

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nevenka Vörös

**Metode pomoči zaposlenim na
Centru za socialno delo Piran**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nevenka Vörös

**Metode pomoči zaposlenim na
Centru za socialno delo Piran**

Magistrsko delo

Mentor: doc. dr. Liljana Rihter

Študijski program: Socialno delo

Ljubljana, 2017

ZAHVALA

Ob zaključku študija bi se najprej zahvalila mentorici doc. dr. Liljani Rihter, ki mi je s strokovnimi nasveti omogočila nastanek magistrskega dela. Hkrati se zahvaljujem sodelavcem, ki so bili pripravljeni povedati svoja mnenja in stališča o obravnavani tematiki ter ne nazadnje svoji družini, ki me je ves čas študija bodrila in mi stala ob strani.

POVZETEK

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI:

Naslov naloge: Metode pomoči zaposlenim na Centru za socialno delo Piran

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Število strani: 118

Število tabel: 4

Število slik: 3

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ključne besede: stres, izgorelost, metode pomoči, Center za socialno delo, supervizija.

Na svojem delovnem mestu se srečujem z najrazličnejšimi ljudmi, ki potrebujejo pomoč. Poslušam pripovedi o njihovih težavah, s katerimi se soočajo. Vesela sem, da mi zaupajo, hkrati pa so to stvari, ki se me dotaknejo, da včasih tudi sama potrebujem pomoč. Center za socialno delo Piran, kjer sem zaposlena, nudi svojim zaposlenim določene oblike pomoči za učinkovito delo, vendar sem mnenja, da je tega premalo. Zato sem želela v okviru magistrskega dela raziskati to področje.

V magistrskem delu sem se osredotočila na metode pomoči, ki jih organizira Center za socialno delo v Piranu za svoje zaposlene. Magistrsko delo obsega teoretični in empirični del z analizo rezultatov, pridobljenih z intervjuji.

Začetek teoretičnega dela je namenjen definiciji, vrstam in dejavnikom stresa. Stres ni le beseda, ki jo danes pogosto uporabimo, ampak gre za težavo, s katero se spopadamo mnogi. Če pravočasno ne ukrepamo pri ublažitvi stresa, lahko pride do izgorelosti in hujših obolenj, zato sem teoretični del nadaljevala z raziskovanjem znakov in stopenj izgorelosti. Za odpravo stresa strokovnjaki ponujajo različne sprostitevne metode in programe za premagovanje stresa, ki jih uporabljajo tudi organizacije. Ker je med njimi tudi Center za socialno delo Piran, sem se v zadnjem delu teoretičnega dela magistrske naloge dotaknila zakonodaje, ki jo morajo zaposleni spoštovati in upoštevati pri svojem delu, predstavila Center za socialno delo Piran in metode pomoči, ki so na voljo zaposlenim.

V empiričnem delu sem opravila kvalitativno raziskavo na osnovi strukturiranih intervjujev s petnajstimi zaposlenimi na Centru za socialno delo Piran. Z vnaprej pripravljenimi trinajstimi vprašanji sem želela dobiti odgovore na raziskovalna vprašanja. Rezultate sem razporedila v štiri kategorije, in sicer kakšne metode pomoči zaposlenim nudi Center za socialno delo Piran in katere od teh uporabljajo intervjuvanci, njihovo zadovoljstvo s pomočjo, kako si sami pomagajo za obvladovanje stresa in kakšne vrste pomoči si želijo v prihodnje.

Iz intervjujev sem ugotovila, da so vsi intervjuvanci ves čas omenjali supervizijo kot eno od vrst pomoči, ki jim pomaga in si je želijo tudi v bodoče, vendar bolj kontinuirano. Vsi so s pomočjo, ki jo Center za socialno delo Piran omogoča svojim zaposlenim, zadovoljni, vendar si za učinkovitejše delo pomagajo tudi sami z različnimi sprostitevni metodami predvsem v naravi, bodisi s hojo, tekom ali pa tudi z

delom. Poleg tega nekateri uporabljajo meditacijo, jogo, psihoterapijo, branje knjig, ples, ročna dela in druge hobije.

Magistrsko delo sem zaključila z enajstimi predlogi, ki bi jih lahko Center za socialno delo Piran uporabil, da bi njegovi zaposleni delo opravljali s čim manj stresa oz. predlagala načine, kako razviti spretnosti, ki jim bodo pomagale pri vsakdanjih opravilih, preprečevanju in odpravljanju stresa. Pri tem sem upoštevala želje intervjuvancev in omejena finančna sredstva, ki jih Center za socialno delo Piran ima na razpolago.

Z raziskavo sem želela pomagati ne samo tistim, ki so sodelovali v raziskavi, ampak vsem, ki se dnevno srečujemo s podobnimi težavami.

ABSTRACT

Title: Helping methods for the employees at Centre for Social Work Piran

Keywords: stress, burnout, methods of assistance, Centre for Social Work, supervision.

At my work place I am faced with all sorts of people who need help, listening to their stories about the difficulties they are faced with. I am glad they trust me, but those are things that touch me, that sometimes even I need help. I am employed by the Center for Social Work Piran which offers its employees certain forms of assistance to work effectively, but I still do not think it is enough. That is why I wanted to explore this area with the master's thesis.

I focused on the methods of assistance, organized by the Center for Social Work Piran for their employees. Master's thesis comprises theoretical and empirical analysis of results obtained through interviews.

The beginning of the theoretical part is devoted to the definition and types of stressors. Stress is not just a word, which we often use today, but this is a problem we are all facing. If there is no timely action to mitigate the stress, it can lead to burnout and serious illness, so I continued in the theoretical part with the signs and levels of burnouts. To eliminate the stress, experts offer various relaxation methods and programs to overcome the stress, applied by another organization. Among them is also the Center for Social Work Piran, so in the last theoretical part of the master's thesis I touched the legislation that employees must respect and take into account in their work, presented the Centre of Social Work Piran and methods of assistance that are available to employees.

In the empirical part I performed a qualitative study based on structured interviews with fifteen employees at the Centre for Social Work Piran. With thirteen previously prepared questions I wanted to get answers on research questions. The results were allocated into four categories, namely what methods of assistance for employees does the Center for Social Work Piran provides and which of these the interviewees are using, their satisfaction with assistance, how they help themselves to cope with stress and what type of assistance they want in the future.

From the interviews I found out that all interviewees constantly mentioned supervision as one of the type of assistance that helps them and they also want it in the future, but more continuously. All of them are satisfied with the help allowed from the Center for Social Work Piran, but for more efficient work they are also helping themselves with various relaxation methods, especially in nature, either by

walking, running or even working. In addition, some use meditation, yoga, psychotherapy, reading books, dancing, handicrafts and other hobbies.

Master's thesis was finished with eleven proposals which could be used in Center for Social Work Piran, so their employees would work with less stress and also with proposed methods to develop skills that will help them in everyday tasks, preventing and eliminating stress. I took into account the wishes of the interviewees and low funding by the Centre for Social Work Piran that has at its disposal.

In my research I wanted to help not only those who participated in the study, but to all who are daily faced with similar problems.

KAZALO VSEBINE

UVOD	1
1. TEORETIČNI UVOD	3
1.1. Stres	3
1.1.1. Definicija stresa	3
1.1.2. Vrste stresa	5
1.1.3. Dejavniki stresa	7
1.2. Izgorelost	9
1.2.1. Znaki izgorelosti	12
1.2.2. Stopnje izgorelosti	15
1.3. Metode pomoči v primeru stresa in izgorelosti	15
1.4. Organizacije, kjer je možno poiskati pomoč v primeru stresa in izgorelosti	19
1.4.1. Strategije za nadzor dejavnikov za zmanjšanje stresa	19
1.4.2. Programi za premagovanje stresa v organizacijah	22
1.5. Center za socialno delo	24
1.5.1. Zakonodaja	24
1.5.2. Predstavitev CSD Piran	27
1.5.3. Metode pomoči zaposlenim	28
2. EMPIRIČNI DEL	31
2.1. Opis problema raziskave	31
2.2. Namen in cilji raziskave in raziskovalna vprašanja	31
3. METODOLOGIJA	33
3.1. Vrsta raziskave	33
3.2. Merski instrument	33
3.3. Populacija in vzorec	33
3.4. Zbiranje podatkov	33
3.5. Obdelava in analiza podatkov	33
4. REZULTATI RAZISKAVE	35
4.1. Metode pomoči zaposlenim s strani CSD Piran	35
4.2. Samopomoč	41
4.3. Druge pomoči	43
4.4. Lasten prispevek za zmanjšanje stresa	43
5. RAZPRAVA	44
6. SKLEPI	48
7. PREDLOGI	50
8. SEZNAM VIROV	53
9. PRILOGE	58
9.1. Zakonske podlage izvajanja dejavnosti CSD	58
9.2. Transkripcije in analize intervjuvancev	60
9.3. Odprto kodiranje	80
9.4. Osno kodiranje	110

KAZALO TABEL

Tabela 1.1. Simptomi v treh fazah izgorevanja	13
Tabela 1.2. Znaki izgorelosti	14
Tabela 1.3. Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih	19
Tabela 1.4. Strokovne naloge centrov za socialno delo v Sloveniji	25

KAZALO SLIK

Slika 1.1. French-Caplanov model stresa (Selič 1999: 118)	8
Slika 1.2. Izgorelost kot presek stresa, depresije in izčrpanosti (Schmiedel 2011: 20)	10
Slika 1.3. Delovne izkušnje anketirancev na CSD Piran	34

UVOD

Delovne organizacije, ki stremijo k bogatenju, so vse bolj usmerjene k uporabnikom in njihovem zadovoljstvu, manj pa k zaposlenim, za katere Ivanuša Bezjak (2006: 10) meni, da so največji kapital 21. stoletja in je zato treba poskrbeti zanj. V času hitrih sprememb bodo znale preživeti le tiste organizacije, ki bodo tudi poskrbele za dobro počutje zaposlenih na delovnih mestih, posebno ko so ti izpostavljeni stresnim situacijam. Glede definicije stresa se v strokovni literaturi srečujemo z različnimi pojmovanji, odvisno iz katerega zornega kota avtorji gledajo nanj. Lahko je pozitiven, kadar spodbudi človeka k doseganju cilja, ali negativen, ko na človeka deluje slabo. Stres se lahko pojavi zaradi enkratnega hudega dogodka ali pa vsebuje niz manjših dejavnikov, ki vplivajo na presnovo, imunski in endokrini sistem. Zaradi tega človeku pade odpornost, kar mu povzroči različna obolenja, kot so bolezen srca, ožilja, rak itd. (Božič 2003: 20).

Na Centru za socialno delo Piran (v nadaljevanju centru) sem zaposlena že štirinajst let. V letih po sprejemu novega Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (Ur. l. RS, št. 99/2013), ki je na center prinesel veliko novih nalog, opažam, da so zaposleni v vse večji stiski in delajo pod velikim stresom. Obseg dela se povečuje tudi na drugih področjih delovanja centra, medtem ko število zaposlenih ostaja nespremenjeno. Zaposleni so preobremenjeni, pojavljajo se stres in izgorelost, bolniške odsotnosti, medsebojna odtujenost in splošno nezadovoljstvo v kolektivu. Menim, da zaposleni za soočanje s temi težavami potrebujejo podporo in pomoč. Vsaka napredna družba je dolžna poskrbeti, da izboljša kvaliteto življenja svojih zaposlenih (Drole in Gantar 2008: 285).

Ker se zaposleni na Centru za socialno delo Piran pogosto soočajo s stresnimi situacijami, jim organizacija poskuša pomagati z različnimi metodami za obvladovanje stresa, ki pa niso vedno dovolj učinkovite. Predpostavljam, da je potrebno povečati in izboljšati podporo ter oblike pomoči zaposlenim. Rezultati raziskave bodo pokazali, ali so metode, ki jih Center za socialno delo Piran (v nadaljevanju: CSD) izvaja za svoje zaposlene, dovolj oz. ali so potrebni novi prijemi pri obvladovanju stresa.

Ocenjujem, da bi na podlagi pridobljenih odgovorov s strani zaposlenih delodajalec lahko bolj kvalitetno in ustrezneje pristopil k pomoči svojim zaposlenim in s tem posledično prispeval k večjemu zadovoljstvu uporabnikov, ki bi bili deležni kakovostnejših storitev. Za to temo sem se odločila iz subjektivnih razlogov. Želela bi sodelovati pri projektu oblikovanja ustreznih metod pomoči zaposlenim na CSD Piran in menim, da mi bo raziskovalna naloga odgovorila na zastavljena vprašanja

in prinesla veliko dodatnih informacij, ki jih bom lahko pozitivno uporabila za izboljšanje trenutnega stanja.

Pomoč zaposlenim bi morala biti prisotna v vsakem podjetju oziroma v vsaki organizaciji, ne glede na njeno velikost oziroma dejavnost, s katero se ukvarja. Ustrezna in strokovna pomoč zaposlenim ustvarja pozitivno organizacijsko klimo, ozračje enotnosti, lojalnosti in dobre volje med zaposlenimi ter se pozitivno kaže tudi v odnosu z uporabniki. Na vseh področjih smo najbolj učinkoviti le takrat, ko se dobro počutimo. Dobro počutje, samozavest in motiviranost v veliki meri pripomorejo k temu, da z veseljem opravljamo stvari, ki se jih lotimo.

Magistrsko delo bo poseglo na področje organiziranja delovnih procesov v konkretnem centru za socialno delo, pri čemer bom ugotavljala, kaj je zaposlenim v pomoč pri preprečevanju izgorelosti in zmanjševanju stresa na delovnem mestu. Z raziskovalno nalogo želim ugotoviti, kako se udejanjajo razpoložljive oblike in metode pomoči zaposlenim in v kolikšni meri se jih zaposleni že poslužujejo ter česa si še želijo in predvsem katere oblike in vrste pomoči še potrebujejo.

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Stres

O stresu se v zadnjih letih veliko govori in piše. Stres je povsod, saj smo mu izpostavljeni že vsak dan ob spremljanju novic po televiziji ali branju člankov na medmrežju. O stresu se danes pogovarjamo s prijatelji, s sodelavci, med učenci in imamo občutek, da smo mu prepuščeni na milost in nemilost. Dnevno smo ljudje izpostavljeni hitrim spremembam in s tem hitremu tempu življenja, ki od nas pričakuje tudi hiter odziv. Stres je pomemben in bistven del našega življenja, ki se mu ne moremo izogniti. Pred stresom niso varni niti majhni otroci, saj najnovejše raziskave kažejo, da se stres pojavlja že v vrtcih (Middleton 2009: 11).

Glede na navedeno ni presenetljivo, da vsak dan poslušamo in uporabljamo besedo stres. Pri tem najprej pomislimo na grožnjo, neprijetnost, na nekaj, na kar ne moremo vplivati. Stres je preprosto odziv našega telesa in posledično vedenje na spremembe. To so čustva, ki jih človek sam izzove, zato naj bi bil usposobljen ga tudi obvladati. Kot navaja Schmidt (2003: 6), je stres pomagal preživeti ljudem skozi tisočletja, danes pa je postal »zahrbtn in neizprosni morilec številka ena«.

Dokazov, da je stres povezan z različnimi obolenji, kot so depresija, napetost, izčrpanost, nezadovoljstvo z življenjem, srčno-žilnimi boleznimi, problemi s kožo ali kot posledica hujših številnih obolenj, pa tudi samomorov, je veliko. Raziskave kažejo, da tretjina odraslih dnevno občuti stres, medtem ko je pri mlajših odraslih ta odstotek še višji. Približno polovica ljudi, starih okoli dvajset let, meni, da so skoraj ves dan v stresu (Middleton 2014: 12).

1.1.1. Definicija stresa

Najstarejše zapise o stresu zasledimo že v 11. stoletju, ko je o njem pisal arabski filozof Ala Ibn Hazm. V svoji razpravi je omenil, da je stres vsestranska bojazen človeka za njegov obstoj. Beseda stres izvira iz latinske besede »stringere«, ki pomeni tesno povezati. Sam pojem se je začel razvijati v 14. stoletju, kot oznaka za stiske, težave ali nekaj nezaželenega, v 17. stoletju pa se je pojem uveljavil v fiziki (Šarotar, Žižek 2011: 8). Stres so opisovali kot »nadlogo, pritisk, muke, težave«. V 18. in 19. stoletju je stres pomenil »silo, pritisk ali močan vpliv« (Božič 2003: 17), ki deluje na nas, kar pomeni, da nekakšen pritisk prihaja od zunaj, mi pa se mu upiramo, da ohranimo svojo nedotakljivost.

O sami definiciji stresa obstajajo različna mnenja. Prvotno se je beseda stres uporabljala v fiziki za označevanje mehanske obremenitve, kjer mora biti napetost le občasna, drugače lahko povzroči veliko škode. Kot navaja Newhouse (2000: 11), je s stresom enako. V medicini se je izraz stres uporabljal že

leta 1949, o čemer je pisal Hans Selye, ki je priznan kot začetnik pri opredelitvi stresa. Po njegovem je stres »program telesnega prilagajanja« na nove okoliščine, stereotipe in nespecifične odgovore na dražljaje, »ki motijo osebno ravnotežje« (Božič 2003: 17). Hans Selye je pri svojem raziskovalnem delu naključno odkril, da »nastanejo poškodbe na tkivu kot odziv na škodljive dražljaje« (Treven 2005: 17). Na začetku je ta pojav imenoval kot splošni prilagoditveni sindrom (*angl. general adaptation syndrom* – GAS), kasneje pa je besedo stres uporabljal tudi v svojih pisnih delih.

Danes veliko ljudi uporabljajo besedo stres, ko opisujejo svoja čustva oz. tej besedi pripisujemo krivdo za stvari, ki so se zgodile, a ne želimo, da bi se. Pogosto se stres uporablja v zvezi z zadevo, ki ji nismo dorasli, pa naj gre pri tem za službo ali življenjsko krizo. Besedo stres se uporablja tudi pri nezadovoljnih ljudeh, ki stvari jemljejo preveč osebno in zato začnejo jokati. Takšen pomen te besede lahko pripišemo tudi angleškemu izvoru besede »distress«, ki opisuje stisko, zaskrbljenost, izčrpanost, obup ipd. Vsekakor je stres čustveni odziv na določeno stanje (Middleton 2014: 18-19).

Tyrer (1987: 11) je navedel, da je stres nekaj, kar človeka spravi v hudo stisko in ga prisili, da hitreje premišluje in ukrepa. Pri stresu gre za duševno in telesno reakcijo na spremembe, saj ga ne povzroča dejavnik, ampak človekova reakcija na ta vzrok, imenovan stresor, ki je razlika med vzrokom in posledico stresnega stanja. Stresor je lahko karkoli, kar človeku predstavlja zahtevo, obremenitev ali izziv. To so lahko dogodki ali pogoji, ki jih človek zazna kot grožnjo (Selič 1999: 54). Stres je Selič (1999: 53) opredelila kot neko dogajanje, ki v človeku sproži spremembe, kar pripelje do aktivacije prilagajanja.

1.1.2. Vrste stresa

Ljudje smo vsak dan prisiljeni uravnati »razmerje med izzivi iz okolja in našo usposobljenostjo za njihovo obvladovanje« (Schmidt 2003: 9). Tako lahko govorimo o dveh vrsta stresa, ki imata svojo funkcijo in namen. Prvi je naravni stres, ki ga pozna vsako živo bitje. Naravni stres se deli na dve skrajnosti, in sicer je prva kot obrambna reakcija preživetja, druga pa kot prijetno doživetje. Stres, ki je posledica občutka ogroženosti, je tisti, ki se pojavi kot reakcija na nevarnost iz okolja. Njegova naloga je obramba, pobeg ali napad. Tak stres ni škodljiv telesu, saj se hitro odzove in telo tudi hitro normalno deluje. Nasprotje od naravnega stresa je umetni in škodljiv stres. Narava ne pozna umetnega stresa, ampak je ta izum človeka. Kot navaja Schmidt (2003: 11), gre pri umetnem stresu za stranski proizvod urejene družbe, ki človeku »vsiljuje višje zahteve«. Nastanek umetnega stresa je posledica resničnih omejitev iz okolja, na katere ne moremo vplivati in privzgojenih, namišljenih omejitev, »ki nastanejo zaradi moralnih in etičnih vrednot družbe, predsodkov in zastarelega mišljenja stereotipov« (Schmidt 2003: 12).

Glede na to, kako se telo odzove na stres, Carnegie (2012: 90) navaja tri vrste stresa, in sicer pozitivni ali evstres, negativni ali distres in hyperstres. Pozitivni stres povzroči »adaptacijske spremembe kardiorespiratornega sistema in mišičevja« (Božič 2003: 20), kar se izraža kot: evforičnost, vznemirjenost, motiviranost, umirjenost, uravnovešenost, samozavest, sposobnost jasnega in racionalnega razmišljanja, nasmejanost, živahnost ipd., medtem ko negativni stres pri ljudeh povzroči obolenja, porušeno presnovo v telesu in slabitev imunskega sistema. Te osebe čutijo bolečine v prsnem košu in imajo težave s prebavnimi organi. Oseba z negativnim stresom je nezadovoljna, žalostna, nemirna, nima zaupanja, jezna, razstresena, zapira se vase, odvisna je od nikotina, alkohola, težave ima z urejenostjo, nerazpoložena in še bi lahko naštevali (Božič 2003: 21-22). Hyperstress »je stanje nenehnega negativnega stresa, ki negativno vpliva na odnose, zdravje in delovno storilnost« (Carnegie 2012: 90).

Stres lahko razlikujemo tudi glede na njegov izvor. Newhouse (2000: 19-20) razlikuje stres, ki prihaja od zunaj ali eksogeni stres ter endogeni, ki prihaja od znotraj. Med ekosegene strese sodijo delovno okolje, urnik in pot, povezana z odhodom na delo oz. z dela. Medtem ko delovno okolje povzroča minimalni stres, igra notranji stres veliko bolj pomembno vlogo, saj ga človek ustvari sam. Da bi se temu izognil, se zateka k različnim razvadam, kot npr. kajenje, neprimerna prehrana, pesimističen odnos do sveta, predolgo gledanje televizije ipd.

Stres je lahko nekaj, kar se zgodi v trenutku in tudi hitro mine (akutni), lahko pa je nekaj, kar traja več časa (kronični), zato lahko govorimo o kratkoročnem in dolgoročnem stresu. Akutni stres se pojavi pri hitri reakciji na določeno situacijo, kot npr. odskočimo, če stopimo na cesto in zagledamo vozilo, ki prihaja proti nam. Če dolgo časa živimo pod pritiskom, se lahko sproži kronični stres (Middleton 2014: 22). Pri akutnem stresu se telo hitro odzove na pritisk, ko je dogodka konec, se telo hitro sprosti. Če pa postane pritisk intenziven, je onemogočena sprostitev telesu, zato človek izgubi nadzor, ni sposoben delati, kar se od njega pričakuje in takrat govorimo o dolgoročnem stresu. Dolgoročni stres nastane kot posledica različnih dejavnikov, kot npr. spremembe v načinu življenja, slabi odnosi v družini ali v službi, slaba samopodoba ali kot posledica bolezni (Battison 1999: 6).

Na nekatere strese, s katerimi se soočamo, tudi ne moremo vedno vplivati, saj niso povezani z našimi odločitvami, kot npr.: smrt bližnjega, selitev, bolezen, izgube službe, upokojitev ali pa tudi srečni dogodki, kot so poroka, rojstvo otrok, počitnice, prazniki. Ljudje se med seboj razlikujemo, saj vsi ne zaznamo težav enako, drugače odreagiramo in ukrepamo. Tisto, kar je za nekoga strašno preobremenjujoče, je za drugega povsem normalno življenje. Čeprav je stresna raven za vse enaka, nekateri v stresu delajo lahko tudi bolje (Middleton 2014: 34). Kot navaja Božič (2003: 18), vsak človek po svoje občuti stresne dejavnike. Eni se bodo na enak stresni vpliv odzvali s popolno psihično odpovedjo in tudi zboleli, drugi pa le s prehodnimi telesnimi oz. duševnimi motnjami. Ta odziv je predvsem odvisen od trenutnih razmer, trajnejših dejavnikov, telesne zgradbe in osebnih dejavnikov.

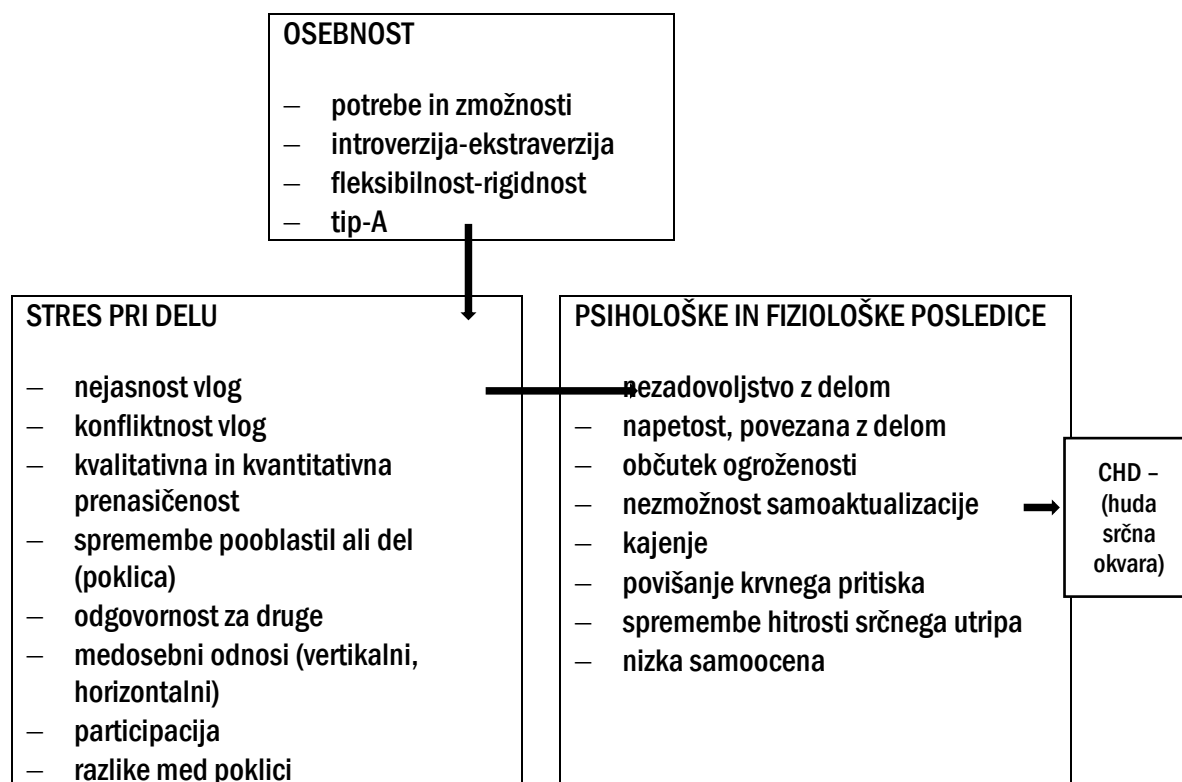
1.1.3. Dejavniki stresa

Bistvo stresa je, da gre za »telesni pojav, ki povzroča fiziološke spremembe v telesu in možganih« človeka (Middleton 2014: 22). Kot navaja Newhouse (2000: 14), resničnih vzrokov za stres ne moremo iskati v agresijah, ki prihajajo iz zunanjega okolja, ampak predvsem v našem vedenju. V primeru, da smo nezadovoljni z okoljem, v katerem živimo ali delamo, ni dovolj, da to le zamenjamo, saj »stresno stanje, kot sta žalost ali bolezen, nista naravni za človeka, ampak so posledice njegovih zavestnih ali nezavednih napak.« (Newhouse 2000: 14) Dejavnike stresa Newhouse (2000: 14) vidi predvsem v:

- neprimerni prehrani – vsak človek za svoje delo potrebuje hrano, ki mora biti raznovrstna, sestavljena iz sadja, zelenjave, mesa, semen, jajc in rib. Danes prehrana modernega človeka povzroča ogromen prehrambeni in imunološki stres, zato z dobro in uravnoteženo prehrano človek izboljša zdravstveno stanje in kvaliteto življenja ter s tem tudi manjše možnosti za stres (Newhouse 2000, 73-75);
- premalo gibanja in preveliki intelektualni stimulaciji – redna in skrbno načrtovana telesna aktivnost je odlično orožje proti preveliki intelektualni aktivnosti, ki vodi v stres, vendar tudi tu ni dobro pretiravati, opozarja Newhouse (2000: 102);
- neupoštevanju bioloških ritmov – vsak človek ima ritem življenja in če ga ne upošteva, lahko pride do stresa. Zato je nujno, da prisluhnemo sebi in spoštujemo sebe, soljudi in naravo;
- pomanjkanju pozitivnega razmišljanja in notranjega življenja – v življenju smo priča različnim dogodkom, na katere lahko reagiramo tako negativno kot pozitivno. Informacije, ki jih dobijo naši možgani, na različne načine vplivajo na naše psihično stanje. Bistvo je, da ves čas razmišljamo pozitivno in se tako izognemo stresu.

Stresni dejavniki prihajajo iz okolja, in sicer iz delovnega okolja ali zunaj njega. Delovno okolje je lahko zelo stresno, zato je tema bila predmet raziskovanja v preteklosti, ko so psihologi že med drugo svetovno vojno začeli proučevati reakcije oseb, ki so bile v izjemnih stresnih situacijah. Študije so pokazale na fiziološke procese, ki so spremljali stresna dogajanja. S stresom v podjetjih pa so se začeli ukvarjati strokovnjaki, vlade in širša javnost v 60. letih 20. stoletja. Zgodnje raziskave so bile usmerjene v proučevanje vzrokov in posledic, rezultat tega pa so številni modeli stresa (Selič 1999: 117-118).

Eden izmed modelov je French-Caplanov model stresa, ki je viden iz Slike 1.1.



Slika 1.1. French-Caplanov model stresa (Selič 1999: 118)

Iz Slike 1.1. so vidne psihološke in fiziološke posledice stresa pri delu. Nekateri zaposleni so pod stresom zaradi večje obremenitve dela, kot so vodilne funkcije v državi ali podjetju, gasilci, kirurgi, drugi pa tudi zaradi premajhne obremenjenosti. S preobremenjenostjo pri delu pride do pomanjkanja psihične spodbude, medtem ko pri premajhni preobremenjenosti pride do dolgočasje. Med dejavnike, ki vplivajo na stresne situacije na delu sodijo tudi stalen nadzor nad napravami ali materiali, ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi, neprijetne delovne razmere, opravljanje nestrukturiranih nalog, pa tudi delo z ljudmi (Treven 2005: 20-24). Poseben izvor stresa je tudi nadlegovanje na delovnem mestu (angl. mobbing¹), kjer gre za ponavljajoče neprimerno ravnanje z zaposlenimi, ki je lahko tako fizično ali verbalno oz. oboje (Treven 2005: 27). Stres v delovnem okolju

¹ Beseda mobbing izhaja iz glagola »to mob«, kar pomeni planiti na, napasti, lotiti se koga. Izraz je prvi uporabil etnolog Konrade Lorenz pri opazovanju živali, medtem ko je švedski delovni psiholog Heinz Leyman podobno kot obnašanje pri živalih opazoval ljudi v delovnih okoljih in podal strokovno definicijo mobinga. Ugotovil je, da gre za moteno komuniciranje na delovnem mestu predvsem kot posledica konfliktov med obremenjenimi sodelavci in nadrejenimi/podrejenimi. Oseba, ki je v podrejenem položaju, je dalj časa izpostavljena napadom ene ali več oseb z namenom, da se ga izloči iz delovne skupine (Mobing 2007).

lahko nastane zaradi neprimernih, nevarnih razmer, kot so hrup, vibracije, prah, neugodna toplota, svetloba, nevarne snovi ipd.

Najtežji vzrok za stres prihaja od psiholoških in družbenih sprožilcev, ki nas obdajajo v 21. stoletju. Med te uvrščamo tudi opravila iz vsakdanjega življenja, kot je delo v gospodinjstvu, časovni pritisk in finančne skrbi (Treven 2005: 32). Kot navajajo Bailey idr. (1998), neurejene finance lahko povzročijo finančni stres, ki je eden izmed največjih dejavnikov psihosocialnega stresa. Ker smo danes ljudje vedno bolj povezani s situacijami, ki bi se nam lahko zgodile, se pri tem sprožijo čustvene reakcije, ki imajo za posledice »katastrofalni scenarij iz resničnega življenja« (Middleton 2014: 23). Lahko rečemo, da nam vsako pretiravanje povzroči stres, pa tudi kakšne drobne stvari, kot je zamuda v službo ali na sestanek, ali ko si le želimo zapomniti več stvari, na katere ne bi smeli pozabiti ali pa tudi odgovornost do službe, otrok in družine. Vendar se stres ne pojavi naenkrat, ampak gre skozi štiri faze (Newhouse 2000: 53-54):

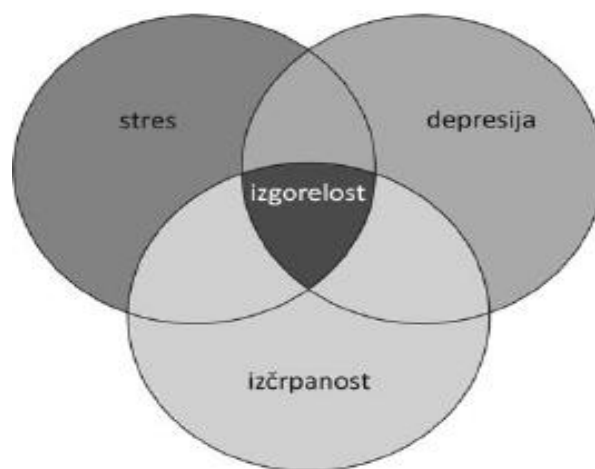
- v prvi fazi se živčni sistem ustrezno in hitro odzove, najde problem in prične odganjati vsiljivca. Pri tem se zviša krvni sladkor, postanemo bolj bistri, močnejši, pozorni in občutimo ugodje že po zaužitju kakšne drobne razvade kot npr. kava ali cigareta. Prva faza traja le nekaj minut, vendar ne več kot eno uro;
- v drugi fazi se že soočamo z depresijo, ko se stopnja krvnega sladkorja zniža, občutimo praznino, utrujenost, tesnobo in telo začne z obnovo porabljene energije. Če so dogodki povezani s stresom prepogosti, to telo izčrpa in nima časa, da pridobi novo energijo, zato je telo napeto in se niža kvaliteta življenja;
- stresno stanje v tretji fazi še traja, ko doživljamo zaporedne vzpone in padce. Telo je utrujeno, kar pripelje tudi do nespečnosti in bolezni. V primeru dolgotrajnega stresa lahko resno zbolimo, vendar je še vedno čas, da se s preventivnimi ukrepi upremo stresu;
- v četrti fazi ne pomagajo več preventivni ukrepi, kot so zdravila ali poživila, eden od organov zboli, zato je nujno, da se vrnemo k bolj zdravemu načinu življenja in se izognemo hyperstresu oz. izgorelosti (Carnegie 2012: 90), v skrajnem primeru tudi smrti.

