Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Dragana Janjilović

Socialno delo med uporabnikom in zakonodajo na Centru za socialno delo Nova Gorica

Diplomsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Dragana Janjilović

Socialno delo med uporabnikom in zakonodajo na Centru za socialno delo Nova Gorica

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2018

Zahvala

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Liljani Rihter za vso strokovno pomoč, vodenje in podporo pri nastajanju diplomskega dela.

Hvala vsem strokovnim delavcem, ki so si vzeli čas in sodelovali v raziskavi.

Velika zahvala gre tudi mojima staršema, sestri in prijateljem, ki so me spodbujali in verjeli vame.

Povzetek in ključne besede

Sistem socialnega varstva obsega storitve, programe in druge oblike pomoči, ki so namenjene bodisi preprečevanju razvoja socialnih stisk in težav bodisi reševanju le-teh. Socialnovarstvena dejavnost obsega tudi javna pooblastila, naloge in ukrepe, ki jih z zakonom in drugimi predpisi opravljajo izvajalci socialnega varstva - mednje spada center za socialno delo (CSD). Strokovni delavci se v praksi socialnega dela srečujejo s konfliktnimi situacijami, kot stičiščem odgovornosti do uporabnikov, skupnosti, centra za socialno delo, v katerem delajo, in sistema socialnega varstva, v katerem delujejo. Posledično so lahko takšne situacije za strokovne delavce frustrirajoče, obremenjujoče in etično težko rešljive.

Tematiki pritiskov na strokovne delavce na CSD se ne posveča veliko pozornosti. Posledično smo se odločili, da podrobneje raziščemo in preučimo, kdaj, v kolikšni meri in na katerih področjih dela CSD se pojavlja pritisk ter kako strokovni delavci pritisk obvladujejo. Namen raziskave je razkriti razloge, zakaj prihaja do pritiskov pri strokovnem delu in na podlagi tega najti možnosti za zmanjšanje ali odpravo pritiskov, da bi lahko strokovni delavci še bolje in kvalitetnejše opravljali svoje delo.

Neslučajnostni priložnostni vzorec izvedene raziskave je zajel 13 strokovnih delavcev z različnih področij dela s CSD Nova Gorica, pri čemer sta bili izvzeti področji prava in posvojitev. Intervjuje smo kvalitativno obdelali in analizirali. Rezultati so pokazali, da so strokovni delavci pod različnimi pritiski. Na vprašanje, na katerem področju dela je največ pritiskov, nismo dobili jasnega odgovora. Ugotovili smo le, da je najmanj pritiskov (oz. nizka stopnja le-teh) na področju koordinacije za splošno koristno delo. Strokovni delavci so navedli veliko vršilcev pritiskov, ki so: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ), socialna inšpekcija, strokovno vodstvo na CSD, sodelujoči organi, strokovne službe in organizacije, uporabniki, svojci uporabnikov, sodelujoči v postopku (npr. odvetniki), mediji, javnost in zakonodaja. Ugotovljeni razlogi pritiska so: neodzivnost, pričakovanja, odsotnost zaščite ter prenos odgovornosti MDDSZ na strokovnega delavca; inšpekcijski nadzor; problematika dela, težki in specifični primeri, poklicna odgovornost, strokovne odločitve; pomanjkanje kadra, velik obseg in obilica dela; kratki časovni roki in postavljeni normativi; birokratiziranost; specifični razlogi, vezani na določeno področje dela; težave z računalniškim programom in informacijskim sistemom; pričakovanja strokovne vodje; premajhna seznanjenost zunanjih institucij in uporabnikov o pristojnostih CSD, pričakovanja, želje in zahteve sodelujočih strok ter uporabnikov; uporabnikovo nesodelovanje in psihično nasilje; neobjektivnost in negativna nastrojenost medijev; slaba zakonodaja ter premajhna cenjenost stroke socialnega dela. Vpliv pritiskov na strokovno delo se je pokazal v neusklajenosti z ministrstvom, kompleksnosti dela, težjem opravljanju dela, manjši strokovnosti, možnosti za delanje napak, nemoči ukrepanja, preseganju normativov, daljšem postopku dela, prepuščenosti samemu sebi, menjavi področja dela ali celo službe.

Strokovni delavci so izrazili željo po večji podpori in zaščiti s strani MDDSZ in strokovnega vodstva. Potencialne rešitve so v večji avtonomiji in praktičnosti pri strokovnem delu, manjši birokraciji, uvajanju novih pristopov in programov, razporeditvi in fleksibilnosti dela, zadostnem strokovnem kadru, boljšem in spoštljivem medinstitucionalnem povezovanju, prevzemanju odgovornosti sodelujočih strok, razmejitvi vlog strokovnega delavca in uporabnika, prevetritvi in poenostavitvi zakonodaje, večjem razumevanju, strpnosti in spoštovanju stroke socialnega dela.

Predlagamo celovit pristop k reševanju problematike, pri čemer spodbujamo spremembe tako na sistemski kot organizacijski ravni. Za začetek pa se nam zdi primerno in zaželeno

že spodbujanje k aktivnejšemu pogovarjanju in ozaveščanju o pritiskih strokovnih delavcev na CSD.

Ključne besede: socialno varstvo, zakonodaja, centri za socialno delo, socialno delo, stres in izgorelost, uporabniki.

Abstract and key words

The system of social welfare offers services and other means of help. These services are intended to prevent social distress and its consequences. Social care scheme encompasses public powers, measures, and aims. They are carried out by social welfare institutions in accordance with the laws and regulations. One of those institutions is also CSD – The Centre for Social Work.

Social welfare professionals encounter difficult situations on daily bases. They are responsible for their user and the community. They are also obliged to meet the requirements of the Centre for social work and the system of the social welfare they work in. These situations are sometimes morally dubious and can become extremely frustrating for social welfare professionals.

The issue of pressure that welfare care professionals at CSD experience is often ignored and that is why I decided to do a research on it. I looked at four different aspects of stress – when does it occur, how much does it occur, which areas of social work are more prone to stress, and how do professionals cope with it. The aim of my graduation thesis is to pinpoint the origin of stress and based on results try to find possible solutions to the problem. My method consisted of surveying 13 social welfare professionals, working at various departments of CSD Nova Gorica (excluding the department working on laws and the department working with adoptions). The qualitative method has been used to analyse the surveys.

The results have shown that the social welfare professionals are experiencing various pressures. I have determined that all areas of work experience some pressures. It has been shown that the employees of the Department of Community Service experience the least pressure compared to other areas of work. The social welfare professionals have listed different agents that can induce pressure. These are: the Ministry of Labour, Family, Social Affairs and Equal Opportunities (MDDSZ), social inspection, various professional services and organisations, the user, the user's relations, professionals participating in the procedure (lawyers, etc.), the media, the general public, and the legislation.

I have identified the following reasons for pressure: expectations (heads of project expectations, expectations from the participating professionals and users); unresponsiveness and transfer of responsibility from MDDSZ to the social welfare professional; inspections; the nature of work, difficult cases, professional responsibility, difficult decisions; shortage of professionals, excessive amounts of work and short deadlines; bureaucratisation of procedures; problems with the IT; unawareness of the authority that CSD holds; non-cooperating or violent user; subjectivity, negative disposition of media; deficient legislation, and unappreciated area of work. Furthermore, there is the problem of discrepancy with the Ministry, complexity of work, unprofessional work, and possibility of making mistakes, procedures taking longer than expected, lack of cooperation, and moving to a different area of work due to pressure at the current workplace.

The findings show social welfare professionals wish to have more support and protection from the MDDSZ and the heads of projects. Potential solutions include: greater autonomy, more practical work and less bureaucracy, new approaches and programmes, flexibility of work, other parties taking more responsibility for their work, sufficient number of employees, respectful inter-institutional collaborations, determining the role of social welfare professional and the user, updating and simplifying the legislation, greater respect for the area of work.

I suggest a holistic approach is used to improve the area of work. Changes have to be made both on the systemic level as well as on the organisational level of work. Even only talking about and spreading awareness about the issue is beneficial.

Key words: social welfare, legislations, The Centre for Social Work, social work, stress and burnout, users.

Kazalo vsebine

1. Teoretični uvod 1
1.1. Socialno varstvo 1
1.2. Socialnovarstvene storitve 5
1.3. Socialnovarstveni programi 6
1.4. Centri za socialno delo 7
1.5. Metode in koncepti socialnega dela 11
1.6. Stres in izgorelost na delovnem mestu 16
2. Formulacija problema 24
3. Metodologija 26
3.1. Vrsta raziskave 26
3.2. Merski instrumenti 26
3.3. Opredelitev enot raziskovanja - populacija, vzorec 28
3.4. Zbiranje podatkov 29
3.5. Obdelava in analiza gradiva 30
4. Rezultati 32
4.1. Področje dela 32
4.2. Pritiski pri strokovnem delu 32
4.2.1 Vršilci pritiska 33
4.2.2 Razlogi za pritiske 33
4.2.3. Občutki zaradi pritiskov 38
4.2.4. Obseg/stopnja pritiska 39
4.2.5. Najizrazitejši pritisk 40
4.2.6. Vpliv na strokovno delo 41
4.2.7. Obvladovanje pritiska, spopadanje s pritiskom 42
4.2.8. Posledice 44
4.2.9. Vpliv na življenje doma 44

4.3. Rešitve, pomoč in podpora 44
4.3.1. Rešitve 45
4.3.2. Potencialne rešitve 45
4.3.3. Prisotna pomoč 47
4.3.4. Potencialna pomoč 48
4.3.5. Prisotna podpora 48
4.3.6. Potencialna podpora 49
5. Razprava 50
6. Sklepi 59
7. Predlogi 62
8. Literatura in viri 64
9. Priloge 69
9.1. Delno strukturiran vprašalnik za intervju 69
9.2. Transkripti intervjujev 70
Intervju št. 1 – oseba A 70
Intervju št. 2 – oseba B 72
Intervju št. 3 – oseba C 74
Intervju št. 4 – oseba D 76
Intervju št. 5 – oseba E 79
Intervju št. 6 – oseba F 80
Intervju št. 7 – oseba G 82
Intervju št. 8 – več oseb H 84
9.3. Odprto kodiranje 88
9.4. Osno kodiranje 135
9.5. Odnosno kodiranje 150

1. Teoretični uvod

Na podlagi izbiranja in prebiranja relevantne literature nismo našli dosedanjih spoznanj o konkretnem problemu, ki ga v diplomskem delu obravnavamo. Za lažje razumevanje obravnavanega problema se v teoretičnem uvodu osredotočamo na tri poglavitne teme, ki predstavljajo okvir, iz katerega izhajamo. Najprej opisujemo sistem socialnega varstva, pri tem izhajamo predvsem iz zakonodajnega vidika. Poleg tega opredeljujemo tudi socialnovarstvene storitve in socialnovarstvene programe in nadaljujemo s centri za socialno delo kot ključnimi povezovalci sistema socialnega varstva. Ker je socialno delo poglavitna stroka na področju socialnega varstva, sledi opisovanje metod in konceptov socialnega dela. Zadnja poglavitna tema pa se navezuje na stres in izgorelost na delovnem mestu.

1.1. Socialno varstvo

Ustava Republike Slovenije določa, da je Slovenija pravna in socialna država (Ustava RS, 2004, 2. člen).

Delovanje Republike Slovenije kot socialne države temelji na usklajenem gospodarskem in socialnem razvoju, katerega strateško usmerja socialna politika. Le-to opredeljujejo ukrepi za zagotavljanje socialne varnosti z namenom omogočanja vključenosti posameznika v družbeno okolje ter aktivnega delovanja v njem. Sistem socialne varnosti deluje na zdravstvenem, delovnopravnem, stanovanjskem, izobraževalnem področju idr. in se odraža kot pravica posameznika, da je zavarovan v primeru »bolezni, nezaposlenosti, starosti, poškodbe pri delu, invalidnosti, materinstva, preživljanja otrok ter dajatve družinskim članom po smrti osebe, ki preživlja družino in pravic, ki so urejene z Zakonom o socialnem varstvu.« (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Sociala, 2018).

Pojem socialnega varstva je podrejen socialni varnosti (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018), Strban (2011) ga prav tako uvršča v širši sistem socialne varnosti. Namen sistema socialnega varstva je omogočanje socialne varnosti in socialne vključenosti prebivalcev RS (ReNPSV13–20, 2013, 1. točka). Flaker (2015, str. 29) opredeljuje socialno varstvo kot segment socialne varnosti, kjer se z dodatnimi dajatvami in storitvami (poleg socialnega zavarovanja) zagotavlja tisto, kar socialna država

ne zagotavlja prek drugih vzvodov socialne politike. Pogosto je označeno kot ključni element pri zagotavljanju socialne varnosti, saj naj bi poskrbelo tudi za tiste situacije, kjer je sistemska socialna varnost nezadostna oz. izpuščena.

Na področju socialnega varstva predstavljata dva pravna akta pomembno vlogo in sicer:

– Zakon o socialnem varstvu (2007), ki je temeljni zakon za urejanje področja socialnega varstva ter
– Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (ReNPSV13–20, 2013), v katerem je opredeljen obseg in nivo zagotavljanja socialnega varstva v državi.

V zakonu o socialnem varstvu (2007, 2. člen) (v nadaljevanju ZSV) je socialnovarstvena dejavnost opredeljena kot »preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva.« V nadaljevanju pa so opredeljene pravice iz socialnega varstva, ki zajemajo »storitve in ukrepe, namenjene preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk in težav … ter denarno socialno pomoč, namenjeno tistim posameznikom, ki si sami materialne varnosti ne morejo zagotoviti zaradi okoliščin, na katere ne morejo vplivati.« (Zakon o socialnem varstvu, 2007, 3. člen).

Sistem socialnega varstva obsega storitve, programe in druge oblike pomoči, ki so namenjene bodisi preprečevanju razvoja socialnih stisk in težav bodisi reševanju le-teh. Reševanje socialnih stisk in težav vključuje tudi prejemke (npr. denarno socialno pomoč). Socialnovarstvena dejavnost obsega tudi javna pooblastila, naloge in ukrepe, ki jih z zakonom in drugimi predpisi opravljajo izvajalci socialnega varstva. Poleg tega sistem socialnega varstva svoje storitve, programe in oblike pomoči tudi načrtuje, jih razvija, spremlja in evalvira (ReNPSV12–20, 2013, 1. točka). Pri evalvaciji se na podlagi sistematično zbranih podatkov oz. informacij o elementih socialnega varstva (največkrat o socialnovarstvenih programih) predvsem ugotavlja in presoja stopnjo učinkovitosti ter njihove učinke (Rode, Rihter in Kobal, 2006).

Flaker (2015, 30-32) pojmuje elemente socialnega varstva nekoliko drugače. Socialno varstvo je pogosto razumljeno kot storitvena dejavnost oz. sklop opravil, ki so v pomoč pri izboljševanju kakovosti življenja ljudi, odpravljanju socialne stiske in zagotavljanju socialne varnosti. Elementi dejavnosti, ki jih delavci v socialnem varstvu opravljajo, so:

- storitve (dejavnosti, ustvarjene večinoma na podlagi želja, potreb posameznikov kot neposredni in konkretni odgovor nanje),
- programi (skupinske, kolektivne dejavnosti, ustvarjene na podlagi vnaprej pripravljenih dejavnosti oz. opravil in predpostavljenega cilja),
- sredstva (namenjena bodisi izboljšanju kakovosti življenja oz. ohranjanju minimalne socialne varnosti bodisi izvajanju dejavnosti ali pa jih dejavnosti proizvedejo) in
- ureditve (spreminjanje razmerja bodisi med ljudmi bodisi med državo in ljudmi, žargonsko gre tukaj deloma za javna pooblastila).

ReNPSV13–20 (2013, 1. točka) je v uvodni točki določila osnovna načela pri izvajanju sistema socialnega varstva v RS.

Izvajalci socialnega varstva morajo s svojim ravnanjem uporabnikom venomer zagotavljati človekovo dostojanstvo in socialno pravičnost. Spodbujati morajo prostovoljstvo in solidarnost ter medgeneracijsko povezanost. Uporabnik mora imeti možnost do proste izbire storitev, programov in drugih oblik pomoči ter do individualizirane obravnave. Načela, ki so zapisana v ReNPSV12–20 (2013), se zrcalijo v Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu (2002).

Poleg navedenih osnovnih načel socialnega varstva, želimo še strniti pomembna vodila glede storitev in programov (ReNPSV13–20, 2013, 1. točka).

Socialne storitve in programi morajo z integriranim pristopom ustrezati raznolikim potrebam uporabnikov in vključevati možnost uporabnikovega odločanja pri izboru. Prav tako morajo biti storitve in programi vsem krajevno, informacijsko in fizično dostopni ter dosegljivi. Bistveno je tudi, da se z upoštevanjem posameznikovih potreb in razumevanjem njegovega socialnega okolja oblikuje dovolj prožne oz. prilagodljive storitve in programe. Predvsem je pomembno, da se krepi moč uporabnika in ga skozi proces destigmatizacije vključi v proces odločanja o kontinuiranem izvajanju storitev in programov. Le-ti naj bi bili vselej v uporabnikovo korist, torej usmerjeni k zaželenim rezultatom. Pri storitvah in

programih je poudarek tudi na potrebi po inovativnosti in sodelovanju oz. partnerstvu med različnimi deležniki (javni in zasebni sektor, civilna družba). Priporočljivo je, da izvajalske organizacije uspešno upravljajo človeške in finančne vire ter postopke.

Socialna politika si je kot odziv na vse bolj perečo socialno problematiko na področju socialnega varstva zadala tri cilje ter opredelila strategije za doseganje teh ciljev za obdobje 2013–2020. Cilji so:

1. nižja stopnja tveganja revščine in večja socialna vključenost socialnih ogroženih in ranljivih skupin prebivalstva,
2. zagotovljena dostopnost in dosegljivost bolj razpoložljivih in pestrih storitev in programov,
3. kakovostnejše storitve in programi ter druge oblike pomoči (ReNPSV13–20, 2013, 2. točka).

Pri izvajanju sistema socialnega varstva in oblikovanju rešitev so vključeni različni akterji (država, lokalna skupnost, institucije, organizacije, uporabniki itd.), mi se bomo v nadaljevanju osredotočili na mrežo izvajalcev in sicer javno službo, ki na področju socialnega varstva izvaja (1) socialnovarstvene storitve, (2) socialnovarstvene programe in (3) javna pooblastila (ReNPSV13–20, 2013, 3. točka).

Predno se posvetimo podrobnejši obravnavi omenjenih sklopov, poudarjamo še delitev socialnovarstvenih storitev in programov glede na njihov namen: preventiva, kurativa in vzdrževanje.
Cilj preventivnih socialnovarstvenih storitev in programov je predvsem preprečitev razvijanja in nastajanja raznovrstnih socialnih stisk in težav. Preventivne dejavnosti spodbujajo povezovanje in razvoj solidarnosti v skupnosti. Ciljna skupina ozaveščanja in motiviranja uporabnikov je lahko ali celotna populacija ali pa določene rizične oz. zelo rizične skupine. Ko so socialne stiske in težave že prisotne, je naloga kurativnih storitev in programov, da te socialne stiske in težave pri vključenih posameznikih oz. družinah odpravijo. Če pri posameznih ciljnih skupinah odprava obstoječih stisk in težav ni možna,

poskušajo vzdrževalne storitve in programi omiliti obstoječe uporabnikove stiske in težave ter ohranjati zanje karseda ugodno socialno stanje (ReNPSV13–20, 2013, 3. točka).

