

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Mateja Rebernak

ZADOVOLJSTVO V POVEZAVI S STOPNJO IZGORELOSTI
SOCIALNIH OSKRBOVALK CENTRA ZA POMOČ NA
DOMU MARIBOR

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2017

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Mateja Rebernak

ZADOVOLJSTVO V POVEZAVI S STOPNJO IZGORELOSTI
SOCIALNIH OSKRBOVALK CENTRA ZA POMOČ NA
DOMU MARIBOR

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2017

ZAHVALA

*Zahvaljujem se svoji mentorici doc. dr. Liljani Rihter,
za svetovanje in usmerjanje pri pisanju diplomskega dela.*

*Zahvalila bi se rada tudi svoji družini,
ki mi je vedno stala ob strani, mi pomagala ter svetovala.*

Prav tako se zahvaljujem vsem, ki so sodelovali v raziskavi.

*Ne vem, ali ima vesolje s svojimi neštetimi galaksijami,
zvezdami in planeti kakšen globlji pomen,
toda očitno je, da je vsaj na zemlji cilj nas,
ki živimo tu, da si zagotovimo srečno življenje.*

Dalaj Lama

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

IME IN PRIIMEK: Mateja Rebernak

NASLOV NALOGE: Zadovoljstvo v povezavi s stopnjo izgorelosti socialnih oskrbovalk Centra za pomoč na domu Maribor

KRAJ: Ljubljana

LETO: 2017

ŠTEV. STRANI: 96 ŠTEV. TABEL: 10 ŠTEV. GRAFOV: 1 ŠTEV. PRILOG: 2

MENTORICA: Doc. dr. Liljana Rihter

DESKRIPTORJI: zadovoljstvo, izgorelost, kvaliteta delovnega življenja, socialne oskrbovalke, pomoč na domu.

POVZETEK:

V diplomskem delu sem raziskovala ali obstaja povezava med zadovoljstvom in stopnjo izgorelosti socialnih oskrbovalk na Centru za pomoč na domu Maribor. Zanimalo me je, ali so socialne oskrbovalke zadovoljne s kvaliteto delovnega življenja, ter ali morda obstaja povezava med zadovoljstvom (zadovoljevanjem posamezne potrebe »biti«, »imeti« in »ljubiti«) in stopnjo izgorelosti. Na populaciji Centra za pomoč na domu Maribor sem opravila anketiranje o zadovoljstvu in stopnji izgorelosti. Ugotovila sem, da socialne oskrbovalke niso niti zadovoljne, niti nezadovoljene s kvaliteto delovnega življenja. Raziskava je pokazala tudi obratno povezavo med zadovoljstvom in izgorelostjo. Najmočnejša povezava obstaja med vidikom značilnosti delovne situacije s stopnjo izgorelosti. Tiste socialne oskrbovalke, ki so manj zadovoljne z vidiki delovne situacije, so poročale o višji stopnji izgorelosti.

TITLE: Satisfaction in connection with the level of burnout of social carers in home help center Maribor

DESCRIPTORS: Satisfaction, burnout, quality of working life, social carers, home help.

ABSTRACT:

In my thesis, I researched a possible connection between the satisfaction of social carers at the Centre for home help services in Maribor and the level of their burnout. We were interested if the social carers are satisfied with the quality of their work life and if there is a possible connection between satisfaction (to satisfy individual need “of being”, “of having”, and “of loving”) and a level of their burnout. I interviewed the employees at the Centre for home help services in Maribor about their satisfaction and levels of burnout. I discovered that the social carers are neither satisfied nor unsatisfied with the quality of their work life. The research showed a reversed connection between satisfaction and burnout. The strongest connection remains between the aspect of the characteristics of a work situation and the levels of burnout. Those social carers who are less satisfied with aspects of the work situation, reported a higher level of burnout.

Kazalo

0. UVOD.....	1
1. TEORETIČNI DEL	2
1.1. Starost in staranje prebivalstva.....	2
1.1.1. Spremembe v starosti	2
1.2. Formalne oblike pomoči za stare ljudi	4
1.1.1. Domovi za stare ljudi	5
1.1.2. Socialna oskrba na domu	6
1.1.3. Varovana/oskrbovana stanovanja.....	10
1.1.4. Oskrba v družini.....	10
1.1.5. Dnevno varstvo	10
1.3. Poklic socialne oskrbovalke	11
1.4. Zadovoljstvo z delom.....	14
1.5. Kakovost delovnega življenja	18
1.6. Izgorelost na delovnem mestu	24
1.1.1. Vzroki za izgorelost.....	25
1.1.2. Znaki izgorevanja.....	29
1.6.3. Tristopenjski model izgorevanja po Schmiedel	32
1.6.4. Stopnje izgorelosti po Fengler	33
1.6.5. Preprečevanje izgorelosti	34
2. Opredelitev problema	36
3. Metodologija	39
3.1. Vrsta raziskave.....	39
3.2. Raziskovalni instrumenti	40
3.3. Populacija in vzorec.....	41
3.4. Zbiranje podatkov	41
3.5. Obdelava in analiza podatkov	42
4. Rezultati.....	43
4.1. Splošni statistični podatki.....	43
4.2. Rezultati podatkov po kazalcih.....	44
4.3. Preverjanje hipotez	52
5. Razprava	56
6. Sklepi	59
7. Predlogi	60
Uporabljeni viri in literatura.....	61
9. Priloge	65

9.1.	Anketni vprašalnik	65
9.2.	Zbirnik podatkov.....	72

Kazalo tabel

Tabela 1.1: Allardtov koncept kakovosti življenja (povzeto po Gostiša 2001: 7-9).....	22
Tabela 4.1: Struktura po spolu	43
Tabela 4.2: Struktura po delovni dobi na Centru za pomoč na domu Maribor	43
Tabela 4.3: Povprečne ocene kazalcev zadovoljstva s sodelavci	44
Tabela 4.4: Povprečne ocene kazalcev zadovoljstva z delom	45
Tabela 4.5: Povprečne ocene kazalcev zadovoljstva z značilnostmi delovne situacije	46
Tabela 4.6: Povprečne ocene kazalcev pogostosti telesnih znakov, ki kažejo na izgorelost	47
Tabela 4.7: Povprečne ocene kazalcev pogostosti čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost	49
Tabela 4.8: Povprečne ocene kazalcev pogostosti posameznikovega ravnanja, ki kažejo na izgorelost	51
Tabela 4.9: Ocena splošnega zadovoljstva s kvaliteto delovnega življenja.....	52

Kazalo grafov

Graf 4.1: Struktura oskrbovalk glede na izobrazbo v %.	44
--	----

0. UVOD

Prvič sem se s storitvijo socialna oskrba na domu srečala že pred leti, saj je bila moja babica ena od uporabnic. Ker je babica odklanjala institucionalno varstvo, smo se odločili za alternativo. Kot pišem v diplomskem delu, je socialna oskrba na domu storitev, s katero se uporabniku vsaj za določen čas nadomesti potreba po institucionalnem varstvu. Tako se vedno bolj uveljavlja stališče, da bi morali starim ljudem omogočiti, da čim dlje ostanejo v domačem okolju. Iz tega pa se jasno pokaže, da bo poklic socialne oskrbovalke v prihodnosti še bolj potreben in iskan.

Ideja za raziskovanje zadovoljstva in izgorelosti socialnih oskrbovalk se je porodila, ko sem opravljala prakso v domu za stare ljudi. Tam sem se srečala z delom socialne oskrbovalke. Te so velikokrat povedale, da imajo ogromno dela in da vedno hitijo, da se domov vračajo utrujene, vendar kljub temu občutijo zadovoljstvo z delom. Zanimalo me je, ali dejansko obstaja povezava med zadovoljstvom, ki jim ga nudi delo ter znaki izgorelosti, ki jih občutijo.

S svojim diplomskim delom sem želela pridobiti bolj podroben pogled na stopnjo izgorelosti socialnih oskrbovalk ter na njihovo zadovoljstvo na delovnem mestu. Z raziskovalno nalogo sem želela prispevati k hitrejšemu prepoznavanju zgodnjih faz izgorelosti in k temu, da bi vodstvo dobilo smernice za delo na rešitvah, za odpravo potencialnih pomanjkljivosti in za spodbujanje dejavnikov, ki prispevajo k zadovoljevanju potreb po Allardtu (Svetlik 1996: 163).

1. TEORETIČNI DEL

1.1. Starost in staranje prebivalstva

Danes so eden glavnih izzivov sodobnih družb demografske spremembe in z njimi povezano staranje prebivalstva ter organizacija skrbi za starejše (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 7).

V Sloveniji staranje prebivalstva poteka že desetletja in se bo v naslednjih desetletjih nadaljevalo. To napoved potrjujejo vse dosedanje projekcije prebivalstva, od najbolj pesimističnih do najbolj optimističnih (Šircelj 2009: 40).

Accetto (1968: 66) razlikuje med pojmom starost in staranje. Pravi, da je starost pojem nečesa statičnega, medtem ko je staranje dinamičen proces. Starost je življenjsko obdobje v procesu in času staranja. Staranje naj bi pravzaprav potekalo od rojstva naprej, vendar ga zaradi prevladujoče gradnje novih tkiv ne opazimo. O staranju v pravem pomenu lahko začnemo govoriti takrat, ko procesi propadanja že začno prevladovati nad rastjo in gradnjo novih tkiv in organov.

Pečjak (2007: 13) se v svoji knjigi opira na različne znane enciklopedije. Navaja, da se ljudje staramo zaradi progresivnih fizioloških sprememb v organizmu, ki peljejo k temu, čemer pravimo starost. Ko govorimo o starosti, pa imamo največkrat v mislih človekovo koledarsko starost ali preživeta leta. Pravi, da lahko na starost pogledamo iz petih različnih vidikov, in sicer biološkega, socialnega, subjektivnega, vedenjskega ter koledarskega vidika.

Staranje ljudje doživljamo na različne načine, dejstvo pa je, da vsakemu posamezniku prinaša določene izgube na pomembnih življenjskih področjih. Od sposobnosti posameznika pa bo odvisno ali se bo tem izgubam prilagodil ali ne, njegova reakcija bo posledično vplivala na kvaliteto njegovega življenja v starosti (Milošević Arnold 2003: 4).

1.1.1. Spremembe v starosti

V procesu staranja pride do različnih sprememb, kot so npr. zmanjšanje velikosti posameznih organov in organskih sistemov v celoti, pojavi se upad telesne teže, zmanjšajo se funkcijske sposobnosti organov in organskih sistemov, spremeni se prilagodljivost na fizične ali psihične dražljaje. Pomembno pa je poudariti, da se vsak stara na svoj način in različno hitro (Accetto 1968: 66-67).

- Fiziološke spremembe

Accetto (1968: 67) opozarja, da je včasih težko ugotoviti, kaj sodi v fiziološki proces staranja, kaj pa v simptomatiko obolenj, ki nastopi v starostnem obdobju. V niz sprememb, ki jih vrednotimo kot pojave staranja, sodijo: upad telesne teže, telesne višine, manjšanje mišičja, gubanje kože in sprememba barve, zmanjšanje funkcijskih sposobnosti organov in organskih sistemov.

V procesu staranja je ogrožena samostojnost starega človeka zaradi zmanjšanosti funkcionalnih sposobnosti, kar vodi do zmanjšanja sposobnosti zadovoljevanja lastnih potreb. Nemalokrat se zgodi, da ima neki problem, ki se pojavlja v funkcionalni sferi, pravzaprav medicinski izvor. Tako ima kar 70 % starih ljudi največ težav pri opravljanju gospodinskih opravil, pri gibanju in pri kopanju (Cijan, Cijan 2003: 52-53).

Ob fizioloških spremembah pa se pojavijo tudi mentalne spremembe, kamor štejemo intelektualne in emocionalne dejavnosti, kot npr. zmanjšanje pozornosti in koncentracije, težave pri pomnjenju, upad interesa (Cijan, Cijan 2003: 85).

- Psihološke spremembe

Leskošek (2006) v Pečjak (2007: 74) pravi, da v procesu staranja oslabi osebnostna poteza »zaupanje vase«, kar povzroči povečano emocionalno občutljivost, labilnost, depresivnost in psihološko ranljivost. Tako poleg fizioloških sprememb prihajajo s starostjo tudi kognitivne, emocionalne in osebnostne spremembe.

Ljudje se v starosti soočajo z veliko hudimi stresorji, med najpogostejše sodijo: odhod zadnjega otroka iz hiše, upokojitev, smrt prijatelja ali zakonca, spremenjen videz telesa, upad telesnih in razumskih funkcij, socialna izolacija ter stigmatizacija. Vsem tem stresorjem pa se stari ljudje težko prilagodijo, pogosti reakciji na njih sta osamljenost in depresija. Spremljajo jih hude in dolgotrajne negativne emocije, ki lahko negativno vplivajo na njihovo telesno in duševno zdravje (Pečjak 2007: 148).

Pri starih ljudeh se velikokrat pojavi osamljenost, saj ni več službe, mnogi prijatelji so že umrli, nimajo več veliko socialnih obveznosti. Velikokrat pa jo spremljata tesnoba in občutek strahu pred prihodnostjo in lastno smrtjo (Pečjak 2007: 152-153).

Seveda pa se v starosti ne pojavljajo samo negativne emocije, stari ljudje v stiku s svojimi vnuki doživljajo veselje, vzhičenost, ponos. Pozitivne emocije so povezane predvsem z zdravjem, družinskimi člani ter preteklimi izkušnjami. V veseljem so jim prav tako »konjički« in hobiji ter dejavnosti, za katere pred upokojitvijo niso imeli dovolj časa (Pečjak 2007: 153).

- Socialne spremembe

Skozi preučevanje interakcij med starimi ljudmi in družbo sta se pojavili dve sociološki teoriji staranja, ki skušata pojasniti odnos starejših ljudi do samih sebe ter do družbe. Ena od teorij je teorija umika. Ta govori o počasnem umiku iz družbe ter o pripravi človeka in njegove okolice na smrt. Druga teorija se imenuje teorija aktivnosti, ki pravi, da so na starost in proces staranja najbolje pripravljeni stari ljudje, ki skušajo obdržati določeno stopnjo družbene aktivnosti (Cijan, Cijan 2003: 26-27).

1.2. Formalne oblike pomoči za stare ljudi

Še v drugi polovici 20. stoletja so bili skoraj edini izvajalci družbeno organizirane skrbi varstva starih ljudi domovi za stare. Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 54/1992) je prinesel raznolike oziroma različne programe. Ob tem pa so se pojavili tudi različni izvajalci socialnovarstvenih storitev, kar je pomenilo nastajanje novih oblik kot tudi novih izvajalcev storitev varstva ter oskrbe starih ljudi. Bolj kot druge so se razvijale različne oblike pomoči na domu, varovana stanovanja in pa vrsta polinstitucionalnih oblik pomoči starim ljudem. Pojavili so se tudi zasebni domovi za stare ljudi, s koncesijo različnih civilno pravnih subjektov (Imperl 2012:25-26).

Tudi v Sloveniji so se s staranjem prebivalstva začele spreminjati oblike storitev pri oskrbi starih ljudi. V preteklosti je imela najpomembnejšo vlogo oskrba starih ljudi v institucijah in tudi danes še vedno obstaja veliko prizadevanje po zagotavljanju te vrste oskrbe. Vendar so se začele prepoznavati in uveljavljati tudi druge oblike pomoči, vezane na kakovostno življenje ljudi v domačem okolju (Černič Istenič 2013: 43).

Hlebec in Mali (2013:29) se prav tako strinjata, da so se v zadnjem desetletju v Sloveniji intenzivno razvijale storitve ter programi za stare ljudi, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni opravi. Oblikovala se je mreža storitev ter programov socialnega varstva za stare ljudi z medgeneracijsko komponento. Gre za to, da so izvajalci omenjenih storitev predstavniki srednje generacije, mlajša generacija pa se vključuje s prostovoljstvom.

Težava, ki se pojavlja najpogosteje, je pretirana institucionalizacija, ki je pretoga in ne odgovarja na potrebe starih ljudi.

Danes ne smemo pozabiti, da so prav domovi za stare ljudi gonilna sila celostnega razvoja oskrbe za stare ljudi. Ne zagotavljajo le institucionalnega varstva v najožjem pomenu (namestitvev v instituciji), temveč tudi pomoč starim ljudem v domačem okolju, v skupnosti (dnevno varstvo, ki se najpogosteje razvija prav v okviru domov za stare, prav tako socialna oskrba na domu). Iz tega vidika je torej neupravičeno uvrščanje domov za stare zgolj v okvir institucionalnega (Hlebec, Mali 2013: 33).

Profesionalno oskrbo izvajajo formalni izvajalci, kateri so zanjo plačani, skrb pa lahko izvajajo na domu oskrbovalca ali v instituciji (Cijan, Cijan 2003: 16).

1.1.1. Domovi za stare ljudi

Domovi za stare ljudi imajo še vedno negativni predznak iz preteklosti, ko so jih poimenovali »hiralnice«. Dom je bil velikokrat opuščena graščina ali druga neprimerna stavba, v kateri so bili pogoji za življenje zelo slabi. Po letu 1965 pa so začeli z gradnjo prilagojenih domov za stare ljudi. V Sloveniji imamo kombinirane domove odprtega tipa, na negovalnih oddelkih živijo ljudje s hujšimi boleznimi, v stanovanjskih delih domov pa živijo stari ljudje, ki so se zaradi starostne oslabelosti, družinskih razmer ali drugih razlogov odločili za bivanje v domu (Hojnik - Zupanc 1997: 127-128).

Domovi za stare ljudi, so bili v Sloveniji večinoma načrtovani za pokretne stare ljudi, sedaj pa vanje prihaja vedno več bolnih in onemoglih, ki so potrebni celotne oskrbe (Ramovš 2003: 315).

V zgodovini obstajajo trije modeli domov za stare ljudi. V obdobju od 1965 do 1990 se je uveljavil socialnogerontološki model domov za stare ljudi. Takrat je bila gradnja domov pomembna tako v mestih kot na podeželju, saj so želeli ljudem omogočiti bivanje v okolju, ki je podobno domačemu. Vendar se je v tem obdobju število domov zmanjšalo, v institucije so začeli naseljevati vojne sirote in invalide, stare ljudi pa so preselili v »graščine«. S postopnimi sanacijami so izboljšali življenjske razmere, prav tako je k izboljšanju razmer prispevalo zaposlovanje usposobljenega kadra. Neuspešni pa so bili pri odpravi izločenosti stanovalcev iz družbenega dogajanja (Hlebec, Mali 2013:30-31).

Sledil je bolnišnični model domov za stare ljudi. Kljub temu, da se je v domovih povečalo število zaposlenih socialnih delavk, so se ti medicinsko usmerili. V domove je prihajalo vedno več ljudi s kompleksnimi zdravstvenimi težavami, za katere je lahko ustrezno poskrbelo le zdravstveno osebje (Hlebec, Mali 2013:32).

V obdobju od leta 2000 naprej se je zgodil prehod v socialni model domov za stare ljudi. V tem času pridejo do pomembnega spoznanja, da zgolj uveljavljanje institucionalnih pravil dela in življenja v domu stanovalcem ne ustreza. Vedno bolj poudarjajo individualen pristop do posameznika. Socialni delavci lahko svoja znanja prenesejo na zdravstveno osebje ter ga usposobijo za individualiziran način dela (Hlebec, Mali 2013:33).

Ljudje, ki se odločijo za bivanje v instituciji, pričakujejo, da bo ta delovala tako, da bo čim bolj nadomeščala »dom«. Stanovalcu naj bi zagotavljala to, kar mu v osnovi predstavlja dom: zatočišče, varen kraj, dobro počutje ter zasebni prostor, ki mu pripada. Vendar imajo stari ljudje velikokrat omejene možnosti izbire, tako glede namestitve v sobo kot tudi glede načina oskrbe. V instituciji je težko zadovoljevati individualne potrebe vseh stanovalcev, zato lahko rečemo, da je zajetje človekovih potreb »totalno«. S tem institucija človeka odvrča od vsakodnevnih aktivnosti in skrbi zase (Milošević Arnold 2003: 30).

1.1.2. Socialna oskrba na domu

Nagode (2009: 125) navaja, da je pomoč na domu danes tista socialnovarstvena storitev, ki se je med organiziranimi storitvami v bivalnem okolju starega človeka najbolj okrepila in razvila, ter da jo prejema 4.900 starih ljudi.

Evropska socialna politika nam daje zgled pri skrbi za starejše, saj se ta že nekaj časa usmerja k dezinstitutionalizaciji oziroma k zdravstveni in socialni oskrbi, ki pa večinoma poteka na domu posameznika in ne v zdravstvenih ali socialnih institucijah. Pozorni so na čustveno vrednost doma, ki jo občuti star človek. Star človek se najbolje znajde v domačem okolju, ki mu je poznano, prav tako še vedno lahko ohrani samostojnost in kakovost življenja ter obdrži vezi z družino, sosedi in prijatelji. Oskrba na domu jim daje individualno obravnavo. S to storitvijo ugotovimo, s katerimi težavami se srečujejo, in storitev lahko po potrebi prilagodimo njihovim potrebam (Nagode *et al.* 2013: 361).