1.2. Izgorelost

Izraz »izgorelost« prihaja iz angleške besede »burnout«, kar pomeni izgoriti, označuje pa stanje fizične, psihične in/ali čustvene izčrpanosti. Najpogostejše se izgorelost pojavi na delovnem mestu. Večina ljudi se pri svojem delu počuti preobremenjeno, naveličano ali premalo cenjeno, ko nihče ne opazi njegovega truda, dobrega dela. Izgorelost na delovnem mestu ni enaka stresu na delovnem mestu, saj pri prvem gre predvsem za rezultat dolgotrajnega stresa. Človek, ki je pod stresom, je preveč

občutljiv na dogodke, medtem, ko pri izgorelosti človek ne vidi nobene možnosti oz. si sploh ne želi, da bi izboljšal stanje. Razlog za izgorelost je kronični stres, lahko je posledica frustracije, prevelike obremenitve ali nevhvaležnega dela (Carnegie 2012: 105).

Glede izgorelosti ne obstaja le ena splošna in enotna priznana definicija. Večina raziskovalcev je sicer enotnih, da gre pri izgorelosti za posledico kronične izpostavljenosti delovnemu stresu, zato tudi v strokovni literaturi srečamo izraz poklicna izgorelost. Prve razprave o poklicni izgorelosti so se začele sredi 70-ih let 20. st. v Združenih državah Amerike. Pionir na področju raziskovanja poklicne izgorelosti je bil ameriški psihiater Freudenberg, ki je več let opazoval prostovoljce, pri katerih so se pojavili znaki čustvene izčrpanosti, izgube motivacije in zavzetosti za delo. Pri tem je uporabil besedo »burnout«. V istem obdobju je socialna psihologinja Maslach začela z raziskovalnim delom o soočanju s čustvenim vznemirjanjem na delovnem mestu in se je predvsem osredotočila na depersonalizacijo in samooobrambo. Maslachovi se je kasneje pridružila še Pinesova. Obe skupaj sta nato oblikovali tristopenjsko ocenjevalno lestvico poklicne izgorelosti (Kovač 2013: 37). Schmiedel (2011: 20) je izgorelost prikazal kot presek stresa, depresije in izčrpanosti, vidno iz Slike 1.2.



Slika 1.2. Izgorelost kot presek stresa, depresije in izčrpanosti (Schmiedel 2011: 20)

Osnovni vzrok za izgorelost je »nesorazmerje med vloženo energijo za zadovoljitev temeljnih potreb in njihovo zadovoljenostjo« (Pšeničny 2007: 50). Izgorelost se lahko pogosto pojavi kot posledica neuspešnih poskusov pri obvladovanju stresa in postopnega zmanjševanje energije v človeškem organizmu (Čermelič Bizjak 2009: 54). Različne definicije izgorelosti je v svoji knjigi zapisal Schmiedel (2011: 12), in sicer, da je izgorelost:

- »sindrom čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanega občutka osebne izpolnitve«, ki jo je podala Christina Maslach, pionirka na področju raziskovanja izgorelosti (Bilban in Pšeničny

2007: 23). Ta definicija je povezana s posamezniki, ki imajo opravka z ljudmi, še posebno, ko so ti v stiski ali težavah;

- »stanje fizične, čustvene in mentalne izčrpanosti« (Pines in Aronson, 1988, v Schmiedel 2011: 12). Pri tej definiciji gre predvsem za posameznika, ki je dolgo časa vključen v čustveno obremenjujoče situacije;
- »stanje utrujenosti ali frustriranosti« (Freudenberger in Richelson, 1980, v Schmiedel 2011: 12) nastopi, ko posamezniku ne prinese pričakovane nagrade, kljub temu da se je trudil in svoje življenje podredil določeni ideji;
- »razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje – razkroj človeške duše« (Maslach in Leiter 2002: 16), kjer pa že gre za bolezensko stanje, ki človeka vleče v propad, iz katerega se je težko rešiti.

Burnout – izgorelost so strokovnjaki opredelili kot psihološki sindrom, ki se pojavi v »pomagajočih« poklicih, čeprav človek lahko izgori tudi zaradi drugih vzrokov, ki so v povezavi z njegovimi »prizadevanji, odrekanji, pričakovanji in psihosocialnimi odnosi, ki jih spremljajo« (Bilban, Pšeničny 2007: 24). Osnovno definicijo izgorelosti sta Bilban in Pšeničny (2007: 25) navedla kot sindrom izgorevanja, kjer gre za izčrpavanje na psihičnem, fizičnem in čustvenem področju. Pri tem ne gre le za enkratni dogodek, ampak je to stanje, ki traja dlje časa. Ker se človek pravočasno ne odzove na utrujenost s počitkom, se čez nekaj časa na to odzove samo telo, in to z zlomom. Takrat človek ni več sposoben delati, ni sposoben sprejemati odločitev, rezultat tega je, da tudi spi cele dneve, spremljajo pa ga hudi telesni in psihični simptomi.

Brajša (2005: 31) je izgorevanje opredelil kot »telesno, čustveno in duševno izčrpavanje« v povezavi s sistemom, v katerem človek živi in dela. Šubičeva (2006) pa navaja, da gre pri izgorelosti za čustveno in nevrološko krizo ter krizo vrednot. Človek v takem stanju začne s spremembami, zamenjavo vrednot in iskanju nekega drugačnega odnosa do okolja. O definiciji izgorelosti je Viljem Ščuka, zdravnik in psihoterapevt v Sloveniji govoril v svojem intervjuju z Artnik Knibbe (2012), ko je navedel, da je to »skupek različnih bolezenskih znakov«, ki nastanejo zaradi »izgube volje in zagnanosti za delo«, kjer človek, kljub veliki zagnanosti in trudu ne dobi nobene pohvale od sodelavcev.

Izgorelost lahko nastopi tudi zaradi nekaterih bolezni, ki so (Schmiedel 2011: 35):

- anemija – v primeru, da posamezniku manjka krvnega barvila, pride do izčrpanosti, utrujenosti, slabšega prenašanja naporov, pomanjkanje koncentracije, hitre utrujenosti,
- zmanjšano delovanje ščitnice – če primanjkuje ali je preveč ščitničnih hormonov, pride do nepravilne porabe energije v telesu, kar lahko pripelje do izčrpanosti,

- pomanjkanja hranil, ki bi lahko omilila simptome izgorelosti, kot so magnezij, ki je mineral za odpravo stresa, nato cink in vitamin B₆, ki sta pomembna za dušo in spanje,
- poživila, kot so kava, alkohol, tobak, zdravila, droge,
- psihosocialni faktorji, kot so razočaranje, nakopičena agresija, perfekcionizem, igra moči in resignacija.

Vse navedene definicije govorijo o izgorelosti, nobena pa jo razločno in točno ne opredeli. Vzrok temu Schmiedel (2011: 13) vidi v tem, da izgorelost ni »objektivno izmerljiva«. V krvi ni jasnega označevalca, ki bi bil povišan in s tem pokazal, da gre za izgorelost, ampak kljub temu obstajajo določeni znaki, ki kažejo, da gre za tovrstno bolezen.

1.2.1. Znaki izgorelosti

Znakov izgorelosti je veliko, in sicer od anksioznosti do spremenjene velike delovne pripravljenosti za kakšno delo. Na začetku izgorelosti se pojavi fizična utrujenost in čustvena izčrpanost kot posledica neuspešnega dela skladno z zahtevami. Če se posameznik ne začne pravočasno zdraviti, pride do izgorelosti (Černelič Bizjak 2009: 54). Izgorevanje so strokovnjaki poskušali razdeliti na različne stopnje predvsem, da bi dobili bolj podroben pregled nad pacientovim aktualnim stanjem in obsegom prisotnega izgorevanja. Nekatere raziskave opisujejo 5, 7, 9, 10 ali 12 stopenj izgorevanja, vendar se je v praksi najbolj uveljavil tristopenjski model Hansa Seyleja (Schmiedel 2011: 22), ki je bil tudi začetnik opisovanja stresa, kot je viden iz Tabele 1.1.

Tabela 1.1. Simptomi v treh fazah izgorevanja

Prva stopnja izgorevanja: faza aktivacije	Druga stopnja izgorevanja: faza odpora	Tretja stopnja izgorevanja: faza izčrpanosti
– povišana je raven stresnih hormonov adrenalina, noradrenalina in kortizola, – potenje, – tresenje, – razbijanje srca, – tiščanje na vodo, – telesni nemir, – grizenje nohtov, – škripanje z zobmi, – potreba po govorjenju, poplava besed in klepetavost.	– še naprej stalno povišana raven stresnih hormonov, – lahko so še navzoči simptomi iz faze aktivacije, – povišan krvni sladkor, – povišan krvni tlak, – motnje v spolnosti, – motnje spanja, – vrtoglavica, – odpor do dejavnosti in oseb, – povečana agresivnost, – začetni znaki izgorevanja.	– raven stresnih hormonov zelo nizka – večja nagnjenost k okužbam, – oslABLJena imunska obramba, – na trenutke občutek neznosne izčrpanosti, – funkcionalne težave s srcem, – prebavne motnje, – čedalje večja obupanost, tudi misel na samomor, – izbruh agresije in globoka resignacija

Vir: Schmiedel 2011: 22

V prvi fazi izgorevanja se nam poviša raven hormonov adrenalina, noradrenalina in kortizola, ki so istočasno tudi stresni hormoni, v drugi fazi se pričnejo prvi znaki izgorevanja, v tretji pa pride do agresije. Na prvi in drugi stopnji izgorevanja je imunski sistem manj odporen, začnejo se pojavljati težave s srcem, prebavne težave in prvi znaki depresije, na tretji stopnji pa se kažejo bolezenske težave, ki lahko pripeljejo do hujših obolenj, kot je infarkt, možganska kap ali hujša depresija (Bilban, Pšeničny 2007: 26).

Znaki izgorelosti so različni glede na njeno stopnjo in na področje, kjer se pojavi. Niti en človek ne reagira enako na določene obremenitve, zato se tudi izgorelost ne pojavi enako pri nobenemu posamezniku, ampak skladno z njegovo telesno zgradbo, zdravstvenim stanjem, značajem in glede na okolje. Pri izgorelosti gre za »razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje« (Bilban, Pšeničny 2007: 24), zaradi česar pride do izčrpanosti, cinizma in neučinkovitosti.

Znake, ki lahko kažejo na izgorelost, je Moss (1981, v Treven 2005: 56) razdelil na zgodnje in pozne faze. Med zgodnje faze je uvrstil tri področja, in sicer izvedbo del, fizično stanje in vedenjske simptome. Posamezniku, pri katerem so vidni znaki izgorelosti, se zmanjša učinkovitost, iniciativnost in zanimanje za delo. Ti posamezniki kažejo znake izčrpanosti, utrujenosti, soočajo se z glavoboli, s težavami z želodcem, izgubo teže in nespečnostjo. Začnejo tudi spreminjati razpoloženje, na jezo se odzovejo hitro, postanejo arogantni, sumničavi, zmanjša se jim tolerantnost in dobijo občutek neobgljenosti. V poznejši fazi se posameznik zateče k uživanju pomirjeval ali/in alkohola, poveča se togost, sprašuje po lastnih sposobnostih, sposobnostih sodelavcev in organizacije, ves čas namenja delu, posledica vsega pa je manjša produktivnost. Znake izgorelosti sta Bilban in Pšeničny (2007: 24) razdelila na štiri različne vrste, kot je vidno iz Tabele 1.2.

Tabela 1.2. Znaki izgorelosti

Telesni	Čustveni	Vedenjski	Področje mišljenja
– slabo počutje, glavobol, nespečnost, bolečine v križu, – kronična utrujenost, izčrpanost že ob majhnem naporu, – prebavne težave, težave na srcu, ožilju, spolnosti, upad ali povečana telesna teža, – povišan krvni tlak, holesterol,	– občutek tesnobe, razdražljivost, depresivnost, pomanjkanje energije do dela, – otopelost, žalost, – izguba smisla za humor, sprostitvev, ljudi, dogajanja okoli sebe, – nesposobnost izražanja svojih čustev.	– odpor do službe in sodelavcev, okolja – pogosta odsotnost z dela, – neprilagodljivost, – pogosti prepiri v domačem okolju, – upad motivacije, brez volje do dela, nezanimanje, – opuščanje športnih ali kulturnih aktivnostih.	– pozabljenost, – iskanje krivcev v zunanjem okolju, – agresivni odnos do sodelavcev, – nesposobnost za kritična dogajanja, – odpor do dela v skupinah, – izogibanje pogovorom, sestankom, – manjše samospoštovanje

Vir: Bilban in Pšeničny 2007: 24

Znaki izgorelosti se kažejo tudi kot odpor do odhoda na delo, nenehno pritoževanje nad odhodom na delo in zahtevami delodajalca, hkrati pa z naraščanjem negativnih doživetij s strankami. Oseba postane razdražljiva, razdražena, nestrpna, slabo pozorna, pogosto zboli brez pravega razloga, njene misli pa so osredotočene na beg in samomor (Fengler 2007: 74). Izgorelost ne nastane nenadoma, ampak gre skozi določene stopnje, ki trajajo dolga leta.

1.2.2. Stopnje izgorelosti

Različni avtorji so stopnje izgorelosti razvrščali po različnih kriterijih. Njihovo enotno mnenje je, da gre pri izgorelosti za kronični proces, vzroki pa izhajajo predvsem iz delovnega okolja in zahtev, ki tam nastajajo. Izgorelost poteka po določenih fazah, vsaka stopnja traja zelo dolgo in napoveduje drugo (Pšeničny 2006: 20-21).

Bilban in Pšeničny (2007: 23) sta stopnje izgorelosti razdelila v štiri faze, in sicer:

- prva faza – velika delovna vnema, ko se posameznik želi dokazati, vloga velik napor pri doseganju zastavljenih ciljev, kar ga pripelje do kronične utrujenosti oz. stopnje deloholizma. Izčrpanost je začetna oblika izgorelosti. Posameznik je usmerjen v ustvarjanje, je odgovoren, anksiozen in misli, da je nenadomestljiv. Prepričan je, da vse obvlada, da ne potrebuje daljšega odmora, kar lahko traja tudi do 20 let (Pšeničny 2006: 21);
- druga faza je faza stagnacije, ko začne naraščati nezadovoljstvo, ker vloženemu trudu ni sledila primerna nagrada. V tej fazi se pokaže ujetost, ki daje občutek nemoči, krivde, jeze. Posledica tega je, da človek spremeni delovno mesto ali življenjsko okolje, vendar navade ostajajo enake in se izgorevanje nadaljuje. Ta stopnja traja lahko eno ali dve leti (Pšeničny 2006: 22);
- tretja faza je faza socialne izolacije oz. kot navaja Pšeničny (2007: 55), gre za sindrom adrenalne izgorelosti, ki jo je razdelila na stanje pred zlomom in po zlomu. V tretji fazi posameznik še vedno vztraja v svoji intenzivni aktivnosti, čeprav so vsi prej omenjeni sindromi na vrhuncu. Takšno stanje, preden posameznik doživi zlom, lahko traja nekaj mesecev;
- četrta faza je skrajna faza izgorelosti, ko so jasni znaki depresivnosti in misli na samomor. Posameznik izgubi stik z notranjim svetom, postane nestrpen, ciničen, zateka se k alkoholu, zdravilom, drogam, nima energije, motivacije, da bi karkoli počel. Začne izgubljati prijatelje, pogosto pa pride tudi do razdora družine (Bilban, Pšeničny (2007: 23).

Ko pride do izčrpanosti, preutrujenosti, si posameznik poskuša pomagati tako, kot je to počel ves čas svojega življenja. Če mu pri tem spodleti, postane jezen, doživlja frustracije, strah ga je, upade mu koncentracija in izgubi spomin, kasneje pa se na vse to odzove še telo (Čemelič Bizjak 2009: 54). Da bi se vsemu temu izognil, obstajajo različne metode pomoči.

1.3. Metode pomoči v primeru stresa in izgorelosti

Kot smo do sedaj zapisali, je vzrokov za stres veliko, veliko pa je tudi oblik pomoči. Stalnica v našem življenju je spreminjanje. Spreminja se okolje, narava, način dela, način odzivanja in razmišljanja,

naša prepričanja. Kako se bomo odzivali na te spremembe, je odvisno predvsem od nas samih. Najboljše zdravilo za naš stres je, da se znamo prilagajati tem spremembam. Pri tem ne gre za zdravilo v pravem pomenu besede, bomo pa odstranili vzroke, ki povzročajo stres. Ljudje smo vpeti v določene navade, zato prilagajanje zahteva od nas največ truda. Za reševanje problemov, ki jih povzroča stres, ni lahkih rešitev, saj vsak stres ima svoje značilnosti, pa vendar obstajajo določeni napotki, da se izognemo škodljivem stresu (Tyrer 1987: 53-54).

Prvi korak k učinkovitemu obvladanju stresa je, da ugotovimo, zakaj doživljamo stres. Narobe je, če za negativni stres krivimo druge, čeprav si ga pogosto povzročimo sami. Stresu se vedno ne moremo izogniti, najboljša pa je, da se pred njim zavarujemo. Pomembne metode za omilitev stresa v delovnem okolju so (Božič 2003: 33-43);

- poslušanje - če dobro poslušamo in stvari razumemo, se bomo izognili neprijetnim nesporazumom, ki pripeljejo do konflikta;
- prepoznavanje vedenjskih vzorcev sodelavcev – če dobro opazujemo ljudi, s katerimi delamo, bomo opazili, da imajo nekateri določene vzorce in povezave, ki nas pogosto vznemirjajo. Zato se bomo nepotrebnim konfliktom izognili z upoštevanjem svojih zmožnosti, kaj lahko pri sebi spremenimo, da nas določene situacije preveč ne obremenjujejo (Bajt et al. 2015: 59);
- urejeno in prijetno delovno okolje pozitivno vpliva na posameznika in s tem pripomore k zmanjšanju stresa;
- dobra organizacija dela, kar pomeni, da dokončamo zadane naloge in se tako izognemo zamudam ter izgovorom, kar bi nas pripeljalo do stresne situacije. Če imamo preveč dela, nas to lahko pripelje do občutka preobremenjenosti, utrujenosti in napetosti, zato je pametno včasih tudi reči »ne« novim zadolžitvam, kar storimo na vljuden in prepričljiv način;
- na delo ne smemo zamujati in med delovnim časom si moramo vzeti čas za odmor.

Če ugotovimo znake stresa ali izgorelosti, je potrebno takojšnjo ukrepanje, saj zgodnjih opozorilnih znakov ni. Zaradi slabega počutja ljudje najprej poiščemo pomoč pri osebnem zdravniku, ki nam predpiše zdravila. Ljudje taka zdravila pogosto zavračajo, saj so prepričani, da niso odgovor na njihovo stanje. Skrbi jih, da jih bodo morali jemati celo življenje, nekateri pa jemanje zdravil jemljejo kot stigmatizacijo in jih zato odklanjajo, vendar zdravila lahko pomagajo premagati trenutno težko situacijo in ko ta usahne, jih lahko človek tudi preneha jemati (Middleton 2014: 130-131).

Nekateri strokovnjaki pa bolj kot na zdravila stavijo na naravne metode premagovanja stresa. Za lajšanje mnogih bolezni, ki so povezane s stresom, zdravniki priporočajo meditacijo. Meditacija

pomaga človeku na več načinov, in sicer mu pomaga do popolne sprostitve, do tega, da drugače gleda na vsakdanje težave, poveča mu ustvarjalnost, sposobnost, koncentracijo in učinkovitost (Treven 2005: 62). Eno izmed vrst meditacij navajata Burch in Penman (2016:17) in to je čuječnost². Meditacijo za povečanje čuječnosti uporabljajo že številne bolnišnice, ki pomagajo pacientom pri obvladovanju trpljenja. Čuječnost zmanjšuje bolečino, krepi psihično in fizično dobro počutje ter pomaga ljudem pri premagovanju stresa in obremenitvah, ki jih dnevno prinaša življenje. Pri tem je pomembno pravilno dihanje, saj se le tako zavedamo lastnega telesa in sebe. Dihanje je najenostavnejša oblika meditacije in pomembno sredstvo za sprostitve. Človek, ki je pod stresom, namreč začne kratko, prehitro in preplitvo dihati, lahko občasno zadrži zrak in pljuča izločijo premalo ogljikovega dioksida, kar privede do motenj v telesnem delovanju, zato je zavestno globlje dihanje, ki sprosti telo in misli, toliko bolj pomembno (Schmidt 2003: 42).

Naslednja metoda za sprostitve je joga. Z njo se naučimo obvladati stres. Nastala je pred več tisoč leti v Indiji in »je najstarejši sistem osebnostnega razvoja na svetu« (Treven 2005: 64). Joga pomaga človeku pri vzdrževanju ravnovesja med telesom in duhom, saj je kombinacija gibanja in dihalnih ter meditacijskih tehnik, ki pomirjajo duh.

O načinih spoprijemanja s stresom, ki veljajo za uspešne, so pisale tudi Bajt in sodelavke (2015: 59-60), ki poleg že omenjenih načinov, navajajo druge metode pomoči, s katerimi si lahko vsak sam pomaga, in sicer:

- telesna aktivnost, ki sprošča mišične napetosti in vpliva direktno na stresne odzive, kot je telovadba, ples, masažne tehnike, poslušanje glasbe ali kakšne druge sproščujoče aktivnosti. Telesna aktivnost mora biti redna, saj se bodo le tako okrepile mišice, srce in izboljšalo splošno počutje in povečala učinkovitost pri delu (Treven 2005: 61);
- raven misli, kjer gre za zamenjavo negativnih misli s pozitivnimi. Pri tem je potrebno učenje dobrega počutja in reševanje problemov;
- raven čustev in vedenja, kjer je pomembna samokontrola. Svoja čustva je potrebno izražati vljudno in odločno, nikakor pa ne agresivno ali pasivno. Za svoje interese moramo biti odločni in zahtevati to, kar nam pripada, za kar so pomembni treningi socialnih veščin in izgradnja socialne opore.

² Čuječnost je pristop, ki posameznika nauči, kako preusmeriti pozornost na sedanost, kako sprejemati sebe takšnega kot smo v določenem trenutku, da se zavedamo svojih misli, občutka in vedenja. Kot pojem se je v psihologiji pojavil šele v zadnjih letih, čeprav je star nekaj tisoč let, saj izhaja iz budizma. Prav čuječnost se pogosto pojavlja pri spoprijemanju s stresom (Bajt et al. 2015: 72).

Nikakor pa ne smemo pozabiti še na eno metodo pomoči in to je smeh, ki je resnično učinkovito protistresno orožje. Smeh povzroča vrsto kratkih in sunkovitih izdihov, ki delujejo kot masaža. Ena minuta smeha človeka sprosti kot 30 minut relaksacije³. Ko se smejemo, se dobro počutimo, smo zadovoljni s seboj in s tem, kar počnemo (Newhouse 2000: 145).

To so le nekatere zdrave metode za omilitev stresnih situacij, vendar se ljudje zatekajo tudi k nezdravim metodam, ki le začasno, umetno nevtralizirajo negativna čustva. To so predvsem alkohol in droge, ki so sicer pomirjevala, vendar se tisti, ki jih dolgo časa uživajo za obvladovanje stresa, ne počutijo bolje, kvečjemu obratno. Glavna težava je, da čustva začasno odrinejo na stran, vendar se ta hitro vrnejo. Zato uživanje alkohola ali drog nikakor ne učinkuje za spopadanje s stresom (Middleton 2014: 134-135).

V primeru, da se posameznik sam ne zmore spoprijeti s stresom oz. je na tretji/četrty stopnji izgorelosti (glej Tabelo 1.1), mora poiskati pomoč od zunaj. Da ne pride do izgorelosti, mu lahko pomaga npr. razumevajoči partner, ki mora biti sočuten, nikakor pa ne sme sočustvovati skupaj z osebo z izgorelostjo, saj je učinek lahko potem ravno nasproten in lahko zbolí še zdravi partner (Schmiedel 2011: 120). Za pomoč se posameznik z izgorelostjo lahko obrne tudi na zelo dobrega prijatelja, duhovnika, osebnega zdravnika. Če ugotovi, da se stvari niso izboljšale, mora poiskati profesionalno terapijo pri strokovnjakih, kot so psihologi, psihoterapevti ali svetovalci. Ti se ne ubadajo le s problemom, ki ga ima trenutno posameznik, ampak poskušajo prodreti do »globlje plasti« in ne le to, kar je »na površju«, z različnimi tehnikami, ki so povezane z govorjenjem in trajajo tudi več kot sto ur (Tyrer 1987: 86). Govorimo o globinski psihoterapiji, ki pride v poštev šele, ko je stres že kroničen in so odpovedali vsi drugi poskusi. Tak način pomoči posamezniku pomaga, da sam sebe veliko bolj razume in se zaveda svojih dejanj. Zdravljenje je končano, ko posameznik sprejme sebe takšnega, kot je in odpravi vse škodljive stresorje (Tyrer 1987: 87).

Pri tistih, ki prosijo za pomoč, kar pomeni, da se želijo soočiti in premagati situacijo, v kateri so se znašli, govorimo o »afiliativni težnji« za odpravo vzrokov za stres (Findeisen 2005: 13). Ljudje smo nagnjeni k temu, da iščemo ljudi s podobnimi težavami, zato obstajajo metode zdravljenja z individualnimi in skupinskimi razgovori. Pri individualnih razgovorih lahko posameznik ugotovi vzroke, ki so ga pripeljali do izgorelosti, medtem ko v skupinskih razgovorih ugotovi, da ni edini, ki potrebuje

³ Relaksacija je osnova premagovanja stresa, ki nas napolni z optimizmom. Z malo vztrajnosti se lahko sprostimo že v nekaj sekundah. Z relaksacijo si »napolnimo baterije« in smo pripravljeni za večurne aktivnosti (Newhouse 2000: 151).

tovrstno pomoč. Na začetku je zdravljenje lahko ambulantno, če pa je neuspešno, se pacienta napoti na specializirano kliniko za zdravljenje izgorelosti (Schmiedel 2011: 87).

1.4. Organizacije, kjer je možno poiskati pomoč v primeru stresa in izgorelosti

Nekatere organizacije se zavedajo, da je delo njihovih zaposlenih stresno, zato jim poskušajo pomagati pri njegovem obvladovanju. To lahko naredijo predvsem na dva načina, in sicer uvedejo strategijo za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, ter različne programe za vzdrževanje dobrega počutja (Treven 2005: 75).

1.4.1. Strategije za nadzor dejavnikov za zmanjšanje stresa

Ker ljudje niso stroji, ne morejo delati ves čas in lahko pregorijo, so se vodje organizacij začeli ukvarjati s tem, kako pomagati zaposlenim. Uvajajo različne tehnike, ki blagodejno vplivajo na njihovo telo in psiho (Energos 2010). Na podlagi tega se je v svetu razvilo mnogo različnih strategij, ki jih lahko organizacije uporabijo za pomoč svojim zaposlenim za zmanjševanja stresa. Namen strategij je zmanjšati število stresorjev v delovnem okolju, ki jih lahko razdelimo v skupine, ki so navedene v Tabeli 1.3.

Tabela 1.3. Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih

Stresorji v delovnem okolju	Strategije za spremljanje delovnega okolja
– vrste zaposlitve – razmejitev med delom in nedelom – konflikt vloge – negotovost vloge – obremenjenost vloge – odgovornost za druge zaposlene – organizacijski dejavniki – nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu – delovne razmere	– preoblikovanje dela – fleksibilno načrtovanje dela – analiza in natančna opredelitev vloge – razvijanje komunikacijskih spretnosti managerjev – ustvarjanje ugodne organizacijske klime – načrtovanje in razvijanje kariere – oblikovanje ustreznih delovnih razmer

Vir: Treven 2005: 76

Organizacije pri oblikovanju delovnih nalog pogosto ne upoštevajo zadovoljstva in dejavnikov, ki učinkujejo na motivacijo zaposlenih, to pa lahko povzroča stres. Da bi zaposlenim zmanjšali stres pri delu, bi organizacije pri določitvi delovnih nalog morale upoštevati elemente obogatitve dela oz. vsebinske dejavnike dela, kot so odgovornost, samostojnost, priznanje, možnosti za uspeh,

napredovanje in razvoj (Treven 2005: 76-77). Model obogatitve dela sta zasnovala Hackman in Oldham (1975 v Lipičnik 1996: 167), ki sta ponazorila tri kritične psihološke okoliščine, ki vplivajo na motivacijo na delovnem mestu, in sicer so to doživljanje pomembnosti, odgovornosti in poznavanje rezultatov. Pri doživljanju pomembnosti dela posameznik zazna, da se je vredno potruditi, odgovornost mu da občutek lastne odločitve delovanja, poznavanje rezultatov pa pripomore, da spozna, kako je bil uspešen. V primeru, da je ena od teh okoliščin na nizkem nivoju, je nizka tudi motivacija (Lipičnik 1996: 167-168).

Delovni čas je pomemben pri preoblikovanju dela, če ugotovimo, da je ta pojav stresen za zaposlene. Fleksibilen delovni čas omogoča zaposlenim, da se sami odločijo, kdaj bodo prišli na delo in se tako izognejo pojavi stresa. Težave fleksibilnega delovnega časa nastanejo takrat, ko so delovna opravila večjega števila zaposlenih med seboj povezana in odvisna (Treven 2005: 84). Namen fleksibilnega delovnega časa je, da imajo zaposleni več samokontrole pri delu in boljšo izrabo delovnega časa. Kot navaja Šarotar Žižek (2011: 63), ima fleksibilen delovni čas mnogo prednosti, saj zaposlenim omogoča, da delovne zahteve opravijo učinkoviteje in so manj obremenjeni s stresom.

Naslednja strategija, ki naj bi zmanjšala stres pri zaposlenih, je analiza vloge. Dogaja se, da zaposleni točno ne vedo, katere naloge naj bi opravljali in kakšna je njihova odgovornost pri delu, zato lahko pride do stresa. Zelo je pomembno, da so opisi del in nalog natančno navedeni, da se izognemo stresnim situacijam pa pomaga še podroben pogovor med zaposlenim in nadrejenim o tem. Na tak način bosta boljše razumela percepcijo drug drugega. Če ugotovita, da se njuna pričakovanja razhajajo, bo pogovor to razjasnil in ne bodo nastajale nepotrebne težave, ki bi povzročile stres (Treven 2005: 84).

Komunikacija je izrednega pomena v vsakdanjem življenju, saj brez nje ne moremo živeti. Beseda »komunicirati« izvirata iz latinske besede »communicare«, kar pomeni razpravljati, posvetovati, vprašati za nasvet in to vse je pomembno v odnosih med zaposlenimi (Možina et al. 2004: 20). Komunikacija je še posebej izrazita na delovnem mestu, saj si sodelavci s komuniciranjem izmenjajo informacije, izkušnje in znanje. Še bolj je komunikacija pomembna med nadrejenimi in zaposlenimi. Čim bolj je ta učinkovita, manjša je verjetnost nastanka stresa (Šarotar Žižek 2011: 65). Kakšna je ta učinkovitost, je pogosto odvisno od veščin komuniciranja vodje. Vodja je tisti, ki mora znati zaposlene spodbujati, motivirati, pohvaliti, poslušati, svetovati, jim nuditi podporo pri delu in sodelovati z njimi, pa tudi pograti. Pri tem je pomembna reflektirajoča komunikacija, ki je specifična oblika komunikacije, kjer sta sogovornika enakovredna ne glede na položaj, ki ga zasedata v podjetju (Brajša 1996: 129). V primeru, da vodilni ne obvladajo komunikacijske spretnosti, se lahko tega naučijo skozi delavnice,

seminarje, ki jih organizirajo za to usposobljene organizacije. Čeprav so vodje prepričani, da ne bodo prejeli novih informacij, se prav med usposabljanjem zavedajo, da nimajo dovolj komunikacijskih spretnosti oz. nimajo dovolj ustreznega znanja (Treven 2005: 87).

Organizacijska klima v delovnem okolju je prav tako lahko izvor stresa pri zaposlenih. Kot navaja Musek Lešnik (2006), je »organizacijska klima eden od najbolj pomembnih, a hkrati tudi najmanj razumljivih pojmov v organizacijskem vedenju«. Številni avtorji (Reichers in Schneider 1990, Koys in DeCotis 1991, Baskin in Aronof 1992, Neal, West in Patterson 2000, v Musek Lešnik 2006), ki proučujejo to področje, jo definirajo po svoje, vendar je pri definicijah skupno, da gre za trajen pojav v organizaciji, kjer je možno lastnosti podjetja proučevati skozi različne dimenzije. Organizacijska klima je psihološko ozračje, na katerega se odzovejo vsi zaposleni, saj med njimi prihajajo interakcije, različne interpretacije in vedenja, kar vse skupaj vpliva na odnose med zaposlenimi in uspešnost poslovanja organizacije.

Organizacijska klima je odvisna od načina vodenja. V primeru, da gre za decentraliziran sistem, bodo naloge, odgovornosti tudi tako razdeljene, kar pomeni, da se delo opravlja v skupini, vendar vsak zaposleni sam oblikuje cilje in postopke za doseg skupnega cilja. Temu primerno so tudi razdeljene nagrade, zato so zaposleni bolj zadovoljni. Glede na to, da se klima lahko hitro spreminja, bi morala organizacija vsaj enkrat letno preveriti, kakšna je klima. To lahko organizacija preveri s preprostim vprašalnikom s trditvami, kjer zaposleni le označujejo stopnjo strinjanja s trditvijo (Treven 2005: 88-89).

Da bi zmanjševala stres zaposlenih, je pomembno, da organizacija omogoči tudi razvoj kariere. Pri tem posameznika vključi v aktivnosti, ki mu bodo koristile pri napredovanju. S tem pomaga zaposlenemu, da razvija sebe, koristi pa imata tako organizacija kot posameznik. Če so posamezniku dane možnosti za razvoj kariere, se bo ta dobro počutil, posledično temu se mu bo povečala kakovost in količina opravljenega dela ter zmanjšali vzroki za stres (Treven 2005: 89-90).