1.2. Socialnovarstvene storitve

Kot smo že dejali, sistem socialnega varstva izvaja socialnovarstvene storitve, ki jih ZSV (2007) in ReNPSV13–20 (2013) opredelita.

Po 10. členu ZSV (2007, II., 10. člen) so socialnovarstvene storitve namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav. Poleg tega obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini in skupinam prebivalstva. ZSV (2007) v nadaljevanju tudi opredeli oz. našteje (11. člen) in opiše (12. do 18. člen) socialnovarstvene storitve, namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav. Storitve so:

- prva socialna pomoč (vključuje spoznavanje in opredeljevanje uporabnikovih socialnih stisk in težav, ocenjevanje potencialnih rešitev in informiranje uporabnika o možnosti uveljavljanja obstoječih socialnovarstvenih storitev ter dajatev),
- osebna pomoč (omogočanje razvoja, dopolnjevanja, ohranjanja in izboljšanja uporabnikovih socialnih zmožnosti skozi proces svetovanja, urejanja in vodenja),
- pomoč družini (razdeljena je na pomoč za dom, pomoč na domu in socialni servis),
- institucionalno varstvo (gre za organizirano obliko pomoči, ki z bivanjem, organizirano prehrano in (zdravstvenim) varstvom v zavodu, v drugi družini idr. nadomešča ali dopolnjuje funkcijo doma in lastne družine),
- vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji (predvsem celovita skrb za odraslo osebo z motnjami v telesnem in duševnem zdravju),
- pomoč delavcem v podjetjih, zavodih in pri drugih delodajalcih (Zakon o socialnem varstvu, 2007, II., 11. – 18. člen).

V ReNPSV13–20 (2013, točka 3.1) pa so socialnovarstvene storitve razdeljene v tri večje skupine:

- »storitve informiranja, svetovanja in podpore,
- storitve podpore in pomoči za socialno vključevanje in samostojno življenje v skupnosti,
- storitve nastanitve z oskrbo.«

Storitve informiranja, svetovanja in podpore izvajajo predvsem centri za socialno delo v okviru svojih strokovnih nalog in vključujejo prvo socialno pomoč, specialistično prvo pomoč, osebno pomoč, pomoč družini za dom in pomoč družini z osebo z motnjo v duševnem ali telesnem razvoju (ReNPSV13–20, 2013, točka 3.1 A).

Storitve podpore in pomoči za socialno vključevanje in samostojno življenje v skupnosti obsegajo pomoč na domu za starejše, pomoč na domu za odrasle invalidne osebe, kronično bolne in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, pomoč na domu za otroke in mladostnike, dnevne oblike varstva, vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji ter družinskega pomočnika (ReNPSV13–20, 2013, točka 3.1 B).

K storitvam nastanitve z oskrbo pa spadajo: nastanitev, varstvo in vzgoja otrok in mladoletnikov, celodnevno (24-urno) institucionalno varstvo otrok in mladoletnikov z motnjo v duševnem zdravju, dnevno (do 10-urno) institucionalno varstvo otrok in mladoletnikov z motnjo v duševnem zdravju, celodnevno institucionalno varstvo odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju in več motnjami, institucionalno varstvo oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju, ki so vključene v storitev varstveno-delovnih centrov, institucionalno varstvo oseb s poškodbo glave, institucionalno varstvo oseb z duševno motnjo, institucionalno varstvo odraslih oseb s težjimi senzornimi in gibalnimi ovirami in motnjami, celodnevno institucionalno varstvo starejših oseb ter kratkotrajne institucionalne namestitve (ReNPSV13–20, 2013, točka 3.1 C).

Vsaka socialnovarstvena storitev vsebuje standard in normativ, ki ga podrobneje določa Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018).

1.3. Socialnovarstveni programi

V predhodnem poglavju smo obravnavali socialno varstvene storitve, sedaj pa bomo na kratko govorili o socialnovarstvenih programih kot enem izmed elementov socialnega varstva. Flaker (2015, str. 137) definira socialnovarstvene programe kot organizirane dejavnosti, namenjene preprečevanju ali razreševanju socialnih stisk skupin prebivalstva

ter izboljšanju njihove kakovosti življenja. Na tej točki bi lahko na prvi pogled socialnovarstvene programe enačili s socialnovarstvenimi storitvami, a vendarle obstaja ključna razlika. Pri programih gre za dejavnosti, ki jih je potrebno organizirati kolektivno in so namenjene skupnosti ali skupini, medtem ko so storitve namenjene določljivim posameznim uporabnikom, ki jih lahko tudi identificiramo.
Socialnovarstvene programe izvajajo predvsem nevladne organizacije (izjemoma tudi javni zavodi), ker se hitreje in lažje odzivajo na potrebe iz lokalnega okolja, zato jih MDDSZ na podlagi ugotovljenega javnega interesa prek javnih razpisov tudi sofinancira. Služijo kot dopolnitev oz. alternativa socialnovarstvenim storitvam in ukrepom, saj spodbujajo zagotavljanje različnih oblik pomoči na področju socialnega varstva (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018).

ReNPSV13–20 (2013, točka 3.2) našteje in opiše socialnovarstvene programe, mi pa se bomo osredinili na Flakerjevo (2015, str. 138) klasifikacijo programov, ki programe deli na:
1. stalne oz. javne (stabilno financirani in preizkušeni programi, ki omogočajo dostopnost dejavnosti vsakomur v celotni državi),
2. razvojne (predvideni s strani nacionalnega programa. Namenjeni so razvijanju določene dejavnosti, ki lahko preidejo v stalne (javne) programe in storitve ali pa se zaradi neuspešnosti ukinejo),
3. eksperimentalne (predlagajo jih akterji socialnega varstva in kažejo na potrebne odgovore, ki jih velja preizkusiti. Zaradi uspešnosti se lahko bodisi prestrukturirajo v storitve ali javne programe bodisi uvrstijo v razvojne programe, če je potrebno nadaljnje razvojno delo) ter
4. dopolnilne oz. lokalne (ustrezajo lokalnim posebnim okoliščinam oz. potrebam ozke skupine uporabnikov).

1.4. Centri za socialno delo

Center za socialno delo, ustanovljen kot javni socialno varstveni zavod (Zakon o socialnem varstvu, 2007, 49. člen), je ključen povezovalec celotnega sistema socialnega varstva. Po mnenju MDDZS se vloga centrov za socialno delo v skupnosti čedalje bolj krepi, saj s

prilagajanjem potrebam okolja spodbujajo nove programe in oblike delovanja (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018).

49. člen ZSV (2007) definira obseg nalog, ki jih center za socialno delo opravlja in sicer »… naloge, ki so centrom za socialno delo z zakonom poverjene kot javna pooblastila ter naloge, ki jih centrom za socialno delo nalagajo drugi predpisi.«

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (ZSV-H), 2017) dopolni 49. člen in pri obsegu opravil centra za socialno delo doda izvajanje krizne namestitve, izvajanje interventne službe ter povezovanje centra za socialno delo s pristojnimi organi, organizacijami in nevladnimi organizacijami ob izvajanju socialnovarstvenih storitev.

Vseh 62 centrov za socialno delo RS povezuje Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, ki izvaja naslednje naloge kot javna pooblastila:

»1. določa katalog nalog, ki jih izvajajo centri za socialno delo:

– kot socialno varstvene storitve,
– kot naloge, ki so jim z zakonom poverjene kot javna pooblastila in
– kot naloge, ki jim jih nalagajo drugi predpisi, kar za to področje dejavnosti služi kot podlaga za delovanje enotnega informacijskega sistema socialnega varstva;

2. določa standarde in normative za izvajanje posameznih vrst nalog:

– nalog, ki so centrom za socialno delo z zakonom poverjene kot javna pooblastila in
– nalog, ki jih centrom za socialno delo nalagajo drugi predpisi.« (Zakon o socialnem varstvu, 2007, 68. c člen)

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije na podlagi zakonodajnih sprememb vsako leto dopolni obseg nalog, opredeljenih v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Poleg tega enkrat letno usklajuje standarde in normative za izvajanje posameznih nalog (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2018). Tako je MDDSZ omogočen stalni nadzor nad vsebino in količino nalog, ki so zaupane centrom za socialno delo (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018).

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD, je razdeljen po vsebinskih področjih, znotraj katerih so opredeljene strokovne naloge. Vsaka naloga vsebuje opis namena naloge, kdo je uporabnik, pravne podlage za izvajanje, kdo je izvajalec in njen časovni normativ (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2018). Katalog je vsebinsko razdeljen na:

1. Javna pooblastila in naloge po zakonu, ki vsebujejo:
- varstvo otrok in družine,
- varstvo odraslih in
- materialno pomoč.

2. Socialno varstvene storitve:
- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč in
- pomoč družini.

3. Naloge centra za socialno delo v vlogi koordinatorja v lokalni mreži pluralnih programov socialnega varstva:
- koordinacija v pluralni mreži na ravni storitev,
- koordinacija v pluralni mreži na ravni razvijanja skupnosti,
- povezovanje sistema na lokalni ravni,
- spodbujanje novih programov,
- organizacija strokovne podpore izvajalcem iz nevladnega in zasebnega sektorja,
- regijska koordinacija za pomoč žrtvam in obravnavo nasilja v družini,
- regijska koordinacija izvajalcev nadomestne kazni in drugih ukrepov v splošno korist in
- naloge kriznega centra (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD, december 2017).

Po Flakerju (2003a, str. 5) katalog ni le produkt popisa nalog, temveč vsebuje postopke in sinteze metod, ki se v socialnem delu uporabljajo. Tako gre pravzaprav za sintezo teorije in prakse socialnega dela. Dokument je rezultat želje po izboljšanju kvalitete storitev

socialnega dela, hkrati pa je cilj, da se obenem razmeji in poveže socialno delo in upravni postopek v smiselno celoto.

A vendar se morata teorija in praksa socialnega dela nenehno izpopolnjevati. Lahko bi rekli, da so (edina) stalnica na področju socialnega varstva ravno družbene spremembe, na katere se mora socialna politika odzvati in se z njimi spopadati.
Socialna politika se v zadnjih letih spopada z naraščajočo socialno problematiko, ki se kaže v povečanem številu prejemnikov, ki so uveljavljali pravice iz javnih sredstev, in socialno izključenih ljudi, nastajanju povsem novih oblik odvisnosti ter vse bolj raznolikih oblikah nasilja, drugih stisk in težav. MDDSZ namreč navaja, da »potrebe, ki so vse zahtevnejše, številčnejše in nove, zahtevajo enovit, nov, hiter in učinkovit način ukrepanja, za kar potrebujemo sodoben socialno varstveni sistem, ki deluje v skupnosti.« Kot odziv na omenjeno socialno problematiko, se v MDDSZ obetajo spremembe. Cilj je reorganizirati centre za socialno delo in tako odpraviti slabosti ter pomanjkljivosti trenutne ureditve centrov za socialno delo (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018).
V nadaljevanju povzemamo ključne spremembe, ki jih uvajata vlada RS in MDDSZ. Reorganizacija centrov za socialno delo se kaže v *uvedbi nove organizacijske strukture*. Predvideva se spojitev več centrov za socialno delo v območni center za socialno delo, ki bi pokrival večje teritorialno območje. Ohranja se vseh dosedanjih 62 centrov za socialno delo, vendar kot enote načrtovanih 16 območnih CSD. Znotraj vsakega območnega CSD bo oblikovana skupna splošna služba (ki zajema računovodstvo, administrativne naloge, pravno in kadrovsko službo) in skupna strokovna služba (s tem tudi vključitev delavcev, ki sedaj delajo kot koordinatorji obravnave v skupnosti in koordinatorji za izvajanje nadomestne kazni). Skupna strokovna služba bo vključevala tudi mobilno strokovno enoto, sestavljeno iz strokovnjakov različnih profilov. Spremembe vključujejo tudi *informativni izračun*, kjer bodo prejemniki pravic in subvencij že pred samo izdajo odločbe seznanjeni s pomembnimi dejstvi, ki vplivajo na odločitev ter z višino posameznih pravic, ki prejemniku po veljavni zakonodaji pripada. Večja informacijska avtomatizacija postopkov na CSD naj bi po mnenju MDDSZ odpravila preveliko obremenjenost centrov z administrativno upravnimi postopki. Posledično se bodo lahko strokovni delavci več

posvečali izvajanju in razvijanju dejavnosti, ki preprečujejo ali odpravljajo socialne stiske posameznikov in družin. Tretja sprememba vključuje vzpostavljanje *celovitega modela socialne aktivacije*, ki bo nudil usklajeno in celostno obravnavo osebo, ki tvegajo revščino in so socialno izključene. Namen je opolnomočiti ciljne skupine in preprečiti njihov zdrs v revščino oz. socialno izključenost (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018).

Flaker (2015) se zaveda novih družbenih sprememb ter prihajajočih tektonskih sprememb v socialnem varstvu (posledično tudi v stroki socialnega dela). Upa, da dolgo napovedana reorganizacija centrov za socialno delo ne bo le racionalizirala poslovanja, temveč bo delovala v smeri krepitve stroke socialnega dela.

1.5. Metode in koncepti socialnega dela

Socialno delo je neposredno povezano z delovanjem socialnega varstva. Flaker (2015, str. 12) ugotavlja, da pri izdelavi taksonomije (klasifikacije) sistema socialnega varstva istočasno poteka tudi taksonomija socialnega dela. Socialno delo in socialno varstvo sta ločeni, avtonomni celoti, a hkrati vplivata ena na drugo, saj ju povezuje identična družbena funkcija delovanja stroke in sistema. Socialno varstvo je izvorni okvir delovanja socialnega dela, hkrati pa je socialno delo vodilna stroka v socialnem varstvu. Njuna naloga je, da zagotovita tisto (predvsem socialno pravičnost in solidarnost), česar socialna država prek drugih vzvodov ne more, o čemer smo na začetku že pisali.

Nepredvidljivost in občutljivost za konkretne situacije posameznika utemeljujeta, zakaj je prav socialno delo matična in magistralna stroka socialnega varstva. Za razliko od drugih strok (medicina, pravo, pedagogika) je le socialno delo stroka, ki omogoča smiselno delovanje v tistih situacijah, ki jih ni moč predvideti. Vrlina stroke socialnega dela je tudi obravnavanje človeške izkušnje in situacije na različnih ravneh in na različne načine (Flaker 2015, str. 29-30).

Da bi lahko socialno varstvo (pa tudi sistemi, kjer je socialno delo »gostujoče«) jasno izvajalo svoje dejavnosti, mora imeti stroka socialna dela opredeljeno izhodišče ravnanja in način delovanja (Flaker, 2015). Socialni delavec mora pri svojem delu uporabiti primerne

metode dela, saj se v njih zrcalijo tako teoretični koncepti kakor tudi spretnosti socialnega dela - na njihovi osnovi se lahko ocenjuje učinkovitost prakse socialnega dela (Miloševič Arnold in Poštrak, 2003, str. 100). Čeprav na področju socialnega varstva (konkretnejše na centru za socialno delo) delo opravljajo tudi drugi strokovni delavci, usposobljeni za delo v socialnem varstvu (psihologi, pravniki, pedagogi, sociologi, upravni delavci itn.), bomo v nadaljevanju opisovali metode in koncepte, ki veljajo za socialne delavce (kar pa ne pomeni, da jih ostali strokovni delavci pri svojem delu sploh ne uporabljajo).

Zastrow (1992) deli metode socialnega dela glede na obseg delovanja oz. glede na število uporabnikov ali pojavov, ki jih z neko metodo zajamemo. Metode so razdeljene na 3 ravni:

- mikro raven: socialno delo s posameznim primerom in vodenje primera;
- mezo raven: delo s skupino, skupinska terapija in družinska terapija;
- makro raven: skupnostno socialno delo in upravljanje.

Miloševič Arnold in Poštrak (2003, str. 100-112) med temeljne metode socialnega dela uvrščata socialno delo s posameznim primerom, socialno delo s skupino, skupnostno socialno delo, raziskovanje v socialnem delu in supervizija.
Obstoječa taksonomija metod socialnega dela je po mnenju Flakerja (2015, str. 13) zastarela in nezadostna. Klasična delitev metod na tri kategorije, ki vsebuje delo s posameznikom, delo s skupino in skupnostno delo (Friedländer in Pfaffenberger, 1970; Miloševič Arnold, 1989) je zavajajoča, saj je socialno delo vedno prečno, poteka na treh ravneh. Socialni delavec pri delu s posameznikom obenem (posredno ali neposredno) dela s skupinami, ki jim posameznik pripada, se srečuje s posameznikovimi razmerji do skupnosti in države in obratno.

Kot pravi Flaker (2003b, str. 242), je socialno delo stroka, ki poskuša s svojo inovativnostjo in ustvarjalnim reševanjem razmer delovati v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah. Zato tudi ne more imeti vnaprej kodiranih metod in natančno predvidenih postopkov (najbližje temu je izvajanje javnih pooblastil, o čemer bomo govorili v nadaljevanju). Metode socialnega dela so po njegovih besedah »sestavljene iz teoretskih znanj, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati so utemeljene v vrednotah

socialnega dela, konkretno pa določene s kontekstom in nalogo, ki jo opravlja socialni delavec.« (Flaker, 2003b, str. 239)

Metode socialnega dela (oz. njihov oris), ki jih povzemamo po Flakerju (2003a, str. 80 – 87), so: svetovanje in pogovarjanje; ocenjevanje (življenjskih situacij, potreb, tveganj, moči in resursov); skupinsko delo; individualno oz. osebno načrtovanje in izvajanje storitev; analiza tveganja; zagovorništvo; krepitev moči; zagotavljanje storitev, dajatev in informacij; rezidencialno delo; skupnostno socialno delo; dokumentiranje (poročil, zaznamkov, spisov, dopisov itd.); raziskovalno delo; ekspertize in svetovanje (npr. supervizija, konzultacije); menedžment (vodenja, pridobivanja sredstev, načrtovanja); usposabljanje in poučevanje ter publiciranje.

Če se usmerimo na centre za socialno delo, je osnovni metodični okvir socialnega dela pri izvajanju javnih pooblastil pravzaprav odločanje in izrek določenega ukrepa, pri katerem je treba v omejenem času opraviti določeni vrstni red opravil. Pri javnih pooblastilih gre za preplet socialnega dela in upravnega postopka, a vendarle moramo vedeti, da je način, kako je treba ukrep izvesti, predmet socialnega dela (Flaker 2003a, str. 35).

