

Reducerea stresului profesional al asistentului social prin antrenament creativ

Valentina PRIȚCAN,

*doctor în psihologie, conferențiar universitar,
Universitatea de Stat "Alec Russo" din Bălți*

The given investigation proves the importance of creativity for reducing the professional stress of the social assistant. The research focuses on the theories that demonstrate the role of creativity in the formation and self-realization of the personality and the role of the profession in motivation. We also make an attempt to reveal this perspective by an experimental investigation that emphasizes the correlation between creativity and the resistance to the professional stress of the social assistant.

Nivelul de dezvoltare și gradul de democratizare al societății sunt cel mai bine exprimate prin calitatea protecției sociale a individului, prin densitatea și dotarea serviciilor de asistență socială în măsură să satisfacă diversitatea nevoilor și cererilor de ajutor social.

Problemele care interesează asistența socială atât pe verticală, cât și pe orizontală și care deschid un orizont larg de muncă, chiar de afirmare profesională și socială pentru asistenți sociali, solicită acestora eforturi considerabile în realizarea atribuțiilor profesionale. Profesionalismul celor ce prestează servicii de asistență socială scade adesea din lipsă de creativitate, munca devenind pentru ei rutina care generează trăirea frecventă a stresului profesional. Astfel, apare nevoia de dezvoltare a creativității asistenților sociali pentru a dezvolta rezistența lor la influențele factorilor stresogeni la locul de muncă. Organizațiile, instituțiile sociale sunt centrate astăzi pe investiții în personal.

Managerii contemporani apreciază creativitatea drept esențială pentru satisfacția profesională [1; 4]. Dacă angajații sunt flexibili, creativi, originali, fluenți în idei, atunci ei comportă atitudini creative, mai repede acceptă noul, diversitatea solicitărilor profesionale încetează să genereze stres profesional.

Asistenții sociali trăiesc frecvent stresul profesional. Studiile dovedesc că sindromul respectiv marchează cel mai frecvent persoanele anxioase, cu sensibilitate fină, empatică, orientate către introversie, cele

cu montaj/orientare de viață umanistă, centrate pe ajutarea altor oameni, cu tentația de a se identifica cu alte persoane. Multe tipuri de munci exercitate de către asistenții sociali necesită implicare în relațiile cu alți oameni, precum și o responsabilitate personală majoră. Astfel de munci pot cauza asistentului social sentimentul că nu poate face față sarcinilor de muncă, precum și senzația de epuizare sau alte simptome psihosomatice. [4; 7]

Stresul profesional al asistenților sociali este condiționat de gama diversă a factorilor „psihosociali” la care se referă factorii fizici, organizatorici și sociali ai mediului de muncă. Astfel, problemele legate de conținutul muncii prestate, organizarea muncii, contactele sociale, relația om-om, relația om-tehnică sunt surse de stres profesional pentru asistenții sociali. [1, 4]

De ce creativitatea? Analiza conotațiilor etimologice ale termenului de creativitate ne conduce la cuvântul latin „creare”, ceea ce înseamnă „a naște”, „a făuri”, „a crea”. În prezent, există peste 300 de încercări de definire a noțiunii de creativitate. Astăzi, creativitatea este definită de unul din cele mai bune dicționare din lume, editate de editura franceză Larousse, drept „dispoziție de a crea care există în stare potențială la toți indivizii, de toate vârstele”.

Versiunea la care se oprește M. Roco și L. Țopa în definirea creativității are la bază ideea educabilității ei. Ei preiau definițiile date de J. T. Guilford (1950) care consideră că „activitatea creatoare, ca majoritatea comportamentelor, presupune, în principal, capacități dobândite pînă la un anumit punct” și cea a lui I. Maltzmann, după care „originalitatea constituie o formă de comportament, care, în principiu, nu diferă de celelalte forme de comportament operant, care se dobîndesc prin învățare”. După C.W. Taylor, creativitatea este „capacitatea de a modela experiența în forme noi și diferite, capacitatea de a percepe mediul în mod plastic și de a comunica altora experiența unică rezultată”. [1]

Obiectul cercetării realizate de noi l-a constituit procesul de reducere a stresului profesional al asistentului social prin antrenament creativ. În procesul investigației am urmărit scopul de a diminua stresul profesional al asistenților sociali prin intermediul creativității.