Ko smo omenjali dejavnike stresa, smo navedli, da so hrup, vibracije, prah, svetloba, nevarne snovi stresorji, ki lahko vplivajo stresno na zaposlene. Da bi izboljšali delovne razmere, moramo najprej poskrbeti za odpravo ali zmanjšati vpliv omenjenih stresorjev, kot drugo oblikovati take pogoje, ki jih bo predlagal tudi posameznik. V številnih organizacijah po svetu imajo zaposleni med delovnim časom možnost uporabe različnih strategij za zmanjšanje stresa, kot so (Energos 2010):

- coaching, ki je interaktivni proces, strategija in strokovna pomoč posamezniku ali organizaciji, da na podlagi lastnega miselnega procesa in razvoja doseže hitre in dobre rezultate pri delu. Usposabljanja pri tem izvajajo coachi - strokovnjaki s končanimi programi Mednarodne federacije coachev (angl. International Coach Federation), ki pri tem uporabljajo posebne coaching tehnike. Največji poudarek je na komunikaciji z orodji NLP (Nevro Lingvistično Programiranje), ki je znanost o odličnosti na različnih področjih (Glottanova 2016);
- AlphaSphere je posebna soba, ki posamezniku nudi relaksacijo s posebnimi barvami, obliko sobe, svetlobo, zvoki, vibracijami in toplino. Skupaj s coachingom pomaga posamezniku, da doseže predstavo o sebi v določenih situacijah,
- Power nap oz. sproščujoči dremež, ki posamezniku v dvajsetih minutah prinese veliko več, kot jutranji spanec za enak čas. V ta namen imajo organizacije poseben kotiček. Če je posameznik utrujen in mu v daljšem obdobju primanjkuje spanca, bi ga lahko to pripeljalo do izčrpanosti, zato strokovnjaki priporočajo dremež, ki traja med 15 in 30 minutami med delovnim procesom.

Poleg omenjenih strategij se v svetu uporabljajo še druge vrste pomoči, kot je vodena meditacija, energijske postaje, postaje navdiha in še drugi različni programi, ki jih bomo spoznali v nadaljevanju magistrskega dela.

1.4.2. Programi za premagovanje stresa v organizacijah

Organizacije lahko pomagajo zaposlenim pri premagovanju stresa s posebnimi programi, ki so (Treven 2005: 92-93):

- za usposabljanje zaposlenih za obvladovanje stresa,
- za ohranjanje zdravja in dobrega počutja in
- za pomoč zaposlenim.

Za premagovanja stresa je priporočljivo, da se zaposleni udeležijo splošne delavnice o premagovanju stresa, kjer dobijo koristne informacije o vrstah, dejavnikih, znakih, stopnjah in posledicah stresa, ki lahko povzroči različne fiziološke in psihološke težave. Udeleženci teh delavnic se seznani tudi z metodami za premagovanje stresa, kot so meditacije, joga, avtogeni trening, prepoznavanje lastnih vrednot, zamenjava miselnih vzorcev in drugih metod, ki smo jih že opisali v poglavju 1.3.

»Zdravje je najpomembnejša vrednota v družbi in zdravi prebivalci so njen največji kapital« (Hočevar Grom 2015: 4). Zdravje razumemo kot telesno in duševno zdravje. Zato je pomembno, da zaposleni ohranjajo fizično in psihično zdravje, saj bo zdrav človek veliko lažje obvladoval stresne situacije. Za

promocijo, oblikovanje in izvajanje programov zdravja in telesne krepitve zdravja delavcev je Ministrstvo za zdravje v Sloveniji leta 2007 sprejelo Nacionalni program spodbujanja telesne dejavnosti za krepitev zdravja od 2007 do 2012, s katerim je želelo ozavestiti delavce in delodajalce o pomenu zdravega življenja in telesne aktivnosti zaposlenih, kot so programi »Čili za delo«, Cindi program, projekt »Move Europe – Premaknimo Evropo« (Ministrstvo za zdravje 2007: 28). S temi programi naj bi organizacije zagotovile boljše počutje zaposlenih in s tem lažje obvladovanje stresnih situacij.

Tretji sklop programov za premagovanja stresa zaposlenih so podporni programi, ki zaposlenim pomagajo pri delu. To so različni programi, ki niso vezani le na načrtovanje kariere ali finančno in pravno svetovanje, ampak so predvsem odvisni od vrste poklicev. V poklicih, kjer se strokovni delavci dnevno srečujejo s težavami ljudmi, so pogosto tudi sami potrebni pomoč. V ta namen je v pomoč strokovnim delavcem supervizija. (Švagan 2010: 60). Socialno delo naj bi bilo »rojstna hiša« supervizije, ki je skozi obdobja postala samostojna disciplina.

Razumevanje besede supervizija se v različnih kontekstih med seboj zelo razlikuje. Različni avtorji v svojih opredelitvah dajejo poudarek na različne dejavnike, vendar pri vseh velja, da gre za »poklicno refleksijo, kar pomeni usmerjenost na pregledovanje lastnih poklicnih ravnanj v konkretnih profesionalnih situacijah z namenom njihovega izboljšanja« (Žorga 2002: 9). Sodobne definicije supervizije v socialnem delu poudarjajo predvsem njene cilje, kot so vodenje, usmerjanje, opora in neposredno pomoč strokovnim delavcem, posredno pa tudi uporabnikom pomoči, saj so jim zagotovljene kvalitetne profesionalne storitve. Supervizija strokovne delavce spodbuja k učenju, nudi jim oporo in jih usmerja k profesionalnemu ravnanju (Milošević Arnold 1999: 3-4).

Supervizija se je začela uporabljati na prelomu 20. stoletja, ko so številni prostovoljci v ZDA in Angliji poskušali pomagati pri reševanju socialnih stisk. Med njimi je bila Mary Richmond, ki je prva začela uporabljati besedo supervizija⁴. Po drugi svetovni vojni se je supervizija razvila v Nemčiji, v Sloveniji pa so se s pojmom supervizije začeli ukvarjati v 60. letih 20. st. na področju klinično-psihološkega in psihoterapevtskega dela, ko jo je v praksi začel uvajati prof. Leopold Bergant. Zato tudi ni naključje, da se je supervizija začela razvijati prav na področju socialnega in terapevtskega dela. Strokovni delavci so spoznali, da kljub teoretičnim znanjem in praksi nimajo dovolj izoblikovanih poklicnih

⁴ Beseda je izpeljanka iz besede super (nad) ter videre (vzeti). Pomeni nadzorovanje in kontroliranje s strani nadrejenega do podrejenega. Moderno pojmovanje besede supervizija ne temelji več na kontroli, ampak predvsem na spremljanju, vodenju in svetovanju strokovnih delavcev za dvig njihovih kompetenc in avtonomnem delovanju (Kovač 2013: 56-57).

kompetenc, zato so pri svojem delu začeli uporabljati svoje norme, vrednote, stališča in čustva (Kobolt, Žižak: 2010: 170) tudi na centrih za socialno delo v Sloveniji.

1.5. Center za socialno delo

Centri za socialno delo (CSD) v Sloveniji so po veljavni pravnoorganizacijski obliki razvrščeni med javne socialno varstvene zavode. Kot izvajalci socialno varstvenih storitev se CSD-ji povezujejo v Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. Le ta ima skladno s 68.c členom Zakona o socialnem varstvu (2007) javno pooblastilo za določanje kataloga nalog, ki jih izvajajo CSD-ji in določanje standardov in normativov za izvajanje posameznih nalog (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (v nadaljevanju: Katalog), sprejet leta 2007 in veljaven od 1. 10. 2008 (Kuzmanič Korva, Murgel 2007: 6).

1.5.1. Zakonodaja

Centri za socialno delo so nepridobitne organizacije, katerih namen ni ustvarjanje dobička, ampak opravljanje različnih dejavnosti, kot so področja vzgoje, izobraževanja, znanosti, kulture, športa, zdravstva, socialnega, otroškega in invalidskega varstva skladno z interesi njenega ustanovitelja. Njihovo delovanje ureja Zakon o zavodih iz leta 1991, ki v 2. členu določa, da zavod lahko ustanovi domača in tuja fizična in pravna oseba.

Seznam strokovnih nalog, ki jih izvajajo CSD, je zbran v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (Kuzmanič Korva, Murgel 2007) in jih prikazuje Tabela 1.4.

Tabela 1.4. Strokovne naloge centrov za socialno delo v Sloveniji

Naloge	Podlaga zakona za izvajanje
– Varstvo otrok in družine ○ dovolitev sklenitve zakonske zveze ○ družinsko/partnersko svetovanje ○ svetovanja ob prenehanju zakonske zveze, ○ pomoč pri sklenitvi sporazuma o varstvu in vzgoji otrok, o stikih, preživljanju otrok	ZZZDR, KZ, ZPol, Konvencija ZN o otrokovih pravicah, ZSV
– Razmerja med starši in otroki ○ spremembe osebnega imena otrok, ○ priznavanje/izpodbijanje očetovstva/materinstva, ○ pomoč pri varstvu otrokove koristi v sodnih postopkih, ○ usklajevanje preživnin	Zakon o osebnem imenu, Zakon o matičnih knjigah, Ustava RS, Konvencija ZN o otrokovih pravicah, ZZZDR, 18/5. čl. Zakona o državljanstvu
– Varstvo otrok in mladostnikov ○ rejništvo, posvojitve, skrbništvo, ○ obravnava otrok izven sodnega postopka in mladoletnega v sodnem postopku	ZZDR, ZIKS, ZPP, ZSV, Konvencija ZN o otrokovih pravicah, Zakona o državljanstvu, Zakon o socialnem varstvu, Zakon o kazenskem postopku, ZIKS, KZ, ZUP
– Varstvo odraslih ○ Obravnava storilcev kaznivih dejanj, ○ skrbništvo, ○ urejanje statusa invalida, pravice do družinskega pomočnika, ○ obravnava starejših oseb in oseb s težavami	ZKP, KZ, ZIKS, Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih otrok, ZSV, Zakon o nepravdnem postopku, ZZZDR
– Denarne socialne pomoči	ZSV – ZUPJS.
– Starševsko varstvo in družinski prejemki ○ porodniški dopust in nadomestilo, ○ očetovski dopust/nadomestilo, ○ dopust za nego in varstvo otrok, ○ posvojiteljski dopust/nadomestilo	Zakoni o: starševskem varstvu in družinskih prejemkih, dohodnini, zakonski zvezi, socialne varstvu, varstvu osebnih podatkov, upravnih taksah, različni pravilniki in Uredbi 1408/71 in 574/72
– Socialnovarstvene storitve ○ prva socialna pomoč, osebna pomoč, ○ pomoč družini za dom in na domu, ○ vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji, ○ oprostitve pri plačilu storitev pomoči na domu in institucionalnega varstva, ○ programi	ZSV, Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev

Vir: Kuzmanič Korva, Murgel 2007.

Pooblastila za delo zaposlenih na CSD obsegajo vrsto različnih dejavnosti, zato so tudi podrejeni številnim zakonom in predpisom (Priloga 1) s področij, ki neposredno ali posredno urejajo delovanje zavodov. Poleg navedene zakonodaje so strokovni delavci dolžni spoštovati še Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, ki ga je že leta 2002 sprejela Socialna zbornica Slovenije in je kasneje bil že večkrat spremenjen in dopolnjen (Skupnost centrov za socialno delo 2016).

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 59/02, 108/07 in 50/2014) (v nadaljevanju Kodeks) v 6. točki navaja, da so pomoč za samostojnost, medsebojna pomoč in samopomoč ter dobri, korektni in iskreni medčloveški odnosi temelj osebnostnega razvoja in ustvarjalnega medsebojnega sodelovanja.

Kodeks, 19. točka (Ur. l. RS, št. 59/02, 108/07 in 50/2014) govori o dolžnostih strokovnih delavcev po stalnem izpopolnjevanju in usposabljanju v okviru dela, ki ga opravljajo. Pri tem morajo kritično presojati obstoječa in nova znanja ter metode in tehnike dela. Omogočeno mora biti stalno izobraževanje in usposabljanje, intervizijske in supervizijske skupine. Sodelovanje in medsebojna pomoč med delavkami in delavci socialnega varstva je določena tudi v 20. točki Kodeksa, ki navaja, da »delavci v socialnem varstvu izpopolnjujejo svoje strokovno znanje ter razvijajo svojo osebnost in čut za sočloveka v stiski. Pri tem se vključujejo v supervizijo in v druge oblike strokovne pomoči, ki jim pomagajo krepiti strokovni in človeški pristop do uporabnikov. Delavci različnih strok se medsebojno spoštujejo, si pomagajo ter v dobrobit uporabnikov usklajujejo svoje delo, znanje in izkušnje«. Programe usposabljanja za strokovne delavce, vrste in stopnje programov izobraževanja, načrtovanje in organiziranje supervizije, reševanje ugovorov in izvajanje inštruktažnega svetovanja opravljajo po pooblastilu socialne zbornice skladno z določbo 77. člena ZSV (2007).

Poleg navedenih nalog v Tabeli 1.4 so CSD zadolženi za zbiranje informacij, ki so pomembne za reševanje določenega problema. Zbirajo podatke o storitvah in programih na lokalni, regijski in nacionalni ravni, ki jih ponujajo izvajalci javnih služb z namenom vključitve posameznika v programe. Prav tako nudi CSD strokovno pomoč delavcem pri obravnavi nasilja, oseb v skupnosti s težavam v duševnem razvoju ali pri izvrševanju kazni namesto zapor (Kuzmanič Korva, Murgel: 2007: 211). V primeru, da posameznik ni zadovoljen z odločitvijo in ravnanjem strokovnega delavca na CSD, lahko vloži pritožbo na Svet zavoda skladno z 94. čl. (ZSV, 2007).

Od leta 2009 so v Sloveniji ustanovljene regijske službe za koordinacijo in pomoč za preprečevanje nasilja v družini, interventno službo ter krizne centre. Njihovo delo ureja Zakon o socialnem varstvu

(2007) in drugi ukrepi za zagotovitev varovanja otrokove koristi. Regijske službe so dolžne spoštovati zakonske in podzakonske predpise kot npr. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008) in pravilnike: o sodelovanju s policiji in drugimi organi, organizacijami pri preprečevanju nasilja v družini (2010), o pravilih in postopkih pri obravnavi nasilja v družini (2009) in druge. V skladu s tem delo v Sloveniji opravlja 12 CSD, med katerimi je CSD Koper, ki zajema Obalno- kraško in Primorsko notranjsko regijo. Ta regija zajema CSD: Ilirska Bistrica, Izola, Koper, Piran, Postojna, Sežana in Cerknica (Skupnost centrov za socialno delo 2016).

1.5.2. Predstavitev CSD Piran

CSD Piran je javni socialnovarstveni zavod, ki izvaja javna pooblastila, socialnovarstvene storitve, socialno preventivo in druge s pogodbo dogovorjene programe. Izvaja socialnovarstvene storitve na prostorskem območju upravne enote Piran. Za celotno Občino Piran s svojimi 17.800 (Statistični urad RS, 2014) prebivalci in s površino 46,60 km² pokriva naslednje krajevne skupnosti: Piran, Portorož, Lucija, Sečovelje, Strunjan, Nova vas, Sveti Peter in Padna (Center za socialno delo Piran, 2016a).

Ustanoviteljica CSD Piran je Vlada Republike Slovenije, uporabniki njenih storitev pa so v večini občani občine Piran. Dejavnost zavoda temelji na zakonskih predpisih in usmeritvah nacionalnega programa. Cilj CSD Piran je izvajanje socialno varstvenih storitev kot pomoč pri preprečevanju in reševanju težav posameznikov, družin in skupin oseb, ki se znajdejo v stiski.

Poleg socialnovarstvenih storitev in javnih pooblastil, ki smo jih navedli v Tabeli 1.4., izvaja CSD Piran dodatne socialnovarstvene programe, ki delujejo na različnih lokacijah. (Center za socialno delo Piran 2016a: 25):

- Pomoč na domu kot socialno varstvena storitev za starejše je dnevni center Školjka, ki deluje od marca 2003. Na CSD Piran skrbijo za pomoč na domu, ki jo v celoti financira Občina Piran. Pomoč obsega socialno oskrbo upravičencev v primeru invalidnosti, starosti ali v drugih primerih, ko socialna oskrba nadomešča tudi institucionalno varstvo občanov, ki ostajajo kljub težavam v lastnem okolju,
- Krizni center za žrtve nasilja deluje od leta 2009 in nudi zatočišče žrtvam nasilja ne samo s področja občine ampak iz celotne regije in iz drugih krajev Slovenije. V njem lahko bivajo polnoletne ženske in matere z otroki, ki se želijo umakniti iz okolja, kjer doživljajo nasilje. Namestitev traja do tri tedne, lahko pa se tudi ta čas podaljša.
- Socialno varstveni program Celovite skrbi za brezdomne Kažun Piran se razvija že od leta 2005, v sedanji obliki pa deluje od 1. 12. 2012, je namenjen pomoči in oskrbi brezdomnih oseb.

Namenjen je polnoletnim osebam občanom Pirana, ki imajo težave z bivanjem in potrebujejo pomoč in podporo. V okviru programa deluje zavetišče Kažun , Dnevni center in terensko delo. Brezdomnim osebam in osebam, ki živijo na socialnem robu, omogoča druženje, družabništvo, pogovore, skupinske delavnice, srečanja. Na razpolago imajo tudi vrt, kjer se ukvarjajo s pridelavo zelenjave. Program financirajo Občina Piran, MDDSZEM in različni donatorji.

V okviru socialne preventive CSD Piran razvija še druge programe: Razvijanje prostovoljnega dela, Preventivno delo na področju nasilja v družini z izvajanjem delavnic o nenasilni komunikaciji, osveščanju o nasilju nad ženskami in v partnerskih odnosih, delovanje v medgeneracijskem društvu Pristan, pomagajo družinam pri nabavi šolskih potrebščin, novoletnih darilih, delitvi hrane ipd. Enkrat letno na CSD Piran izvedejo tudi analizo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami, ki jih običajno izvajajo praktikanti ali študentje v okviru študijskih obveznosti (Center za socialno delo Piran 2016b: 26-30).

CSD Piran sodi med srednje velike zavode, kjer je v povprečju zaposlenih 36 oseb. Največ je socialnih oskrbovalcev in strokovnih delavcev ter sodelavcev, nato tajnica, poslovna sekretarka, direktorica in zunanji sodelavci, kar je skladno s pogodbami o financiranju. Poleg navedenih za nemoteno delo CSD Piran skrbita dva zunanja servisa, in sicer za računovodske storitve računovodski servis, za čiščenje pa čistilni servis (Center za socialno delo Piran 2016b: 35).

Svojim zaposlenim CSD Piran omogoča realizacijo študijskih ciljev za pridobitev višje strokovne izobrazbe in psihoterapevtskih znanj, ki jih zaposleni izrazijo kot svoje cilje . Prav tako zaposleni v svojih letnih načrtih in v letnih razgovorih izrazijo svoje želje v zvezi s strokovnim izpopolnjevanjem in usposabljanjem (udeležba na različnih seminarjih, delavnicah). Na podlagi tega CSD Piran načrtuje program izobraževanja za njihovo nemoteno delo ter jim tako nudi pomoč pri njihovem delu. Zaposleni se udeležujejo različnih seminarjev in posvetov, ki jih organizira Socialna zbornica Slovenije, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, pristojno ministrstvo in drugi. Strokovni delavci in sodelavci sodelujejo v različnih didaktičnih, intervizijskih skupinah in aktivih (Center za socialno delo Piran 2016b: 37). Organizirano imajo tudi supervizijo.

1.5.3. Metode pomoči zaposlenim

Strokovni delavci na CSD Piran, ki se pri svojem delu srečujejo z ljudmi z različnimi življenjskimi težavami, so tudi sami izpostavljeni določenimi obremenitvam, kar povzroča zmanjševanje delovne zmogljivosti. Te težave na zaposlene negativno delujejo, kar vpliva na njihovo zdravje in psihofizične počutje. Da bi ugotovili, kako stresno je delo zaposlenih na CSD, so ti v letu 2015, v okviru raziskave S

CSD, anonimno izpolnjevali vprašalnik o prepoznavnosti ključnih dejavnikov stresa pri delu. Vprašalnik je pripravil Razvojni center za zaposlitveno rehabilitacijo in je zajemal zaposlene, ki se dnevno srečujejo z življenjskimi situacijami, stiskami in trpljenji drugih, vendar povratnih informacij o navedeni raziskavi CSD Piran ni prejel.

Na CSD Piran poskušajo pomagati svojim zaposlenim z organizacijo različnih predavanj, seminarjev in delavnic. Tako so v letu 2015 za socialne oskrbovalke organizirali izkustvene delavnice na temo Učeča se skupnost, pri čemer sta bili izpeljani dve srečanja. Delavnici je vodil Jože Škrlič (Center za socialno delo Piran, 2016b: 37)

Za strokovne delavke in sodelavke je bila organizirana supervizija. Za skupino strokovnih delavk in sodelavk na centru in skupino za Krizni center za žrtve nasilja je supervizijo izvajal supervizor Jože Peklaj, za Kažun pa supervizorka Barbara Gogala. Srečanje je potekalo skladno s strokovnim gradivom, ki so ga pripravili strokovnjaki s tega področja, in sicer Vida Milošević Arnold za supervizijske metode, Marta Vodeb Bonač o ovirah v učenju, ki jih najpogosteje srečujejo v superviziji, Doris Erzar Metelko o refleksiji in pomenu komunikacije v superviziji ter Miran Možina (1999).

O komunikaciji s težavnimi strankami so se strokovne delavke lahko udeležile seminarja Coaching s Saško Klemenčič. Poudarek delavnice je slonel na vzrokih za konflikte, kdo so zahtevne in težavne stranke, kakšno strategijo in tehniko ubrati za reševanje konfliktov situacij ter treningi ravnanja s težavnimi situacijami in ljudmi.

Občasno na CSD Piran potekajo še druge aktivnosti (Center za socialno delo Piran, 2016b):

- team building – že sama beseda nam pove, da gre za druženje. Izraz se uporablja za različne vrste dejavnosti, ki so namenjene izboljšanju učinkovitih medosebnih odnosov, izboljšanju delovnega okolja, izgradnji delovnih odnosov, iskanju rešitev, spodbujanju timskega dela v organizaciji, druženju (Podjetništvo, 2013),
- v okviru načrta za promocijo zdravja na delovnem mestu je CSD Piran organiziral celodnevna športna kulturna srečanja delavcev, kjer so se udeležili zaposleni (Center za socialno delo Piran, 2016b: 36),
- skrb za razvoj kadrov na aktivnost, s katero vodstvo spodbuja strokovno rast in strokovno napredovanje. Razvoj kadrov je orodje, s katerim si pomagamo zgraditi učinkovito ekipo. To, da je nekdo zaposlen na določenem delovnem mestu z ustrezno izobrazbo, ni zagotovitev, da bo pri

svojem delu tudi uspešen, zato je potrebno izkoristiti potencialne svojih zaposlenih za izboljšanje njihove učinkovitosti, zadovoljstva in predanosti organizaciji (Trgotur, 2016),

- konsultacije, posvetovanja, ki se izvajajo med zaposlenimi na CSD Piran,
- evalvacija zaposlenim pomaga ugotoviti, ali so bili zadani cilji uspešno doseženi ne glede na to, v kateri fazi procesa jo opravimo. Zaposlenim omogoča, da ugotovijo vidike rezultatov, ki naj bi jih zadovoljevala. Izvaja se v okviru letnih razgovorov, v obravnavi letnih poročil in analiz.

2. EMPIRIČNI DEL

2.1. Opis problema raziskave

V poglavju 1.5.3 smo omenili, da CSD Piran izvaja enkrat letno analizo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami, ne izvaja pa redno anket o zadovoljstvu zaposlenih, zato smo želeli raziskati to področje. Dejstvo je tudi, da je delo zaposlenih na centrih za socialno delo velikega pomena za celotno družbo, saj na različne načine pomagajo ljudem, ko se ti znajdejo v stiskah in težavah. Zaposleni na centru se dnevno soočajo z težavami, ki pestijo vse več ljudi. Tako delo postaja vse bolj zahtevno in stresno. Zaposleni dobivajo tudi vedno več novih nalog, število zaposlenih pa ostaja enako. Zaradi pomanjkanja časa je manj komunikacije med sodelavci, sodelavci in vodjo ter pomanjkanje sodelovanja med sodelavci. Ustvarja se ozračje, ki pogosto negativno vpliva na zaposlene in odnose med njimi, kar pa posredno vpliva tudi na odnose z uporabniki.

Da bi se posameznik izognil negativnim posledicam stresa, je nujno, da si najprej pomaga sam oz. da je za to poskrbljeno v organizaciji, posebno če gre za organizacije, ki izvajajo naloge, ki lahko povzročajo stres. Zaposleni na CSD se dnevno srečujejo z različnimi, tudi tragičnimi zgodbami svojih uporabnikov. Kljub želji pomagati človeku so pogosto nemočni, ker jih pri tem omejuje sprejeta zakonodaja in omejena finančna sredstva.

Na CSD Piran sem zaposlena že štirinajst let. V letih od sprejema novega Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (Ur. l. RS, št. 99/2013) opažam, da so zaposleni v vse večji stiski in delajo pod velikim psihičnim pritiskom. Zaposleni so preobremenjeni, pojavljajo se stres in izgorelost, bolniške odsotnosti, medsebojna odtujenost in splošno nezadovoljstvo zaposlenih, zato naj bi bil CSD Piran dolžan poskrbeti, da izboljša kvaliteto življenja svojih zaposlenih (Drole, Gantar 2008: 285).

2.2. Namen in cilji raziskave in raziskovalna vprašanja

Glavni namen magistrskega dela je ugotoviti, kako pomagati zaposlenim pri obvladovanju stresa in izgorelosti na delovnem mestu na CSD Piran, proučiti metode pomoči zaposlenim in nakazati konkretne rešitve ter ugotoviti, kako lahko organizacija pomaga svojim zaposlenim, da zmanjšajo oz. odpravijo stres.

Cilj magistrskega dela je ugotoviti, kakšne metode ponuja CSD Piran svojim zaposlenim za obvladovanje stresa, katere od teh so bolj oz. manj ustrezne ter kako posledično prispevajo k večji kakovosti delovnega življenja.

Da bi prišla do zastavljenega cilja, sem si postavila naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Katere metode pomoči zaposlenim se že izvajajo oz. omogočajo preko CSD Piran?
2. V katere metode pomoči so vključeni?
3. Kaj vpliva oz. kateri so vzroki za vključitev v posamezne metode pomoči?
4. Kako so z metodami pomoči zadovoljni?
5. Kakšne so prednosti in pomanjkljivosti posameznih metod dela?
6. Katere dopolnitve in spremembe predlagajo na osnovi dosedanjih izkušenj?
7. Kako si zaposleni med delovnim časom in zven pomagajo sami? Kakšne oblike sprostitev in razbremenitve uporabljajo?
8. Kako to vpliva na delovno storilnost in počutje?
9. Kakšne spremembe na delovnem mestu po vključitvi v različne metode pomoči opažajo?
10. Katere metode pomoči bi si še želeli na CSD Piran?
11. Na kakšen način bi nadgradili dosedanje oblike metod pomoči, kje vidijo večjo vlogo delodajalca pri tem? Kaj bi lahko še center naredil?
12. Kakšne druge oblike pomoči bi še potrebovali?
13. Kaj bi še lahko sami naredili, da bi zmanjšali stres in preprečili izgorelost?

Na tem mestu navajam ključno tezo: Zaposleni na Centru s sedanjimi metodami pomoči niso zadovoljni in ponujene pomoči je premalo.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava v empiričnem delu je bila eksplorativna in kvalitativna, saj sem želela dobiti konkretne odgovore, katere metode pomoči ponuja CSD Piran, kako se nanje odzovejo zaposleni, kakšne so želje in potrebe zaposlenih za preprečevanje stresnih situacij ter kako si tudi sami pomagajo za obvladovanje stresa. V raziskavi sem uporabila strukturiran intervju.

3.2. Merski instrument

Za merski instrument sem uporabila vprašalnik odprtega tipa sestavljen iz 13 vprašanj, ki so mi služila kot smernice pri intervjujih.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo so predstavljali zaposleni na CSD Piran z različno delovno dobo na CSD Piran in na različnih delovnih mestih, ki jih je bilo na dan, 31. 10. 2016, 36. Vzorec raziskave je majhen in neslučajnostni, zajemal je 15 oseb.

3.4. Zbiranje podatkov

Za izvedbo intervjujev sem najprej pridobila soglasje direktorice CSD Piran in nato zaposlenih, ki so sodelovali pri intervjuju. Kot metodo zbiranja podatkov sem uporabila strukturiran intervju, ki sem ga opravila z vsako osebo posebej.

Najprej sem se s posameznim intervjuvancem dogovorila o dnevu, času in prostoru izvedbe intervjuja. Intervjuji so bili opravljeni v prostorih CSD Piran izven delovnega časa v mesecu oktobru 2016. Pred intervjujem sem vsakemu poslala vprašanja in jih seznaniila s temo magistrskega dela. Intervjuvanci so se tako lahko pripravili na odgovore, da jim ne bi jemala preveč prostega časa. Vprašanj je bilo veliko, vendar so odgovori nanje lahko bili tudi zelo kratki, tako intervjuji niso trajali več kot pol ure.

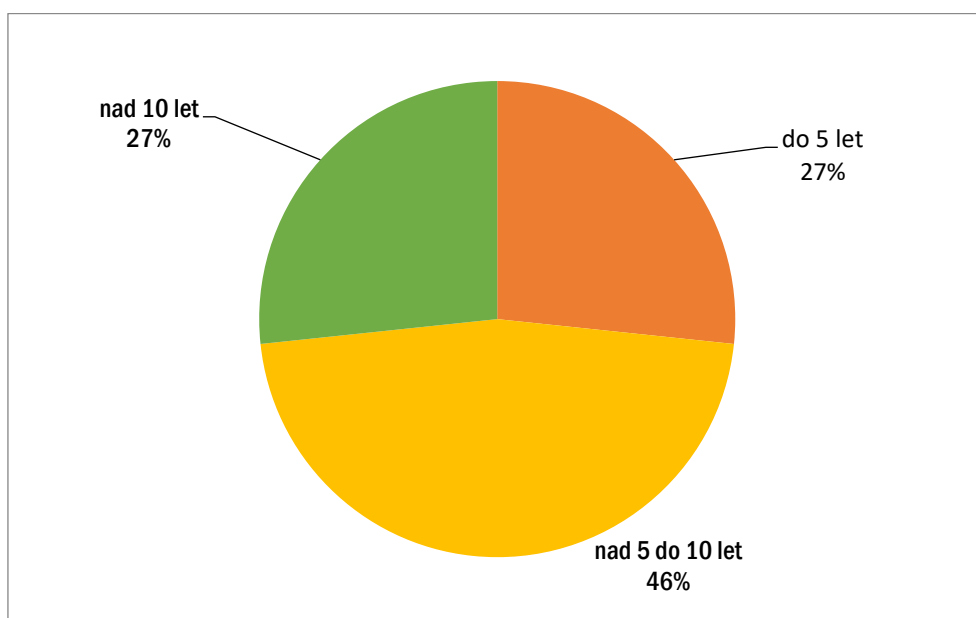
3.5. Obdelava in analiza podatkov

Odgovore na vprašanja sem si zapisovala ročno na list papirja in nato naredila transkripcijo vseh intervjujev (Priloga 2), da so jih intervjuvanci lahko potrdili. Kasneje sem podatke obdelala skladno s kvalitativno analizo s kodiranjem. Besedila intervjuvancev sem razčlenila, da sem dobila pojme, ki sem jih nato obdelala v posebni tabeli, poiskala skupne točke in razhajanja, združila v kategorije in

nadkategorije (Priloga 3). Na koncu sem opravila še osno kodiranje (Priloga 4), kjer sem izluščila podatke potrebne za magistrsko delo. Pridobljene podatke sem obdelala z analizo besedila, ki sodi med kvalitativne tehnike raziskave. Kot navaja Mesec (1997: 28), se pri kvalitativnem raziskovanju osredotočimo na določen primer in nas posploševanje v obliki frekvenc ne zanima.

V intervjuju je sodeloval en moški in 14 žensk z različnimi delovnimi izkušnjami na CSD Piran (Priloga 4). Delovne izkušnje sem razdelila v tri kategorije, in sicer tiste, ki so zaposleni do 5 let, med 5 in 10 ter nad 10 let ter jih predstavljam v Sliki 1.3.

Slika 1.3. Delovne izkušnje anketirancev na CSD Piran



Iz Slike 1.3. lahko vidimo, da je največ (46 %) intervjuvancev zaposlenih na CSD nad 5 do 10 let, medtem ko sta ostali dve kategoriji zastopani enakovredno po 27 %.

4. REZULTATI RAZISKAVE

Pri obdelavi podatkov sem dobila štiri ključne teme in sicer:

- metode pomoči, kjer sem želela ugotoviti, katere metode pomoči se izvajajo na CSD Piran in v katere so intervjuvanci vključeni. Prav tako me je zanimalo, kako so zaposleni zadovoljni s ponujeno pomočjo, kje vidijo prednosti ter pomanjkljivosti, kakšne spremembe opažajo po ponujeni pomoči, kakšne vrste pomoči bi si želeli v prihodnosti in kaj bi bilo potrebno še spremeniti, nadgraditi, dopolniti;
- samopomoč, kjer sem želela izvedeti, kako si intervjuvanci pomagajo sami. Pri tem sem dobila štiri različne kategorije, in sicer lastna aktivnost, hobiji, vpliv na delovno storilnost in počutje ter na vsakdanja opravila,
- druge pomoči so se nanašale na različne vrste metod pomoči v prihodnosti s strani delodajalca, na skupne aktivnosti in na splošno;
- lasten prispevek za zmanjšanje stresa, kjer nas je predvsem zanimalo, na kakšen način si intervjuvanci še želijo pomagati, da bi ublažili stresne situacije, s katerimi se srečujejo.

4.1. Metode pomoči zaposlenim s strani CSD Piran

Rezultati raziskave so pokazali, da so metode pomoči, ki jih izvaja CSD Piran za svoje zaposlene, različne. Posamezniki so kot metodo pomoči največkrat izpostavili supervizijo (*»Najbolj pogosta metoda, ki jo CSD Piran izvaja za svoje zaposlene, je supervizija«* H1). Razlog je v tem, da je supervizija za strokovne delavce obvezna (*»so po zakonu obvezna, zato se jih moram udeleževati«* L7).

Med metodami pomoči, ki se izvajajo na CSD Piran, so nekateri posebej izpostavili še konzultacijo (*»po potrebi se konzultiramo z vodjo enote«* Č2) in intervizijo.

Poleg tega se na CSD izvajajo še drugi različni programi, predavanja iz delovnega področja, seminarji in izobraževanja ter evalvacije. Nekateri so omenili izvajanje team buildinga in timskega dela, kot so timske konference in posvetovalni interni timski sestanki kot metode dela, kjer se lahko zaposleni med seboj dopolnjujejo, predstavljajo znanja, izkušnje in primere iz prakse. Na tak način si zaposleni olajšajo delo in ohranjajo osebno ravnovesje.