Pri izvajanju nalog in storitev je, ne glede na metodo dela, pomembno upoštevati tudi metodična načela:

- *dialoga* kot osnovnega sredstva socialnega dela, kjer se želimo izogniti birokraciji socialnega dela. Dialog je usmerjen v konkreten kontekst, naloge, s katerimi spreminjamo konkretno situacijo.
- *verjetnosti,* kjer je naloga socialnega dela oceniti verjetnost tveganja, zmanjšati tveganje ter oceniti tveganje in profit za uporabnika.
- *proaktivnosti* v smislu načrtovanja in zmanjševanja škode in tveganja.
- *refleksivnosti*, kjer se nenehno vračamo k začetnim hipotezam, jih preverjamo in preoblikujemo.
- *pravice do napak in spodrsljajev* kot nujna posledica metode. Napake so sestavni del ustvarjalnega delovanja v socialnem delu, s sistematično refleksijo in dialogom pa se iz njih učimo. Pravico do napak je treba priznati tudi uporabnikom socialnega dela. (Flaker, 2003a, str. 32-34)

Socialno delo je polno raznolikih spretnosti, ena izmed njih je zagotovo pogovarjanje. Spretnost socialnega delavca, da zna voditi pogovor, empatično poslušati, raziskovati, reflektirati, razvijati nove interpretacije, sklepati dogovore ter ustvarjati rešitve in konkretna dejanja, je nujno potrebna (Flaker, 2003b). Eden izmed razlogov za to je, da je pogovor osrednji prostor, v katerem nastaja proces pomoči v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 7).

Socialno delo s pomočjo procesa pomoči rešuje kompleksne socialne probleme in išče nove rešitve v socialnodelavskem delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič 2002). Koncept vzpostavljanja delovnega odnosa v socialnem delu je ključnega pomena, zato se mu v nadaljevanju posvečamo.

Da bi lahko strokovni delavec vzpostavil pogovor, ki omogoča iskanje, sooblikovanje in soustvarjanje rešitev, mora najprej vzpostaviti delovni odnos. Po Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2015, str. 9) elementi delovnega odnosa zajemajo:

- dogovor o sodelovanju,
- instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje.

Dogovor o sodelovanju kot uvodni ritual vsebuje pristanek udeleženih na sodelovanje tukaj in zdaj in dogovor o delovnem odnosu (torej kako bodo udeleženi delali). V Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (2017) opažamo, da se pri nujnih opravilih strokovnega delavca pogosto pojavlja dolžnost vzpostavitve delovnega oz. svetovalnega odnosa z uporabnikom, kar nakazuje na dejansko uporabo konceptov v praksi. Bistvo Lüssijevega (1991) koncepta instrumentalne definicije in soustvarjanja rešitev je v soustvarjanju procesa pomoči, kjer vsak izmed udeleženih v dialog vstopi s svojo definicijo problema in raziskuje svoj delež v rešitvi. Osebno vodenje je ravnanje socialnega delavca, ki se usmerja k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oz. dobrim izidom. Z osebnim odzivanjem socialnega delavca se odprejo alternativne poti iskanja možnih rešitev, izidov (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina 2015, str. 9-11).

Čačinovič Vogrinčič (2002, str. 93) pravi, da je razlaga koncepta vzpostavljanja delovnega odnosa nepopolna, če v praksi ne naučimo ravnati v skladu s teoretskimi koncepti

postmoderne paradigme socialnega dela. Zato se je v praksi potrebno opreti na štiri sodobne koncepte v socialnem delu: (1) perspektivo moči, (2) etiko udeleženosti, (3) znanje za ravnanje in (4) ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-navzočnosti (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina 2015, str. 9).

Pri etiki udeleženosti se socialni delavec odpove moči o posedovanju resnice in rešitve in jo nadomesti s soustvarjanjem in skupnim iskanjem rešitev. Delovni odnos je usmerjen v ravnanje s sedanjim časom, ki je na voljo, pri tem pa socialni delavec s svojo navzočnostjo prisluhne uporabniku in izkaže sočutje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina 2015, str. 12-14). Z znanjem za ravnanjem socialni delavec pokaže spretnost vzpostavitve in vzdrževanja delovnega odnosa ter podelitve znanja z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij tekom pogovora (Čačinovič Vogrinčič, 2003, str. 201). Koncept perspektive moči je usmerjen k spoštljivemu iskanju uporabnikovih virov, moči za dosego njegovih ciljev in sanj. Leksikon moči poudarja moč jezika in besed ter vsebuje sedem načel (dodajanje moči, včlanjenost, moč okrevanja, zdravljenje in celotnost, dialog in sodelovanje, odpoved nejevernosti) (Saleebey, 2009, str. 9).

Smiselnost uporabe teoretičnih konceptov in načel socialnega dela v praksi je razvidna z uporabo jezika socialnega dela. Le-ta namreč omogoča opisovanje sprememb, ubeseditev uresničljivih možnih korakov v smeri rešitev. Z jezikom socialnega dela lahko ubesedimo proces in koncept pomoči, delujemo v smeri perspektive moči in raziskujemo dodatne vire. Pri sodelovanju z drugimi strokami pa nam omogoča jasno opredelitev deleža socialnega dela v interdisciplinarnih projektih (Čačinovič Vogrinčič, 2010, str. 239).

Da bi bolje in celovitejše razumeli našo empirično raziskavo, v tem poglavju namenjamo pozornost tudi socialnemu delu z neprostovoljnimi uporabniki, saj Šugman Bohinc (2006) opozarja, da se število neprostovoljnih uporabnikov povečuje. Center za socialno delo se srečuje z velikim številom uporabnikom. Nekateri izmed njih vstopajo v socialno delo prostovoljno (npr. iskalci oz. prosilci socialnovarstvenih storitev, denarne pomoči), drugi pa neprostovoljno (teh je na centru za socialno delo več). Pri slednjih gre bodisi za uporabnike, ki jim je bila storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo, ukrepom (to so mandatni uporabniki, skrajni primer so zaporniki) ali pa gre za področje socialnega dela brez zakonske odločbe, kjer uporabniki doživljajo formalni ali neformalni

pritisk, naj sprejmejo socialnovarstvene storitve. V neprostovoljnih transakcijah socialnega dela navadno obstaja neravnovesje moči, ki bi se mu neprostovoljni uporabnik želel izogniti, če bi imel to možnost (česar se moramo zavedati in razumeti). Elementi oz. vsebine procesa pomoči se razlikujejo v tem ali gre za prostovoljni pristop v socialno delo ali pa gre za neprostovoljne transakcije, kjer so pogosto prisotne različne, celo nasprotujoče si interpretacije tega, kaj je lahko uporabniku v pomoč (Šugman Bohinc, 2006, str. 345-346). Pri neprostovoljnih uporabnikih pride do izraza »dvojna vloga« socialnega delavca, kjer je po eni strani v vlogi avtoritete, ki se sklicuje na mandat oz. javno pooblastilo, po drugi strani pa želi uporabniku prek socialnovarstvenih storitev pomagati. Takšne situacije so lahko za strokovne delavce frustrirajoče in etično problematične (Šugman Bohinc, 2006). Sobočan (2011, str. 205-206) dodaja, da se strokovni delavci v praksi socialnega dela srečujejo »s konfliktnimi situacijami, ki nastajajo na presečišču odgovornosti do uporabnikov, skupnosti, organizacije, v kateri delajo, in sistema, v katerem delujejo.«

1.6. Stres in izgorelost na delovnem mestu

V današnjem času obstajajo različne opredelitve in definicije stresa (Lindemann, 1977; Looker in Gregson, 1993; Luban-Plozza in Pozzi, 1994; Middleton, 2014; Rakovec-Felser, 1991; Schmidt, 2003; Selič, 1999; Spielberger, 1985; Starc, 2008; Zaviršek Mikolič, 2013). Mi ga opredeljujemo kot reakcijo na dražljaj iz okolja, ki povzroči motnje posameznikovega fizičnega in psihičnega delovanja (Zaviršek Mikolič, 2013). Za stres je značilno »neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega.« (Looker in Gregson, 1993, str. 31)

Ločimo kratkotrajni oz. pozitivni stres, ki se kaže v motiviranosti, pozitivni vznemirjenosti, ustvarjalnosti, učinkovitosti itd. ter dolgotrajni oz. negativni, kronični stres, ki moti posameznikovo vsakdanje delovanje in vpliva na zdravje tako, da lahko povzroči bolezen (Zaviršek Mikolič, 2013). V nadaljevanju se usmerjamo v negativni stres, saj ga je na področju dela občutno več.

Negativen oz. škodljivi stres se po Looker in Gregson (1993, str. 33) pojavi, ko nakopičene zahteve presegajo posameznikove sposobnosti za obvladovanje, medtem ko Starc (2008) negativni stres definira kot pojav, ki z dalj trajajočimi, ponavljajočimi ali intenzivnimi stresnimi reakcijami organizma škodljivo učinkuje na zdravje. Organizem se posledično ne more sprostiti ali obnoviti.

Znaki in simptomi škodljivega stresa se odražajo v spremembah razpoloženja, čustvovanja, razmišljanja, vedenja in telesnega ravnovesja (Bajt, Jeriček Klanšček in Britovšek, 2015; Dernovšek, Sedlar Kobe in Tančič Grum, 2017). Lazarus (1991) poudarja obstoj kratkoročnih in dolgoročnih posledic stresa. Kratkoročne posledice terjajo fiziološke in afektivne reakcije, dolgoročne pa poslabšanje zdravja, ogroženo dobrobit in poslabšanje socialnega funkcioniranja.

Lazarus in Folkman (1984, kot navedeno v Černigoj Sadar, 2002, str. 86) govorita o poklicnem stresu, kadar zahteve dela obremenijo ali presežejo osebne prilagoditvene vire.
Po Looker in Gregson (1993) in Ihan in Simonič Vidrih (2005) je delovno mesto pogosto prostor škodljivega stresa, ki ga povzročajo različni dejavniki: preobremenjenost, prekratki časovni roki, pomanjkanje priložnosti za uspeh, nejasna vloga in pomen delovnega mesta, spreminjanje delovnih navad in izguba občutka pripadnost organizaciji.

Prisotnost stresa pri delu se na ravni posameznika kaže v:

- čustvenih odzivih, ki zajemajo spremembe v razpoloženju ali obnašanju ter težave v odnosih (tako s sodelavci kot z nadrejenimi),
- izogibanju delovnim nalogam, občutku neobvladovanja dela, neuspešnosti opravljanja dela, nezadovoljstvu na delovnem mestu in
- razvijanju različnih zdravstvenih težav, ki vodijo v izostajanje z dela (Bajt, Jeriček Klanšek in Britovšek, 2015, str. 25).

Če je posameznikovo doživljanje izrazito stresnih situacij (ki jih ni mogoče nadzirati) dalj trajajoče, se prične proces izgorevanja.
Posledice stresa na delovnem mestu se kažejo tudi na ravni delovne organizacije:

- slabi medsebojni odnosi med zaposlenimi ter zaposlenimi in vodstvom,

– fluktuacija (pogosto menjavanje kadra),
– absentizem (pogosto izostajanje zaposlenih z dela zaradi delovnega in socialnega okolja) in
– prezentizem (zmanjšana učinkovitost delavca) (Bajt, Jeriček Klanšek in Britovšek, 2015, str. 26).

V tem poglavju obravnavamo tudi izgorelost na delovnem mestu, ki za razliko od stresa nima enotne, splošno priznane definicije. Izgorelost je po besedah Schmiedel (2011) stanje občutne fizične, psihične in čustvene izčrpanosti zaradi dalj trajajočih obremenitev. Gre za sindrom, pri katerem se simptomi razlikujejo glede na posameznikovo stopnjo in obseg obolenja. Pogosto se uporablja tudi angleški izraz »*burnout*«.

Na prvi pogled bi lahko rekli, da gre pri stresu in izgorelosti za enak pojav, vendar moramo pojma razlikovati. Tušak, Marinšek in Blatnik (2016, str. 11) si razlikovanje med pojmoma razlagajo takole: »Stres se nanaša na stanje, ko je posameznik izpostavljen psihičnim ali fizičnim obremenitvam, izgorelost pa se pojavi kot posledica dolgotrajne izpostavljenosti stresu in previsokih zahtev okolice.« Černigoj Sadar (2002, str. 86) si pojma interpretira nekoliko drugače, pri čemer je pojem stresa opredeljen kot začasen prilagoditveni proces, ki ga spremljajo mentalni in fizični simptomi, izgorelost pa kot stopnja odpovedi prilagoditvenih procesov, ki so rezultat dolgotrajnega neravnovesja med zahtevami in viri ter dalj trajajočega stresa na delovnem mestu.

Schmiedel (2011, str. 21) pravi, da pride do izgorelosti ob istočasni prisotnosti stresa, depresije in izčrpanosti. Poleg tega Schmiedel (2001, str. 16-17) dodaja, da izgorevanje poteka na treh ravneh in sicer:

– na telesni (kaže se v težavah s srcem, prebavili, pojavlja se glavobol, utrujenost, pomanjkanje spolne sle, napetost v mišicah in bolečina v hrbtu),
– na mentalni (kaže se v motnjah koncentracije, težavah pri odločanju, slabšem prenašanju obremenitev, zmanjšani motivaciji in ustvarjalnosti) in
– na čustveni (prisoten je nemir, živčnost, pesimizem, depresivno razpoloženje, občutek notranje praznine, pomanjkanje volje in nizko samovrednotenje).

Tristopenjski model izgorevanja (Schmiedel, 2011) se najprej začne s fazo aktivacije, kjer se poviša raven stresnih hormonov in se na stres odzivamo s tresenjem, pospešenim bitjem srca ter telesnim nemirom. Sledi faza odpora, kjer ostaja raven stresnih hormonov stalno povišana, prisotni so telesni napori, zato sledi postopna izčrpanost. V zadnji fazi (faza izčrpanosti) se okrepita telesni in duševni občutek izčrpanosti, vzdrževanje stalno povišane ravni stresnih hormonov je vse težje, zato sledi resignacija.

Poznamo notranje in zunanje dejavnike, ki ugodno vplivajo na razvoj izgorelosti. Notranji so odvisni od posameznika samega, zato se bomo raje osredotočili na zunanje, na katere skorajda nimamo neposrednega vpliva. Zunanji dejavniki (Schmiedel, 2011; Stare idr., 2012; Božič, 2012) so:

- sama narava dela,
- prevelik obseg dela,
- nestvarni časovni roki,
- visoka stopnja odgovornosti, vendar premalo pristojnosti pri odločanju,
- konfliktnost in nejasnost vlog zaposlenega,
- rutinsko delo,
- nemožnost napredovanja ali razvoja,
- pretiran nadzor ali nezadostno vodenje s strani nadrejenih,
- malo priznanja za dobre dosežke,
- nezadostno sodelovanje in podpora s strani sodelavcev in/ali nadrejenih in
- slabo vzdušje v organizaciji, ponekod tudi mobing.

Poleg navedenih dejavnikov omenjamo na področju dela z ljudmi še: veliko število uporabnikov, nerazumevanje in nizko vrednotenje dela s strani okolja, pretirana pričakovanja in zahteve glede učinkovitosti, nezainteresiranost vodstva za probleme strokovnih delavcev in neobstoj socialne mreže za pomoč ob stiskah, ki so povezane s strokovnim delom (Mikuš-Kos, 1990).

Po Maslach in Leiter (2002) izgorevanje na delovnem mestu povzroča preobremenjenost z delom (intenzivno in zapleteno delo, ki zahteva veliko časa), pomanjkanje nadzora, ki zmanjšuje avtonomijo posameznika, nezadostno nagrajevanje, razpad delovne skupnosti in pomanjkanje poštenosti na delovnem mestu, v delovni skupnosti in v organizaciji ter

nasprotujoče si vrednote. Avtorja navajata, da se izgorevanje na delovnem mestu kaže v posameznikovi kronični izčrpanosti, ciničnosti, odtujenosti do dela ter neučinkovitosti.

Izgorelost ni le stvar posameznika, temveč tudi organizacije, saj pojav vpliva na njeno delovanje (Maslach in Leiter, 2002). Navsezadnje lahko učinki stresa in izgorelosti na delovnem mestu kažejo na pojav prezentizma, absentizma in fluktuacije (Stare idr., 2012).

Johnson idr. (2005) poudarjajo, da so zdravstveni delavci in delavci v socialnih službah dovzetnejši za stres na delovnem mestu. Schmiedel (2011) pravi, da so izgorelosti izpostavljeni tudi delavci v službah pomoči oz. javni uslužbenci, ki nudijo storitve (Potter, 1998). V poklicih nudenja pomoči sodijo med najbolj ogrožene prav socialni delavci (Božič, 2012; Fengler, 2007; Mikuš-Kos, 1990).

Fengler (2007) pravi, da lahko nudenje pomoči utruja, k temu pa pripomore obremenitev s strani uporabnikov (avtor uporablja izraza klient in pomočnik, mi smo izraza nadomestili z 'uporabnik' in 'strokovni delavec'), obremenitve v timu ter obremenitev s strani institucije.
V nadaljevanju nam Fengler (2007, str. 61–71) predstavi nekaj potencialnih obremenitev strokovnega delavca s strani institucije in sicer:

- pomanjkanje osebja (pogosti primanjkljaj delovne sile v ustanovah, ki nudijo pomoč drugim),
- veliko število uporabnikov (preveliko število uporabnikov in srečanj z njimi, pri čemer ne gre za težavo, ki izhaja iz uporabnikov, temveč iz institucije, saj ta odloča, koliko uporabnikov je treba učinkovito oskrbeti v določenem obdobju),
- izostanek institucionalne podpore pri strokovnem delu,
- neučinkovitost dela,
- institucionalni konflikti vlog (uporabnik, svojci, javnost, tim, supervizor in nosilna organizacija strokovnemu delavcu vsakokrat pripisujejo različna pričakovanja, vezana na določeno vlogo) in
- odsotnost supervizije.

Poleg tega Fengler (2007) dodaja nekatere značilnosti uporabnikov, ki strokovnim delavcem povzročajo preglavice (pri tem avtor ne želi nikomur pripisovati krivde, saj k obremenitvi strokovnega delavca sodi tudi strokovni delavec, ki v obremenitvi sodeluje):

- požrešni uporabniki (uporabnikova intenzivna obremenitev strokovnega delavca, da se ta ob koncu delovnega dne počuti izčrpanega),
- uporabniki, ki napravijo močan vtis (izstopajo zaradi karizme, načina izražanja ipd.),
- pasivno-agresivni uporabniki (nekaterim uporabnikom uspe, da strokovnemu delavcu naložijo delo in si srečanja prikrojijo tako, da jim je kljub težavam v življenju kolikor toliko udobno),
- manipulativni uporabniki,
- spletkarski uporabniki,
- uporabniki s hudo duševno motnjo,
- nedosegljivi in neuvidevni uporabniki ter
- uporabniki, ki prekinejo obravnavo.

