

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**PRISOTNOST SINDROMA IZGORELOSTI
MED ZAPOSLENIMI NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO KRŠKO**

Urška Janc

Ljubljana, 2016

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Urška Janc

Naslov: Prisotnost sindroma izgorelosti med zaposlenimi na Centru za socialno delo Krško

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 59 **Število grafov:** 7 **Število tabel:** 18 **Število prilog:** 2

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Ključni pojmi: izgorelost, stres, supervizija, intervizija, zadovoljstvo, CSD Krško

Povzetek: V začetku diplomske naloge opredelim pojem izgorelosti, njegovo povezavo s stresom, nadalje pa opišem delovne in osebnostne vzroke za pojav izgorelosti, vzroke za pojav izgorelosti pri socialnih delavcih, znake in simptome pojava, njegov potek in posledice, ki jih terja. V drugem poglavju opišem strategije preprečevanja stresa in izgorelosti iz vidika odgovornosti organizacije, možnosti samopomoči, vpliva prostega časa in pomen supervizije.

V empiričnem delu predstavim kvantitativno analizo, v kateri zajamem zaposlene na Centru za socialno delo Krško. Na podlagi pridobljenih podatkov v statističnem delu ugotavljam povezave med izgorelostjo, delovno dobo na CSD Krško, pogostostjo skrbi zase, fizičnimi simptomi izgorelosti in obiskovanjem supervizije/intervizije. Ugotovim, da so manj izgoreli tisti, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni s pomembnimi dejavniki pri delu, da so bolj izgoreli tisti, ki so na CSD Krško zaposleni 26 let ali več, da so tisti, ki pogosteje skrbijo zase, manj izgoreli, da so bolj izgoreli tisti, ki čutijo več fizičnih simptomov izgorelosti in da tisti, ki se udeležujejo supervizije/intervizije, čutijo manj fizičnih simptomov izgorelosti.

Title: The presence of burnout syndrome among workers at social work centre Krško

Descriptors: burnout, stress, supervision, intervision, satisfaction, social work centre Krško

Abstract: In the beginning of my diploma I define the term burnout and its connection to stress, describe work habits and personality issues that might cause burnout, reasons for it in social work and present signs and symptoms of it. In the second segment I describe which

strategies for stress and burnout prevention organisations should take responsibility for, options to seek self-help groups, the effect of free time and supervision benefits.

Later on I present the quantitative analysis of employees at Center za socialno delo Krško. Based on the gathered information I found various connections linking burnout with time of employment at CSD Krško, frequency of self-care, physical symptoms of burnout and taking part in supervision/intervision. Those more satisfied with important aspects of work experience fewer burnout symptoms, more of these symptoms appear in those employed 26 years or more. Those who regularly take care of themselves less frequently experience burnout symptoms. Burnout also much greatly affects those who experience the physical symptoms of it on the other side those taking part in supervision/intervision feel less of the physical symptoms.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**PRISOTNOST SINDROMA IZGORELOSTI
MED ZAPOSLENIMI NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO KRŠKO**

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Urška Janc

Ljubljana, 2016

PREDGOVOR

Srečujemo se z ogromno stresnimi situacijami na vsakem koraku, saj današnje življenje poteka s hitrim tempom. Težavo predstavlja nakopičenost teh situacij, ki nas vodijo v izgorelost. Pod stresom so vsi: dijaki, študentje, poslovneži, matere, gospodinje itn., saj je stres postal vsesplošen pojav. Z njim se srečujemo v vseh življenjskih obdobjih: od stresa, ki ga občuti novorojenček med rojstvom, pa vse do stresa ob smrti, vmes pa se spopadamo s stresom ob izpiti, poroki, potovanjih, ob hrupu, boleznih, službi ...

Delo socialnih delavcev in delavk je lahko zelo lepo, saj se nas večina že za sam študij odloči z razlogom, ker želimo pomagati ljudem. Naj bodo ta povod naši bližnji ali na splošno vsi ljudje, delo se navadno začne z navdušenjem in energičnostjo. A vendar delo socialnih delavcev, pa naj bo to terapevtsko delo v institucijah z uporabniki z velikimi težavami ali administrativno, je stresno od samega začetka do konca, saj gre večino časa za nudenje pomoči. Nudenje pomoči pa pri delu zahteva človeka kot celoto in lahko sčasoma postane izčrpavajoče. Ni enotno, zato je tudi ne bi mogli govoriti o enakih pogojih in enotnih znakih izgorelosti, poleg tega se razlikuje vsak socialni delavec od drugega. A vendar je socialno delo eno izmed poklicev, kjer obstaja veliko objektivnih pogojev za nastanek izgorelosti, saj gre za delo z ljudmi. Zato je pomembno, da se v tem poklicu o tej temi govori, da se izvajajo raziskave in da se zaposlene opozori na znake, da bodo lahko nanje pozorni in jih prepoznali ob mogočem nastanku. Prav tako je pomembno, da se na izgorelost odzove tudi organizacija kot celota na ustrezne načine, ki bodo pomagali zaposlenim.

Za raziskovanje te teme sem se odločila, ker sem med študijem na sebi opazala vse večjo izčrpanost. Prav tako sem med opravljanjem študijske prakse opazala, da se socialni delavci srečujejo z veliko obremenitvami in da jih je večina tožila, da imajo preveliko dela. Spraševala sem se, kako lahko ob vseh teh obremenitvah skrbijo še za zasebno življenje in kako jim pri tem pomaga organizacija, da se ne srečajo z izgorelostjo. Ob opravljanju prakse v letošnjem letu, pa je pobuda za raziskovanje te teme nastala tudi s strani zaposlenih in direktorice Centa za socialno delo Krško, saj so mnenja, da o temi ne vedo dovolj. Želela sem ugotoviti povezave izgorelosti z zadovoljstvom z delovnimi pogoji, fizičnimi simptomi izgorelosti in ali jim supervizija pomaga ali ne.

Vsebino diplomske naloge sestavljata dva dela. Prvi je teoretični, v katerem raziščem definicije izgorelosti in stresa na podlagi domače in tuje literature, kakšni so vzroki in simptomi za pojav izgorelosti in kakšne strategije za preprečevanje izgorelosti, s poudarkom

na metodi supervizije. V drugem, empiričnem delu diplomske naloge je predstavljena izvedena raziskava o izgorelosti na Centru za socialno delo Krško.

Zahvala

Zahvaljujem se socialnim delavkam in delavcem za izpolnjevanje anket, saj so s tem pokazali pripravljenost za pomoč in mi pomagali v empiričnem delu diplomske naloge priti do pomembnih spoznanj in ugotovitev v povezavi z izgorelostjo.

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Bojani Mesec za vso strokovno pomoč in nasvete pri pisanju diplomske naloge.

Iskrena zahvala velja tudi družini, partnerju, prijateljicam in pomembnim drugim za podporo in potrpežljivost.

Največja skrivnost sreče je biti zadovoljen s seboj.

Logan Fontenelle

KAZALO VSEBINE

1	SINDROM IZGORELOSTI	13
1.1	OPREDELITEV POJMOV STRES IN IZGORELOST	13
1.2	VZROKI ZA STRES IN IZGORELOST	14
1.2.1	DELOVNI IN ORGANIZACIJSKI VZROKI ZA POJAV IZGORELOSTI	14
1.2.2	OSEBNOSTNI VZROKI ZA POJAV IZGORELOSTI	15
1.2.3	VZROKI POJAVA IZGORELOSTI V SOCIALNEM DELU.....	17
1.3	ZNAKI IN SIMPTOMI IZGORELOSTI	18
1.4	POTEK IZGORELOSTI	21
1.5	POSLEDICE IZGORELOSTI.....	22
2	STRATEGIJE ZA PREPREČEVANJE STRESA IN IZGORELOSTI.....	23
2.1	ODGOVORNOST ORGANIZACIJE	23
2.2	SAMOPOMOČ PRI SPOPADANJU S STRESOM IN IZGORELOSTJO.....	24
2.3	PROSTI ČAS.....	26
2.4	SOCIALNA OPORA	28
2.5	SUPERVIZIJA	29
3	PREGLED PROBLEMATIKE	31
3.1	CSD KRŠKO	32
4	POSTAVITEV PROBLEMA	33
4.1	KLJUČNI POJMI	34
4.2	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	34
4.3	HIPOTEZE	34
5	NAČRT METODOLOGIJE.....	35
5.1	VRSTA RAZISKAVE	35
5.2	SPREMENLJIVKE, INDIKATORJI IN MODALITETE	35
5.2.1	Neodvisne spremenljivke	35
5.2.2	Odvisne spremenljivke	35

5.3	MERSKI INSTRUMENTI ALI VIRI PODATKOV	37
5.4	OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA	37
5.5	METODA ZBIRANJA PODATKOV OZIROMA EMPIRIČNEGA GRADIVA ...	37
5.6	OBDELAVA GRADIVA	38
6	REZULTATI	39
6.1	Osnovni pregled rezultatov po vprašanjih	39
6.1.1	Lokacija dela	39
6.1.2	Vrsta zaposlitve	40
6.1.3	Starost	41
6.1.4	Delovna doba na CSD Krško	42
6.1.5	Ekonomsko stanje družine	43
6.1.6	Supervizija/intervizija	44
6.1.7	Supervizija/intervizija kot pomoč pri delu	44
6.2	Preverjanje hipotez	45
6.2.1	H ₁ : Manj izgoreli so tisti, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni s pomembnimi dejavniki pri delu	45
6.2.2	H ₂ : Bolj izgoreli so tisti, ki so na CSD Krško zaposleni že 26 let ali več	46
6.2.3	H ₃ : Tisti, ki pogosteje skrbijo zase, so manj izgoreli	47
6.2.4	H ₄ : Bolj izgoreli so tisti, ki čutijo več fizičnih simptomov izgorelosti	48
6.2.5	H ₅ : Tisti, ki se udeležujejo supervizije/intervizije, čutijo manj fizičnih simptomov izgorelosti	49
7	RAZPRAVA	50
8	SKLEPI	52
9	PREDLOGI	53
10	LITERATURA	55
11	PRILOGE	58
11.1	VPRAŠALNIK	58
11.2	TOČKOVNIK VREDNOSTI ODGOVOROV	63

KAZALO TABEL

Tabela 7.1: Prikaz anketirancev glede na lokacijo dela	39
Tabela 7.2: Prikaz anketirancev glede na vrsto zaposlitve.....	40
Tabela 7.3: Prikaz anketirancev glede na starost	41
Tabela 7.4: Prikaz anketirancev glede na delovno dobo na CSD Krško.....	42
Tabela 7.5: Prikaz anketirancev glede na ekonomsko stanje njihove družine	43
Tabela 7.6: Prikaz anketirancev glede na to, ali se udeležujejo supervizije/intervizije in povprečno vrednostjo izgorelosti	44
Tabela 7.7: Prikaz anketirancev glede na mnenje o superviziji/interviziji	44
Tabela 7.8: Izgorelost anketirancev v primerjavi z zadovoljstvom s pomembnimi dejavniki pri delu	45
Tabela 7.9: Izračuni za preverjanje H_1	45
Tabela 7.10: Primerjava povprečne izgorelosti glede na delovno dobo anketirancev	46
Tabela 7.11: Izgorelost anketirancev v primerjavi z delovno dobo na CSD Krško	46
Tabela 7.12: Izračuni za preverjanje H_2	47
Tabela 7.13: Izgorelost anketirancev v primerjavi s skrbjo zase	47
Tabela 7.14: Izračuni za preverjanje H_3	47
Tabela 7.15: Izgorelost anketirancev v primerjavi s simptomi izgorelosti	48
Tabela 7.16: Izračuni za preverjanje H_4	48
Tabela 7.17: Vrednost pri simptomih izgorelosti v primerjavi z udeleževanjem na superviziji/interviziji	49
Tabela 7.18: Izračuni za preverjanje H_5	49

KAZALO GRAFOV

Graf 7.1: Prikaz anketirancev glede na lokacijo dela.....	39
Graf 7.2: Prikaz anketirancev glede na vrsto zaposlitve	40
Graf 7.3: Prikaz anketirancev glede na starost	41
Graf 7.4: Prikaz anketirancev glede na delovno dobo na CSD Krško	42
Graf 7.5: Prikaz anketirancev glede na ekonomsko stanje družine.....	43
Graf 7.6: Prikaz anketirancev glede na mnenje o superviziji.....	44
Graf 7.7: Povprečna izgorelost glede na delovno dobo.....	46

1 SINDROM IZGORELOSTI

V začetku diplomske naloge opredelim pojem izgorelosti, njegovo povezavo s stresom, nadalje pa opišem delovne in osebnostne vzroke za pojav izgorelosti, znake in simptome pojava, njegov potek in posledice, ki jih terja.

1.1 OPREDELITEV POJMOV STRES IN IZGORELOST

Dr. Alojz Ihan stres opredeljuje kot »izjemno močno čustveno stanje, ki vse naše telo skupaj z duševnostjo preusmeri tako, kot se je v evoluciji izkazalo optimalno za preživetje. V osnovi gre torej za koristno reakcijo in stresni odziv sam po sebi ni nič slabega, če se sproži takrat, ko smo zares ogroženi. Stres brez razloga pa je seveda nepotrebna, škodljiva obremenitev organizma.« (Ihan 2004:41). Razlaga, da stres zavre mnoge dejavnosti organizma, zato da razpoložljivo energijo usmeri v preživetvene mehanizme, zaradi česar delovanje organizma v stresu ni optimalno.

Goleman (2001: 91-93) pravi, da telo ne pozna razlike med delom in domom, torej se bremena od doma in bremena iz službe nalagajo eno na drugo in ni pomembno, od kod to breme izvira. Ko smo preveč utrujeni od službe, tako vzkipimo že ob najmanjšem prepiru doma in obratno. Razlog za to je, da v tem primeru amigdala vzdraži možganski center za preplah in v nas se vsuje plaz hormonov. Najprej so to kortikotropni hormoni in za njimi stresni hormoni, v glavnem kortizol. Čeprav se ti hormoni še nekaj časa zadržujejo v telesu, zadostujejo le za en sam boj ali beg in se količina teh hormonov ob naslednjem vznemirjenju še poveča. Tako ob nalaganju hormonov narašča tudi občutljivost amigdale, ki se potem vzdraži že ob najmanjšem vznemirjenju in je pripravljena, da nas spelje v razdraženost in paniko že ob najmanjšem izzivu. Kortizol pa krade energijo delovnemu spominu. Tako ob visoki ravni kortizola v krvi storimo več napak, smo raztreseni, spomin nam upade, vsiljujejo se nam nepomembne misli in obdelava podatkov je otežena. Stres je tako nujno zlo in pogosto se ne moremo izogniti ljudem in situacijam, zaradi katerih se dušimo in če takšno stresno stanje ne popusti, lahko »pregorimo«.

Newhouse (2000:11) pravi, da beseda stres izhaja iz anglosaksonskega sveta. Definira ga tako: »Stres je način, s katerim se organizem odzove na vsako spremembo; življenje pa ni nič drugega, kot nenehno spreminjanje.« (ibid:12)

Maslach in Leiter (2002: 19-20) pravita, da izgorevanje na delovnem mestu ni nov fenomen. Z njim se je potrebno ukvarjati predvsem v poklicih pomoči, torej pri delu z ljudmi, saj je tem

poklicem pripisana visoka stopnja občutljivosti. Delo v teh poklicih je čustveno, telesno zahtevno, zahteva predanost osebe, dolg delavnik, čezmerne obremenitve, poleg tega se pojavljajo še konflikti z uporabniki. Za razliko od preteklosti pravita, da je danes takšnih poklicev čedalje več, predvsem zaradi prehoda od proizvodnih do storitvenih zaposlitev, ki zahtevajo od zaposlenih, da učinkovito obvladajo stranke in hkrati prijazno ustrežejo njihovim zahtevam.