Kot metode pomoči socialnim oskrbovalkam se izvajajo delavnice Učēča se skupnost, medtem ko se za področje tajništva ne izvajajo nobene vrste pomoči (*»CSD Piran ne nudi ničesar«*, B2). Nekateri so omenili, da se metode pomoči organizirajo po potrebi (*»so organizirane skladno s potrebami centra, F6«*). Prav tako potekajo tudi različna svetovanja in svetovalni razgovori, nekateri pa niso poznali vseh

metod pomoči, ki jih ponuja center zaposlenim (*»premalo časa sem na centru in jih v celoti še ne poznam«* J11),

Zaposleni so vključeni v tiste metode pomoči, ki se izvajajo na CSD Piran. Večina sogovornikov je pri vprašanju o vključenosti v metode pomoči navajala enake metode pomoči kot pri njihovem izvajanju (*»vključen sem prav v te metode, ki sem jih navedel pri prvem vprašanju«* C4). Tako so nekateri poleg supervizije, kjer sta bili izpostavljeni skupinska supervizija in supervizija v prihoterapevtski modaliteti, v katero so vključeni zaposleni na CSD Piran, omenjali še konzultacije, evalvacijo, intervizijo in team building.

Poleg navedenih metod pomoči se posamezniki aktivno udeležujejo še različnih vrst izobraževanj, usposabljanj, predavanj in seminarjev, ki so pomembna za opravljanje dela (*»redno se vključujem v predavanja s področja, na katerem delam«* Č4). Nekateri so vključeni v delavnice Učeča se skupnost, drugi v Razvoj kadrov, eni pa navajajo timske konference in strokovne time (*»vključena sem v strokovno multi-profesionalno obravnavo posameznih primerov«* K3), ki pa se izvajajo izven prostorov CSD Piran.

Možnosti pomoči, ki so jim na voljo, niso povezane s trajanjem zaposlitve na CSD Piran, saj so metod pomoči deležni tako tisti, ki so zaposleni manj kot 5 let ali več kot 10 let. Je pa to povezano z delovnim mestom, saj tisti, ki ne delajo z uporabniki, niso vključeni v različne oblike pomoči (*»sem zaposlen v tajništvu in se mi ne nudi nobene metode pomoči«*, B1). Ti posamezniki si zato iščejo pomoč zunaj organizacije, kar je potrebno plačati. Pomoč pa si plačajo tudi nekateri od tistih, ki delajo z uporabniki, da premagajo stiske, ki se pojavijo na delovnem mestu.

Razlogov za vključitev v metode pomoči je veliko, zato sem odgovore razdelila v dve kategoriji, in sicer je prva bila vezana na delovno področje, druga pa na osebne vidike. Razlogi vezani na delovno področje se kažejo v boljšem obvladovanju delovnih situacij, kjer so posamezniki poudarili predvsem razbremenjenost pri delu (*»razbremenitve v delovnem okolju«* E8), saj jim metode pomagajo pri reševanju težav in konfliktnih situacij ter dilem pri delu (*»pomaga reševati stiske v okviru dela«* H9). Vključitev v metode pomoči pomagajo k boljšemu pristopu do uporabnikov (*»ravnjanja do soljudi«* D12).

Metode pomoči omogočajo zaposlenim, da pridobijo dodatna znanja, nove informacije, novosti na področju sprememb pri delu (*»vključen z namenom zakonite obravnave posameznih primerov«* K7),

predvsem pa znanja iz prakse, ko gre za izmenjavo izkušenj. So pa nekatere metode pomoči obvezne po zakonu (*»je obvezen del delovnega procesa«* Č9), in sicer je to supervizija, zato je to tudi eden izmed razlogov za vključitev. Kot razlog za vključitev v intervizijo posamezniki še navajajo izboljšanje kvalitete dela, razpravljanje o nejasnostih, s katerimi se srečujejo pri svojem delu.

Nekateri sogovorniki so kot razloge za vključitev v metode pomoči omenili, da jim ta pomoč, ki jim je na voljo, omogoča boljše, lažje in kvalitetnejše opravljanje dela (*»osebno pomaga k večjemu zaupanju v kvaliteto opravljenega dela«* Č12), hkrati zaposleni pridobijo nova znanja potrebna ne le za delo na delovnem mestu, ampak tudi za premagovanje težav v vsakdanjem življenju (*»lažje opravljam vsakodnevno delo«* G9). Z metodami pomoči nekateri pridobijo dodatno energijo za težko in stresno delo. Nekateri so izpostavili kot razlog za vključitev strokovno rast, saj se v okviru pomoči seznanijo z novostmi na področju socialnega dela (*»v pridobivanju novih informacij«* M7), kar jim pomaga pri izvajanju kakovostnih in strokovnih storitev. Posamezniki so navedli, da je njihova vključitev pogojena s stresnim delom in prav metode pomoči pomagajo, da stres zmanjšajo.

Metode pomoči vplivajo na osebnostno rast zaposlenih. S tem v povezavi so tudi navedbe o večji samozavesti, ohranitvi osebnega ravnovesja, razumevanja sebe. Med delovnim časom se zaposleni soočajo z različnimi uporabniki, razpoloženi nadrejenih in svojih sodelavcev, zato jim metode pomoči pomagajo k boljšemu pristopu tako do uporabnikov kot do sodelavcev. Ne glede koliko je pomoči in v katere vrste se nekateri vključujejo, jim to pomaga pri premagovanju stresa, konfliktnih situacij in preobremenjenosti (*»dajo dodatno moč za delo v timu«*, D9). Zaposleni so veseli vsake ponujene pomoči, ki jim jo omogoči organizacija, saj nekateri navajajo, da je njihovo delo naporno (*»težavno delo«* J7).

S pomočjo, ki jo zaposleni dobijo v organizaciji, je večina zadovoljnih, saj je na delovnem mestu čutiti boljšo delovno klimo, boljši so tudi odnosi med sodelavci. Nekateri so posebej izpostavljali, da so zelo zadovoljni, drugi zadovoljni, tretji srednje, posamezniki sploh niso zadovoljni oz. le delno. Vsekakor je zadovoljstvo odvisno od tematike, ki se izvaja (*»z enim sem bolj«* M11, *»z drugimi manj zadovoljna«* M12). Zelo zadovoljni so nekateri s supervizijo, kjer pa je zadovoljstvo odvisno tudi od supervizorja (*»zelo zadovoljna s supervizorjem, ki vodi supervizijo«* Č13), in s psihoterapijo (*»saj drugače si ne bi niti plačevala«* B6).

Posamezniki, ki niso bili zadovoljni, so kot razlog navedli, da se pomoč včasih izvaja v neprimernem času. Kadar imajo zaposleni veliko dela, se ne morejo udeležiti ponujenih pomoči (*»neprimerni*

časovni termini« C13). Posamezniki so mnenja, da izguba enega srečanja za vsakega strokovnega delavca pomeni veliko. Res je, da se na CSD Piran poskušajo organizirati določena srečanja v terminih, ko se jih lahko udeleži največ zaposlenih, vendar to ni vedno možno za vse. Prav zato bi bilo nujno potrebno, da so srečanja bolj pogosto (*»niso na razpolago takrat, ko jih dejansko potrebuješ*« G19).

Prednosti izvajanja pomoči, ki so jih med pogovorom izpostavljali intervjuvanci, so v delovnem procesu, osebni in strokovni rasti. Nekateri prednosti izvajanja pomoči pri delu vidijo v tem, da delo opravijo bolj učinkovito (*»saj so mi osebno veliko pomagale pri mojem delu*« H13), hkrati jim dajejo dodatnega zaleta pri delu (*»prednosti teh metod vidim v spodbudi za delo*« N11). Posamezniki vidijo prednosti metod pomoči v boljših medsebojnih odnosih s sodelavci, ki se kažejo v večjem sodelovanju in ugodni delovni klimi. Prav zato je večina sogovornikov kot prednost bolj izpostavila osebno rast in razvoj ter zadovoljstvo pri delu. Na strokovnem področju prednosti nekateri vidijo predvsem v novih znanjih, ki jih dobijo z metodami pomoči. Nekateri posamezniki so veseli pomoči, ker je ta dostopna in brezplačna, drugim pa pomaga za vpogled v globlje vsebine, stališča in prepričanja.

Pri pomanjkljivostih so bile le-te v glavnem povezane s pogostostjo izvajanja metod, z neprimernim časovnim terminom in nekaterimi drugimi vidiki. Mnenja o tem, ali je pomoči dovolj (*»metod je dovolj, saj ne uspem niti teh vseh izrabiti v celoti*« D30) ali premalo (*»v vseh pogledih jo je premalo*« B8), so deljena, saj so tudi potrebe po pomoči zaposlenih različne. Posamezniki s krajšim delovnim stažem na CSD (*»sem premalo časa na centru*« J11) ne poznajo niti prednosti niti pomanjkljivosti metod dela, zato tudi niso imeli nobenih idej glede morebitnih sprememb oz. dopolnitev na tem področju.

Posamezniki so poudarjali premalo srečanj oz. prevelike časovne presledke med srečanji (*»Pomembno je, da se metode dela izvajajo kontinuirano*« Č14), saj si želijo, da jim je pomoč dosegljiva takrat, ko jo potrebujejo (*»tu in zdaj*« D22). Dogaja se namreč, da morajo zaposleni rešiti določen, konkreten primer takoj, nimajo pa možnosti dobiti morebitne potrebne pomoči. Zaradi prevelikega obsega dela ali odsotnosti z dela se zaposleni ne morejo vedno udeležiti oblik pomoči, ki jih organizira CSD, zato bi te morale biti bolj pogoste in tako omogočiti udeležbo večini. Posamezniki so menili, da so metode pomoči, ki jih organizira CSD Piran, dobre. Večji problem vidijo v tem, kako vso to pomoč izkoristiti na delu (*»uporabna vrednost soodvisna s koriščenjem učinkov teh instrumentov*« D17).

Glede na navedeno sem pri naslednjem vprašanju želela izvedeti, kje zaposleni vidijo potrebe po nadgraditvi metod pomoči. Sprememb, ki so jih sogovorniki navajali, je bilo veliko, zato sem jih

razdelila v podkategorije, in sicer pogostost izvajanja, potrebne spremembe pri strokovnosti, neformalna druženja, supervizija, zaposlovanje in splošno.

Kot eno izmed najbolj pogostih potreb za spremembe pri nadgrajevanju metod pomoči so sogovorniki navajali večjo frekvenco pomoči in metode, ki bodo zaposlenim dosegljive takrat, ko jih potrebujejo. Zato tudi navajajo, da je treba nadgraditi izvajanje supervizije tako skupinske, kot individualne, ki bi morala potekati najmanj dvakrat mesečno (*»vesela bi bila, če bi bila supervizija bolj pogosto«* K18). Nekateri pogrešajo več seminarjev, izobraževanj, predavanj, svetovanj za delo (*»vsekakor bi želela več svetovanj glede dela socialnih oskrbovalcev«* L12), zato so menili, da bi bile potrebne nadgraditve pri tem. Posamezniki vidijo potrebne spremembe tudi v tem, da bi imeli na razpolago predavanja, ki bi obravnavala specifične teme glede njihovega poklica, drugi nimajo nobenih idej ali pa sploh ne potrebujejo nobenih sprememb (*»predavanja, seminarji so vedno strokovno izvedeni«* N12).

Ena od oblik pomoči, ki so jih sogovorniki omenjali, in kjer bi CSD Piran moral nekaj narediti, so neformalna druženja, kjer gre lahko za strokovna izobraževanja v obliki ekskurzij ali le za druženje s sodelavci (*»že ob jutranji kavi, ko malo poklepetamo s sodelavci, me sprosti«* G22). Posamezniki so mnenja, da je potrebno dati več poudarka na razvoju kadrov in različnim oblikam pomoči. Nekateri si želijo krajši delovni čas, nekateri pa tudi ničesar (*»na splošno ne«* N12).

Spet drugi omenjajo kot eno izmed nadgraditev predavanja o Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu in o pripomočkih za lažje delo (*»Dogaja se, da se srečam z neznankami pri svojem delu«* C16). S Kodeksom so sicer vsi zaposleni seznanjeni, vendar si njegovo vsebino lahko vsak drugače razlaga, zato je prav pridobiti različna mnenja (*»saj si prebereš, ampak je drugo, ko slišiš tudi mnenja drugih«* C16). Le tako bo posameznik točno vedel, kje so meje njegovega dela. Nekateri pa navajajo, da bi težave rešilo večje število zaposlenih na centru.

Spremembe po vključitvi v metode pomoči so različne. Po vključitvi v metode dela vsi občutijo določene spremembe, ki vplivajo na opravljanje dela na CSD Piran, osebno počutje in odnose med sodelavci.

Posamezniki so navajali, da po vključitvi v metode pomoči lažje opravljajo svoje delo, večja je učinkovitost in storilnost, povečuje se jim samozavest (*»lažje premagovanje stresnih situacij«* H33). Nekateri so dejali, da pridobijo več znanja, kar jim pomaga, da se lažje odločijo, kako ravnati v različnih situacijah (*»opažam spremembe na načinu odreagiranja v določenih situacijah, v pozitivnem smislu«*

Č22). Na tak način občutijo večjo zadovoljstvo, saj je delo kvalitetnejše opravljeno in so misli bolj jasne (*»lažje mi je razmišljati«* C28).

Poleg tega so odnosi med sodelavci boljši (*»ni konfliktov«* B20), višja je stopnja razumevanja in tolerance. Nekateri lažje poslušajo druge, kar omogoča boljšo komunikacijo in povezanost, saj si sodelavci med seboj pomagajo (*»v veliko pomoč mi je, ko se zavedam, da imam oporo pri sodelavcih«* G31). Metode pomoči pomagajo nekaterim pri vsakdanjih opravilih, saj so misli pozitivne (*»Po superviziji občutim več notranjega miru«* K35), kar ugodno vpliva na fizično in psihično počutje, kar prinese nekaterim tudi srečo.

Glede na izkušnje, ki so jih imeli sogovorniki v preteklosti z metodami pomoči s strani CSD Piran, imajo tudi veliko želja, ki bi jim pomagale pri sprostitvi in razbremenitvi. Za izboljšanje počutja si sogovorniki želijo dodatnih metod pomoči na CSD Piran (*»vse vrste pomoči«* H34). Neformalna druženja s sodelavci v obliki strokovnih ekskurzij in preživljanja skupnih trenutkov izven delovnega časa sta le dve izmed teh oblik (*»druženje je tisto, ki bi nam vsem veliko pomagalo«* I31), zato so še posebej izpostavili team building. V okviru metod pomoči za omilitev stresa, izboljšanje počutja, za lažje delo nekateri omenjajo pomen lastne aktivnostih (*»delo na sebi«* E45), kot so tek, hoja ali znanstvene metode. Nekateri tudi nimajo časa za dodatno delo na sebi, zato si med delovnim časom želijo sproščene razgovore ob kavi, malici in rekreacijo (*»skupinska telovadba«* J26).

Določeni so omenjali supervizijo kot željo po dodatnih metodah pomoči na CSD Piran (*»Na prvem mestu bi izpostavil več supervizije«* C29), spet drugi navajajo željo po individualni superviziji (*»Želim si več individualne supervizije«* G32). Posamezniki so posebej izpostavili pomen dela v skupinah, saj takšen način deluje razbremenilno na vse, tako na zaposlene kot tudi na uporabnike.

Želje sogovornikov so se nagibale tudi v smeri dodatnega izobraževanja s področja delovnih nalog in osebnega razvoja. Izvajanje delavnic s področja čustvene inteligence in emocij je še ena vrsta pomoči, ki si jih posamezniki želijo v prihodnosti. Posamezniki si želijo, da bi jih vodje bolj spoštovali, upoštevali njihova mnenja in prošnje, zato menijo, da bi bila potrebna dodatna predavanja za izboljšanje komunikacije (*»Rabila bi metodo, kako poslušati eden drugega«* M28). Boljša komunikacija bi posameznikom omogočila hitreje prepoznati stiske in čustvene težave človeka, ki potrebuje pomoč (*»psihoterapijo«* K39).

Na podlagi dosedanjih izkušenj si eni v prihodnosti želijo individualno pomoč in kakšne nove metode, ki bi služile kot nadgradnja sedanjim vrstam pomoči, drugi pa so zadovoljni, če bo tovrstna pomoč ostala vsaj na takšnem nivoju, kot je danes (*»da ne bo slabše«* 16).

Kot nadgraditev metod pomoči nekateri ne potrebujejo ničesar (*»Imamo izbiro, katerih metod in orodij bi si želeli udeležiti, zato je to super«* D32), drugi bi želeli dodatek za aktivnosti izven delovnega časa, kot so plačila za fitnes, gledališča, opere ali drugačne, cenejše vrste pomoči, čeprav se zavedajo, da ima CSD Piran omejena finančna sredstva (*»več pomoči bi potrebovalo več denarnih sredstev«* F45). Glede na to, da CSD nima na razpolago finančnih sredstev za plačila različnih individualnih dejavnosti, s katerimi se ukvarjajo zaposleni v svojem prostem času, so nekateri menili, da bi CSD Piran moral bolj spodbujati zaposlene, da se sami dodatno izobražujejo in usposabljaajo.

Določeni so omenili, da bi delovno storilnost nadgradili, če bi metode pomoči izvajali v bolj primernem času, predvsem pa z bolj rednimi, različnimi oblikami pomoči (*»že obstoječe oblike pomoči bi morale potekati kontinuirano, saj zaradi obsega dela pogosto pozabimo na potrebe po razbremenitvi«* E48).

Nekateri sogovorniki so kot potrebne spremembe in nadgraditve proti stresu in izgorelosti videli večje število zaposlenih, krajši delovni čas, večje število dni letnega dopusta in manjše število uradnih ur, kar bi jih v prihodnosti razbremenilo pri delu in bi s tem bili tudi bolj zadovoljni. Določenim posameznikom je pomembno, da bi se obstoječe oblike pomoči izvajale pogosteje. Drugi prisegajo na opravljanje kvalitetnih storitev, zato vidijo potrebo za nadgradnjo svojega dela z izvedbo delavnic s tega področja. Nekateri si v bodoče želijo, da bi bile vpeljane kakšne dodatne spremembe, kot npr. sprehodi ali telesne aktivnosti med delovnim časom vsaj za pol ure.

Intervizija in supervizija sta bili izpostavljeni tudi kot metodi pomoči, kjer je potrebna nadgraditev, medtem ko so določeni zadovoljni s tem, kar jim CSD Piran ponuja in ne potrebujejo ničesar (*»brez delodajalca ne bi imeli ničesar, zato lahko le pohvalim center, da dobro opravlja svoje delo«* D32).

4.2. Samopomoč

Ljudje naj bi si v življenju tudi sami pomagali, da lažje prebrodijo stresne situacije, ne samo na delovnem mestu, ampak v vsakdanjem življenju. To področje sem razdelila na štiri kategorije, in sicer so to lastne aktivnosti, hobiji in vpliv na delovno storilnost in počutje ter na vsakdanja opravila.

Posamezniki si za premagovanje težav pomagajo na različne načine (*»delo na sebi je usmerjeno v to, da težave sprejemam kot izziv in jih uspešno premagam«* Č20). Tako enim pomaga bivanje in gibanje v naravi, pa naj bo to hoja v hribe, sprehodi, tek ali delo na njivi. Drugi prisegajo na dihalne vaje za

sprostitev, joga, meditacijo, avtogeni trening, tretji pa sprostitev najdejo v športnih aktivnostih, kot so kolesarjenje, tek, hoja in plavanje bodisi sami ali v družbi prijateljev oz. družine (*»se rekreiram z bližnjimi«* J17). Nekateri se ukvarjajo z drugimi hobiji, kot so oblikovanje skulptur, ples, slikanje, poslušanje glasbe in ročna dela, drugim pa za lastne aktivnosti zmanjkuje časa, zato bi si želeli več sprostitev na delovnem mestu.

Negovanje zasebnega življenja in ohranitev stikov z najbližjimi in samim seboj prav tako deluje sproščujoče na posameznike. Tudi branje dobre knjige ali strokovne literature povezane z delom so lastne aktivnosti, ki posameznikom pomagajo pri sprostitvi na delovnem mestu in počutju (*»po vsem se počutim pozitivno«* A23). Lastne aktivnosti posameznikom pomagajo, da se počutijo veliko bolj umirjeno, učinkovitost se pozna tudi v vsakdanjem življenju in ne le na delovnem mestu. Spremembe so vidne v odnosih do sodelavcev, da ne prihaja do nepotrebnih konfliktov, ampak do večjega medsebojnega razumevanja, kar je bistveno za dobro delo in ugodno delovno klimo. Za vse pa je potreben čas, saj se ničesar ne more spremeniti hitro (*»Zmotno je mišljenje, da se lahko nekaj spremeni čez noč«* Č 21).

Ker se posamezniki počutijo bolje, lažje opravljajo svoje delo (*»bolj z lahkoto opravljaš vsakdanje obveznosti«* D28) in s tem občutijo večje zadovoljstvo in srečo. Delo opravijo pravočasno, strokovno in kvalitetno, na določene situacije se odzovejo drugače kot v preteklosti (*»spremembe na načinu odreagiranja v določenih situacijah, v pozitivnem smislu seveda«* Č23). Tisti posamezniki, ki jih sprošča prebiranje strokovne literature, občutijo tudi večjo samozavest (*»ohranjanje strokovnosti na delovnem mestu, ki mi je zaupano«* D29). Lastne aktivnosti posameznikom pomagajo pri boljši koncentraciji, večji motiviranosti (*»želja, da svoje delo dobro opravim«*, J20), zmanjša se utrujenost, vse skupaj pa dolgoročno vpliva na večjo učinkovitost pri pomoči uporabnikom, ki prihajajo na CSD Piran in na zadovoljstvo pri delu in ohranitev ravnovesja (*»svoje telo nahranim z dodatno energijo«* F36).

Posamezniki so prepričani, da večja povezanost med sodelavci pomaga ustvarjati pozitivno klimo v organizaciji in pripomore k reševanju specifičnih problemov (*»se zavedam, da imam oporo pri sodelavcih, ki mi bodo pomagali, če bom v stiski«* G31). Na tak način so zadovoljni tisti, ki nudijo storitve, kot tisti, ki jih uporabljajo. Da so zaposleni sproščeni, se najbolj opazi pri komunikaciji z uporabniki, ki imajo velike težave, vpliva pa tudi na dobro počutje v vsakdanjem življenju.

4.3. Druge pomoči

Kot oblike pomoči, ki bi posameznikom pomagale zmanjšati stres na delovnem mestu in v življenju, vidijo finančne dodatke za aktivnosti in hobije izven delovnega časa. Posamezniki so prepričani, da bi delodajalec moral poskrbeti za več druženja med delovnim časom s sodelavci, kjer so še posebej bili izpostavljeni neformalni pogovori s sodelavci, zato so bile navedene želje po daljših odmorih med delovnim časom, ki bi jim omogočil kratke sprehode.

Prav tako so nekateri mnenja, da je CSD Piran podhranjen z delovno silo, zato bi morali zaposliti dodaten kader (*»saj bi delo v dveh bilo veliko lažje«* L21). Delodajalec naj bi svojim zaposlenim ponudil več različnih oblik izobraževanja, svetovanja, seminarjev in predavanja (*»več sredstev za kakovostna izobraževanja«* Č25). Prav tako so posamezniki mnenja, da bi zaposleni morali biti deležni delavnic, ki bi jim pomagale pri sprostitvi in premagovanju stresa, medtem ko nekateri ne potrebujejo nobene druge pomoči, saj so mnenja, da si lahko sami pomagajo (*»zaenkrat kar dobro preprečujem, zmanjšujem tveganja, ki bi mi lahko povzročila večji stres, D34«*).

4.4. Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

Večina intervjuvancev je navajalo, da je šport eden izmed dejavnikov, ki lahko prispeva k zmanjšanju stresa. Predlagali so, da bi zato CSD lahko organiziral športni dan za pohod ali smučanje. Ker pa so za to potrebna dodatna finančna sredstva, bi se posamezniki zadovoljili tudi z daljšimi sprehodi med malico, saj bi svež zrak koristil vsem (*»pasal sprehod na svežem zraku«* B26).

Med športnimi aktivnostmi so posamezniki navajali še plavanje, telovadbo na splošno in ples. Mnenja so bili, da so sprostitvene tehnike tiste, ki bi jih zaposleni potrebovali, zato naj bi poskrbeli tudi sami z večjo udeležbo na seminarjih, predavanjih in izobraževanjih. Na zmanjševanje stresa poleg telesnih aktivnosti vpliva tudi način prehranjevanja (*»zdravo prehrano«* E52), zato naj bi zaposleni tudi bili pozorni na to. Posamezniki so bili mnenja, da je to, kar sedaj počnejo, že veliko in bi bilo prav, da tako nadaljujejo tudi v bodoče.

5. RAZPRAVA

V magistrskem delu sem raziskovala metode pomoči, ki jih izvaja CSD Piran za svoje zaposlene ter zadovoljstvo teh s ponujeno pomočjo. Raziskovanje je temeljilo na podlagi izkušenj zaposlenih iz preteklosti in želja za nadaljevanje metod pomoči, ki bi ublažile stres na delovnem mestu in vsakdanjem življenju.

Metod in tehnik za omilitev stresa je veliko. Tudi CSD Piran ponuja vrsto metod pomoči zaposlenim, vendar kot navaja Mali (2008: 5), ni bistveno, koliko programov pomoči, kakšnih vrst in oblik so, ampak je pomembno, kakšne vplive imajo ti programi na posameznika pri reševanju težav, s katerimi se sooča. Rezultati raziskave so pokazali, da so zaposleni v večini zadovoljni z metodami pomoči, da pa je teh premalo.

Ena od takih metod pomoči, ki jo večina najbolj uporablja, je supervizija, o kateri Žorga (2002: 103) navaja, da je potrebna, ko zaposleni svoje delo ocenjujejo kot premalo učinkovito in bi s skupnimi močmi lahko našli pravilno pot do rešitve. V moji raziskavi sem ugotovila, da supervizija večini pomaga pri preprečevanju izgorelosti.

Udeležba na superviziji je zakonsko predpisana, vendar se tovrstne pomoči razen izjem vsi udeležijo predvsem, ker jim koristi za kvalitetnejše opravljanje dela in za osebni razvoj. Ker obstaja več vrst supervizij, so nekateri izpostavili individualno supervizijo, drugi skupinsko, tretji pa intervizijo. Čeprav je individualna supervizija priporočljiva za študente na praksi, pripravnika ali strokovnjaka, ki se uvaja v delo na novem strokovnem področju (Milošević Arnold 1999:13-14), si tovrstno pomoč želijo intervjuvanci, ki so različno dolgo zaposleni na CSD Piran, medtem ko so se za intervizijo odločili predvsem tisti, ki so zaposleni več kot 5 in manj kot 10 let. To lahko razložimo z dejstvom, da je intervizija namenjena manjši skupini strokovnih delavcev, ki imajo podobno strokovno usposobljenost in delovne izkušnje, kjer si med seboj postavljajo vprašanja, ki se jim porajajo v njihovem delovnem okolju. Skupinska supervizija pa se v praksi najbolj pogosto izvaja. Tudi v tem primeru gre za manjše skupine, kjer pa vsak dobi dovolj pozornosti za svoje učenje. Večina si želi supervizijo imeti tudi še naprej in bolj pogosto.

Zaposleni na CSD Piran uporabljajo kakšno od metod pomoči. Večini pomoč organizira in plačuje CSD Piran, le izjemoma si pomoč plačujejo sami. Pri analizi intervjujev smo ugotovili, da se večinoma za vključitev v posamezne metode dela odločajo predvsem, da se razbremenijo stresa in vsakdanjih

naporov na delovnem mestu. V posameznih primerih se v metode pomoči vključujejo, ker je to obvezno. Gre za zaposlene, ki so na CSD manj kot 5 let in mogoče še ne potrebuje veliko pomoči. Dejstvo je, da smo ljudje čustvena bitja in zato tudi ne moremo biti imuni za dogajanja okoli sebe, posebno pa, ko se nekdo zateče k nam po pomoč. Če je pa to še tvoje delo, tvoj poklic, lahko stvari jemlješ preveč osebno, kar pripelje tudi do izgorelosti. Zato ne preseneča dejstvo, da se intervjuvanci poleg supervizije udeležujejo še drugih oblik pomoči, kot so intervizija, team building, konzultacije, razvoj kadrov, Učeča se skupnost in timskih konferenc. Ponujena pomoč zaposlenim tudi omogoča osebnostno in strokovno rast.

Kot navaja Weisinger (2001:147) je temelj vsakega odnosa komunikacija, saj brez nje ni mogoče razrešiti nobene stvari. Takega mišljenja so tudi nekateri, ki menijo, da le s pogovori, boljšo komunikacijo lahko mnenja spremenijo in razjasnijo, za kar je potrebno učinkovito sodelovanje vseh zaposlenih. Skozi raziskavo sem ugotovila, da si zaposleni želijo druženja s sodelavci tako med delovnim časom kot izven njega.

»Eden od največjih osebnostnih darov je zmožnost znati prisluhniti drugemu in ga poslušati« je zapisal Trontelj (2014: 19) in tega se zavedajo tudi posamezniki v moji raziskavi. Ugotovila sem, da posamezniki ne znajo prisluhniti drug drugemu, zato so posebej izpostavili potrebe po neformalnih razgovorih in srečanjih ter organiziranju predavanj za boljšo komunikacijo. Med delovnim časom bi razgovori potekali med malico ali kavi, izven delovnega časa pa med različnimi športnimi aktivnostmi, kot so sprehodi, smučanje ali strokovnimi ekskurzijami.

Komunikacija je pomembna pri delu z uporabniki, saj se večina zaposlenih med opravljanjem svojega dela srečuje z različnimi osebami in težavami. Kot navaja Božič (2003: 34), se nepotrebnim nesporazumom in s tem stresu lahko izognemo, če bomo prepoznali vedenjske vzorce sogovornika. Posamezniki si želijo, da bi bolje prisluhnili drug drugemu, saj bi le tako tudi ugotovili, kdaj kdo potrebuje pomoč. Ugotovila sem, da metode pomoči posameznikom pomagajo, da so pripravljeni na poslušanje, so bolj povezani, imajo višjo stopnjo tolerance in razumevanja.

Milivojević (2008: 292) navaja, da je zadovoljstvo »čustvo, ki ga subjekt občuti, kadar oceni, da je zadovoljil neko svojo pomembno željo«. Ker je večina zadovoljnih s pomočjo, ki jim jo nudi CSD Piran, sem ugotovila, da jim je s tem bila izpolnjena določena želja. Nekateri pa tudi mislijo, da je te pomoči premalo. Večina si želi, da bi se supervizija izvajala bolj pogosto. Včasih se posamezniki srečujejo s težavo, ki je ne morejo sami rešiti, zato želijo, da bi pomoč bila dosegljiva bolj pogosto oz. ves čas dela.

Skozi raziskavo sem ugotovila, da večina največjo pomanjkljivost pri izvajanju pomoči vidi v premajhnem številu izvajanja določenih metod (supervizija), medtem pa kot prednosti pomoči vidijo v pridobivanju novih znanj, boljših odnosih med zaposlenimi in uporabniki ter posledično s tem ugodnejši delovni klimi. Na osnovi dosedanjih izkušenj si želijo še več različnih izobraževanj, še posebej pa supervizije, ki bi se lahko izvajala tudi individualno. Dejstvo je, da izobraževanje in znanje pomembno vplivata na poklicni razvoj zaposlenih, posebno v današnjem času, času hitrih sprememb, zato tudi ne preseneča, da se zaposleni želijo dodatno usposablјati, izpopolnjevati in izobraževati. Pa tu ne mislimo le na obvladovanje stresnih situacij, ampak tudi izobraževanje, povezano s temami, ki se nanašajo na strokovno delo. V posameznih primerih so navedli potrebo po predavanjih o Kodeksu etičnih načel. To se mi zdi zelo pomembno, saj je etika beseda, ki jo danes pogosto slišimo in postavlja meje človeškemu vedenju, ki so »strožje kot meje zakona« (Trontelj 2014: 28). Zakaj je prišla le ena pobuda za izobraževanje na to tematiko, ne vem zagotovo, lahko to pomeni, da drugi dobro poznajo Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, ali se enostavno niso nanj spomnili. Kot eno izmed oblik pomoči bi si nekateri želeli tudi strokovne ekskurzije. Strokovne ekskurzije pomagajo zaposlenim na dva načina, in sicer kot prvo udeležencem prinesejo nova znanja, kot drugo pa omogočijo neformalno druženje oz. sprostitev.

Danes se ne moremo izogniti stresu, zato ne moremo čakati le na to, da nam organizacija nekaj ponudi, ampak smo dolžni tudi sami poskrbeti za boljše počutje v vsakdanjem življenju, saj nam stres lahko povzroči tako telesne kot psihične težave. V raziskavi smo ugotovili, da se tega očitno zavedajo tudi zaposleni na CSD Piran, zato si tudi sami poskušajo pomagati na različne načine. Večina lastnih oblik pomoči se je nanašala na aktivnosti v naravi, kot so sprehodi, tek, kolesarjenje, plavanje, pa tudi delo. Nekateri se za boljše počutje ukvarjajo z jogo, z dihalnimi vajami, avtojenim treningom in meditacijo. Meditacija je ena izmed tehnik sproščanja, ki je preprosta in ne zahteva nobene posebne opreme, lahko traja le nekaj minut, vendar se človek po njej počuti sproščeno (Burch, Penman 2016: 24). To metodo je najbolj primerno izvajati na prijetnem in mirnem kraju, kar delovno okolje verjetno ni, vendar lahko to naredimo tudi med malico, treba si je le zagotoviti čas, izklopiti telefon in si urediti prostor s cvetjem ali kakšnimi drugimi okraski oz. slikami.

Tudi branje knjig in strokovne literature deluje sproščujoče na ljudi. Posamezniki se za sprostitev ukvarjajo tudi s kakšnimi ustvarjalnimi dejavnostmi, kot je npr. oblikovanje skulptur iz kamna in slikanje. Ne glede na to, za katero obliko sproščanja se zaposleni na CSD Piran odločajo, to deluje na njih pozitivno, jih umiri in jim omogoča, da svoje delo lažje opravljajo ter zmanjšajo možnost stresa.

Posamezniki so navedli, da jim sprostitvene tehnike pomagajo tudi pri boljših odnosih s sodelavci, ker ne prihaja do nepotrebnih konfliktov, ampak predvsem do večjega razumevanja. Spet drugi menijo, da je delo z uporabniki bolj sproščeno, če so si zaposleni sami prej že pomagali do sprostitve. Na splošno lahko zaključimo, da se zaposlenim po metodah pomoči počutje izboljša, poveča se jim delovna storilnost, izboljšajo se medsebojni odnosi oz. vse to nanje deluje le pozitivno. In prav pozitivna klima preprečuje, da bi zaposleni izgoreli.