Kaslowova in Schulmanova (1987; kot navedeno v Fengler, 2007, str. 74) navajata opozorilne znake izgorelosti:

- »odpor do odhajanja v službo;
- nenehno pritoževanje zaradi odpora do dela in prevelikih zahtev;
- počutiti se odrezanega od sveta;
- življenje doživljati težko in otopelo;
- naraščajoče število negativnih kontratransferjev z uporabniki;
- razdražljivost, slaba pozornost, razdraženost in nestrpnost doma;
- pogosta obolenja brez jasnega vzroka;
- misli na beg in samomor.«

Obvladovanje stresa in izgorelosti na delovnem mestu je možno na individualni in organizacijski ravni. Potencialne rešitve na organizacijski ravni lahko vključujejo: zmanjšanje obremenitev in zahtev dela, povečanje vključenosti in sodelovanja zaposlenih pri načrtovanju in načinu opravljanja dela, posvečanje medsebojnim odnosom v organizaciji, pripravo zaposlenih na organizacijske spremembe, jasno opredelitev vlog in

nalog zaposlenih, individualno podporo, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih, več možnosti za posameznikov karierni razvoj in spodbujanje učinkovitega timskega dela (Božič, 2012).
Posameznik se lahko s stresom spopada na različne načine in sicer s tehnikami sproščanja in telesno aktivnostjo (predvsem pri kratkoročnem stresu), osebnostnim zorenjem, premišljeno organizacijo dela, zdravim načinom življenja in kvalitetnim preživljanjem časa (Božič, 2012; Lipnik, 2012).

K preprečevanju izgorelosti na področju socialnega varstva znatno pripomore supervizija, socialna opora oz. podpora in uspešno timsko delo (Mikuš-Kos, 1990; Fengler, 2007).
Fengler (2007) označuje supervizijo kot psihosocialno svetovanje strokovnim delavcem, ki se želijo razbremeniti, razjasniti svojo poklicno identiteto ter ohraniti in razvijati svojo poklicno kompetentnost.
Supervizija vsebuje razvojno-edukativno in podporno komponento (Žorga, 2002). Poleg tega, da omogoča poklicno učenje in razvoj, strokovnemu delavcu pomaga pri razbremenjevanju oz. predelavi čustvenih vsebin. Supervizija spodbuja refleksijo dela in tako pripomore k ustvarjanju novih razlag, vidikov in možnih rešitev (Kobolt, 1995). Poleg tega supervizija pomaga združevati in prenašati teoretično znanje v prakso (Kobolt in Žorga, 2000) in spodbuja znanje za ravnanje (Miloševič Arnold, 1999).
Posebna oblika supervizija je intervizija, kjer gre za posebno metodo učenja. Za intervizijo se uporablja tudi izraz vrstniška supervizija (Žorga, 2002), saj gre za opravljanje supervizije v majhnem krogu kolegov s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti. Prednost intervizije je, da podobno znanje in izkušnje članov intervizijske skupine ugodno vpliva na skupinsko vzdušje. Poleg tega lahko člani doživljajo intervizijo kot priložnost za medsebojno podpiranje in prijetno razbremenilno izkušnjo (Miloševič Arnold, 1999).

Poleg individualne in organizacijske ravni ne smemo pozabiti na sistemsko raven obvladovanja stresa in izgorelosti. Mikuš-Kos (1990) poudarja pomen socialne politike pri izgorevanju v službah pomoči. Izgorevanje je treba obravnavati v okviru konteksta širšega socialnega okolja, pri katerem je obtoževanje strokovnih delavcev ali uporabnikov za izgorevanje napačno. Pojav izgorevanja moramo smatrati kot del okoliščin in pogojev, v

katerih strokovni delavci in uporabniki živijo, ne pa kot individualno šibkost, ki naj bi povzročila izgorelost. Preučevanje socialnih okoliščin, ki vodijo k razvijanju in vzdrževanju izgorelosti, je izrednega pomena. Socialna politika z ukrepi vpliva na socialne okoliščine in je v veliki meri odgovorna za preprečevanje pojava.

2. Formulacija problema

Z obravnavano problematiko sem se srečala med opravljanjem študijske prakse na Centru za socialno delo Nova Gorica. Med opazovanjem strokovnih delavcev pri delu sem se podrobneje seznanila z obsegom in vsebino nalog, načinom dela ter z izzivi pri opravljanju strokovnega dela. Med drugim mi je nekaj strokovnih delavcev zaupalo, da je lahko delo na centru za socialno delo naporno, saj občutijo pritisk s strani različnih akterjev. Zaznala sem, da se tematiki pritiskov na strokovne delavce na centrih za socialno delo ne posveča veliko pozornosti. O njej se ne govori naglas, čeprav je pritisk prisoten. Vsekakor se mi zdi razumno in razumljivo, da se študij socialnega dela posveča izobraževanju in usposabljanju študentov za izvajanje strokovnih nalog in storitev predvsem na področju socialnega varstva. Se pa veliko manj posveča vsebinam, ki so povezane s problemom tega diplomskega dela. Posledično sem imela priložnost spoznavanja dejanskega strokovnega dela in težav, povezanih z delom na centru za socialno delo, šele v tretjem in četrtem letniku študija.

Na podlagi izkušenj, ki sem jih pridobila v času študija, sem se odločila, da raziščem, kakšne pritiske občutijo in s katerimi težavami se spopadajo strokovni delavci na centru za socialno delo, kako ravnajo ob tem ter kakšno podporo bi potrebovali, da bi lažje opravljali strokovno delo.

Namen raziskave je preučiti situacije, ki jih strokovni delavci občutijo kot pritisk, podrobneje raziskati, kdaj in na katerih področjih dela centra za socialno delo se pojavlja pritisk in v kolikšni meri. Poleg tega je namen tudi preučitev, kako se strokovni delavci s tem spopadajo ter kakšne so morebitne rešitve. Poudariti moram, da namen raziskave ni okriviti 'vršilce' pritiska, temveč bolje razumeti, zakaj sploh prihaja do pritiskov pri strokovnem delu in kako razloge odpraviti oz. zmanjšati (če je le mogoče) zato, da bi lahko socialni delavec še bolje in kvalitetnejše soustvarjal rešitve z uporabnikom.

Cilj raziskave je pridobiti mnenja in izkušnje strokovnih delavcev o pritisku (oz. pritiskih), o soočanju s tem pritiskom in posledicami le tega ter o potencialnih rešitvah, kako zmanjšati pritisk na področjih, kjer je to mogoče.

Ugotovitve raziskave bodo centru za socialno delo (tako strokovnim delavcem kot vodstvu) informacija, kako pristopiti k problematiki na organizacijski ravni. Poleg tega lahko ugotovitve raziskave spodbudijo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, navsezadnje tudi sistem socialnega varstva, da se prične aktivnejše reševanje problematike pritiska na strokovnega delavca na CSD. Naše ugotovitve so potencialno uporabne tudi za ostale centre za socialno delo, predvsem kot informiranje o potencialnih (sistemskih in zakonodajnih) rešitvah in pomočeh za lažje opravljanje strokovnega dela. Potrebe glede podpore so večinoma odvisne od vsakega centra za socialno delo posebej, vendar lahko kljub temu naše ugotovitve seznanijo ostale centre za socialno delo, da je podpora nezanemarljiv element zmanjševanja pritiska pri strokovnem delu.

Raziskovalna vprašanja, ki smo jih z raziskavo hoteli razjasniti, so:

1. Ali so strokovni delavci pod pritiskom in kako se ta pritisk kaže?
2. S kakšnimi pritiski se strokovni delavci srečujejo?
3. Na katerem področju dela je največ pritiskov in zakaj?
4. Kdo vrši pritisk na strokovnega delavca?
5. Kako se strokovni delavci spopadajo s pritiskom oz. ga obvladujejo?
6. Kakšne oblike podpore ali morebitnih drugih sprememb si želijo?

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Izvedeno raziskavo smo glede na stopnjo v procesu spoznavanja ovrednotili kot poizvedovalno oz. eksplorativno, saj smo šele v raziskavi seznanjali z osnovnimi značilnostmi področja problematike socialnega dela o pritiskih pri strokovnem delu (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 80). Posebnost poizvedovalne raziskave je tudi ta, da nismo proučevali celotne populacije (ali reprezentativnega vzorca), temveč smo se omejili na manjše število primerov. Menimo, da lahko raziskava služi za kasnejša bolj natančna in poglobljena raziskovanja (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 80).

Po Mesecu (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 84) pri teoretični raziskavi iščemo oz. odkrivamo nove povezave in dognanja na podlagi že obstoječih spoznanj, naša raziskava pa je empirične narave, saj smo s spraševanjem zbirali novo, neposredno izkustveno gradivo.

Rezultat osnovnega empiričnega gradiva v našem raziskovalnem procesu so besedni opisi pritiskov pri strokovnem delu na različnih področjih dela, obvladovanj oz. spopadanj s pritiski, oblik pomoči in podpore itn., kar umeščamo pod kvalitativno raziskavo (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 84). Poleg tega je pridobljeno gradivo obdelano in analizirano na beseden način brez uporabe matematičnih in statističnih metod (Mesec, 1998, str. 26).

Glede na odnos do praktičnega delovanja lahko po Mesečevi razlagi (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 84) našo raziskavo pojmujemo kot uporabno, saj je izvedena za neposredne potrebe prakse, torej strokovne delavce na centru za socialno delo. Spoznanja raziskave o pritiskih pri strokovnem delu so lahko uporabna za reševanje te problematike (tam, kjer je to seveda mogoče).

3.2. Merski instrumenti

Merski instrument sestoji iz vnaprej pripravljenega delno strukturiranega (standardiziranega) vprašalnika. Je okvir pri izvajanju polstrukturiranega intervjuja, za

katerega je značilna kombinacija prehodno pripravljenih *ključnih* vprašanj ter drugih vprašanj odprtega tipa, ki jih intervjuvar oblikuje med samim pogovorom (Sagadin 1995b, str. 314; Ambrož in Colarič-Jakše, 2015, str. 86-87). Merski instrument je v celoti priložen v dodatku (*glej prilogo 9.1)*.

Že na začetku raziskovanja smo domnevali, da bomo s tematiko poizvedovanja posegli na področje, ki je za intervjuvanca občutljivejše in zaupnejše narave. Sagadin (1995b, str. 311) pravi, da je ravno nestandardizirani intervju prilagojen področjem, ki zahtevajo tesnejši, osebnejši in zaupnejši odnos med intervjuvarjem in intervjuvancem tekom poizvedovalnega pogovora. A vendar smo intervjuvanje nekoliko strukturirali, da bi delno poenotili postopek zbiranja podatkov pri vseh intervjuvancih (Sagadin 1995b, str. 315) ter si tako olajšali urejanje in analiziranje pridobljenega gradiva (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 232).

Pri izdelovanju vprašalnika smo se opirali zgolj na predhodne neformalne pogovore s strokovnimi delavci tekom študijske prakse ter na naš cilj raziskovanja, tj. pridobiti mnenja in izkušnje strokovnih delavcev (na različnih področjih dela) o pritiskih, spopadanju oz. obvladovanju le teh, o oblikah podpore in potencialnih rešitvah zmanjševanja pritiska na področjih, kjer je to mogoče.

Vprašalnik obsega sedem ključnih vprašanj odprtega tipa, ki smo jih postavili vsakemu intervjuvancu. Poleg tega smo dodali tudi štiri podvprašanja, ki jih lahko intervjuvancu postavimo, če bi bilo potrebno spodbuditi in razvijati ožje, bolj poglobljene vsebinske odgovore. Vprašanja obsegajo sedem poglavitnih postavk, ki so bile predmet raziskovanja: (1) področje dela, (2) pritiski pri strokovnem delu, (3) stopnja pritiskov, (4) vršilci pritiskov, (5) spopadanje s pritiski in obvladovanje pritiska, (6) rešitve za zmanjšanje pritiskov in (7) oblike podpore.

Poudariti moramo, da so postavke grupirane (oblikovane) tako, da v uvodu intervjuvanca najprej vprašamo, na katerem področju dela opravlja svoje delo, nato sledi vprašanje o pritiskih pri strokovnem delu. Vrstni red pri nadaljnjih postavkah ni določen vnaprej in se lahko prilagodi konkretnemu položaju, ki je načeloma odvisen od intervjuvanca samega – intervjuvanec lahko namreč že pri postavki o pritiskih pri strokovnem delu sam napeljuje na področje spopadanja in obvladovanja pritiskov ter mimogrede vključi potencialne rešitve itn.

3.3. Opredelitev enot raziskovanja - populacija, vzorec

Populacijo sestavlja 26 strokovnih delavcev in strokovnih delavk v okviru osnovne dejavnosti na Centru za socialno delo Nova Gorica, na dan 10. 5. 2017. Pod osnovno dejavnost v naši raziskavi pojmujemo delo, ki ga opravljajo strokovni delavci na sedežu centra za socialno delo, pri tem sta izključena krizni center in dnevni center Žarek.

Čeprav je celotna populacija, ki je predmet raziskave, majhna (manjša od 500 enot) (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 136), smo se kljub temu odločili za vzorčenje. Intervjuvanje celotne populacije, obdelava in analiza pridobljenega gradiva bi terjali veliko časa, s pomočjo analize bi lahko proučevali pogostost ponavljanja določenih raziskovanih pojavov, kar pa ni cilj našega raziskovanja. Četudi bi želeli preučevati celotno populacijo, bi navsezadnje lahko preučevali le tiste, ki so prostovoljno privolili v sodelovanje.

Vogrinc (2008, str. 54) in Mesec (1998, str. 73) trdita, da pri kvalitativnem raziskovanju opustimo idejo o reprezentativnem slučajnostnem vzorcu, saj namen kvalitativne raziskave ni posploševanje ugotovitev na populacijo, temveč celovitejša proučitev relevantnih in raznolikih enot raziskovanja. Odločili smo se, da bomo izbrali enote raziskovanja s pomočjo neslučajnostnega priložnostnega vzorca. Po Mesečevih besedah so takšni vzorci najpogosteje uporabljeni v družboslovnih raziskavah, kjer raziskovalec zbira empirično gradivo pri skupinah ljudi, ki so mu najbolj dostopne (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 153). Poleg tega Ambrož in Colarič-Jakše (2015, str. 116) dodajata, da je neverjetnostno vzorčenje najučinkovitejši pristop pri načrtovanju vzorca v kvalitativni raziskavi.

Pri vzorčenju smo želeli pridobiti raznolike enote raziskovanja, zato smo v sodelovanje povabili strokovne delavce z vseh področij strokovnega dela. Le-ta so: delo z odraslimi, delo z družino, delo z mladostniki, prva socialna pomoč, področje nasilja ter zaščite otrok, starševsko varstvo in družinski prejemki, uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, koordinacija za splošno koristno delo, koordinacija za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti, področje prava in področje posvojitev.

Vzorec našega raziskovanja zajema 13 strokovnih delavcev z različnih področij dela. Tam, kjer isto področje predstavljata dva strokovna delavca, smo v sodelovanje povabili tistega, s katerim smo predhodno med študijsko prakso že navezali stike. Tako smo imeli večjo možnost, da z intervjuvancem razvijemo tesnejše, osebnejše in zaupnejše vzdušje tekom

pogovora. Največ strokovnih delavk je na področju dela uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, kar smo pri vzorčenju tudi upoštevali in pri intervjuvanju vključili več strokovnih delavk.

Na pravniškem področju in področju posvojitev je pri vzorčenju prišlo do osipa bodisi zaradi odsotnosti strokovne delavke v obdobju vzorčenja in zbiranja podatkov bodisi zaradi pisne neodzivnosti pri povabilu v sodelovanje. Domnevamo, da je k takemu osipu pripomoglo tudi pomanjkanje časa za intervjuvanje. Posledično smo izgubili dodatno raznovrstnost podatkov in je interpretiranje rezultatov ter oblikovanje teorije možno samo na podlagi preučevanih področij dela.

3.4. Zbiranje podatkov

Zbiranje primarnih podatkov je potekalo z metodo spraševanja in sicer s tehniko raziskovalnega intervjuja (Vogrinc, 2008, str. 99; Sagadin, 1995a, str. 101). Intervjuvanje je potekalo v prostorih Centra za socialno delo Nova Gorica v času od 11. 5. 2017 do 30. 5. 2017.

Glede na obliko govornega stika gre za neposredno ustno spraševanje (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 213) v obliki individualnega intervjuja, razen na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kjer je bil izveden skupinski intervju (Sagadin, 1995a, str. 101). Zaradi obilice dela in časovne stiske strokovnih delavk ni bilo mogoče intervjuvati vsake strokovne delavke posebej, zato smo se prilagodili okoliščinam in se dogovorili za skupinski intervju v času internega sestanka.

Intervjuvala sem izključno jaz (avtorica diplomskega dela), saj je intervjuvar po Sagadinovih besedah pri bolj nestandardiziranih tipih intervjuja praviloma raziskovalec sam, ker le on najbolje pozna cilje svoje raziskave (Sagadin, 1995b, str. 311). S predhodnim dovoljenjem sodelujočih v raziskavi so bili vsi pogovori posneti z diktafonom. Uporaba diktafona nam je znatno olajšala pogovor, saj je takojšnje zapisovanje odgovorov zamudno in zahteva veliko spretnosti, kjer obstaja možnost, da izpustimo oz. zanemarimo precej pomembnih podatkov in neverbalnih sporočil. Avdio zapisi so nam omogočili popolnejše, natančnejše in nepopačeno transkribiranje intervjujev, kjer je jasno razvidno, kdo je kaj rekel (Lamut in Macur, 2012, str. 153).

Narava raziskovane tematike je po našem mnenju občutljiva in delikatna, kar vpliva na odziv intervjuvancev in njihovo stopnjo pripravljenosti ali bo o tej temi obširno opisoval in

razlagal ali pa bo pri odgovarjanju bolj zadržan. To je še posebej razvidno pri skupinskih intervjujih, kjer imamo možnost opazovanja dinamike pogovora ter stopnje vključenosti vseh intervjuvancev. Pri strokovnih delavkah, ki so se v skupinskem intervjuju manj vključevale, sem pogovor usmerjala tako, da sem jih spodbudila k prostovoljnemu govoru. Pri opazki, da so bile nekatere strokovne delavke pri pogovoru manj vključene oz. so le malo spregovorile, so se nam porodila vprašanja, zakaj je temu tako. Mesec namreč pravi, da ima v skupinskem intervjuju član skupine svojo vlogo in se zato vede drugače, kot bi se pri neposrednem individualnem pogovoru. Poleg tega na njegovo odzivnost in izražena mnenja vpliva dogajanje v skupini (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 234). Dodali bi, da lahko zadržanost intervjuvanca (tako pri individualnih kot pri skupinskih intervjujih) morebiti kaže na strah strokovnega delavca, da bi si s podajo odkritega mnenja nakopal težave. Pri zanesljivosti določenih sklopov podatkov, kot je npr. podpora vodstva, imamo pomisleke, ali odražajo resnično stanje vseh intervjuvancev.