Demersul științific a pornit de la ipoteza că asistenții sociali, care sunt marcați frecvent de trăirea stresului profesional, posedă un nivel redus de creativitate. A doua parte a ipotezei s-a centrat pe ideea că dacă asistenții sociali vor fi implicați într-un program de antrenament creativ, atunci se va dezvolta flexibilitatea, originalitatea, fluența, elaborarea ca trăsături definitorii ale creativității acestora, ceea ce va condiționa reducerea stresului profesional și optimizarea satisfacției profesionale a lor.

Baza metodologică a investigației a constituit-o viziunile științifice cu privire la esența creativității elaborate de J. P. Guilford, H. A. Simon, I. Ribot, A. Osborn, M. Roco, referințele științifice cu privire la procesul de dezvoltare a personalității prin antrenament creativ enunțate de M. Roco, T. Țopa, opiniile științifice ale V. Labunskaja, L. Gorelov, A. Munteanu, A. Bejat vizînd rolul creativității în dezvoltarea personalității, în general, și a competențelor sociale, în particular.

Am administrat mai multe metode de cercetare științifică cum ar fi: metoda testelor, chestionarul de atitudini creative, convorbiri. Testul de creativitate pe care l-am utilizat este divizat în trei secțiuni, investigînd mai întîi creativitatea proiectivă, creativitatea vizuală și creativitatea de exprimare. O altă probă administrată în experimentul de constatare a fost cea elaborată de Jean Segal (1999), care ne oferă un test și cîteva exerciții pentru sondarea satisfacției profesionale precum și căile de urmat pentru a munci eficient.

Analiza rezultatelor ne dovedește că un număr foarte redus de asistenți sociali consideră că munca îi destinde și că adoră colectivul în care lucrează. Puțini la număr sunt cei care așteaptă cu nerăbdare să plece la serviciu. Astfel, datele cantitative au vizat răspunsuri de tipul:

- Aștept cu nerăbdare să plec la serviciu. – 15 % respondenți;
- Slujba pe care o am mi se pare o permanentă provocare. – 0 % respondenți;
- Sunt apreciat de colegi. – 25% respondenți;
- Îmi place colectivul în care lucrez. – 30% respondenți;
- Plec de la serviciu frînt, dar mulțumit. – 20% respondenți;
- Sunt respectat de către colegi. – 30 % respondenți;
- Pe mine și pe colegii mei ne leagă un sentiment camaraderesc. – 30 % respondenți;
- Mă simt plin de vitalitate la locul de muncă. – 10% respondenți;
- Munca mă face să fiu mulțumit de mine. – 20% respondenți;
- Munca mă destinde. – 0% respondenți;
- Munca scoate ce este mai bun din mine. – 70% respondenți;

Majoritatea absolută au enunțat răspunsuri de tipul: se muncește pentru salarii, este foarte dificil, oamenii așteaptă să faci tu totul în locul lor, șeful vrea prea mult de la mine, astăzi se cere să cunoști foarte multe, munca noastră este dificilă etc.

Printre alte probe administrate de noi se înscrie chestionarul de atitudini creative, elaborat de Mihaela Roco, Universitatea București și J.M. Jaspard, Universitatea Louva in La Neuve, Belgia, chestionarul

Stiluri de inovație (traducere și adaptare de Mihaela Roco după W. C. Miller), testul „Este munca ta un factor de stres?”.

Ne-au interesat și atitudinile creative manifestate de subiecții experimentali. În plan cantitativ am obținut următoarele rezultate: energie - 45%, concentrare -55%, orientarea spre nou -25%, nonconformism -35%, risc -10% etc. S-a constatat un nivel redus de creativitate, în general, și un nivel scăzut de atitudini creative, în particular.

Elaborarea programului formativ a derivat din rezultatele experimentului de constatare. Am identificat că asistenții sociali marcați de stres profesional trăiesc frecvent sentimentul de insatisfacție profesională și au un nivel redus de creativitate.