Van Heugen (2011: 26) pravi, da izgorelost nastaja počasi in vztrajno z vsakodnevno preobremenjenostjo, ki vodi do izčrpanosti posameznika. Simptomi, ki spremljajo proces nastanka izgorelosti, so izguba občutka empatije in čustvovanja ter velika mera cinizma pri pogovoru. Ti simptomi ločujejo izgorelost od drugih diagnoz povezanih s stresom. Poleg teh simptomov ljudje doživljajo tudi čustveno izčrpanost in zmanjšan občutek samozadovoljstva pri profesionalnih dosežkih.

Schmiedel (2011:13) definira izgorelost kot: »stanje občutne fizične, psihične in/ali čustvene izčrpanosti, ki se ne pojavlja samo prehodno po večjih obremenitvah. Ker gre za sindrom, se ponavadi izraža z več različnimi simptomi, ki se lahko precej razlikujejo glede na posameznika ter stopnjo in obseg njegovega obolenja.« (ibid:13) in dodaja, da: »Pri izgorelosti je problem v tem, da ni objektivno izmerljiva; ni namreč nekega jasnega označevalca v krvi, ki bi bil pri vsakem bolniku z izgorelostjo povišan.« (ibid:13) Zato je prepoznavanje sindroma izgorelosti v odvisnosti od subjektivnega opisa osebe in subjektivnega opažanja terapevta.

Fengler (2007:71-74) pa pravi, da ni težava v posameznih obremenitvah, niti v nakopičenju obremenitev v krajšem časovnem obdobju. Pravi, da pride do izgorelosti, ko obstaja več obremenitev istočasno, te trajajo skozi daljše obdobje in ni nikakršne možnosti, da bi jih razrešili. Pravi tudi, da izgorelost ni sindrom, čeprav je v strokovni literaturi včasih tako označen, saj ni bolezenska enota, ki bi jo lahko dokazovali z enotnimi simptomi, saj so za izgorelost značilni različni in včasih tudi nasprotujoči si znaki.

1.2 VZROKI ZA STRES IN IZGORELOST

1.2.1 DELOVNI IN ORGANIZACIJSKI VZROKI ZA POJAV IZGORELOSTI

Fengler (2007: 61-71) trdi, da obremenitve delavcev izhajajo iz organizacije kot celote, torej iz vidika obremenitev, ki nam jih prinašajo zahteve nadrejenih, uporabniki, timi in obremenitve, ki si jih zadajamo sami. Najpomembnejše so po njegovem mnenju tako

pomanjkanje osebja, veliko število uporabnikov, izostanek institucionalne podpore pri delu zaposlenih ali celo odkrito obsojanje, neučinkovitost dela, institucionalni konflikt vlog in odsotnost supervizije. Te obremenitve so sicer nevtralen pojem, saj jih lahko posameznik ustrezno ali neustrezno predela. Težava nastane, ko obstaja več obremenitev hkrati in skozi daljše obdobje ter nimamo možnosti, da bi jih odpravili. V teh primerih lahko dolgoročno postanejo škodljive duševnemu zdravju in nas privedejo do izgorelosti.

Goleman (2001: 311,312) prav tako kot vzrok izgorelosti in načine, s katerimi organizacija zaposlenim zbija pogum in motivacijo kot prvo navaja preobremenjenost z delom in pravi, da se vedno obsežnejše delovne naloge zajedajo v prosti čas zaposlenih, torej v čas, ko naj bi se odpočili. Tako se izčrpanost kopiči in delo zato trpi. Kot drugo omeni omejeno neodvisnost, torej omejeno pravico do odločanja o načinu izvajanja dela. Pravi, da imajo zaposleni ideje, kako bi lahko delo bolje in lažje opravljali, vendar organizacija takšno svobodo s pravili omejuje. Tako dobijo zaposleni občutek, da njihove sposobnosti in zdrav razum niso cenjeni iz strani nadrejenih. Težava je tudi v prenizkem plačilu za več dela, torej v skromnem nagrajevanju, v izgubljeni povezanosti, saj se na delovnem mestu pojavlja vse večja osamljenost, v nepoštenosti, ko se pojavlja neenakost v ravnanju z ljudmi in spor zaradi vrednot. Vse to zaposlene vodi v nepremagljivo izčrpanost, cinizem, izgubo motiviranosti, navdušenosti in padec storilnosti.

Maslach in Leiter (2002: 9-16, 39-59) pravita, da se izgorevanje pojavi takrat, ko se pojavijo neskladja med naravo dela in naravo človeka, ki delo opravlja. Kot prvi vzrok naštejeta preobremenjenost z delom, saj je delo bolj intenzivno, zahteva več časa in je bolj zapleteno kot v preteklosti, zato ustvarja čustveno, ustvarjalno ali telesno izčrpanost zaradi obremenjenosti. Nato omenita pomanjkanje nadzora in nezadostno nagrajevanje, saj zaposleni prejema manj nagrad, za več dela, za kar meni, da vodi do izgube veselja do dela. Velik pomen dajeta stikom med ljudmi in menita, da so ti stiki začetek in konec življenja v organizaciji in ko se dogaja trganje osebnih odnosov, spodkopavanje skupinskega dela in ko vsak dela sam zase, ne skupaj, pridemo do vzroka izgorelosti, ki ga poimenujeta razpad skupnosti. Kot pomembna vzroka za nastanek izgorelosti, omenita še pomanjkanje poštenosti in konflikt vrednot.

1.2.2 OSEBNOSTNI VZROKI ZA POJAV IZGORELOSTI

Božič (2003: 27-31) pravi, da obstaja več notranjih vzrokov za stres. Kot prvega navede lastne misli in pravi, da nas v stres spravijo zelo pogosto. Vendar, ko se misel pojavi, je misel

le misel. Ali bo v nas zbudila stres je odvisno od tega, kako resno jo bomo vzeli. Ko razmišljamo negativno, ugotovimo, da je naše življenje naporno, se smilimo samim sebi ali pa se zavemo, da smo imeli le manjši napad »negativnih misli«. Od nas je torej odvisno, ali nam bodo misli povzročale stres, ali ne. Kot drugi notranji stresor navaja zaskrbljenost in pravi, da smo ob zaskrbljenosti tudi razdražljivi, napeti in brez energije. Pravi, da se tudi težje zberemo in skoncentriramo. Hitreje se razjezimo in smo močno vznemirjeni, kar poveča možnosti za razburjenje zaradi malenkosti. Ponovno se smilimo samim sebi, saj se osredotočamo na težave in premišljujemo o napornem življenju. Zato moramo spremeniti svoj odnos do skrbi in se začeti zavedati, kako smo sposobni in zanesljivi, ko ne dopuščamo zaskrbljenosti, da nam odvrta misli. Kot tretji stresor navaja prisposodob »zlata kletka«, kar pomeni, da prostovoljno živimo na robu svojih zmožnosti in včasih celo nad njimi. Tako smo razpeti med službo, kariero in nadurnim delom, saj zavedno zamenjamo svoje hobije, čas, odnose, samoto, za drage avtomobile, luksuzne hiše in druge materialne dobrine, brez katerih si kmalu ne moremo več predstavljati svojega življenja, saj je to naš življenjski slog. V zlato kletko se ujamemo, ko vzamemo visok kredit, ki si ga zaradi trenutne visoke plače lahko privoščimo, tako pa smo časovno dalj časa primorani opravljati določeno delo, da lahko kredit odplačamo, čeprav si mogoče te službe več ne bi želeli. Tega ne smemo posploševati in razumeti, kot da so uspeh, materialne dobrine in izboljšanje kakovosti življenja nekaj negativnega. Tega si želi vsak, vendar se moramo vprašati, kako visoko ceno smo pripravljeni plačati za to. Po mnenju Kate, stres povzročajo tudi obljube, če se jih nakopiči preveč in nam izpolnjevanje le teh vzame veliko časa. Zato se moramo naučiti ločiti med nujnimi in nenujnimi obljubami, vsako prošnjo pretehtati in našo pomoč omejiti, saj če smo previdni pri dajanju obljub, si tako prihranimo čas in energijo, katerih pomanjkanje, bi lahko predstavljal velik stresor. Stres nam lahko predstavljajo tudi pridobljene navade in zaradi njih lahko postane stresno naše življenje. Vsakdo bi moral razmisliti, katera dejanja bi lahko spremenil ali celo opustil, da mu ne bodo več predstavljale stresa. Kot zadnji notranji vir stresa pa navaja neorganiziranost. Neorganizirane osebe zapravijo veliko časa za iskanje določenih stvari, lahko pa se zgodi tudi, da nam kaos onemogoča dokončanje projektov, saj nam preusmerja pozornost na druge stvari.

Newhouse (2000:14-15) vzroke stresa išče v lastnem vedenju ljudi, saj je po njegovem mnenju stresno stanje posledica njegovih zavestnih ali nezavednih napak. V naši naravi je, da iščemo srečo in zadovoljstvo, za kar zadostuje, da upoštevamo le nekaj pravil. Vendar jih ne, zato kot glavne vzroke stresa in posledično izgorelosti navaja neprimerno prehrano, preveč sedenja, neupoštevanje bioloških ritmov in pomanjkanje pozitivnih misli in notranjega

življenja. Zato je potrebno obrniti novo stran in spoznati, da sicer živimo v težkih časih, a vendar, da je življenje hkrati čudovito in polno najrazličnejših možnosti. Zaključim z dejstvom, da je stres bolezen ljudi, ki se jim mudi.

1.2.3 VZROKI POJAVA IZGORELOSTI V SOCIALNEM DELU

Vzrok za pojav izgorelosti v socialnem delu je navadno preplet osebnostnih in delovnih vzrokov. Heugten (2011: 35-45) pravi, da se pritiski prepletajo in nekateri eden brez drugega ne obstajajo. Tako za vzroke izgorelosti navaja visoke zahteve nadrejenih in širok obseg delovnih nalog, kar se je v zadnjem desetletju še povišalo. Ne le, da je potrebno obravnavati več primerov, ampak ljudje pridejo tudi z bolj kompleksnimi težavami, katerih reševanje zahteva več časa. Več časa pravi, da vzame tudi dokumentiranje, kar lahko privede do delanja nadur, kar pa sploh pri ženskah, predstavlja tveganje za duševno zdravje. Kot razlog za to navaja, da ženske pri opravljanju nadur čutijo višji pritisk kot moški, saj imajo ženske navadno večjo vlogo pri skrbi še za družino. Kot drugi vzrok navaja konflikt vlog in pomanjkljivo jasnost, kakšna je vloga socialnega dela. To je najbolj razvidno v multidisciplinarnih timih, sploh v zdravstvenem sektorju. Razlog za to je nevednost ostalih kadrov, nadrejenih in nasploh javnosti o vlogi socialnega dela in tako socialnih delavk oziroma delavcev. To je za mnoge socialne delavce stresno, vendar Heugen pravi, da se to z izkušnjami in starostjo izboljša, saj pridobijo samozavest, se naučijo prevzeti svojo vlogo in jo predstaviti tudi drugim na način, da jo sprejmejo. Kot naslednji vzrok za izgorelost navaja nepriznavanje statusa in odsotnost nagrad. Za socialne delavce višina plače navadno ni glavni motivator za delo, a vendar je višina plače razumljena kot simbol, koliko si cenjen in spoštovan. Torej, če se znajdemo v situaciji, ko opravljamo podobno delo kot druga profesija, a vendar smo plačani manj, nam to lahko predstavlja stresor. Naslednji navedeni vzrok za izgorelost je konflikt vrednot. Pravi, da se tu pojavlja konflikt med vrednotami osebe in samo državo. Socialni delavci želijo pomagati uporabnikom, vendar jih zakoni močno omejujejo, kar navadno privede do stanja, da imajo socialni delavci občutek, da ne morejo ničesar spremeniti, da nimajo moči pomagati uporabnikom in da je njihovo delo brez pomena. Kot naslednji vzrok za izgorelost navaja nezadostne vire za zadovoljevanje potreb uporabnikov. Kot najbolj stresno situacijo navaja, ko ima socialni delavec uporabnike, katerim ne more zagotoviti virov za zadovoljevanje potreb, sploh, če so to otroci. To lahko vodi do procesa, kjer začne socialni delavec čutiti čustva, ki jih čuti uporabnik, torej navadno brezup in jezo na sistem, ki ne poskrbi za državljane. Kot pomemben vzrok navaja pomanjkanje kontrole, kar je v socialnem delu pogosto, saj socialni delavci imajo odgovornost, vendar ne virov za

reševanje stisk. Eden izmed pomembnih vzrokov je tudi slaba slika socialnega dela v medijih in posledično v javnosti. Ko so opravljena dobra dela v socialnem delu, o tem ne poroča nihče, ko pa se zgodi ukrep, ki javnosti ni všeč, se prikrije dejstva in širi neresnice, kar socialne delavce predstavi še v slabši luči, kot so že. Pravi, da imajo tudi druge profesije slabo mnenje o socialnem delu in da vloge socialnega dela ne priznavajo, kar od socialnih delavcev v večjih timih zahteva več napora, da dosežejo oziroma si priborijo svojo vlogo in jo zastopajo. Kot vse pogostejši vzrok za izgorelost navaja tudi agresivnost uporabnikov, saj naj bi postajali čedalje bolj agresivni, tako fizično kot psihično, tako do socialnega delavca samega kot njegove družine in prijateljev, kar postaja vse večji problem, ki je potreben pozornosti. V socialnem delu je veliko timskega dela in če tim ne deluje dobro, to lahko predstavlja stresor, saj je ob konflikatih težko sodelovati in najti rešitve. Zato je potrebna supervizija in podpora menedžerjev. Če tudi tega ni, lahko to predstavlja poglobitni razlog za nastanek izgorelosti. Stresor lahko predstavlja tudi samo fizično okolje, torej prostor dela, če se oseba v prostoru ne počuti dobro in če vsebuje moteče dejavnike. Velik zalogaj za socialne delavke je tudi usklajevanje delovnega in zasebnega življenja, zato je zelo pomembno, da organizacija spodbuja in omogoča zaposlenim najti čas za obveznosti družinskega življenja.

1.3 ZNAKI IN SIMPTOMI IZGORELOSTI

Ihan (2004:141) pravi, da je na stres potreben konstruktiven odziv, predvsem ustrezno vedenjsko odzivanje. Navaja naslednje vedenjske znake, ki nam povedo, da smo v stresu:

- tesnoba, nemir, napetost, zaskrbljenost;
- potrtost, občutek nemoči in obupa, depresija;
- razdražljivost, jeza, napadalnost, nepotrpežljivost;
- nezadovoljstvo, pretirana občutljivost, pomanjkanje samospoštovanja, nezanimanje za okolico;
- nedokončanje nalog, lotevanje vedno novih nalog;
- težave z zbranostjo, pozornostjo, neodločnost;
- pozabljivost;
- občutek preobremenjenosti, utrujenost;
- neučinkovitost, neuspešnost;
- nespečnost;
- razbijanje srca;
- motnje pri hranjenju;
- splošna mišična napetost;

- glavobol;
- pretirano uživanje alkohola, nikotina, kofeina, analgetikov, pomirjeval in drugih zdravil;
- motnje v spolnosti;
- težave v medsebojnih odnosih;
- težave v komunikaciji.