3.5. Obdelava in analiza gradiva

Zbrane podatke smo kvalitativno obdelali. Zbrano terensko gradivo, posneto z diktafonom, je bilo treba najprej prepisati v čitljivo obliko (*glej prilogo 9.2*). Transkripcija intervjujev je hkrati pomenila tudi urejanje gradiva. Zavedamo se, da smo do določenem mere posegli v gradivo in s tem ustvarili »novo« besedilo, ki je izhodišče za analizo (Mesec, 1998). Pri prepisovanju smo opustili podatke, ki so za našo raziskavo popolnoma irelevantni, tj. da niso v nikakršni povezavi z obravnavano temo[1]. Izjave intervjuvancev smo ohranili v 1. osebi ednine (oz. množine pri skupinskem intervjuju), izpustili mašila in gradivo po Mesečevem zgledu parafrazirali tako, da smo opustili izjave in opise, ki se ponavljajo in ki ne dodajajo informacije (Mesec, 1998, str. 92). Poleg tega smo narečne besede večinoma spremenili v knjižno slovenščino, saj nas ne zanima način izražanja - izjema so le posebni izrazi, ki vsebino pomensko obogatijo (npr. »… *in potem se počutiš kekec«*). Ker je bilo intervjuvanje standardizirano le do te mere, da je bilo potrebno intervjuvancem postaviti ključna vprašanja, so bili 'surovi' podatki vsebinsko in tematsko neurejeni. Izjave smo pri transkribiranju poskušali vsebinsko ter sistematsko razporediti oz. umestiti pod ključna

[1] Lahko pa nekoliko odstopajo od cilja raziskave, saj smo bili pri zbiranju gradiva odprti za raznolikost odgovorov, ki kažejo na širšo sliko problematike.

vprašanja in podvprašanja. Četudi umeščen tekst pod vprašanji sodi k drugi tematiki, temu ne pripisujemo velikega pomena, saj je v nadaljevanju sledilo odprto kodiranje.

Urejeno empirično gradivo smo smiselno razčlenili in določili enote kodiranja tako, da smo jih med seboj ločili s poševnimi črtami (/…/) ter jim dodali kodo izjave. Ta sestoji iz črke, ki označuje osebo in številko zaporedne izjave. Transkript skupinskega intervjuja vsebuje splošen del izjav vseh oseb (črki kode je dodana še številka nič *(H0)*, kjer številka 0 pomeni, da se izjava nanaša na vse intervjuvanke) in posamezne izjave vseh pet intervjuvank (H1 - H5). Poleg je s stičnim vezajem pripisana še številka zaporedne izjave (npr. /H0-**1**/; /H2-**2**/; /H4-**3**/).

Sledilo je odprto kodiranje razčlenjenih enot besedila. V tabelo smo vnesli številko izjave, prepisali dobeseden zapis izjave in mu pripisali pojem (ponekod tudi podpojem). Sorodne pojme smo nato združevali v kategorije (in nadkategorije tam, kjer je oseba na več področjih) in definirali teme *(glej prilogo 9.3.)*.

Naslednji korak vključuje osno kodiranje (*glej prilogo 9.4.*), kjer smo pri vsaki definirani temi vzpostavljali odnose znotraj vsake kategorije oz. hierarhijo med nadkategorijami in njenimi kategorijami (Mesec, 1998, str. 110–112). Gre za proces urejanja gradiva, obraten procesu odprtega kodiranja. Pri odprtem kodiranju smo od neurejenih pojmov prehajali v kategorije, nadkategorije in teme, pri osnem kodiranju pa gre za postopek prikazovanja urejene in smiselne razčlenitve tem na nadkategorije, kategorije (ponekod tudi podkategorije) ter izbrane relevantne pojme. Pri vsaki kategoriji smo pojme smiselno uredili in grupirali v podkategorije z namenom lažjega pisanja končnih rezultatov.

Zadnji korak je odnosno kodiranje *(glej prilogo 9.5.)*, kjer smo s povezovanjem in primerjanjem med seboj različnih kategorij ustvarjali domnevne odnose med kategorijami (Mesec, 1998, str. 118).

4. Rezultati

V tem poglavju poskušamo opisati najpomembnejše končne rezultate obdelave in sicer s pomočjo sistematičnih prikazov ključnih ugotovitev vseh obravnavanih tem. Pri tem se opiramo na sistematičen prikaz vseh relevantnih pojmov – osno kodiranje *(glej prilogo 9.4.)* in na povezave, ki smo jih strnili v odnosnem kodiranju (*glej prilogo 9.5.).*

4.1. Področje dela

Strokovni delavci na Centru za socialno delo Nova Gorica opravljajo strokovno delo bodisi na enem področju bodisi na več področjih dela. Skupina strokovnih delavk in strokovnih delavcev[2], katera delo opravlja le na enem področju dela, deluje na področju:

- starševskega varstva in družinskih prejemkov,
- varstva odraslih,
- družine in
- uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Nekateri pa delajo na več področjih dela (oz. na dveh):

- socialna pomoč in delo z mladostniki,
- koordinacija za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti ter področje posvojitev (v preteklosti),
- delo z otroki in mladostniki ter prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi,
- koordinacija za splošno koristno delo ter nasilje in zaščita otrok.

4.2. Pritiski pri strokovnem delu

Tukaj se osredotočamo na temo pritiskov pri strokovnem delu, ki pokazuje in dokazuje, da so strokovni delavci vsekakor pod pritiskom. Kako se ta pritisk kaže, lahko vidimo v nadaljevanju, kjer opisujemo vršilce pritiska, razloge za pritiske pri strokovnem delu, občutke strokovnih delavcev, obseg oz. stopnjo pritiska, najizrazitejši pritisk, vpliv pritiska na strokovno delo in obvladovanje pritiska oz. spopadanje z njim.

[2] V nadaljevanju tega poglavja pišemo pri množini v ženski obliki, ker je bilo v intervjuvanje vključenih občutno več pripadnic ženskega spola. Moško obliko ohranjamo v ednini le tam, kjer določeno strokovno delo opravlja pripadnik moškega spola.

4.2.1. Vršilci pritiska

Vršilcev pritiska je po mnenju strokovnih delavk pri strokovnem delu veliko, v grobem jih delimo na štiri skupine. Prva skupina je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, znotraj katere moramo upoštevati tudi socialno inšpekcijo, ki prav tako vrši pritisk na strokovne delavke. Druga skupina zajema vršilce pritiskov na centru za socialno delo, pri čemer so strokovne delavke navedle strokovno vodjo oz. nadrejenega. V tretji skupini so zunanje organizacije in posamezniki, torej strokovne službe (šolstvo, zdravstvo itd.) in zunanje institucije, s katerimi se strokovna delavka srečuje (med drugim tudi dom upokojencev). V to skupino spadajo tudi uporabniki, uporabnikovi zavezanci, sodelujoči v postopku in odvetniki. Zadnja, a nič manj pomembna skupina vključuje ostale vršilce pritiska, ki jih pojmujemo kot medije, javnost in zakonodajo.

Največ pritiskov je s strani MDDSZ, socialne inšpekcije, strokovne vodje na centru za socialno delo in uporabnikov. Ugotavljamo, da strokovni delavci omenjajo uporabnike kot vršilce pritiska na vseh področjih dela. Se pa področja dela povezujejo s specifičnimi vršilci pritiska. Šola in zavod za mladostnike sta značilna vršilca za področje dela z mladostniki, medtem ko je za področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev prisoten predvsem pritisk s strani uporabnikovih zavezancev in sodelujočih v postopku.

4.2.2. Razlogi za pritiske

Obseg in raznolikost razlogov za pritisk pri strokovnem delu, ki jih strokovne delavke navajajo, je velika. Razloge zato posledično delimo glede na to, kdo jih vrši oz. s kom so povezani.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti

Razlogi za pritisk, ki so povezani z MDDSZ, so predvsem njihova neodzivnost, kritike, (prevelika) pričakovanja o uspešnosti in učinkovitosti dela ter doseganje postavljenih normativov. »Ministrstvo nalaga naloge, pričakuje, da bomo vse, kar nam naložijo, naredili (B18).« Pojavlja se tudi prenos odgovornosti na strokovne delavce, premajhna zaščita oz. odsotnost le-te, dodatne zahteve MDDSZ ter nekatere vsebinske težave, kot je npr. različno obravnavanje iste pritožbe. »Ugotavljamo, da je za isto pritožbo različna obravnava na drugostopenjskemu organu (H1-67).«

Socialna inšpekcija

Strokovnim delavkam pritisk povzroča inšpekcijski nadzor, kjer se inšpekcija večinoma usmerja v pregled kakovosti in ustreznosti spisov, kar vodi do birokratiziranosti delovanja inšpekcije. »Velikokrat se mi zdi, da smo namen samemu sebi (D111) in da imamo spise dovolj dobro napisane (D112). Inšpekcija ne bo šla na teren pogledat, kako je v družini, ampak bo pogledala, če je spis v redu popisan (D113).« Tu so tudi grožnje inšpekcije in njihove zahteve, da strokovna delavka poroča o določeni zadevi. »Tu je še inšpekcija, ki grozi na tak ali drugačen način (B19) in na pobudo nezadovoljnih uporabnikov, ki sprožijo inšpekcijski nadzor (B20). Posledično se moraš zagovarjati, kaj si naredil in kaj ne (B21).«

Center za socialno delo

Precejšen del razlogov za pritisk pri strokovnem delu izhaja ravno iz centra za socialno delo. Razloge, povezane z delom na centru za socialno delo, smo razčlenili na več segmentov.

Sklop razlogov za pritisk pri strokovnem delu je povezan s stroko dela. Strokovne delavke namreč navajajo, da pritisk ustvarja že sama narava oz. problematika dela, ki se s težkimi in specifičnimi primeri tudi stopnjuje. »Mislim, da je naše delo v celoti pod pritiskom (B14), ker je že problematika in sama narava dela taka (B15), kjer mora vsak na sebi nekaj spremenit, popravit, da pride do cilja oz. da se reši določena težava…« Občutljivost področja dela prinaša veliko vlogo ter poklicno odgovornost strokovnega delavca. Sprejemanje strokovnih odločitev sovpada z dilemami, s katerimi se strokovna delavka spopada. Poleg tega je potrebno slediti spremembam pri delu. »Veliko je sprememb (H1-131), da ne veš kako ravnati (H1-132), ampak jim moraš slediti (H1-133).«

Razlogi organizacijske narave se kažejo v pomanjkanju kadra, velikem obsegu in obilici dela, težkem sledenju rokov pri delu oz. v neopravljenem delu. Strokovna delavka je večino časa dostopna le v pisarni, kar kaže na pomanjkanje terenskega dela. »Premalo je terenskega dela (D123), ker samo iz pisarne težko delaš (D124).«

Strokovne delavke se spopadajo tudi z razlogi časovne oz. normativne narave. Za vzpostavitev odnosa z uporabnikom je potreben čas. Težave povzročajo kratki časovni roki

(pri reševanju zahtevnih primerov) in postavljeni normativi ter časovni zaostanki pri delu. »Ni to samo, da ljudem nekaj rečeš in se bodo tega držali, temveč moraš najprej vzpostavit odnos (D102). Dokler ni odnosa, ne moreš nič narediti in to terja svoj čas (D103). Včasih ne moreš delat po normativu (D104), ker pri enih ljudeh zapraviš ure, tedne, mesece in se nikamor ne premakneš (D105).«

Največ je razlogov vsebinske narave, ki se v glavnem nanašajo na organizacijo upravnega postopka in delo v zahtevnejših primerih. Pri organizaciji upravnega postopka se strokovne delavke spopadajo z birokratskimi zadevami in obveznostmi, ki niso nikomur v korist. »… smo pod pritiskom kako boš napisal, kam boš napisal, koliko boš napisal in če si prav napisal (B69).« Preobremenjenost s podatki ter številčnost uporabnikov, vlog in odločb prav tako bremeni strokovne delavke. Pri delu v zahtevnejših primerih gre predvsem za specifične razloge, vezane na določeno področje dela. Pri delu z otroki in mladostniki so npr. prisotne težave pri pedo-psihiatrični obravnavi otrok in namestitvi otrok v vzgojni zavod oz. stanovanjsko skupino. Strokovna delavca na področju varstva odraslih se soočata s kriznimi intervencijami in postopki prisilne hospitalizacije. Na področju nasilja ter zaščite otrok pa s postopkom odvzemanja otrok, ogroženimi otrokovi stiki itd. »Velikokrat opažamo, da so stiki, kljub temu da so, malce ogroženi (D33). Ampak ne moremo ukrepati, dokler nimamo dovolj dokazov (D34). Obstajajo rigorozni ukrepi kot je npr. odvzem (D35), ni pa ničesar vmes…«

Težave z računalniškim programom in delovanjem informacijskega sistema sodijo med razloge tehnične narave, ki prav tako ustvarjajo pritisk. »A programi ne delajo tako, kot bi morali. Nemalokrat ob četrtkih, ko je neuraden dan za stranke in bi zadeve lahko v miru reševali, program ne dela, vendar tega nobeden ne vidi (A49).« Tehnični razlogi CSD, ki ustvarjajo pritisk pri strokovnem delu, so povezani s področjem dela. Več jih je tam, kjer je delo bolj vezano na upravni postopek, tj. pri starševskem varstvu in družinskih prejemkih ter pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev.

Zadnji segment razlogov za pritisk na CSD se navezuje na strokovno vodjo oz. nadrejenega, ki ima pričakovanja o uspešno in učinkovito opravljenem delu, pri tem pa ne

nudi veliko podpore. »Delodajalec pa želi, da smo čim bolj učinkoviti (C42) in da hitro naredimo (C43).« Dodaten razlog za pritisk je nerazumevanje strokovne vodje glede obremenjenosti strokovnega delavca.

Sodelujoče stroke, organi in institucije

Znaten pritisk pri opravljanju strokovnega dela ustvarjajo sodelujoče stroke, organi in institucije, s katerimi strokovne delavke sodelujejo. Nekatere zunanje institucije so premalo seznanjene, informirane o pristojnostih centa za socialno delo, zato se pojavljajo pričakovanja in zahteve, da se zadeva reši, čeprav za to strokovna delavka sploh ni pristojna. »Veliko je recimo pritiska s strani šol (B6), zdravstva (B7) z namenom da mi rešimo neke zadeve, ki ne sodijo v našo pristojnost (B8).« Neukrepanje, neodločenost in strah drugih strok lahko sproži prenos odgovornosti in prenašanje bremena na CSD. »Npr. zdravnik lahko napiše napotnico, vendar če uporabnik ne bo želel iti, jaz ga ne morem 'spravit' v bolnišnico – razen če ne ogroža sebe, druge ter svoje premoženje (F34). In potem velikokrat reče zdravnik, naj gre uporabnik na CSD, kjer mu bodo pomagali (F35).« »Zdravnica izvaja pritisk s tem, da prestavi nate svoj del odgovornosti v smislu 'saj sem obvestila center za socialno delo'…(C41).«

Uporabniki

Poleg določenih strok in zunanjih institucij strokovne delavke kot razlog za pritisk štejejo tudi nevednost in neobveščenost uporabnikov o pristojnostih CSD. Uporabnikove želje, težnje in cilji tvorijo pritisk, s katerim se mora strokovna delavka spopasti. Prisotna so uporabnikova nedosegljiva oz. nerealna pričakovanja o rešitvah in zahteve, ki se sklicujejo na moralno dolžnost reagiranja CSD. »Vsak, ki pride na center za socialno delo, ima nek cilj, ki ga hoče doseči (F29). In ima svoja pričakovanja, ki so včasih nerealna (F30). Center ne more zadostiti njihovim željam (F31).«

Strokovne delavke kot razlog za pritisk navajajo tudi uporabnikovo nesodelovanje, odklanjanje pomoči, kar vpliva na občutke strokovne delavke. Pri uporabniku, ki ni pripravljen za sodelovanje in delo v procesu doseganja rešitev, se strokovna delavka počuti nemočna in omejena. Uporabnikovo psihično in verbalno nasilje, manipulacije in grožnje (bodisi s prijavo, odvetniki, inšpekcijo in mediji) prav tako pripomorejo k ustvarjanju

pritiska. »Najprej nam po telefonu grozijo (D69), potem gredo do direktorice, da bodo zadevo posredovali naprej v medije (D70) ali pa inšpekciji (D71), kar pri nas vsekakor ustvari pritisk (D72).« Pri strokovnem delu se delavka srečuje z uporabnikovim odzivom, ki se kaže v jezi, nejevoljnosti, nezadovoljstvu in pritožbah. Pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev so strokovne delavke dejale, da je prisotno uporabnikovo iskanje in izkoriščanje lukenj v zakonu. »Uporabniki in odvetniki te na nek način zmanipulirajo (H0-60), iščejo luknje v zakonu (H0-61).«

Sodelujoči v postopku

Pri tem segmentu razlogov gre predvsem za grožnje svojcev uporabnikov in njihova nerealna pričakovanja o hitrem reševanju zadev. »Na področju dela z mladoletniki pridejo starši uporabnikov s pričakovanji, da bomo mi enega mladoletnika popravili, uredili, ga zapakirali in ga vrnili nazaj domov (B44).«

Mediji

Pritisk ustvarjajo grožnje z mediji, neobjektivna in negativna nastrojenost medijev, predvsem pa pritiskanje medijev pri posredovanju informacij osebnega značaja in težnja po zagovoru odločitve pred mediji. »V preteklosti sem pri enem konkretnem primeru občutila pritisk s strani medijev (E14). Nenehno so klicali in želeli so izjave, mi pa smo zavezani varovanju osebnih podatkov. Ne smemo posredovati informacij v zvezi z neko konkretno zadevo (E15). Takrat sem čutila precejšen pritisk (E16), ker so hoteli konkretno vedet, kaj smo mi naredili in kaj bomo naredili (E17).« Odmevni primeri v javnosti vplivajo na uporabnike, kjer CSD postane prostor za izražanje kakršnihkoli mnenj. »V kratkem je bil primer, ko je na center prišel oče, ki ima sina s težavami v duševnem zdravju in je doma agresiven. Zdravnica ni napisala napotnice, oče je prišel sem nejevoljen in je dejal 'kako nobeden nič ne naredi, bo potrebno poklicati Ljubljano…koroške dečke so vsaj vzeli, vi pa niste nič naredili' (F41).«

Zakonodaja

Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je zakonodaja po mnenju strokovnih delavk preobširna, zapletena in kontradiktorna. Strokovnim delavkam so navodila in

postopki reševanja pritožb nejasni. »Ko pridejo rešene pritožbe, se držiš po tistem, vendar ni za vse enako (H1-66).«

Na področju nasilja in zaščite otrok je po besedah strokovne delavke razlog v rigoroznih ukrepih ter slabi in ohlapni zakonodaji, ki ne nudi dovolj možnosti pri ukrepanju. »Zakonodaja na področju nasilja je zelo slaba (D23), ker kljub temu, da rečejo, da imamo neke možnosti, kako lahko ukrepamo, dejansko temu ni tako (D24).« Na področju otrok in mladostnikov pa je zakonodaja površna in preozka.