Kot predloge nadgraditve metod pomoči so posamezniki poleg supervizije izpostavili še timsko delo, neformalna izobraževanja, daljše dopuste, krajši delovni čas za uporabnike, mesečne karte za fitnes, opero, gledališča, organizacijo ekskurzij, smučanja in drugih športnih aktivnostih. Vse to terja dodatna sredstva, ki jih CSD Piran nima, saj je odvisen le od sredstev, ki jih dobi od pristojnega ministrstva. Obstajajo tudi oblike pomoči, kjer ni potrebnih dodatnih finančnih sredstev, so jih pa zaposleni na CSD Piran izpostavili, in to so neformalno druženje, sprehodi v naravi, pogovori med sodelavci med delovnim časom oz. v času malice. Intervjuvanci si želijo več medsebojnega sodelovanja, posebno s strani vodilnih, ki bi morali znati prisluhniti svojim zaposlenim.

6. SKLEPI

Kot sem že uvodoma napisala, je glavni cilj magistrskega dela ugotoviti zadovoljstvo zaposlenih na CSD Piran glede organiziranih metod pomoči. Na podlagi pridobljenih odgovorov na raziskovalna vprašanja sem prišla do naslednjih sklepov:

- CSD Piran organizira različne vrste metod pomoči, ki vplivajo na boljše počutje, lažje premagovanje težav in zmanjšanje dejavnikov stresa. Večinoma so bile izpostavljene kot učinkovite metode pomoči konzultacija, supervizija, intervizija in team building.
- Posamezniki so večinoma vključeni v metode pomoči, ki jih organizira CSD Piran, razen nekaterih, ki si pomoč poiščejo in plačujejo pri zunanjih institucijah.
- posamezniki si največ znanja pridobijo s supervizijsko metodo, udeležijo pa se tudi drugih vrst izobraževanj v obliki seminarjev in usposabljanj v delavnicah. Skladno z veljavno zakonodajo se je večina zaposlenih dolžna udeležiti supervizije, vendar to ni glavni razlog za tovrstno udeležbo. Glavni razlog je predvsem v tem, da jim supervizija in druge metode pomoči olajšajo opravljanje delovnih nalog in s tem omilijo stres.
- S ponujeno pomočjo so v večini zadovoljni, kar pa je odvisno tudi od vrste oblik pomoči in predavatelja.
- Prednosti metod pomoči so predvsem v pridobivanju novih znanj, boljših medsebojnih odnosih, pomanjkljivosti pa, da se te izvajajo v neprimernem času in da so premalo pogoste.
- Potrebne so naslednje spremembe:
 - bolj pogoste in različne oblike pomoči,
 - večje število zaposlenih, ki bi zaposlene razbremenilo prevelikega obsega dela,
 - organizacija družabnih dogodkov, kot so neformalna druženja s sodelavci, strokovne ekskurzije, športne aktivnosti ipd.;
- Po vključitvi v različne oblike pomoči je počutje zaposlenih dobro, kar jim omogoča lažje, strokovnejše, kakovostnejše opravljanje dela, hkrati pa pridobijo na samozavesti.
- V bodoče si večina želi vseh metod, ki jih že sedaj uporabljajo in še kakšne druge, novejše. Najbolj si želijo nadaljevanje supervizije, vendar pogosteje.
- Posameznikom je pomembno spoštovanje zaposlenih s strani vodilnih in sodelovanje ter povezovanje zaposlenih med delovnim časom in izven njega.
- Zaposleni si pomagajo tudi sami. Nekateri z brezplačnimi oblikami, kot so hoja, tek, obisk gora, kolesarjenje, plavanje, branje knjig, drugi pa s plačljivimi, kjer gre tako za strokovna predavanja (psihoterapija) kot za duhovno urjenje (joga) ali le preprosto za zabavo (ples). Vse to jim pomaga, da lažje opravljajo vsakdanje delo, saj se počutijo sproščeno in razbremenjeno, kar pozitivno vpliva na delovno klimo v organizaciji.

- Zaposleni bi želeli organiziranega izobraževanja na področju komunikacije in premagovanja stresa.

Na tem mestu lahko delno potrdimo postavljeno tezo, ki se je glasila: »Zaposleni na Centru s sedanjimi metodami pomoči niso zadovoljni in ponujene pomoči je premalo«. Na podlagi raziskave smo ugotovili, da je večina intervjuvancev z metodami pomoči, ki jih organizira CSD Piran, zadovoljnih, saj so le v posamičnih primerih delno zadovoljni. So pa vsi ves čas intervjuja poudarjali, da je pomoči s strani CSD Piran premalo, zato lahko potrdimo le drugi del postavljene teze. Zaposleni si dodatno pomagajo sami z različnimi načini, ene sprošča delo (v naravi), druge šport, tretje branje, četrte duhovne vaje ipd. Temu lahko dodamo ugotovitev, da je stres individualna izkušnja, zato ta kot tudi metode sproščanja ne deluje enako na vse. Ker je stres večinoma posledica delovanja stresorjev na posameznika, na njegovo mišljenje, navade in vedenjske vzorce, zaposleni na CSD Piran ne morejo pričakovati, da bodo stres premagali le s pomočjo metod pomoči, ki jim organizacija ponuja, ampak se s stresom morajo spoprijeti sami tako, da si prilagodijo način življenja.

7. PREDLOGI

V magistrskem delu smo raziskovali metode pomoči zaposlenim na CSD Piran za preprečitev stresa, da ne pride do izgorelosti. Dejavniki dela zaposlenim na CSD Piran predstavljajo različne vire obremenitev oz. govorimo o tveganjih, ki ogrožajo njihovo zdravje in dobro počutje, kamor uvrščamo visoke zahteve dela, visoko delovno intenziteto, čustvene zahteve, nepotrebne konflikte, slabi medsebojni odnosi, negotovosti ipd. Zato se zaposleni morajo znati spoprijeti s stresom, kar pomeni odpravo vzrokov, poznavanje tehnik in veščin za razbremenitev.

Pri proučevanju metod pomoči zaposlenih na CSD Piran in njihovega zadovoljstva s ponujeno pomočjo namesto zaključka navajam predloge, kaj bi lahko organizacija še storila za svoje zaposlene. To so:

- da bi ugotovili stopnjo izgorelosti, naj zaposleni izpolnijo vprašalnik v Orodju za obvladovanje psihosocialnih tveganj in absentizma oz. OPSA (Šprah, Dolenc 2014), ki vključuje najnovejša spoznavanja o psihosocialnih in drugih tveganjih v delovnem okolju. Na podlagi dobljenih rezultatov orodje OPSA oblikuje ukrepe za majhno, povečano in visoko stopnjo tveganja, ki bodo organizaciji lahko služila za izdelavo ukrepov za zmanjšanje oz. odpravo stresa. Izgorelost je namreč opredeljena kot psihološki pojav (Bilban, Pšeničny 2007: 22), zato je nujno odpraviti večino stresorjev, ki negativno vplivajo na zaposlene;
- ena od okoliščin, ki prispevajo k stresu, so vsekakor medsebojni odnosi. Zato je pomembno obvladovanje komunikacijskih veščin in bi CSD tovrstni metodi moral posvetiti večjo pozornost. Predlagamo, da se organizirajo seminarji o komunikacijskih veščinah, ki bi zajeli tako verbalno kot neverbalno komunikacijo. Kot navaja Weisinger (2001: 150), gre pri komunikaciji za »dvosmerno izmenjavo, dajanje in jemanje«, ko poskušamo razumeti drug drugega pri posredovanju sporočil. Zato je, poleg verbalne komunikacije veliko bolj pomembna neverbalna, saj so raziskave dokazale, da zavzema govorica telesa več kot polovico komunikacije (NLP, 2016). Neverbalna komunikacija bi posamezniku dodatno pomagala, da ne le posluša sodelavce, ampak jih tudi sliši.
- skrb za sočloveka je ena izmed vrednot, ki jih pozna človeštvo, hkrati pa je temelj življenja v družbi (Inštitut za etiko, 2014: 7). Res je, da je pomoč drugim poslanstvo zaposlenih na CSD Piran, vendar menim, da bi CSD Piran lahko občasno organiziral delavnice na temo o skrbi za sočloveka. Na tak način bi zaposleni bili usmerjeni v delovanje in učenje iz prakse, kjer je poudarek na skrbi za sočloveka in vzajemnega spoštovanja. To bi pomagalo pri večjem razumevanju sebe in drugih;
- »smeh je pol zdravja« velja stari pregovor, ki ga vsi poznamo ali kot navaja Cumming (b. l., v Božič 2003: 45) »Najbolj zapravljen je dan, ko se nisi smejal«. Zaposleni na CSD se srečujejo tudi z

žalostnimi zgodbami, zato ne moremo reči, da naj se smejejo. Vendar obstajajo trenutki, ko nas spreleti prijetno čustvo, ki sproži določene asociacije in s tem tudi smeh, zato bi jih človek moral bolj pogosto uporabljati. Bistvo je, da humor blaži napetosti pri delu, izboljšuje koncentracijo in povečuje ustvarjalnost, zato tudi obstajajo terapije s smehom, ko se sprostimo in postanemo spontani. Jutro bi morali začeti s šalo in smehom. Za to je primerno jutranje druženje ob kavi ali čaju (čaj iz baldrijana deluje na človeka pomirjevalno, pomaga pri sproščanju živčne napetosti, lajšanju tesnobe in ima pozitivne učinke pri nemiru ali stresu) med zaposlenimi. CSD Piran naj občasno omogoči obisk komedije v gledališču npr. namesto novoletnih daril;

- omogočiti zaposlenim telesne dejavnosti med delovnim časom, ki jih promovira Ministrstvo za zdravje RS (2007). Zaposleni bi lahko dvajset minut porabili za malico, deset minut pa za krajše sproščujoče tehnike (pravilno dihanje, meditacija);
- organizirati športni dan za zaposlene. Ker ob četrtkih ni uradnih ur in zaposleni niso vezani na uporabnike, bi vsaj štirikrat letno ob četrtkih omogočili neformalno druženje izven delovnih prostorov s pohodi, sprehodi, kolesarjenjem, poleti s plavanjem ali odbojka na plaži ipd. v trajanju dveh ur skladno s 6. členom Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011). Te dejavnosti ne zahtevajo dodatnih finančnih sredstev, bile pa bi primerne za vsakega zaposlenega;
- zaposleni so upravičeni do odmora za malico ali skodelice kave, zato naj bi jih CSD spodbujal, da tega nikar ne preskočijo. Že majhen odmor je priložnost, da se zaposleni sprostijo in s tem prispevajo k premagovanju stresa, napetosti in razdraženosti. Le nekaj minut je dovolj, da se telo umiri in ustvari občutek olajšanja;
- vodena diskusija vsebin Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, ki bi ga predstavila direktorica CSD Piran,
- vsaj dvakrat mesečno organizirati supervizijo. Supervizija je kontinuiran učni proces, kar pomeni, da mora potekati določeno obdobje in v stabilni skupini z zunanjim supervizorjem. Ko bi zaposleni osvojili metode supervizije, bi lahko organizirali bolj pogosto srečevanje intervizijskih skupin. Intervizijo bi lahko vodil vsakič drug strokovni delavec. Razvoj kadrov je orodje, s katerim si pomagamo izgraditi učinkovito ekipo. To, da je nekdo zaposlen na določenem delovnem mestu z ustrežno izobrazbo, ni zagotovitev, da bo pri svojem delu tudi uspešen, zato je potrebno izkoristiti potencialne svojih zaposlenih za izboljšanje njihove učinkovitosti, zadovoljstva in predanosti organizaciji (Trgotur, 2016).
- pri delu je pomembna samomotivacija (zaposleni morajo verjeti vase, le tako bodo tudi drugi verjeli vanje) in samodisciplina, zato je smiselno, da se tudi za ti dve področji zaposleni udeležijo seminarjev, ki bi potekali preko spleta in si na tak način privarčevali pri času in denarju;

- ker psihološki pogoji dela vplivajo na počutje človeka, bi CSD Piran moral omogočiti zaposlenim ureditev njihovih delovnih prostorov, pisarn po lastni izbiri. Pri tem ne mislim na drago pohištvo, ampak predvsem na dodatke (slike najbližjih, slike narave, luči, poslušanje glasbe, rože, udobni pisarniški stoli, ipd.) oz. to kar posameznika osrečuje in ne moti pri delu.

8. SEZNAM VIROV

Artnik Knibbe, T. (2012), *Z zavestjo o sebi nad poklicno izgorelost*. Dostopno na: <https://www.dnevnik.si/1042299705/posel/zaposl/1042299705> (23. 11. 2016).

Bailey, W. C., Woodiel, K. D., Turner, J. M., Young, J. (1998), *The relationship of financial stress to overall stress and satisfaction*. Dostopno na: https://www.researchgate.net/publication/228602331_The_relationship_of_financial_stress_to_overall_stress_and_satisfaction (23. 11. 2016).

Bajt, M., Jeriček Klanček, H., Britovšek, K. (2015), *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.

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

Bilban, M., Pšeničny, A. (2007), *Izgorelost*. Delo in varnost 52, 1: 23–29.

Božič, M. (2003), *Stres pri delu*. Ljubljana: GV Izobraževanje.

Brajša, P. (1996), *Sedem skrivnosti uspešnega managementa*. Ljubljana: GV.

Brajša, P. (2005), *Supervizija kot orodje za preprečevanje izgorevanja na delovnem mestu.in v zasebnem življenju: delo v zvezi s samim sabo je pogoj uspeha*. HRM3, 8: 28–33

Burch, V., Penman, D. (2016), *Čuječnost za zdravje*. Tržič: Učila International.

Carnegie, D. (2012), *Premagajte skrbi in stres*. Tržič: Učila International.

Center za socialno delo Piran. (2016a), *Predstavitev*. Dostopno na: <http://www.csd-piran.si/> (4. december 2016).

Center za socialno delo Piran. (2016b), *Poslovno poročilo za leto 2015*. Piran: Center za socialno delo Piran.

Černelič Bizjak, M. (2009), *Od stanja izčrpanosti do stanja (adrenalne) izgorelosti. Kronična izpostavljenost stresu*. Strokovna revija ISIS, XVIII, 1: 53-55

Drole, B., Gantar, N. (2008), *Obravnava dolgotrajnega nasilja v družini v Centru za socialno delo*. Socialno delo, 47, 3: 285-293

Energos. (2010), *Sproščanje in širitev potenciala na delovnem mestu*. Dostopno na: <http://energossvetovanje.si/index.php?module=clanki&op=pokazi&clankiID=114&print=1> (29. novembra 2016)

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

Findeisen, D. (2005), *Osebni izobraževalni modul za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti (1. del)*. Andragoška spoznanja, 11, 2: 1-16

Glottanova. (2016), *Coaching*. Dostopno na <http://www.coaching.si/> (29. novembra 2016).

Hočevar Grom, A. (2015), Predgovor. V: M. Bajt, H. Jeriček Klančec, K. Britovšek (ur.), *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje. 4.

Ivanuša Bezjak, M. (2006), *Zaposleni največji kapital 21. stoletja*. Maribor: Pro-Andy.

Kobolt, A., Žizak, A. (2010), Prispevek supervizije k uspešnosti in vzdušju v delovnih skupinah in timih. V: A. Kobolt (ur.), *Supervizija in koučing*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta in Zavod RS za zaposlovanje. 119-148.

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, Uradni list RS, št. 59/02, 108/07 in 50/14

Kovač, J. (2013), *Supervizija, stres in poklicna izgorelost šolskih svetovalnih delavcev*. Maribor: Mednarodna založba Oddelka za slovanske jezike in književnosti, Filozofska fakulteta.

Kuzmanič Korva, D., Murgel, S. (2007), *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

Lipičnik, B. (1996), *Človeški viri in ravnanje z njimi*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Maslach, C., Leiter, M. P. (2002), *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educey.

Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: VŠSD.

Middleton, K. (2014), *Stres: kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Milivojević, Z. (2008), *Emocije*. Novi Sad. Psihopolis institut.

Milošević, Arnold, V. (1998), *Nekatere značilnosti socialnega dela v Sloveniji* (s poudarkom na javnem sektorju). Socialno delo, 37, 3/5: 231-224.

Milošević, Arnold, V. (1999), Predstavitev supervizijske metode. V: Milošević Arnold, V., Vodeb Bonač. V, Erzar Metelko, D. in Možina, M. (ur.). *Supervizija-znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije. 3-47.

Milošević, Arnold, V. Vodeb Bonač, M., Erzar Metelko, D., Možina, M. (1999), *Supervizija-znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

Ministrstvo za zdravje RS (2007), *Nacionalni program spodbujanja telesne dejavnosti za krepitev zdravja od 2007 do 2012*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje.

Mobing. (2007), *Pojem*. Dostopno na: <http://www.mobing.si/slo/mobbing.html> (23. november 2016).

Možina, S., Tavčar, M. I., Zupan, N. in Knežević, A. N. (2004), *Poslovno komuniciranje: evropske razsežnosti*. Maribor: Obzorja.

Musek Lešnik, K. (2006), *Pomen klime (organizacijske) v podjetju*. Dostopno na: <http://www.ipsos.si/web-data/Templates/menu-podjetje-klima.html> (28.november 2016).

Newhouse, P. (2000), *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.

NLP (2016), *Napredne veščine neverbalne komunikacije*. Dostopno na <http://www.nlpi.si/hitro-branje-122/67-strokovno-usposabljanje/temelji-nlp-ja/216-branje-sog-ovornikov> (19. december 2016).

Podjetništvo. (2013), *Kaj je team building?* <http://podjetnistvo.si/kaj-je-team-building/> (21. december 2016).

Pšeničny, A. (2006), Recipročni model izgorelosti (RMI): prikaz povezave med interpersonalnimi in intrapersonalnimi dejavniki. *Psihološka obzorja*, 15, 3: 19-36.

Pšeničny, A. (2007), Razvoj vprašalnika sindroma adrenalne izgorelosti (SAI) in preverjanje izhodišča Recipročnega modela izgorelosti. *Psihološka obzorja*, 16, 2: 47-82.

Šarotar Žižek, S. (2011), *Stres: učbenik za izobraževanje*. Dostopno na: http://skei.si/uploads/skei2/public/_custom/gradivo_za_izobraevanja_stres_25_11_2011.pdf (10. februar 2017).

Schmidt, A. (2003), *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: samozaložba.

Schmiedel, V. (2011), *Izgorelost Burnout*. Maribor: Mettis Bukvarna d. o. o.

Selič, P. (1999), *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana. Znanstveno in publicistično središče.

Skupnost centrov za socialno delo - SCSD. (2016), *Predstavitev centrov za socialno delo Slovenije*. Dostopno na: <https://www.scsd.si/predstavitev-csd.html> (4. december 2016).

Statistični urad RS (2014), *Občina Piran*. Dostopno na: <http://www.stat.si/obcine/sl/2014/Municip/Index/119> (5. december 2016).

Šprah, L., Dolenc, B. (2014), *Priročnik za obvladovanje psihosocialnih tveganj in absentizma s pomočjo orodja OPSA*. Ljubljana : Založba ZRC, ZRC SAZU.

Šubic, P. (2006), *Diagnoza: poklicna izgorelost*. Manager, 1: 44–46.

Švagan, J. (2010), Dejavniki, ki vplivajo na supervizijske postopke in izkušnje supervizantov. V: A. Kobolt (ur.). *Supervizija in koučing*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta in Zavod RS za zaposlovanje. 155-171.

Treven, S. (2005), *Premagovanje stresa*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Trgotur. (2016), *Razvoj kadrov*. <http://www.trgotur.si/si/kaj-delamo/razvoj-kadrov> (21. december 2016).

Trontelj, J. (2014), *Živeti z etiko*. Ljubljana: Inštitut za etiko in vrednote.

Tyrer, P. (1987), *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Weisinger, H. (2001), *Čustvena inteligenca pri delu z ljudmi*. Ljubljana; Tangram.

Zakon o socialnem varstvu. (2007), *Uradni list RS*, št. 3/07, 23/07, 41/07, 61/10, 62/10, 57/12, 39/16 in 52/16.

Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev. (2010), *Uradni list RS*, št. 62/10, 14/11, 40/12, 57/12, 14/13, 56/13, 99/13, 14/15, 57/15, 90/15, 36/16, 51/16 in 88/16.

Zakon o zavodih. (1991), *Uradni list št.* 12/91, 8/96, 36/00 in 127/06.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011). *Uradni list RS*, št 43/11.

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008). *Uradni list RS*, št 16/2008 in 68/16.

Zorn. J. (2005), *Globalni standardi izobraževanja in usposabljanja za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.

Žorga, S. (2002), Modeli in oblike supervizije. V: Žorga, S, (ur). *Modeli in oblike supervizije*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta. 9-13.

9. PRILOGE

9.1. Zakonske podlage izvajanja dejavnosti CSD

Zakon o socialnem varstvu (ZSV). Uradni list RS, št. 3/07.

Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (ZSDP). Uradni list RS, št. 26/14.

Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR). Uradni list RS, št. 69/04.

Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti (ZIRD). Uradni list RS, št. 11/02.

Zakon o štipendiranju (ZŠtip). Uradni list RS, št. 59/07.

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND). Uradni list RS, št. 16/08.

Zakon o šolski prehrani (ZŠolPre). Uradni list RS, št. 43/10.

Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS). Uradni list RS, št. 62/10.

Zakon o socialno varstvenih prejemkih (ZSVarPre). Uradni list RS, št. 61/10.

Zakon o duševnem zdravju (ZDZdr). Uradni list RS, št. 77/08.

Zakon o jamstvenem in preživninskem skladu RS (ZJSRS). Uradni list RS, št. 119/02.

Zakon o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb (ZDVDTP). Uradni list RS, št. 114/06.

Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP). Uradni list RS, št. 118/06.

Zakon o upravnem postopku (ZUP). Uradni list RS, št. 58/11.

Zakon o upravnih taksah (ZUT). Uradni list RS, št. 8/00.

Zakon o centralnem registru prebivalstva (ZCRP). Uradni list RS, št. 1/99.

Zakon o osebnem imenu (ZOl). Uradni list RS, št. 20/06.

Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). Uradni list RS, št. 86/04.

Zakon o policiji (ZPol). Uradni list RS, št. 66/09.

Zakon o prekrških (ZP). Uradni list RS, št. 86/04.

Zakon o varuhu človekovih pravic (ZVARP). Uradni list RS, št. 109/12.

Kazenskega zakonika (KZ). Uradni list RS, št. 55/08.

Zakon o kazenskem postopku (ZKP). Uradni list RS, št. 32/12.

Zakon o pravdnem postopku (ZPP). Uradni list RS, št. 73/07.

Zakon o nepravdnem postopku (ZNP). Uradni list RS, št. 87/02.

Zakon o dedovanju (ZD). Uradni list RS, št. 13/94.

Zakon o izvršbi in zavarovanju (ZIZ). Uradni list RS, št. 3/07.

Zakon o izvrševanju kazenskih sankcij (ZIKS-1). Uradni list RS, št. 110/06.

Zakon o urejanju trga dela (ZUTD). Uradni list RS, št. 80/10.

Zakon o vrtcih (ZVRT). Uradni list RS, št. 113/03.

Zakon o visokem šolstvu (ZVIS). Uradni list RS, št. 67/93.

Zakon o tujcih (ZTUJ-1). Uradni list RS, št. 64/09.

Zakon o azilu (ZAZIL). Uradni list RS, št. 51/06.

Zakon o potnih listinah državljanov RS (ZPLD-1). Uradni list RS, št. 65/2000.

Zakon o matičnem registru (ZMATR). Uradni list RS, št. 11/11.

Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ). Uradni list RS, št. 9/96.

Zakon o državljanstvu (ZDRS). Uradni list RS, št. 24/07.

Resolucije o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini za obdobje 2010- 2014. Uradni list RS, št 41/09.

(Vir: CSD Piran 2016a: 6-7)

9.2. Transkripcije in analize intervjuvancev

Oseba A: Na CSD Piran je zaposlena 8 let - moški

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna)

Na CSD Piran se izvajajo: konzultacija (A1), evalvacija (A2), supervizija (A3), intervizija (4) in team building (A5)

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Vključen sem v vse že naštetih metode pomoči, in sicer konzultacija (A6), evalvacija (A7), supervizija (A8), intervizija (A9) in team building (A10)

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Omenjenih pomoči se udeležujemo predvsem zaradi obvladovanja delovnih situacij (A11) in medsebojnih odnosov (A12)

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Zelo zadovoljen (A13)

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti pri metodah pomoči vidim v tem, ker dejansko pomagajo skozi delovni proces. (A14)
Pomanjkljivosti pa so v premajhni frekvenci. (A15)

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Spremembe, ki bi jih predlagal, so v frekventnosti (A16), drugače ni potrebno nobenih dopolnitev (A17)

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN, POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Sam si pomagam tako, da se čim več časa v naravi (A18). Poleg tega, da v naravi se sproščamo s svojim hobijem oblikovanje skulptur iz kamna, (A19) rad tudi hodim (A20), tečem (A21) ali nekaj delam (A22)

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Po vsem sem se počutim pozitivno (A23), spodbuja me tudi za lažje opravljanje vsakdanjih težav (A24).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Ja lahko rečem, da sem po tem bolj sproščen (A25) in razbremenjen tudi na delovnem mestu (A26).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Bi rekel znanstvene metode pomoči (A27), kjer mislim na druženja izven delovnega časa v naravi (A28), lahko je to tek (A29) ali le hoja (A30).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Glede na to, da se sam ukvarjam s športom bi lahko organizacija plačala tudi mesečno karto za fitnes (A31) ali letni abonma za gledališče (A32) in opero (A33).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Kot sem že navedel bi prav prišel dodatek za dejavnosti v prostem času (A34).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Vsekakor športni dnevi, (A35)pohodi (A36), smučanje (A37).

Oseba B: Na CSD Piran zaposlena 17 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Ker sem zaposlena v glavni pisarni oz. tajništvu mi se ne nudi nobene (B1) metode pomoči.

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI?

Ker mi CSD Piran ne nudi ničesar (B2) si osebno plačujem psihoterapijo (B3)

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Razlogi so raznoliki, od osebnostne rasti (B4) do predelovanje stisk na delovnem (B5) mestu povezanih tudi s samimi strankami. (B6)

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Sem zadovoljna (B7) s psihoterapijo, saj drugače si ne bi niti plačevala.

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

V vseh pogledih jo je premalo (B8).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Krajši delovni (B9) čas bi bil primeren, pa tudi kadrovska okrepitev (B10) in več različnih metod pomoči (B11), bi bilo dobrodošla.

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Sama si pomagam z dihalnimi vajami, (B12) plačujem si tudi druge sprostitvene metode (B13), kot je joga (B14).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE? Name vpliva zelo sproščujoče (B15).

Po teh terapijah sem umirjena (B16), bolj učinkovita (B17) tako na delovnem mestu kot v vsakdanjem življenju (B18).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Spremembe so vidne tudi pri odnosih s sodelavci (B19), saj se z njimi boljše razumem, ker ne prihaja do nepotrebnih konfliktov (B20). To pa je bistveno za dobro delo in ugodno delovno klimo (B21).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Tudi sama bi si želela udeležiti supervizije (B22) pa več druženja (B23) s sodelavci izven delovnega časa.

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Zavedam se, da center ne more narediti več (B24), kot že sedaj ponuja, saj ga omejujejo denarna sredstva, ki jih pridobiva od pristojnega ministrstva.

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Ne vem, trenutno se ne spomnim. (B25)

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Mislím, da bi mi med delovnim časom ali med malico pasal sprehod na svežem zraku (B26). Poleg tega pa še, da bi imeli več dopusta (B27) in manj uradnih ur za stranke (B28).

Oseba C: Na CSD Piran je zaposlena 9 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna)

Koliko je meni znano se izvaja supervizija (C1) in Učēča se skupnost (C2) ter drugi različni seminarji (C3).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Vključena sem prav v te metode, ki sem jih navedel že pri prvem vprašanju, supervizijo (C4), Učēča se skupnost (C5) in različne seminarje (C6).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Razlogi za vključitev so predvsem v tem, da si olajšam delo (C7) in se seznanim s spremembami, ki zadevajo moje področje (C8).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Vedno nisem zadovoljna (C9). Odvisno od predavatelja, teme. Lahko rečem, da včasih sem zadovoljna (C10), včasih pa tudi ne (C11).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti so v tem, da vedno nekaj novega izvem (C12), pomanjkljivosti pa neprimerni časovni termini (C13). Glede na naš obseg dela (C14), mi delo ne dopušča, da bi se vedno udeležila vseh metod pomoči.

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Za lažje delo bi želela predavanja o kodeksu obnašanja (C15), da vemo, kje so meje našega dela. Dogaja se, da se srečam z neznankami pri svojem delu, zato bi mi prišla predavanja o kodeksu velikokrat prav. Ja saj si prebereš, ampak je drugo ko slišiš tudi mnenja drugih (C16).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN, POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Moja največja sprostitev je ples (C17), zato si ga tudi plačujem. Poleg tega me sprošča še hoja (C18) ali pa prebiranje dobre knjige (C19)..

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

V redu (C20). Sem zadovoljna (C21), srečna (C22), ko lahko lažje pomagam drugim (C23).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Ugodne spremembe so vidne tako na psihičnem (C24) kot fizičnem področju (C25). Počutim se bolj sproščena (C26), lažje mi je delati (C27) in razmišljati (C28).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Na prvem mestu bi izpostavila več supervizije (C29).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Pogrešam več pogovorov med sodelavci (C30). Mislim, da bi morala vloga vodilnega biti taka, da nas spoštuje (C31), da upošteva naša mnenja (C32) in prošnje (C33).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Individualni pogovori z nadrejenimi bi mi prišla najbolj prav (C34).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Več komunikacije (C35), to mi je bistvo.

Oseba Č: Na CSD Piran je zaposlena 6,5 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

V enoti, kjer sem zaposlena, imamo redne intervizije (Č1) in se po potrebi konzultiramo z vodjo enote (Č2). V primeru njene odsotnosti pa tudi z direktorico. Sicer pa imamo enkrat mesečno skupinsko supervizijo (Č3). Redno se vključujem tudi v predavanja iz področja, na katerem delam (Č4).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Poleg predavanja iz mojega področja (Č5) sem vključena še v skupinsko supervizijo (Č6) in intervizijo (Č7).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Supervizija (Č8) in intervizija (Č9) sta obvezna dela delovnega procesa. Namenjena sta k izboljšanju kvalitete dela (Č10) in razjasnitvi morebitnih nejasnosti (Č11). Meni osebno pomaga tudi k večjemu zaupanju v kvaliteto opravljenega dela (Č12).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Zelo zadovoljna (Č13) s psihoterapevtom, ki vodi supervizijo.

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Pomembno je, da se metode dela izvajajo kontinuirano (Č14). Včasih je problem, ker se vsi zaposleni zaradi morebitnih odsotnosti ne morejo udeležiti supervizije oz. intervizije in nato izgubimo srečanje (Č15). CSD sicer stremi k temu, da termine srečanj določa takrat ko se nas večina lahko udeleži.

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Naj bo še naprej tako kot je (Č16).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE?

Sama izven delovnega časa skrbim za redno gibanje, kot so sprehodi (Č17), kolo (Č18), hoja v hribe (Č19) ter delo na sebi (Č20), usmerjeno v to, da težave sprejemam kot izziv, da jih uspešno premagam.

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Pomaga (Č21), a deluje počasi, saj za spremembe je potreben čas. Zmotno je mišljenje, da se lahko nekaj spremeni čez noč.

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Delo na sebi pomaga, opažam predvsem spremembe na načinu odreagiranja v določenih situacijah, v pozitivnem smislu seveda (Č22).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Želela bi si izobraževanje na področju ene od vej psihoterapije (Č23), ki bi bilo plačano s strani delodajalca.

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Mislim, da sem že pri prejšnjem vprašanju odgovorila na to. Res se želim izobraževati na že omenjenem področju (Č24).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Več sredstev za kakovostna izobraževanja (Č25).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Nadaljevati s tem, kar že počnem, že to bo veliko (Č26).

Oseba D : Na CSD Piran je zaposlena 4 leta - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Mnogih metod sem tudi sama v praksi deležna oziroma v njih sodelujem. Poleg v teh, kjer sodelujem, pa ne vem če katere druge sedaj dejansko potekajo. Vem pa, da se center organizira supervizijo (D1), intervizijo (D2), konzultacije (D3), evalvacije (D4), lahko bi rekla vse to, kar je že v samem vprašanju naštet.

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Čeprav sem na centru zaposlena malo časa sem se do segaj že udeležila različnih metod dela pomoči. Kolikor se spomnim sem sodeloval v skupinski superviziji (D5), interviziji (D6), pri konzultacijah (D7), pri evalvacijah (D8) pa še kje verjetno.

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Razlogi za vključitev so v tem, da gre za instrumente, ki mi dajo dodatno moč za delo v timu (D9). Name delujejo razbremenilno (D10), dopolnujem svoje znanje (D11), ravnanje do soljudi (D12), hkrati me opremljajo za boljše delo (D13) in ohranjanje osebnega ravnesja (D14).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Sem zadovoljna (D15), posebno pa s psihoterapevtom, ki vodi supervizijo.

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Vse metode, ki jih ponuja center so dobre (D16). Kako jih potem mi uporabimo pri svojem delu pa je druga stvar. Zato lahko rečem, da je uporabna vrednost soodvisna s koriščenjem učinkov teh instrumentov v praksi (D17).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Kot sem rekla, metode so dobre (D18), vendar se preveč redko izvajajo (D19). Morale bi biti dosegljive večkrat (D20), sproti (D21) tu in zdaj (D22)

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Sama si pomagam z različnimi interesnimi dejavnostmi (D23). Aktivno uporabljam tiste metode, ki mi ohranjajo osebno ravnotežje (D24), kamor uvrščam tudi prebiranje literature različnih vrst (D25).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Zelo dobro se počutim (D26). Delovna storilnost se poveča (D27), bolj z lahkoto opravljaš vsakdanje obveznosti. (D28).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Vse te metode so primerne za ohranjanje strokovnosti na delovnem mestu (D29), ki mi je zaupano.