Maslach in Leiter (2002: 16-17) pravita, da moramo biti v primeru, ko delamo v okoliščinah kronične neuravnovešenosti, v katerih služba od nas zahteva več, kot zmoremo dati in nam daje manj, kot potrebujemo, pozorni na tri znake izgorelosti: izčrpanost, cinizem in neučinkovitost. Izčrpani smo po njunem mnenju, ko se nam zdi, da smo izpiti, izpraznjeni in da se iz tega stanja ne znamo izviti, ter ko se zbudimo enako utrujeno, kot smo bili, ko smo legli k počitku. Cinični smo, ko zavzamemo hladen, odmaknjen odnos do dela in sodelavcev ter do skrajnosti zmanjšamo svoj prispevek delu. To poimenujeta kot poskus, da bi se obvarovali pred izčrpanostjo in razočaranjem. Kar nas vodi do neučinkovitosti, ko se nam zdi vsak nov projekt neizvedljiv, ko se nam zdi, da se je ves svet zarotil proti nam in se nam zdi tudi tisto malo, kar nam je uspelo doseči, tako neznatno. Tako izgublamo zaupanje v svoje zmožnosti in če ne zaupamo v same sebe, tudi drugi sčasoma ne zaupajo več v nas.

Fengler (2007:74-75) navaja sledeče znake izgorelosti, ki so si zelo različni in tudi nasprotujoči: »vsakodnevni odpor do odhajanja v službo; občutki neuspeha, jeze in odpora; občutki krivde in ravnodušja; malodušje ob lastnem uspehu; umik; vsakodnevni občutki utrujenosti in izčrpanosti; pogosto gledanje na uro med terapijskimi srečanji in na konferencah; velika utrujenost pred delom in po njem; izguba pozitivnih občutkov do pacientov« (ibid:74) in še, da delo opravljamo po ukazu, imamo težave s spanjem, se izogibamo strokovnim pogovorom, imamo pogoste prehlade, glavobole in prebavne motnje, umikamo se k togim vzorcem razmišljanja in vedenja, smo nezaupljivi, izostajamo iz delovnega mesta, se veselimo odpadlih srečanj in imamo pogosto težave tudi v zakonu in družini.

Podobno Starc (2008a: 83-85) navaja simptome izgorelosti in jih loči na kognitivne, čustvene, telesne, motivacijske, vedenjske in na socialne posledice. Med kognitivne šteje:

[...] težave z zbranostjo (koncentracija), pomnjenjem, povečana pozabljivost, nelogično, počasno in togo mišljenje, slaba presoja, zmanjšana sposobnost organizacije dela, zamegljena predstava, omahljivost, pomanjkanje odločnosti, okrnjeno fantazijsko življenje, manjša kreativnost in mišljenje, povečana sumničavost, razmišljanje o preteklosti, slaba samopodoba, nesamozavest, občutek manjvrednosti, ničvrednosti in neuspešnosti in negativno mišljenje (na stvari ne morem vplivati). (ibid: 83).

Med čustvene simptome uvršča: »[...] potrtost, žalost, obup, občutek krivde, zaskrbljenost, negotovost, izguba smisla za humor, odsotnost veselja (ahedonija), nizko samospoštovanje, občutek brezvrednosti, občutek nekoristnosti, nezaželenosti, slabša kontrola čustvovanja, jok, tesnoba (anksioznost) in depresija.« (ibid:83). Med telesne simptome šteje:

[...] stalna utrujenost, pomanjkanje energije in izčrpanost, povečana potreba po spancu in težave s spanjem (nespečnost); sprememba ješčnosti oz. apetita (pogosteje povečan apetit), sprememba telesne teže (pogosteje pridobivanje na telesni teži), bolečinski sindromi po celem telesu (glavoboli, bolečine v hrbtu, žlički, prsnem košu, trebuhu, mišicah, zakrčenost mišic, občutek napetosti v mišicah, tresenje, drhtenje), drugo: razbijanje srca, občutek težke sape, zvijanje v trebuhu, glavobol, vrtoglavica, slabotnost, škrtanje z zobmi, slabost, bruhanje, slaba prebava, trzanje obraza, driska in zapeka. (ibid: 83-84).

Med motivacijske simptome šteje: »[...] pomanjkanje volje, pomanjkanje energije, lenost, prelaganje odgovornosti na druge, občutenje brezvoljnosti, črnogledost (pesimizem), razmišljanje o nesmiselnosti življenja, o samomoru in samomor.« (ibid: 84). Med socialne posledice uvršča: »[...] socialni umik, beg v samoto, osamljenost, manj stikov z nasprotnim spolom, občutenje nekoristnosti in nezaželenosti ter konfliktnost.« (ibid: 84). Med vedenjske simptome pa šteje:

[...] sprememba ravni aktivnosti, sumničavost, sprememba komunikacijskega sloga, povečana uporaba živil (kajenje, alkohol, kava) in mamil (simpatikomimetiki, kokain), pomirjeval, analgetikov, neustrezna uporaba humorja, prenaždanje, preklinjanje, puljenje las, kričanje,

grizenje nohtov, jokanje, nedokončanje nalog, površnost pri opravilih, prelaganje nalog na druge, pomanjkanje skrbi za zdravje, prehrano, higieno in zdravje. (ibid: 84).

1.4 POTEK IZGORELOSTI

Izgorevanje se razvija postopno in ves čas napreduje. Zato Schmiedel (2011:21-34) razloži potek izgorelosti v naslednjih treh stopnjah s simptomi, ki so možni, da jih občutimo.

- Prva stopnja izgorevanja oziroma faza aktivacije: imamo povišano raven stresnih hormonov, stres povezujemo z nečim negativnim, se potimo, tresemo, srce nam razbija, tišči nas na vodo, čutimo telesni nemir, grizemo nohte, škripamo z zobmi in čutimo potrebo po govorjenju. Ta faza še ni nevarna, če si po naporih vzamemo dovolj časa za sprostitev in počitek, kjer si znova napolnimo baterije. Nevarna je, če si tega časa ne vzamemo in smo pod stalno napetostjo.
- Druga stopnja izgorevanja oziroma faza odpora: še naprej imamo povišano stopnjo stresnih hormonov, lahko se še vedno pojavljajo simptomi iz prve faze, imamo povišan sladkor, krvni tlak, imamo motnje v spolnosti in spanju, čutimo vrtoglavice, imamo odpor do dejavnosti in oseb, smo bolj agresivni, imamo težave s prebavo in čutimo začetne znake izčrpanosti. Iz te faze je izhod že težji in obstaja velika možnost, da bomo prešli v tretjo fazo.
- Tretja stopnja izgorevanja oziroma faza izčrpanosti: raven stresnih hormonov se lahko zniža, smo bolj nagnjeni k okužbam, imamo oslabljen imunski sistem, na trenutke čutimo neznosno izčrpanost, imamo funkcionalne težave s srcem, kot so zbadanje, bolečine pri srcu, imamo prebavne motnje, smo čedalje bolj obupani, lahko se pojavljajo tudi misli na samomor in imamo izbruhe agresije ali globoke resignacije. Bolnikom v tej fazi je jasno, da imajo izgorelost in vedo, da se iz tega ne bodo izvili sami.

Fengler (2011:79) pa stopnje bolj razčleni in navaja deset stopenj izgorelosti, vendar opozarja, da si ne sledijo nujno po takšnem vrstnem redu, da na sebi lahko opazimo več faz hkrati in da se iz vsake poznejše faze še vedno lahko vrnemo nazaj na prejšnje. Te so:

1. prijaznost in idealizem;
2. prevelike zahteve;
3. zmanjšana prijaznost;

4. občutki krivde zaradi zmanjšanja prijaznosti;
5. povečani napor, da bi bili marljivi in prijazni;
6. občutek neuspešnost;
7. občutek nemoči;
8. občutek brezupa;
9. izčrpanost, odpor do uporabnikov, apatija, upiranje, jeza;
10. izgorelost: samoobtoževanje, beg, cinizem, sarkazem, psihosomatske reakcije, odsotnost z delovnega mesta, veliki denarni izdatki, nesreče, delo po ukazu, samomor, intimna razmerja brez ljubezni, ločitev, nepričakovane in nepremišljene prekinitve delovnega razmerja, padec po družbeni lestvici itd.

1.5 POSLEDICE IZGORELOSTI

Maslach in Leiter (2002:18) pravita, da ima izgorevanje lahko usodne posledice, saj so lahko pogubne za naše zdravje, našo zmožnost premagovanja ovir in za naš osebni življenjski slog. Poleg tega nam lahko povzroči resne motnje v opravljanju dela. Te posledice niso le naše breme, ampak jih čutijo vsi, ki so kakorkoli povezani z nami, tako na delovnem mestu kot doma. Povesta tudi, da lahko izgorevanje povzroči: »nekatero telesne težave, kot so glavoboli, želodčne in trebušne bolezni, visok krvni tlak, napetost v mišicah in kronično utrujenost.« (ibid: 18). Na delovnem mestu pa se posledice čutijo kot: »občutek tesnobe, potrlost in šibak spanec.« (ibid: 18). Kot mogočo posledico navajata tudi možnost posega po alkoholu ali drogah, saj nekateri ljudje s tem želijo premagati stres. Na močni preizkušnji so tudi odnosi v družini in vezi s prijatelji, saj jih začneta razjedati izčrpanost in negativni čustveni naboj.

2 STRATEGIJE ZA PREPREČEVANJE STRESA IN IZGORELOSTI

V drugem poglavju opišem strategije preprečevanja stresa in izgorelosti iz vidika odgovornosti organizacije, možnosti samopomoči, vpliva prostega časa, socialne opore in pomen supervizije.

2.1 ODGOVORNOST ORGANIZACIJE

Fengler (2011:184-194) pravi, da ima organizacija lahko velik vpliv pri preprečevanju izgorelosti in že samega stresa. Pravi, da bi naslednje spremembe lahko pripomogle k splošnem izboljšanju stanja in s tem tudi učinkovitost delavcev, torej k uspešnosti celotne organizacije.

- Avtonomija: na ravni celotne organizacije jo je težje zagotoviti, zato se je potrebno usmerjati na time, kjer so spremembe lažje. Predlaga, da se za to najame zunanjskega svetovalca, ki še ni pridobil slepih peg organizacije in ni podlegel rutinski nedomiselnosti.
- Institucija in razbremenitev: v veliko primerov zaposleni vedo, kaj bi se na institucionalni ravni lahko storilo, da bi se stanje poboljšalo in obremenitve zmanjšale, vendar se tega ne stori. Predlaga, da se zaposlene posluša, se jim dovoli podajati predloge in izražati mnenja ter po svoji moči ukrepati.
- Realna informacija za začetnike: saj se mora začetnik v poklicu dobro in brez utvar pozanimati o posebnostih organizacije v kateri namerava opravljati poklic in uskladiti svoja pričakovanja s pričakovanji organizacije. In na drugi strani mora organizacija kandidata podrobno informirati ter mu prikazati tako svetle kot temne plati dela. Pomembno je, da se stvarno posreduje tudi možnosti o poklicnem razvoju.
- Prilagodljivost delovnega časa in plače: potrebno bi bilo ponuditi delovni čas, ki bi si ga posameznik lahko sam izbral in po potrebi prilagajal, saj bi tako sicer na račun več načrtovanja povečali zadovoljstvo svojih zaposlenih. Dobro bi bilo tudi zagotoviti možnost, da lahko zaposleni ob spremembi življenjske situacije sprejme hierarhično nižje delo in s tem tudi nižje plačilo, vendar moramo biti pozorni na to, da se to ne bi razumelo kot neuspeh ali nesposobnost.
- Število uporabnikov in velikost skupin: smiselno bi bilo določiti takšno število uporabnikov, kjer bi zaposleni lahko razvijali svoje najboljše sposobnosti in da ne bodo preveč niti premalo obremenjeni.

- Gostovanje na drugih področjih: zaposlenim, ki jim delo začne presedati, bi bilo pozitivno omogočiti neke vrste oddih in ga prestaviti na drug željeni oddelek ali celo na višjo funkcijo. Tako bi jim bil prihranjen daljši izostanek iz dela in lahko bi nadgradil svoje sposobnosti obenem pa ponovno začutil energičnost in voljo do dela.
- Plačano usposabljanje: na usposabljanje med delovnim časom je potrebno gledati kot na možnost, da se zaposleni za nekaj časa nadzorovano umaknejo iz delovnega mesta in se mu s tem znova približajo.
- Supervizija: organizacija naj omogoča supervizije na način, da bodo potekale med delovnim časom in s supervizorjem, ki si ga skupina izbere sama in v terminih, ki zaposlenim najbolj ustreza.
- Pretok in koriščenje informacij: pomembno je zagotoviti popoln pretok informacij, saj šušljanje, prikrivanje, pometanje pod preprogo, selektivne informacije in dezinformacije vedno pripeljejo do jeze in drugih negativnih posledic.
- Soodločanje: formalno omogočanje soodločanje je navadno neučinkovito, saj je ovirano z drugimi interesi. Zato je potrebno zagotoviti soodločanje osebam, ki se jih zadeva neposredno tiče, sploh na lastnem delovnem področju.

2.2 SAMOPOMOČ PRI SPOPADANJU S STRESOM IN IZGORELOSTJO

Battison (1999: 24) predlaga štiri pristope za spopadanje z izgorelostjo. Prvi izmed njih je spreminjanje razmer, kar je skupni imenovalec temeljnih odločitev, kot je preselitev ali le ureditev boljše osvetlitve prostora. Kot drugo navaja izboljševanje možnosti za obvladovanje stresa, kot so učenje novih veščin samopotrjevanja ali sprostitev tehnik. Kot tretje predlaga spreminjanje zaznavanja položaja, kar spodbuja drugačno dožemanje pritiskov, v katerih moramo namesto groženj videti izzive. Kot četrto pa pravi, da je potrebno spreminjati vedenja, kar terja veliko časa, saj je potrebno spreminjati vsakdanje navade, upočasniti ritem življenja, več telovaditi, uživati manj alkohola in izboljšati prehranjevanje.

Ihan (2004:142) navaja naslednje dejavnike, ki so nam lahko v pomoč, ko se spopadamo s stresom:

- zdrava in uravnotežena prehrana;
- redna telesna dejavnost, ki nam je v veselje;
- sprostitev in mirno dihanje;
- poznavanje stresa in svojih odzivanj na stresno situacijo;
- odprt in pozitiven odnos do sebe, ljudi in sveta;

- sprijaznjenje s situacijo, ki je ne moremo spremeniti;
- sposobnost načrtovanja svojega časa;
- sposobnost reči ne, ko česa ne zmoremo ali ne obvladamo;
- zaupanje v soljudi.

Božič (2003: 33-51) predlaga naslednje pristope k spopadanju s stresom.

- Pazljivo poslušanje, katerega posledica so boljši odnosi, večja učinkovitost in tako zmanjšan stres.
- Prepoznavanje vedenjskih vzorcev, saj se s prepoznavanjem lahko izognemo nepotrebnim osebnim nesporazumom in s tem stresu.
- Urejeno in prijetno delovno okolje lahko pripomore k zmanjšanju stresa.
- Dokončajmo čimveč zadanih si nalog z organiziranostjo, disciplino in sistemom načrtovanja, saj ko končamo neko delo, nas navdajo prijetni občutki, ob nedokončanju pa smo pod stresom.
- Sposobnost reči ne, saj si preobremenjenost velikokrat nakopljemo sami, poleg tega, če ne znamo reči ne, sprejmemo tudi naloge, ki jih ne želimo opravljati, torej jih opravimo še težje in nam vzamejo še več časa. Če koga zavrnamo, to ne pomeni da smo sebični, temveč da se poskušamo zavarovati. To seveda storimo razumno, vljudno, vendar prepričljivo.
- Ne odlašajmo do zadnjega trenutka, saj večkrat nastopijo nepričakovane okoliščine, ki nam lahko onemogočijo dokončanje naloge. Zato si moramo predvideti potreben čas in vključiti tudi čas za možnost nastanka nepredvidenih okoliščin in se tako izognemo vsaj tistem stresu, za katerega smo odgovorni sami.
- Najprej opravimo najzahtevnejše naloge, čeprav opravljanje teh najraje prestavimo na konec. Če nas ves čas čaka opravljanje najtežje naloge, smo tako nezavedno pod stresom, včasih pa celo napihujemo obremenitev in se nam tako čez dan opravljanje tiste naloge zdi čedalje težje in vse bolj nemogoče. Zato je bolje, da takšne naloge opravimo najprej, saj si prihranimo ure stresnega razmišljanja in zaskrbljenosti.
- Vzemimo si čas za odmor, ko ga potrebujemo, saj zanemarjanje časa za odmor sčasoma vodi do izčrpanosti in neproduktivnosti.
- Ne zamujajmo, saj je čas pomemben vsem. Ob zamujanju se ne moremo zbrati pri opravljanju trenutnega dela, saj imamo ves čas v mislih, da moramo ujeti urnik in se s tem obremenjujemo.
- Upočasnimo delovni ritem, saj bomo bolj sproščeni, uspešnejši in manj pod stresom.