Sistemska raven

Razlogi za pritiske se pojavljajo tudi na sistemski ravni, kar se kaže v slabem delovanju sistema, sistemski naravnanosti na storilnost in denar, izvajanjem pritiska nad službami in v nadzoru. »Tako vse službe doživljajo pritiske (F78), povsod je zaznati neko kontrolo (F79), težje se diha (F80).«

Drugo

Strokovnim delavkam prav tako povzroča pritisk tudi premajhna cenjenost stroke socialnega dela, pritiskanje na stroko in pritožbe z vseh strani. »Vsi se pritožujejo (F63), ti pa moraš kljub temu delat (F64).«

4.2.3. Občutki zaradi pritiskov

Strokovne delavke ob pritiskih doživljajo veliko negativnih občutkov, le pri strokovni delavki na področju družine so prisotni tudi pozitivni. »Trenutno mi to predstavlja pritisk (G11) in hkrati tudi izziv (G12). Osebno tega ne doživljam kot močan stres (G13) in pritisk v negativnem smislu (G14).«

Večina strokovnih delavk doživlja občutke, povezane s strahom, žalostjo in jezo. Pri strahu gre predvsem za doživljanje stresa, občutek obremenjenosti, napetosti, nemirnosti, tesnobnosti, ogroženosti, stiske in negotovosti. »Prisotna je napetost (A2).« »Če človek pri delu občuti tesnobnost 3 ali 4 dni v tednu, to zagotovo ni dobro (A75). Tak stres (A76) vodi v zdravstvene težave (A77).«

Občutki, povezani z žalostjo, se kažejo v degradiranosti, destimuliranosti in apatičnosti posameznih strokovnih delavk, njihovem pomanjkanju samozavesti, nezadovoljstvu, nemoči, omejenosti pa tudi občutku kaznovanosti. »…da nimaš občutka, da je tvoja glava

vedno na tnalu (C76).« Občutki žalosti se lahko stopnjujejo do te mere, da strokovne delavke doživljajo trpljenje in duševno bolečino. »Recimo, meni je zelo hudo (D50)…« »Muči nas (D59), ko so vse izbire slabe (D60).«
Pojavljajo se tudi občutki jeze in izigranosti ter oškodovanosti. »Ministrstvo vedno v prid stranki najde oz. naredi luknjo (H2-69)/ in potem se počutiš 'kekec' (H2-70).«

Nekatera področja dela so povezana z občutki posameznega strokovnega delavca. Torej, opazili smo, da so občutki na področju starševskega varstva in družinskih prejemkov bolj povezani z napetostjo, tesnobo, nezadovoljstvom in jezo, pri delu z mladostniki se pojavlja predvsem občutek omejenosti. Strokovni delavec pri varstvu odraslih pritiske povezuje z občutki strelovoda in znašanja nad državno službo, pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev pa so navzoči občutki ogroženosti, degradiranosti, inhibicije, pasivnosti, nekompetentnosti itn.

Ugotavljamo, da delo na več področjih dela ni povezano z večjo jakostjo oz. intenziteto negativnih občutkov, ki jih strokovnih delavec pri delu doživlja. Strokovna delavka, ki svoje delo opravlja na področju nasilja ter zaščite otrok, doživlja intenzivne negativne občutke, a hkrati na področju koordinacije za splošno koristno delo ne navaja nobenih občutkov. »Tukaj sploh ni nekih takih pritiskov (D4) kot so na področju nasilja (D5). Dejansko gre za dve popolnoma različni področji (D6).«
Doživljanje negativnih občutkov pri razlogih za pritisk s strani uporabnikov ni nič manj intenzivno kot pa pri razlogih s strani MDDSZ. Pri razlogih s strani uporabnikov se pojavlja občutek strahu, stiske, nemirnosti, slabega počutja, duševne bolečine, nemoči, občutka strelovoda, pri razlogih s strani MDDSZ pa občutek kaznovanosti, degradiranosti, jeze in izigranosti. A prisotnost pritiskov z vseh strani povzroča bolj negativne občutke, ki jih strokovna delavka pri delu doživlja – destimuliranost, inhibicija, pasivnost ter apatičnost.

4.2.4. Obseg/stopnja pritiska

Obseg oz. stopnja pritiska variira od enega do drugega posameznika, a nas rezultati vendarle napeljujejo na to, da je področje dela povezano z obsegom in stopnjo pritiska. Na koordinaciji za splošno koristno delo je nizka stopnja pritiska, medtem ko je pri nasilju in

zaščiti otrok ter področju posvojitev stopnja pritiska izjemno visoka. Ugotovitve kažejo, da delo na več področjih dela ni povezano z večjim obsegom oz. višjo stopnjo pritiska. Strokovna delavka, ki svoje delo opravlja na področju koordinacije za splošno koristno delo ter nasilju in zaščiti otrok, pravi, da je obseg oz. stopnja pritiska odvisna od področja dela.

Obseg oz. stopnja pritiska vpliva na opravljanje strokovnega dela, kar je moč videti na področju posvojitev, kjer je strokovni delavec zaradi izjemno velike stopnje pritiska zamenjal področje dela. »Pritisk je bil tako nenormalno velik (C68), da je sledila odločitev o menjavi področja dela (C69).«

Poleg tega sta stopnja in obseg pritiska povezana z občutki strokovnih delavk. Pri starševskem varstvu in družinskih prejemkih, kjer je pritisk stalno prisoten, strokovna delavka navaja občutke napetosti, tesnobe in negotovosti glede uspešnosti dela ipd. Strokovne delavke na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev govorijo o izjemno veliki stopnji pritiska, ki se odraža v degradiranosti, destimuliranosti, inhibiciji, apatičnosti, pasivnosti in nekompetentnosti nekaterih posameznic.

4.2.5. Najizrazitejši pritisk

Posameznim strokovnim delavkam na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev predstavlja inšpekcijski nadzor najizrazitejši pritisk. »…mene osebno bi recimo najbolj motil pritisk s strani inšpekcije (H1-47), saj bi se pri tem počutila zelo slabo (H1-48) in ogroženo (H1-49).«

Veliko strokovnim delavkam je najizrazitejši pritisk ravno splet okoliščin oz. situacij, povezanih z vsebinsko naravo dela na centru za socialno delo. Večinoma gre za situacije dela v zahtevnejših primerih, tj. odvzem otroka, vrnitev otroka v družino, trajanje postopka hospitalizacije pri agresivnih uporabnikih, oprostitve, istočasna izpeljava nujnih in časovno omejenih zadev ipd.

Ostale strokovne delavke doživljajo najizrazitejši pritisk pri delu z zunanjimi organizacijami in posamezniki, predvsem s sodelujočimi strokami in organizacijami ter uporabniki. Gre za nedosegljiva pričakovanja in zahteve zunanjih institucij o nujnem razreševanju zadev ne glede na okvir pristojnosti pri strokovni delavki na področju otrok in mladostnikov. »Kadar pritiskajo različne zunanje institucije s pričakovanji, kaj vse bi mi

mogli narediti (B30) … Pritiskajo v tem smislu, da bi mi morali zadevo rešit na tak ali drugačen način ne glede na to ali je to v naši pristojnosti ali ne (B32).«

Potem so tukaj tudi pritiski, vezani na uporabnike, kot je npr. vračanje otrok in uporabnic v krog nasilja, uporabnikova agresivnost pri hospitalizaciji, ko se ne ugodi uporabnikom itd. »Recimo, meni je zelo hudo (D50), ko vidimo, da so ženske žrtve skupaj z otroki (D51), hkrati pa se vračajo v krog nasilja (D52). Ob vsem zavedanju in informacijah, ki jih imajo, še vedno poskušajo iti nazaj in rešit zakonsko zvezo (D53).«

4.2.6. Vpliv na strokovno delo

Na področjih dela, kjer so pritiski navzoči, lahko pričakujemo njihov vpliv na strokovno delo, ki se kaže na več ravneh.

Na ravni ministrstva se vpliv na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev kaže v neusklajenosti z ministrstvom ter upoštevanjem navodil. »Nismo usklajeni z ministrstvom (H1-74).«

Največ je razlogov za pritisk s strani CSD, kar se kaže v njihovem vplivu na strokovno delo na ravni CSD. Pritiski pri strokovnem delu vplivajo na stroko socialnega dela, saj morajo strokovne delavke delo opravljati kljub pritiskom. Strokovne delavke smatrajo dilemo kot del poklica. »To, da si v dilemi, je del našega poklica (G15)…da v bistvu nimaš nekih logičnih rešitev in priročnika (G16).« Vpliv pritiskov se po mnenju strokovnih delavk kaže tudi v veliki odgovornosti pri delu in stopnjevanju pazljivosti. »Z vsako inšpekcijo (H2-13) in težkim primerom (H2-14), se nekaj spremeni (H2-15) in moraš biti še bolj pozoren (H2-16), še bolj si v strahu (H2-17).« Kompleksnost dela, težje opravljanje dela, manjša strokovnost, možnost za delanje napak in nemoč (ukrepanja) pri delu so dodatni indikatorji vpliva pritiskov na stroko socialnega dela.

Na organizacijski ravni CSD se vpliv kaže v prepuščenosti strokovnega delavca samemu sebi, menjavi področja dela in celo službe. »Včasih, ko ministrstvo prosiš za pojasnilo, se nobeden ne oglasi (A20) in potem se moraš sam znajti kot veš in znaš (A21).« Center za socialno delo je pogosto pobudnik in sprožitelj reševanja določene zadeve. »Neformalna vloga centra je, da velikokrat da pobudo za določene stvari (F69). Velikokrat če mi ne primemo stvari v roke, zadeva ne steče (F70).«

Vpliv časovne oz. normativne narave na strokovno delo se odraža v pomanjkanju časa za pogovor z uporabnikom in preseganju normativov pa tudi v daljšem postopku dela in

dolgotrajnem procesu reševanja uporabnikovih težav. »Normative, ki nam ministrstvo daje, presegamo (A51).«

Navsezadnje se čuti vpliv tudi pri tehničnih zadevah CSD, kot je npr. večletno čakanje na optimiziranje računalniškega programa in nemogoče opravljanje dela zaradi nedelujočega informacijskega sistema. »Poleg tega informacijski sistem še kar naprej 'trokira' (H1-30), določenega dela ne moremo opravljati (H1-31).«

Na ravni zunanjih organizacij in posameznikov se vpliv pritiskov kaže predvsem pri sodelujočih strokah, ki so neodločne in v strahu. Strokovna delavka na področju dela z otroki in mladostniki čaka na spremembe pri pedo-psihiatrični obravnavi otrok in ostalim strokam poroča o potrebah po stanovanjskih skupinah v primorski regiji. »Zavodi spadajo pod ministrstvo za šolstvo (E41) in ni v naši moči, da odpiramo nove stanovanjske skupine (E42). Jim pa seveda sporočamo, da tudi tukaj potrebujemo stanovanjske skupine (E43).«

Poleg sodelujočih strok, strokovne delavke navajajo vpliv, povezan z uporabniki, kjer je potrebna nujna vzpostavitev delovnega odnosa za uspešnost dela. Razlogi za pritisk vplivajo na nadaljnje sodelovanje z uporabnikom ter pomen odločitev strokovnih delavk na uporabnikovo življenje. »Gre bolj za težo neke odgovornosti (G60), ker se zavedaš, kako so neke odločitve v javnih ustanovah za uporabnike zelo pomembne (G61).«

Vpliv pritiskov je prisoten tudi na zakonodajnem področju, kjer strokovne delavke pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev ravnajo zgolj v skladu z zakonom in javnim pooblastilom. »Dejali so, da nam dajejo samo neke smernice in navodila, ki pa niso obvezna, da jih mi upoštevamo, ker navsezadnje le mi odločamo (H4-150) in se moramo ravnati po zakonu (H4-151).«

4.2.7. Obvladovanje pritiska, spopadanje s pritiskom

Na ravni CSD se strokovne delavke s pritiskom spopadajo na več načinov. Pri strokovnem delavcu na področju koordinacije za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti je obvladovanje pritiska odvisno od situacije, posameznika in primera. »Ni učinkovitega odgovora na to (C52). Vsak se po svoje znajde (C53), včasih bolj uspešno včasih manj (C54).«

Na področju nasilja ter zaščite otrok poskuša strokovna delavka obvladovati pritisk tako, da se zaveda svojih nalog in pristojnosti ter to ostalim tudi pojasni. Podajanje kvalitetnih in širokih informacij ter iskanje, izbiranje in izpeljava najboljših rešitev strokovnim delavkam

prav tako pomaga obvladovati pritisk. Navsezadnje je mnogokrat potrebna tudi sprijaznitev z neugodno odločitvijo. »Včasih izbiramo med situacijami, ki nobena ni optimalna (D57). Takrat se sprijaznimo s tem, da smo se odločili za najmanj slabo opcijo (D58).«
Na področju družine se strokovna delavka poglablja v posamezno situacijo in bere strokovno literaturo, pri starševskem varstvu in družinskih prejemkih pa opozarja na pomanjkljivosti in neustreznosti določenih stvari. Pritisk se obvladuje tudi z organizirano dežurno pisarno za pravice iz javnih sredstev, kjer se ob uradnih dneh strokovne delavke menjavajo.
Pomemben člen spopadanja s pritiskom je tim oz. sodelavci. Mnoge strokovne delavke prav z delom v timu, timskimi sestanki in posvetovanjem s strokovnimi sodelavci lažje obvladujejo zahtevne situacije. »Zelo pomembno in razbremenjujoče je, da delamo v timu (G48). Da imaš nekoga, s katerim se lahko vedno posvetuješ (G49) in preveriš, ali si na pravi poti, mi zelo veliko pomeni (G50).«

Pri sodelovanju z zunanjimi akterji poskušajo strokovne delavke ohranjati mirnost, obrazložiti naloge in pristojnosti CSD ter se za pomoč in podporo obračajo k strokam, kot sta šolstvo in zdravstvo. »Posledično se moraš obrniti na zdravnike (C29), ki ti lahko prisluhnejo bolj ali manj (C30).«
Eden izmed načinov obvladovanja pritiska je v razumevanju stiske uporabnikov ter njihovih svojcev, vendar se je pri tem včasih potrebno zavedati, da je uporabnikov pritisk nerealen. »To so nerealni pritiski, vendar jaz jih nekako razumem (D86). Jaz moram sama pri sebi vedeti, da je takšen uporabnikov pritisk nerealen (D87) ter da jaz tega ne morem narediti, ker to ni možno, saj to ni moja naloga (D88).«
Poleg tega se uporabnikom svetuje, pojasni mogoče rešitve, nudi pomoč ter upošteva njegove koristi. »Upoštevaš kar se da največjo korist uporabnika (B12). Uporabnika poskušaš vedno znova seznanit in ga usmerjat v okviru tistih nalog, ki jih mi lahko opravljamo (B13).«

Z zakonodajnega vidika je obvladovanje pritiska možno le tako, da strokovne delavke iščejo rešitve v skladu z zakonodajo in pristojnostmi ter upoštevajo smernice in protokole pri delu.

Obstajajo še drugi načini obvladovanja pritiska ter spopadanja z njim in sicer s (pozitivnim) sprejemanjem pritiska kot del službe oz. pozitivno držo. »Jaz vzamem te stvari pozitivno (A70) in si rečem, da je tako pač v življenju in tega ne morem spremeniti. Življenje ni postlano z rožicami (A71).« Pri nekaterih pa tudi s fizično aktivnostjo in morda celo z menjavo službe. »Na centru je kar nekaj ljudi poiskalo službo drugje (C109).«

4.2.8. Posledice

Prisotnost pritiskov pri delu povzroča posledice, ki se kažejo v zdravstvenih težavah, obolevanju in vse večjemu izgorevanju. »Če človek pri delu občuti tesnobnost 3 ali 4 dni v tednu, to zagotovo ni dobro (A75). Tak stres (A76) vodi v zdravstvene težave (A77).«

4.2.9. Vpliv na življenje doma

Nekatere strokovne delavke so spregovorile o vplivu pritiskov na zasebno življenje. Pri nekaterih visoka stopnja pritiska vpliva na življenje doma. Na področju dela z družino je vpliv pritiskov velik. »Težko presekaš delo ob koncu delovnega dne in greš domov (G41).« Strokovna delavka na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev prav tako po končanem delovniku razmišlja o delovnih obveznostih in je v času dopusta nesproščena. »Jaz ne morem prenehat razmišljati o delu, ko pridem domov (H1-102).« »Če bi se dalo, jaz na dopust sploh ne bi šla, ker mi je večja muka biti na dopustu in razmišljat, kaj bom dobila kot pa biti tukaj in delat (H1-24).«

4.3. Rešitve, pomoč in podpora

Zadnja obravnavana tema vključuje ugotovitve o rešitvah, pomoči in podpori. Intervjuvanke so spregovorile o rešitvah, pomoči in podporah, ki so že prisotne ter o raznih oblikah podpore in sprememb, ki si jih želijo v prihodnje pri strokovnem delu.

Ugotavljamo, da so razlogi pritiska pri strokovnem delu povezani s potencialnimi rešitvami, pomočjo in podporo. Osredotočanje strokovne vodje na uspešnost in učinkovitost dela kot razlog za pritisk pri delu je povezan z željo po večji podpori strokovnega delavca in dialogu z nadrejenimi. Tam, kjer strokovna delavka ocenjuje, da ima premalo pristojnosti, pri potencialnih rešitvah navaja željo po večji avtonomiji pri delu in poklicni pristojnosti.

Najizrazitejši pritisk pa ni v neposredni povezavi s potencialnimi rešitvami, pomočjo in podporo. Recimo, pri vseh najizrazitejših pritiskih, ki se nanašajo na vsebinsko naravo dela na CSD, strokovne delavke niso podale potencialnih rešitev, pomoči oz. podpore.
Obvladovanje nekaterih pritiskov je povezano s prisotnimi rešitvami, pomočjo in podporo. Tam, kjer strokovna delavka pritiske obvladuje s timskim delom, je pri prisotnih rešitvah, pomoči in podpori navedla pomen mnenj in vidikov sodelavk ter timske pomoči.

4.3.1. Rešitve

Rešitve, ki že sedaj pripomorejo k lažjemu opravljanju dela, so povezane z dobrim timskim delom, intervizijo, izobraževanjem v sklopu službe in izven nje ter samopomočjo, pridobivanjem samozavesti, gotovosti vase in fizično aktivnostjo v prostem času. »Pravzaprav moraš delati na samozavesti (H0-128), moraš biti siguren v to, kar delaš in stat za tem (H0-129).«

4.3.2. Potencialne rešitve

Čeprav je prisotnih nekoliko rešitev, s katerimi si strokovne delavke že lahko pomagajo, je potreb po potencialnih rešitvah veliko več.
Večja in boljša zaščita s strani MDDSZ ter njihova odločna drža v medijih bi lahko znatno pripomogla k zmanjševanju pritiska. »Sistemsko gledano bi nas mogli predstojniki – od direktorja (C73) do ministra – bolj zaščititi (C74), da bi imel večji občutek varnosti (C75). Da nimaš občutka, da je tvoja glava vedno na tnalu (C76).« Potrebno je tudi sodelovanje ministrstev na področju zdravstva, sociale in šolstva.

Največ je negativnih občutkov, povezanih s pritiski s strani CSD, kar je povezano z obsegom izraženih potreb po potencialnih rešitvah, pomoči in podpori na CSD. Potencialne rešitve so v večjem razumevanju strokovnega delavca ter večji in boljši zaščiti s strani strokovne vodje. »Mogoče bi potrebovali tudi razumevanje s strani vodstva (D96), da včasih rabimo tudi kakšen tim več (D97), ker ne gre vse po tekočem traku (D98).«
Na timski ravni je po mnenju strokovnih delavk rešitev v interviziji, superviziji, pojavlja se potreba po timski superviziji in predvsem večjem številu timskih sestankov.
Na ravni CSD so potencialne rešitve vsebinske narave navedene kot potreba po večji avtonomiji pri strokovnem delu, manjši birokraciji ter večji praktičnosti pri delu. »Da imaš

večjo možnost odločanja (B67) in sploh pa manj birokracije (B68), ker smo pod pritiskom kako boš napisal, kam boš napisal, koliko boš napisal in če si prav napisal (B69). Da se prepusti večjo avtonomijo strokovnemu delu (B70).« Uvajanje novih pristopov in programov pri nasilju ter zaščiti otrok ter omogočanje več načinov oddaje oz. namestitve otroka v stanovanjsko skupnost, so konkretne potencialne rešitve, ki jih predlagajo strokovne delavke.