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Mislim, da je metod dovolj, saj ne uspem niti teh vseh izrabiti v celoti (D30). Sem zadovoljna z izbiro (D31).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Na to vprašanje se lahko navežem na prejšnje oz. ga nadgradim. Imamo izbiro, katerih metod in orodij bi se želeli udeležiti, zato je to super. Brez delodajalca ne bi imeli na razpolago ničesar. Zato lahko le pohvalim center in rečem, da dobro opravlja svoje delo (D32).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Glede na navedeno vam nimam pri tem ničesar več povedati (D33).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Sama bi lahko še kaj naredila (D34), čeprav sem mnjenja, da stres, zaenkrat, kar dobro preprečujem, zmanjšujem tveganja, ki bi mi lahko povzročila večji stres. Pri tem se lahko zahvalim dobremu timu, delodajalcu, ki omogoča in vzdržuje metode pomoči.

Oseba E: Na CSD Piran je zaposlena 7, 5 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Center nam omogoča izvajanje različnih metod pomoči, kot so skupinska supervizija (E1), intervizija (E2), posvetovalne interne timske sestance (E3), konzultacije (E4) in druga izobraževanja (E5).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Trenutno enkrat mesečno obiskujem supervizijo (E6), ostale vrste pomoči pa po potrebi (E7).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Za vključitev v metode pomoči se odločam zaradi razbremenitve v delovnem okolju (E8) izboljšanja pristopov do strank (E9) in sodelavcev (E10). Nekatere metode, kot npr. supervizija, so za nas, ki delamo na socialnem področju, tudi obvezne (E11), ampak to ni razlog, da se vključim v ta predavanja. Metode pomoči mi omogočajo tudi osebnostno rast (E12), da lažje razumem sebe (E13) in uporabnike, s katerimi delamo (E14).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Lahko rečem, da vse oblike pomoči doživljam kot koristne (E15) in potrebne (E16). Pripombo imam le na to, da jih je občutno premalo (E17).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Kot sem že omenila obiskujem supervizijo, zato lahko navedem njene prednosti. Ta metoda nam omogoča, da pogledamo v globlje vsebine (E18), stališča (E19), prepričanja, ki nas vodijo pri delu z ljudmi (E20). Za ostale oblike pomoči pa lahko rečem le, da je prednost v tem, da so dostopne (E21) in brezplačne vsem nam zaposlenim (E22). Želim si še več izobraževanja (E23), v večjem obsegu kot do sedaj, za kar lahko rečem, da je ena od pomanjkljivosti posameznih metod dela. Vem, da so te omejene zaradi premajhnih finančnih sredstev, vendar se jih želim še več, bolj poglobljenih metod (E24).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Na osnovi dosedanjih izkušenj bi na prvo mesto predlagala dvakrat mesečno supervizijo (E25). Drugič bi morali omogočiti dodatno izobraževanja (E26), mesečna neformalna druženja strokovnih delavcev (E27), pa tudi kakšne strokovne ekskurzije bi prišle v poštev (E28).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE?

Težko si kaj veliko sama pomagam, kar je posledica pomanjkanje časa, posebno na delu. Želela bi si več sprostitev med delovnim časom (E29), tudi s krajšimi klepeti s sodelavci v času malice (E30) ali ob jutranji kavi (E31). Izven delovnega časa pa se sprehajam v naravi (E32) in aktivno preživim čas z družino (E33).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Trenutke razbremenitve (E34) ocenjujem kot nujno potrebne, saj se sicer učinkovitost dejansko zmanjša (E35), koncentracija je slabša (E36), prisotna je utrujenost (E37) in slabo počutje (E38).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Metode pomoči so nujen del delovnega procesa, saj omogočajo razbremenitev (E39), dolgoročno vplivajo na učinkovitost (E40) in zadovoljstvo pri delu (E41).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Skupno preživljanje časa med malico (E42), ko naj bi potekali neformalni pogovori (E43). Lahko bi imeli dneve namenjene le sprostitvi (44), delu na sebi (E45), kot npr. delavnice čustvene inteligence in emocij (E46).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Že obstoječe oblike pomoči bi morale potekati redno (E47), kontinuirano (E48), saj zaradi obsega dela pogosto pozabimo na potrebo po razbremenitvi.

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Možnost individualne supervizije (E49) in svetovanja (E50) po potrebi ter vključitve v izobraževanja (E51).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Lahko bi čas namenjen malici/pavzi dejansko izkoristila za sprehod (E52) in zdravo prehrano (E53). Tudi v prostem času bi se morala več posvečati fizični aktivnosti (E54) v in se bolj zdravo prehranjevala.

Oseba F: Na CSD Piran je zaposlena 14 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Trenutno se izvaja supervizija (F1) in Razvoj kadrov (F2), med letom pa še ostale metode pomoči, kot so intervizija (F3), svetovanja (F4), psihoterapije (F5) oz. so organizirane skladno s potrebami centra (F6).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Vključena sem v Razvoj kadrov (F7) in skupinsko supervizijo (F8). Ker sem na centru že dolgo časa, sem obiskovala kar nekaj različnih izobraževanj in usposabljanj. Bila sem prisotna tudi že pri team buildingu (F9), interviziji (F10), konzultacijah (F11), evalvaciji ipd. (F12).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Razlogi za vključitev so v tem, da me te metode razbremenijo pri delu (F13). Na tak način kakovostnejše opravljam svoje delo (F14), daje mi nova znanja (F15), kot podporo pri delu (F16), hkrati pa se tudi osebnostno razvijam (F17).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Z organizirano pomoč sem zelo zadovoljna (F18).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti pri tem vidim v osebni (F19) in strokovni rast (F20). To tudi prispeva k boljšim odnosom s sodelavci (F21) in hkrati utvarja boljšo klimo v sami organizaciji (F22). Edino pomanjkljivost pri tem pa vidim v tem, da je vseh teh srečanj premalo (F23).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Še naprej si želim imeti supervizijo (F24), po potrebi pa še kakšne specifične teme, ki zadevajo naš poklic (F25). Pomoč bi lahko bila tudi individualna (F26), bolj kontinuirana (F27), pa še kakšne nove metode bi prišel v poštev (F28). Ne bi škodilo, da bi bila organizirana kakšna strokovna ekskurzija (F29), ki bi nama omogočila neformalno druženje (F30), hkrati pa bi izvedeli še kaj novejšega.

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Med delovnim časom si privoščim krajšim sprehod (F31). Včasih grem sama, včasih pa so sodelavkami. Rada sem tudi v naravi (F32), pomirja pa me tudi plavanje (F33).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Po teh vrstah pomoči se počutimo ugodno (F34). Lažje opravlja delo (F35), svoje telo nahranim z dodatno energijo (F36), saj se kar učinkovito ukvarjam s problemi svojih uporabnikov, ki me včasih kar dobro izčrpajo.

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Lažje opravljam delo (F37), kar pripomore tudi k zmanjšanju stresa in izgorelosti. Veča se mi samozavest (F38) in sem tudi bolj zadovoljna pri delu (F39).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Lahko bi omenila več timskega dela (F40), saj mislim, da si med seboj lahko tudi veliko pomagamo, saj se srečujemo s podobnimi težavami. Pogreša še dodatna izobraževanja, povezana z našim delom (F41), individualno supervizijo (F42), neformalne razgovore s sodelavci (F43) in konzultacije (F44).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Več pomoči bi potrebovalo tudi več denarnih sredstev. Vem, da je center pri tem omejen, zato bi morali najti kakšne druge, brezplačne ali vsaj cenejše variante (F45)

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Več druženja s sodelavci med (F46) in po delovnem času (F47), team building (F48), učenje tehnik sproščanja (F49), možnost krajše rekreacije v delovnem času (F50), osebno svetovanje (F51), izobraževanja povezana z delom (F52), delavnice povezane s premagovanjem stresa (F53).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Sama bi se morala več ukvarjati s kakšnim športom (F54). Ker rada plešem bi tudi tej možnosti morala več prispevati (F55). Med delovnim časom pa kakšna meditacija (F56), druženje s sodelavci ne samo med delovnim časom (F57), ampak tudi izven tega (F58).

Oseba G: Na CSD Piran je zaposlena 6 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Na centru se izvaja vrsta pomoči. Najbolj kar se sedaj spomnim, so tista v katerih tudi sodelujem, in sicer so to: konzultacije (G1), skupinska supervizija (G2) in razvoj kadrov (G3).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Mislim, da sem na to že odgovorila (konzultacije (G4), skupinska supervizija (G5) in razvoj kadrov (G6), lahko pa dodam, da sem se že udeležila tudi drugih različnih usposabljanj, ki so mi pomembna za opravljanje svojega dela (G7).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI?

Metode pomoči me razbremenijo (G8), da lažje opravljam vsakodnevno delo (G9). Tu me mislim le v na delovnem mestu, ampak nasploh v življenju. Z metodami dobim podporo pri delu (G10), krepi mi moči (G11), pridobim nova znanja, kjer bi posebej izpostavila tista, ki prihajajo od drugih, iz praks (G12). Pomembno mi je tudi, kako drugi gledajo na enak problem.

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Sem zadovoljna (G13), predvsem s supervizijo. Po mojem bi moralo več poudarka na razvoju kadrov (G14) in drugih izobraževanjih (G15).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti so v boljših odnosih v kolektivu (G16), večji povezanosti med sodelavci (G17) in s tem tudi večjemu razumevanju (G18). Največja pomanjkljivost je, da se redko izvajajo niso na razpolago takrat, ko jih dejansko potrebuješ (G19). Zgodi se, da imaš ful dela, rabiš pomoč takoj, pa jo ne moreš dobiti.

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Na podlagi mojih izkušenj bi bilo treba dati več poudarka razvoju kadrov (G20), pa še kakšni novi obliki pomoči (G21).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE?

Pomembni so mi neformalni pogovori med sodelavci (G22). Že ob jutranji kavi, ko malo poklepetamo s sodelavci me sprosti, samo jutranja kava je le ena. Več bi se morali družiti (G23).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Počutje se izboljša, (G24) delovna storilnost poveča in to je že veliko (G25). Vse to vpliva na večjo povezanost med nami (G26).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Lažje opravljam svoje dela (G27), večja je povezanost med sodelavci (G28), nudenje več pomoči in opore drugim sodelavcem v stiski (G29), več znanja za ravnanje v različnih situacijah (G30). V veliko pomoč mi je, ko se zavedam, da imam oporo pri sodelavcih (G31), ki mi bodo pomagali, če bom v stiski, saj več znanja za ravnanje v različnih situacijah pripomore k uspešni rešitvi kakšnega specifičnega problema

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Želim si več individualne supervizije (G32).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Želela bi še več usposabljanja za pridobivanja znanja, kar pomeni, da bi center moral prispevati več denarja (G33).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Še več individualne supervizije (G34) in intervizije (G35).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Več fizične aktivnosti (G36), sprehodi v naravi (G37), več neformalnih pogovorov s sodelavci (G38).

Oseba H.: Na CSD Piran je zaposlena 7 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Najbolj pogosto center organizira supervizijo (H1), potem še kakšne timske konference (H2) in konzultacije (H3).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Vključena sem v vse to troje, ko sem še prej povedala, supervizijo (H4), timske konference (H5) in konzultacije (H6).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Vse mi pomaga za reševanje težav (H7), dilem (H8), stisk s katerimi se srečujem in soočam v okviru svojega dela (H9).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Nisem preveč zadovoljna, lahko rečem nekje srednje (H10). To pa zato, ker je navedenih metod premalo (H11), če bi jih bilo več, bi bila tudi bolj zadovoljna.

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Pomanjkljivosti so v tem, da je časa za pomoč premalo na razpolago (H12). Odvisen si tudi od sodelavcev, iskanju najboljših terminov, ko smo vsi na voljo. Prednost pa je ta, da so metode učinkovite, saj so mi osebno veliko pomagale pri mojem delu (H13).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Izpostavila bi potrebo po večkratnih tovrstnih metodah (H14), ja vsekakor je teh metod, namenjen nam strokovnim, premalo (H15)

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Izven delovnega časa me najbolj sprošča moja družina (H16) in druženje s prijatelji (H17). Pomembno se mi zdi negovanje zasebnega življenja (H18). Tudi v naravi sem pogosto (H19), kjer kolesarim (H20), hodim (H21), slikam (H22).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Ugodno vpliva na vse (H23). Če sem s seboj zadovoljna (H24) in se dobro počutim, se to odraža tudi na delovnem mestu (H25) in pri delovnih opravilih (H26). Delo opravljam bolj učinkovito (H27) in z zadovoljstvom (H28).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Oh, kar nekaj jih je. Omenila pa bi, da občutim večjo samozavest (H29) , boljše počutje (H30), večjo storilnost (H31), manj stresa (H32) oz. lažje premagovanje stresnih situacij (H33).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Želela bi si tako rekoč vse to (H34), kar že sedaj ponuja center in še več ter bolj pogosto (H35).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM?

Mislim, da bi center moral poskrbeti za več različnih oblik pomoči (H36) in istočasno tudi organizirati tak čas, ko bi se teh pomoči tudi udeležili (H37). No mogoče prav vseh metod ne, ampak vsaj v večini.

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI.

Vse zgoraj naštete (H38)

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Ne vem točno (H39), lahko rečem, da nam manjka druženje, zato več neformalnega druženja (H40).

Oseba I: Na CSD Piran je zaposlen 14 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Na centru se izvajajo dve vrsti pomoči. To sta supervizija (I1) in razvoj kadrov (I2).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Vključena sem v intervizijo (I3), supervizijo (I4) in druga izobraževanja (I5).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI?

Pomaga mi pri delu (I6), saj mi nudi določeno podporo pri obravnavi kakšnih primerov (I7). Poleg tega mi pomaga pri pridobivanju moči (I8) in potencialov pri delu (I9) ter osebni rasti (I10).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Z metodami sem zadovoljna (I11).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Pomanjkljivosti metod so v tem, da se ne izvajajo redno (I12) oz. jih je premalo (I13). Prednosti pa, da nam pomagajo pri delu (I14) in sem zato tudi zadovoljna (I15).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Bolj kontinuirano bi se morale izvajati, posebej pa še interviziji (I16).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN, POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Sama si pomagam s športnimi aktivnostmi (I17) in različnimi gibanji v naravi (I18). Pomaga mi tudi druženje s prijatelji (I19) in vključevanje v različne delavnice (I20) in izobraževanja (I21).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Po mojih opažanjih se počutim dobro tako v privatnem življenju (I22) kot na delovnem mestu (I23). Svoje delo opravljam lažje (I24), dobro (I25), pravočasno (I26) in strokovno, kar je vsekakor rezultat vseh teh metod pomoč (I27).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Kot sem že rekla, se počutim dobro (I28), sproščeno (I29), moje misli so pozitivne, kar pripomore k dobrem počutju (I30).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Druženje (I31) je tisto, ki bi nam vsem veliko pomagalo. Zato bi moral biti več team buildinga (I32) in druženja izven delovnega časa (I33).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO ŠE CENTER NAREDIL?

Pogrešam več spodbujanja s strani centra (I34) Tudi kakšna nova dodatna pomoč ali oblike bi si želela (I35).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Potrebovala bi vse to, kar sem že navedla in še več različnih oblik izobraževanja (I36), kot so delavnice za sprostitev (I37).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Sama bi si lahko še pomagala s sprostitvenimi tehnikami (I38), telovadbo (I39), plavanjem (I40), saj je prav to šport, ki ga najbolj pogosto uporabljam, vendar le v poletnih mesecih.

Oseba J: Na CSD Piran je zaposlena 5 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Mislim, da se izvaja intervizija (J1), supervizija (J2), team building (J3), svetovalni razgovori (J4),

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Trenutno sem vključena le v team building (J5)

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ? Predvsem preobremenjenost (J6), težavno delo (J7) in stres (J8).

Dogajajo se tudi konfliktne situacije (J9), zato sem vesela vsake pomoči, ki mi jo nudi podjetje.

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Kot sem že rekla sem zadovoljna (J10).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

To težko ocenim, sem premalo časa na centru in jih v celoti še ne poznam (J11).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Tudi na to vprašanje težko kaj rečem, nimam še razdelanih idej, žal (J12)

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN, POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Že nekaj časa se ukvarjam z jogo (J13) in avtogenimi treningi (J14) ter meditacijo (J15). Poleg tega rada hodim na sprehode (J16) in se rekreiram z bližnjimi (J17).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

To vse vpliva pozitivno (J18). Poveča se motivacija (J19) in želja, da svoje delo dobro opravim (J20).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Mislim, da s temi metodami pomoči smo bolj povezani v kolektivu. (J21) Ne samo, da smo povezani, ampak je tudi višja stopnja razumevanja (J22), tolerance (J23), pripravljenosti za poslušanje (J24) in s tem tudi boljše opravljamo delo (J25)

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Je možna skupinska telovadba? (J26) Ja to bi bilo super, to bi si želela.

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Jaz bi se najbolj usmerila h kvaliteti. To pomeni, da bi uporabniki storitev dobili čim bolj kvalitetno storitev (J27).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Za sedaj ne potrebujem nobene druge pomoči (J28)

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Sama pa si lahko še kako pomagam z intenzivnejšim ukvarjanjem s športom (J29). Želela bi si daljše odmore za malico (J30), ko bi si lahko privoščili tudi kratek sprehod (J31).

Oseba K: Na CSD Piran je zaposlena 14 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna). Na CSD Piran se izvaja timsko delo (K1) in skupinska supervizija (K2).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Vključena sem v strokovni tim - strokovno multi-profesionalno obravnavo posameznih primerov (K3), skupinsko supervizijo (K4), dodatno supervizijo v psihoterapevtski modaliteti (K5)

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI?

V strokovni tim sem vključena z namenom kvalitetne (K6), zakonite (K7) in strokovne obravnave posameznih primerov (K8). Skupinska supervizija mi nudi priložnost za osebnostno (K9) in strokovno rast (K10) in razvoj (K11) ter učenje (K12), prav tako pa tudi za strokovna razjasnjevanja (K13) in poudarke (K14). Ker pri svojem delu (osebna pomoč, pomoč družini za dom) uporabljam tudi psihoterapevtske intervence pa obiskujem tudi supervizijo izven CSD, z namenom izvajanja kakovostnih (K15), strokovnih storitev (K16).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

S timskim delom, skupinsko supervizijo in supervizijo iz psihoterapevtske modalitete sem zelo zadovoljna (K17). Vesela bi bila, če bi bila supervizija bolj pogosto (K18).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti so v večja povezanosti med zaposlenimi, (K19) sodelovanju (K20); osebnostna (K21) in strokovna rast (K22) in razvoj (K23). Pomanjkljivosti: premalo srečanj (K24).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Po potrebi skupinsko (K25) in individualno (K26) supervizijo.

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

Pomagajo mi sprehodi (K27), rekreacija (K28), druženje (K29), branje literature (K30), poslušanje glasbe (K31). Dodatna supervizija v lastni organizaciji (K32).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Poskus ohranjanja ravnovesja (K33) in razbremenitve (K34).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Po superviziji občutim več notranjega mira (K35), sem razbremenjena (K36), dobim pa tudi nova izhodišča za nadaljnje delo (K37).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Po potrebi individualno supervizijo (K38) in psihoterapijo (K39).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Center bi moral omogočiti dodatne termine supervizije (K40), spodbujati bi moral tudi vključevanje strokovnih delavk v dodatna, poglobljena usposabljanja (K41) in izobraževanja (K42).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Najbolj bi se razbremenili, če bi zaposlili večje število strokovnih delavcev (K43).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Da bi imela bolj razbremenjen odnos do dela (K44).

Oseba L: Na CSD Piran je zaposlena 5 let

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Na centru se izvaja vrsta metod za pomoč zaposlenim, vendar jih ne vem vse naštetih (L1). Koliko jaz poznam je supervizija (L2), Učeha se skupnost (L3), predavanja (L4).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Vključena sem v supervizijo (L5) in Učeha se skupnost (L6).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Predavanja so po zakonu obvezna (L7), zato se jih moram vključevati. Sem pa šele pet let na centru, tako da mogoče še nisem tako pregorela, kot so moje sodelavke, ki so že tu že dlje časa.

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Sem zadovoljna (L8), vendar bi lahko bila bolj pogosta (L9).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti predvsem vidim v pridobivanju novih znanj (L10), pomanjkljivosti pa v premalo metod dela (L11).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Vsekakor bi želela več svetovanj glede dela socialnih oskrbovalcev (L12).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE ?

S sprehodi v naravi (L13), rada tudi delam na njivi (L14). Vse je povezano z naravo, ta me najbolj sprošča (L15).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Po opraviilih v naravi se boljše počutim (L16) in samo delo lažje poteka (L17).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Malenkost boljše (L18).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Več svetovanj glede fizičnega dela socialnih oskrbovalk (L19). Naše delo je fizično naporno, saj dnevno dvignemo kar nekaj kilogramov, ko pomagamo osebam, ki se težje ali pa sploh ne premikajo.

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Ena od pomoči bi vsekakor bila dodatna delovna sila, ki bi nas razbremenila pri delu (L20) Za to bi morala poskrbeti občina Piran in sam center.

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Obvezno še dodatno delavko pri težje fizičnem delu, saj bi delo v dveh bilo veliko lažje (L21).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Sigurno bi se morala več ukvarjati s telesnimi aktivnostmi (L22). To bi mi najbolj pomagalo pri delu.

Oseba M: Na CSD Piran je zaposlena 9 let - ženska

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Kolikor je meni poznano se na centru izvajajo team building (M1), Učeča se skupnost (M2), supervizija (M3), Dan starejših občanov (M4), delo na področju storitve pomoči na domu (M5)

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Trenutno obiskuje Učeča se skupnost (M6).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI ?

Razloge vidim v pridobivanju novih informacij (M7), kar mi omogoča, da delo lažje (M8), boljše (M9) in bolj kvalitetno opravljam (M10).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Ovisno od teme, ki so na predavanjih oz. seminarjih. Z enimi se bolj (M11), z drugimi manj zadovoljna (M12).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti so, da vedno izveš kaj novega in da ti pride med delom zelo prav (M13). Pomanjkljivosti pa so, da je tega dosti premalo (M14) in bi rabile več izobraževanj (M15).

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Več bi morale biti seminarjev (M16), izobraževanj (M17), predavanj, ki so povezana z našim delom (M18).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE?

Pomagam si z dolgimi sprehodi (M19), ročnimi deli (M20), branjem (M21).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Na počutje vpliva pozitivno (M22) pri delu se pozna, da je to opravljeno kvalitetnejše (M23) in na sproščen način (M24).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Bistveno se izboljša kvaliteta dela (M25). Tako smo zadovoljni (26) in srečni vsi, tisti, ki koristijo naše storitve, vodje in jaz. (M27)

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Rabila bi metodo kako poslušati eden drugega (M28) in si prisluhniti, kako prisluhniti ko ti nekdo nakazuje, da potrebuje tvojo pomoč (M29).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Da bi uresničila željo, ki sem jo prej navedla, bi center moral organizirati kakšne delavnice na to temo (M30). Le tako bomo vsi skupaj nadgrajevali svoje znanje.

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Kot sem že navedla meni je najbolj pomembno, da prisluhnemo eden drugemu. Zato bi želela, da se organizirajo kakšne vaje kako to doseči (M31). To bi prispevalo k temu, da bi se tudi med seboj boljše razumeli in ne da smo tekmovalni med seboj. Delovati bi morali kot tim.

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Stres lahko kar uspešno premagamo. Do izgorelosti pride zaradi težav v komunikaciji. Zgodi se, da ne slišimo, niti ne razumemo kdo, kdaj potrebuje pomoč. Zato bi treba kaj narediti na tem (M32).

Oseba N: Na CSD Piran je zaposlena 4 let

1. KATERE METODE POMOČI ZAPOSLENIM SE ŽE IZVAJAJO OZ. OMOGOČAJO PREKO CSD PIRAN? (Konzultacija, razvoj kadrov, svetovanje, timska konferenca, skupina za samopomoč, inštruktažno svetovanje, psihoterapija, evalvacija, supervizija: (skupinska, individualna, timska, intervizija, diadna).

Kolikor je meni znano so to različna predavanja (N1), seminarji (N2), izobraževanja (N3), team building, (N4) Učeča se skupnost (N5).

2. NAVEDITE METODE POMOČI, V KATERE STE VKLJUČENI.

Trenutno sem vključena v predavanja Učeča se skupnost (N6).

3. KAJ SO RAZLOGI ZA VKLJUČITEV V POSAMEZNE METODE POMOČI?

Razlogi so v razbremenitvi dela, (N7) zmanjšanju možnosti za stres na delovnem mesu (N8).

4. KAKO STE Z METODAMI POMOČI ZADOVOLJNI?

Zelo sem zadovoljna saj slišim za kakšne stvari, ki jih nismo bili deležni pri študiju. Ja zelo sem zadovoljna (N9).

5. KAKŠNE SO PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI POSAMEZNIH METOD DELA?

Prednosti teh metod vidim predvsem v zadovoljstvu (N10), spodbudi za delo (N11). Kot sem rekla izvem nekaj novega iz prakse, kar potem tudi sama porabim pri delu. Mi pride še kako prav, saj sem še mlada in nimam dosti izkušenj.

6. KATERE DOPOLNITVE IN SPREMEMBE PREDLAGATE NA OSNOVI DOSEDANJIH IZKUŠENJ?

Nimam nobenih predlogov in dopolnitev ali sprememb. Predavanja, seminarji so vedno strokovno izvedeni (N12).

7. KAKO SI POLEG METOD POMOČI DELODAJALCA MED DELOVNIM ČASOM IN IZVEN POMAGATE SAMI; KAKŠNE OBLIKE SPROSTITVE IN RAZBREMENITVE UPORABLJATE?

Pomoč sebi ponujam z branjem predvsem literature, ki je povezana z mojim delom (N13).

8. KAKO TO VPLIVA NA DELOVNO STORILNOST IN POČUTJE?

Poveča se delovna storilnost (N14), zadovoljstvo (N15) in se dobro počutim (N16).

9. KAKO BI OPREDELILI VAŠA OPAŽANJA OZ. SPREMEMBE NA DELOVNEM MESTU PO VKLJUČITVI V RAZLIČNE METODE POMOČI?

Izboljša se komunikacija (N17), delovna učinkovitost (N18) in odnosi med zaposlenimi (N19).

10. KATERE METODE POMOČI BI SI ŠE ŽELELI NA CSD PIRAN?

Ena od metod pomoči bi bila supervizija (N20).

11. NA KAKŠEN NAČIN BI VI NADGRADILI DOSEDANJE OBLIKE METOD POMOČI, KJE VIDITE VEČJO VLOGO DELODAJALCA PRI TEM? KAJ BI LAHKO CENTER ŠE NAREDIL?

Nimam nobenih predlogov za nadgradnjo dosedanje oblike metod pomoči (N21).

12. KAJ BI ŠE POTREBOVALI OZ. KAKŠNE DRUGE POMOČI BI ŠE POTREBOVALI?

Potrebovali se več seminarjev (N22), predavanj (N23) in izobraževanj iz stroke (N24).

13. KAJ BI ŠE LAHKO SAMI NAREDILI, DA BI ZMANJŠALI STRES IN PREPREČILI VAŠO IZGORELOST?

Več udeležbe na seminarjih (N25), predavanjih (N26) in izobraževanjih (N27).

9.3. Odprto kodiranje

Oseba A:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
A1	Na CSD Piran se izvajajo: konzultacija	Konzultacija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
A2	Evalvacija	Evalvacija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
A3	Supervizija	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
A4	Intervizija	Intervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
A5	Team building	Team building	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
A6	Vključen sem vse že našete metode pomoč, in sicer konzultacija	Konzultacija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
A7	Evalvacija	Evalvacija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
A8	Supervizija	Supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
A9	Intervizija	Intervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
A10	Team building	Team building	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
A11	Omenjenih pomoči se udeležujemo predvsem zaradi obvladovanja delovnih situacij	Obvladovanje delovnih situacij	Razlog vključitve	Metode pomoči
A12	in medsebojnih odnosov	Obvladovanje medsebojnih odnosov	Razlog vključitve	Metode pomoči
A13	Zelo zadovoljen	Zelo zadovoljen	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
A14	Prednosti pri metodah pomoči vidim v tem, ker dejansko pomagajo skozi delovni proces.	Pomoč v delovnem procesu	Prednosti	Metode pomoči
A15	Pomanjkljivosti pa so v premajhni frekvenci.	Premajhna frekvenca	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
A16	Spremembe, ki bi jih predlagal so v frekventnosti,	Večja frekventnost	Potrebne spremembe	Metode pomoči
A17	Drugače ni potrebno nobenih dopolnitev	Na splošno ne	Potrebne spremembe	Metode pomoči
A18	Sam si pomagam tako, da se čim več časa v naravi	Preživljanje časa v naravi	Lastna aktivnost	Samopomoč
A19	Poleg tega, da v naravi se sproščamo s svojim hobi oblikovanje skulptur iz kamna,	Oblikovanje skulptur	Hobi	Samopomoč
A20	Rad tudi hodim	Hoja	Lastna aktivnost	Samopomoč
A21	Tečem	Tek	Lastna aktivnost	Samopomoč
A22	Ali nekaj delam	Delo	Lastna aktivnost	Samopomoč

A23	Po vsem sem se počutim pozitivno	Pozitivno počutje	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
A24	Spodbuja me tudi za lažje opravljanje vsakdanjih težav	Lažje odpravljanje težav	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
A25	Ja lahko rečem, da sem po tem bolj sproščen	Delovno mesto - sproščenost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
A26	In razbremenjen tudi na delovnem mestu .	Delovno mesto - razbremenjenost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
A27	Bi rekel znanstvene metode pomoči ,	Znanstvene metode	Želje po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
A28	Kjer mislim na druženja izven delovnega časa v naravi,	Druženje izven delovnega časa - v naravi	Želje po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
A29	Lahko je to tek	Tek	Želje po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
A30	Ali le hoja	Hoja	Želje po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
A31	Glede na to, da se sam ukvarjam s športom bi lahko organizacija plačala tudi mesečno karto za fitnes	Plačilo mesečne karte za fitnes	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
A32	Ali letni abonma za gledališče	Plačilo letnega abonmaja za gledališče	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
A33	In opero	Plačilo letnega abonmaja za opero	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
A34	Kot sem že navedel bi prav prišel dodatek za dejavnosti v prostem času	Dodatek za dejavnosti v prostem času	Delodajalec	Druge pomoči
A35	Vsekakor športni dnevi,	Športni dnevi	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa
A36	Pohodi	Pohod	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa
A37	Smučanje	Smučanje	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba B:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
B1	Na CSD se ne izvajajo nobene metode za tajništvo	Za področje tajništva - nič	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
B2	Nisem vključena v nobeno	Konzultacija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
B3	Psihoterapija	Psihoterapija	Zunanja institucija	Druge pomoči
B4	Razlogi so raznoliki, od osebnostne rasti	Osebnostna rast	Razlog vključitve	Metode pomoči
B5	Predelovanje stisk na delovnem mestu	Obvladovanje delovnih situacij	Razlog vključitve	Metode pomoči
B6	Povezovanje s strankami	Obvladovanje delovnih situacij - stranke	Razlog vključitve	Metode pomoči
B7	Sem zadovoljna s psihoterapijo, saj drugače si ne bi niti plačevala.	Psihoterapija - Zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
B8	V vseh pogledih je premalo	Premalo	pomanjkljivosti	Metode pomoči
B9	Spremembe in dopolnitve - krajši delovni čas	Krajši delovni čas	Potrebne spremembe	Metode pomoči
B10	Kadrovska okrepitev	Večje število zaposlenih	Potrebne spremembe	Metode pomoči
B11	Več različnih metod pomoči	Več metod pomoči	Potrebne spremembe	Metode pomoči
B12	Sama si pomagam z dihalnimi vajami,	Dihalne vaje	Lastna aktivnosti	Samopomoč
B13	Sprostitvene metode	Sprostitev	Lastna aktivnosti	Samopomoč
B14	Joga	Joga	Lastna aktivnosti	Samopomoč
B15	Name vpliva zelo sproščujoče..	Sproščenost	Vpliv na počutje	Samopomoč
B16	Umirjena	umirjenost	Vpliv na počutje	Samopomoč
B17	Učinkovita na delovnem mest	Učinkovitost	Vpliv na delovno storilnost	Samopomoč
B18	V vsakdanjem življenju	Učinkovitost	Vpliva na vsakdanja opravila	Samopomoč
B19	Spremembe so vidne tudi pri odnosih s sodelavci	Boljši medsebojni odnosi s sodelavci	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
B20	Ni konfliktov	Delovno mesto - brez konfliktov	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
B21	Ugodna delovna klima	Delovno mesto - ugodna delovna klima	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
B22	Tudi sama bi si želela udeležiti supervizije	Supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
B23	Druženje s sodelavci izven delovna časa	Druženje izven delovnega časa	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

B24	Zavedam se, da center ne more narediti več, kot že sedaj ponuja, saj ga omejujejo denarna sredstva, ki jih pridobiva od pristojnega ministrstva.	Na splošno ne	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
B25	Ne vem, trenutno se ne spomnim.	ni ideje	Splošno	Druge pomoči
B26	Mislim, da bi mi med delovnim časom ali med malico pasal sprehod na svežem zraku	Sprehod med malico	Šport	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
B27	Več dopusta	dopust - več	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
B28	Manj uradnih ur za stranke	Manj uradnih ur	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči

Oseba C:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
C1	Koliko je meni znano se izvaja supervizija	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
C2	Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
C3	Drugi različni seminarji	Različni programi	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
C4	Vključena sem prav v te metode, ki sem jih navedel že pri prvem vprašanju, supervizija	Supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
C5	Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
C6	Različni seminarji	Različni seminarji	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
C7	Razlogi za vključitev so predvsem v tem, da si olajšam delo	Razbremenitev delovnega okolja	Razlog vključitve	Metode pomoči
C8	Seznanjenost s spremembami, ki zadevajo moje področje	Seznanjanje s spremembami pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
C9	Vedno nisem zadovoljna	Ni zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
C10	Odvisno od predavatelja, teme. Lahko rečem, da včasih sem zadovoljna,	Včasih zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
C11	Včasih pa tudi ne.	Včasih nezadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
C12	Prednosti so v tem, da vedno nekaj novega izvem,	Novosti	Prednosti	Metode pomoči
C13	Pomanjkljivosti pa neprimerni časovni termini.	Neprimeren časovni termin	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
C14	Glede na naš obseg dela, mi delo ne dopušča, da bi se vedno udeležila vseh metod pomoči.	Prevelik obseg dela	Pomanjkljivosti	Metode pomoči