Cijan in Cijan (2003: 163) pravita, da tudi v Sloveniji prevladuje spoznanje o tem, da je potrebno starega človeka čim dalj obdržati v njegovem bivalnem okolju in s tem namenom

organizirati različne oblike pomoči. V preteklosti smo se v Sloveniji osredotočali predvsem na razvoj institucionalnega varstva, pozabili pa smo usmerjati politiko varstva starejših, v ohranjanje samostojnega življenja starega človeka v domačem okolju.

Socialna oskrba na domu se je v Sloveniji pojavila v javnem socialnem varstvu v devetdesetih letih preko javnih del ob povečanju brezposelnosti. Organizacijo socialne pomoči na domu so prevzeli predvsem centri za socialno delo, deloma pa tudi domovi za stare ljudi in zasebniki (Ramovš 2003: 307).

Začetki izvajalcev socialne oskrbe na domu segajo v začetek devetdesetih let. Z izvajanjem so začeli centri za socialno delo, postopoma pa so to storitev začeli prevzemati domovi za stare ljudi in različni zasebni izvajalci. V naših dveh največjih mestih, v Ljubljani in Mariboru, sta bila ustanovljena javna zavoda za oskrbo na domu. Občine so z zakonom obvezane, da poskrbijo za izvajanje oskrbe na domu v občini, izjema je le v tistih občinah, kjer ni dovolj uporabnikov ali pa nimajo izvajalca storitve (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 25).

Uporabniki socialne oskrbe na domu so v povprečju mlajši od starih ljudi, ki bivajo v domu za stare ljudi. Storitve je namenjena vsem starejšim, ki nimajo hudih zdravstvenih težav in občasno potrebujejo pomoč. Opredeljuje jo Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 45/10). Dostopna je vsem osebam z zagotovljenimi bivalnimi in drugimi pogoji za življenje, osebam, ki se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati sami. Opredeljena je kot socialna storitev, ki obsega gospodinjsko pomoč, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. Socialna oskrba je časovno omejena, in sicer do največ štirih ur oskrbe na dan ali do 20 ur na teden. Kljub temu da število uporabnikov narašča, je delež starih ljudi nad 65 let, ki uporablja storitev socialne oskrbe, le 1,7 %, kar je še vedno pod ciljem 3,5 %, ki je bil naveden v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva 2013-2020 (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 24-26).

Pri socialni oskrbi gre za različne organizirane oblike praktične pomoči na domu, s katerimi se uporabniku vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu. Sam program pa je pomemben tako za razbremenitev zdravstvenega sistema kot sistema institucionalne oskrbe. Vse kaže, da bo socialna oskrba na domu postala eden ključnih programov sistema dolgotrajne oskrbe (Hlebec 2012: 121).

Prednost socialne oskrbe na domu pa je tudi v njeni finančni naravi, saj je opravljanje storitev na domu po navadi bolj stroškovno učinkovito kot v institucijah, seveda predvsem v kombinaciji z ustrezno neformalno oskrbo. Tudi na področju neformalne oskrbe so se pričakovanja o njeni možnosti povečala. Predvsem zaradi napredka tehnologije, ki omogoča usklajevanje na področju nege in spremljanje na daljavo. Razlike pa se pojavljajo v ceni storitve, npr. ponekod je oskrba v okviru mreže javne službe za uporabnika brezplačna, v drugih občinah pa mora uporabnik za eno uro odšteti devet evrov (Nagode *et al.* 2013: 361).

Zelo podobna storitev oskrbi na domu je socialni servis. Razlika med omenjenima storitvama je ta, da socialni servis ne sodi v mrežo javne službe, se pravi, da občine te storitve ne (so)financirajo, medtem ko so pomoč na domu občine obvezane zagotavljati in sofinancirati. Obstaja pa tudi razlika v vsebini in namenu teh dveh storitev. Socialni servis po Zakonu o socialnem varstvu (ZSV, Ur. l. RS 3/2007 – UPB2) obsega pomoč pri čiščenju stanovanja in drugih gospodinjskih opravilih, pomoč v primeru otrokovega rojstva, bolezni, invalidnosti, starosti in v drugih primerih, v katerih je pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje. Pomoč na domu pa obsega socialno oskrbo, ne pa tudi zdravstvene, v primeru starosti, invalidnosti in v drugih primerih, v katerih pomoč na domu lahko nadomesti institucionalno oskrbo. (Nagode *et al.* 2013: 362-363).

Sama storitev pomoči na domu obsega tri sklope opravil:

- Socialne oskrbovalke nudijo pomoč pri osnovnih dnevnih opravilih: kot je na primer pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri ohranjanju osebne higiene, hranjenju, opravljanju temeljnih življenjskih potreb, vzdrževanje ter nega osebnih ortopedskih pripomočkov.
- Pomoč pri gospodinjskih opravilih: sem spada prinašanje enega pripravljenega toplega obroka ali nakup živil in pripravo enega obroka, pomivanje umazane posode, osnovno čiščenje bivalnega prostora in odnašanje smeti, osnovno vzdrževanje spalnega prostora.
- Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov: socialne oskrbovalke pomagajo uporabniku pri vzpostavljanju socialne mreže z njegovim okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom, spremstvo uporabniku pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje

ustanov o stanju in potrebah uporabnika ter priprava uporabnika na institucionalno varstvo (Kovač *et al.* 2016: 13).

Upravičenci do socialne oskrbe na domu so po Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 45/10) tiste osebe, ki z občasno pomočjo drugih oseb ohranjajo zadovoljivo duševno in telesno stanje in lahko funkcionirajo v svojem bivalnem okolju. Da je lahko oseba uporabnik socialne oskrbe na domu, mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- osebe starejše od 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje;
- osebe, ki imajo status invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja (če stopnja invalidnosti omogoča občasno oskrbo na domu);
- druge invalidne osebe, ki imajo priznano pravico do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih potreb;
- kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida in so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasno organizirane pomoči tuje osebe nesposobni za samostojno življenje;
- hudo bolni otroci ali otroci s težko motnjo v telesnem ali težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki niso vključeni v nobeno od organiziranih oblik varstva (Kovač *et al.* 2016: 14).

Izvajanje pomoči na domu se začne na zahtevo uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika in vključuje dva dela. Prvi del predstavlja ugotavljanje ali je oseba upravičena do storitve ali ne. Prav tako sem spada priprava in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja ter izvedbo uvodnih srečanj med izvajalcem in bodočim uporabnikom ali njegovo družino. Drugi del storitve pa zajema vodenje le te, koordinacijo izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z uporabniki pri izvajanju dogovora. Vse skupaj kaže na to, da je socialna oskrba na domu strokovno voden proces ter organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodeluje več oseb, in sicer: strokovni delavec, strokovni sodelavec, neposredni izvajalec oskrbe (socialna oskrbovalka), uporabnik ter odgovorni družinski člani (Kovač *et al.* 2016: 14).

1.1.3. Varovana/oskrbovana stanovanja

V Sloveniji so varovana stanovanja novost, zlasti po letu 2000. Ideja zanje izhaja iz dejstva, da ima veliko starih ljudi stanovanja, hiše, ki jih ne potrebujejo in jih hkrati zelo težko vzdržujejo. Da bi lahko ohranili samostojno življenje potrebujejo bližino servisnih služb za vsakdanje storitve, kot je pomoč s prehranjevanjem, čistočo, prevozom, z zdravstvenimi storitvami. S tem namenom so začeli graditi sodobne stanovanjske komplekse, ki ponujajo vse te storitve (Ramovš 2003: 310-311).

Imperl (2012: 109) navaja, da se je pojavil problem v pojmovanju varovanih stanovanj kot institucij oz. gradbenih teles. Saj so ta v veliki večini primerov del doma za stare ali samostojni objekt izključno varovanih stanovanj. Kar pomeni, da nam ni uspelo preseči institucionaliziranosti. Vse storitve, ki so na voljo v varovanih stanovanjih, je dandanes mogoče prenesti v lastno stanovanje.

1.1.4. Oskrba v družini

V Sloveniji so se razvile tudi oskrbniške družine, to je družina, katera k sebi sprejme starega človeka, ki ne zmore več bivati v svojem domu in potrebuje pomoč pri vsakdanjih življenjskih opravilih. Oskrbniška družina se bolj ali manj poklicno in službeno posveča oskrbi starih ljudi, deluje na podoben princip kot rejniška družina. Omenjena praksa pa v Sloveniji ni najboljše zaživela, saj se pojavlja vprašanje kontrole izvajanja oskrbe. Lahko bi prihajalo do raznih oblik zanemarjanja starih ljudi, katerih pa nihče od zunaj ne bi prepoznal (Imperl 2012: 112).

Ramovš (2003: 316-317) pravi, da so oskrbniške družine velik korak naprej v smeri preskrbe osnovnih potreb starih ljudi v njihovi skupnosti, torej korak naprej k deinstitucionalizaciji socialnega varstva. Sicer se te družine razvijajo bolj obrobno, npr. samo takrat ko so imeli domovi za stare ljudi dolge čakalne vrste in so stare ljudi zaradi čimprejšnjega sprejema namestili v oskrbniško družino.

1.1.5. Dnevno varstvo

Namenjeno je starim ljudem, ki živijo v domači oskrbi, vendar čez dan, ko so družinski člani v službi ali šoli, niso sposobni samostojnega življenja. Zato družina v času odsotnosti odpelje starega človeka v dnevni center, kjer zanj poskrbijo glede prehrane, čistoče, varstva, počitka

ter za morebitne druge potrebe. Ta oblika pomoči veliko starim ljudem pomeni manj boleči prehod v poznejšo nastanitev v dom za stare ljudi (Ramovš 2003: 317).

Imperl (2012: 109-110) vidi, da so dnevni centri v pomoč mlajši generaciji, ki je z njihovo pomočjo delno razbremenjena skrbi in odgovornosti do starih ljudi. Le ti pa so v času njihove odsotnosti v »varnem« prostoru, kjer je poskrbljeno ne le za bivanje temveč tudi za hrano, aktivnosti ter morebitno oskrbo in nego. Dnevno varstvo je namenjeno starim ljudem, ki prihajajo nekaj dni v tednu oz. za nekaj ur dnevno. Težava, ki se pojavlja, so visoki investicijski stroški ter nizka izkoriščenost dnevnih centrov, kar kaže na to, da pri nas dnevni centri delujejo v okviru domov za stare ljudi.

1.3. Poklic socialne oskrbovalke

Pomoč na domu se je razvila preko javnih del, po desetih letih pa se je začelo obdobje profesionalizacije storitve s sprejetjem standardov znanja in spretnosti za poklic socialne oskrbovalke v letu 2000. Profesionalizacija je s sabo prinesla plačevanje storitve, ta je bila v okviru javnih del sicer brezplačna. Pristojno ministrstvo je pripravilo poseben program *Subvencioniranje zaposlitve pri izvajanju pomoči na domu*, s čimer so poskušali uporabnikom in izvajalcem storitev zagotoviti stabilnejše pogoje za dolgoročnejše izvajanje storitve. Torej namen je bil dvojni, hoteli so zagotoviti redno zaposlitev delavkam, ki so se predhodno usposobile v okviru javnih del, in drugič: s subvencioniranjem stroška plače socialnih oskrbovalk posredno poceniti storitev za uporabnike. V letu 2002 sta bila narejena še dva koraka k profesionalizaciji storitve, sprejet je bil pravilnik, ki določa metodologijo za oblikovanje cene storitve ter uredba, ki določa oprostitve pri plačevanju storitve (Kovač *et al.* 2016: 9-10).

Socialna zbornica je leta 2000 v okviru projekta Razvoj poklicnih standardov v modularni obliki izpeljala aktivnosti ter odločitve, katerih posledica je poklicna kvalifikacija socialna oskrbovalka/oskrbovalec na domu:

- Izdelan je bil Katalog standardov znanj in spretnosti za socialne oskrbovalke na domu, sprejel ga je Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje,
- oblikovani so bili pogoji in postopek za pridobitev poklicne kvalifikacije socialna oskrbovalka,

- leta 2001 je z odredbo ministrstva, pristojnega za delo, Katalog standardov znanj in spretnosti za pridobitev nacionalne kvalifikacije socialna oskrbovalka na domu postal javno veljaven (Majhenič 2006: 7).

Zanimivo je, da je bil za prve izvajalke uporabljen izraz »čistilka«. V želji, da bi našle pravi izraz, so bile poimenovane tudi »gospodinje«, »negovalke«. Dokončno pa se je kot opredelitev poklicne identitete uveljavilo poimenovanje socialna oskrbovalka/socialni oskrbovalec na domu (Majhenič 2006: 8).

Matjenec (2006) v Majhenič (2006: 31-34) govori o tem, da smo ljudje danes postavljeni v vedno nove zahteve in nove izzive, pri tem pa si lahko pomagamo s supervizijo. Predvsem pri poklicih, kjer je delo z ljudmi v ospredju, je pomembno nenehno strokovno izpopolnjevanje, pridobivanje novih znanj, zagotavljanje poklicne refleksije, ki pa jo omogoča supervizija. Tako socialna oskrbovalka s pomočjo supervizije dobi vpogled o lastnem poklicnem delovanju, reflektira, kar poklicno vidi, misli, čuti in dela z namenom, da se zave lastnih miselnih in vedenjskih strategij. Nameni in cilji izvedenih supervizij, v katero so vključene socialne oskrbovalke Centra za pomoč na domu Maribor, so naslednji:

- širjenje ter poglobljanje znanj, metod in tehnik strokovnega dela,
- širjenje poklicnega izkustvenega, praktičnega znanja,
- preprečevanje odtujenega odnosa od dela ter preprečevanje pregorevanja socialnih oskrbovalk,
- krepitev strokovne samostojnosti
- oblikovanje poklicne identitete socialne oskrbovalke,
- postavljanje meje med osebnim in poklicnim v procesu dela.

Socialne oskrbovalke se pri svojem delu soočajo z različnimi stiskami, ki jih Matjenec (2006) v Majhenič (2006: 32) deli v tri sklope:

- Delovne situacije povezane z odnosi z uporabniki, s starimi ljudmi, ki tako ali drugače doživljajo različne stiske ter težave in le te največkrat izhajajo iz težjih bolezenskih sprememb, socialnih razmer starostnika, ki biva v domačem okolju.
- Problemske situacije socialnih oskrbovalk so povezane s sodelovanjem z ožjo socialno mrežo starega človeka, ki ga oskrbujejo. To so tisti družinski člani, skrbniki, ki ne želijo sodelovati v dobro uporabnika, ampak je v ospredju zadovoljevanje

njihovih lastnih potreb. V teh primerih se socialne oskrbovalke srečujejo tudi z različnimi prikritimi oblikami zlorab starih ljudi s strani svojcev.

- Tretji sklop pa se nanaša na organizacijski nivo dela socialnih oskrbovalk. Povezan je s koordinacijo dela, z manj ali celo neuspešnim razreševanjem sprotnih dilem in vprašanj iz njihovega delovnega področja.

Socialne oskrbovalke v procesu supervizije o sebi spoznajo, katere delovne situacije jim največkrat povzročajo stisko, kako se v stresni situaciji odzovejo, kaj takrat občutijo, mislijo. Spoznajo ali so uspešne pri postavljanju meje med osebnim in profesionalnim, dobijo povratno informacijo o tem, kako jih vidijo sodelavke, članice supervizijske skupine ter tudi kako vidijo same sebe v vlogi socialne oskrbovalke (Majhenič 2006: 33).

Analiza stanja v letu 2015 kaže, da je neposredno socialno oskrbo izvajalo 1.024 oseb, vključno z laično pomočjo. Tudi ta analiza je potrdila, da je večina socialnih oskrbovalk ženskega spola in sicer 97,3 %. Osebe, ki so sodelovale v skupinskem intervjuju, so pojasnile, da so v začetkih izvajanja storitve pomoč na domu velik delež socialnih oskrbovalk zaposlili iz programa javnih del, pri čemer je bil eden od pogojev za zaposlitev starost vsaj 40 let. Starost zaposlenih v zadnjih letih narašča, delež zaposlenih starih med 50 in 64 let znaša 35,6 %. Starejše oskrbovalke so skozi leta doživljale težke obremenitve, kar vodi v večji delež bolniških odsotnosti ter številne invalidske zaposlitve (Kovač *et al.* 2016: 45).

Timonen (2008 v Filipovič Hrast *et al.* 2014: 17) govori o tem, da so večinoma ženske izvajalke socialne oskrbe, vsaj takrat ko gre za intenzivnejšo ali bolj osebno oskrbo.

V praksi naj bi ena socialna oskrbovalka pokrivala sedem uporabnikov, medtem ko je Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 52/95, 2/98, 19/99, 28/99, 127/03, 125/04, 120/05) nekaj let določal kot normativ pet uporabnikov na eno socialno oskrbovalko. Iz tega lahko sklepamo, da so socialne oskrbovalke preobremenjene, posledično pa je vprašljiva kakovost storitve. Izpostavimo lahko tudi, da manj kot polovica občin zagotavlja pomoč na domu v popoldanskih urah, ob sobotah, nedeljah in praznikih (Nagode 2009: 132). V zadnjem Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 45/10) se normativ pet uporabnikov na eno socialno oskrbovalko ne omenja več. Kot normativ je določenih 110 ur efektivnega dela (letno) na mesec.

Če posameznik želi pridobiti certifikat o NPK Socialni oskrbovalec/socialna oskrbovalka na domu, mora izpolnjevati naslednje pogoje, ki so določeni s Katalogom strokovnih znanj in spretnosti:

- zaključena osnovna šola,
- najmanj 5 let delovnih izkušenj pri delu z ljudmi, ali najmanj eno leto delovnih izkušenj na področju socialne oskrbe starih ljudi, invalidnih in oseb s posebnimi potrebami,
- starost najmanj 23 let,
- zaključen verificiran program usposabljanja v socialnem varstvu s področja socialne oskrbe (*Nacionalna poklicna kvalifikacija socialni oskrbovalec / socialna oskrbovalka na domu*, Socialna zbornica Slovenije).

1.4. Zadovoljstvo z delom

Mihalič (2006: 266) definira zadovoljstvo zaposlenega z delom kot želeno oziroma pozitivno emocionalno stanje, ki je rezultat posameznikove ocene dela. Ali bo posameznik zadovoljen z delom, pa je odvisno od številnih dejavnikov. Pri zadovoljstvu gre za individualno efektivno reakcijo na delovno okolje, delo in na pogoje dela.

Organizacije lahko delo oblikujejo skozi različne pristope. Eden od teh pristopov je zgrajen na teoriji značilnosti dela. Ta govori o tem, da delavci delajo dobro, če so zadovoljni. Zadovoljstvo pa je posledica tega, da so v delu, ki ga opravljajo, našli smisel, da je na posameznika prenesena odgovornost za delo in če management daje povratne informacije o (ne)doseganju delovnih rezultatov. Teorija poudarja naslednje vidike:

- delo je potrebno oblikovati tako, da je sestavljeno iz različnih dejavnosti in da zaposleni lahko uporabi vrsto različnih sposobnosti in spretnosti,
- potrebno je zagotoviti, da zaposleni opravljajo delovne naloge od začetka do konca, ne le ozke izseke delovnih nalog,
- zaposlenim je potrebno pokazati, kakšen pomen ima njihovo delo za njih, uporabnike in druge zunaj delovnega okolja,
- zaposlenim naj bi bilo omogočeno načrtovanje poteka dela ter izbira metod, s tem bi bila zadovoljena njihova potreba po samostojnosti,

- delo naj bi bilo oblikovano tako, da zaposleni dobivajo jasne in neposredne informacije o rezultatih, ki jih dosegajo (Svetlik 1998: 150).

Svetlik (1998: 152-153) navaja, da raziskave kažejo na povečano motivacijo za delo s primernim oblikovanjem dela. To po eni strani izboljšuje delovne rezultate, po drugi pa povečuje zadovoljstvo zaposlenih. Doseganje dobrih rezultatov in zadovoljstvo zaposlenih pozitivno vplivata drug drugega. Ena od raziskav je pokazala, da so največje zadovoljstvo povzročili notranji dejavniki, ki delu dajejo vrednost že samemu po sebi. Sem sodijo:

- delovni dosežki,
- priznanje za opravljeno delo,
- delo kot tako,
- odgovornost pri delu,
- napredovanje pri delu ter
- osebna rast (Svetlik 1998: 152-153).

Organizacije, ki vnašajo veliko motivacijskih dejavnikov v delovno okolje, lahko računajo na nadpovprečne delovne rezultate in na zadovoljstvo zaposlenih. Pomembno je vzpostaviti tudi dobre medsebojne odnose, ki nastanjajo ob primernem oblikovanju delovnih skupin, ob spremljanju dogajanja med sodelavci in ob razreševanju napetosti, ki se vsake toliko pojavijo. Za ljudi pa niso pomembni le cilji, ki jih imajo, temveč verjetnost njihovega doseganja in napor, ki so potrebni za njihovo dosego. Če obstaja majhna verjetnost, da bo delavec napredoval, je malo verjetno, da si bo posebej prizadeval dosežati boljše delovne rezultate (Svetlik 1998: 154-156).