O učinkovitosti informativne odločbe kot potencialne rešitve, ki jo MDDSZ načrtuje (o tem smo v sklopu reorganizacije centrov za socialno delo pisali v teoretičnem uvodu), so strokovne delavke na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, skeptične. Namesto razbremenitve dela in večje dostopnosti uporabnikom pravzaprav pričakujejo še dodatno obremenitev.

Kar se tiče potencialnih rešitev tehnične narave CSD, bi k lažjemu opravljanju strokovnega dela pripomogla razporeditev in fleksibilnost dela ter dovolj strokovnega kadra. »Morali bi razporediti delo, da bi lahko vsak strokovni delavec normalno opravljal svoje delo (A74)…Če ministrstvo že postavlja normative, naj zagotovi dovolj strokovnega kadra (A78).«

Predvsem strokovni delavec na področju varstva odraslih predlaga spoštljivo in boljše medinstitucionalno povezovanje, prevzemanje odgovornosti sodelujočih institucij ter ravnanje vseh strok v uporabnikovo korist. »Če bi bila dobra povezava med službami, bi bilo gotovo manj pritiskov (F71). Saj je povezava z zdravstvom, ampak ne na taki ravni, kot bi si želeli (F72). Recimo da prideš nekam zaradi uporabnika in da te gledajo kot nekoga, ki hoče pomagat človeku, ki je v stiski. Ne pridem zato, da se norčujem iz zdravnika (F73).«

Uporabnike bi bilo potrebno obveščati o lastni odgovornosti in prevzemanju le-te ter razmejiti vlogo strokovnega delavca in uporabnika. »Npr. kadar se srečujemo z razpadom družine, ko se starša ne moreta zmeniti nobene stvari glede otroka, so pričakovanja, da bo center to rešil (B61). Jaz pa bi pričakovala, da bodo starši toliko odgovorni, da se zmenijo glede osnovnih stvari. Da bi ljudje prevzeli večjo odgovornost za svoja ravnanja in za svoje življenje, ker se mi zdi, da je tega vse manj (B62).«

Zakonodajo bi bilo potrebno prevetriti in jo poenostaviti. Nekatere strokovne delavke želijo s spremembo zakonov pridobiti več poklicne pristojnosti. »»Najprej bi morali spremenit zakonodajo (B56), da bi imeli mi kot služba več pristojnosti (B57) in da ne bi bili tako zelo omejeni (B58).«

Prisotne so tudi potrebe po spremembah na sistemski ravni. Rešitve je moč najti tudi v osveščanju in pogovarjanju o pritiskih strokovnih delavcev. Več spoštovanja stroke socialnega dela, razumevanja in strpnosti ter manj nadziranja lahko pripomore k boljšemu opravljanju dela. »Tako vse službe doživljajo pritiske (F78), povsod je zaznati neko kontrolo (F79), težje se diha (F80). Potrebno bi bilo več razumevanja (F81) in strpnosti (F82) ter manj kontrole (F83).« Na področju otrok in mladostnikov je izražen sistemski pomen vzgoje in družinskih vrednot, ki vplivajo na soustvarjanje rešitev. »To je širši problem, povezan z vzgojo (B63a), družinskimi vrednotami itd. (B63b). Ne morem jaz vzgajati otroka namesto staršev, otroka peljati na stik in mu postavljati meje (B64).«

Zanimiva ugotovitev je, da so občutki strokovnega delavca povezani z zaznavanjem potencialnih rešitev. Strokovna delavka, ki ob doživljanju pritiskov navaja veliko negativnih občutkov, kot so strah, neprijetnost, nesproščenost, degradiranost, destimuliranost, pasivnost in apatičnost, ne vidi potencialnih rešitev.

4.3.3. Prisotna pomoč

Vršilci pritiska so povezani z obstoječo pomočjo in podporo. MDDSZ kot vršilec pritiska ne nudi neposredne pomoči in podpore. Na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev je ponujena pomoč le s spletnim portalom Maksima, ki pa se ga strokovne delavke ne poslužujejo več. Sedaj nimajo neposredne pomoči s strani ministrstva. »Saj mogoče pristop ni bil slab s spletnim portalom Maksima (H2-142) z namenom, da pišemo vprašanja vsebinske in tehnične narave. Ampak smo z njimi izgubili stik (H2-143).«
Tako kot pri prisotnih rešitvah, je tudi pri prisotni pomoči vključenost tima oz. sodelavcev izrednega pomena. Strokovne delavke imajo na voljo supervizijo in intervizijo. Medsebojno razumevanje, timska pomoč in pogovor s sodelavci znatno lajšajo stresne situacije. »Tim največ pomaga (H3-85), tudi to, da lahko greš do sodelavk, ko se nekaj zgodi in se tam takoj 'zventiliraš' (H3-86). Ključnega pomena je, da lahko daš takoj ven iz

sebe, ne pa da čakaš na naslednjo supervizijo, ki je lahko čez 3 tedne (H3-87). Ti potrebuješ pomoč (H3-88) in podporo takoj (H3-89).«

Strokovne delavke si pri delu pomagajo s protokoli, smernicami in teorijo kot osnovami in okvirom pri delu. Prav tako so jim ponujena strokovna izobraževanja in organizirane delavnice, nekatere strokovne delavke pa se bolj usmerijo v samopomoč. »Pomagaj si in bog ti bo pomagal (smeh). V bistvu si moraš sam pomagat, stvari 'poštimat' (H0-127).«

4.3.4. Potencialna pomoč

Strokovne delavke pomoči MDDSZ ne vidijo kot potencialne pomoči oz. je z njihove strani ne pričakujejo. Prisotna so le pričakovanja o pomoči s strani strokovne vodje na CSD, saj nekateri vršilci pritiska namreč vplivajo na potencialno pomoč. Strokovna vodja kot vršilec pritiska lahko pomaga predvsem tako, da je razumevajoča, empatična in vključena v dialog ter reševanje zadev skupaj s strokovno delavko. »Ampak tukaj na centru smo tudi ljudje…resda nismo uporabniki, ampak smo ljudje, ki včasih potrebujemo en pristop, da se pogovorimo (A83)/ in stvari skupno rešimo (A84).«

V sklopu CSD bi pomagala možnost večjega razpoložljivega časa pri ustvarjanju delovnega odnosa in stika z družino ter več možnosti odločanja. »Rabiš tudi čas, da navežeš kakršenkoli stik, da ti ljudje zaupajo in narediš neko stvar (D101). Ni to samo, da ljudem nekaj rečeš in se bodo tega držali, temveč moraš najprej vzpostavit odnos (D102). Dokler ni odnosa, ne moreš nič narediti in to terja svoj čas (D103).«

Pri nekaterih se pojavlja tudi potreba po večjem razumevanju in občutku varnosti na sistemski ravni. Dobrodošle oz. zaželene so organizirane sprostitvene aktivnosti.

4.3.5. Prisotna podpora

Ministrstvo ne nudi podpore strokovnim delavkam, spletnemu portalu Maksima pa ne pripisujejo velika pomena. »Ministrstvo ne stoji za nami niti skupaj z nami (H1-75).«

Nekatere strokovne delavke izražajo, da imajo dovolj podpore s strani vodstva, druge pa podpore niso deležne. »Motilo me je, ker nisem dobila podpore s strani direktorice (A37).«

Pri delu dobivajo strokovne delavke največ podpore ravno pri superviziji, interviziji, sodelavcih in v timu.

4.3.6. Potencialna podpora

Izražena je želja, da ministrstvo podpre stroko in vsakega posameznika. Poleg tega se pričakuje podpora oz. več podpore tudi s strani strokovnega vodstva, dve strokovni delavki pa je ne pričakujeta oz. sta pričakovanja o podpori s strani ustanove opustili. »Sem mnenja, da v takem poklicu ne moreš samo pričakovat, da ti bo ustanova ponudila podporo, ker vemo da so sredstva omejena (G72). Če že izberemo ta poklic, menim, da smo dolžni poskrbeti sami zase (G73) in si poiskati nekaj, da zdržimo pritiske, izzive in težke situacije (G74).«

Med drugim je zaželena tudi medinstitucionalna podpora glede birokratskih opravil. »Potrebovala bi pa večjo sistemsko podporo (B79) kar se tiče zakonodaje (B80) in vseh birokratskih zadev, ki nas omejujejo (B81).«

Želje po potencialni podpori so povezane s strokovnim delom. Če je prisotna podpora strokovne vodje, strokovni delavec lažje opravlja delo. »Podpora delodajalca (C92) je zelo pomembna (C93). Če te delodajalec podpre, potem dejansko tisti del pritiska odpade (C94) in dobiš celo podporo pri svojem delu (C95) in je potem veliko lažje (C96).«

5. Razprava

Sedaj, ko smo opisali najpomembnejše končne rezultate, sledi razprava. Opomniti moramo, da smo pri poskusu oblikovanja odgovorov na raziskovalna vprašanja omejeni, saj vzorec preučevanih enot žal ne vključuje vseh področij dela na CSD. Pri oblikovanju 'teorije' sta izvzeti področji prava in posvojitev. Strokovni delavec, ki svoje delo opravlja na področju koordinacije za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti, je sicer nekoliko spregovoril o svojih izkušnjah na področju posvojitev v preteklosti. A vendar na podlagi tega ne moremo vedeti in sklepati, s kakšnimi pritiski se sooča trenutno zaposlena strokovna delavka na področju posvojitev.

O odgovoru na vprašanje, ali so strokovni delavci pod pritiskom, vsekakor ni dvoma, kar lahko v nadaljevanju tudi utemeljimo. Razlogov za pritiske, ki so jih strokovne delavke navedle in opisale, je veliko, zato jih izpostavljamo le peščico.

Lahko gre za razloge, povezane s stroko dela. Po mnenju strokovnih delavk, že sama narava dela oz. problematika dela, ki se s težkimi in specifičnimi primeri stopnjuje, ustvarja razlog za pritisk. Velika odgovornost pri delu in premajhna pristojnost sta dodatna razloga, ki pestita strokovne delavke. Samo naravo dela ter visoko stopnjo odgovornosti kot zunanja dejavnika, ki vpliva na razvoj izgorelosti, omenjajo številni avtorji (Schmiedel, 2011; Stare idr., 2012; Božič, 2012).

Strokovne delavke so med drugim navedle razloge za pritiske, povezane z organizacijsko, tehnično, časovno in vsebinsko naravo dela na centru za socialno delo. Premalo kadra, velik obseg in oblica dela, kratki časovni roki in nerealni normativi spremljajo strokovnega delavca. Po Fenglerju (2007) je primanjkljaj delovne sile v ustanovah pomoči pogosta potencialna obremenitev strokovnega delavca s strani institucije. Prekratki oz. nestvarni časovni roki prav tako niso redek pojav na delovnem mestu (Looker in Gregson, 1993; Ihan in Simonič Vidrih, 2005; Schmiedel, 2011; Stare idr., 2012; Božič, 2012). Nekaterim strokovnim delavkam je razlog za pritisk številčnost uporabnikov (posledično tudi vlog in odločb), kar pa je po mnenju Fenglerja (2007) težava, ki izhaja iz institucije, ne pa iz uporabnikov. Menimo, da bi bilo potrebno pri omenjenem razlogu za pritisk bodisi poglobljeno raziskati, zakaj prihaja do povečanega števila uporabnikov bodisi povečati strokovni kader.

Ponekod so razlogi za pritisk povezani z določenimi akterji, kot je npr. MDDSZ, strokovno vodstvo, socialna inšpekcija, sodelujoče strokovne službe, uporabniki itd. S strani MDDSZ pritisk predstavljajo predvsem njihove zahteve ter nezadostno sodelovanje in podpora. Nekatere strokovne delavke so izrazile nezainteresiranost za probleme strokovnih delavcev, pomanjkanje podpore in dialoga s strani strokovne vodje, kar je prav tako indikator zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na proces izgorevanja (Mikuš-Kos, 1990; Schmidel, 2011; Stare idr., 2012; Božič, 2012).
Uporabniki s svojimi željami, pričakovanji, zahtevami in grožnjami pripomorejo k ustvarjanju pritiskov na strokovne delavke, o čemer piše tudi Fengler (2007). Pričakovanj o uspešnosti in učinkovitosti strokovnega delavca nimajo samo uporabniki, temveč tudi njihovi svojci, socialna inšpekcija, strokovna vodja, sodelujoče stroke itn. Pravzaprav lahko trdimo, da ima vsak, ki s strokovno delavko na kakršen koli način sodeluje, svoja pričakovanja, kar Fengler (2007) poimenuje institucionalni konflikti vlog.

Pritiske ustvarjajo tudi mediji, zakonodaja in težave na sistemski ravni. Strokovnim delavkam se zdijo mediji neobjektivni in negativno nastrojeni, predvsem pa jim povzroča težave medijski pritisk pri posredovanju informacij osebnega značaja. Medijsko izpostavljanje primerov CSD, ki v zadnjem času postajajo vse bolj odmevni, ima vpliv na uporabnike oz. širšo javnost.
Gorjup (2017, str. 145) meni, da je socialna stroka v medijih zelo negativno sprejeta. Socialni delavci (v našem primeru tudi ostali strokovni delavci na CSD) pogosto doživljajo notranji konflikt zaradi neskladja med njihovo skrbjo za uporabnike in nadzorom nad njimi. Tako se znajdejo v dvojni vlogi, ki v njih vzbuja neprijetne občutke. Na eni strani želijo pomagati drugim, po drugi pa so dolžni opravljati javna pooblastila in naloge v imenu države. »Pri tem pa socialni delavci nimajo možnosti izbire, ampak so ujeti v to napetost v samem osrčju stroke socialnega dela – na centrih za socialno delo, kjer se od njih zahteva, da vsak dan zagotavljajo ravnotežje med obema vlogama.« (Gorjup, 2017, str. 146)

Na tej točki odgovarjamo na vprašanje, kdo vrši pritisk na strokovnega delavca. Po mnenju intervjuvanih strokovnih delavk je to Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in

enake možnosti, socialna inšpekcija, strokovno vodstvo na centru za socialno delo, sodelujoči organi, strokovne službe in organizacije, uporabniki, svojci uporabnikov, ostali sodelujoči v postopku (tudi odvetniki), mediji, javnost ter zakonodaja.

Kako se kažejo pritiski na strokovne delavke, lahko opazimo v njihovem doživljanju občutkov zaradi pritiskov. Večina jih doživlja negativne, le ena strokovna delavka pa tudi nekaj pozitivnih – to sta pozitivni pritisk in izziv, kar povezujemo s kratkotrajnim oz. pozitivnim stresom, ki se kaže v motiviranosti in pozitivni vznemirjenosti (Zaviršek Mikolič, 2013). Negativni občutki so v glavnem povezani s strahom, žalostjo in jezo.
Pri strahu gre predvsem za doživljanje stresa, občutek obremenjenosti, napetosti, nemirnosti, tesnobnosti, ogroženosti, stiske in negotovosti.
Občutki, povezani z žalostjo, se kažejo v degradiranosti, destimuliranosti in apatičnosti posameznih strokovnih delavk, njihovem pomanjkanju samozavesti, nezadovoljstvu, nemoči, omejenosti pa tudi občutku kaznovanosti.
Pojavljajo se tudi občutki jeze ter izigranosti in oškodovanosti. Schmiedel (2001, str. 16–17) navaja, da izgorevanje na delovnem mestu poteka tudi na čustveni ravni, kjer je med drugim prisoten nemir, živčnost, pesimizem, pomanjkanje volje in nizko samovrednotenje. Maslach in Leiter (2002) dodajata, da se izgorevanje na delovnem mestu kaže tudi v posameznikovi ciničnosti in odtujenosti do dela.

Na vseh področjih dela CSD prihaja do okoliščin, ki ustvarijo najizrazitejši pritisk, ki pa se razlikuje med posameznimi strokovnimi delavci. Posameznim strokovnim delavkam predstavlja najizrazitejši pritisk inšpekcijski nadzor, pri nekaterih je povezan s sodelujočimi strokami in organizacijami, uporabniki. Navzoči so pritiski, povezani z uporabniki, kot je npr. vračanje otrok in uporabnic v krog nasilja, uporabnikova agresivnost pri hospitalizaciji, ko se ne ugodi uporabnikom itn. Največ najizrazitejših pritiskov je povezanih z vsebinsko naravo dela na centru za socialno delo. Večinoma gre za situacije dela v zahtevnejših primerih, tj. odvzem otroka, vrnitev otroka v družino, trajanje postopka pri agresivnih uporabnikih, istočasna izpeljava nujnih in časovno omejenih zadev ipd.

Poraja se nam vprašanje ali je moč nekatere razloge pritiskov, povezane z vsebinsko naravo dela CSD in stroko dela, odpraviti oz. zmanjšati ali pa se je preprosto potrebno sprijazniti s tem, da je pritisk pri delu neizbežen, sestavni del socialnega dela.
Raziskava iz leta 1998 je pokazala, da se socialne delavke na centrih za socialno delo pogosto znajdejo v zelo stresnih situacijah. Med drugim, najbolj stresno doživljajo nasilje v družini in odvzem otrok (Zdovc, 1998, str. 324). Torej, okoliščine nasilja ter odvzema otrok še vedno predstavljajo enega izmed najizrazitejših pritiskov pri strokovnem delu, kar si lahko interpretiramo na dva načina. Obstaja bodisi možnost, da se socialna politika v obdobju dvajsetih let ni posvečala reševanju opisanega problema (oz. je poskušala, vendar neuspešno), bodisi je že sama narava dela na centru za socialno takšna, da se temu ni možno izogniti.

Na vprašanje, na katerem področju dela je največ pritiskov, nimamo jasnega odgovora. Vsi strokovni delavci so navedli vsaj nekaj razlogov za pritiske pri delu, zato je težko (in po našem mnenju tudi nesmiselno) primerjati in ugotavljati, kateri strokovni delavec se spopada z največ pritiski. Posamezni strokovni delavci lahko naštejejo manj razlogov za pritisk pri opravljanju dela kot ostali, vendar bodo lahko te pritiske doživljali izredno negativno oz. intenzivno, kar pa ne pomeni, da je njihovo opravljanje dela lažje. Poleg tega se pri takšnem utemeljevanju opiramo na izjavo strokovne delavke na področju nasilja ter zaščite otrok: »…se mi zdi, da je to področje najbolj občutljivo, čeprav bo vsak rekel, da je njegovo področje občutljivo (D91).«
Prav tako ne moremo trditi, da je opravljanje strokovnega dela na dveh (ali več) področjih v nujni povezavi z višjo stopnjo pritiska. To nam dokazuje strokovna delavka, ki pravi, da je stopnja pritiska na področju nasilja ter varstva otrok zelo visoka, a je hkrati na področju koordinacije za splošno koristno delo stopnja občutenega pritiska nizka oz. neprimerljiva s prvim področjem dela.
Lahko pa sklepamo, da je najmanj pritiskov na področju koordinacije za splošno koristno delo, saj je strokovna delavka dejala, da na tem področju sploh ni nekih pritiskov v primerjavi s področjem nasilja ter zaščite otrok.