C15	Za lažje delo bi želela predavanja o kodeksu obnašanja, da vemo, kje so meje našega dela. Dogaja se, da se srečam z neznankami pri svojem delu, zato bi mi prišla predavanja o kodeksu velikokrat prav.	Predavanja - Kodeks obnašanja	Potrebne spremembe	Metode pomoči
C16	Ja saj si prebereš, ampak je drugo ko slišiš tudi mnenja drugih.	Slišati mnenje drugih	Potrebne spremembe	Metode pomoči
C17	Moja največja sprostitev je ples, zato si ga tudi plačujem.	Ples	Hobi	Samopomoč
C18	Poleg tega me sprošča še hoja	Hoja	Lastna aktivnosti	Samopomoč
C19	Ali pa prebiranje dobre knjige	Branje dobre knjige	Lastna aktivnosti	Samopomoč
C20	V redu	V redu	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
C21	Sem zadovoljna	Zadovoljna	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
C22	Srečna	Srečna	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
C23	Ko lahko lažje pomagam drugim	Lažje pomaga drugim	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
C24	Ugodne spremembe so vidne tako na psihičnem	Psihično počutje - ugodno	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
C25	Kot fizičnem področju	Fizično počutje - ugodno	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
C26	Počutim se bolj sproščena	Delovno mesto - sproščenost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
C27	Lažje mi je delati	Olajša delo	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
C28	In razmišljati	Lažje Razmišljanje	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
C29	Na prvem mestu bi izpostavila več supervizije	Supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
C30	Pogrešam več pogovorov med sodelavci	Več pogovorov med sodelavci	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
C31	Mislim, da bi morala vloga vodilnega biti taka, da nas spoštuje	Spoštovanje s strani vodje	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
C32	Da upošteva naša mnenje	Upoštevanje mnenj zaposlenih	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

C33	In prošnje	Upoštevanje prošenj zaposlenih	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
C34	Individualni pogovori z nadrejenimi bi mi prišla najbolj prav	Individualni pogovori z nadrejenimi	Potrebna nadgraditev	Druge pomoči
C35	Več komunikacije to mi je bistvo	Več Komunikacije	Komunikacija	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba Č:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
Č1	V enoti, kjer sem zaposlena, imamo redne intervizije	Intervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
Č2	in se po potrebi konzultiramo z vodjo enote	Konzultacije z vodjo enoto	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
Č3	V primeru njene odsotnosti pa tudi z direktorico. Sicer pa imamo enkrat mesečno skupinsko supervizijo	Skupinska supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
Č4	Redno se vključujem tudi v predavanja iz področja, na katerem delam	Predavanja iz delovnega področja	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
Č5	Poleg predavanja iz mojega področja sem vključena še v	Predavanja iz delovnega področja	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
Č6	Skupinsko supervizijo	Skupinska supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
Č7	Intervizijo	Intervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
Č8	Supervizija	Supervizija	Razlog vključitve	Metode pomoči
Č9	In intervizija sta obvezna dela delovnega procesa	Intervizija	Razlog vključitve	Metode pomoči
Č10	Namenjena sta k izboljšanju kvalitete dela	Izboljšanje Kvalitetnejše delo	Razlog vključitve	Metode pomoči
Č11	Razjasnitvi morebitnih nejasnosti	Razjasnitev nejasnosti	Razlog vključitve	Metode pomoči
Č12	Meni osebno pomaga tudi k večjemu zaupanju v kvaliteto opravljenega dela	Večja samozavest	Razlog vključitve	Metode pomoči
Č13	Zelo zadovoljna s psihoterapevtom, ki vodi supervizijo	Zelo zadovoljen s psihoterapevtom supervizije	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
Č14	Pomembno je, da se metode dela izvajajo kontinuirano.	Ne Kontinuirano izvajanje metod	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
Č15	Včasih je problem, ker se vsi zaposleni zaradi morebitnih odsotnosti ne morejo udeležiti supervizije oz. intervizije in nato izgubimo srečanje. CSD sicer stremi k temu, da termine srečanj določa takrat ko se nas večina lahko udeleži	Neudeležba zaposlenih na srečanjih	Pomanjkljivosti	Metode pomoči

Č16	Naj bo še naprej tako kot je	Na splošno ne	Potrebne spremembe	Metode pomoči
Č17	Sama izven delovnega časa skrbim za redno gibanje, kot so sprehodi	Sprehodi	Lastna aktivnost	Samopomoč
Č18	Kolo	Kolesarjenje	Lastna aktivnosti	Samopomoč
Č19	Hoja v hribe	Hoja v hribe	Lastna aktivnosti	Samopomoč
Č20	Ter delo na sebi usmerjeno v to, da težave sprejemam kot izziv, da jih uspešno premagam.	Delo na sebi	Lastna aktivnost	Samopomoč
Č21	Pomaga, a deluje počasi, saj za spremembe je potreben čas. Zmotno je mišljenje, da se lahko nekaj spremeni čez noč.	Pomaga, vendar potreben daljši čas	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
Č22	Delo na sebi pomaga, opažam predvsem spremembe na načinu odreagiranja v določenih situacijah, v pozitivnem smislu seveda.	Delovno mesto – pozitivna reakcija na določene situacije	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
Č23	Želela bi si izobraževanje na področju ene od vej psihoterapije, ki bi bilo plačano s strani delodajalca.	Izobraževanje - psihoterapija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
Č24	Mislim, da sem že pri prejšnjem vprašanju odgovorila na to. Res se želim izobraževati na že omenjenem področju.	Izobraževanje – psihoterapija	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
Č25	Več sredstev za kakovostna izobraževanja	Več izobraževanja	Delodajalec	Druge pomoči
Č26	Nadaljevati s tem, kar že počnem, že to bo veliko	Nadaljevanje obstoječih aktivnosti	Lastna aktivnost	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba D:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
D1	Mnogi metod sem tudi sama v praksi deležna oziroma v njih sodelujem. Poleg v teh, kjer sodelujem, pa ne vem če katere druge sedaj dejansko potekajo. Vem pa, da se center organizira supervizijo	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
D2	Intervizija	Intervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
D3	Konzultacije	Konzultacije	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
D4	Evalvacije, lahko bi rekla vse to, kar je že v samem vprašanju naštet	Evalvacije	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči

D5	Čeprav sem na centru zaposlena malo časa sem se do segaj že udeležila različnih metod dela pomoči. Kolikor se spomnim sem sodeloval v skupinski superviziji	Skupinska supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
D6	Intervizija	Intervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
D7	Konzultacije	Konzultacije	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
D8	Pri evalvacijah, pa še kje verjetno.	Evalvacije	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
D9	Razlogi za vključitev so v tem, da gre za instrumente, ki mi dajo dodatno moč za delo v timu	Dodatna moč za delo v timu	Razlog vključitve	Metode pomoči
D10	Name delujejo razbremenilno	Obvladovanje delovnih situacij Razbremenjenost	Razlog vključitve	Metode pomoči
D11	Dopolnjujem svoje znanje	Obvladovanje delovnih situacij - Dodatna znanja	Razlog vključitve	Metode pomoči
D12	Ravnanje do soljudi	Obvladovanje delovnih situacij Ravnanje do soljudi	Razlog vključitve	Metode pomoči
D13	Hkrati me opremljajo za boljše delo	Obvladovanje delovnih situacij Boljše delo	Razlog vključitve	Metode pomoči
D14	In ohranjanje osebnega ravnesja	Ohranitev osebnega ravnesja	Razlog vključitve	Metode pomoči
D15	Sem zadovoljna posebno pa s psihoterapevtom, ki vodi supervizijo.	Zadovoljna s psihoterapevtom, ki vodi supervizijo.	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
D16	Vse metode, ki jih ponuja center so dobre	Dobre	Prednosti	Metode pomoči
D17	Kako jih potem mi uporabimo pri svojem delu pa je druga stvar. Zato lahko rečem, da je uporabna vrednost soodvisna s koriščenjem učinkov teh instrumentov v praksi	Soodvisnost koriščenja instrumentov v praksi	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
D18	Kot sem rekla, metode so dobre	Dobre metode	Prednosti	Metode pomoči
D19	Vendar se preveč redko izvajajo	Redko izvajanje	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
D20	Morale bi biti dosegljive večkrat	Večkrat dosegljive	Potrebne spremembe	Metode pomoči
D21	Sproti	Sproti dosegljive	Potrebne spremembe	Metode pomoči
D22	Tu in zdaj	Tu in zdaj dosegljive	Potrebne spremembe	Metode pomoči
D23	Sama si pomagam z različnimi interesnimi dejavnostmi	Interesne dejavnosti	Lastna aktivnosti	Samopomoč

D24	Aktivno uporabljam tiste metode, ki mi ohranjajo osebno ravnotežje	Ohranjanje osebnega ravnotežja	Lastna aktivnost	Samopomoč
D25	Kamor uvrščam tudi prebiranje literature različnih vrst	Branje	Lastna aktivnost	Samopomoč
D26	Zelo dobro se počutim	Boljše počutje	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
D27	Delovna storilnost se poveča	Povečanje delovne storilnosti	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
D28	Bolj z lahkoto opravljaš vsakdanje obveznosti.	Lažje opravljanje obveznosti	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
D29	Vse te metode so primerne za ohranjanje strokovnosti na delovnem mestu, ki mi je zaupano.	Delovno mesto – strokovnost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
D30	Mislim, da je metod dovolj, saj ne uspem niti teh vseh izrabiti v celoti.	Dovolj metod	Prednost	Metode pomoči
D31	Sem zadovoljna z izbiro	Zadovoljen	Ocena zadovoljstva	Metoda pomoči
D32	Na to vprašanje se lahko navežem na prejšnje oz. ga nadgradim. Imamo izbiro, katerih metod in orodij bi se želeli udeležiti, zato je to super. Brez delodajalca ne bi imeli na razpolago ničesar. Zato lahko le pohvalim center in rečem, da dobro opravlja svoje delo	Na splošno ničesar	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
D33	Glede na navedeno vam nimam pri tem ničesar več povedati	Ničesar	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
D34	Sama bi lahko še kaj naredila, čeprav sem mnenja, da stres, zaenkrat, kar dobro preprečujem, zmanjšujem tveganja, ki bi mi lahko povzročila večji stres. Pri tem se lahko zahvalim dobremu timu, delodajalcu, ki omogoča in vzdržuje metode pomoči.	Ni potrebe	Splošno	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba E:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
E1	Center nam omogoča izvajanje različnih metod pomoči, kot so skupinska supervizija	Skupinska supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
E2	Intervizija	Intervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
E3	Posvetovalne interne timske sestanke	Posvetovalni interni timskih sestanki	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
E4	Konzultacije	Konzultacije	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
E5	Druga izobraževanja	Druga izobraževanja	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
E6	Trenutno enkrat mesečno obiskujem supervizijo	Supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
E7	Ostale vrste pomoči pa po potrebi	Ostale vrste	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
E8	Za vključitev v metode pomoči se odločam zaradi razbremenitve v delovnem okolju	Delovno okolje razbremenitev	Razlog vključitve	Metode pomoči
E9	Izboljšanja pristopov do strank	Pristop do strank - boljši	Razlog vključitve	Metode pomoči
E10	In sodelavcev	Pristop do sodelavcev - boljši	Razlog vključitve	Metode pomoči
E11	Nekatere metode, kot npr. supervizija, so za nas, ki delamo na socialnem področju, tudi obvezne, ampak to ni razlog, da se vključim v ta predavanja.	Obvezne - supervizija	Razlog vključitve	Metode pomoči
E12	Metode pomoči mi omogočajo tudi osebnostno rast .	Osebnostna rast	Razlog vključitve	Metode pomoči
E13	Da lažje razumem sebe	Razumevanje sebe	Razlog vključitve	Metode pomoči
E14	In uporabnike, s katerimi delamo	Razumevanje uporabnikov	Razlog vključitve	Metode pomoči
E15	Lahko rečem, da vse oblike pomoči doživljam kot koristne	Koristne	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
E16	In potrebne	Potrebne	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
E17	Pripombo imam le na to, da jih je občutno premalo	Premalo pomoči	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
E18	Kot sem že omenila obiskujem supervizijo zato lahko navedem njene prednosti. Ta metoda nam omogoča, da pogledamo v globlje vsebine	Vpogled v globlje vsebine	Prednosti	Metode pomoči
E19	Stališča	Vpogled v stališča -	Prednosti	Metode pomoči

E20	Prepričanja, ki nas vodijo pri delu z ljudmi .	Vpogled Pripričanja	Prednosti	Metode pomoči
E21	Za ostale oblike pomoči pa lahko rečem le, da je prednost v tem, da so dostopne	Dostopne	Prednosti	Metode pomoči
E22	In brezplačne vsem nam zaposlenim	Brezplačne	Prednosti	Metode pomoči
E23	Želim si še več izobraževanja, v večjem obsegu kot do sedaj, za kar lahko rečem, da je ena od pomanjkljivosti posameznih metod dela.	Premajhen obseg izobraževanja	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
E24	Vem, da so te omejene zaradi premajhnih finančnih sredstev, vendar se jih želim še več bolj poglobljenih metod	Več poglobljenih metod	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E25	Na osnovi dosedanjih izkušenj bi na prvo mesto predlagala dvakrat mesečno supervizijo	Supervizija – dvakrat mesečno	Potrebne spremembe	Metode pomoči
E26	Drugič bi morali omogočiti dodatno izobraževanja	Dodatna izobraževanja	Potrebne spremembe	Metode pomoči
E27	Mesečna neformalna druženja strokovnih delavcev	Neformalna druženja	Potrebne spremembe	Metode pomoči
E28	Pa tudi kakšne strokovne ekskurzije bi prišle v poštev	Strokovne ekskurzije	Potrebne spremembe	Metode pomoči
E29	Težko si kaj veliko sama pomagam, kar je posledica pomanjkanje časa, posebno na delu. Želela bi si več sprostitve med delovnim časom	Sprostitev med delovnim časom	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E30	Tudi s krajšimi klepeti s sodelavci v času malice	Klepet s sodelavci med malico	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E31	Ali ob jutranji kavi	Klepet ob jutranji kavi	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E32	Izven delovnega časa pa se sprehajam v naravi	Sprehod v naravi	Lastna aktivnosti	samopomoč
E33	In aktivno preživim čas z družino	Aktivno preživljanje časa z družino	Lastna aktivnosti	samopomoč
E34	Trenutke razbremenitve ocenjujem kot nujno potrebne	Razbremenjenost	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Metode pomoči
E35	Saj se sicer učinkovitost dejansko zmanjša	Učinkovitost večja	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Metode pomoči
E36	Koncentracija je slabša	Koncentracija boljša	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Metode pomoči

E37	Prisotna je utrujenost	Utrujenost manjša	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Metode pomoči
E38	In slabo počutje	Počutje boljše	Vpliv na delovno počutje	Metode pomoči
E39	Metode pomoči so nujen del delovnega procesa, saj omogočajo razbremenitev	Delovno mesto – Razbremenjenost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
E40	Dolgoročno vplivajo na učinkovitost	Učinkovitost pri delu - večja	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
E41	In zadovoljstvo pri delu	Zadovoljstvo pri delu	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
E42	Skupno preživljanje časa med malico	Preživljanje časa med malico s sodelavci	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E43	Ko naj bi potekali neformalni pogovori	Neformalni pogovori	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E44	Lahko bi imeli dneve namenjene le sprostitvi	Dnevi sprostitve	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E45	Delu na sebi,	Delo na sebi	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E46	Kot npr. delavnice čustvene inteligence in emocij	Izvajanje delavnic – čustvene inteligence in emocij	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
E47	Že obstoječe oblike pomoči bi morale potekati redno	Redne oblike pomoči	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
E48	Kontinuirano, saj zaradi obsega dela pogosto pozabimo na potrebo po razbremenitvi	Kontinuirana pomoč	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
E49	Možnost individualne supervizije	Individualna supervizija	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
E50	In svetovanja	Svetovanje	Delodajalec	Druge pomoči
E51	Po potrebi ter vključitve v izobraževanja	Izobraževanje	Delodajalec	Druge pomoči
E52	Lahko bi čas namenjen malici/pavzi dejansko izkoristila za sprehod	Sprehod med delovnim časom	Šport	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
E53	In zdravo prehrano	Zdrava prehrana med delovnim časom	Splošno	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
E54	Tudi v prostem času bi se morala več posvečati fizični aktivnosti	Fizična aktivnost	Šport	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba F:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
F1	Trenutno se izvaja supervizija	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
F2	In razvoj kadrov	Razvoj kadrov	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
F3	Med letom pa še ostale metode pomoči, kot so intervizija	Intervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
F4	Svetovanja	Svetovanja	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
F5	Psihoterapije	Psihoterapija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
F6	Oz. so organizirane skladno s potrebami centra.	Po potrebi	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
F7	Vključena sem v Razvoj kadrov	Razvoj kadrov	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
F8	In skupinsko supervizijo	Skupinska supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
F9	Ker sem na centru že dolgo časa, sem obiskovala kar nekaj različnih izobraževanj in usposabljanj. Bila sem prisotna tudi že pri team buildingu	Team building	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
F10	Interviziji	Intervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
F11	Konzultacijah	Konzultacija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
F12	Evalvaciji ipd.	Evalvacija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
F13	Razlogi za vključitev so v tem, da me te metode razbremenijo pri delu	Razbremenjenost pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
F14	Na tak način kakovostnejše opravljam svoje delo	Kakovostnejše opravljanje dela	Razlog vključitve	Metode pomoči
F15	Daje mi nova znanja	Nova znanja	Razlog vključitve	Metode pomoči
F16	Kot podporo pri delu	Podpora pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
F17	Hkrati pa se tudi osebnostno razvijam	Osebnostni razvoj	Razlog vključitve	Metode pomoči
F18	Z organizirano pomoč sem zelo zadovoljna	Zelo zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
F19	Prednosti pri tem vidim v osebnih	Osebna rast	Prednosti	Metode pomoči
F20	In strokovni rast	Strokovna rast	Prednosti	Metode pomoči
F21	To tudi prispeva k boljšim odnosom s sodelavci	Boljši odnosi s sodelavci	Prednosti	Metode pomoči
F22	In hkrati utvarja boljšo klimo v sami organizaciji	Delovna klima - boljša	Prednosti	Metode pomoči
F23	Edino pomanjkljivost pri tem pa vidim v tem, da je vseh teh srečanj premalo	Premajhno število srečanj	Pomanjkljivosti	Metode pomoči

F24	Še naprej si želim imeti supervizijo	Supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
F25	Po potrebi pa še kakšne specifične teme, ki zadevajo naš poklic	Specifične teme, ki zadevajo poklic	Potrebne spremembe	Metode pomoči
F26	Pomoč bi lahko bila tudi individualna	Individualna pomoč	Potrebne spremembe	Metode pomoči
F27	Bolj kontinuirana	Kontinuirana pomoč	Potrebne spremembe	Metode pomoči
F28	Pa še kakšne nove metode bi prišel v poštev	Nove metode	Potrebne spremembe	Metode pomoči
F29	Ne bi škodilo, da bi bila organizirana kakšna strokovna ekskurzija	Strokovna ekskurzija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
F30	Bi nama omogočila neformalno druženje hkrati pa bi izvedeli še kaj novejšega	Neformalno združenje	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
F31	Med delovnim časom si privoščim krajšim sprehod. Včasih grem sama, včasih pa so sodelavkami.	Sprehod	Lastna aktivnosti	Samopomoč
F32	Rada sem tudi v naravi	Preživljanje časa v naravi	Lastna aktivnosti	samopomoč
F33	Pomirja pa me tudi plavanje	Plavanje	Lastna aktivnosti	samopomoč
F34	Po teh vrstah pomoči se počutimo ugodno	Ugodno počutje	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Metode pomoči
F35	Lažje opravlja delo	Lažje opravljanje dela	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Metode pomoči
F36	Svoje telo nahranim z dodatno energijo, saj se kar učinkovito ukvarjam s problemi svojih uporabnikov, ki me včasih kar dobro izčrpajo.	Energija – dodatna za učinkovitejše delo	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Metode pomoči
F37	Lažje opravljam delo, kar pripomore tudi k zmanjšanju stresa in izgorelosti	Lažje opravljanje dela	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
F38	Veča se mi samozavest	Samozavest - večja	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
F39	In sem tudi bolj zadovoljna pri delu	Zadovoljstvo pri delu - večje	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
F40	Lahko bi omenila več timskega dela saj mislim, da si med seboj lahko tudi veliko pomagamo, saj se srečujemo s podobnimi težavami	Timsko delo	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

F41	Pogrešam še dodatna izobraževanja, povezana z našim delom (F41),	Dodatna izobraževanja povezana z delom	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
F42	individualno supervizijo	Individualna supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
F43	Neformalne razgovore s sodelavci	Neformalni razgovori s sodelavci	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	
F44	In konzultacije.	Konzultacija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
F45	Več pomoči bi potrebovalo tudi več denarnih sredstev. Vem, da je center pri tem omejen, zato bi morali najti kakšne druge, brezplačne ali vsaj cenejše variante	Brezplačne ali cenejše vrste pomoči	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
F46	Več druženja s sodelavci med	Druženje med delovnim časom s sodelavci	delodajalec	Dodatna pomoč
F47	In po delovnem času	Druženje po delovnem času s sodelavci	Skupne aktivnosti	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
F48	Team buildinge	Team building	Delodajalec	Druge pomoči
F49	Učenje tehnik sproščanja	učenje tehnik sproščanja	Delodajalec	Druge pomoči
F50	Možnost krajše rekreacije v delovnem času	Rekreacija med delovnim časom	Delodajalec	Druge pomoči
F51	Osebnostno svetovanje	Svetovanje	Delodajalec	Druge pomoči
F52	Izobraževanja povezana z delom	Izobraževanje povezano z delom	Delodajalec	Druge pomoči
F53	Delavnice povezane s premagovanjem stresa	Delavnice – premagovanje stresa	Delodajalec	Druge pomoči
F54	Sama bi se morala več ukvarjati s kakšnim športom	Šport	Šport	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
F55	Ker rada plešem bi tudi tej možnosti morala več prispevati	Ples	Šport	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
F56	Med delovnim časom pa kakšna meditacija	Meditacija	Delodajalec	Druge pomoči
F57	Druženje s sodelavci ne samo med delovnim časom	Druženje s sodelavci med delovnim časom	Delodajalec	Druge pomoči
F58	Ampak tudi izven tega	Druženje s sodelavci izven delovnega časa	Skupne aktivnosti	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba G:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
G1	Na centru se izvaja vrsta pomoči. Najbolj kar se sedaj spomnim, so tista v katerih tudi sodelujem, in sicer so to: konzultacije	Konzultacije	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
G2	Skupinska supervizija	Skupinska supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
G3	In razvoj kadrov	Razvoj kadrov	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
G4	Mislim, da sem na to že odgovorila - konzultacije	Konzultacije	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
G5	Skupinska supervizija	Skupinska supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
G6	Razvoj kadrov	Razvoj kadrov	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
G7	Lahko pa dodam, da sem se že udeležila tudi drugih različnih usposabljanj, ki so mi pomembna za opravljanje svojega dela	Usposabljanja pomembna za delovno mesto	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
G8	Metode pomoči me razbremenijo	Razbremenjenost	Razlog vključitve	Metode pomoči
G9	Da lažje opravljam vsakodnevno delo. Tu me mislim le v na delovnem mestu, ampak nasploh v življenju	Lažje opravljanje vsakodnevnega dela	Razlog vključitve	Metode pomoči
G10	Z metodami dobim podporo pri delu	Podpora pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
G11	Krepi mi moči	Krepitev moči	Razlog vključitve	Metode pomoči
G12	Pridobim nova znanja, kjer bi posebej izpostavila tista, ki prihajajo od drugih, iz praks. Pomembno mi je tudi, kako drugi gledajo na enak problem	Pridobivanje novih znanj iz prakse	Razlog vključitve	Metode pomoči
G13	Sem zadovoljna predvsem s supervizijo.	Zadovoljna s supervizijo	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
G14	Po mojem bi moralo več poudarka na razvoju kadrov	Razvoj kadrov - poudarek	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
G15	In drugih izobraževanjih	Izobraževanje – drugo	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
G16	Prednosti so v boljših odnosih v kolektivu	Boljši odnosi s sodelavci	Prednosti	Metode pomoči
G17	Večja povezanost med sodelavci	Povezanost med sodelavci - večja	Prednosti	Metode pomoči
G18	In s tem tudi večjemu razumevanja	Razumevanje – večje med sodelavci	Prednosti	Metode pomoči
G19	Največja pomanjkljivost je, da se redko izvajajo, niso na	Redko izvajanje pomoči	Pomanjkljivosti	Metode pomoči

	razpolago takrat, ko jih dejansko potrebuješ. Zgodi se, da imaš ful dela, rabiš pomoč takoj, pa jo ne moreš dobiti.			
G20	Na podlagi mojih izkušenj bi bilo treba dati več poudarka razvoju kadrov	Razvoj kadrov	Potrebne spremembe	Metode pomoči
G21	Pa še kakšni novi obliki pomoči	Nove metode pomoči	Potrebne spremembe	Metode pomoči
G22	Pomembni so mi neformalni pogovori med sodelavci	Neformalni pogovori	Potrebne spremembe	Samopomoč
G23	Že ob jutranji kavi, ko malo poklepetamo s sodelavci me sprosti, samo jutranja kava je le ena. Več bi se morali družiti.	Druženje s sodelavci	Potrebne spremembe	Samopomoč
G24	Počutje se izboljša	Boljše počutje	Vpliva na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
G25	Delovna storilnost poveča in to je že veliko	Večja storilnost	Vpliva na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
G26	Vse to vpliva na večjo povezanost med nami	Večja povezanost med sodelavci	Vpliva na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
G27	Lažje opravljam svoje dela	Lažje opravljanje dela	Vpliva na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
G28	Večja je povezanost med sodelavci	Delovno mesto – povezanost med sodelavci	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
G29	Nudnje več pomoči in opore drugim sodelavcem v stiski	Delovno mesto – nudenje pomoči med sodelavci	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
G30	Več znanja za ravnanje v različnih situacijah	Delovno mesto – več znanja	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
G31	V veliko pomoč mi je, ko se zavedam, da imam oporo pri sodelavcih, ki mi bodo pomagali, če bom v stiski, saj več znanja za ravnanje v različnih situacijah pripomore k uspešni rešitvi kakšnega specifičnega problema	Zavedanje - opora pri sodelavcih	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
G32	Želim si več individualne supervizije	Individualna supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
G33	Želela bi še več usposabljanja za pridobivanja znanja, kar pomeni, da bi center moral prispevati več denarja	Usposabljanje in pridobivanje dodatnega znanja	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

G34	Še več individualne supervizije	Individualna supervizija	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
G35	In intervizije	Intervizija	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
G36	Več fizične aktivnosti	Fizična aktivnost	Šport	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
G37	Sprehodi v naravi	Sprehodi v naravi	Šport	Lastni prispevek za zmanjšanje stresa
G38	Več neformalnih pogovorov s sodelavci	Neformalni pogovori s sodelavci	Skupne aktivnosti	Druge pomoči

Oseba H:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
H1	Najbolj pogosto center organizira supervizijo potem še kakšne	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
H2	Timske konference	Timske konference	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
H3	In konzultacije	Konzultacije	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
H4	Vključena sem v vse to troje, ko sem še prej povedala, supervizijo	Supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
H5	Timske konference in	Timske konference	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
H6	Konzultacije	Konzultacije	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
H7	Vse mi pomaga za reševanje težav	Pomaga reševati težave	Razlog vključitve	Metode pomoči
H8	Dileme	Pomaga reševati dileme	Razlog vključitve	Metode pomoči
H9	Stisk s katerimi se srečujem in soočam v okviru svojega dela	Pomaga reševati stiske v okviru dela	Razlog vključitve	Metode pomoči
H10	Nisem preveč zadovoljna, lahko rečem nekje srednje	Srednje zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
H11	To pa zato, ker je navedenih metod premalo, če bi jih bilo več, bi bila tudi bolj zadovoljna.	Premalo metod pomoči	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
H12	Pomanjkljivosti so v tem, da je časa za pomoč premalo na razpolago	Premalo časa za pomoči na razpolago	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
H13	Odvisen si tudi od sodelavcev, iskanju najboljših terminov, ko smo vsi na voljo. Prednost pa je ta, da so metode učinkovite,	Učinkovite metode pomagajo pri delu	Prednosti	Metode pomoči

	saj so mi osebno veliko pomagale pri mojem delu			
H14	Izpostavila bi potrebo po večkratnih tovrstnih metodah	Več metod	Potrebne spremembe	Metode pomoči
H15	Ja vsekakor je teh metod, namenjen nam strokovnim, premalo	Premalo metod strokovnim	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
H16	Izven delovnega časa me najbolj sprošča moja družina	Družina	Lastna aktivnost	Samopomoč
H17	In druženje s prijatelji	Prijatelji	Lastna aktivnost	Samopomoč
H18	Pomembno se mi zdi negovanje zasebnega življenja	Negovanje zasebnosti	Lastna aktivnost	Samopomoč
H19	Tudi v naravi sem pogosto	Preživljanje časa v naravi	Lastna aktivnost	Samopomoč
H20	Kjer kolesarim	Kolesarjenje	Lastna aktivnost	Samopomoč
H21	Hodim	Hoja	Lastna aktivnost	Samopomoč
H22	Slikam	Slikanje	Hobi	Samopomoč
H23	Ugodno vpliva na vse	Ugodno počutje	Vpliv na počutje	Samopomoč
H24	Če sem s seboj zadovoljna	Dobro počutje	Vpliv na počutje	Samopomoč
H25	In se dobro počutim, se to odraža tudi na delovnem mestu	Dobro počutje na delovnem mestu	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
H26	In pri delovnih opravilih	Dobro počutje pri delovnih opravilih	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
H27	Delo opravljam bolj učinkovito	Učinkovitost pri delu	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
H28	In z zadovoljstvom	Zadovoljstvo pri delu	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
H29	Oh, kar nekaj jih je. Omenila pa bi, da občutim večjo samozavest	Samozavestnost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
H30	Boljše počutje	Boljše počutje	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
H31	Večjo storilnost	Večja storilnost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
H32	Manj stresa	Manj stresa	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
H33	Oz. lažje premagovanje stresnih situacij	Lažje premagovanje stresnih situacij	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
H34	Želela bi si tako rekoč vse to kar že sedaj ponuja center in	Vse vrste pomoči	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

H35	Še več ter bolj pogosto	Več pomoči in pogostejše	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
H36	Mislim, da bi center moral poskrbeti za več različnih oblik pomoči	Več različnih oblik pomoči	Potrebna nadgraditev	Druge pomoči
H37	In istočasno tudi organizirati tak čas, ko bi se teh pomoči tudi udeležili. No mogoče prav vseh metod ne, ampak vsaj v večini	Primeren čas organizacije večine pomoči	Potrebna nadgraditev	Druge pomoči
H38	Ne vem točno	Ni ideje	Splošno	Druge pomoči
H39	lahko rečem, da nam manjka druženje, zato več neformalnega druženja	Neformalno druženje	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

Oseba I:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
I1	Na centru se izvajajo dve vrsti pomoči. To sta supervizija	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
I2	In razvoj kadrov	Razvoj kadrov	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
I3	Vključena sem v intervizijo	Intervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
I4	Supervizijo	Supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
I5	In druga izobraževanja	Druga izobraževanja	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
I6	Pomaga mi pri delu	Pomoč pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
I7	Saj mi nudi določeno podporo pri obravnavi kakšnih primerov .	Ponuja podporo pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
I8	Poleg tega mi pomaga pri pridobivanju moči	Pridobivanje moči	Razlog vključitve	Metode pomoči
I9	In potencialov pri delu	Pridobivanje potencialov pri delu	Razlog Vključitve	Metode pomoči
I10	Ter osebni rasti	Osebna rast	Razlog vključitve	Metode pomoči
I11	Z metodami sem zadovoljna	Zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
I12	Pomanjkljivosti metod so v tem, da se ne izvajajo redno	Neredne pomoči	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
I13	Oz. jih je premalo	Premalo pomoči	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
I14	Prednosti pa, da nam pomagajo pri delu	Pomoč v delovnem procesu	Prednosti	Metode pomoči
I15	In sem zato tudi zadovoljna	Zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
I16	Bolj kontinuirano bi se morale izvajati, posebej pa še interviziji	Bolj kontinuirano izvajanje	Potrebne spremembe	Metode pomoči
I17	Sama si pomagam s športnimi aktivnostmi	Športne aktivnosti	Lastna aktivnost	Samopomoč
I18	In različnimi gibanji v naravi	Gibanje v naravi	Lastna aktivnost	Samopomoč

I19	Pomaga mi tudi druženje s prijatelji	Druženje s prijatelji	Lastna aktivnost	Samopomoč
I20	In vključevanje v različne delavnice	Vključitev v delavnice	Lastna aktivnost	Samopomoč
I21	In izobraževanja	Vključitev v izobraževanje	Lastna aktivnost	Samopomoč
I22	Po mojih opažanjih se počutim dobro tako v privatnem življenju	Dobro počutje v privatnem življenju	Vpliv na vsakdanja opravila	Samopomoč
I23	Kot na delovnem mestu	Dobro počutje na delovnem mestu	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
I24	Svoje delo opravljam lažje.	Lažje opravljanje dela	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
I25	Dobro	Dobro opravljanje dela	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
I26	Pravočasno	Pravočasno opravljanje dela	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
I27	In strokovno, kar je vsekakor rezultat vseh teh metod pomoč	Strokovno opravljanje dela	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
I28	Kot sem že rekla, se počutim dobro	Delovno mesto - Dobro počutje	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
I29	Sproščeno	Delovno mesto - Sproščenost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
I30	Moje misli so pozitivne kar pripomore k dobrem počutju	Pozitivne misli	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Samopomoč
I31	Druženje je tisto, ki bi nam vsem veliko pomagalo.	Druženje	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
I32	Zato bi moral biti več team buildinga	Team building	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
I33	In druženja izven delovnega časa	Druženje izven delovnega časa	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
I34	Pogrešam več spodbujanja s strani centra	Spodbujanje	Delodajalec	Druge pomoči
I35	Tudi kakšna nova dodatna pomoč ali oblike bi si želela	Nove oblike pomoči	Delodajalec	Druge pomoči
I36	Potrebovala bi vse to, kar sem že navedla in še več različnih oblik izobraževanja	Različne oblike izobraževanja	Delodajalec	Druge pomoči
I37	Kot so delavnice za sprostitev	Delavnice za sprostitev	Delodajalec	Druge pomoči
I38	Sama bi si lahko še pomagala s sprostitevniimi tehnikami	Sprostitevne tehnike	Splošno	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