Svetlik (1998: 156) našteva naslednje dejavnike, ki naj bi prispevali k zadovoljstvu z delom:

- sestavine dela (uporaba lastnega znanja, priložnost za učenje in strokovno rast, zanimivost dela);
- avtonomnost pri delu (posameznik naj bi se sam odločal o tem, kaj in kako bo opravljal delo, avtonomno oblikovanje delovnega časa, sodelovanje pri odločanju o splošnejših vprašanjih dela, ki ga opravlja);
- osebni dohodek, razni dodatki in ugodnosti, ki jih je kot zaposlen deležen;

- upravljanje in organizacija dela (sprotno opozarjanje delavca na napake in dobre rezultate skozi izrekanje graje ali pohvale, pripravljenost vodij, da prisluhnejo ljudem, skrb vodij za neoviran potek dela);
- interakcija pri delu (posamezniku je pomembno dobro vzdušje na delovnem mestu, da se razume s svojimi sodelavci, da med njimi vlada skupinski duh, da znajo razrešiti morebitne konflikte ter da imajo dober odnos z vodstvom organizacije, uporabniki);
- delovni pogoji (posamezniku mora biti na delovnem mestu zagotovljena varnost pred poškodbami, odstranitev drugih motečih faktorjev fizičnega delovnega okolja, varnost pred poškodbami in obolenji, odpravljanje motečih dejavnikov fizičnega delovnega okolja, na primer: neustrezna temperatura, stopnice, neustrezna postelja).

Na stopnjo zadovoljstva pri delu pa vplivata tudi organizacijska kultura in klima. Najbolj splošna razlaga organizacijske kulture in klime je ta, da predstavljata tako imenovano organizacijsko razpoloženje, katero se odraža v načinu delovanja organizacije, v splošnem vzdušju, v načinu vedenja posameznikov v organizaciji ter podobno. To razpoloženje je prisotno v vsaki organizaciji in je integrirano v vse procese, zaposlene in postopke. Pri tem pa to razpoloženje ne vpliva le na potek procesov, delovanje posameznikov in izvajanje postopkov, temveč tudi na kazalnike uspeha, zunanje deležnike organizacije in podobno. Vzporedno pa tudi zaposleni, zunanji deležniki, uspešnost in izvajanje procesov, povratno spet vplivajo na splošno organizacijsko razpoloženje. Iz tega izhaja, da sta kultura in klima tesno medsebojno povezani, imata vpliv ena na drugo in se vedno skupaj manifestirata (Mihalič 2007: 4).

Mihalič (2007: 5-6) organizacijsko kulturo opredeljuje kot celostni in korporativni sistem vrednot, norm, pravil, prepričanj, stališč, načinov izvajanja procesov in postopkov, vedenja in načinov delovanja zaposlenih, skupnih ciljev ter vrste in oblike interakcij tako znotraj organizacijskega sistema kot z njegovim zunanjim okoljem, ki v sedanjosti odražajo prakso neke skupne preteklosti in so hkrati tudi pod vplivom občutka predvidene skupne prihodnosti pripadnikov organizacijskega sistema. Skozi vse našteje elemente se neka organizacijska kultura tudi razvija, krepi, ohranja in obenem spreminja ter prenaša na nove pripadnike sistema.

»Organizacijsko klimo definiramo kot tako imenovano psihološko izgradnjo sistema, ki opredeljuje trenutne lastnosti organizacije in ki se izraža preko percepcije sistema s strani svojih pripadnikov« (Mihalič 2007: 7).

Mesec (1992: 139-140) razlaga, da sta motivacija in zadovoljstvo močno povezana, a vendar različna, morda celo nasprotna pojma. Ni rečeno, da veljala naslednje: da je zadovoljen delavec motiviran za večje delovne napore, kot tudi ne, da bo nezadovoljen delavec nemotiviran za delo. Ali bo delavec zadovoljen, je odvisno od:

- plače: dobra plača naj bi bila prvi vir zadovoljstva, saj omogoča priti do drugih vrednot, velja pa tudi za statusni simbol;
- dela: če je le to raznoliko, celovito, če delavec lahko sam izbira delovne metode, sam razporeja delo in si prilagaja delovni tempo, če ima visoko stopnjo avtonomije, bo zadovoljen;
- napredovanja: vir zadovoljstva predstavlja tudi možnost napredovanja;
- nadrejeni in način kontrole: če nadrejeni podpira delavca, mu pomaga, svetuje in ga razume, če ima delavec možnost soodločanja o zadevah, ki so povezane z delom, ki ga opravlja, bo zadovoljen;
- sodelavcev: če delavec dela v okolju, v katerem se dobro počuti in čuti oporo, bo zadovoljen;
- delovnih pogojev: urejeno, prijetno, zdravo in udobno okolje nudi zadovoljstvo (Mesec 1992: 139-140).

Stopnja zadovoljstva naj ne bi bila toliko odvisna od objektivnih pogojev, ki so naštet, ampak od razmerja med delavčevimi pričakovanji do dela in dejanskimi delovnimi pogoji. Ta pričakovanja pa se oblikujejo na podlagi delavčevih preteklih izkušenj in poznavanja položaja v drugih podobnih organizacijah. Na ta način si lahko pojasnimo, zakaj so z istimi delovnimi pogoji nekateri delavci zadovoljni, drugi pa ne. Mesec (1992) govori tudi o posebnih skupinah zaposlenih, ki obstajajo znotraj organizacije, ti so manj zadovoljni ali bolj nezadovoljni kot drugi. Po neki raziskavi, ki je bila izvedena v Združenih državah Amerike, so to mladi delavci, srednji vodstveni delavci in delavci v neposredni proizvodnji. Mladi delavci naj bi bili nezadovoljni zato, ker imajo nerealistična pričakovanja do dela in organizacije, previsoko izobrazbo za delo, ki ga morajo opravljati, in zaradi tega, ker naletijo

na odnose, ki jim ne ugajajo, na primer: avtorski odnos. Srednji vodstveni delavci pa imajo premalo vpliva na odločanje, v obdobjih recesije so tarča odpuščanja ter zniževanja plač (Mesec 1992: 140).

1.5. Kakovost delovnega življenja

Kavar Vidmar (1998: 81-82) pravi, da postaja kakovost življenja za ljudi vse pomembnejša vrednota. Ali je posameznik zadovoljen s svojo kakovostjo delovnega življenja, je odvisno od tega, kakšno mesto zaseda v svetu dela. Veliko vlogo ima status osebe, ali je zaposlen ali brezposeln. Na drugi strani pa ni pomembno samo ali je zaposlen ali nezaposlen, če je zaposlen, so pomembni tudi delovni pogoji, v katerih dela. V raziskavi, ki jo je izvedel Institut za sociologijo, o kakovosti življenja v Sloveniji, je le ta opredeljena kot določen način življenja, ki je strukturno pogojen s socio-ekonomskim statusom posameznika, skupine ali sloja. Pod kvaliteto življenja družboslovci razumejo objektivne pogoje in ne samo subjektivnega zadovoljstva, prav tako v kvaliteto življenja ne uvrščajo samo ekonomskih, ampak tudi neekonomskih dobrine.

Svetlik (1996: 162) navaja, da se pri definiciji kakovosti delovnega življenja lahko naslonimo na literaturo s področja upravljanja človeških virov, v kateri kakovost delovnega življenja opredeljujejo kot sredstvo za povečanje delovnih rezultatov s pomočjo boljše motiviranosti in večjega zadovoljstva delavcev, zmanjševanja stresnih situacij, izboljšanja komuniciranja in zmanjševanja odpora do sprememb. Ena od najbolj znanih organizacijskih rešitev za dvig kakovosti delovnega življenja so krožki za kakovost. Ta in druge rešitve naj bi delo zaposlenih naredile zanimivo in strokovno izzivalno. Menedžment naj bi ponujal možnosti zaposlenim, da ob manjših naporih in tveganjih za svoje zdravje zaslužijo bolje, da pri delu uporabljajo in razvijajo svojo ustvarjalnost in inovativnost, ter da si v delovnem okolju medsebojno nudijo podporo.

Delamontte in Takezawa (1984; po Kavar Vidmar 1998: 83) pod pojmom kakovost delovnega življenja razumeta reševanje tistih sodobnih vprašanj v povezavi z delom, za katera je splošno znano, da odločilno vplivajo na zadovoljstvo delavcev pri delu in na njihovo delovno storilnost. Sestavljajo jo sledeči elementi:

- tradicionalni: ti se nanašajo na tiste vidike, ki so že vrsto let priznani kot pomembni, na primer: trajanje delovnega časa, varstvo pri delu in varstvo zaposlitve;

- pošteno obravnavanje delavcev: pomeni pravičnost ter enakopravno ravnanje v odnosu do delavcev (ženske, pripadniki manjšin);
- vpliv na odločitve: cilj naj bi bil zmanjšanje odtujitve delavcev;
- izziv vsebine dela: posameznik ima možnost za osebno rast v povezavi z delom;
- delovno življenje: proces, ki obsega vse življenje oziroma celotno aktivno dobo (Kavar Vidmar 1998: 83).

Leta 1994 je bila izvedena raziskava, ki je kakovost delovnega življenja popisala s 15 indeksi, ki so po Allardu združeni v skupine zadovoljenja potreb po »imeti«, »ljubiti« in »biti«. Potrebe, ki spadajo pod »imeti«, so materialne potrebe. Ocenjujemo pa jih z naslednjimi indeksi:

- mesečni osebni dohodek,
- ugodnosti oziroma vsi dodatki k plači ter
- dnevna razporeditev delovnega časa (Svetlik 1996: 163-165).

Ti trije indeksi naj bi kazali na možnosti za zadovoljevanje potreb imeti, torej imeti višjo ali nižjo plačo, ali ima posameznik dodatke k plači in tudi imeti delo v bolj ali manj ugodnem času. Plača predstavlja osnovni vir, s katerim posamezniki zagotavljajo sredstva za življenje sebi in svojim družinam. Z denarjem, ki ga zaslužijo, pokrivajo stroške za hrano, obleko in stanovanje. Z njim pa si lahko zagotavljajo tudi nekatere societalne in personalne potrebe zunaj sfere dela, sem štejemo na primer družabno življenje in hobije. Plača naj ne bi veljala za zelo zanesljiv kazalec, saj ljudje neradi dajejo te podatke oziroma ti niso najbolj točni (Svetlik 1996: 164).

Kavar Vidmar (1998: 93-96) pravi, da so plače v tržnem gospodarstvu praviloma rezultat kolektivnega pogajanja med delodajalci in delojemalci. Država pa ima v samem procesu dvojno vlogo, in sicer kot varuh skupnih interesov je posrednik med delodajalci in delojemalci v primeru sporov. Določa najnižjo ceno dela in s tem varuje osebe z najnižjimi plačami. Po drugi strani pa je država eden največjih delodajalcev in se kot taka pogaja z delojemalci v javnem sektorju. Plača se določi glede na delo, ki ga oseba opravlja. Če pogledamo iz vidika kakovosti delovnega življenja, ni pomembna samo višina plače, ampak tudi, ali ima delavec plačo za pravično, kar pa je relativna kategorija. Plača velja za eno najmočnejših sredstev motivacije za delo.

Velja omeniti tudi, da so zaposleni nekaterih dodatkov k plači deležni že po tradiciji. To so na primer uporaba počitniških zmogljivosti podjetja, subvencionirana hrana med delom, subvencioniran prevoz na delo ter nakup dobrin ali storitev po nižji cenah. Vsi dodatki, ki jih ima posameznik, povečujejo njegove vire za zadovoljevanje materialnih potreb (Svetlik 1996: 164).

Na kakovost delovnega življenja pa vpliva tudi razporeditev delovnega časa v samem teku dneva, tedna (izmensko ter nočno delo) in v daljših časovnih obdobjih. Delovni čas je potrebno razporediti glede na naravo dela. Čeprav delovna zakonodaja dopušča dokaj fleksibilno razporejanje delovnega časa, pa je potrebno spoštovati določbe o odmorih in počitkih. Pri urejanju in razporejanju delovnega časa zadnje čase veliko prožnosti omogoča sodobna tehnologija. Za togi delovni čas je značilno, da delavci nanj ne morejo vplivati, začetek in konec sta natančno določena. Pri spremenljivem delovnem času pa ima delavec večjo ali manjšo možnost, da si prilagodi čas, v katerem bo delal. Za kakovost delovnega življenja je pomembno, da zaposleni za neko določeno časovno obdobje vnaprej vedo, kdaj bodo delali in kdaj bodo prosti. V zadnjih letih se dela nepretrgoma, podnevi in ponoči, ob nedeljah in praznikih. Zaradi kratkih rokov za določeno delo organizacije v posameznih obdobjih prekoračijo vse pravne možnosti za prerazporejanje delovnega časa, ko pa dela primanjkuje, so delavci na prisilnem dopustu. Zavedati se je potrebno, da trajanje in razporeditev delovnega časa posredno določata tudi trajanje in razporeditev prostega časa. Delovni čas tako ne vpliva samo na kakovost delovnega življenja, ampak na kakovost življenja v celoti (Kavar Vidmar 1998: 87-89).

Naslednja skupina zadovoljevanja potreb je »ljubiti«. To so potrebe po pripadnosti; po tem da v delovnem okolju posameznika sodelavci sprejmejo medse, da ga upoštevajo, da mu za narejeno delo izkažejo priznanje, da mu pomagajo, ter da mu omogočijo, da on isto daje svojim sodelavcem. Na ta način posameznik sebe doživlja kot člana delovne skupine in tudi kot člana organizacije. Skupina sodelavcev mu prizna določen status, sam pa s svojim delom prav tako vpliva na ravnanje sodelavcev. V to skupino spadajo naslednji indeksi:

- individualizacija dela,
- nadzor zaposlenih s strani nadrejenih,
- nadzor zaposlenih s pomočjo tehnologije,

- stresne situacije na delovnem mestu (predvsem spori) ter
- psihični napor (Svetlik 1996: 167).

Ti indeksi so obravnavani kot mere možnosti za zadovoljevanje potreb ljubiti. Individualizacijo dela opazimo kot nezmožnost socialnih stikov med delom. Zaposleni socialnih stikov ne jemljejo kot nekaj, kar bi si želeli oziroma bi bila priložnost za potrjevanje pripadnosti delovni skupini, ampak jih lahko dojemajo kot še eno obliko kontrole. Velja tudi, da je delo manj individualizirano, ko delavec lahko dobi pomoč od sodelavcev, če jo potrebuje, ko dela v skupini, ki kolektivno odgovarja za delovne rezultate ter ko je tempo njegovega dela določen s tempom dela sodelavcev. O kontroli vodij govorimo, ko nadrejeni neposredno nadzirajo delavce med opravljanjem delovnih nalog ter ocenjujejo, kako dobro so ti opravili svoje delo. Ta kontrola pa se povečuje z zmanjševanjem individualizacije dela, saj zaposleni skupinsko delo dojemajo kot večjo kontrolo vodij. Za ljudi pa so obremenjujoči tudi konflikti na delovnem mestu. Čim več konfliktov imajo zaposleni na delovnem mestu, tem bolj je to obremenjujoče za njih, s tem pa čutijo manjšo pripadnost do organizacije in do sodelavcev. Posamezniki, ki imajo psihično naporno delo, so manj izpostavljeni konfliktom (Svetlik 1996: 167-170).

Potrebe, ki spadajo v zadnjo skupino »biti«, so osebnostne potrebe. Z njimi posameznik doživlja samopotrditve ter osebnostno rast. Da so te potrebe v delovnem okolju zadovoljene, mora posameznik opravljati delo, pri katerem lahko uporabi svoje znanje in pridobiva novo. Prav tako mora biti pri delu samostojen. Indeksi, ki kažejo na zadovoljevanje osebnostnih potreb, so naslednji:

- samostojnost med delovnim časom,
- samostojnost glede dela, ki ga posameznik opravlja,
- sodelovanje pri odločanju,
- pridobivanje novega znanja in uporaba že obstoječega (Svetlik 1996: 170).

Da bi bile zadovoljene osebnostne potrebe zaposlenih pri delu, je posebej pomembna njihova možnost odločanja o tem, kaj bodo delali in kako bodo delali. Tisti zaposleni, ki se pri delu lahko učijo in ustvarjalno uporabljajo pridobljeno znanje, lahko v največji meri doživijo osebnostni razvoj in samopotrjevanje. (Svetlik 1996: 171-172).

Tudi Kavar Vidmar (1998: 96-99) piše o tem, da morajo odrasli ljudje imeti vpliv na svoj položaj, v tem primeru na svoje delo. Sodelovanje zaposlenih pri odločanju je utemeljeno z ekonomskimi in humanimi razlogi. Bolj samostojni pri svojem delu so tisti, ki lahko svobodno razporejajo delovni čas. Sodelovanje zaposlenih pri upravljanju pa se nanaša zlasti na vsebino in organizacijo dela, na aktivnosti, ki so namenjene izboljšanju delovnih razmer oziroma humanizaciji delovnega okolja in doseganju uspešnega poslovanja organizacije.

Tabela 1.1: Allardtov koncept kakovosti življenja (povzeto po Gostiša 2001: 7-9)

POTREBE »IMETI« (kazalniki zadovoljevanja materialnih potreb)
1. Osebnne materialne potrebe (v ožjem smislu) a) plača in drugi dohodki iz dela b) ugodnosti oziroma dodatki k plači - subvencionirana prehrana med delom - subvencioniran prevoz na delo - uporaba počitniških kapacitet podjetja - šport, kultura, rekreacija, hobiji - socialne pomoči - druge materialne ugodnosti, ki jih podjetje ali organizacija zagotavlja svojim zaposlenim. 2. Materialne potrebe v zvezi z opravljanjem dela a) Tehnološki in organizacijski pogoji opravljanja dela, ki vplivajo na počutje pri delu: - primernost delovnih prostorov - primernost tehnologije - organizacija delovnega procesa b) Drugi pogoji dela, ki vplivajo na počutje pri delu: - delovni čas (razporeditev, trajanje, odmori) - urejenost prevoza na delovno mesto - prehrana med delom - dopusti in odsotnosti - možnost izhodov v primeru potrebe

POTREBE »LJUBITI« (kazalniki zadovoljevanja potreb po pripadnosti in spoštovanju)

a) Obveščenost

- o dogajanju v organizaciji
- o poslovnih rezultatih
- o perspektivah organizacije.

b) Medsebojni odnosi in sistem internega komuniciranja v organizaciji

- možnost organiziranega sodelovanja ali participacije zaposlenih pri odločanju o delu in poslovanju na kolektivni ravni
- horizontalno komuniciranje in odnosi s sodelavci
- vertikalno komuniciranje in odnosi z nadrejenimi
- način reševanja konfliktov na delovnem mestu in širše v organizaciji
- razvitost »etičnega managementa« (etičnost, moralnost, poštenje, pravičnost)

c) priznanja, nagrade in možnost napredovanja

d) ugled dela

POTREBE »BITI« (kazalniki zadovoljevanja osebnostnih potreb)

a) Zanimivost in ustvarjalnost dela

- raznovrstnost nalog v okviru delovnega procesa
- manjši obseg rutinskih opravil
- možnost invencij in inovacij
- dovzetnost organizacije za ustvarjalne ideje in iniciative zaposlenih.

b) Zahtevnost dela (fizična in psihična) in odgovornost pri delu.

c) Svoboda in samostojnost pri delu oziroma možnost individualne participacije (odločanje in sodelovanje o vsebini, pogojih in načinu opravljanja dela).

d) Možnosti za učenje (izobraževanje in usposabljanje).

e) Možnosti strokovnega (horizontalnega) napredovanja.

1.6. Izgorelost na delovnem mestu

Danes ljudje na delovnem mestu izgorevajo hitreje. To se pojavi, ko nastanejo neskladja med naravo dela in naravo človeka. Veliko večja verjetnost je, da se bo izgorelost pojavila v delovnih okoljih, kjer postavljajo človeške vrednote daleč za ekonomskimi. Vse, kar nas določa kot človeška bitja, kar nas žene, da delamo veliko, ter da delamo dobro, se ignorira ali omalovažuje. Od nas se pričakuje, da se bomo hitro prilagodili temu krasnemu novemu svetu in se domislili, kako bomo v njem sploh preživel (Maslach, Leiter 2002: 9). Maslach in Leiter (2002 v Schmiedel 2011: 12) prav tako trdita, da gre pri izgorelosti za razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje. Izgorelost je bolezen, ki se postopoma in neprekinjeno širi, človeka vleče navzdol, v propad, iz katerega posameznik težko najde izhod.

Fengler (2007: 71) govori o tem, da izgorelosti ne povzroči posamezna obremenitev, niti nakopičenje obremenitev v kratkih razdobjih, ta nastopi šele, če nastane več obremenitev istočasno in skozi daljše obdobje, ter ne obstaja nikakršna možnost, da bi jih odpravili.

Emener *et al.* (1982 v Fengler 2007: 72) definira izgorelost kot stanje fizične ali duševne preobremenjenosti, ki nastane zaradi dolgo trajajočih negativnih občutkov, ki se razvijajo v delu in posameznikovi podobi.

Christina Maslach (2002 v Schmiedel 2011: 12) opredeljuje izgorelost kot sindrom čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanega občutka osebne izpolnitve, ki se lahko pojavi pri posamezniku, ki ima pri svojem delu opravka z ljudmi. Gre za reakcijo na kronično čustveno obremenitev pri nenehnem delu z ljudmi, še posebej, če so ti ljudje v kakršnikoli stiski ali imajo probleme.