- Predlagajmo spremembe, če mislimo da so potrebne in bomo zaradi njih zmanjšali stres na delovnem mestu.
- Smejmo se, saj nas smeh navda z občutkom sreče in je odlično sredstvo za spopadanje s škodljivim stresom.
- Razveselimo sočloveka, saj ko komu izkažemo prijaznost in ga razveselimo, se nam to vrne s toplimi in pozitivnimi čustvi, ki takšno ravnanje spremljajo.
- Zavestno dihamo globoko, saj se nam ob globokem dihanju telo sprosti in misli postanejo jasnejše, imamo več energije in nas več ne grabi panika.

Maslach in Leiter (2002: 81-108) povezujeta samopomoč z obveznostjo organizacije in kako dosežemo, da organizacija prevzame odgovornost za razbremenitev delavcev. Pravita, da moramo najprej ugotoviti, kaj predstavlja največjo obremenitev na delovnem mestu in naštevata preobremenjenost z delom, prenizko stopnjo nadzora, prenizko nagrajevanje in individualne pobude za spremembe v organizaciji. Za ta proces je potrebno razumeti šest poti od neskladja do izgorevanja, ki so že omenjena v poglavju organizacijskih vzrokov za izgorelost, imeti zmožnost sodelovanja s kolegi in imeti trdno odločnost, da vztrajamo v procesu spreminjanja. To storimo s petimi koraki:

1. Proces se začne s posameznikom: opozorimo delovno skupino na to, da moramo razmisliti o problemih v zvezi z izgorevanjem in o nujnosti rešitve.
2. Proces postane skupinski projekt: sicer proces začnemo sami, vendar je nujno, da ga vzdržuje in razvija skupina.
3. Proces se naveže na organizacijo: rešitve za preprečevanje izgorevanja se predstavijo celotni organizaciji.
4. Rezultat vpliva na sorodna neskladja: ko se osredotočamo na reševanje enega od šestih neskladij ima ta vpliv tudi na drugih pet.
5. Rezultat je proces: rezultat delovanja je trajen proces uspešnega prilagajanja nenehno razvijajočem se delovnem mestu.

2.3 PROSTI ČAS

Za preprečitev izgorelosti ali za izhod iz nje lahko naredimo veliko v svojem prostem času, katerega si moramo vzeti. Poleg samega smeha, druženja z bližnjimi, pravilne prehrane in rednega ukvarjanja s športnimi aktivnostmi, so nam lahko v pomoč tudi druge, manj znane tehnike sproščanja, ki jih navaja Newhouse (2000:137-162), med katerimi so naslednje.

- Hidroterapija in terapija z morsko vodo: ker je voda vir življenja, je voda, še posebej morska odličen način zdravljenja in revitalizacije. Je tudi finančno ugodna rešitev za spopadanje s stresom, saj lahko vodo na različne načine uporabimo doma, brez posebnih stroškov. Za sprostitev priporoča 20-minutno kopel ob prihodu domov, če pa se želimo dodobra prebuditi, predlaga prhanje s hladno vodo.
- Položaji v jogi: predlaga tri položaje za sproščanje in to so položaj jajca, sveče in gunganje. Pri prvem pokleknemo in se zvijemo v klobčič, tako da se čelo dotika kolen, v katerem naredimo dvanajst vdihov in izdihov in se nato prevrnemo na bok in počasi vstanemo. Drugi položaj omogoča dobro oskrbo možganov s kisikom in lajša prekrvavitev nog, dovolj pa je izvajanje položaja dve minuti na dan. Tretji položaj je različica položaja jajca, le da se v tem zibamo naprej in nazaj ter levo in desno. To storimo približno dvanajstkrat. V vseh položajih pa je priporočljivo razmišljati pozitivno in gibanje usklajevati z dihanjem.
- Tai chi chuan: je nežno gibanje in se ga imenuje tudi telovadba za dolgo življenje. Gibati se moramo usklajeno z dihanjem in na začetku dovolj počasi, da lahko gibanje obvladujemo. Omogoča sproščanje mišične in čustvene napetosti, prav tako kot ples.
- Do-in masaža: je masaža, ki jo izvajamo na sebi in sicer masiramo tilnik in spodnji del hrbta, oči in ušesa, senca, vso glavo, ramena in zgornji del hrbta, sončni pletež in stopala. Masaža teh con je zelo koristna, saj pozitivno vpliva na delovanje celotnega organizma.
- Terapija z glasbo: glasba blagodejno vpliva na stres. Izbrati moramo instrumentalno glasbo, brez besedila in ne prehitro, se uleči in jo poslušati dvajset minut z zaprtimi očmi. Upočasniti moramo svoj ritem dihanja in tok naših misli.
- Meditacija: obstaja več tehnik in gre za preproste vaje, tehnike poglobljanja in razširjanja duševnih sposobnosti.
- Vizualizacija: poteka tako, da si zamislimo nek dogodek, ki bi ga želeli doživeti in si ga predstavljamo, kot da imamo pred seboj platno, na katerem se dogodek odvija. Bolj kot bo misel intenzivna, bolj bo vplivala na našo podzavest in bolj kot bo naša podzavest prepričana o neki stvari, bolj bomo nezavedno delovali tako, da se bo stvar uresničila.
- Umetnost: vse aktivnosti, kot so ples, slikanje, pisanje pesmi, igranje klavirja in podobno nam pomagajo premagovati stres, saj iskreno umetniško iskanje sestavlja dele sestavljanke osebe, katera je raztreščena in nesestavljena zaradi stresa.

- Molatev: čeprav je odrinjena, zasmehovana in prezirana, je vendarle popolnoma naravno in spontano dejanje. Ob tem prepoznamo svoje omejitve in nekoga nadnaravnega prosimo, naj nam pomaga. V molitvah ne smemo ničesar zahtevati, vendar lahko upamo na vse. Ko smo pod stresom, tako svoje obremenitve preložimo na drugega s prošnjo in se tako sprostimo.

2.4 SOCIALNA OPORA

Fengler (2007: 171-174) daje velik pomen socialni opori. Pravi, da je v zadnjih letih že močno sprejeta ideja o socialni opori kot alternativni obliki samopomoči in samospoznanju. Razume jo kot oporo, ki osebi sporoča, da je spoštovana, ljubljena, cenjena in spoštovana. Sem seveda najprej spadajo osebe, vendar pa moramo koncept zasnovati širše in vključiti:

- vse posameznike in skupine katerih del smo;
- živali, ki so nam pomembne;
- dejavnosti, tako vsakodnevne, kot sposobnosti in priložnosti;
- naša prepričanja in verovanja v boga, svet, svobodo, vesolje, pravičnost ...;
- kraje na katerih se dobro počutimo, od kotička za branje, do bara, v katerem se srečujemo s prijatelji;
- predmete, ki imajo visoko vrednost za nas, kot so slike, zbirke, pisma, rastline ...

Pravi, da ima socialna opora lahko blagodejen učinek na veliko življenjskih področjih, predvsem, da posameznika ščiti, mu pomaga pri razbremenitvi in lažjem obvladovanju obremenitev. Z njo lahko tudi zmanjšamo potrebo po medikamentoznem zdravljenju. Natančneje navaja naslednje funkcije, ki jih lahko ima socialna opora:

1. »zadovoljitev osnovnih socialnih potreb;
2. zaščita pred obremenitvami;
3. predelava obremenitev;
4. primerno spoprijemanje z obremenitvami;
5. več intenzivnejših pozitivnih izkušenj;
6. neposredni vpliv na fiziološke procese;
7. spodbujanje zdravju koristnega vedenja.« (ibid: 173)

Kot pozitivne strani socialne opore, navaja tudi povratno informacijo, saj nam je zagotovljena s strani partnerja, družine, kolegov in uporabnikov ob mogočem zdrsu na stranpot, ob previsokih pričakovanjih, in če zaznajo izgorelost na osebi. Naslednja pozitivna stran so lahko

tudi podporna srečanja v timih, kjer osebe svobodno izražajo čustva, si lahko zaupajo in svetujejo.

2.5 SUPERVIZIJA

Različni avtorji podobno definirajo supervizijo. Izvorno jo definirata Kobolt in Žorga (2000:13) kot nadziranje, kontrolo in predstavlja izpeljanko iz super (nad) in videre (vzeti), kar je predstavljalo predvsem nadzor in kontrolo s strani nadrejenega. Moderno pojmovanje pa ne sloni več na kontroli, temveč je večji poudarek na spremljanju, vodenju in svetovanju. Švagan (2010:60-62) tako pravi, da supervizija predstavlja eno izmed oblik strokovne pomoči, ki so jo lahko deležni strokovni delavci. Opredeljuje jo kot obliko strokovne pomoči, ki s pomočjo poklicne refleksije omogoča vpogled v lastno delovanje in s tem spodbuja razmišljanje o tem, kako bolje in predvsem z manj stresa opraviti obveznosti. Resman (2000:63) jo opredeljuje kot pomoč ljudem vseh profilov pri razvoju njihove osebne in profesionalne kariere. Najširše jo opredelita Kobolt in Žorga (2000:14), saj jo definirata kot refleksijo posameznika z distanco od tega, kar poklicno vidi, misli in čuti, saj nam pogled od zgoraj in iz razdalje omogoča drugačno zaznavanje in razumevanje.

Temeljne prvine, ki opredeljujejo supervizijo opredelita Kobolt in Žižak (2010: 171) so naslednje:

- proces: gre za vnaprej dogovorjena kontinuirana srečanja na katerih supervizanti preko komunikacije in interakcije evalvirajo svoje poklicno delovanje;
- usmerjenost procesa: Določajo jo sprejeti cilji, ki si jih supervizanti in supervizor zastavijo, gre pa predvsem za pridobivanje znanj. Podporna usmerjenost je na voljo predvsem zato, da zmanjša čustvene in druge delovne pritiske, medtem ko so pri organizacijski usmerjenosti v ospredju predvsem analiza delovnega okolja in iskanje primernejših rešitev pri izvajanju delovnih obveznosti.
- refleksija: Je ključen metodičen element v superviziji, saj omogoča analizo dogajanj, nova spoznanja, iskanj novih razlag in razumevanja ter podaja ideje za nove intervencije v delovnem okolju. Z refleksijo se ugotovi, kar je bilo prej spregledano, zakrito ali premalo pozorno sprejeto. Zanja je značilno, da je negovana, vzpodbujena in nikoli naključna.
- sprejeta pravila: Katere upoštevajo tako supervizor kot supervizanti in temeljijo na potrebah in pričakovanjih udeleženi.

Milošević Arnold (1999: 6) opiše supervizorja kot strokovnjaka s strokovnim znanjem in praktičnimi izkušnjami, ki vodi in usmerja strokovnjake v proces vseživljenjskega učenja ob delu. Prav tako Žorga (2000: 129) pravi, da je supervizor odgovoren, da supervizantu nudi optimalno okolje za iskanje strokovnih rešitev, iz katerih se uči. Torej supervizor ni oseba, ki bi poznala vse odgovore, temveč oseba, ki supervizantu pomaga pri iskanju lastnih odgovorov na stiske, težave in dileme.

Supervizant pa je oseba, ki je vključena v supervizijski proces, v katerem išče odgovore za delo in v procesu spoznava sebe (Milošević Arnold 1999:6). Žorga (2000: 129) nadaljuje, da je supervizant odgovoren za vsebino supervizije, saj postavlja vprašanja iz svojega področja dela, o katerih se na srečanjih nato razpravlja in se jih rešuje.

Žorga (2000: 121-122) in Milošević Arnold (1999: 15-17) pravita, da je za začetek supervizijskega procesa potrebno zagotoviti naslednje pogoje, da bodo srečanja kvalitetna. To so: dogovor o supervizijskem procesu, primerno usposobljen supervizor, motiviranost supervizanta, zagotavljanje varne klime, dogovor o času in prostoru srečevanja, ki vsem ustreza, kontinuirana in redna srečanja ter zagotovljena potrebna finančna sredstva.

3 PREGLED PROBLEMATIKE

»Izgorelost (angl. burnout) bi najkrajše opisali kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti. Christina Maslach, vodilna raziskovalka izgorelosti v svetu, je izgorelost opredelila kot psihološki sindrom, ki se izraža kot čustvena izčrpanost, depersonalizacija in zmanjšana učinkovitost.« (Pšeničny 2008:1)

Lahko je posledica prekomernega stresa pravi Pšeničny (2008:1), vendar je ne smemo enačiti s prevelikim stresom. Ljudje, ki so pod velikim stresom in imajo občutek, da se utapljajo v odgovornostih, se počutijo bolje, ko vzpostavijo nadzor nad okoliščinami in se med samim dejanjem tega zavedajo. Medtem ko izgorela oseba ne čuti upanja, ji je vseeno in ni več motivirana za borbo. Tudi če pride do pozitivnih sprememb v okoliščinah ne čuti olajšanja, saj je izgubila perspektivo in upanje.

Maslach (2002: 9-16, 39-59) pravi, da se izgorevanje pojavi takrat, ko se pojavijo neskladja med naravo dela in naravo človeka, ki delo opravlja. Kot prvi vzrok našteje preobremenjenost z delom, saj je delo bolj intenzivno, zahteva več časa in je bolj zapleteno kot v preteklosti, zato ustvarja čustveno, ustvarjalno ali telesno izčrpanost zaradi obremenjenosti. Nato omeni pomanjkanje nadzora in nezadostno nagrajevanje, saj zaposleni prejemajo manj nagrad, za več dela, za kar meni, da vodi do izgube veselja do dela. Velik pomen daje stikom med ljudmi in meni, da so ti stiki začetek in konec življenja v organizaciji in ko se dogaja trganje osebnih odnosov, spodkopavanje skupinskega dela in ko vsak dela sam zase, ne skupaj, pridemo do vzroka izgorelosti, ki ga poimenuje razpad skupnosti. Kot pomembna vzroka za nastanek izgorelosti omeni še pomanjkanje poštenosti in konflikt vrednot.

Fengler (2007: 61-71) trdi, da obremenitve delavcev izhajajo iz organizacije kot celote, torej iz vidika obremenitev, ki nam jih prinašajo zahteve nadrejenih, uporabniki, timi in obremenitve, ki si jih zadajamo sami. Najpomembnejše so po njegovem mnenju tako pomanjkanje osebja, veliko število uporabnikov, izostanek institucionalne podpore pri delu zaposlenih ali celo odkrito obsojanje, neučinkovitost dela, institucionalni konflikt vlog in odsotnost supervizije. Te obremenitve so sicer nevtralen pojem, saj jih lahko posameznik ustrezno ali neustrezno predela. Težava nastane, ko obstaja več obremenitev hkrati in skozi daljše obdobje ter nimamo možnosti, da bi jih odpravili. V teh primerih lahko dolgoročno postanejo škodljive duševnemu zdravju in nas privedejo do izgorelosti.