I39	Telovadbo	Telovadba	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa
I40	Plavanjem, saj je prav to šport, ki ga najbolj pogosto uporabljam, vendar le v poletnih mesecih.	Plavanje	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba J:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
J1	Mislim, da se izvaja intervizija	Intervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
J2	Supervizija	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
J3	Team building	Team building	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
J4	Svetovalni razgovori	Svetovalni razgovori	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
J5	Trenutno sem vključena le v team building	Team building	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
J6	Predvsem preobremenjenost	Preobremenjenost pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
J7	Težavno delo	Težko delo	Razlog vključitve	Metode pomoči
J8	In stres	Stresno delo	Razlog vključitve	Metode pomoči
J9	Dogajajo se tudi konfliktna situacije, zato sem vesela vsake pomoči, ki mi jo nudi podjetje	Pomoč pri reševanju konfliktnih situacij	Razlog Vključitve	Metode pomoči
J10	Kot sem že rekla sem zadovoljna	Zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
J11	To težko ocenim, sem premalo časa na centru in jih v celoti še ne poznam	Ne pozna	Prednosti	Metode pomoči
J12	Tudi na to vprašanje težko kaj rečem, nimam še razdelanih idej, žal	Ni ideje	Potrebne spremembe	Metode pomoči
J13	Že nekaj časa se ukvarjam z jogo	Joga	Lastna aktivnost	Samopomoč
J14	In avtogenimi treningi	Avtogeni treningi	Lastna aktivnost	Samopomoč
J15	Ter meditacijo	Meditacija	Lastna aktivnost	Samopomoč
J16	Poleg tega rada hodim na sprehode	Sprehodi	Lastna aktivnost	Samopomoč
J17	In se rekreiram z bližnjimi	Rekreacija z bližnjimi	Lastna aktivnost	Samopomoč
J18	To vse pozitivno vpliva na počutje.	Pozitivno počutje	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
J19	Poveča se motivacija	Večja motivacija	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
J20	In želja, da svoje delo dobro opravi.	Želja po dobro opravljenem delu	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč

J21	Mislim, da s temi metodami pomoči smo bolj povezani v kolektivu	Večja povezanost v kolektivu	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
J22	Ne samo, da smo povezani, ampak je tudi višja stopnja razumevanja	Višja stopnja razumevanja	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
J23	Tolerance	Višja stopnja tolerance	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
J24	Pripravljenosti za poslušanje	Pripravljenost za poslušanje	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
J25	In s tem tudi boljše opravljamo delo	Boljše opravljanje dela	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
J26	Je možna skupinska telovadba? Ja to bi bilo super, to bi si želela.	Skupinska telovadba	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
J27	Jaz bi se najbolj usmerila h kakovosti. To pomeni, da bi uporabniki storitev dobili čim bolj kakovostno storitev	Nudjenje kakovostnih storitev uporabnikom	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
J28	Za sedaj ne potrebujem nobene druge pomoči	Nobene druge pomoči	Splošno	Druge pomoči
J29	Sama pa si lahko še kako pomagam z intenzivnejšim ukvarjanjem s športom	Intenziven šport	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa
J30	Želela bi si daljše odmore za malico,	Daljši odmori med malico	Delodajalec	Druge pomoči
J31	Ko bi si lahko privoščili tudi kratek sprehod	Sprehod med malico	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba K:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
K1	Na CSD Piran se izvaja timsko delo	Timsko delo	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
K2	In skupinska supervizija	Skupinska supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
K3	Vključena sem v strokovni tim - strokovno multi-profesionalno obravnavo posameznih primerov	Strokovni tim za obravnavo posameznih primerov	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
K4	Skupinsko supervizijo	Skupinska supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
K5	Dodatno supervizijo v psihoterapevtski modaliteti	Supervizija v psihoterapevtski modaliteti	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
K6	V strokovni tim sem vključena z namenom kakovostne	Kakovostno delo	Razlog vključitve	Metode pomoči
K7	Zakonite	Zakonitost	Razlog vključitve	Metode pomoči
K8	In strokovne obravnave posameznih primerov	Strokovnost	Razlog vključitve	Metode pomoči

K9	Skupinska supervizija mi nudi priložnost za osebnostno	Osebnostna rast	Razlog Vključitve	Metode pomoči
K10	In strokovno rast	Strokovna rast	Razlog vključitve	Metode pomoči
K11	In razvoj	Razvoj	Razlog vključitve	Metode pomoči
K12	Ter učenje	Učenje	Razlog vključitve	Metode pomoči
K13	Prav tako pa tudi za strokovna razjasnjevanja	Strokovna razjasnjevanja	Razlog Vključitve	Metode pomoči
K14	In poudarke	Poudarki	Razlog vključitve	Metode pomoči
K15	Ker pri svojem delu (osebna pomoč, pomoč družini za dom) uporabljam tudi psihoterapevtske intervence pa obiskujem tudi supervizijo izven CSD, z namenom izvajanja kakovostnih .	Izvajanje kakovostnih storitev	Razlog Vključitve	Metode pomoči
K16	Strokovnih storitev	Izvajanje strokovnih storitev	Razlog vključitve	Metode pomoči
K17	S timskim delom, skupinsko supervizijo in supervizijo iz psihoterapevtske modalitete sem zelo zadovoljna.	Zelo zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
K18	Vesela bi bila, če bi bila supervizija bolj pogosto	Bolj pogosto izvajanje supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
K19	Prednosti so v večja povezanosti med zaposlenimi,	Boljši odnosi med sodelavci	Prednosti	Metode pomoči
K20	Sodelovanju	Sodelovanje med zaposlenimi	Prednosti	Metode pomoči
K21	Osebnostna	Osebnostna rast	Prednosti	Metode pomoči
K22	In strokovna rast	Strokovna rast	Prednosti	Metode pomoči
K23	In razvoj	Razvoj zaposlenih	Prednosti	Metode pomoči
K24	Pomanjkljivosti: premalo srečanj	Premalo srečanj	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
K25	Po potrebi skupinsko	Skupinska supervizija	Potrebne spremembe	Metode pomoči
K26	In individualno supervizijo	Individualna supervizija	Potrebne spremembe	Metode pomoči
K27	Pomagajo mi sprehodi	Sprehod	Lastna aktivnost	Samopomoč
K28	Rekreacija	Rekreacija	Lastna aktivnost	Samopomoč
K29	Druženje	Druženje	Lastna aktivnost	Samopomoč
K30	Branje literature	Branje literature	Lastna aktivnost	Samopomoč
K31	Poslušanje glasbe	Poslušanje glasbe	Hobi	Samopomoč
K32	Dodatna supervizija v lastni organizaciji	Dodatna supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

K33	Poskus ohranjanja ravnesja	Ohranitev ravnesja	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
K34	In razbremenitve	Razbremenjenost	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
K35	Po superviziji občutim več notranjega mira	Delovno mesto - Notranji mir	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
K36	Sem razbremenjena	Razbremenjenost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
K37	Dobim pa tudi nova izhodišča za nadaljnje delo	Nova izhodišča za delo	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
K38	Po potrebi individualno supervizijo	Individualna supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
K39	In psihoterapijo	Psihoterapija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
K40	Center bi moral omogočiti dodatne termine supervizije	Dodatni termin supervizije	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
K41	Spodbujati bi moral tudi vključevanje strokovnih delavk v dodatna poglobljena usposabljanja	Spodbujanje strokovnih delavk v dodatna poglobljena usposabljanja	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
K42	In izobraževanja	Spodbujanje k izobraževanju	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
K43	Najbolj bi se razbremenili, če bi zaposlili večje število strokovnih delavcev	Kadrovska okrepitev	Delodajalec	Druge pomoči
K44	Da bi imela bolj razbremenjen odnos do dela.	Razbremenjenost na delovnem mestu	Splošno	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba L:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
L1	Na centru se izvaja vrsta metod za pomoč zaposlenim, vendar jih ne vem vse naštet	Ne pozna vseh	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
L2	Koliko jaz poznam je supervizija	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
L3	Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
L4	Predavanja	Predavanja	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
L5	Vključena sem v supervizijo	Supervizija	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
L6	In Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
L7	Predavanja so po zakonu obvezna, zato se jih moram	Obvezna po zakonu - supervizija	Razlog vključitve	Metode pomoči

	vkjučevati. Sem pa šele pet let na centru, tako da mogoče še nisem tako pregorela, kot so moje sodelavke, ki so že tu že dlje časa.			
L8	Sem zadovoljna	Zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
L9	Vendar bi lahko bila bolj pogosta	Pogostejša pomoč	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
L10	Prednosti predvsem vidim v pridobivanju novih znanj	Pridobivanje novih znanj	Prednosti	Metode pomoči
L11	Pomanjkljivosti pa v premalo metod dela	Premalo metod dela	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
L12	Vsekakor bi želela več svetovanj glede dela socialnih oskrbovalcev	Več svetovanj za delo socialnih oskrbovalcev	Potrebne spremembe	Metode pomoči
L13	S sprehodi v naravi	Sprehod v naravi	Lastna aktivnost	Samopomoč
L14	Rada tudi delam na njivi	Delo na njivi	Lastna aktivnost	Samopomoč
L15	Vse je povezano z naravo, ta me najbolj sprošča	Sprostitev	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
L16	Po opraviilih v naravi se boljše počutim	Boljše počutje	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
L17	In samo delo lažje poteka	Lažje opravljanje dela	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
L18	Malenkost boljše	Delovno mesto - malenkost boljše	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
L19	Več svetovanj glede fizičnega dela socialnih oskrbovalk. Naše delo je fizično naporno, saj dnevno dvignemo kar nekaj kilogramov, ko pomagamo osebam, ki se težje ali pa sploh ne premikajo.	Svetovanje glede fizična dela	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
L20	Ena od pomoči bi vsekakor bila dodatna delovna sila, ki bi nas razbremenila pri delu. Za to bi morala poskrbeti občina Piran in sam center	Dodatna delovna sila	Delodajalec	Druge pomoči
L21	Obvezno še dodatno delavko pri težje fizičnem delu, saj bi delo v dveh bilo veliko lažje	Kadrovska okrepitev - dodatna delavka	Delodajalec	Metode pomoči
L22	Sigurno bi se morala več ukvarjati s telesnimi aktivnostmi. To bi mi najbolj pomagalo pri delu	Telesna aktivnost	Šport	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

Oseba M:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
M1	Kolikor je meni poznano se na centru izvajajo team building	Team building	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
M2	Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
M3	Supervizija	Supervizija	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
M4	Dan starejših občanov	Dan starejših občanov	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
M5	Delo na področju storitve pomoči na domu	Storitve pomoči na domu	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
M6	Trenutno obiskuje Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
M7	Razloge vidim v pridobivanju novih informacij	Pridobivanje novih informacij	Razlog vključitve	Metode pomoči
M8	Kar mi omogoča, da delo lažje	Lažje opravljanje dela	Razlog vključitve	Metode pomoči
M9	Boljše	Boljše opravljanje dela	Razlog vključitve	Metode pomoči
M10	In bolj kvalitetno opravljam	Bolj kvalitetno opravljanje dela	Razlog vključitve	Metode pomoči
M11	Odkvisno od teme, ki so na predavanjih oz. seminarjih. Z enim se bolj	Bolj zadovoljna, odkvisno od teme	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
M12	Z drugimi manj zadovoljna	Manj zadovoljna, odkvisno od teme	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
M13	Prednosti so, da vedno izveš kaj novega in da ti pride med delom zelo prav	Izveš nekaj novega	Prednosti	Metode pomoči
M14	Pomanjkljivosti pa so, da je tega dosti premalo	Premalo	Pomanjkljivosti	Metode pomoči
M15	In bi rabile več izobraževanj	Dodatno izobraževanje	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
M16	Več bi morale biti seminarjev	Več seminarjev	Potrebne spremembe	Metode pomoči
M17	Izobraževanj	Več izobraževanj	Potrebne spremembe	Metode pomoči
M18	Predavanj, ki so povezana z našim delom	Več predavanj	Potrebne spremembe	Metode pomoči
M19	Pomagam si z dolgimi sprehodi	Sprehod	Lastna aktivnost	Samopomoč
M20	Ročnimi deli	Ročna dela	Hobi	Samopomoč
M21	Branjem	Branje	Lastna aktivnost	Samopomoč
M22	Na počutje vpliva pozitivno	Pozitivno počutje	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
M23	Pri delu se pozna, da je to opravljeno kvalitetnejše	Kvalitetnejše opravljeno delo	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč

M24	In na sproščen način	Sproščenost	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
M25	Bistveno se izboljša kvaliteta dela	Delovno mesto - Izboljša se kvaliteta dela	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
M26	Tako smo zadovoljni	Delovno mesto - Zadovoljstvo	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
M27	In srečni vsi, tisti, ki koristijo naše storitve, vodje in jaz.	Delovno mesto - sreča	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
M28	Rabila bi metodo kako se poslušati eden drugega	Metoda poslušanja drug drugega	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
M29	In si prisluhniti, kako prisluhniti ko ti nekdo nakazuje, da potrebuje tvojo pomoč	Metoda prisluhniti ljudem potrebnim pomoči	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
M30	Da bi uresničila željo, ki sem jo prej navedla, bi center moral organizirati kakšne delavnice na to temo. Le tako bomo vsi skupaj nadgrajevali svoje znanje.	Organizacija delavnic na temo poslušanja	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
M31	Kot sem že navedla meni je najbolj pomembno, da prisluhnemo eden drugemu. Zato bi želela, da se organizirajo kakšne vaje kako to doseči. To bi prispevalo k temu, da bi se tudi med seboj boljše razumeli in ne da smo tekmovalni med seboj. Delovati bi morali kot tim.	Vaje za poslušanje drug drugega	Delodajalec	Druge pomoč
M32	Stres lahko kar uspešno premagamo. Do izgorelosti pride zaradi težav v komunikaciji. Zgodi se, da ne slišimo, niti ne razumemo kdo, kdaj potrebuje pomoč. Zato bi treba kaj narediti na tem področju.	Predavanja za boljšo komunikacijo	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči

Oseba N:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
N1	Kolikor je meni znano so to različna predavanja	Različna predavanja	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
N2	Seminarji	Različni seminarji	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
N3	Izobraževanja	Različna izobraževanja	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
N4	Team building	team building	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
N5	Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Izvajanje na CSD Piran	Metode pomoči
N6	Trenutno sem vključena v predavanja Učeča se skupnost	Učeča se skupnost	Vključenost na CSD Piran	Metode pomoči
N7	Razlogi so v razbremenitvi dela,	Razbremenjenost pri delu	Razlog vključitve	Metode pomoči
N8	Zmanjšanju možnosti za stres na delovnem mesu	Zmanjšanje možnosti za stres na delovnem mestu	Razlog vključitve	Metode pomoči
N9	Zelo sem zadovoljna saj slišim za kakšne stvari, ki jih nismo bili deležni pri študiju. Ja zelo sem zadovoljna	Zelo zadovoljna	Ocena zadovoljstva	Metode pomoči
N10	Prednosti teh metod vidim predvsem v zadovoljstvu	Zadovoljstvo pri delu	Prednosti	Metode pomoči
N11	Spodbudi za delo kot sem rekla izvem nekaj novega iz prakse, kar potem tudi sama porabim pri delu. Mi pride še kako prav, saj sem še mlada in nimam dosti izkušenj	Spodbuda za delo	Prednosti	Metode pomoči
N12	Nimam nobenih predlogov in dopolnitev ali sprememb. Predavanja, seminarji so vedno strokovno izveden.	Na splošno ne	Potrebne spremembe	Metode pomoči
N13	Pomoč sebi ponujam z branjem predvsem literature, ki je povezana z mojim delom.	Branje literature povezane z delom	Lastna aktivnost	Samopomoč
N14	Poveča se delovna storilnost	Večja storilnost	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
N15	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
N16	In se dobro počutim	Dobro počutje na delovnem mestu	Vpliv na delovno storilnost in počutje	Samopomoč
N17	Izboljša se komunikacija	Delovno mesto – boljše komunikacija	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
N18	Delovna učinkovitost.	Delovno mesto – boljše učinkovitost	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči

N19	In odnosi med zaposlenimi	Delovno mesto . boljši medsebojni odnosi	Spremembe po vključitvi v metode pomoči	Metode pomoči
N20	Ena od metod pomoči bi bila supervizija	Supervizija	Želja po dodatnih metodah na CSD Piran	Metode pomoči
N21	Nimam nobenih predlogov za nadgradnjo dosedanje oblike metod pomoči.	Ni predlogov	Potrebna nadgraditev	Metode pomoči
N22	Potrebovali še več seminarjev	Več seminarjev	Delodajalec	Druge pomoči
N23	Predavanj	Več predavanj	Delodajalec	Druge pomoči
N24	In izobraževanj iz stroke	Več izobraževanj iz stroke	Delodajalec	Druge pomoči
N25	Več udeležbe na seminarjih	Večja udeležba na seminarjih	Splošno	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa
N26	Predavanjih	Večja udeležba na predavanjih	Splošno	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa
N27	In izobraževanjih	Večja udeležba na izobraževanjih	Splošno	Lasten prispevek za zmanjšanje stresa

9.4. Osno kodiranje

Demografski podatki

Spol:

14. Ženske (B, C, Č, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N)

15. Moški (A)

Čas zaposlitve na CSD Piran:

- 4 leta (D, N),
- 5 let (L, J),
- 6 let (G),
- 6,5 let (Č)
- 7 let (H),
- 7,5 let (E),
- 8 let (A),
- 9 let (C, M),
- 14 let (K, F, I),
- 17 let (B).

1. METODE POMOČI

a) Izvajanje na CSD Piran

- Konzultacija (A1), (Č2, (D3), (E4), (G1), H3)
- Evalvacija (A2), (D4)
- Supervizija (A3), (C1), (D1), (F1), (H1), (I1), (J2), (L2), (M3)
 - Skupinska supervizija (Č3), (E1), (G2), (K2)
- Intervizija (A4), (Č1), (D2), (E2), (F3), (J1)
- Team building (A5), (J3), (M1), (N4)
- Timsko delo (K1)
 - Timske konference (H2)
 - Posvetovalni interni timski sestanki (E3)
- Za področje tajništva
 - Nič (B1)
- Učeča se skupnost (C2), (L3), (M2), (N5)
- Različni program (C3)
- Predavanja (L4), (N1)
 - Predavanja iz delovnega področja (Č4),
- Razvoj kadrov (F2), (G3), (I2)
- Svetovanje (F4)
- Svetovalni razgovori (J4)
- Psihoterapija (F5)
- Po potrebi (F6)
- Ne pozna vseh (L1)
- Dan starejših občanov (M4)
- Storitve pomoči na domu (M5)
- Druga izobraževanja (E5, N3)
- Različni seminarji (N2)

b) Vključenost na CSD Piran

- Konzultacija (A6), (B2), (D7), (F11), (G4), (H6)
- Evalvacija (A7), (D8), (F12).
- Supervizija (A8), (C4), (E6), (H4), (I4), (L5)
 - Skupinska supervizija (C6), (D5), (E8), (G5), (K4)

- Supervizija v psihoterapevtskih modaliteti (K5)
- Intervizija (A9), (Č7), (D6), (F10), (I3)
- Team building (A10), (J5), (F9)
- Timske konference (H5)
- Strokovni tim za obravnavo posameznih primerov (K3)
- Učeča se skupnost (C5), (L6), (M6), (N6)
- Različni seminarji (C6)
- Druga izobraževanja (I5)
- Predavanja iz delovnega področja (Č4)
- Razvoj kadrov (E7), (G6)
- Usposabljanja pomembna za delovno mesto (G7)

c) Razlog vključitve

I. VEZANI NA DELO

- Obvladovanje delovnih situacij (A11), (B5)
 - Stranke (B6)
 - Dodatna znanja (D11) (F15)
 - Razbremenjenost (D10), (G8), (F13), (C7), (E8), (N7)
 - Ravnanje do soljudi (D12)
 - Boljše delo (D13) (M9)
 - Seznanjenost s spremembami pri delu (C8)
 - Pridobivanje novih informacij (M7)
 - Pridobivanje novih znanj iz prakse (G12)
 - Pridobivanje potencialov pri delu (I9)
 - Pomaga reševati stiske v okviru dela (H9)
- Supervizija (Č8)
 - Obvezna supervizija (I1), (L7)
- Intervizija (Č9)
- Izvajanje kakovostnih storitev (K15)
- Opravljanje kvalitetnejšega dela (K6), (Č10) (M10) (F14)
- Podpora pri delu (F16), (G10), (I7)
- Razjasnitve nejasnosti (Č11)
- Dodatna moč za delo v timu (D9)
- Razumevanje uporabnikov (E14)
- Lažje opravljanje vsakodnevnega dela (G9), (M8)
- Krepitev moči (G11), (I8)
- Pomaga reševati težave (H7)
- Pomaga reševati dileme (H8)
- Pomoč pri reševanju konfliktnih situacij (J9)
- Pomoč pri delu (I6)
- Preobremenjenost pri delu (J6)
- Težko delo (J7)
- Stresno delo (J8)
- Zakonitost (K7)
- Strokovna rast (K10)
 - Strokovna razjasnjevanja (K13)
 - Izvajanje strokovnih storitev (K16)
- Razvoj (K11)
- Učenje (K12)
- Poudarki (K14)
- Zmanjšanje možnosti za stres na delovnem mestu (N8)

II. VEZANI NA OSEBNOSTNE VIDIKE

- Osebnostna rast (B4), (E12), (I8), (K9)
 - Obvladovanje medsebojnih odnosov (A12)
 - Večja samozavest (Č12)
 - Ohranitev osebnega ravnovesja (D14)
 - Osebni razvoj (F17)
 - Pristop do strank - boljši (E9)
 - Pristop do sodelavcev boljši (E10)
 - Razumevanje sebe (I3)
- d) Ocena zadovoljstva
 - Zelo zadovoljen (A13), (F18), (K17), (N9)
 - Psihoterapija (B7)
 - Zelo zadovoljen s psihoterapevtom supervizije (Č13), D15)
 - Zadovoljna (D31) (I11), (I15), (J10), (L8)
 - Zadovoljna s supervizijo (G13)
 - Srednje zadovoljna (H10)
 - Včasih zadovoljen (C10)
 - Včasih nezadovoljen (C11)
 - Bolj zadovoljna, odvisno od teme (M11)
 - Manj zadovoljna, odvisno od teme (M12)
 - Ni zadovoljen (C9)
 - Koristne (E15)
- e) Prednosti
 - Pomoč v delovnem procesu (A14) (I14)
 - Učinkovite metode pomagajo pri delu (H13)
 - Sodelovanje med zaposlenimi (K20)
 - Spodbuda za delo (N11)
 - Delovna klima boljša (F22)
 - Osebna rast (F19), (K21)
 - Boljši odnosi s sodelavci (F21) G16) (G17) (K19) /G18)
 - Zadovoljstvo na delu (N10)
 - Razvoj zaposlenih (K23)
 - Strokovna rast (F20), (K22)
 - Novosti (C12) (M13)
 - Pridobivanje novih znanj (L10)
 - Splošno
 - Dobro (D16, (D18)
 - Brezplačne (E22)
 - Dostopnost do pomoči (E21)
 - Dovolj metod (D30)
 - Vpogled v globlje vsebine (E18)
 - Vpogled v stališča (E19)
 - Vpogled v prepričanja (E20)
 - Ne pozna (J11)
- f) Pomanjkljivosti
 - Pogostost izvajanja metod
 - Premajhna frekvenca (A15)
 - Premalo (B8), (E17), (H11), (I13), (L11), (M14)
 - Redko izvajanje (D19), (G19)
 - Premajhno število srečanj (F23), (K24)
 - Neredne pomoči (I12)
 - Nekontinuirano izvajanje metod (Č14)
 - Neprimerni časovni termin (C13)
 - Prevelik obseg dela (C14)
 - Premalo časa za pomoči na razpolago (H12)

- Neudeležba zaposlenih na srečanjih (Č15)
- Soodvisnost koriščenja instrumentov v praksi (D17)
- Premajhen obseg izobraževanja (E23)
- Premalo metod strokovnim (H15)
- g) Potrebne spremembe
 - Pogostost izvajanja metod
 - Večja frekvenca (A16)
 - Večkrat dosegljive (D20).
 - Sproti dosegljive (D21)
 - Tu in zdaj (D22)
 - Več metod dela (B11), (H14)
 - Bolj kontinuirano izvajanje (I16) (F27)
 - Supervizija - dvakrat mesečno (E25)
 - Strokovnost
 - Specifične teme, ki zadevajo poklic (F25)
 - Več svetovanj za delo socialnih oskrbovalcev (L12)
 - Neformalna druženja (E27)
 - Strokovne ekskurzije (E28)
 - Neformalni pogovori (G22)
 - Druženje s sodelavci (G23)
 - Supervizija
 - Skupinska supervizija (K25)
 - Individualna supervizija (K26)
 - Zaposlovanje
 - Večje število zaposlenih (B10)
 - Splošno
 - Nič (A17), (Č16) (N12)
 - Ni ideje (J12)
 - Krajši delovni čas (B9)
 - Individualna pomoč (F26)
 - Nove metode (F28) (G21)
 - Predavanja Kodeks obnašanja (C15)
 - Slišati mnenje drugih (C16)
 - Razvoj kadrov (G20)
 - več seminarjev (M16)
 - Dodatna izobraževanja (E26) (M17)
 - Več predavanj (M18)
- h) Spremembe po vključitvi v metode pomoči
 - Delovno mesto
 - Lažje opravljanje dela (C27), (F37)
 - Zadovoljstvo pri delu – večje (F39), E41), (M26)
 - Delovno mesto brez konfliktov (B20)
 - Delovno mesto ugodna klima (B21)
 - Lažje razmišljanje (C28)
 - Pozitivna reakcija na določene situacije (Č22)
 - Delovno mesto
 - Strokovnost (D29)
 - Malenkost boljše (L18)
 - Notranji mir (K35)
 - Učinkovitost večja (E40, N18)
 - Več znanja (G30)
 - Večja storilnost (H31)
 - Boljše opravljanje dela (J25)
 - Nova izhodišča za delo (K37)

- Izboljša se kvaliteta dela (M25)
- Boljša komunikacija (N17)
- Osebnostno počutje
 - Sproščenost (A25), (C26), (I29), (H32)
 - Razbremenjenost (A26), (E39), (K36)
 - Psihično počutje ugodno (C24)
 - Fizično počutje ugodno (C25)
 - Samozavestnost (F38) (H29)
 - Boljše počutje (H30) (I28)
 - Lažje premagovanje stresnih situacij (H33)
 - Pozitivne misli (I30)
 - Sreča (27)
- Odnosi med sodelavci
 - Povezanost med sodelavci (G28), (J21)
 - Nudenje pomoči med sodelavci (G29)
 - Zavedanje - opora pri sodelavcih (G31)
 - Višja stopnja razumevanja (J22)
 - Višja stopnja tolerance (J23)
 - Pripravljenost za poslušanje (J24)
 - Boljši medsebojni odnosi (N19)
- i) Želje po dodatnih metodah na CSD Piran
 - Znanstvene metode (A27)
 - Neformalna druženja (F30), (H39)
 - Druženje izven delovnega časa v naravi (A28), (B23), (I33)
 - Strokovna ekskurzija (F29)
 - Neformalni razgovori s sodelavci (E43), (F43), (C30)
 - Klepet s sodelavci med malico (E30), (I31), (E42)
 - Klepet ob jutranji kavi (E31)
 - Dnevi sprostitve (E44)
 - Skupinska telovadba (J26)
 - Sprostitve med delovnim časom (E29)
 - Tek (A29)
 - Hoja (A30)
 - Supervizija (F24), (B22), (C29), (N20), (K32)
 - Individualna supervizija (F42), (G32), (K38)
 - Bolj pogosto izvajanje supervizije (K18), (K40)
 - Timsko delo (F40)
 - Team building (I32)
 - Medsebojni odnosi:
 - Spoštovanje s strani vodje (C31)
 - Upoštevanje mnenje zaposlenih (C32)
 - Upoštevanje prošnje zaposlenih (C33)
 - Izobraževanje – drugo (G15)
 - Dodatna izobraževanja povezana z delom (F41), (M15)
 - Izobraževanje psihoterapija (Č23), (K39)
 - Izvajanje delavnic čustvene inteligence in emocij (E46)
 - Metoda poslušanja drug drugega (M28)
 - Metoda prisluhniti ljudem, potrebnim pomoči (M29)
 - Predavanja za boljšo komunikacijo (M32)
 - Razvoj kadrov – poudarek (G14)
 - Pogostost izvajanja pomoči
 - Pogostejša pomoč (L9)
 - Več pomoči in pogostejše (H35)
 - Več poglobljenih metod (E24)
 - Delo na sebi (E45)

- Usposabljanje in pridobivanje dodatnega znanja (G33)
- Vse vrste pomoči (H34)
- Svetovanje glede fizičnega dela (L19)
- j) Potrebna nadgraditev
 - Plačilo aktivnosti izven delovnega časa:
 - Plačilo mesečne karte za fitnes (A31)
 - Plačilo letnega abonmaja za gledališče (A32)
 - Plačilo letnega abonmaja za opero (A33)
 - Za delovno storilnost
 - Brezplačne ali cenejše vrste pomoči (F45)
 - Manj uradnih ur (B28)
 - Redne oblike pomoči (E47)
 - Individualna supervizija (G34) (E49)
 - Kontinuirana pomoč (E48)
 - Intervizija (G35)
 - Individualni pogovori z nadrejenimi (C34)
 - Izobraževanje - psihoterapija (Č24)
 - Spodbujanje strokovnih delavk v dodatna poglobljena usposabljanja (K41)
 - Spodbujanje k izobraževanju (K42)
 - Organizacija delavnic na temo poslušanja (M30)
 - Izvajanje oblik pomoči:
 - Več različnih oblik pomoči (H36)
 - Primeren čas organizacije večine pomoči (H37)
 - Splošno
 - Ni predloga (N21)
 - Ničesar (B24), (D32), D33
 - Dopust – več (B27)
 - Nudenje kvalitetnih storitev uporabnikom (J27)

2. SAMOPOMOČ

- a) Lastna aktivnost
 - Rekreativna (K28)
 - Preživljanje časa v naravi (A18), (F32), (H19), (I18)
 - Športne aktivnosti (I17)
 - Plavanje (F33)
 - Kolesarjenje (Č18), (H20)
 - Hoja (A20), (C18), (H21), (Č19)
 - Tek (A21)
 - Sprehod (F31), (Č17), (J16), (M19), (K27)
 - Sprehodi v naravi (E32), (L13)
 - Sprehod med malico (J31)
 - Intenziven šport (J29)
 - Rekreativna z bližnjimi (J17)
 - Meditativne tehnike:
 - Dihalne vaje (B12)
 - Sprostitev (B13), (L15)
 - Avtogeni treningi (J14)
 - Meditacija (J15)
 - Joga (B14), (J13)
 - Delo na sebi (Č20)
 - Ostale interesne dejavnosti (D23)
 - Branje dobre knjige (C19), (D25), K30), (M21)
 - Branje literature povezane z delom (N13)

- Aktivno preživljanje časa z družino (E33), (H16)
- Druženje s prijatelji (I19), (H17), (K29)
- Delo (A22)
 - Delo na njivi (L14)
- Ohranjanje osebnega ravnotežja (D24)
- Negovanje zasebnosti (H18)
- Vključitev v delavnice (I20)
- Vključitev v izobraževanje (I12)
- b) Hobi
- Oblikovanje skulptur (A19)
- Slikanje (H22)
- Ples (C17)
- Poslušanje glasbe (K31)
- Ročna dela (M20)
- c) Vpliv na delovno storilnosti in počutje
- Počutje
 - Pozitivni počutje (A23), (J18), (M22)
 - Ugodno počutje (F34), (H23)
 - Boljše počutje (D26), (H24), (E38), (G24), (L16)
 - Utrujenost manjša (E37)
 - Srečen (C22)
 - Zadovoljen (C21), (H27), (N15)
 - Sproščujoče (B15)
- Učinkovitost na delu
 - Razbremenjenost (E34), (K34)
 - Sproščenost na delu (M24)
 - Umirjenost (B16)
 - Dobro počutje na delovnem mestu (H25), (I23), (N16)
 - Dobro počutje pri delovnih opravilih (H26)
 - Lažje opravljanje dela (F35), (G27), (I24), (L17)
 - Povečanje delovne storilnosti (D27)
 - Lažje odpravljanje težav (A24)
 - Učinkovitost (B17), (H27)
 - Večja storilnost (G25), (M14)
 - Dobro opravljanje dela (I25)
 - Pravočasno opravljanje dela (I26)
 - Strokovno opravljanje dela (I27)
 - Kvalitetnejše opravljeno delo (M23)
- Splošno
 - V redu (C20)
 - Pomaga (Č21)
 - Večja povezanost med sodelavci (G26)
 - Večja motivacija (J19)
 - Želja po dobro opravljenem delu (J20)
 - Ohranitev ravnovesja (K33)
- d) Vpliv na vsakdanja opravila
- Učinkovitost (B18)
 - Dobro počutje v privatnem življenju (I22)
 - Energija – dodatna za učinkovitejše delo (F36)

3. DRUGE POMOČI

Delodajalec

- Dodatek za aktivnosti izven delovnega časa:
 - Dodatek za dejavnosti v prostem času (A34)
- Neformalna druženja:
 - Druženje med delovnim časom s sodelavci (F46), (F57)
 - Rekreacija med delovnim časom (F50),
- Meditativne tehnike:
 - Učenje tehnik sproščanja (F49)
 - Meditacija (F56),
 - Delavnice za sprostitev (I37)
 - Delavnice – premagovanje stresa (F53)
 - Vaje za poslušanje drug drugega (M31)

Izobraževanje:

Različne oblike izobraževanja (I36)

- Več izobraževanj iz stroke (F52) (Č25), (E50), (N24)
- Več seminarjev (N22)
- Več predavanj (N23)
- Individualna supervizija (E48)
- Splošno
 - Daljši odmori med malico (J30)
 - Kadrovska okrepitev (K43), (L20), (L21)
- Team building-e (F48)

b) Skupne aktivnosti

- Druženje po delovnem času s sodelavci (F47), (F58)
- Neformalni pogovori s sodelavci (G38), (H40)

c) Splošno

- Ni ideje (B25), (H39)
- Nobene druge pomoči (J28)
- Razbremenjenost na delovnem mestu (K44)
- Vse naštetu (H38)
- Svetovanje (E50), (F51)
- Spodbujanje (I34)
- Nove oblike pomoči (I35)

4. LASTEN PRISPEVEK ZA ZMANJŠANJE STRESA

a) Šport (F54)

- Športni dnevi (A35)
- Pohod (A36)
- Smučanje (A37)
- Pes (F55)
- Sprehod med malico (B26, (E52)
- Fizična aktivnost (E54), (G36)
- Sprehodi v naravi (G37)
- Telovadba (I39)
- Plavanje (I40)
- Telesna aktivnost (L22)

b) Meditativne tehnike:

- Psihoterapija (B3)
- Sprostitutvene tehnike (I38)

c) Splošno

- Več komunikacije (C35)
- Nadaljevanje obstoječih aktivnosti (Č26)
- Ni potrebe (D34)
- Zdravo prehranjevanje (E53)
- Večja udeležba na seminarjih (N25)
- Večja udeležba na predavanjih (N26)
- Večja udeležba na izobraževanjih (N27)