V zadnjem času je postal sindrom izgorelosti med ljudi, ki opravljajo poklic nudenja pomoči običajen termin. Največkrat ga opišemo kot stanje telesne, duševne ali čustvene izčrpanosti v poklicu, prostem času, med prijatelji, v partnerstvu in družini, ta se pojavi postopoma ali izbruhe zelo nenadno in je pogosto povezan z odporom, gnusom in mislimi na beg. Preden se pojavi, človek dalj časa doživlja situacije, v katerih se počuti preobremenjenega, je brez učinkovitega sredstva proti ukrepanja (Fengler 2007: 72).

Tudi Maslach in Leiter (2002: 19-20) se strinjata, da izgorevanje na delovnem mestu ni nov pojav. Danes poklicem, ki so usmerjeni k človeku, pripisujejo veliko stopnjo občutljivosti. Njihovo delo vključuje veliko neposrednih stikov z ljudmi, delo je tako čustveno kot telesno

zelo zahtevno, kar povečuje stopnjo tveganja zaradi izgorevanja. Zaposlene izčrpavajo predanost, ki jo zahteva poklic, dolg delavnik in čezmerne obremenitve z delom ter tudi potencialni konflikti z uporabniki. Če ima socialna oskrbovalka težave z doseganjem večjih uspehov oziroma z doseganjem norme, lahko to vodi tako daleč, da začne dvomiti o svojih sposobnostih in se spraševati, ali je pametno vztrajati v takšnem poklicu.

Nenehne obremenitve na delovnem mestu lahko vplivajo tudi na zasebno življenje socialnih oskrbovalk. Kot pravi Goleman (2001: 91-92), telo ne prepozna razlike med delom in domom, breme se le nalaga na breme, ni pomembno, od kod izvira. Razlog, da prekipimo že ob tako nepomembnem prepiru, če smo preveč utrujeni, je utemeljen v biokemiji. Če amigdala vzdraži v možganih center za preplah, se usuje plaz, ki najprej sprosti kortikotropne hormone, kasneje pa še stresni hormon kortizol. Hormoni, ki jih izločimo ob stresnem dogodku, zadostujejo le za en sam boj ali beg. Ko se hormoni izločijo, še ostanejo nekaj časa v telesu, njihova količina po ob vsakem naslednjem vznemirljivem dogodku narašča. Hkrati narašča tudi občutljivost na amigdale, ki pa se sedaj vzdraži že ob najmanjšem vzgibu. Visoka raven kortizola v krvi povzroči, da storimo več napak, smo bolj raztreseni, prav tako upade spomin. Vsiljujejo se nepomembni podatki ter misli, obdelava podatkov pa naenkrat postane zelo težavna. Če ostanemo dalj časa v stresnem stanju, lahko »pregorimo« Goleman (2001: 91-92).

Med moškimi in ženskami naj ne bi obstajale razlike v pogostosti izgorelosti, vendar pa ženske prej najdejo socialno oporo, ko jih izgorelost prizadene. Ženske naj bi imele večjo sposobnost, da govorijo o svojih napakah in pomanjkljivostih, zaradi česar prej in hitreje poiščejo pomoč ter rešijo problem (Fengler 2007: 78).

1.1.1. Vzroki za izgorelost

Ni presenečenje, da vzroke za izgorelost pogosteje najdemo v delovnem okolju kot pa v posamezniku. Ljudje so izpostavljeni obremenitvam, s katerimi se ne morejo vedno uspešno soočiti (Maslach, Leiter 2002: 39):

- Preobremenjenost z delom

Na preobremenjenost lahko pogledamo z dveh perspektiv, in sicer s perspektive organizacije, kjer se obremenjenost z delom enači s produktivnostjo, in s perspektive zaposlenega, kjer je obremenjenost čas in energija. Organizacije si želijo, da manj ljudi

opravi več dela. Vse bi bilo bolje, če bi organizacije delo bolje načrtovale, če bi skrčile zamudna opravila, s tem bi manjši delovni sili omogočili, da postane bolj produktivna. Vendar danes večjo produktivnost dosegajo ravno na način, da ljudje delajo bolj in dlje (Maslach, Leiter 2002: 39-40).

Predvsem v ustanovah, ki nudijo pomoč drugim, je pomanjkanje osebja veliko. Zaradi pomankanja osebja ostanejo pomembne naloge dejansko neopravljene. Prav tako imajo zaposleni (socialne oskrbovalke) večje število uporabnikov, kot pa je predpisano (Fengler 2007: 62-63). V praksi naj bi ena socialna oskrbovalka pokrivala sedem uporabnikov, medtem ko je v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev določen kot normativ pet uporabnikov na eno socialno oskrbovalko. Iz tega lahko sklepamo, da so socialni oskrbovalci preobremenjeni, posledično pa je vprašljiva tudi kakovost storitve (Nagode 2009: 132).

Organizacije zbijajo motivacijo zaposlenim, s tem, da jim naložijo preveč dela, zanj pa imajo po navadi na voljo premalo časa. Zaradi ritma, obsežnosti in zahtevnosti dela, ki se stopnjujejo, ljudje čutijo, da se utapljajo. Te vedno obsežnejše naloge se zajedajo v njihov prosti čas, v katerem naj bi si človek odpočil. Izčrpanost se začne kopičiti, posledično pa začne trpeti tudi delo (Goleman 2001: 311).

Zveze sindikatov se že dalj časa borijo za krajši delovni teden, vendar se te pridobitve zaposlenim izmikajo. Ljudje delajo dalj časa, kot je v pravilih, vendar kljub temu ne zmorejo držati koraka z nakopičenimi delovnimi zahtevami. S tem, ko ljudje začno opravljati več nalog hkrati, sočasno prevzamejo več delovnih vlog, delo pa postaja vedno bolj zapleteno. Pojavi se čustvena, telesna ali ustvarjalna izčrpanost, ki začne spodkopavati učinkovitost, zdravje in dobro počutje. Ljudje so pogosto prizadeti zaradi občutka nezmožnosti, da bi dosegli tisto, kar jim resnično veliko pomeni. Veliko energije porabijo, da se prebijejo skozi dan. Občutno več energije potrebujejo, da delajo ustvarjalno ter zbrano, da rešujejo zapletene probleme. Ob pojavu zdravstvenih težav pa si ljudje ne morejo privoščiti odsotnosti, ker čutijo dolžnost in obveznost do sodelavcev, ali pa zaradi bojazni, da jih bo nadomestil nekdo drug (Maslach, Leiter 2002: 41-43).

- Omejena neodvisnost

Ljudje imajo omejeno pravico do odločanja o načinu izvajanja dela. To zaposlenim vzbuja frustracijo, saj vidijo načine, kako bi lahko bolje in hitreje opravili delo, vendar jim stroga pravila to preprečujejo. Posledično se čutijo manj odgovorne in so pri delu manj prilagodljivi in iznajdljivi. Zaposleni iz takšnega delovanja organizacije razberejo čustveno sporočilo, da nadrejeni premalo ceni njihov zdrav razum in prirojene sposobnosti (Goleman 2001: 311).

Zaposleni imajo zmožnost, da v vsakodnevnem opravljanju dela določijo, kaj je najbolj pomembno in na ta način izberejo pravi pristop k delu ter katere razpoložljive vire bodo uporabili. Ko pa se v to zmožnost vmeša organizacijska politika, to pomeni zmanjšanje avtonomije posameznika in njegove povezanosti z delom. Če ljudje nimajo možnosti za sprejemanje ustreznih odločitev, lahko v nedogled zapravljajo čas za stvari, ki pa ne bodo pripomogle k temu, da bi bilo delo opravljeno (Maslach, Leiter 2002: 43).

- Skromno nagrajevanje

Zaposleni so mnjenja, da dobijo za svoje delo prenizko plačilo. Ob omejevanju zaposlovanja, zamrznitvi plač, pogodbenem delu ter omejevanju raznih dodatkov, ki sodijo k redni plači, kot je na primer zdravstveno zavarovanje, so ljudje izgubili upanje, da bodo v času svojega službovanja imeli višje plače. Pri nagrajevanju pa niso razočarani samo glede finančnega vidika temveč tudi glede čustvenega. Nenadzorovana preobremenjenost z delom ter negotovost delovnega mesta, sta delu odvzela njegovo bistvo, zadovoljstvo, ki ga je delo prinašalo (Goleman 2001: 311-312).

Maslach in Leiter (2002: 45-49) trdita, da trenutna kriza v delovnem okolju zmanjšuje zmožnosti organizacij, da bi le te nagrajevale ljudi. Pričakovanja ljudi pa so ravno ta, da jim bo delo, ki ga opravljajo prineslo materialne nagrade v obliki denarja, ugleda in varnosti. Še uspešnejši dejavnik v pojavu izgorevanja na delovnem mestu pa je izguba notranje nagrade v obliki zadoščenja za opravljeno delo. Tako izguba zunanjega in notranjega nagrajevanja zmanjšuje možnosti, da bi bil človek predan delu, ki ga opravlja.

Vedno večje delovne obremenitve zaostrejuje nelagodje zaradi slabega nagrajevanja, toda ljudje so v situaciji, v kateri jim ne preostane drugega, kakor da še naprej opravljajo delo, za katerega so premalo plačani. Prav tako je vedno manj možnosti za napredovanje v službi (Maslach, Leiter 2002: 46-48).

- Izgubljena povezanost

Vezi v skupnosti se trgajo zaradi izgube varnosti zaposlitve in prekomernega posvečanja kratkoročnim dobičkom, ki izključuje skrb za ljudi. Takšno vzdušje trga osebne odnose, ki so temeljna sestavina skupnosti v organizaciji, poleg tega ruši dinamiko skupinskega dela. Posledično začne izginjati občutek pripadnosti, če začno ljudje delati sami zase namesto skupaj (Maslach, Leiter 2002: 49-50).

Goleman (2001: 312) govori o tem, da nalaganje vedno novih delovnih nalog zmanjšuje občutek zavezanosti delovni skupini. Pojavijo se razdrobljeni odnosi, ki zmanjšujejo zadovoljstvo, ki običajno izhaja iz občutka pripadnosti skupini sodelavcev. Odtujevanje spodbuja spore in razjeda skupno preteklost kot tudi čustvene povezave. Čustvene povezave pa so lahko tudi koristne v razreševanju takšnih razhajanj.

Maslach in Leiter (2002: 50-52) opozarjata, da se tesni osebni stiki med ljudmi slej kot prej raztrgajo, če ti ne občutijo varnosti glede svojega delovnega mesta. S tem ko začno organizacije zmanjševati obveznosti do zaposlenih, imajo ti delavci vedno slabšo osnovo za spoštovanje obveznosti drug do drugega. Branijo se navezanosti na ljudi, ki bodo dobili v organizaciji zaposlitev za določen čas in ne bodo imeli priložnosti, da postanejo del skupnosti. Pogodbe o zaposlitvi za kratek čas skupinam omejujejo možnosti, da bi njihovi člani razvili nemoten in enkraten tok skupnega dela. Takšni skupini, ki nima občutka skupnosti, pa primanjkuje smisla za medsebojno pomoč, kar je lastnost integrirane delovne skupine.

- Nepoštenost

Delovno mesto velja za pošteno, če so prisotni trije temeljni elementi: zaupanje, odkritost in spoštovanje. Takrat ko je prisoten občutek skupnosti v organizaciji, si ljudje zaupajo, da so sposobni izpolniti vsak svojo vlogo v skupnih nalogah, se odkrito pogovarjajo in se medsebojno spoštujejo. Ko deluje organizacija pošteno, zna pokazati, da ceni vsakega posameznika, ki doprinese k njenemu uspehu, in tako ustvarja občutek, da je pomemben. Vsi elementi poštenosti so bistvenega pomena za ohranjanje posameznikove predanosti delu. Velja pa tudi, da njihova odsotnost neposredno prispeva k izgorevanju na delovnem mestu (Maslach, Leiter 2002: 53).

Nepoštenost se pojavi, ko je premalo poštenosti v osebnih odnosih, ko je prisotno neenakomerno nagrajevanje, ko so ljudje preobremenjeni z delom in ko je dopuščena krivičnost (Goleman 2001: 312). V današnjem času je organizacijam težko ohraniti skupnost, v kateri vlada zaupanje, odkritost in medsebojno spoštovanje. To pa predvsem zato, ker organizacije delujejo pod vplivom neprestane borbe za preživetje, ob tem pa pozabijo na delavčevo blagostanje. Prizadevanja so usmerjena h kratkoročnim finančnim rezultatom, ne k nejasnemu cilju ustvarjanja organizacijske skupnosti. V trenutni krizi organizacije pogosto delujejo na način, da škodujejo enemu od elementov poštenosti, in sicer spoštovanju do ljudi. To da so organizacije usmerjene na končni rezultat, vzpodbuja izkoriščevalski pogled na ljudi, saj se jih ceni le po tem, koliko se lahko vklopijo v organizacijski načrt (Maslach, Leiter 2002: 53-54).

- Nasprotujoče si vrednote

Vrednote imajo vpliv na vse tisto, kar se navezuje na odnos do dela. Obstoječa kriza v delovnem okolju je predvsem odraz temeljnih nasprotij med vrednotami. Sistem vrednotenja, ki temelji na kratkoročnih ciljih, kako ustvariti pozitivno finančno stanje in dobiček, je v nasprotju z vrednotami, ki jih pri svojem delu najbolj cenijo najbolj predani delavci. Vsaka organizacija se mora odločati med vrednotami, ki jih bo zastopala s svojimi storitvami (Maslach, Leiter 2002: 55-56).

1.1.2. Znaki izgorevanja

Fengler (2007: 74) pravi, da izgorelost ni sindrom, čeprav je včasih tako označen v strokovni literaturi. Izgorelosti naj ne bi dokazovali z razmeroma enotnimi simptomi, sploh pa ne v smislu klasifikacij MKB¹ in DSM². Zanje so značilni zelo različni in tudi nasprotujoči si znaki, na primer: vsakodnevni odpor do odhajanja v službo; občutki neuspeha, odpora in jeze; občutki krivde in ravnodušja; vsakodnevni občutki utrujenosti in izčrpanosti; velika utrujenost pred delom in po njem; izguba pozitivnih občutkov do uporabnikov, itd. Iz tega lahko razberemo, da so pri izgorelosti v ospredju zelo individualna in tudi nadvse subjektivna doživetja.

Kaslow in Sculman (1987 v Fengler 2007: 74) navajata nekaj opozorilnih znakov, ki kažejo na izgorelost, in jih vsak posameznik utegne opaziti pri sebi:

- upiranje odhodu na delo,
- konstantno pritoževanje zaradi nezainteresiranosti do dela in preobsežnih zahtev,
- občutek osamljenosti, odtujenost od ljudi v bližini,
- življenje doživlja posameznik kot naporno in monotono,
- naraščajoče število negativnih kontratransferjev z uporabniki,
- razdražljivost, slabša koncentracija ter napetosti doma,
- pogostejše bolezni brez poznane vzroka,
- misli na beg in samomor.

Za razliko od Fengler pa Maslach in Leiter (2002: 16-17) izgorevanje opredeljujeta kot bolezen, ki se postopoma in neprestano širi. Izgorevanju lahko podleže tisti posameznik, ki dela v okoliščinah kronične neuravnoteženosti, v katerih služba od človeka zahteva več, kot le ta zmore dati, in hkrati mu daje manj, kot človek potrebuje. Da je posameznik dosegel izgorelost na delovnem mestu, lahko razberemo iz treh razsežnosti: oseba je kronično izčrpana, postane cinična in odtujena od svojega dela ter čuti, da je pri svojem delu vedno bolj neučinkovita. Ko posameznik trpi zaradi izčrpanosti, se počuti čustveno in telesno preobremenjenega. Ima občutek, da je izpit, izprazen in da se iz tega ne more izviti in si obnoviti moči. Ko se zjutraj zbudi, ni nič manj utrujen, kot je bil zvečer, ko je legel k počitku. Značilno je pomanjkanje energije, da bi se soočil s še enim problemom ali človekom. Izčrpanost se pojavi kot prva reakcija na stres zaradi delovnih zahtev ali velikih sprememb. Kadar ljudje postanejo cinični, zavzamejo hladen, odmaknjen odnos do dela in sodelavcev. Do skrajnosti zmanjšajo svoj prispevek k delu ter se celo odrečejo idealom. Cinizem je na nek način obrambni mehanizem, da bi ljudje obvarovali same sebe pred izčrpanostjo in razočaranjem. Bolje se jim zdi predvidevati, da jim ne bo uspelo, kakor da še naprej upajo na najboljše. Ta negativen odnos pa lahko resno načne človekovo dobro počutje in zmožnost za uspešno opravljanje njegovega dela. Ko ljudje začutijo svojo neučinkovitost, se jim vsaka nova naloga zdi neizvedljiva, kakor da bi se cel svet obrnil proti njihovim poskusom napredovanja. Poleg tega se jim tudi tisto, kar dosežejo, zdi zelo neznamno. Izgubljati začnejo zaupanje v svoje sposobnosti, da bi lahko kaj spremenili. S tem ko izgubljajo zaupanje vase, tudi drugi začnejo izgubljati zaupanje v njih.

Bilban in Pšeničny (2007: 24) pravita, da lahko izgorelost prepoznamo po naslednjih simptomih:

- čustveni simptomi
 - vsaka nova obremenitev, stresna situacija na delovnem mestu povzroči neprijeten občutek
 - posameznik je razočaran nad seboj, ko zazna pomanjkanje motivacije in energije za opravljanje dela
 - žalost, pesimizem, nezainteresiranost
 - občutek odtujenosti za izzive na čustvenem področju
 - velikokrat je prisotna izguba smisla za humor, človek postane zagrenjen
 - posameznika ne zanima nič, kar se dogaja v njegovi okolici
 - nesposobnost izražanja čustvenih vsebin
- kognitivni simptomi
 - pozabljivost
 - slaba koncentracija
 - izguba motivacije za kreativno delo
 - izogibanje spremembam, ki se pojavljajo v službi
 - negativen odnos do navodil nadrejenega
 - nesposobnost za kritično presojo dogajanja v okolici
 - odpor do timskega dela
 - odpor do druženja s sodelavci, odpor do pogovora, odpor do sklepanja kompromisov
 - zmanjšana miselna prožnost
 - postopna izguba samospoštovanje
- vedenjski simptomi
 - posameznik pri opravljanju dela postane površen, poskuša se izogniti delovnim dolžnostim
 - vedno pogosteje izostaja z dela
 - konflikti s sodelavci, naraščajoča sovražnost
 - pogostejše težave (prepiri) doma
 - zlorabe zdravil, ki vplivajo na razpoloženje in počutje

- upad delovne zagnanosti, zmanjšana delovna efektivnost
- nenaklonjenost do službe, sodelavcev, nadrejenih
- izogibanje druženja s prijatelji
- telesni simptomi
 - splošno slabo počutje
 - glavobol
 - nespečnost
 - bolečine v križu in mišicah
 - kronična utrujenost in izčrpanost ob najmanjšem naporu
 - hitrejša in pogostejša obolevnost, zlasti prehladi, težave tudi na področju spolnosti
 - težave z želodcem, s prebavo ter z odvajanjem
 - težave s telesno maso
 - povišan krvni tlak
 - težave z neenakomernim bitjem srca (Bilban, Pšeničny 2007: 24)

1.6.3. Tristopenjski model izgorevanja po Schmiedel

Izgorevanje ne poteka vedno na enak način, včasih se razvije postopoma in ves čas napreduje, na trenutke pa prihaja tudi v valovih. Različne stopnje izgorevanja so poskušali opredeliti zaradi boljšega pregleda nad bolnikovim akutnim stanjem in obsegom navzočega izgorevanja (Schmiedel 2011: 21).

- Prva stopnja izgorevanja: faza aktivacije

V tej fazi je značilna povišana raven hormona adrenalina, noradrenalina in kortizola. Običajno stres povezujemo z nečim negativnim, kar pa ne drži vedno. Če pogledamo iz znanstvene perspektive je stresor sprožilec tega, kar mi potem občutimo kot stres, na primer prvi zmenek, ali zadnji prepir s staro ljubeznijo. Predniki so imeli to sposobnost, da so se na zahteve ali stresorje odzvali s telesnim ali duševnim odgovorom. Njihove žleze so izločile prej omenjene stresne hormone, ki so v kri pognali sladkor in maščobne kisline. Tisti, ki so razvili dobre stresne reakcije, so preživeli, preostali so izumrli. Vendar se ljudje danes razlikujemo od naših prednikov. Ko so predniki prišli domov iz lova, so si privoščili slavnostno pojedino in počitek. V tem času počitka se je znižala raven stresnih hormonov v

krvi, vegetativno živčevje je preklopilo iz aktivne faze na mirovanje, telo je imelo čas za regeneracijo. Ravno ta čas za počitek, za regeneracijo telesa manjka danes. Po uspešnem delovnem dnevu se ne usedemo, da bi se povsneli življenja in sprostili stres. V fazo aktivacije spadajo naslednji odzivi: tresenje, pospešeno bitje srca in telesni nemir. Pojavijo se z namenom, da bi organizem vsaj del energije, ki jo je mobiliziral zaradi stresa, sprostil z nadomestno telesno dejavnostjo. Skrbeti nas mora začetni, ko tako rekoč ne izstopimo več iz faze aktivacije. Faza aktivacije še ni nevarna, če človeku po naporih uspe dovolj pogosto vključiti dovolj dolge faze počitka, da regenerira telo (Schmiedel 2011: 22-25).