V primeru, ko delamo v okoliščinah kronične neuravnovešenosti, v katerih služba od nas zahteva več, kot zmoremo dati in nam daje manj, kot potrebujemo, Maslach (2002: 16-17)

meni, da moramo biti pozorni na tri znake izgorelosti: izčrpanost, cinizem in neučinkovitost. Izčrpani smo po njenem mnenju, ko se nam zdi, da smo izpiti, izpraznjeni in da se iz tega stanja ne znamo izviti ter ko se zbudimo enako utrujeno, kot smo bili, ko smo legli k počitku. Cinični smo, ko zavzamemo hladen, odmaknjen odnos do dela in sodelavcev ter do skrajnosti zmanjšamo svoj prispevek delu. To poimenuje kot poskus, da bi se obvarovali pred izčrpanostjo in razočaranjem. Kar nas vodi do neučinkovitosti, ko se nam zdi vsak nov projekt neizvedljiv, ko se nam zdi, da se je ves svet zarotil proti nam in se nam zdi tudi tisto malo, kar nam je uspelo doseči, tako neznatno. Tako izgubljam zaupanje v svoje zmožnosti in če ne zaupamo v same sebe, tudi drugi sčasoma ne zaupajo več v nas.

Maslach (2002:18) pravi, da ima izgorevanje lahko usodne posledice, saj so lahko pogubne za naše zdravje, našo zmožnost premagovanja ovir in za naš osebni življenjski slog. Poleg tega nam lahko povzroči resne motnje v opravljanju dela. Te posledice niso le naše breme, ampak jih čutijo vsi, ki so kakorkoli povezani z nami, tako na delovnem mestu, kot doma. Pove tudi, da lahko izgorevanje povzroči: »nekatero telesne težave, kot so glavoboli, želodčne in trebušne bolezni, visok krvni tlak, napetost v mišicah in kronično utrujenost« (ibid: 18). Na delovnem mestu pa se posledice čutijo kot: »občutek tesnobe, potrtnost in šibak spanec« (ibid: 18). Kot mogočo posledico navaja tudi možnost posega po alkoholu ali drogah, saj nekateri ljudje s tem želijo premagati stres. Na močni preizkušnji so tudi odnosi v družini in vezi s prijatelji, saj jih začneta razjedati izčrpanost in negativni čustveni naboj.

3.1 CSD KRŠKO

Center za socialno delo Krško je nepridobitna, javna organizacija, katere lokacija je: Cesta krških žrtev 11, 8270 Krško. Ustanovitelj je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Delo na CSD opredeljuje 52 zakonov in iz njih izhajajoča množica podzakonskih aktov. Pomemben pripomoček pri delu pa je tudi katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD.

Novak Rabzelj (2015:4-15) poslanstvo CSD Krško opredeljuje kot odzivanje se na stiske ljudi, pomoč ljudem, da si sami pomagajo, zagotavljanje osebnega in strokovnega razvoja zaposlenih, nosilec razvoja socialne dejavnosti na lokalni ravni, povezovalac med partnerji na lokalnem nivoju in opremljanje ljudi z informacijami o njihovih pravicah in možnostih. Temeljni nalogi sta pomagati ljudem, ki so se znašli v socialnih težavah in stiskah, da ohranijo, povrnejo in razvijejo lastne potenciale za aktivno in enakopravno vključevanje v

družbeno življenje in prizadevajo si za družbene spremembe, ki povečujejo socialno pravičnost in blaginjo posameznikov, družin in skupnosti in jim omogočajo večjo izbiro in samostojno odločanje o lastnem življenju, kar jim zagotavlja kompleksna mreža storitev za uresničevanje socialnih pravic in potreb.

Prav tako opredeljuje tudi glavni cilj, ki je opredeljen z novim Nacionalnim programom za obdobje do leta 2020, je izboljšanje kvalitete življenja posameznikov in družin in povečanje družbene povezanosti ter socialne vključenosti.

V okviru sprejetega regijskega izvedbenega načrta za področje socialnega varstva za obdobje 2014–2016 za Posavsko statistično regijo, pa sledijo naslednjim kvalitativnim ciljem:

- o razvoj in nadgradnja mreže svetovalnih storitev v Posavju;
- o socialno vključevanje ranljivih skupin;
- o dvig kakovosti življenja in zmanjševanje življenjskih stroškov osebam, ki se znajdejo v težki materialni stiski;
- o programi za starejše in svojce.

Za izvajanje teh zastavljenih ciljev, deluje CSD Krško na petih lokacijah in sicer:

- Cesta krških žrtev 11, Krško: Dejavnost Centra za socialno delo;
- Ulica mladinskih delovnih brigad 14, Leskovec: Dejavnost Kriznega centra za otroke in mladostnike;
- Podbočje 16, Podbočje: Dejavnost varne hiše;
- Bohorska 3, Senovo: Dejavnost Zavetišča za brezdomce in zavetišča za brezdomke;
- Šoferska 1, Krško: Dejavnost Centra za socialno delo.

4 POSTAVITEV PROBLEMA

Stres in izgorelost postajata čedalje bolj pomembni temi, saj nas razmere na trgu delovne sile vodijo v vse večjo obremenjenost in smo ob tem premalo pozorni na svoje zdravje. Večina obremenitev nastaja na delovnem mestu, kar je pomemben del našega vsakdana.

Za raziskovanje te teme sem se odločila, ker je pobuda zanjo nastala ob opravljanju prakse na CSD Krško in so zaposleni ter direktorica pokazali veliko zanimanje za to temo, saj menijo, da o izgorelosti ne vedo dovolj. Zato sem po opravljeni raziskavi predstavila rezultate zaposlenim na CSD in povzela tudi teoretični del diplomske naloge, s poudarkom na sindromih in kako si lahko pomagamo sami, če začutimo, da smo na poti do izgorelosti.

4.1 KLJUČNI POJMI

Ključni pojmi, ki se pojavljajo v empiričnem delu diplomske naloge so:

Izgorelost: (angl. burnout) kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti.

Stres: posledica neravnovesja med zahtevami okolja in lastno usposobljenostjo.

Supervizija/intervizija: obliki profesionalne refleksije in svetovanja.

Zadovoljstvo: emocionalno stanje posameznika, ki ga merimo s subjektivnimi kazalci.

CSD Krško: javna in nepridobitna organizacija na področju socialnega varstva.

4.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Osredotočila se bom na vprašanja:

Ali obstaja povezava med stopnjo izgorelosti in zadovoljstvom z dejavniki pri delu?

Ali obstaja povezava med delovno dobo na CSD Krško in stopnjo izgorelosti?

Ali obstaja povezava med stopnjo izgorelosti in skrbjo zase?

Ali obstaja povezava med fizičnimi simptomi izgorelosti in stopnjo izgorelosti?

Ali obstaja povezava med fizičnimi simptomi izgorelosti in obiskovanjem supervizije/intervizije?

4.3 HIPOTEZE

H₁: Manj izgoreli so tisti, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni s pomembnimi dejavniki pri delu.

H₂: Bolj izgoreli so tisti, ki so na CSD Krško zaposleni že 26 let ali več.

H₃: Tisti, ki pogosteje skrbijo zase, so manj izgoreli.

H₄: Bolj izgoreli so tisti, ki čutijo več fizičnih simptomov izgorelosti.

H₅: Tisti, ki se udeležujejo supervizije/intervizije, čutijo manj fizičnih simptomov izgorelosti.

5 NAČRT METODOLOGIJE

5.1 VRSTA RAZISKAVE

Glede na vrsto podatkov, ki sem jih zbirala, je moja raziskava kvantitativna, saj sem zbirala številčne podatke, ki se nanašajo na trenutno stanje zaposlenih in jih kasneje tudi kvantitativno obdelala. Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je moja raziskava deskriptivna oz. opisna, saj sem količinsko opredelila in ocenila prisotnost sindroma izgorelosti zaposlenih v organizaciji ter ugotavljala obstoj in jakost zveze med dvema ali več pojavoma. Vem tudi katere značilnosti me zanimajo (so že opredeljene), opredelila sem kaj mi pomenijo izrazi, ki jih uporabljam, na podlagi teorije družbenega pojava izgorelosti ter jasno opredelila hipoteze. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je moja raziskava empirična, saj sem zbirala novo izkustveno gradivo s pomočjo vprašalnika. Glede na odnos do praktičnega delovanja oz. uporabnosti pa je moja raziskava uporabna, saj je namenjena za neposredne potrebe prakse in izboljšanju lete. (Mesec 1997: 38-41)

5.2 SPREMENLJIVKE, INDIKATORJI IN MODALITETE

5.2.1 Neodvisne spremenljivke

- STAROST: indikator je bil odgovor anketiranca na vprašanje o starosti, vrednosti pa so bile: manj kot 20 let, 20-29 let, 30-39 let, 40-49 let, 50-59 let in 60 let ali več
- DELOVNA DOBA NA CSD KRŠKO: indikator je bila delovna doba anketiranca na CSD Krško, vrednosti pa so bile: 0-5 let, 6-10 let, 11-15 let, 16-20 let, 21-25 let, 26-30 let, 31-35 let in 36 ali več let
- LOKACIJA DELA: indikator je bila lokacija dela, kjer anketiranec preživi večino svojega delovnega časa, vrednosti pa so bile: CSD Krško (CKŽ 11), CSD Krško (Šoferska 1), Krizni center za otroke in mladostnike Krško, Varna hiša in Večino delovnega časa sem na terenu
- VRSTA ZAPOSLOTITVE: indikator je bila vrsta zaposlitve anketiranca, vrednosti pa so bile: Zaposlitev za nedoločen čas, Zaposlitev za določen čas, Pripravišтво, Zaposlitev preko javnih del in Zaposlitev preko projekta
-

5.2.2 Odvisne spremenljivke

- POGOSTOST SKRBI ZASE GLEDE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE: med indikatorji so bili navedeni Sprehodi v naravo, Ukvarjanje s športom, fizičnimi

aktivnostmi, Meditacija, Joga, Vizualizacija, Zdravstvena hipnoza, Kognitivne metode, Masaža in aromaterapija, Terapija z glasbo, Terapija z barvo, Spanje, Pravilna prehrana, Dihalne vaje, Humor in smeh, Pogovor z bližnjo osebo, ki ji zaupam (prijatelj, sorodnik ...) in Drugo, anketiranec pa je lahko obkrožil vrednosti nikoli, redko, enkrat tedensko, dva- do trikrat tedensko ali vsaj štirikrat tedensko.

- FIZIČNI SIMPTOMI IZGORELOSTI: med indikatorji so bili navedeni Pokvarjen želodec ali slabost, Bolečine v hrbtu, Težave s spanjem, Glavobol, Kislina v želodcu ali zgaga, Utrujene oči, Diarejea, Krči v trebuhu (ne menstrualni), Zaprtost, Zvonjenje v ušesih, Izguba teka, Omotičnost in Utrujenost ali izčrpanost, pri katerih je anketiranec označil, kako pogosto je imel te simptome v zadnjem mesecu, med vrednostmi Nikoli, Enkrat ali dvakrat, Enkrat ali dvakrat tedensko, Večino dni in Praktično vsak dan.
- STOPNJA IZGORELOSTI: indikator je bila ocena osemindvajsetih trditev s strani anketiranca, glede situacij, ki se lahko pojavijo na delovnem mestu, vrednosti pa so bile Sploh se ne strinjam, Močno se ne strinjam, Ne strinjam se, Neodločen_a, Strinjam se, Močno se strinjam in Popolnoma se strinjam.
- SUPERVIZIJA: indikator je bilo udeleževanje anketiranca na superviziji/interviziji, vrednosti pa sta bili da in ne.
- SUPERVIZIJA KOT POMOČ PRI DELU: indikator je bil odgovor anketiranca na vprašanje, ali se mu zdi, da supervizija/intervizija pomaga pri delu med vrednostmi Sploh ne pomagajo, Ne pomagajo, Niti ne pomagajo niti pomagajo, Pomagajo in Zelo pomagajo
- ZADOVOLJSTVO S POGOJI DELA: indikator je bilo izraženo zadovoljstvo anketiranca s pogoji Delovne razmere, Možnost napredovanja, Obveščenost o dogodkih v organizaciji, Plača in druge materialne ugodnosti, Odnosi s sodelavci, Stalnost zaposlitve, Možnost strokovnega razvoja, Svoboda in samostojnost pri delu, Ugled dela, Soodločanje pri delu in poslovanju, Ustvarjalnost dela, Varnost dela, Neposredni vodja, Zahtevnost dela (fizična in psihična) in Zanimivost dela z vrednostmi Zelo nezadovoljna_en, Nezadovoljna_en, Niti zadovoljna_en niti nezadovoljna_en, Zadovoljna_en in Zelo zadovoljna_en
- EKONOMSKO STANJE DRUŽINE: indikator je bil odgovor anketiranca na vprašanje o ekonomskem stanju v družini med vrednostmi Komaj shajamo iz meseca v mesec, Pod povprečjem, Povprečno, Gre nam bolje kot večini in Gre nam zelo dobro

5.3 MERSKI INSTRUMENTI ALI VIRI PODATKOV

Za raziskavo sem uporabila anketni vprašalnik, ki je vseboval 10 vprašanj zaprtega tipa. Tri vprašanja od teh (3, 4 in 5) sem uporabila iz vprašalnika diplomske naloge Maje Pajk (2015: 88-94), ki je prav tako raziskovala prisotnost sindroma izgorelosti na centrih za socialno delo, torej je vprašalnik že preverjen (za meritev izgorelosti je uporabila BCSQ-36, vprašalnik PSI je uporabila za vprašanje o fizičnih simptomih, ki so lahko posledica stresa, vprašanje o zadovoljstvu z delovnimi pogoji pa je uporabila iz vprašalnika za osebje onkološkega oddelka o zadovoljstvu z delom). Ostala vprašanja sem sestavila sama.

Na začetku vprašalnika sprašujem po vrsti zaposlitve in lokaciji dela. Temu so sledila vprašanja o tem, kako anketiranci poskrbijo zase, se sprostijo in razbremenijo. Nato so pri naslednjem vprašanju opredelili, kako pogosto v zadnjem mesecu so čutili fizične simptome, ki bi lahko bili posledica stresa. V naslednjem vprašanju so anketiranci izrazili strinjanje oziroma nestrinjanje s trditvami o situacijah, ki se lahko pojavijo na delovnem mestu, s katerimi sem preverila prisotnost sindroma izgorelosti. Temu je sledilo vprašanje o superviziji, ali se anketirancem zdi, da jim supervizija/intervizija pomaga pri delu. Nato so anketiranci izrazili zadovoljstvo z naštetimi pogoji dela, ki so pomembni za kakovostno delovno življenje. V zadnjih treh vprašanjih pa sprašujem po demografskih podatkih.

5.4 OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA

V raziskavo sem vključila celotno populacijo zaposlenih na CSD Krško na dan 4. 4. 2016 (torej zaposlene na vseh petih lokacijah, na katerih delujejo). Po predvidevanjih direktorice je bil osip zelo visok, saj zaposleni niso naklonjeni anketiranju in so prezaposleni s svojim delom. Vrnjenih sem tako dobila le 30 vprašalnikov od oddanih 62, kar je manj kot polovica.

5.5 METODA ZBIRANJA PODATKOV OZIROMA EMPIRIČNEGA GRADIVA

Podatke sem zbiral po metodi spraševanja torej z vprašalnikom, ki je priložen v prilogi. Na dan 4. 4. 2016 sem jih v dopoldanskem času dostavila direktorici, ki je poskrbela, da so jih dobili vsi zaposleni, saj jih je naslednje jutro razdelila na kolegiju. Med 4. 4. 2016 in 15. 4. 2016 je bila tako v prostorih kuhinje v pritličju CSD Krško nastavljena škatla z zarezo, kamor so zaposleni oddajali izpolnjene vprašalnike. 15. 4. 2016 pa sem škatlo prevzela. Vsebovala je 19 izpolnjenih vprašalnikov, zato sem škatlo pustila v kuhinji še teden dni, torej do 22. 4. 2016 in prejela še 11 izpolnjenih vprašalnikov. Anketirancem sem bila na voljo vse dni preko

e-maila, če bi se kdo srečal s težavo ali nerazumevanjem vprašalnika. To možnost je izkoristila le ena oseba, s katero sva takoj razjasnili dileme.