Scopul experimentului de formare a fost centrat pe optimizarea satisfacției profesionale a asistentului social și reducerea stresului profesional prin antrenament creativ. Experimentul de formare a fost constituit din mai multe module care ne-au permis realizarea scopului:

- Analiza dezinteresului față de slujbă;
- Cum reducem stresul profesional prin intermediul creativității?;
- Este aceasta slujba potrivită?;
- Teste, exerciții și jocuri de creativitate;
- Autoeficacitatea și rezolvarea creativă de probleme;
- Creativitatea ca stil de viață.

Exersarea competențelor profesionale s-a realizat prin sarcini de tipul:

- Întocmește o listă a sarcinilor/problemelor care îți reușesc cel mai bine.
- Estimează factorii de personalitate și sociali care contribuie la realizarea sarcinilor sau în rezolvarea de probleme.
- Elaborează pentru tine însuși cât mai multe judecăți despre încrederea în sine.
- Completează în caietul personal următoarele fraze:
 - Posed suficiente abilități pentru ...
 - Cu siguranță pot face ...
 - Simt că pot să insist în situațiile ...
 - A elabora scopuri
 - Dacă suport eșec într-o sarcină/problemă ...
 - Înainte de a decide asupra unei activități ...
 - De obicei aleg sarcini ...
- Analiza rezultatelor ne dovedește că a crescut nivelul de creativitate a asistenților sociali și s-a redus gradul și frecvența trăirii stresului profesional. S-a schimbat și atitudinea generală față de muncă. Spre exemplu, respondenții au afirmat că:
 - Sunt apreciat de colegi la locul de muncă – 55%

- Îmi place colectivul în care lucrez. – 75%
- Plec de la serviciu frânt, dar mulțumit. – 85%
- Serviciul este o provocare – 60 %
- Pe mine și pe colegii mei ne leagă un sentiment camaraderesc – 85 %
- Mă simt plin de vitalitate la locul de muncă – 80%
- Munca mă face să fiu mulțumit de mine – 75%
- Munca mă destinde – 55%
- Îmi place ceea ce fac – 55%

Rezultatele obținute ne dovedesc că s-au produs schimbări calitative atât în creșterea nivelului de creativitate cât și în reducerea stresului profesional. Investigația ne-a permis să concluzionăm că:

- asistenții sociali care sunt marcați frecvent de trăirea stresului profesional posedă un nivel redus de creativitate.
- dacă asistenții sociali sunt implicați în programe de antrenament creativ, atunci se dezvoltă flexibilitatea, originalitatea, fluența ca indicatori ai creativității ceea ce condiționează optimizarea satisfacției profesionale a lor și diminuarea stresului profesional.
- evoluția profesională și personală a asistenților sociali poate fi optimizată prin intermediul creativității.

Bibliografie

1. Munteanu, A. *Incursiuni în creatologie*. Timișoara, 1994, p.362.
2. Neacșu, S., Radu V., „Un model experimental de investigație a disponibilităților creative în școală”. In: *Rev. de psihologie*, 1993, nr.2, p.153-167.
3. Birch, Ann; Hayward, Sheila, *Diferențe interindividuale*. Trad. în lb. română de L. Gavriliță. București: Ed. Tehnică, 1999. 262 p.
4. Bogathy, Z. *Asistența psihologică în procesul muncii: Sinteze de psihologie contemporană*. Coord. G. Iosif. București: Ed. Acad., 1981, p.371-386.
5. Crețu, T.; Șchiopu, U. *Dicționar enciclopedic de psihologie*. București: Ed. Babel, 1997. 283 p.
6. *Cursa cu obstacole a dezvoltării umane: psihologie, psihopatologie, psihodiagnoză, psihoterapie centrată pe copil și familie*. Coord. I. Mitrofan, M. Badea, E. O. Vladislav. - Iași: Polirom, 2003. 480 p.
7. Первин, Лоуренс А.; Оливер П. Джон; *Психология личности: теория и исследования*. пер. с англ. М. С. Жамкочьян; под ред. В. С. Магун. М.: Аспект Пресс, 2000. 606 с.