- Druga stopnja izgorevanja: faza odpora

V tej fazi se raven stresnih hormonov ne zniža, ampak je stalno povišana. To lahko vodi v povišanje krvnega sladkorja, povišanje krvnega tlaka, motenj v spolnosti, motenj spanja, vrtoglavice, do odpora do dejavnosti in ljudi ter do povečanja agresivnosti. Pojavijo se tudi težave s prebavo, zaradi povečanega bazalnega metabolizma je telo nagnjeno k povečanemu potenju. V fazi aktivacije smo še dobro razpoloženi in ne opazimo nobenih znakov izgorevanja (kar je tudi past prve faze), v fazi odpora pa se nas že počasi loteva izčrpanost. Simptomi se kažejo vedno pogostejše in postajajo neprijetni. Ljudje velikokrat najraje ignorirajo opozorilne znake (Schmiedel 2011: 26-28).

- Tretja stopnja izgorevanja: faza izčrpanosti

V zadnji fazi se izčrpa tudi delovanje žlez, ki morajo vzdrževati stalno povišano raven stresnih hormonov. Posledično se okrepi telesni in duševni občutek izčrpanosti, ker ne dobimo več dovolj zagona, da bi preko stresnih hormonov iztisnili iz sebe še zadnje atome moči. V tej fazi se ljudje dejansko počutijo bolne, imajo oslavljen imunski sistem in so dovzetnejši za okužbe. Ljudje zapadejo v resignacijo, ki je zamenljiva z depresijo. Ljudje so v fazi izčrpanosti izgoreli, jasno jim je, da bodo potrebovali pomoč, če se bodo želeli izvleči (Schmiedel 2011: 28-30).

1.6.4. Stopnje izgorelosti po Fengler

Fengler (2007: 79) je izgorelost delil na deset različnih stopenj, ki so se njemu zdele najbolj sporočilne. Pomembno je upoštevati, da si stopnje ne sledijo nujno zapovrstjo, posameznik lahko pri sebi opazi več stopenj hkrati, prav tako se lahko iz vsake poznejše stopnje vrne k prejšnji stopnji:

- 1. stopnja: prijaznost in idealizem;
- 2. stopnja: prevelike zahteve;
- 3. stopnja: zmanjšanje prijaznosti;
- 4. stopnja: občutki krivde zaradi zmanjšanja prijaznosti;
- 5. stopnja: povečani napori, da bi bili marljivi in prijazni;
- 6. stopnja: občutek neuspešnosti;
- 7. stopnja: občutek nemoči;
- 8. stopnja: občutek brezupa;
- 9. stopnja: izčrpanost, odpor do uporabnikov, apatija, upiranje, jeza;
- 10. stopnja: izgorelost: samoobtoževanje, beg, cinizem, sarkazem, psihosomatske reakcije, odsotnost z delovnega mesta, itd.

1.6.5. Preprečevanje izgorelosti

Učinkovita strategija za preprečevanje izgorelosti na delovnem mestu se začne z analizo zaposlenih. Ta se ukvarja s ključnimi vidiki organizacijskega življenja, pogoj zanjo pa je natančen, pravočasen in smiseln pretok informacij o tem, kaj se dogaja. S pridobljenimi informacijami lahko organizacija uporabi svoja omejena sredstva, da učinkoviteje obravnava ključna vprašanja (Maslach, Leiter 2002: 108).

Ihan (2004: 142) navaja, da se lahko vsak posameznik sam zaščiti pred stresom, ki bi lahko vodil v izgorelost. Zase lahko posameznik poskrbi z zdravo in uravnoteženo prehrano, z redno telesno aktivnostjo, s sprostitvijo. Velik pomeni ima tudi prepoznavanje stresnih situacij in njegovih odzivov nanje. Človeku pomaga pozitiven odnos do samega sebe, do drugih ljudi ter do sveta. Vsak posameznik mora znati reči ne, ko nečesa ne zmore ali ne obvlada, ter tudi, da se sprijazni s situacijo, katere ne more spremeniti.

Pri preprečevanju izgorelosti pa lahko pomaga tudi socialna opora, ki so jo ljudje sprejeli kot alternativo poklicni pomoči, samospoznanju in samopomoči. V socialnooporni skupini velja načelo: »Vsak si prizadeva drugemu nuditi oporo« (Fengler 2007:171). V ta sistem pa ne spadajo samo osebe, ampak tudi živali, razne dejavnosti, prepričanja, kraji ter predmeti. Sommer in Frdrich (1989 v Fengler 2007: 172-173) opredeljujeta socialno oporo s stališča prejemnika z naslednjimi petimi izkustvi:

- Doživeti čustveno oporo pomeni, da človek doživi pozitivne občutke, bližino, zaupanje in zavzetost drugih. Drugi jih sprejemajo kot take, sprejemajo pa tudi njihove občutke.
- Doživeti oporo pri reševanju problemov. V skupini se lahko o problemu pogovarjajo, prejemajo pomembne informacije za njegovo reševanje in lastno ukrepanje, drugi jih hrabrijo in podpirajo, pridobijo pa tudi povratno sporočilo za lastno vedenje in doživljanje.
- Doživeti praktično in materialno oporo. Človeku lahko posodijo ali podarijo denar, če ga potrebuje. V težavah mu pomagajo s tem, da ga skušajo razbremeniti.
- Doživeti socialno integracijo. Pomagajo človeku, da se vključi v mrežo socialnih interakcij.
- Doživeti zaupanje v odnose. Prejemnik začne zaupati v pomembne odnose in njihovo dostopnost.

Fengler (2007: 173) pravi, da lahko socialna opora prevzame naslednje funkcije:

- zadovoljitev temeljnih socialnih potreb;
- lahko obvaruje pred obremenitvijo;
- pomoč pri soočenju z obremenitvijo in njeni predelavi;
- več intenzivnejših pozitivnih izkušenj;
- direkten vpliv na fiziološke procese in
- spodbujanje zdravju koristnega vedenja.

Še ena oblika preprečevanja izgorevanja na delovnem mestu pa je supervizija. Supervizija je oblika pomoči, ki jo socialne oskrbovalke nudijo drugim socialnim oskrbovalkam. Rečemo lahko, da je skupna oznaka za večje število psihosocialnih intervencij, ki obsegajo svetovanje na delovnem mestu, spremljanje pri opravljanju poklica, uvajanje v prakso. Supervizija je psihosocialno svetovanje osebam, največkrat zaposlenim v poklicih nudenja pomoči, ki si prizadevajo, da bi se razbremenile, razjasnile svojo poklicno identiteto in ohranile ter povečale svojo poklicno kompetenco (Fengler 2007: 177-181).

2. Opredelitev problema

Slovenija se prav tako kot druge evropske države sooča z intenzivnim staranjem prebivalstva in skladno s tem razvija različne podporne storitve, ki bodo omogočale starejši populaciji kakovostno življenje v starosti (Hlebec, Filipovič Hrast 2015:16).

Vedno bolj se uveljavlja stališče, da bi morali starim ljudem omogočiti, da čim dlje ostanejo v domačem okolju. V tem času pa mora nekdo poskrbeti za stare ljudi, ki potrebujejo pomoč pri vsakdanjih opravilih. Iz povedanega pa se jasno pokaže, da bo v prihodnosti poklic socialnih oskrbovalk še bolj potreben in iskan, zato se je potrebno osredotočiti na dejavnike, ki preprečujejo izgorelost in jih na tistih mestih podpreti.

V diplomskem delu sem se odločila, da bom raziskovala zadovoljstvo socialnih oskrbovalk pri delu s pomočjo koncepta kakovosti delovnega življenja po Allardtu. Svetlik (1996: 163) opisuje, da Allardtov koncept poudarja pomembnost zadovoljevanja potreb »biti«, »imeti« in »ljubiti« za človeka. To so temeljni stebri, na katerih slonita dostojanstvo ter posameznikov osebni razvoj.

Maslach (1998 v Pšeničny 2006: 20) izgorelost opisuje kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti. Pšeničny (2006: 21) pravi, da pri procesu izgorevanja opazimo tako telesne kot psihične odzive na izčrpanost, ter vedenjske znake. S pomočjo teh znakov, sem tudi sama želela preveriti oziroma prepoznati ali je sindrom izčrpanosti prisoten pri socialnih oskrbovalkah.

Skozi opravljanje prakse v domu za stare ljudi sem se srečala z delom socialne oskrbovalke. Te so velikokrat povedale, da imajo ogromno dela in da vedno hitijo, da se domov vračajo utrujene, vendar kljub temu občutijo zadovoljstvo z delom. Ker v domu za stare ljudi niso imeli veliko zaposlenih socialnih oskrbovalk, sem se odločila, da poiščem institucijo, v tem primeru Center za pomoč na domu Maribor, kjer bi lahko raziskala povezanost med izgorelostjo in zadovoljstvom z delom.

Center za pomoč na domu Maribor je javni socialnovarstveni zavod, ki je bil ustanovljen s strani mestne občine Maribor konec leta 2001. Njegov namen je zagotavljanje izvajanja javne službe pomoči družini na domu v obliki neposredne socialne oskrbe upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter v drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo (*O zavodu*, Center za pomoč na domu Maribor).

Pomembno se mi zdi raziskati posamezne vidike zadovoljstva, ki prispevajo h kvaliteti delovnega življenja socialnih oskrbovalk. Tako lahko dobi center smernice za delo na rešitvah, za odpravo potencialnih pomanjkljivosti in za spodbujanje dejavnikov, ki prispevajo k zadovoljevanju potreb po Allardtu. Poleg raziskovanja zadovoljstva pa se mi zdi smiselno raziskati tudi simptome izgorelosti, in ugotoviti kako pogosto jih socialne oskrbovalke občutijo. Želim ugotoviti tudi ali obstaja povezava med zadovoljstvom in simptomi izgorelosti socialnih oskrbovalk. Tako je cilj mojega diplomskega dela ugotoviti, ali so socialne oskrbovalke Centra za pomoč na domu Maribor zadovoljne z zadovoljevanjem potreb »biti«, »imeti« in »ljubiti« ali ne, ter prepoznati zgodnje zanke izgorelosti in opozoriti nanje.

Z raziskavo bom poskušala odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

Kakšno je splošno zadovoljstvo socialnih oskrbovalk z delovnimi razmerami oz. s kakovostjo delovnega življenja?

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

Ali obstaja povezava med delovno dobo kot socialna oskrbovalka in stopnjo izgorelosti?

Na podlagi raziskovalnih vprašanj sem postavila naslednje hipoteze:

H1: Več kot 50 % socialnih oskrbovalk je zadovoljnih z delovnimi razmerami oz. s kvaliteto delovnega življenja.

H2: Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih socialnih oskrbovalkah, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne s pomembnimi dejavniki pri delu.

H2a: Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne z dejavniki zadovoljstva s sodelavci.

H2b: Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne z dejavniki zadovoljstva z delom.

H2c: Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne z značilnostmi delovne situacije.

H3: Bolj izgorele so tiste, ki so kot socialne oskrbovalke zaposlene že 6 ali več let.

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je deskriptivna, saj je namen moje raziskave kvantitativno opredeliti ter oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava, v mojem primeru bom skušala opredeliti zadovoljstvo socialnih oskrbovalk v povezavi s stopnjo izgorelosti na delovnem mestu. Raziskava je kvantitativna, saj se v raziskavi podatki zbirajo, preštevajo ter kvantitativno analizirajo.

Neodvisne spremenljivke so:

- Spol (moški / ženska)
- Delovna doba kot socialna oskrbovalka (do manj kot dve leti / 2 do pod 4 let / 4 do pod 6 let / 6 let in več)
- Formalna izobrazba (osnovna šola / poklinska šola / srednja šola / višja šola / visoka šola / univerzitetna izobrazba ali več)

Odvisne spremenljivke so:

- Zadovoljstvo s kvaliteto delovnega življenja (zadovoljstvo s sodelavci / zadovoljstvo z delom / zadovoljstvo z značilnostmi delovne situacije);
 - Dejavniki zadovoljstva s sodelavci – zadovoljevanje potreb »ljubiti« (razumevanje s sodelavci / delo sodelavcev / sodelovanje med sodelavci / zaupanje med sodelavci / pomoč sodelavcev);
 - Dejavniki zadovoljstva z delom – zadovoljevanje potreb »biti« (zanimivost dela / zahtevnost dela / odgovornost pri delu / avtonomija pri delu / možnost za izobraževanje in usposabljanje);
 - Značilnosti delovne situacije – zadovoljevanje potreb »imeti« (osebni dohodek / pogoji dela / delovni čas / fizična varnost);
- Stopnja izgorelosti (pogostost telesnih znakov / pogostost čustvenih znakov / pogostost posameznikovega ravnanja)
 - Pogostost telesnih znakov, ki kažejo na izgorelost pri opravljanju dela (zaradi bolečin in napetosti ne morem zaspati / zbujam se enako utrujen(a) kot pred spanjem / bolijo me mišice in sklepi / imam ponavljajoče se prehlade / boli

me glava / čutim pospešeno in neenakomerno bitje srca / tišči me v grlu ali prsih)

- Pogostost čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost pri opravljanju dela (delo mi ne nudi zadovoljstva / čutim, da ne morem več delati / ker ne zmorem vsega, izgubljam zaupanje vase / sem nepotrpežljiv(a) / bojim se konfliktov z uporabniki / čutim odpor do svojega dela / čutim napetost in razdražljivost in se ne morem pomiriti / čutim se osamljenega(no) kljub številnim ljudem okoli mene / čeprav se čutim ujet(a) v način življenja in dela, ki me izčrpa, nimam moči, da bi to spremenila / strah me je, da bom razočaral(a) ljudi in ostal(a) sam(a), če ne bom zmogel(a) vsega / čutim jezo in krivdo, ker me delo ne veseli / čeprav delam več, sem manj učinkovit(a));
- Pogostost posameznikovega ravnanja, ki kaže na izgorelost pri opravljanju dela (čeprav potrebujem pomoč, ne zaprosim zanjo ali jo celo odklanjam / izogibam se sodelavcem / izogibam se prijateljem / posegam po zdravilih, ki vplivajo na razpoloženje in počutje / vem, kaj bi bilo potrebno narediti, a nimam energije / pozabljiv(a) sem).

3.2. Raziskovalni instrumenti

Izbrani merski instrument je vprašalnik, ki je sestavljen iz ocenjevalnih lestvic. Anketni vprašalnik vsebuje tri sklope vprašanj: prvi sklop so splošni podatki anketiranca, ki vsebuje tri vprašanja zaprtega tipa, kot so: spol, delovna doba kot socialna oskrbovalka in formalna izobrazba. Drugi sklop vsebuje 14 trditev o zadovoljstvu na delovnem mestu, ki se nanašajo na zadovoljitev potreb po Allardtu (»biti« – zadovoljstvo z delom, »ljubiti« – zadovoljstvo s sodelavci in »imeti« – značilnosti delovne situacije). Vsako podano trditev anketirani oceni z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 2 nezadovoljen, 3 niti zadovoljen, niti nezadovoljen, 4 zadovoljen in 5 zelo zadovoljen. Tretji sklop pa vsebuje 25 trditev, ki se nanašajo na znake izgorelosti (telesne znake, čustvene reakcije in posameznikovo ravnanje). Vsako podano trditev anketirani oceni z oceno od 1 do 4, pri čemer 1 pomeni nikoli, 2 občasno, 3 pogosto in 4 zelo pogosto. Vprašalnik je povzet po Kastelic (2011). Drugi sklop sem povzela in priredila tako, da sem posamezne trditve razdelila v skupine zadovoljevanja potreb po Allardt (Svetlik 1996). Prav tako sem povzela del, ki se nanaša na

izgorelost. Trditve izhajajo iz vprašalnika SAI (sindrom adrenalne izgorelosti), ki ga je sestavila Pšeničny (2007).

Vprašalnik je v prilogi diplomskega dela.

3.3. Populacija in vzorec

Moja populacija proučevanja so bile zaposlene socialne oskrbovalke na Centru za pomoč na domu Maribor, na dan 28.03.2017. Skupaj je bilo na ta dan 58 zaposlenih. V raziskavo sem želela vključiti vse, a je zaradi razlogov navedenih v nadaljevanju, v raziskavi sodelovalo 39 socialnih oskrbovalk, prišlo je do osipa. Vrnjenih ni bilo 32,8 % vprašalnikov.

3.4. Zbiranje podatkov

V tednu od 06.03.2017 do 10.03.2017 sem večkrat poskušala kontaktirati direktorico Centra za pomoč na domu Maribor, vendar sem bila pri tem neuspešna. V naslednjem tednu 15.03.2017, mi je direktorica Jonata Potočnik, po telefonskem pogovoru potrdila sodelovanje v raziskavi. Dogovorili sva se, da pokličem dan prej, kot nameravam prinesiti anketne vprašalnike. Tako sem 27.03.2017 poklicala, da naslednji dan prinesem anketne vprašalnike. Anketne vprašalnik sem dostavila v tajništvo direktorice 28.03.2017, kjer sva se s tajnico dogovorili, da je najbolj smiselno le te razdeliti na skupnih sestankih, saj je takrat edini dan, ko socialne oskrbovalke hodijo na center. Nakar so jih koordinatorke 29.03.2017 in 05.04.2017 razdelile socialnim oskrbovalkam na skupnem sestanku. Za izpolnitev vprašalnika so imele tako na voljo dva skupna sestanka s koordinatorkami ter čas med njima. Ravno tako so imele možnost izpolnitve vprašalnika tiste, ki niso bile prisotne na skupnem sestanku 29.03.2017. Tajnica mi je vprašalnike zbrala in vrnila 06.04.2017. Do osipa je prišlo zaradi bolniške odsotnosti ter nerednega obiskovanja skupnih sestankov socialnih oskrbovalk. Sklepam tudi, da vse niso pokazale zainteresiranosti za izpolnjevanje anketnega vprašalnika. Izpolnjevanje anketnega vprašalnika je bilo anonimno, prav tako ga ni bilo potrebno izpolniti takoj na sestanku, lahko so si ga na primer odnesle domov in ga vrnila na naslednjem sestanku. Vrnjenih vprašalnikov je bilo 39 in so bili natančno izpolnjeni. Kot prednost skupinskega anketiranja na skupnem sestanku s koordinatorkami se je pokazala v prihranku časa in sredstev, saj se je istočasno anketiralo večje število socialnih oskrbovalk v istem prostoru. Pomanjkljivost pa se je pokazala pri neizpolnjenih

vprašalnikov, saj zaradi daljše odsotnosti niso imele vse priložnosti izpolnjevanja anketnega vprašalnika.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Pri analizi sem podatke, ki sem jih pridobila z anketiranjem, obdelala v programu Microsoft Excel. Najprej sem se lotila označevanja vsakega anketnega vprašalnika s številkami od 1 do 39. Nato sem v programu izdelala več tabel. Eno tabelo za vsak posamezni vidik zadovoljstva ter posamezne znake izgorelosti. Tako sem v glavo tabel vpisovala dimenzije posameznega vidika zadovoljstva ter dimenzije znakov izgorelosti. V skrajni levi stolpec posamezne tabele sem vnesla številke vprašalnikov od 1 do 39. Nato sem v tabele vnesla pridobljene podatke.

S pomočjo zbirnika podatkov sem izdelala tabele ter en graf. Najprej sem izdelala tabeli ter graf za splošne demografske podatke o anektiranih, ki sem jih pridobila z vprašanji od 1 do 3, v prvem sklopu anketnega vprašalnika.

Sledila je analiza podatkov, ki sem jih razbrala iz zbirnika podatkov. Za vsako posamezno dimenzijo zadovoljstva in znakov izgorelosti sem najprej izračunala povprečno oceno vseh socialnih oskrbovalk od 1 do 5 ter standardni odklon. Obe vrednosti sem nato vnesla v tabelo. Za potrebe preverjanja hipotez sem izračunala indekse vidikov kakovosti delovnega življenja. Tu sem oblikovala tri indekse za vsako skupino posebej (zadovoljstvo s sodelavci, zadovoljstvo z delom, zadovoljstvo z značilnostmi delovne situacije). To sem naredila na način, da sem pri posamezniku seštel vse ocene, ki jih je dal za oceno sodelavcev, kar je predstavljalo indeks te ocene. Na enak način sem izračunala indeks zadovoljstva z delom ter indeks zadovoljstva z značilnostmi delovne situacije. Na podlagi seštevka teh treh ocen pa sem dobila skupni indeks zadovoljstva. Podobno sem kasneje naredila po treh skupinah za znake izgorelosti in nato za skupno izgorelost.

Pri preverjanju prve hipoteze, da so socialne oskrbovalke večinoma zadovoljne s kvaliteto delovnega življenja, sem za vsako anketiranko posebej izračunala indeks (seštel sem vse ocene po dimenzijah in jih nato to vsoto delila s številom vseh dimenzij), nato sem pogledala kakšen delež jih jima oceno višjo od 4,0.