5.6 OBDELAVA GRADIVA

Najprej sem pregledala vse vprašalnike ali so vsi izpolnjeni v celoti. Nato sem vse podatke iz vprašalnikov vnesla v zbirnik podatkov za boljši pregled. Najprej sem podatke, ki sem jih dobila za vsak indikator predstavila v tabeli in grafično. Statistike v primeru indeksov sem izračunala, tako da sem seštelala točke pri vsaki trditvi, s pomočjo točkovnika, ki je podan v prilogi. Grafe sem izdelala s pomočjo Microsoft Excel 2010, kamor sem najprej vstavila tabelo in nato izbrala obliko grafa, ki sem ga nato uporabila za prikaz podatkov. Poleg tega sem za večino vprašanj izračunala tudi odstotke, povprečja, standardni odklon in standardno napako. Hipoteze pa sem preverila s t testom za male vzorce zato, da sem jih lahko posplošila na celotno populacijo zaposlenih na CSD Krško.

6 REZULTATI

6.1 Osnovni pregled rezultatov po vprašanjih

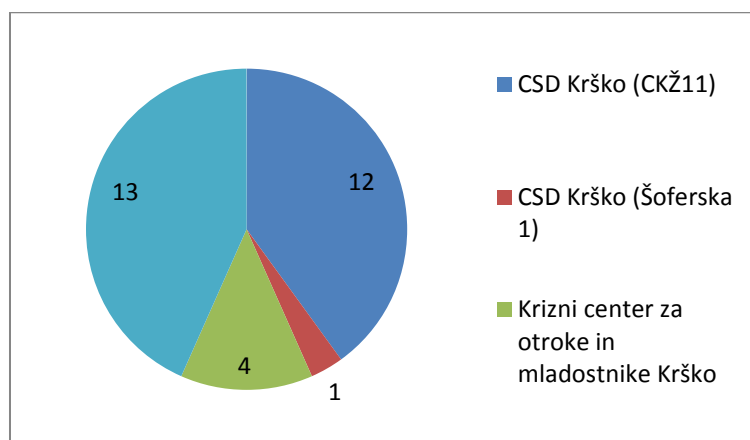
V raziskavi je sodelovalo 30 zaposlenih na Centru za socialno delo Krško iz različnih področij dela.

6.1.1 Lokacija dela

Iz tabele in grafa je razvidno, da večina anketirancev (43,33 %) večino delovnega časa preživi na terenu. Po predvidevanjih, so to zaposlene_i preko javnih del in oskrbovalke_ci na domu. Malo manjši odstotek anketirancev (40 %) večino delovnega časa dela v pisarni na CSD Krško z naslovom Cesta krških žrtev 11. 4 zaposlene_i delajo v Kriznem centru za otroke in mladostnike Krško, ena oseba pa na drugi lokaciji CSD Krško, na naslovu Šoferska 1.

LOKACIJA DELA	Frekvenca	Odstotek
CSD Krško (CKŽ11)	12	40
CSD Krško (Šoferska 1)	1	3,33
Krizni center za otroke in mladostnike Krško	4	13,33
Varna hiša	0	0
Večino delovnega časa sem na terenu	13	43,33
SKUPAJ	30	99,99

Tabela 7.1: Prikaz anketirancev glede na lokacijo dela



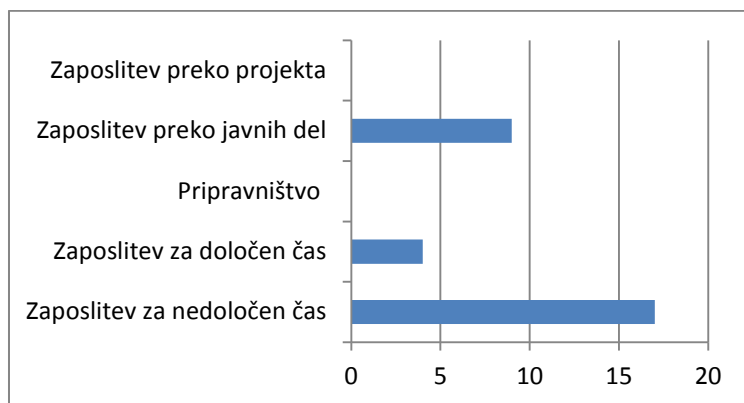
Graf 7.1: Prikaz anketirancev glede na lokacijo dela

6.1.2 Vrsta zaposlitve

iz tabele je razvidno, da v raziskavi ni sodelovala nobena oseba, ki bi bila zaposlena preko projekta ali opravljala pripravništvo. 17 oseb (56,67 %) je zaposlenih za nedoločen čas, 4 osebe (13,33 %) za določen čas in 9 oseb (30 %) je zaposlenih preko javnih del.

VRSTA ZAPOSLOTITVE	Frekvenca	Odstotek
Zaposlitev za nedoločen čas	17	56,67
Zaposlitev za določen čas	4	13,33
Pripravništvo	0	0
Zaposlitev preko javnih del	9	30
Zaposlitev preko projekta	0	0
Skupaj	30	100

Tabela 7.2: Prikaz anketirancev glede na vrsto zaposlitve



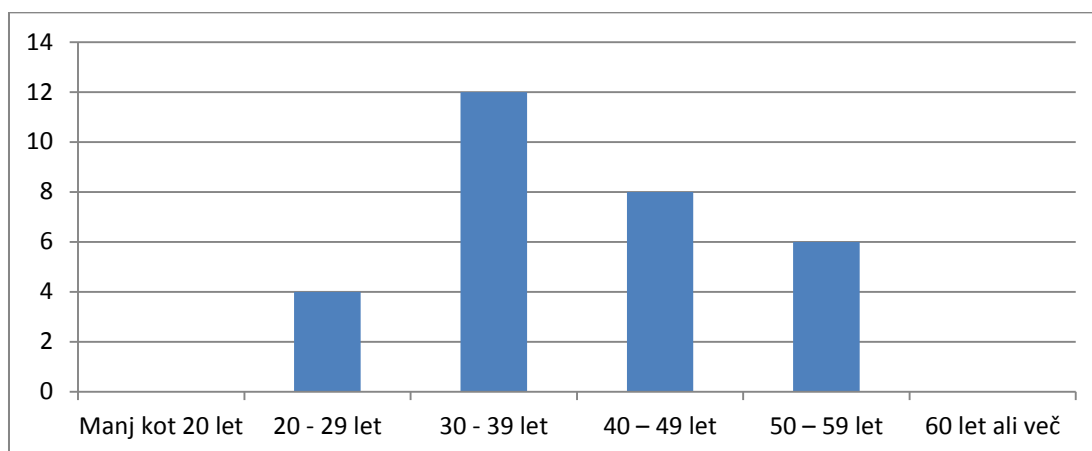
Graf 7.2: Prikaz anketirancev glede na vrsto zaposlitve

6.1.3 Starost

Iz tabele in grafa je razvidno, da je v raziskavi sodelovalo največ oseb, katerih starost je med 30 in 39 let (40 %). Starost 8 oseb je med 40 in 49 let, kar predstavlja 26,67 %, starost 6 oseb je med 50 in 59 let (20 %) in najmanj oseb je starosti med 20 in 29 let (13,33 %).

STAROST ANKETIRANCEV	Frekvenca	Odstotek
Manj kot 20 let	0	0
20-29 let	4	13,33
30-39 let	12	40
40–49 let	8	26,67
50–59 let	6	20
60 let ali več	0	0
Skupaj	30	100

Tabela 7.3: Prikaz anketirancev glede na starost



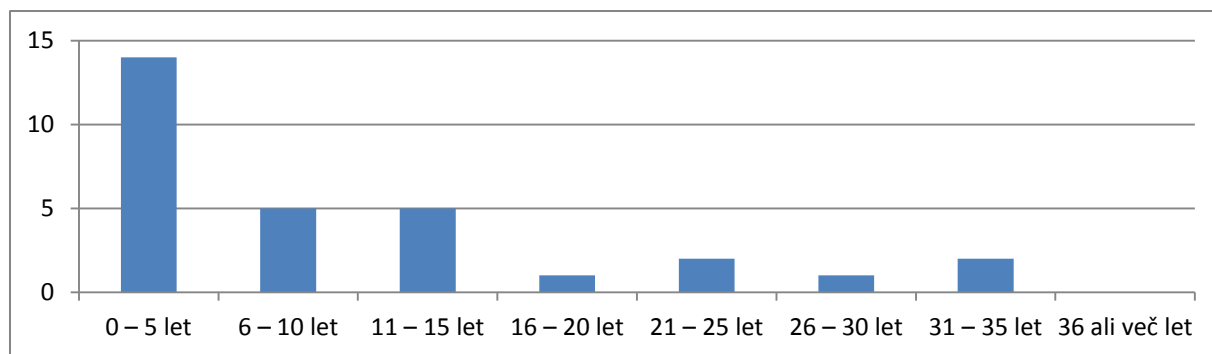
Graf 7.3: Prikaz anketirancev glede na starost

6.1.4 Delovna doba na CSD Krško

Iz tabele in grafa je razvidno, da skoraj polovica anketirancev dela na CSD Krško do 5 let (14 anketirancev, kar predstavlja 46,67 %). 5 anketirancev dela na CSD Krško med 6 in 10 let in 5 med 11 in 15 let. Ena oseba dela na CSD Krško med 16 in 20 let, prav tako ena med 26 in 30 let. Po dve osebi pa delata na CSD Krško med 21 in 25 let ter med 31 in 35 let.

DELOVNA DOBA NA CSD KRŠKO	Frekvenca	Odstotek
0–5 let	14	46,67
6–10 let	5	16,67
11–15 let	5	16,67
16–20 let	1	3,33
21–25 let	2	6,67
26–30 let	1	3,33
31–35 let	2	6,67
36 ali več let	0	0
Skupaj	30	100,01

Tabela 7.4: Prikaz anketirancev glede na delovno dobo na CSD Krško



Graf 7.4: Prikaz anketirancev glede na delovno dobo na CSD Krško

6.1.5 Ekonomsko stanje družine

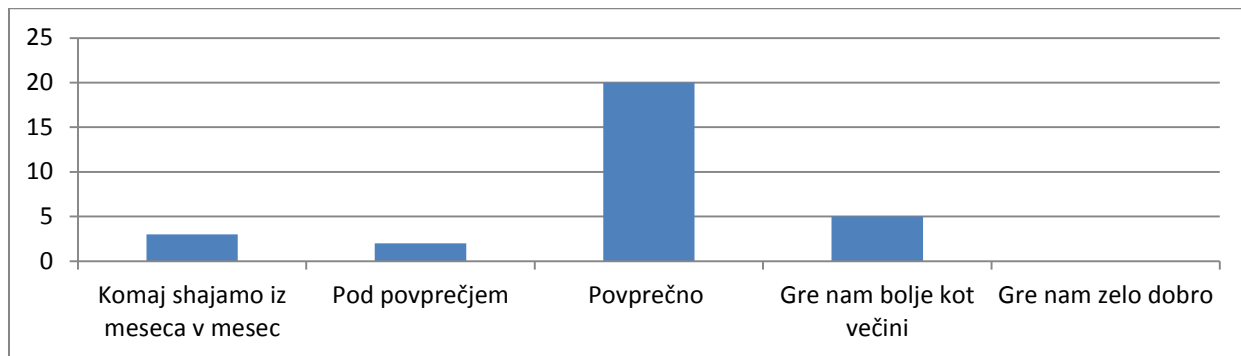
Iz tabele in grafa je razvidno, da je večina anketirancev (66,67 %) mnenja, da imajo povprečno ekonomsko stanje v družini. 5 jih meni, da jim gre bolje kot večini (16,67 %), 5 pa jih meni, da jim gre slabše kot večini, od tega trije (10 %) menijo, da komaj shajajo iz meseca v mesec.

EKONOMSKO STANJE
ANKETIRANČEVE DRUŽINE

Frekvenca Odstotek

Komaj shajamo iz meseca v mesec	3	10
Pod povprečjem	2	6,67
Povprečno	20	66,67
Gre nam bolje kot večini	5	16,67
Gre nam zelo dobro	0	0
Skupaj	30	100,01

Tabela 7.5: Prikaz anketirancev glede na ekonomsko stanje njihove družine



Graf 7.5: Prikaz anketirancev glede na ekonomsko stanje družine

6.1.6 Supervizija/intervizija

Iz tabele je razvidno, da se večina anketirancev udeležuje supervizije/intervizije, kar predstavlja 86,67 % vprašanih.

	Frekvenca	Odstotek	Povprečje izgorelosti
Anketiranci, ki se udeležujejo supervizije/intervizije	26	86,67	96,538
Anketiranci, ki se ne udeležujejo supervizije/intervizije	4	13,33	102,25
Skupaj	30	100	97,367

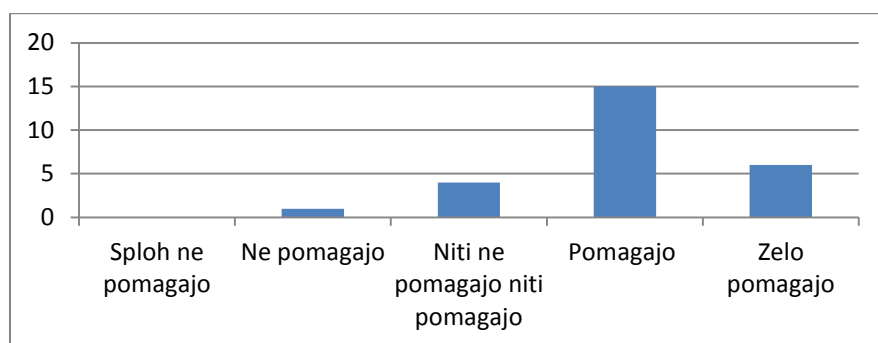
Tabela 7.6: Prikaz anketirancev glede na to, ali se udeležujejo supervizije/intervizije in povprečno vrednostjo izgorelosti

6.1.7 Supervizija/intervizija kot pomoč pri delu

Iz tabele in grafa je razvidno, da večina oseb (80,77 %) meni, da supervizija/intervizija pomaga ali zelo pomaga pri delu. Le ena osebi meni, da ji supervizija/intervizija ne pomaga pri delu, 15,38 % pa jih je mnenje, da niti ne pomaga niti pomaga.

	Frekvenca	Odstotek
Sploh ne pomagajo	0	0
Ne pomagajo	1	3,85
Niti ne pomagajo niti pomagajo	4	15,38
Pomagajo	15	57,69
Zelo pomagajo	6	23,08
Skupaj	26	100

Tabela 7.7: Prikaz anketirancev glede na mnenje o superviziji/interviziji



Graf 7.6: Prikaz anketirancev glede na mnenje o superviziji

6.2 Preverjanje hipotez

Hipoteze sem preverila s t-testom. Najprej sem izračunala standardno napako razlike med povprečji za majhne vzorce, nato izračunala t statistiko za razliko med povprečjema, torej za izračun razmerja med razliko povprečij in standardno napako te ocene. Nato sem izračunano t statistiko primerjala z vrednostjo za 5 % ali 1 % tveganje iz tabele kritičnih vrednosti t porazdelitve. Če je tabelirana vrednost presegla izračunano, sem hipotezo potrdila, če pa je izračunana vrednost presegla tabelirano, sem hipotezo zavrgla.