Za preverjanje hipoteze 2 sem uporabila Pearsonov koeficient ter s tem preverila, če obstaja korelacija. Pri zadnji hipotezi pa sem uporabila t – test.

4. Rezultati

4.1. Splošni statistični podatki

PORAZDELITEV SOCIALNIH OSKRBOVALK GLEDE NA SPOL:

Pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika je sodelovalo $n = 39$ socialnih oskrbovalk. Na spodnji tabeli je predstavljeno razmerje oskrbovalk po spolu. Iz podatkov lahko razberem, da je 100 % zastopanost ženskega spola pri poklicu socialne oskrbovalke.

Tabela 4.1: Struktura po spolu

	<i>frekvenca</i>	<i>%</i>
<i>Ženski</i>	39	100
<i>Moški</i>	0	0
<i>Skupaj</i>	39	100

PORAZDELITEV SOCIALNIH OSKRBOVALK GLEDE NA DELOVNO DOBO:

V tabeli (Tabela 4.2) je predstavljena struktura delovne dobe socialnih oskrbovalk na Centru za pomoč na domu Maribor. Največ t. j. 54 % socialnih oskrbovalk je zaposlenih 6 let in več. Sledijo socialne oskrbovalke, ki so zaposlene do manj kot dve leti, teh je 26 %. Nekaj manj je socialnih oskrbovalk, ki so zaposlene od 2 do pod 4 let, prav toliko pa je tudi tistih, ki so zaposlene od 4 do pod 6 let, in sicer 10 %.

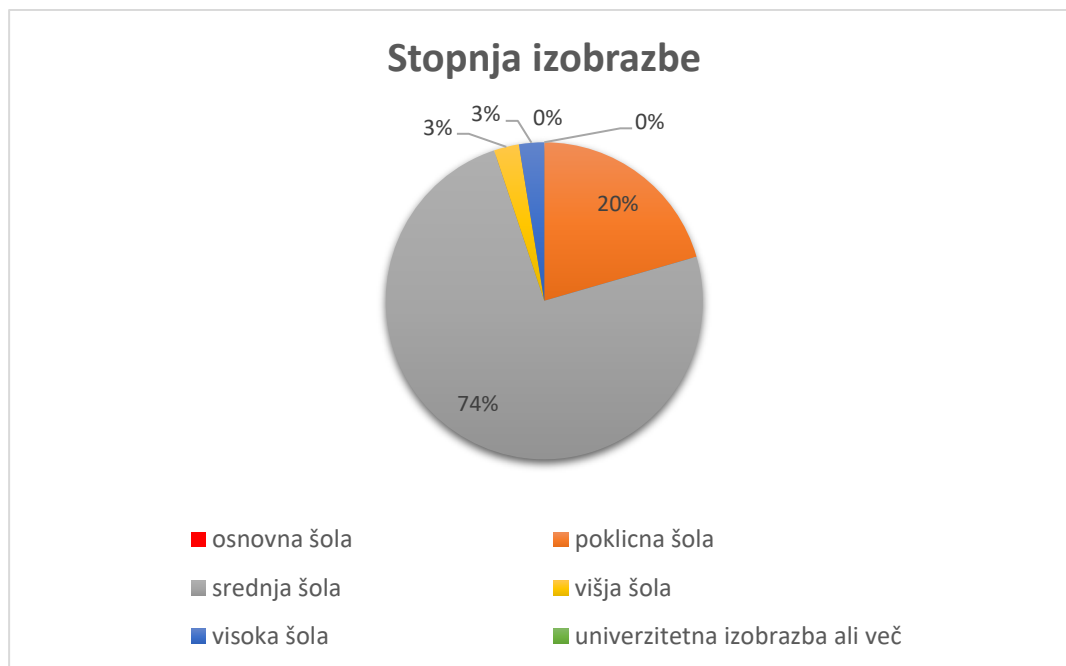
Tabela 4.2: Struktura po delovni dobi na Centru za pomoč na domu Maribor

<i>Št. let</i>	<i>Frekvenca</i>	<i>%</i>
<i>Do manj kot dve leti.</i>	10	26
<i>2 do pod 4 let</i>	4	10
<i>4 do pod 6 let</i>	4	10
<i>6 let in več</i>	21	54
<i>Skupaj</i>	39	100

PORAZDELITEV SOCIALNIH OSKRBOVALK GLEDE NA STOPNJO IZOBRAZBE:

Največ socialnih oskrbovalk, 74 % ima končano srednjo šolo, 20 % jih ima končano poklicno šolo, 3 % jih ima končano visoko šolo, prav tako 3 % jih ima končano višjo šolo. Med njimi pa ni nobene, ki bi imela končano le osnovno šolo ali pa končano univerzitetno izobrazbo ali več.

Graf 4.1: Struktura oskrbovalk glede na izobrazbo v %.



4.2. Rezultati podatkov po kazalcih

Tabela 4.3: Povprečne ocene kazalcev zadovoljstva s sodelavci

Kazalec	Povprečno zadovoljstvo	Standardni odklon
Razumevanje s sodelavci.	4,5	0,59
Delo sodelavcev.	4,4	0,58
Sodelovanje med sodelavci.	4,4	0,58
Zaupanje med sodelavci.	4,2	0,66
Pomoč sodelavcev.	4,4	0,63
Skupna povprečna vrednost	4,4	0,61

Vprašane ocenjujejo svoje zadovoljstvo razumevanja s sodelavkami v povprečju z oceno 4,5. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne ali zelo zadovoljne z razumevanjem s sodelavkami.

Povprečna ocena zadovoljstva z delom sodelavk znaša 4,4. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne ali zelo zadovoljne z delom sodelavk.

Povprečna ocena zadovoljstva s sodelovanjem med sodelavkami znaša 4,4. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne ali zelo zadovoljne s sodelovanjem med sodelavkami.

Povprečna ocena zadovoljstva z zaupanjem med sodelavkami znaša 4,2. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne ali zelo zadovoljne z zaupanjem med sodelavkami.

Povprečna ocena zadovoljstva s pomočjo sodelavk znaša 4,4. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne ali zelo zadovoljne s pomočjo sodelavk.

Skupna povprečna ocena kazalcev zadovoljstva s sodelavkami znaša 4,4; kar pomeni, da vprašane socialne oskrbovalke ocenjujejo svoje zadovoljstvo s sodelavkami z oceno zadovoljna ali zelo zadovoljna.

Tabela 4.4: Povprečne ocene kazalcev zadovoljstva z delom

<i>Kazalec</i>	<i>Povprečno zadovoljstvo</i>	<i>Standardni odklon</i>
<i>Zanimivost dela.</i>	4,1	0,56
<i>Zahtevnost dela.</i>	3,8	1,05
<i>Odgovornost pri delu.</i>	4,0	0,89
<i>Avtonomija pri delu.</i>	3,9	0,72
<i>Možnost za izobraževanje in usposabljanje.</i>	3,9	0,78
<i>Skupna povprečna vrednost</i>	3,9	0,80

Vprašane ocenjujejo svoje zadovoljstvo z zanimivostjo dela v povprečju z oceno 4,1. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne ali zelo zadovoljne z zanimivostjo dela.

Povprečna ocena zadovoljstva z zahtevnostjo dela znaša 3,8. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne z zahtevnostjo dela, a je to zadovoljstvo nekoliko nižje, kot je bilo pri ostalih vidikih.

Povprečna ocena zadovoljstva z odgovornostjo pri delu znaša 4,0. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne z odgovornostjo pri delu.

Povprečna ocena zadovoljstva z avtonomijo pri delu znaša 3,9. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne z avtonomijo pri delu.

Povprečna ocena zadovoljstva z možnostjo za izobraževanje in usposabljanje znaša 3,9. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne z možnostjo za izobraževanje in usposabljanje.

Skupna povprečna ocena kazalcev zadovoljstva z delom znaša 3,9; kar pomeni, da vprašane socialne oskrbovalke ocenjujejo svoje zadovoljstvo z delom z oceno zadovoljna.

Tabela 4.5: Povprečne ocene kazalcev zadovoljstva z značilnostmi delovne situacije

<i>Kazalec</i>	<i>Povprečno zadovoljstvo</i>	<i>Standardni odklon</i>
<i>Osebni dohodek.</i>	2,4	0,98
<i>Pogoji dela.</i>	3,3	0,83
<i>Delovni čas.</i>	3,7	0,61
<i>Fizična varnost.</i>	3,2	0,77
<i>Skupna povprečna vrednost</i>	3,1	0,80

Vprašane ocenjujejo svoje zadovoljstvo z osebnim dohodkom v povprečju z oceno 2,4. To pomeni, da so vprašane na splošno nezadovoljne ali zelo nezadovoljne z osebnim dohodkom.

Povprečna ocena zadovoljstva s pogoji dela znaša 3,3. To pomeni, da vprašane niso niti zadovoljne, niti nezadovoljne s pogoji dela.

Povprečna ocena zadovoljstva z delovnim časom znaša 3,7. To pomeni, da so vprašane na splošno zadovoljne z delovnim časom.

Povprečna ocena zadovoljstva s fizično varnostjo znaša 3,2. To pomeni, da vprašane niso niti zadovoljne, niti nezadovoljne s fizično varnostjo pri delu.

Skupna povprečna ocena kazalcev zadovoljstva z značilnostmi delovne situacije znaša 3,1; kar pomeni, da vprašane socialne oskrbovalke niso niti zadovoljne, niti nezadovoljne z značilnostmi delovne situacije.

Socialne oskrbovalke najvišje ocenjujejo zadovoljstvo s sodelavci, nekoliko manj, a še vedno zadovoljne so z delom. Niso pa zadovoljne, niti nezadovoljne z značilnostmi delovne situacije. Iz tega lahko izpeljem, da socialne oskrbovalke pri svojem delu bolj zadovoljujejo potrebe »ljubiti«, najmanj uspešne pa so pri zadovoljevanju potreb »imeti«.

Tabela 4.6: Povprečne ocene kazalcev pogostosti telesnih znakov, ki kažejo na izgorelost

<i>Kazalec</i>	<i>Povprečna pogostost</i>	<i>Standardni odklon</i>
<i>Zaradi bolečin in napetosti ne morem zaspati.</i>	2,1	0,87
<i>Zbujam se enako utrujen(a) kot pred spanjem.</i>	2,3	0,94
<i>Bolijo me mišice in skepi.</i>	2,7	0,94
<i>Imam ponavljajoče se prehlade.</i>	1,7	0,87
<i>Boli me glava.</i>	2,2	0,80
<i>Čutim pospešeno in neenakomerno bitje srca.</i>	1,9	0,91
<i>Tišči me v grlu ali prsih.</i>	1,6	0,95
<i>Skupna povprečna vrednost</i>	2,1	0,90

Vprašane ocenjujejo pogostost kazalca – zaradi bolečin in napetosti ne morem zaspati, v povprečju z oceno 2,1. To pomeni, da občasno zaradi bolečin in napetosti ne morejo zaspati.

Povprečna pogostost kazalca – zbujam se enako utrujen(a) kot pred spanjem znaša 2,3. To pomeni, da se vprašane občasno zbujajo enako utrujene kot pred spanjem.

Povprečna pogostost kazalca – bolijo me mišice in sklepi znaša 2,7. Kar kaže na to, da socialne oskrbovalke občasno do pogosto občutijo bolečino v mišicah in sklepih.

Povprečna pogostost kazalca – imam ponavljajoče se prehlade znaša 1,7. To pomeni, da vprašane redkeje kot občasno zaznajo ponavljajoče se prehlade.

Povprečna pogostost kazalca – boli me glava znaša 2,2. To pomeni, da vprašane občasno občutijo glavobol.

Povprečna pogostost kazalca – čutim pospešeno in neenakomerno bitje srca znaša 1,9. Kar pomeni, da vprašane občasno čutijo pospešeno in neenakomerno bitje srca.

Povprečna pogostost kazalca – tišči me v grlu ali v prsih znaša 1,6. Kar pomeni, da vprašane redkeje kot občasno čutijo, da jih tišči v grlu ali prsih.

Skupna povprečna ocena kazalcev pogostosti telesnih znakov, ki kažejo na izgorelost, znaša 2,1; kar pomeni, da vprašane socialne oskrbovalke v povprečju ocenjujejo pogostost telesnih znakov, ki kažejo na izgorelost, z oceno občasno.

Tabela 4.7: Povprečne ocene kazalcev pogostosti čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost

<i>Kazalec</i>	<i>Povprečna pogostost</i>	<i>Standardni odklon</i>
<i>Delo mi ne nudi zadovoljstva.</i>	2,0	0,83
<i>Čutim, da ne morem več delati.</i>	1,9	0,89
<i>Ker ne zmorem vsega, izgubljam zaupanje vase.</i>	1,5	0,64
<i>Sem nepotrpežljiv(a).</i>	1,3	0,44
<i>Bojim se konfliktov z uporabniki.</i>	1,3	0,54
<i>Čutim odpor do svojega dela.</i>	1,4	0,74
<i>Čutim napetost in razdražljivost in se ne morem pomiriti.</i>	1,5	0,78
<i>Čutim se osamljenega(no) kljub številnim ljudem okoli mene.</i>	1,4	0,74
<i>Čeprav se čutim ujet(a) v način življenja in dela, ki me izčrpava, nimam moči, da bi to spremenila.</i>	1,7	0,83
<i>Strah me je, da bom razočaral(a) ljudi in ostal(a) sam(a), če ne bom zmogel(a) vsega.</i>	1,4	0,59
<i>Čutim jezo in krivdo, ker me delo ne veseli.</i>	1,2	0,46
<i>Čeprav delam več, sem manj učinkovit(a).</i>	1,6	0,74
<i>Skupna povprečna vrednost</i>	1,5	0,69

Vprašane ocenjujejo pogostost kazalca – delo mi ne nudi zadovoljstva, v povprečju z oceno 2,0. To pomeni, da jim delo občasno ne nudi zadovoljstva.

Povprečna pogostost kazalca – čutim, da ne morem več delati znaša 1,9. To pomeni, da se vprašane redkeje kot občasno čutijo, da ne zmorejo več delati.

Povprečna pogostost kazalca – ker ne zmorem vsega, izgubljam zaupanje vase znaša 1,5. Kar kaže na to, da socialne oskrbovalke nikoli ali le občasno izgubljajo zaupanje vase, zaradi preobremenjenosti.

Povprečna pogostost kazalca – sem nepotrpežljiv(a) znaša 1,3. To pomeni, da vprašane nikoli ali le občasno pri sebi opazijo nepotrpežljivost.

Povprečna pogostost kazalca – bojim se konfliktov z uporabniki znaša 1,3. To pomeni, da se vprašane nikoli ali le občasno bojijo konfliktov z uporabniki.

Povprečna pogostost kazalca – čutim odpor do svojega dela znaša 1,4. To pomeni, da vprašane nikoli ali le občasno čutijo odpor do svojega dela.

Povprečna pogostost kazalca – čutim napetost in razdražljivost in se ne morem pomiriti znaša 1,5. Kar kaže na to, da socialne oskrbovalke redkeje kot občasno čutijo napetost in razdražljivost ter se ne morejo pomiriti.

Povprečna pogostost kazalca – čutim se osamljenega(no) kljub številnim ljudem okoli mene znaša 1,4. To pomeni, da se vprašane nikoli ali le občasno počutijo osamljene, kljub številnim ljudem okoli njih.

Povprečna pogostost kazalca – čeprav se čutim ujet(a) v način življenja in dela, ki me izčrpava, nimam moči, da bi to spremenila znaša 1,7. To pomeni, da se vprašane redkeje kot občasno čutijo ujete v način življenja in dela, ki jih izčrpava, in nimajo moči, da bi to spremenile.

Povprečna pogostost kazalca – strah me je, da bom razočaral(a) ljudi in ostal(a) sam(a), če ne bom zmogel(a) vsega znaša 1,4. To pomeni, da vprašane nikoli ali le občasno čutijo strah, da bodo razočarale ljudi in ostale same, če ne bodo zmogle vsega.

Povprečna pogostost kazalca – čutim jezo in krivdo, ker me delo ne veseli znaša 1,2. Kar kaže na to, da socialne oskrbovalke nikoli ali le občasno čutijo jezo in krivdo, ker jih delo ne veseli.

Povprečna pogostost kazalca – čeprav delam več, sem manj učinkovit(a) znaša 1,6. To pomeni, da vprašane redkeje kot občasno zaznajo, da so manj učinkovite, kljub temu, da so delale več.

Skupna povprečna ocena kazalcev pogostosti čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost, znaša 1,5; kar pomeni, da vprašane socialne oskrbovalke v povprečju ocenjujejo pogostost čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost z oceno nikoli ali občasno.

Tabela 4.8: Povprečne ocene kazalcev pogostosti posameznikovega ravnanja, ki kažejo na izgorelost

<i>Kazalec</i>	<i>Povprečna pogostost</i>	<i>Standardni odklon</i>
<i>Čeprav potrebujem pomoč, ne zaprosim zanjo ali jo celo odklanjam.</i>	1,7	0,85
<i>Izogibam se sodelavcem.</i>	1,1	0,50
<i>Izogibam se prijateljem.</i>	1,2	0,53
<i>Posegam po zdravilih, ki vplivajo na razpoloženje in počutje.</i>	1,2	0,53
<i>Vem kaj bi bilo potrebno narediti, a nimam energije.</i>	1,6	0,83
<i>Pozabljam(a) sem.</i>	1,7	0,65
<i>Skupna povprečna vrednost</i>	1,4	0,65

Vprašane ocenjujejo pogostost kazalca – čeprav potrebujem pomoč, ne zaprosim zanjo ali jo celo odklanjam v povprečju z oceno 1,7. To pomeni, da redkeje kot občasno, kljub potrebni pomoči, ne zaprosijo zanjo.

Povprečna pogostost kazalca – izogibam se sodelavcem znaša 1,1 To pomeni, da se vprašane nikoli ne izogibajo sodelavkam.

Povprečna pogostost kazalca – izogibam se prijateljem znaša 1,2. To pomeni, da se vprašane nikoli ne izogibajo prijateljem.

Povprečna pogostost kazalca – posegam po zdravilih, ki vplivajo na razpoloženje in počutje znaša 1,2. Kar kaže na to, da socialne oskrbovalke nikoli ne posegajo po zdravilih, ki vplivajo na razpoloženje in počutje.

Povprečna pogostost kazalca – pozabljiv(a) sem znaša 1,7. To pomeni, da vprašane redkeje kot občasno zaznajo pozabljivost.

Skupna povprečna ocena kazalcev pogostosti posameznikovega ravnanja,, ki kažejo na izgorelost, znaša 1,4; kar pomeni, da vprašane socialne oskrbovalke v povprečju ocenjujejo pogostost posameznikovega ravnanja, ki kaže na izgorelost z oceno nikoli ali občasno.

Socialne oskrbovalke pogosteje občutijo telesne znake, ki kažejo na izgorelost. Redkeje pri sebi opažajo kazalce čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost, najredkeje pa zaznajo posameznikovo ravnanje, ki kaže na izgorelost.

4.3. Preverjanje hipotez

Moja prva zastavljena hipoteza H1 se glasi: *Več kot 50 % socialnih oskrbovalk je zadovoljnih z delovnimi razmerami oz. s kvaliteto delovnega življenja.*

Tabela 4.9: Ocena splošnega zadovoljstva s kvaliteto delovnega življenja

Ocena	f	f%
Zelo zadovoljen	4	10%
Zadovoljen	13	33%
Niti zadovoljen, niti nezadovoljen	21	54%
Nezadovoljen	1	3%
Zelo nezadovoljen	0	0%
Skupna vrednost	39	100%

Na podlagi pridobljenih podatkov in izračunih indeksov zadovoljstva posameznika, lahko to hipotezo ovržem. Le 43 % socialnih oskrbovalk je svojo kvaliteto delovnega življenja ocenilo z oceno višjo od 4,0. Večji delež, 54 % socialnih oskrbovalk, je kvaliteto delovnega življenja ocenilo z ocenami od 3,0 do vključno 3,9. Le 3 % socialnih oskrbovalk, pa je kvaliteto delovnega življenja ocenilo z oceno nižjo od 3,0.

Hipoteza H2 se glasi: *Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih socialnih oskrbovalkah, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne s pomembnimi dejavniki pri delu.*

Zastavljeno hipotezo sem preverila s Pearsonovim korelacijskim koeficientom. Za izračun sem uporabila formulo:

$$r \frac{\sum (x-\bar{x}) (y-\bar{y})}{\sqrt{\sum (x-\bar{x})^2 \sum (y-\bar{y})^2}} = \frac{-1282,64}{\sqrt{1598,36 \cdot 4742,36}} = -0,47$$

To pomeni, da sta stopnja izgorelosti in zadovoljstvo s pomembnimi dejavniki pri delu negativno zmerno povezana. Negativna vrednost koeficienta pomeni, da je zveza med variablami obrnjena. To hipotezo tako lahko potrdim, saj v splošnem z izjemami velja, da zadovoljne ali zelo zadovoljne socialne oskrbovalke s pomembnimi dejavniki na delu občutijo nižjo stopnjo izgorelosti.

H2a: *Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne z dejavniki zadovoljstva s sodelavci.*

Zastavljeno hipotezo sem preverila s Pearsonovim korelacijskim koeficientom. Za izračun sem uporabila formulo:

$$r \frac{\sum (x-\bar{x}) (y-\bar{y})}{\sqrt{\sum (x-\bar{x})^2 \sum (y-\bar{y})^2}} = \frac{-468,16}{\sqrt{270,96 \cdot 4742,36}} = -0,41$$

To pomeni, da sta stopnja izgorelosti in zadovoljstvo s sodelavci pri delu negativno zmerno povezana. To hipotezo tako lahko potrdim, saj v splošnem z izjemami velja, da zadovoljne ali zelo zadovoljne socialne oskrbovalke z dejavniki zadovoljstva s sodelavci, občutijo nižjo stopnjo izgorelosti.

H2b: *Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne z dejavniki zadovoljstva z delom.*

Zastavljeno hipotezo sem preverila s Pearsonovim korelacijskim koeficientom. Za izračun sem uporabila formulo:

$$r \frac{\sum(x-\bar{x})(y-\bar{y})}{\sqrt{\sum(x-\bar{x})^2 \sum(y-\bar{y})^2}} = \frac{-248,18}{\sqrt{367,59 \cdot 4742,36}} = -0,19$$

To pomeni, da sta stopnja izgorelosti in zadovoljstvo z delom negativno neznatno povezana. Ta povezava je precej šibka, zato hipoteze ne bom potrdila.

H2c: Manjše stopnje izgorelosti so prisotne pri tistih, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne z značilnostmi delovne situacije.

Zastavljeno hipotezo sem preverila s Pearsonovim korelacijskim koeficientom. Za izračun sem uporabila formulo:

$$r \frac{\sum(x-\bar{x})(y-\bar{y})}{\sqrt{\sum(x-\bar{x})^2 \sum(y-\bar{y})^2}} = \frac{-566,3}{\sqrt{217,75 \cdot 4742,36}} = -0,56$$

To pomeni, da sta stopnja izgorelosti in zadovoljstvo z značilnostmi delovne situacije negativno zmerno povezana. To hipotezo tako lahko potrdim, saj v splošnem z izjemami velja, da zadovoljne ali zelo zadovoljne socialne oskrbovalke z značilnostmi delovne situacije, občutijo nižjo stopnjo izgorelosti.

Iz rezultatov je razvidno, da je vidik: značilnosti delovne situacije najbolj povezan s stopnjo izgorelosti. Manj povezan s stopnjo izgorelosti je vidik: dejavnikov zadovoljstva s sodelavci. Najmanjša povezava pa obstaja med stopnjo izgorelosti in vidikom zadovoljstva z dejavniki pri delu.

H3: *Bolj izgorele so tiste, ki so kot socialne oskrbovalke zaposlene že 6 ali več let.*

H0: Delovna doba socialne oskrbovalke ne vpliva na njeno stopnjo izgorelosti.

<i>Delovna doba</i>	<i>Število (n)</i>	<i>Povprečna izgorelost</i>	<i>Standardni odklon izgorelosti</i>
<i>Do manj kot dve leti.</i>	18	1,7	0,44
<i>2 do pod 4 let.</i>			
<i>4 do pod 6 let.</i>			
<i>6 let in več</i>	21	1,6	0,48

Zastavljeno hipotezo sem preverila s t – testom. Za izračun sem uporabila naslednje formule:

$$S_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * S_1^2 + (n_2 - 1) * S_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}} = \sqrt{\frac{39 * ((17 * 0,44^2) + (20 * 0,48^2))}{18 * 21 * (18 + 21 - 2)}} = 0,15$$

$$t_{(n_1 + n_2 - 2)} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}} = 0,67$$

$$df = n_1 + n_2 - 2 = 37$$

Izračunana vrednost ne preseže tabelirane, kar pomeni, da ničelne hipoteze ne morem zavrniti. Glede na analizo rezultatov hipoteze H3, ki se glasi: bolj izgorele so tiste, ki so kot socialne oskrbovalke zaposlene že 6 ali več let, ne morem potrditi. Stopnja izgorelosti je približno enaka v obeh skupinah.

5. Razprava

Z raziskavo sem želela pridobiti splošno oceno zadovoljstva socialnih oskrbovalk s sodelavci, z delom ter z značilnostmi delovne situacije. Prav tako sem želela ugotoviti ali to zadovoljstvo vpliva na stopnjo izgorelosti pri delu. Ugotovila sem, da večina vprašanih socialnih oskrbovalk Centra za pomoč na domu Maribor ni niti zadovoljna, niti nezadovoljna s svojo kvaliteto delovnega življenja. Ta rezultat me je presenetil, saj sem pričakovala, da bo večina na splošno zadovoljna s kvaliteto svojega delovnega življenja. Opazila sem, da so socialne oskrbovalke visoko ocenjevale vidik zadovoljstva s sodelavci (zadovoljevanje potreb »ljubiti«), najnižje pa so ocenjevale vidik zadovoljstva z značilnostmi delovne situacije (zadovoljevanje potreb »imeti«). Celotno populacijo vprašanih so predstavljale ženske. Kar pomeni, da se za poklic socialne oskrbovalke odločajo v večini osebe ženskega spola, ki imajo zaključeno srednjo ali poklicno šolo. Analiza stanja socialne oskrbe, ki je bila izvedena v letu 2015, je prav tako pokazala, da je večina socialnih oskrbovalk ženskega spola, in sicer 97,3 % (Kovač *et al.* 2016: 45). O tem, da so večinoma ženske izvajalke socialne oskrbe, predvsem v primerih ko gre za intenzivnejšo ali bolj osebno oskrbo, govori tudi Timonen (2008 v Filipovič Hrast *et al.* 2014: 17).

Socialne oskrbovalke so v povprečju najbolj ocenile dimenzijo razumevanja s sodelavci med kazalci zadovoljstva s sodelavci. Večina vprašanih je sicer zadovoljna tudi z delom sodelavcev, s sodelovanjem med sodelavci, z zaupanjem med njimi ter njihovo pomočjo drug drugemu. Ta ugotovitev me je sicer nekoliko presenetila, saj imam sama izkušnje, da se težave na delovnem mestu začno v timu, v katerem oseba dela. Svetlik (1996: 167) pravi, da posameznik z zadovoljevanjem potreb »ljubiti« sebe doživlja kot člana delovne skupine in tudi kot člana organizacije. S tem ko so zadovoljene potrebe »ljubiti«, je posamezniku priznan določen status, sam pa s svojim delom prav tako vpliva na ravnanje sodelavcev.

Pri kazalcih zadovoljstva z delom so vprašane najbolj ocenile svoje zadovoljstvo z zanimivostjo dela. Najslabše pa so socialne oskrbovalke v povprečju ocenile zahtevnost dela. Socialne oskrbovalke so med drugim zadovoljne tudi z odgovornostjo, ki jo imajo pri delu. Svetlik (1996: 170) pravi, da posameznik s pomočjo zadovoljevanja potreb »biti« doživlja samopotrditve ter osebno rast. Da so lahko potrebe »biti« zadovoljene v delovnem okolju, mora posameznik opravljati delo, pri katerem lahko uporabi svoje znanje in pridobiva novo. Prav tako mora biti pri delu samostojen. Socialne oskrbovalke so v

raziskavi ocenile, da niso zadovoljne, niti nezadovoljne z avtonomijo pri delu ter možnostjo za izobraževanje in usposabljanje.

Pri kazalcih zadovoljstva z značilnostmi delovne situacije so vprašane najboljše ocenile delovni čas, čeprav z njim niso zadovoljne, niti nezadovoljne. Kavar Vidmar (1998: 87-89) poudarja, da razporeditev delovnega časa vpliva na kakovost delovnega življenja. Zato ga je potrebno prirediti, tudi glede na naravo dela, ki ga opravlja posameznik. Najslabše so vprašane ocenile osebni dohodek, z njim niso zadovoljne. Niso pa zadovoljne, niti nezadovoljne s pogoji dela ter s fizično varnostjo pri delu.

V raziskovalni nalogi sem razdelila znake, ki kažejo na izgorelost v tri skupine, in sicer: telesne znake, čustvene reakcije in posameznikovo ravnanje. Na ta način sta Bilban in Pšeničny (2007: 24) v svoji raziskavi razdelila simptome, ki kažejo na izgorelost. Socialne oskrbovalke pri sebi najpogosteje zaznajo telesne znake izgorelosti, redkeje pri sebi opažajo kazalce čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost, najredkeje pa zaznajo posameznikovo vedenje, ki kaže na izgorelost. Maslach in Leiter (2002: 16-17) trdita, da se posameznik, ki trpi zaradi izčrpanosti, počuti čustveno in telesno preobremenjenega. Ima občutek, da je izpit, izprazen in da se iz tega ne more izviti in si obnoviti moči. Ko se zjutraj zbudi, ni nič manj utrujen, kot je bil zvečer, ko je legel k počitku. Te simptome so pri sebi opazile tudi vprašane.

Tako med telesnimi znaki pri sebi najpogosteje opazijo bolečino mišic in sklepov, enak občutek utrujenosti pred in po spanju, glavobol ter napetosti in bolečine, zaradi katerih ne morejo zaspati. Občasno čutijo pospešeno in neenakomerno bitje srca. Redkeje kot občasno pa občutijo ponavljajoče se prehlade ter bolečino v grlu ali prsih.

Med kazalci pogostosti čustvenih reakcij socialne oskrbovalke ocenjujejo, da občasno občutijo, da jim delo ne nudi zadovoljstva. Vse ostale kazalce, ki kažejo čustvene reakcije izgorelosti, so socialne oskrbovalke v povprečju ocenile z oceno nikoli ali občasno.

Zadnja skupina znakov, ki kažejo na izgorelost, so kazalci posameznikovega ravnanja. Tukaj so socialne oskrbovalke ocenile, da redkeje kot občasno zaprosijo za pomoč kljub temu, da jo potrebujejo, prav tako redkeje kot občasno občutijo pozabljivost. Z oceno nikoli pa so ocenile naslednje kazalce: nikoli se ne izogibam sodelavcem, nikoli se ne izogibam prijateljem, nikoli ne posegam po zdravilih, ki vplivajo na razpoloženje ali počutje.

Raziskava je potrdila moja pričakovanja, saj sem lahko potrdila skoraj celotno drugo hipotezo. Manjšo stopnjo izgorelosti občutijo socialne oskrbovalke, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne s pomembnimi dejavniki. Raziskava je tako tako pokazala, da obstaja obratna negativna povezava med stopnjo izgorelosti in zadovoljstvom s sodelavci, kar pomeni, da zadovoljne ali zelo zadovoljne socialne oskrbovalke z dejavniki zadovoljstva s sodelavci, občutijo nižjo stopnjo izgorelosti. Prav tako občutijo nižjo stopnjo izgorelosti tiste, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne z dejavniki zadovoljstva z delom, vendar te hipoteze nisem potrdila, zaradi šibke povezave. Nič drugače ni niti z zadovoljstvom z značilnostmi delovne situacije, kjer je izračunan najvišji Pearsonov korelacijski koeficient.

Zadnje hipoteze, da so bolj izgorele tiste, ki so kot socialne oskrbovalke zaposlene že 6 ali več let, pa nisem mogla potrditi. Zato ne morem trditi, da obstaja povezava med delovno dobo kot socialna oskrbovalka in stopnjo izgorelosti. Stopnja izgorelosti je v obeh skupinah približno enaka.

V raziskavi sem ugotovila, da socialne oskrbovalke v splošnem niso niti zadovoljne, niti nezadovoljne s svojo kvaliteto delovnega življenja. K stopnji izgorelosti pa prispeva uspešnost zadovoljevanja potreb »biti«, »imeti« in »ljubiti«. S kvantitativno raziskavo sem tako dobila splošne podatke večjega števila socialnih oskrbovalk in njihove ocene posameznih vidikov zadovoljstva ter ocene simptomov izgorelosti. Prednost skupinskega anketiranja se je pokazala pri prihranku časa in sredstev, saj smo istočasno anketirali večje število socialnih oskrbovalk v istem prostoru. Pokazala pa se je tudi pomanjkljivost, saj sem nazaj dobila tudi kar nekaj neizpolnjenih vprašalnikov, kar je privedlo do osipa.

6. Sklepi

Rezultati raziskave, ki je bila opravljena na Centru za pomoč na domu Maribor, so pokazali naslednje:

- več kot polovica anketirank ni niti zadovoljna, niti nezadovoljna s svojo kvaliteto delovnega življenja. Kot najslabše zadovoljeno potrebo ocenjujejo potrebo »imeti«.
- Socialne oskrbovalke v povprečju najbolj ocenjujejo kazalce zadovoljstva s sodelavci.
- Socialne oskrbovalke med znaki, ki kažejo na izgorelost najpogosteje občutijo telesne znake, redkeje pri sebi opažajo kazalce čustvenih reakcij, ki kažejo na izgorelost, najredkeje pa pri sebi zaznajo ravnanje, ki kaže na izgorelost.
- Manjša stopnja izgorelosti se je pokazala pri tistih socialnih oskrbovalkah, ki so zadovoljne ali zelo zadovoljne s pomembnimi dejavniki pri delu.
- Manjšo stopnjo izgorelosti občutijo tiste, ki so uspešne pri zadovoljevanju potreb »imeti«, »biti« in »ljubiti«.
- V raziskavi se ni pokazala povezava med delovno dobo kot socialna oskrbovalka in stopnjo izgorelosti. Stopnja izgorelosti je približno enaka tako v skupini zaposlenih do manj kot dve leti do pod šest let, kot v skupini šest let in več.

7. Predlogi

Glede na rezultate opravljene raziskave predlagam:

- zaposlovanje večjega števila socialnih oskrbovalk, saj bi to pomenilo razbremenitev tistih socialnih oskrbovalk, ki so trenutno zaposlene.
- Boljše plačilo za opravljeno delo, saj so ravno z osebnim dohodkom v povprečju najmanj zadovoljne.
- Ozaveščanje socialnih oskrbovalk o nevarnosti izgorevanja na delovnem mestu, s pomočjo dodatnega izobraževanja in usposabljanja na to temo, kako se uspešno spopasti z obremenilnimi situacijami na delovnem mestu in njihovimi posledicami. Delavnice bi se lahko izvajale v prostorih Centra za pomoč na domu Maribor, izvajali pa bi jih zunanji strokovnjaki.
- Dodatni sestanki socialnih oskrbovalk s koordinatorkami socialne oskrbe na domu, s tem bi se izboljšala komunikacija in delovno sodelovanje med njimi.
- Socialne oskrbovalke so ocenile, da niso niti zadovoljne niti nezadovoljne z možnostjo izobraževanja in usposabljanja. Zato predlagam, da bi Center za pomoč na domu Maribor organiziral več predavanj in usposabljanj na teme, s katerimi se socialne oskrbovalke srečujejo na terenu.
- Glede na to, da so socialne oskrbovalke najmanj zadovoljne z zadovoljevanje potreb »imeti«, bi morale vodstvo ravno temu sklopu kazalcev nameniti več pozornosti. Predlagam, da izhajajo iz zaposlenih, da jih povprašajo, kaj bi prispevalo k temu, da bi občutile večjo fizično varnost ter s čim bi jim omogočili boljše pogoje dela.

Uporabljeni viri in literatura

- Accetto, B. (1968), *Starost, staranje in starostno varstvo*. Ljubljana: Republiški odbor Rdečega križa Slovenije.
- Bilban, M., Pšeničny, A. (2007), Izgorelost. *Delo in varnost* (ZVD), 1: 22-30.
- Cijan, V., Cijan, R. (2003), *Zdravstveni, socialni in pravni vidiki starostnikov*. Maribor: Visoka zdravstvena šola.
- Černič Istenič, M. (2013), Medgeneracijska solidarnost skozi prizmo organiziranosti oskrbe za starejše v skupnosti. *Socialno delo*, 52, 1: 43-56.
- Fengler, J. (2007), *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
- Filipovič Hrast, M., Hlebec, V., Knežević Hočevan, D., Čemič Istenič, M., Kavčič, M., Jelenc Krašovec, S., Kump, S., Mali, J. (2014), *Oskrba starejših v skupnosti: dejavnosti, akterji in predstave*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Goleman, D. (2001), *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Gostiša, M. (2001), *Vloga kadrovskih služb pri uveljavljanju delavske participacije. Referat na Dnevih kadrovskih delavcev v Portorožu*. 12.april. Dostopno na www.delavska-participacija.com/priloge/15-1.doc (27.04.2017)
- Hlebec, V. (2012), Kontekstualni dejavniki oskrbe na domu v Sloveniji. *Zdrav. Var.*, 51: 120-127.
- Hlebec, V., Filipovič Hrast, M. (2015), Kakovost socialne oskrbe na domu: izsledki nacionalne raziskave. V: Mali, J. (ur.), *Zbornik strokovnega srečanja: socialna oskrba na domu: izzivi za koordinirano dolgotrajno oskrbo*. Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije in Gerontološko društvo Slovenije. Dostopno na: http://www.ssz-slo.si/Media/Default/documents/publikacije/SSZS_GD%20zbornik_Socialna%20oskrba_november%202015.pdf (16.03.2017)

- Hlebec, V., Mali, J. (2013), Tipologija razvoja institucionalne oskrbe starejših ljudi v Sloveniji. *Socialno delo*, 52, 1: 29-41.
- Hojnik – Zupanc, I. (1997), *Dodajmo življenje letom. Nekaj spoznanj in nasvetov, kako se smiselno in zdravo pripravljati na starost in jo tako tudi živeti*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- Ihan, A. (2004), *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Mladinska knjiga
- Imperl, F. (2012), *Kakovost oskrbe starejših: izziv za prihodnost*. Logatec: First Imperl & Co.: Seniorprojekt.
- Kastelic, M. (2011), *Zadovoljstvo zaposlenih v socialno varstvenih zavodih kot dejavnik proti izgorevanju pri delu*. Maribor: Fakulteta za organizacijske vede.
- Kavar Vidmar, A. (1998), Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 37, 2: 81-118.
- Kovač, N., Lebar, L., Nagode, M., Vidrih, N. (2016), *Izvajanje pomoči na domu: Analiza stanja v letu 2015*, končno poročilo. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Dostopno na:
http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/sociala/PND_Analiza_stanja_v_letu_2015_30.7.2016.pdf (17.04.2017)
- Majhenič, M. (ur.) (2006), *Socialna oskrba na domu v Mariboru: 15 let Pomoči na domu, 10 let Klica v sili, 5 let Centra za pomoč na domu Maribor: o času, vrtnicah, kamnih in drugih dragocenostih*. Maribor: Založba Saje.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (2002), *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Mesec, B. (1992), *Menedžment in organizacija v socialnem delu: izbrana poglavja v okviru programa Tempus, skupni evropski projekt 1750, v sodelovanju s Hogeschool Nijmegen, Nizozemska*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.
- Mihalič, R. (2006), *Management človeškega kapitala. Priročnik za celostno upravljanje človeškega kapitala in človeških virov v praksi sodobnih organizacij znanja*. Škofja Loka: Mihalič in Partner d.n.o.

Mihalič, R. (2007), *Upravljajmo organizacijsko kulturo in klimo. Praktični nasveti, metodologija, interni akt in model usposabljanja za celostno upravljanje, učinkovito merjenje in uspešen razvoj ustrezne in spodbudne organizacijske kulture in klime*. Škofja Loka: Mihalič in Partner d.n.o.

Milošević Arnold, V. (2003), *Socialno delo s starimi ljudmi. Študijsko gradivo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Možina, S. (ur.) (1998), *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Nacionalna poklicna kvalifikacija socialni oskrbovalec / socialna oskrbovalka na domu, Socialna zbornica Slovenije. Dostopno na: <https://www.szslo.si/certificiranje> (03.05.2017).

Nagode, M. (2009), Organizirana pomoč za stare ljudi, ki živijo na domu: pomoč na domu in varovanje na daljavo. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej. (125-138).

Nagode, M., Kovač, N., Lebar, L. (2013) Socialna oskrba na domu v mreži javne službe in zunaj nje. *Socialno delo*, 52, 6: 361-371.

O zavodu, Center za pomoč na domu Maribor. Dostopno na: <http://www.pomocnadomu.eu/sl/o-zavodu> (13.05.2017).

Pečjak, V. (2007), *Psihologija staranja*. Bled: Samozaložba.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, *Uradni list Republike Slovenije* št. 45/10.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, *Uradni list Republike Slovenije* št. 52/95, 2/98, 19/99, 28/99, 127/03, 125/04, 120/05.

Pšeničny, A. (2006), Recipročni model izgorelosti (RMI): Prikaz povezave med interpersonalnimi in intrapersonalnimi dejavniki. *Psihološka obzorja*, 15, 3: 21-38.

Pšeničny, A. (2007), Razvoj vprašalnik sindroma adrenalne izgorelosti (SAI) in preverjanje izhodišča recipročnega modela izgorelosti. *Psihološka obzorja*, 16, 2: 47-81.

Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka: Slovenska akademija znanosti in umetnosti.

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

Svetlik, I. (1995), Kakovost delovnega življenja. V: Svetlik, I. (ur.), *Kakovost življenja v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. (161-182).

Svetlik, I. (1998), Oblikovanje dela in kakovost delovnega življenja. V: Možina, S. (ur.), *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. (147-174).