6.2.1 H_1 : Manj izgoreli so tisti, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni s pomembnimi dejavniki pri delu.

	N	Povprečje izgorelosti	S (standardni odklon)
Povprečje zadovoljstva s pomembnimi dejavniki pri delu 3,5 ali višje na lestvici od 1-7	19	93,895	16,553
Povprečje zadovoljstva s pomembnimi dejavniki pri delu manjše od 3,5 na lestvici od 1-7	11	103,182	15,914
Skupaj	30	97,367	

Tabela 7.8: Izgorelost anketirancev v primerjavi z zadovoljstvom s pomembnimi dejavniki pri delu

Standardna napaka	3,194
Izračunana vrednost t	2,908
α	0,05
$df=n_1+n_2-2$	28
Tabelirana vrednost t	1,701

Tabela 7.9: Izračuni za preverjanje H_1

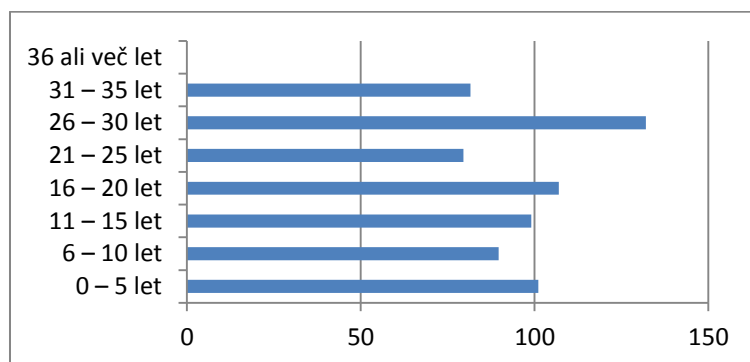
S 95 % zaupanjem lahko potrdim hipotezo, da so manj izgoreli tisti, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni s pomembnimi dejavniki pri delu, kot so delovne razmere, možnost napredovanja, obveščenost o dogodkih v organizaciji, plača ipd.

Iz tega sklepam, da obstaja povezava med izgorelostjo in zadovoljstvom s pomembnimi dejavniki pri delu.

6.2.2 H₂: Bolj izgoreli so tisti, ki so na CSD Krško zaposleni že 26 let ali več.

Izgorelost glede na delovno dobo	N	Povprečje izgorelosti	Standardni odklon	Standardna napaka
0–5 let	14	101,071	9,823	2,625
6–10 let	5	89,6	26,507	11,854
11–15 let	5	99	12,345	5,521
16–20 let	1	107	0	0
21–25 let	2	79,5	2,5	1,768
26–30 let	1	132	0	0
31–35 let	2	81,5	2,5	1,768
36 ali več let	0			
Skupaj	30	97,367		

Tabela 7.10: Primerjava povprečne izgorelosti glede na delovno dobo anketirancev



Graf 7.7: Povprečna izgorelost glede na delovno dobo

	N	Povprečje izgorelosti	S (standardni odklon)
Delovna doba 26 let ali več	3	98,333	23,893
Delovna doba pod 26 let	27	97,185	15,947
Skupaj	30	97,367	

Tabela 7.11: Izgorelost anketirancev v primerjavi z delovno dobo na CSD Krško

Standardna napaka	10,127
Izračunana vrednost t	2,37
α	0,05
$df=n_1+n_2-2$	28
Tabelirana vrednost t	1,701

Tabela 7.12: Izračuni za preverjanje H_2

S 5 % tveganjem lahko trdim, da so izgorelosti bolj izpostavljeni tisti, ki so na CSD Krško zaposleni 26 let ali več.

Iz tega lahko sklepam, da obstaja povezava med stopnjo izgorelosti in delovno dobo na CSD Krško, torej dlje kot so osebe zaposlene, višjo stopnjo izgorelosti imajo.

6.2.3 H_3 : Tisti, ki pogosteje skrbijo zase, so manj izgoreli.

	N	Povprečje izgorelosti	S (standardni odklon)
Vrednost 20 ali več pri skrbi zase	17	97,647	18,263
Vrednost pod 20 pri skrbi zase	13	96,846	14,981
Skupaj	30	97,367	

Tabela 7.13: Izgorelost anketirancev v primerjavi s skrbjo zase

Standardna napaka	6,239
Izračunana vrednost t	0,128
A	0,05
$df=n_1+n_2-2$	28
Tabelirana vrednost t	1,701

Tabela 7.14: Izračuni za preverjanje H_3

Ker izračunana vrednost t ne presega tabelirane vrednosti t, podatkov iz vzorca ne morem posplošiti na populacijo.

Samo povprečje pa mi pove, da za anketirance iz vzorca velja, da obstaja povezava med stopnjo izgorelosti in skrbjo zase, in sicer, da se tisti, ki bolj skrbijo zase, lažje izognejo izgorelosti.

6.2.4 H₄: Bolj izgoreli so tisti, ki čutijo več fizičnih simptomov izgorelosti.

	N	Povprečje izgorelosti	S (standardni odklon)
Vrednost 10 ali več pri pogostosti navedenih simptomov izgorelosti	13	103,923	11,021
Vrednost pod 10 pri pogostosti navedenih sindromov izgorelosti	17	92,235	18,798
Skupaj	30	97,367	

Tabela 7.15: Izgorelost anketirancev v primerjavi s simptomi izgorelosti

Standardna napaka	5,872
Izračunana vrednost t	1,99
A	0,05
df=n ₁ +n ₂ -2	28
Tabelirana vrednost t	1,701

Tabela 7.16: Izračuni za preverjanje H₄

S 95 % zagotovostjo lahko trdim, da so izgorelosti bolj izpostavljeni tisti, ki čutijo več fizičnih simptomov izgorelosti.

Iz tega lahko sklepam, da obstaja povezava med fizičnimi simptomi izgorelosti in samo izgorelostjo, in sicer tisti z višjo stopnjo izgorelosti, čutijo več in bolj pogoste fizične simptome izgorelosti.

6.2.5 H₅: Tisti, ki se udeležujejo supervizije/intervizije, čutijo manj fizičnih simptomov izgorelosti.

	N	Povprečna vrednost fizičnih simptomov	S (standardni odklon)
Anketiranci, ki se udeležujejo supervizije/intervizije	26	9,077	5,406
Anketiranci, ki se ne udeležujejo supervizije/intervizije	4	14	9,513
Skupaj	30	97,367	

Tabela 7.17: Vrednost pri sintomih izgorelosti v primerjavi z udeleževanjem na superviziji/interviziji

Standardna napaka	3,213
Izračunana vrednost t	3,532
A	0,05
df=n ₁ +n ₂ -2	28
Tabelirana vrednost t	1,701

Tabela 7.18: Izračuni za preverjanje H₅

S 5 % tveganjem lahko trdim, da tisti, ki se udeležujejo supervizije/intervizije, čutijo manj fizičnih simptomov izgorelosti.

Iz tega lahko sklepam, da supervizija in intervizija imata vpliv na pogostost in številčnost fizičnih simptomov izgorelosti iz tega pa lahko sklepam, po ugotovitvah iz H₄ in H₅, da supervizija in intervizija pomagata v boju proti nastanku izgorelosti.

7 RAZPRAVA

Raziskava je pokazala pričakovane rezultate. Raziskovala sem povezave med izgorelostjo, delovno dobo na CSD Krško, pogostostjo skrbi zase, fizičnimi simptomi izgorelosti in obiskovanjem supervizije/intervizije.

Manj so izgoreli tisti, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni s pomembnimi dejavniki pri delu. Rapoša Tajnšek (1997: 74-75) pravi, da je kakovost delovnega življenja zelo pomemben dejavnik v življenju, saj velik del dneva preživimo na delovnem mestu in tako vpliv sega tudi na čas, ki ga preživimo izven delovnega mesta. V zadnjih letih se tako ločnica med delovnim in zasebnim življenjem briše in eno vpliva na drugo. Če imamo težave na delovnem mestu, se to kaže tudi v zasebnem življenju in če imamo težave v zasebnem življenju to vpliva na naše delo, ki ga opravljamo. Kvaliteta delovnega življenja je zato eden od najpomembnejših elementov kvalitete življenja nasploh. Zato je pričakovati, da obstaja povezava med zadovoljstvom s kvaliteto delovnega življenja, torej zadovoljstvom s pomembnimi dejavniki pri delu in izgorelostjo. Bolj kot smo zadovoljni s kvaliteto delovnega življenja, manjša je možnost za nastanek izgorelosti. Velik vpliv pri tem dejavniku ima tudi sama organizacija, kako poskrbi za potrebe svojih zaposlenih. Če organizacija za zadovoljevanje teh potreb dobro poskrbi, tako delno lahko preventivno poskrbi, da se zaposleni ne bi soočili s sindromom izgorelosti.

Druga potrjena hipoteza mi je pokazala, da so bolj izgoreli tisti, ki so na CSD Krško zaposleni 26 let ali več. Iz tega lahko sklepam, da z višjo delovno dobo, narašča tudi možnost izgorelosti. Eden možnih razlogov za to bi lahko bil, da se tisti z višjo delovno dobo, torej so tudi starejši, težje prilagajajo spremembam, ki pa jih v stroki socialnega dela ni malo. Teorija se ves čas dopolnjuje, ugotavljajo se nove in bolj primerne metode dela, prav tako pa se pojavlja veliko sprememb v zakonodaji. Tu lahko predvidevam tudi, da delavci delajo dobro v smislu, da vsakega uporabnika vzamejo kot unikatno osebo in ne, da imajo ustaljeno delovanje, da uporabnike enačijo in se jim ne posvetijo kot individualni osebi z unikatnim problemom in unikatno možnostjo rešitve pridobljene s soustvarjanjem. To predvidevam zato, saj bi drug način dela pri osebah z višjo delovno dobo pokazal nižjo stopnjo izgorelosti, saj takšno delo ni tako stresno in obremenjeno. Sama bi pričakovala tudi to, da bi bili bolj izgoreli tisti, ki so šele pričeli z delom na CSD Krško, vendar rezultati raziskave to zanikajo. Očitno, so še polni energije in svežega znanja pridobljenega v različnih izobraževalnih ustanovah in jim delovne naloge ne predstavljajo obremenitev temveč izzive. Poleg tega se mladi hitreje in lažje prilagajajo spremembam kot starejše osebe.

Tretja hipoteza me je presenetila, saj sem pričakovala, da mi bo pokazala, da so tisti, ki pogosteje skrbijo zase, manj izgoreli. Že sama teorija, ki sem jo obravnavala v teoretičnem delu diplomske naloge nakazuje na to, da si proti izgorelosti lahko pomagamo sami predvsem s skrbjo zase. S skrbjo zase se tako lahko izognemo nastanku izgorelosti ali pa ob nastanku izgorelosti poskrbimo, da pridemo iz nje.

Pričakovan je bil rezultat četrte hipoteze, ki mi je pokazala, da so bolj izgoreli tisti, ki čutijo več fizičnih simptomov izgorelosti. Že sama teorija izpostavlja močno povezanost izgorelosti s fizičnimi simptomi, kar se je v raziskavi le potrdilo.

Peta hipoteza mi je pokazala, da tisti, ki se udeležujejo supervizije/intervizije, čutijo manj fizičnih simptomov izgorelosti. Prav tako sem ugotovila, da večina, ki se udeležuje supervizije/intervizije meni, da jim to pomaga oziroma zelo pomaga pri delu. Pri tem lahko sklepam, da so supervizije/intervizije učinkovite, strokovne in tudi dovolj pogoste. Organizacija ima supervizije/intervizije redno vključene v delo, kar je ponovno dokaz, da organizacija skrbi za potrebe zaposlenih in jih tako vsaj delno obvaruje pred nastankom izgorelosti.

8 SKLEPI

Sklepi opravljene raziskave so sledeči:

1. V raziskavi je sodelovalo 30 zaposlenih na Centru za socialno delo Krško iz različnih področij dela.
2. Večina anketirancev večino delovnega časa preživi na terenu. Po predvidevanjih so to zaposlene_i preko javnih del in oskrbovalke_ci na domu. Malo manjši odstotek anketirancev večino delovnega časa dela v pisarni na CSD Krško z naslovom Cesta krških žrtev 11. 4 zaposlene_i delajo v Kriznem centru za otroke in mladostnike Krško, ena oseba pa na drugi lokaciji CSD Krško, na naslovu Šoferska 1.
3. V raziskavi ni sodelovala nobena oseba, ki bi bila zaposlena preko projekta ali opravljala pripravništvo. 17 oseb je zaposlenih za nedoločen čas, 4 osebe za določen čas in 9 oseb je zaposlenih preko javnih del.
4. V raziskavi je sodelovalo največ oseb, katerih starost je med 30 in 39 let. Starost 8 oseb je med 40 in 49 let, starost 6 oseb je med 50 in 59 let in najmanj oseb je starosti med 20 in 29 let.
5. Skoraj polovica anketirancev dela na CSD Krško do 5 let (14 anketirancev). 5 anketirancev dela na CSD Krško med 6 in 10 let in 5 med 11 in 15 let. Ena oseba dela na CSD Krško med 16 in 20 let, prav tako ena med 26 in 30 let. Po dve osebi pa delata na CSD Krško med 21 in 25 let ter med 31 in 35 let.
6. Večina anketirancev je mnenja, da imajo povprečno ekonomsko stanje v družini. 5 jih meni, da jim gre bolje kot večini, 5 pa jih meni, da jim gre slabše kot večini, od tega trije menijo, da komaj shajajo iz meseca v mesec.
7. Večina anketirancev se udeležuje supervizije/intervizije.
8. Večina oseb meni, da supervizija/intervizija pomaga ali zelo pomaga pri delu. Le ena osebi meni, da ji supervizija/intervizija ne pomaga pri delu, nekaj pa jih je mnenje, da niti ne pomaga niti pomaga.
9. Manj izgoreli so tisti, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni s pomembnimi dejavniki pri delu.
10. Bolj izgoreli so tisti, ki so na CSD Krško zaposleni 26 let ali več.
11. Bolj izgoreli so tisti, ki čutijo več fizičnih simptomov izgorelosti.
12. Tisti, ki se udeležujejo supervizije/intervizije, čutijo manj fizičnih simptomov izgorelosti.

9 PREDLOGI

Glede na ugotovitve predlagam sledeče:

- Najbolj pomembno se mi zdi, da bi bilo potrebno o tej temi več govoriti. To bi lahko naredili na načine kot so izobraževanja v sklopu delovnega časa, opozarjanje na zgodbe oseb, ki so izgorele oziroma imajo sindrom izgorelosti, mogoče podajanje in obravnavanje določene literature na to temo na kolegijih. Pomembno bi bilo, da bi vsi zaposleni poznali faze in znake izgorelosti, da bi se ob opažanju le-teh pri sebi, lahko osredotočili na samopomoč, da se stanje ne bi poslabšalo, saj se po teoriji ob neukrepanju nadaljuje v naslednje stopnje izgorelosti.
- Zdi se mi pomembno, da bi bilo čim več zaposlenih prisotnih, ko bom predstavila rezultate raziskave na CSD Krško, saj bom opozorila tudi na znake in faze izgorevanja. Tako bodo lahko dobili širšo sliko o stanju glede izgorelosti na njihovem delovnem mestu in si tako mogoče lažje pomagali tudi med seboj.
- Dobro bi bilo večkrat letno organizirati dogodke, kjer bi se zaposleni lahko družili v sproščenem vzdušju, brez službenih obveznosti.
- Zelo pomembno bi bilo tudi zaposliti več oseb, da zaposleni ne bi bili toliko obremenjeni. Spodbuja naj se tudi sodelovanje med zaposlenimi, ki že poteka, da bi potekalo še v širšem krogu ljudi.
- Predlagam nadaljevanje supervizije in intervizije z istim supervizorjem/supervizorko, saj očitno ta zaposlenim ustreza. Mogoče bi bilo dobro še povečati pogostost srečanj.
- Zdi se mi dobro, da bi zaposleni bolj delali na sebi in sami sebe spoznali. Tako bi lahko ugotovili, ko bi se v njih dogajale kakšne spremembe in tako bi tudi vedeli, kaj jim najbolj pomaga pri sprostitvi. Zaposleni še vedno premalo časa namenjajo skrbi zase, zato je potrebno na to opozoriti. Odgovornost, kaj bo vsak zase storil, pa sloni na osebi sami. Možno bi bilo predstaviti možne načine sprostitve, saj nekateri še vedno ne poznajo vseh in tako tudi ne morejo vedeti, katera jim najbolj ustreza.
- Predlagala bi tudi to, da se zaposlene opogumlja, da če se spopadajo s stresnimi situacijami in prevelikimi obremenitvami ter da čutijo simptome izgorelosti, da bi to priznali in si poiskali pomoč ter tega ne tiščali v sebi. Prepričana sem, da se je večini lažje spopadati s težavami v skupini kot pa individualno. Prav tako jih je potrebno opogumljati, da če začutijo nezadovoljstvo z delovnimi pogoji in čutijo, da njihove potrebe na delovnem mestu niso zadovoljene, da se na to opozori vodstvo in seveda, da vodstvo v takšnem primeru tudi ukrepa.