Šircelj, M. (2009), Staranje prebivalstva v Sloveniji. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej. (15-43).

Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2) (2007), Uradni list Republike Slovenije št. 3/2007-UPB2. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2007-01-0100?sop=2007-01-0100> (03.05.2017).

9. Priloge

9.1. Anketni vprašalnik

FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO V LJUBLJANI

Spoštovani!

Sem Mateja Rebernak, študentka 4. letnika Fakultete za socialno delo v Ljubljani. V okviru pisanja diplomskega dela sem se odločila raziskati: Zadovoljstvo v povezavi s stopnjo izgorelosti socialnih oskrbovalk Centra za pomoč na domu Maribor. Moj cilj je izvedeti, kakšno je splošno zadovoljstvo socialnih oskrbovalk v povezavi s stopnjo izgorelosti na delovnem mestu.

Zato bi Vas želela povabiti k sodelovanju v raziskavi. Anketa je anonimna, rezultati bodo predstavljeni brez imen anketirancev. Zbrani podatki bodo uporabljeni zgolj za namen raziskave. Za sodelovanje se vam zahvaljujem!

I. SPLOŠNI PODATKI ANKETIRANCA (obkrožite)

1. Spol:

- a) M
- b) Ž

2. Kako dolgo že delate kot socialna oskrbovalka?

- a) Do manj kot dve leti.
- b) 2 do pod 4 let
- c) 4 do pod 6 let
- d) 6 let in več

3. Izobrazba:

- a) Osnovna šola
- b) Poklicna šola
- c) Srednja šola
- d) Višja šola
- e) Visoka šola
- f) Univerzitetna izobrazba ali več

II. ANKETA O ZADOVOLJSTVU NA DELOVNEM MESTU

Prosim ocenite vašo stopnjo zadovoljstva iz naslednjih vidikov, ki se nanašajo na sodelavce. Obkrožite številko, ki označuje vašo stopnjo zadovoljstva s posameznimi vidiki, pri čemer pomeni 1 – zelo nezadovoljen, 2 – nezadovoljen, 3 – niti zadovoljen, niti nezadovoljen, 4 – zadovoljen in 5 – zelo zadovoljen.

1. ZADOVOLJSTVO S SODELAVCI	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
Razumevanje s sodelavci.	1	2	3	4	5
Delo sodelavcev.	1	2	3	4	5
Sodelovanje med sodelavci.	1	2	3	4	5
Zaupanje med sodelavci.	1	2	3	4	5
Pomoč sodelavcev.	1	2	3	4	5

Prosim ocenite vašo stopnjo zadovoljstva iz naslednjih vidikov, ki se nanašajo na delo. Obkrožite številko, ki označuje vašo stopnjo zadovoljstva s posameznimi vidiki dela, pri čemer pomeni 1 – zelo nezadovoljen, 2 – nezadovoljen, 3 – niti zadovoljen, niti nezadovoljen, 4 – zadovoljen in 5 – zelo zadovoljen

2. ZADOVOLJSTVO Z DELOM	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
Zanimivost dela.	1	2	3	4	5
Zahtevnost dela.	1	2	3	4	5
Odgovornost pri delu.	1	2	3	4	5
Avtonomija pri delu.	1	2	3	4	5
Možnost za izobraževanje in usposabljanje.	1	2	3	4	5

Prosim ocenite vašo stopnjo zadovoljstva iz naslednjih vidikov, ki se nanašajo na delovno situacijo. Obkrožite številko, ki označuje vašo stopnjo zadovoljstva s posameznimi vidiki delovne situacije, pri čemer pomeni 1 – zelo nezadovoljen, 2 – nezadovoljen, 3 – niti zadovoljen, niti nezadovoljen, 4 – zadovoljen in 5 – zelo zadovoljen.

3. ZNAČILNOSTI DELOVNE SITUACIJE	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
Osebni dohodek.	1	2	3	4	5
Pogoji dela.	1	2	3	4	5
Delovni čas.	1	2	3	4	5
Fizična varnost	1	2	3	4	5

III. ANKETA O STOPNJI IZGORELOSTI

Prosim ocenite kako pogosto veljajo za vas naslednje trditve. Obkrožite številko, ki označuje kako pogosto občutite naslednje telesne znake, pri čemer pomeni 1 – nikoli, 2 – občasno, 3 – pogosto in 4 – zelo pogosto.

4. TELESNO POČUTJE	Nikoli	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto
Zaradi bolečin in napetosti ne morem zaspati.	1	2	3	4
Zbujam se enako utrujen(a) kot pred spanjem.	1	2	3	4
Bolijo me mišice in sklepi.	1	2	3	4
Imam ponavljajoče se prehlade.	1	2	3	4
Boli me glava.	1	2	3	4
Čutim pospešeno in neenakomerno bitje srca.	1	2	3	4
Tišči me v grlu ali prsih.	1	2	3	4

Prosim ocenite kako pogosto veljajo za vas naslednje trditve. Obkrožite številko, ki označuje kako pogosto občutite naslednje čustvene reakcije, pri čemer pomeni 1 – nikoli, 2 – občasno, 3 – pogosto in 4 – zelo pogosto.

5. ČUSTVENE REAKCIJE	Nikoli	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto
Delo mi ne nudi zadovoljstva.	1	2	3	4
Čutim, da ne morem več delati.	1	2	3	4
Ker ne zmorem vsega, izgubljam zaupanje vase.	1	2	3	4
Sem nepotrpežljiv(a).	1	2	3	4
Bojim se konfliktov z uporabniki.	1	2	3	4
Čutim odpor do svojega dela.	1	2	3	4
Čutim napetost in razdražljivost in se ne morem pomiriti.	1	2	3	4
Čutim se osamljenega(no) kljub številnim ljudem okoli mene.	1	2	3	4
Čeprav se čutim ujet(a) v način življenja in dela, ki me izčrpava, nimam moči, da bi to spremenila.	1	2	3	4
Strah me je, da bom razočaral(a) ljudi in ostal(a) sam(a), če ne bom zmogel(a) vsega.	1	2	3	4
Čutim jezo in krivdo, ker me delo ne veseli.	1	2	3	4
Čeprav delam več, sem manj učinkovit(a).	1	2	3	4

Prosim ocenite kako pogosto veljajo za vas naslednje trditve. Obkrožite številko, ki označuje kako pogosto pri sebi opazite naslednje ravnanje , pri čemer pomeni 1 – nikoli, 2 – občasno, 3 – pogosto in 4 – zelo pogosto.

6. MOJE RAVNANJE	Nikoli	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto
Čeprav potrebujem pomoč, ne zaprosim zanj ali jo celo odklanjam.	1	2	3	4
Izogibam se sodelavcem.	1	2	3	4
Izogibam se prijateljem.	1	2	3	4
Posegam po zdravilih, ki vplivajo na razpoloženje in počutje.	1	2	3	4
Vem, kaj bi bilo potrebno narediti, a nimam energije.	1	2	3	4
Pozabljam(a) sem.	1	2	3	4

9.2. Zbirnik podatkov

Številka ankete	Spol	Delovna doba, kot socialna oskrbovalka	Izobrazba
1	Ž	2 do pod 4 let	Srednja šola
2	Ž	2 do pod 4 let	Srednja šola
3	Ž	2 do pod 4 let	Srednja šola
4	Ž	2 do pod 4 let	Poklicna šola
5	Ž	4 do pod 6 let	Srednja šola
6	Ž	4 do pod 6 let	Srednja šola
7	Ž	4 do pod 6 let	Srednja šola
8	Ž	4 do pod 6 let	Srednja šola
9	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
10	Ž	Do manj kot dve leti	Visoka šola
11	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
12	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
13	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
14	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
15	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
16	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
17	Ž	Do manj kot dve leti	Srednja šola
18	Ž	Do manj kot dve leti	Višja šola
19	Ž	6 let in več	Srednja šola
20	Ž	6 let in več	Srednja šola
21	Ž	6 let in več	Srednja šola
22	Ž	6 let in več	Srednja šola
23	Ž	6 let in več	Srednja šola
24	Ž	6 let in več	Poklicna šola
25	Ž	6 let in več	Srednja šola
26	Ž	6 let in več	Srednja šola
27	Ž	6 let in več	Srednja šola
28	Ž	6 let in več	Poklicna šola
29	Ž	6 let in več	Poklicna šola
30	Ž	6 let in več	Poklicna šola
31	Ž	6 let in več	Srednja šola
32	Ž	6 let in več	Srednja šola
33	Ž	6 let in več	Srednja šola
34	Ž	6 let in več	Srednja šola
35	Ž	6 let in več	Srednja šola
36	Ž	6 let in več	Srednja šola
37	Ž	6 let in več	Poklicna šola
38	Ž	6 let in več	Poklicna šola
39	Ž	6 let in več	Poklicna šola

številka ankete	Razumevanje s sodelavci.	Delo sodelavcev.	Sodelovanje med sodelavci.	Zaupanje med sodelavci.	Pomoč sodelavcev.
1	4	4	4	4	4
2	5	5	5	4	5
3	5	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	3	3
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	5	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	5	4	4	3	4
11	5	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5
14	3	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	5
17	5	5	4	4	4
18	5	5	5	4	5
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	3	4	3	3	3
22	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4
29	5	5	5	5	5
30	4	3	5	4	4
31	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4
37	5	5	5	3	4
38	5	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4

Številka ankete	Zanimivost dela.	Zahtevnost dela.	Odgovornost pri delu.	Avtonomija pri delu.	Možnost za izobraževanje in usposabljanje.
1	4	2	2	2	3
2	5	4	4	4	4
3	4	2	2	4	2
4	3	2	3	3	3
5	3	2	3	3	4
6	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4
8	5	3	3	4	4
9	4	3	3	4	4
10	4	3	3	4	3
11	4	4	4	4	4
12	4	1	3	3	3
13	4	5	5	3	4
14	3	5	5	3	3
15	5	4	5	4	5
16	4	4	4	4	5
17	4	3	3	4	4
18	4	5	4	4	4
19	4	5	5	5	5
20	4	4	4	4	3
21	3	4	5	5	3
22	4	4	5	5	4
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	5	5	4	5
26	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	5
28	4	3	3	3	3
29	5	5	5	5	5
30	5	3	4	4	4
31	4	5	5	5	3
32	4	4	4	4	4
33	4	5	5	5	4
34	4	4	4	4	3
35	5	4	4	5	5
36	4	3	4	4	4
37	4	5	5	4	5
38	4	4	3	3	4
39	4	5	5	3	5

Številka ankete	Osebni dohodek.	Pogoji dela.	Delovni čas.	Fizična varnost
1	1	3	4	3
2	3	4	4	4
3	1	1	3	3
4	1	1	4	1
5	1	2	2	2
6	2	4	4	4
7	4	4	4	4
8	1	4	4	3
9	3	4	4	4
10	2	3	4	3
11	2	4	4	4
12	2	4	3	3
13	3	4	4	3
14	1	3	4	2
15	3	3	3	4
16	3	3	3	3
17	3	3	4	3
18	3	2	2	2
19	3	4	4	3
20	2	3	4	2
21	2	2	3	3
22	1	3	3	3
23	1	4	5	4
24	4	4	4	3
25	2	4	4	3
26	4	4	4	4
27	4	3	4	4
28	2	3	4	3
29	4	4	3	3
30	2	3	3	2
31	3	4	4	4
32	2	3	4	3
33	3	4	4	4
34	2	4	4	4
35	3	4	4	4
36	3	3	3	3
37	3	3	3	3
38	3	4	4	4
39	1	4	4	2

Številka ankete	Zaradi bolečin in napetosti ne morem zaspati.	Zbujam se enako utrujen(a) kot pred spanjem.	Bolijo me mišice in sklepi.
1	2	2	3
2	2	1	2
3	3	4	2
4	2	3	3
5	4	3	3
6	2	3	3
7	1	1	1
8	2	3	3
9	1	1	2
10	1	2	1
11	1	2	2
12	3	2	3
13	2	3	4
14	3	4	4
15	2	2	2
16	1	2	1
17	1	1	4
18	2	2	2
19	1	1	3
20	2	2	2
21	2	2	3
22	2	2	3
23	1	1	1
24	3	4	4
25	1	1	2
26	2	2	2
27	4	4	4
28	1	3	2
29	2	3	2
30	2	2	2
31	2	2	3
32	3	2	3
33	3	4	4
34	2	2	2
35	3	2	2
36	2	2	3
37	3	3	4
38	2	2	4
39	4	4	4

Imam ponavljajoče se prehlade.	Boli me glava.	Čutim pospešeno in neenakomerno bitje srca.	Tišče me v grlu ali prsih.
2	2	2	2
1	2	1	1
2	4	2	3
4	4	3	2
2	2	2	1
2	3	4	4
1	2	1	1
2	3	2	2
1	2	1	1
1	3	1	1
1	1	2	2
1	3	3	4
1	1	1	1
4	3	3	4
1	1	2	1
1	2	1	1
1	1	1	1
2	2	2	1
2	2	1	1
1	2	2	1
2	2	2	2
2	1	1	1
1	2	1	1
2	3	3	2
2	2	2	2
2	1	1	1
2	2	4	2
1	2	1	1
1	1	1	1
2	3	1	2
3	1	1	1
1	2	2	2
2	2	2	1
1	3	3	1
1	2	1	1
1	2	2	1
2	2	2	2
3	3	2	1
4	3	4	4

Številka ankete	Delo mi ne nudi zadovoljstva.	Čutim, da ne morem več delati.	Ker ne zmorem vsega, izgubljam zaupanje vase.	Sem nepotrpežljiv(a).	Bojim se konfliktov z oskrbovanci.
1	2	1	2	1	1
2	2	1	1	1	1
3	2	3	3	2	1
4	2	4	2	1	2
5	3	3	2	1	1
6	2	2	2	1	1
7	1	1	1	1	1
8	2	2	1	1	2
9	1	1	1	1	1
10	2	2	2	1	2
11	2	1	1	1	2
12	2	2	2	1	1
13	1	1	2	1	1
14	3	4	3	2	1
15	4	2	1	1	2
16	4	2	1	1	1
17	2	1	1	2	2
18	3	1	1	1	1
19	1	2	2	2	2
20	2	1	1	2	2
21	2	3	2	1	2
22	2	2	1	1	1
23	1	1	1	2	1
24	2	2	1	1	2
25	1	1	1	1	1
26	2	1	1	2	1
27	2	2	1	1	1
28	2	2	1	1	1
29	1	1	1	1	2
30	1	2	2	2	2
31	3	3	2	1	1
32	1	2	1	1	1
33	2	2	1	1	1
34	2	2	1	1	1
35	1	1	1	1	1
36	2	2	2	2	1
37	4	3	3	2	1
38	1	2	1	1	1
39	2	4	1	1	2

Čutim odpor do svojega dela.	Čutim napor in razdražljivost in se ne morem pomiriti.	Čutim se osamljenega(no) kljub številnim ljudem okoli mene.	Čeprav se čutim ujet(a) v način življenja in dela, ki me izčrpava, nimam moči, da bi to spremenila.
1	1	1	1
1	1	1	1
2	4	4	3
4	4	2	3
1	2	1	2
1	2	2	2
1	1	1	1
1	2	1	2
1	1	1	1
2	1	1	2
1	1	1	1
3	2	1	1
1	1	1	1
3	3	4	4
1	1	1	2
1	2	1	1
1	2	1	1
1	2	1	1
2	2	2	2
1	2	2	2
2	1	2	3
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	2	2
1	1	1	1
2	2	2	1
1	1	1	2
2	1	1	2
1	1	1	1
1	2	1	2
2	1	1	2
1	1	2	1
1	1	1	2
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
3	2	1	2
1	1	1	1
1	2	1	4

Strah me je, da bom razočaral(a) ljudi in ostal(a) sam(a), če ne bom zmogel(a) vsega.	Čutim jezo in krivdo, ker me delo ne veseli.	Čeprav delam več, sem manj učinkovit(a).
1	1	1
1	1	1
2	2	2
1	2	3
2	3	3
2	1	2
1	1	1
1	1	2
1	1	1
2	2	2
1	1	1
2	1	1
2	1	1
2	2	4
3	1	2
1	1	2
2	1	2
2	2	2
2	2	2
2	1	2
2	1	1
1	1	2
1	1	1
1	1	2
1	1	1
1	1	1
1	1	1
1	1	2
1	1	1
1	1	1
1	1	1
1	1	2
3	1	3
2	1	1
1	1	1

številka ankete	Čeprav potrebujem pomoč, ne zaprosim zanjo ali jo celo odklanjam.	Izogibam se sodelavcem.	Izogibam se prijateljem.
1	2	1	1
2	1	1	1
3	4	1	1
4	2	1	1
5	3	1	1
6	2	1	1
7	1	1	1
8	2	1	2
9	1	1	1
10	1	1	1
11	2	1	1
12	2	1	1
13	1	1	1
14	4	4	4
15	1	1	1
16	1	1	1
17	2	1	1
18	4	1	1
19	2	2	2
20	1	1	1
21	1	1	1
22	2	1	1
23	1	1	1
24	2	1	1
25	2	1	1
26	1	1	1
27	2	1	1
28	1	1	1
29	2	1	1
30	1	1	2
31	2	1	1
32	1	1	1
33	1	1	1
34	1	1	1
35	1	1	1
36	2	1	1
37	2	1	1
38	1	1	1
39	1	1	1

Posegam po zdravilih, ki vplivajo na razpoloženje in počutje.	Vem, kaj bi bilo potrebno narediti, a nimam energije.	Pozabljiv(a) sem.
1	1	2
1	1	2
3	4	3
1	2	1
1	1	1
3	2	2
1	1	1
1	2	2
1	1	1
1	3	2
1	1	1
1	1	1
1	1	2
2	4	2
1	1	1
1	1	2
1	2	1
1	1	2
2	2	2
1	2	2
1	1	1
1	3	2
1	1	1
2	1	2
1	1	1
1	1	2
1	2	1
1	2	1
1	2	2
1	2	2
1	1	1
1	1	1
2	1	2
1	1	2
1	1	2
1	2	2
1	2	2
1	2	2
2	3	4

Indeksi zadovoljstva:

Številka ankete	Indeks zadovoljstva s sodelavci	Indeks zadovoljstva z delom	Indeks zadovoljstva z značilnostmi delovne situacije
1	20	13	11
2	24	21	15
3	23	14	8
4	23	14	7
5	18	15	7
6	25	25	14
7	25	21	16
8	21	19	12
9	20	18	15
10	20	17	12
11	22	20	14
12	20	14	12
13	21	21	14
14	15	19	10
15	25	23	13
16	22	21	12
17	22	18	13
18	24	21	9
19	20	24	14
20	20	19	11
21	16	20	10
22	25	22	10
23	25	20	14
24	20	20	15
25	25	23	13
26	25	20	16
27	20	24	15
28	19	16	12
29	25	25	14
30	20	20	10
31	25	22	15
32	20	20	12
33	25	23	15
34	20	19	14
35	25	23	15
36	20	19	12
37	22	23	12
38	22	18	15
39	20	22	11

Skupen indeks zadovoljstva	Ali so socialne oskrbovalke večinoma zadovoljne s kvaliteto življenja
44	3,1
60	4,3
45	3,2
44	3,1
40	2,9
64	4,6
62	4,4
52	3,7
53	3,8
49	3,5
56	4,0
46	3,3
56	4,0
44	3,1
61	4,4
55	3,9
53	3,8
54	3,9
58	4,1
50	3,6
46	3,3
57	4,1
59	4,2
55	3,9
61	4,4
61	4,4
59	4,2
47	3,4
64	4,6
50	3,6
62	4,4
52	3,7
63	4,5
53	3,8
63	4,5
51	3,6
57	4,1
55	3,9
53	3,8

Indeksi izgorelosti:

Številka ankete	Indeks telesnega počutja	Indeks čustvenih reakcij	Indeks moje ravnanje
1	15	14	8
2	10	13	7
3	20	30	16
4	21	30	8
5	17	24	8
6	21	20	11
7	8	12	6
8	17	18	10
9	9	12	6
10	10	21	9
11	11	14	7
12	19	19	7
13	13	14	7
14	25	35	20
15	11	21	6
16	9	18	7
17	10	18	8
18	13	18	10
19	11	23	12
20	12	20	8
21	15	22	6
22	12	15	10
23	8	13	6
24	21	18	9
25	12	12	7
26	11	17	7
27	22	15	8
28	11	17	7
29	11	13	9
30	14	19	9
31	13	19	7
32	15	14	6
33	18	15	8
34	14	14	7
35	12	12	7
36	13	17	9
37	18	28	9
38	17	14	8
39	27	21	12

Indeks izgorelosti skupaj	Prisotnost znakov izgorelosti
37	1,5
30	1,2
66	2,6
59	2,4
49	2,0
52	2,1
26	1,0
45	1,8
27	1,1
40	1,6
32	1,3
45	1,8
34	1,4
80	3,2
38	1,5
34	1,4
36	1,4
41	1,6
46	1,8
40	1,6
43	1,7
37	1,5
27	1,1
48	1,9
31	1,2
35	1,4
45	1,8
35	1,4
33	1,3
42	1,7
39	1,6
35	1,4
41	1,6
35	1,4
31	1,2
39	1,6
55	2,2
39	1,6
60	2,4