- Poleg tega bi predlagala, glede na to, da so zaposleni z višjo delovno dobo najbolj izgoreli, da se ti osredotočajo bolj na mentoriranje študentov, saj bi na ta način seveda zagotovili prakso bodočim delavcem, sami pa bi se tako lažje soočali s spremembami, saj bi jim jih posredovali študentje s svežim znanjem in bi jih skupaj lahko utrdili.

10 LITERATURA

Battison, T. (1999), *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.

Bilban, M. (2007), Kako razpoznati stres v delovnem okolju. V: *Delo in varnost*, 52, 1: 30-35.

Bilban, M., Pšeničny, A. (2007), Izgorelost. V: *Delo in varnost*, 52, 1: 22-29. Dostopno na: <http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/IzgorelostZVD1.pdf> (30.3.2016)

Božič, M. (2003), *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Dob: Grafika 2000.

Cherniss, C. (1982), *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.

Cink, T. (2005), *Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).

Fengler, J. (2007), *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Založba Temza.

Findeisen, D. (2005), Za premagovanje poklicne izgorelosti potrebujemo izobraževanje: osebni izobraževalni modeli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti. V: *Andragoška spoznanja* (1. del), 11 (2): 37-51.

Goleman, D. (1997), *Čustvena inteligenca: zakaj je lahko pomembnejša od IQ*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Goleman, D. (2001), *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Ihan, A. (2004), *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Ihan, A., Simonič Vidrih, M. (2005), *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim*. Ljubljana: Arx.

Katz, R. (1985), Organizational Stress and Early Socialization Experience. V: *Human Stress and Cognition in Organizations: An Integrated Perspective*: 117-137.

Kahn, R. (1978), Job burnout: Prevention and remedies. V: *Public welfare*, 36 (2): 3-61.

Kobolt, A., Žorga, S. (2000), *Supervizija: proces razvoja in učenja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

- Kobolt, A., Žižak, A. (2010), Prispevek supervizije k uspešnosti in vzdušju v delovnih skupinah in timih. V: *Supervizija in koučing*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Kovač, J. (2013), *Supervizija, stres in poklicna izgorelost šolskih svetovalnih delavcev*. Maribor: Filozofska fakulteta.
- Kovač, J., Krečič Javornik, M. (2014), Poklicna izgorelost pri šolskih svetovalnih delavcih v osnovni šoli. V: *Revija za elementarno izobraževanje*, 7 (3/4): 89-104.
- Lindermann, H. (1977), *Premagani stres: človek in vsakdanji pritiski*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002), Social work, stress and burnout: A review. V: *Journal of Mental Health*, 11 (3): 255-265.
- Looker, T., Gregson, O. (1993), *Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Luban – Plozza, B., Pozzi, U. (1994), *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (2002), *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Skripta. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Middleton, K. (2014), *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Milošević Arnold, V., Vodeb-Bonač, M., Erzar, D., Možina, M. (1999), *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- Novak Rabzelj, M. (2015), *Poslovno poročilo za leto 2014*. Krško: Center za socialno delo Krško.
- Pajk, M. (2015), *Prisotnost sindroma izgorelosti med strokovnimi delavci na Centrih za socialno delo dolenjske regije*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Ljubljana.

Pšeničny, A. (2008), Prepoznavanje in preprečevanje izgorevanja. V: *Didakta*, 1-9. Dostopno na: <http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/IzgorelostDidakta.pdf> (23.3.2016)

Rapoša Tajnšek, P. (1997), *Socialno delo v delovnih organizacijah*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Resman, M. (2000), Supervizija – svetovanje, terapija, nadzor. V: *Sodobna pedagogika*. 4: 62–82.

Schmiedel, V. (2011), *Izgorelost burnout: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis bukvarna.

Starc, R. (2008a), *Bolezni zaradi stresa 1: Od utrujenosti, pešanja spomina, razpoloženjskih motenj, glavobola, nespečnosti, razjede dvanajsternika in astme do rakavih obolenj*. Ljubljana: Sirius.

Starc, R. (2008b), *Bolezni zaradi stresa 2: Od bolečin v križu, ledvičnih kamnov, neplodnosti in impotence do človeškega dejavnika, prezgodnjega staranja in obvladovanja stresa*. Ljubljana: Sirius.

Švagan, J. (2010), Dejavniki, ki vplivajo na supervizijske poteke in izkušnje supervizantov. V: *Supervizija in koučing*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Van Heugten, K. (2011), *Social work under pressure: How to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace*. Great Britain: British Library Cataloguing in Publication Data.

Zdovc, A. (1998), Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. V: *Socialno delo*, 37, 3-5: 319-327.

Žorga, S. (2000), *Supervizija proces razvoja in učenja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

11 PRILOGE

11.1 VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Sem Urška Janc, študentka četrtega letnika na Fakulteti za socialno delo, in sem v vaši organizaciji opravljala praktični pouk v decembru 2015. Za del diplomskega dela bi želela opraviti raziskavo z naslovom *Prisotnost sindroma izgorelosti med zaposlenimi na CSD Krško* in bi potrebovala vašo pomoč v obliki izpolnjevanja sledečega vprašalnika. S to raziskavo želim ugotoviti stopnjo izgorelosti med zaposlenimi in mogočo povezavo le tega z delovno dobo, fizičnimi sindromi izgorelosti, zadovoljstvom s pogoji dela in obiskovanjem supervizije. Rezultati bodo uporabljeni izključno za potrebe diplomskega dela in vam bodo predstavljeni tudi na CSD Krško.

Pred vami je anonimna anketa, ki mi bo pomagala pri raziskovanju prisotnosti sindroma izgorelosti na CSD Krško. Rezultati bodo uporabljeni za prikaz celovite slike in ne kot pogled posameznikov.

V primeru, da bi potrebovali kakršno koli pomoč ali dodatno informacijo pri izpolnjevanju vprašalnika sem vam na voljo preko e-maila: urshi92@gmail.com.

Izpolnjene vprašalnike prosim oddajte v prostore kuhinje v pritličju CSD Krško v za to pripravljeno skrinjico do 15. 4. 2016.

1. Na kateri lokaciji CSD Krško delate večino delovnega časa?

- a) CSD Krško (CKŽ 11)
- b) CSD Krško (Šoferska 1)
- c) Krizni center za otroke in mladostnike Krško
- d) Varna hiša
- e) Večino delovnega časa sem na terenu

2. Vrsta zaposlitve:

- a) Zaposlitev za nedoločen čas
- b) Zaposlitev za določen čas
- c) Pripravišтво
- d) Zaposlitev preko javnih del
- e) Zaposlitev preko projekta

3. Kaj sami storite za to, da poskrbite zase, se sprostite in razbremenite?

	Nikoli	Redko	Enkrat tedensko	Dva- do trikrat tedensko	Vsaj štirikrat tedensko
a) Sprehodi v naravo	0	1	2	3	4
b) Ukvarjanje s športom, fizičnimi aktivnostmi	0	1	2	3	4
c) Meditacija	0	1	2	3	4
d) Joga	0	1	2	3	4
e) Vizualizacija	0	1	2	3	4
f) Zdravstvena hipnoza	0	1	2	3	4
g) Kognitivne metode	0	1	2	3	4
h) Masaža in aromaterapija	0	1	2	3	4
i) Terapija z glasbo	0	1	2	3	4
j) Terapija z barvo	0	1	2	3	4
k) Spanje	0	1	2	3	4
l) Pravilna prehrana	0	1	2	3	4
m) Dihalne vaje	0	1	2	3	4
n) Humor in smeh	0	1	2	3	4
o) Pogovor z bližnjo osebo, ki ji zaupam (prijatelj, sorodnik ...)	0	1	2	3	4
p) Drugo: _____	0	1	2	3	4

4. Popis fizičnih simptomov, ki bi lahko bili posledica stresa:

V zadnjem mesecu, kako pogosto ste imeli navedene simptome?	Nikoli	Enkrat ali dvakrat	Enkrat ali dvakrat tedensko	Večino dni	Praktično vsak dan
1. Pokvarjen želodec ali slabost	0	1	2	3	4
2. Bolečine v hrbtu	0	1	2	3	4
3. Težave s spanjem	0	1	2	3	4
4. Glavobol	0	1	2	3	4
5. Kislina v želodcu ali zgaga	0	1	2	3	4
6. Utrujene oči	0	1	2	3	4
7. Diareja	0	1	2	3	4
8. Krči v trebuhu (ne menstrualne)	0	1	2	3	4
9. Zaprtost	0	1	2	3	4
10. Zvonjenje v ušesih	0	1	2	3	4
11. Izguba teka	0	1	2	3	4
12. Omotičnost	0	1	2	3	4
13. Utrujenost ali izčrpanost	0	1	2	3	4

5. Naslednje vprašanje vsebuje trditve o situacijah, ki se lahko pojavljajo na delovnem mestu. Pazljivo preberite vsak stavek in označite odgovor, ki najbolj velja za vas.

	Sploh se ne strinjam	Močno se ne strinjam	Ne strinjam se	Neodločena	Strinjam se	Močno se strinjam	Popolnoma se strinjam
1. Prizadevam si doseči velike uspehe pri svojem delu.							
2. Menim, da je moja predanost delu večja, kot bi bilo dobro za moje zdravje.							
3. V delo vložim ves potreben napor, dokler ne premagam vseh težav.							
4. Imam ambicijo v svojem delu doseči pomembne rezultate.							
5. Za doseganje pomembnih dosežkov pri delu, zapostavljam svoje privatno življenje.							
6. Zelo se zavzamem za reševanje problemov povezanih z delom.							
7. Občutim potrebo doseči pomembne cilje pri svojem delu.							
8. Če ne dosegam pričakovanih rezultatov, si še močneje prizadevam, da bi jih dosegla_el.							
9. Za doseganje delovnih zahtev zanemarim lastne potrebe.							
10. Na težave pri delu reagiram z večjo prisotnostjo.							
11. Do svojega dela sem ravnodušna_en in nimam posebne želje uspeti.							
12. Raje bi opravljala drugo delo, ki bi bilo večji izziv za moje sposobnosti.							
13. Imam občutek, da je moje delo mehanično in rutinsko.							
14. Nimam veliko zanimanja za opravila, ki sestavljajo moje delo.							
15. Imam občutek, da je moje delo ovira za razvoj mojih sposobnosti.							
16. V mojem delu je malo raznolikosti v aktivnostih.							
17. Pri delu se obnašam nezainteresirano in nejevoljno.							
18. Na delu se dolgočasi.							
19. Ljudje, ki potrebujejo moje usluge, ne kažejo, da bi cenili moje napore ali bili hvaležni zanje.							
20. Ko se stvari pri delu ne izidejo tako dobro, kot bi se morale, se preneham truditi.							
21. V mnogih situacijah pri mojem delu se počutim nemočno.							
22. Profesionalno priznanje ni odvisno od prizadevanj pri delu.							
23. Ko pride do težav pri mojem delu, odneham.							
24. V mnogih situacijah pri mojem delu, se počutim izpostavljeno_ega.							
25. Organizacija, v kateri delam, ne posveča pozornosti naporom in predanosti.							
26. Imam občutek, da ne morem vplivati na rezultate svojega dela.							
27. Menim, da moja predanost delu ni priznana.							
28. Pri svojem delu imam opravka z mnogo situacijami, na katere nimam vpliva.							

6. Ali se udeležujete supervizije/intervizije?

DA

NE

6.1. Se vam zdi, da vam supervizije/intervizije pomagajo pri delu?

- a) Sploh ne pomagajo
- b) Ne pomagajo
- c) Niti ne pomagajo niti pomagajo
- d) Pomagajo
- e) Zelo pomagajo

7. Našteti je več dejavnikov, ki so pomembni pri delu. Za vsakega od njih opredelite, koliko ste zadovoljni z njim pri svojem delu.

	Zelo nezadovoljna_en	Nezadovoljna_en	Niti zadovoljna_en niti nezadovoljna_en	Zadovoljna_en	Zelo zadovoljna_en
Delovne razmere					
Možnost napredovanja					
Obveščenost o dogodkih v organizaciji					
Plača in druge materialne ugodnosti					
Odnosi s sodelavci					
Stalnost zaposlitve					
Možnost strokovnega razvoja					
Svoboda in samostojnost pri delu					
Ugled dela					
Soodločanje pri delu in poslovanju					
Ustvarjalnost dela					
Varnost dela					
Neposredni vodja					
Zahtevnost dela (fizična in psihična)					
Zanimivost dela					

DEMOGRAFSKI PODATKI

Prosim označite svojo starost:

- a) Manj kot 20 let
- b) 20-29 let
- c) 30-39 let
- d) 40-49 let
- e) 50-59 let
- f) 60 let ali več

Vaša delovna doba na CSD Krško:

- a) 0-5 let
- b) 6-10 let
- c) 11-15 let
- d) 16-20 let
- e) 21-25 let
- f) 26-30 let
- g) 31-35 let
- h) 36 ali več let

Ocenite, kakšno je ekonomsko stanje vaše družine:

- a) Komaj shajamo iz meseca v mesec
- b) Pod povprečjem
- c) Povprečno
- d) Gre nam bolje kot večini
- e) Gre nam zelo dobro

11.2 TOČKOVNIK VREDNOSTI ODGOVOROV

0. Skrb zase

ODGOVORI	VREDNOST ODGOVORA
Nikoli	0
Redko	1
Enkrat tedensko	2
Dva- do trikrat tedensko	3
Vsaj štirikrat tedensko	4

1. Pogostost fizičnih simptomov

ODGOVORI	VREDNOST ODGOVORA
Nikoli	0
Enkrat ali dvakrat	1
Enkrat ali dvakrat tedensko	2
Večino dni	3
Praktično vsak dan	4

2. Strinjanje s trditvami o situacijah, ki se lahko pojavijo na delovnem mestu

ODGOVORI	VREDNOST ODGOVORA
Sploh se ne strinjam	1
Močno se ne strinjam	2
Ne strinjam se	3
Neodločena	4
Strinjam se	5
Močno se strinjam	6
Popolnoma se strinjam	7

3. Zadovoljstvo z dejavniki, ki so pomembni pri delu

ODGOVORI	VREDNOST ODGOVORA
Zelo nezadovoljna_en	1
Nezadovoljna_en	2
Niti zadovoljna_en niti nezadovoljna_en	3
Zadovoljna_en	4
Zelo zadovoljna_en	5