Dodaten pokazatelj, da so strokovni delavci pod pritiskom, je vpliv na strokovno delo, ki se kaže na več ravneh. Na ravni ministrstva se kaže v neusklajenosti z ministrstvom ter upoštevanjem njihovih navodil. Največ vpliva na strokovno delo je na ravni CSD, ravno zaradi številnih razlogov za pritisk, povezanih s CSD. Ugotavljamo, da pritiski pri strokovnem delu vplivajo na stroko socialnega dela, saj morajo strokovne delavke delo opravljati kljub pritiskom. Pri tem je prisotna velika odgovornost pri delu in stopnjevanje pazljivosti strokovnih delavcev. Dodatni indikatorji vpliva pritiskov na socialno delo so kompleksnost dela, težje opravljanje dela, manjša strokovnost, možnost za delanje napak ter nemoč ukrepanja pri delu. Schmiedel (2011, str. 16–17) navaja, da se izgorevanje strokovnega delavca na mentalni ravni kaže v motnjah koncentracije, težavah pri odločanju, slabšem prenašanju bremenitev ter zmanjšani motivaciji in ustvarjalnosti. Maslach in Leiter (2002) k izgorevanju pripisujeta tudi neučinkovitost na delovnem mestu.
Na organizacijski ravni CSD se vpliv kaže v prepuščenosti strokovnega delavca samemu sebi, menjavi področja dela in celo službe. Vse to lahko implicira na pojav prezentizma, absentizma in fluktuacije (Stare idr., 2012; Bajt, Jeriček Klanšek in Britovšek, 2015).
Pomanjkanje časa za pogovor z uporabnikom, preseganje normativov, daljši postopek dela in dolgotrajni proces reševanja uporabnikovih težav so pokazatelji vpliva časovne narave na strokovno delo. Na ravni zunanjih organizacij in posameznikov se vpliv pritiskov kaže predvsem pri sodelujočih strokah, ki so neodločne in v strahu. Poleg sodelujočih strok, strokovne delavke navajajo tudi vpliv, povezan z uporabniki, kjer je nujno potrebna vzpostavitev delovnega odnosa za uspešnost in učinkovitost dela. Na zakonodajnem področju se vpliv kaže v ravnanju strokovnih delavk zgolj na podlagi zakonov in javnih pooblastil, kar je po našem mnenju znak zmanjšane ustvarjalne avtonomije socialnega dela.

Vpliv pritiskov se ne kaže le pri opravljanju strokovnega dela, temveč tudi na zasebnem področju. Posamezne strokovne delavke so spregovorile, da pritiski pri delu vplivajo na življenje doma, saj o delu razmišljajo, tudi ko pridejo domov in v času dopusta.
Strokovni delavci navajajo tudi posledice, ki se pojavljajo ob navzočih pritiskih pri delu. Kažejo se v zdravstvenih težavah, obolevanju in vse večjem izgorevanju. Dolgoročne

posledice stresa vodijo do poslabšanja zdravja in socialnega funkcioniranja (Lazarus, 1991).

Strokovni delavci se s pritiskom spopadajo oz. ga obvladujejo na več načinov, o čemer govori Božič (2012), ki pravi da je obvladovanje stresa in izgorelosti na delovnem mestu možno tako na individualni kot na organizacijski ravni.

Na organizacijski ravni strokovne delavke poskušajo obvladovati pritisk tako, da se zavedajo svojih nalog in pristojnosti ter to ostalim akterjem tudi pojasnijo. Podaja kvalitetnih in širokih informacij uporabnikom ter iskanje, izbiranje in izpeljava najboljših rešitev strokovnim delavkam prav tako pomaga pri obvladovanju pritiska. Božič (2012) pravi, da je jasno opredeljena vloga in naloge zaposlenih eden izmed potencialnih načinov obvladovanja stresa in izgorelosti nad delovnem mestu. Spodbujanje učinkovitega timskega dela predstavlja možnost potencialnega obvladovanja pritiskov. Ugotavljamo, da imajo timi oz. sodelavci pomembno vlogo pri spopadanju s pritiskom oz. obvladovanju le tega. Mnoge strokovne delavke prav z delom v timu, timskimi sestanki in posvetovanjem s strokovnimi sodelavci lažje obvladujejo zahtevne situacije. Poudarjamo tudi pomen izobraževanja in usposabljanja zaposlenih (Božič, 2012), pa tudi poglabljanje v posamezno situacijo in prebiranje strokovne literature.

Seveda so možni tudi alternativni načini spopadanja s pritiskom oz. njegovim obvladovanjem. Dober primer je organizirana dežurna pisarna za pravice iz javnih sredstev, kjer se ob uradnih dneh strokovne delavke menjavajo.

Z zakonodajnega vidika je obvladovanje pritiska možno le tako, da strokovne delavke ravnajo in iščejo rešitve v skladu z zakonodajo in pristojnostmi ter upoštevajo smernice in protokole pri delu. Uporabnikom se svetuje, pojasni možne rešitve in z upoštevanjem uporabnikove koristi nudi pomoč.

Poleg organizacijskih načinov je obvladovanje pritiskov možno tudi na individualni ravni in sicer z osebnostnim zorenjem, premišljeno organizacijo dela, telesno aktivnostjo itn. (Božič, 2012; Lipnik, 2012). Posamezne strokovne delavke pritiske obvladujejo s pozitivno držo oz. sprejemanjem pritiska kot del službe. Nekateri strokovni delavci se s pritiskom spopadajo prek fizične aktivnosti. Eden izmed načinov obvladovanja pritiska je v

razumevanju stiske uporabnikov ter njihovih svojcev, pri čemer se je potrebno zavedati, da je uporabnikov pritisk lahko tudi nerealen.
Navsezadnje je mnogokrat potrebna sprijaznitev z neugodno odločitvijo, pri nekaterih primerih pa celo menjava službe, kar lahko pripelje do fluktuacije oz. pogostega menjavanja kadra v organizaciji (Bajt, Jeriček Klanšek in Britovšek, 2015).

Obvladovanje pritiska je povezano z že obstoječimi in potencialnimi rešitvami, pomočjo in podporo. Npr. če je strokovni delavec brez podpore pri strokovnem delu, obstaja verjetnost, da se bo zatekel k samopomoči, hkrati pa bo izrazil željo po večji podpori s strani strokovnega vodstva, morebiti tudi tima in sodelavcev.

Rešitve, ki že sedaj lajšajo opravljanje strokovnega dela, so povezane z dobrim timskim delom, intervizijo, supervizijo, izobraževanjem v sklopu službe in izven nje ter samopomočjo, pridobivanjem samozavesti, gotovosti vase in s fizično aktivnostjo v prostem času.

MDDSZ ne nudi neposredne pomoči in podpore strokovnim delavcem. Je pa izrednega pomena vključenost tima oz. sodelavcev pri obstoječih rešitvah in pomoči pri pritiskih. Strokovnim delavkam so na voljo supervizijska srečanja in intervizija. Medsebojno razumevanje, timska pomoč in pogovor s sodelavci znatno lajšajo stresne situacije.
Strokovne delavke si pri delu pomagajo s protokoli, smernicami in teorijo kot osnovami in okvirom pri delu. Prav tako so jim ponujena strokovna izobraževanja in organizirane delavnice, nekatere strokovne delavke pa se dodatno usmerijo v samopomoč.

Ministrstvo ne nudi podpore strokovnim delavkam. Nekatere strokovne delavke izražajo, da imajo dovolj podpore s strani vodstva, druge pa omenjene podpore niso deležne. Pri delu dobivajo največ podpore ravno pri superviziji, interviziji, sodelavcih in v timu.

K razbremenjevanju in preprečevanju izgorelosti na področju socialnega varstva pripomore supervizija, socialna opora oz. podpora in uspešno timsko delo (Mikuš-Kos, 1990; Fengler, 2007).

Strokovne delavke si želijo sprememb. Večja in boljša zaščita s strani MDDSZ ter njihova odločna drža v medijih, bi lahko znatno pripomogla k zmanjševanju pritiska. Po Gorjup (2017, str. 145) je MDDSZ pomemben deležnik v pri ustvarjanju javne podobe socialnega dela, posledično tudi centrov za socialno delo kot osrčja stroke socialnega dela.
Pojavlja se potreba po sodelovanju ministrstev na področju zdravstva, sociale in šolstva. Izključen ni niti predlog o spoštljivem in boljšem medinstitucionalnem povezovanju, prevzemanju odgovornosti sodelujočih institucij ter ravnanje strok izključno na podlagi uporabnikove koristi.
Uporabnike bi bilo potrebno obveščati o lastni odgovornosti in prevzemanju le-te ter razmejiti vlogo strokovnega delavca ter uporabnika.

Potencialne rešitve so v večjem razumevanju strokovnega delavca ter večji in boljši zaščiti s strani strokovne vodje. Pojavlja se potreba po timski superviziji in večjemu številu timskih sestankov.
Pri vsebinski naravi dela CSD strokovne delavke navajajo željo po večji avtonomiji pri strokovnem delu, manjši birokraciji ter večji praktičnosti pri delu. K lažjemu opravljanju strokovnega dela bi pripomogla razporeditev in fleksibilnost dela ter dovolj strokovnega kadra.

Mikuš-Kos (1990) pravi, da pri obvladovanju stresa in izgorelosti pomembno vključiti tudi sistemsko raven, tj. socialno politiko, ki s svojimi ukrepi vpliva na socialne okoliščine in je v precejšnji meri odgovorna za preprečevanje pojava izgorelosti.
Posamezne strokovne delavke omenjajo pomen in pomembnost sistemskega vpliva na vzgojo in družinske vrednote, ki vplivajo na soustvarjanje rešitev.
Zakonodajo bi bilo potrebno prevetriti in jo poenostaviti. Nekatere strokovne delavke želijo s spremembo zakonov pridobiti več poklicne pristojnosti.

Poleg rešitev v okviru širšega socialnega konteksta, strokovne delavke predlagajo tudi konkretne potencialne rešitve, kot je npr. uvajanje novih pristopov in programov pri nasilju ter zaščiti otrok ter omogočanje več načinov oddaje oz. namestitve otroka v stanovanjsko skupnost.

Prav tako se odzivajo na prihajajoče potencialne rešitve, ki jih načrtuje MDDSZ v sklopu reorganizacije centrov za socialno delo. O učinkovitosti informativne odločbe kot potencialne rešitve so strokovne delavke na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev skeptične. Namesto razbremenitve dela in večje dostopnosti uporabnikom pravzaprav pričakujejo še dodatno obremenitev.

Navsezadnje so strokovne delavke mnenja, da se proces reševanja problematike lahko prične že s samim osveščanjem in pogovarjanjem o pritiskih strokovnih delavcev na centru za socialno delo. Lažje razumevanje, zakaj prihaja do pritiskov in z njimi povezanih pojavov, ustvarja pogoje za večjo spoštljivost stroke socialnega dela, razumevanje, strpnost ter manjši nadzor. Vse to pa ugodno vpliva na strokovnega delavca in pripomore k boljšemu opravljanju dela.

6. Sklepi

- Strokovni delavci na Centru za socialno delo Nova Gorica so pod različnimi pritiski.
- Težko je oceniti, na katerem področju dela je največ pritiskov. Na področju koordinacije za splošno koristno delo je nizka stopnja pritiskov oz. je najmanj pritiskov.
- Vršilcev pritiskov je veliko. Mednje štejemo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, socialno inšpekcijo, strokovno vodstvo na centru za socialno delo, sodelujoče organe, strokovne službe in organizacije, uporabnike, svojce uporabnikov, sodelujoče v postopku (npr. odvetnike), medije, javnost ter zakonodajo.
- Največ pritiskov je s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, socialne inšpekcije, strokovne vodje na centru za socialno delo in uporabnikov.
- Obseg in raznolikost razlogov za pritisk pri strokovnem delu, ki jih strokovni delavci navajajo, je velika. Strokovni delavci kot razloge pritiska med drugim navajajo: neodzivnost, pričakovanja, odsotnost zaščite ter prenos odgovornosti MDDSZ na strokovnega delavca; inšpekcijski nadzor; problematika dela, težki in specifični primeri, poklicna odgovornost, sprejemanje strokovnih odločitev; pomanjkanje kadra, obseg in obilica dela; kratki časovni roki in postavljeni normativi; birokratske zadeve in obveznosti, specifični razlogi, vezani na določeno področje dela (krizne intervencije, prisilna hospitalizacija, odvzem otroka itn.); težave z računalniškim programom in informacijskim sistemom; pričakovanja strokovne vodje; premajhna seznanjenost zunanjih institucij in uporabnikov o pristojnostih CSD, pričakovanja, želje in zahteve sodelujočih strok ter uporabnikov; uporabnikovo nesodelovanje, grožnje in psihično nasilje; neobjektivnost in negativna nastrojenost medijev; slaba zakonodaja; premajhna cenjenost stroke socialnega dela.
- Strokovni delavci ob pritiskih doživljajo veliko negativnih občutkov, povezanih s strahom, žalostjo in jezo. Le redko so prisotni pozitivni občutki v smislu tega, da pritisk vidijo kot izziv.
- Delo na več področjih dela ni povezano z večjo jakostjo oz. intenziteto negativnih občutkov, ki jih strokovni delavec pri delu doživlja.

- Prisotnost pritiskov z vseh strani je povezana z občutno bolj negativnimi občutki, ki jih strokovni delavec pri delu doživlja.
- Opravljanje dela na več področjih dela ni povezano z večjim obsegom oz. višjo stopnjo pritiska.
- Veliko strokovnim delavcem je najizrazitejši pritisk splet okoliščin oz. situacij, povezanih z vsebinsko naravo dela na centru za socialno delo (npr. odvzem otroka, vrnitev otroka v družino, trajanje postopka hospitalizacije pri agresivnih uporabnikih ipd.).
- Vpliv pritiskov na strokovno delo je v neusklajenosti z ministrstvom, kompleksnosti dela, težjem opravljanju dela, manjši strokovnosti, možnosti za delanje napak, nemoč ukrepanja, preseganju normativov, daljšem postopku dela, prepuščenosti samemu sebi, menjavi področja dela ali celo službe.
- Strokovni delavci se s pritiskom spopadajo na več načinov: pojasnitev svojih nalog in pristojnosti drugim, nadaljnje iskanje rešitev v skladu z zakonodajo, branje strokovne literature, opozarjanje na pomanjkljivosti in neustreznosti pri delu, delo v timu, posvetovanje s sodelavci, sprejemanje pritiska kot del službe, sprijaznitev z neugodno odločitvijo, fizična aktivnost v prostem času, menjava službe.
- Prisotnost pritiskov pri delu povzroča zdravstvene težave, obolevanje in vse večje izgorevanje ter vpliva na življenje doma.
- Strokovnim delavcem pomaga dobro timsko delo, supervizija, intervizija ter izobraževanje v sklopu službe in izven nje.
- Strokovni delavci želijo odločnejšo držo MDDSZ v medijih ter boljše sodelovanje ministrstev na področju zdravstva, sociale in šolstva. Želijo si večje in boljše zaščite s strani MDDSZ in strokovnega vodstva na CSD.
- Izražene so potrebe po ministrski podpori stroke oz. vsakega posameznega strokovnega delavca in večji podpori s strani strokovnega vodstva. Zaželena je tudi medinstitucionalna podpora glede birokratskih opravil.
- Potencialne rešitve so v večji avtonomiji in praktičnosti pri strokovnem delu, manjši birokraciji, uvajanju novih pristopov in programov, razporeditvi in fleksibilnosti dela, zadostnem strokovnem kadru, boljšem in spoštljivem medinstitucionalnem povezovanju, prevzemanju odgovornosti sodelujočih strok, razmejitvi vlog

strokovnega delavca in uporabnika, prevetritvi in poenostavitvi zakonodaje, večjem razumevanju, strpnosti in spoštovanju stroke socialnega dela.

7. Predlogi

Predlogi za sistem socialne politike (in socialnega varstva):

- krepitev stroke socialnega dela,
- sprememba zakonodaje (predvsem za področje nasilja ter zaščite otrok, dela z otroki in mladostniki ter uveljavljanja pravic iz javnih sredstev),
    - manjša birokratizacija
    - odprava oz. zmanjšanje rigoroznosti zakonov, ukrepov
    - več možnosti izbire pri ravnanju strokovnega delavca
- večja seznanjenost oz. informiranost drugih strok o nalogah in pristojnostih CSD.

Predlogi za Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti:

- večja odzivnost na potrebe strokovnih delavcev na centru za socialno delo,
- več podpore stroki socialnega dela in strokovnim delavcem, zaposlenim na centrih za socialno delo,
- odločnejša drža v medijih,
- večja zaščita strokovnih delavcev na centrih za socialno delo,
- redna evalvacija socialnovarstvenih storitev,
- spodbujanje novih pristopov in programov kot dopolnitev socialnovarstvenih storitev in ukrepov,
- zmanjševanje nepotrebnih birokratskih obveznosti in opravil,
- premislek o ustreznosti in učinkovitosti Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev
    - trajanje posamezne storitve
    - povprečen mesečni normativ na enega strokovnega delavca
    - vodenje dokumentacije oz. evidence storitev.

Predlogi za Skupnost centrov za socialno delo Slovenije:

- premislek o ustreznosti in učinkovitosti postavljenih standardov in normativov za izvajanje posameznih nalog v sklopu Kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo.

Predlogi za organizacijo (CSD):

- spodbujanje pogovorov o pojavu pritiskov pri strokovnem delu,
- več strokovnega kadra,
- več razumevanja stisk strokovnih delavcev in večja podpora s strani strokovnega vodstva,
- možnost dialoga s strokovnim vodstvom o razporeditvi in fleksibilnosti dela,
- več timskih sestankov, možnost timske supervizije,
- ustrezna priprava strokovnih delavcev na organizacijske spremembe – reorganizacijo centrov za socialno delo.

Predlogi za Fakulteto za socialno delo:

- več posvečanja vsebinam, povezanimi s pritiski pri strokovnem delu na centrih za socialno delo.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje:

- obstoječa raziskava kot izhodišče za kasnejša bolj natančna in poglobljena raziskovanja, torej nadaljnje preučevanje okoliščin, ki vodijo k razvijanju in vzdrževanju pritiskov pri strokovnem delu na centrih za socialno delo,
- raziskati obravnavano problematiko na Centru za socialno delo Nova Gorica še bolj poglobljeno, pri tem pa obvezno v vzorec raziskovalnih enot vključiti področje prava in posvojitev,
- raziskati, katere oblike podpore in druge morebitne spremembe si želijo strokovni delavci na vseh centrih za socialno delo.

8. Literatura in viri

Ambrož, M. & Colarič-Jakše, L.-M. (2015). *Pogled raziskovalca: načela, metode in prakse*. Maribor: Mednarodna založba Oddelka za slovanske jezike in književnosti.

Bajt, M., Jeriček Klanšček, H. & Britovšek, K. (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu* (pdf). Pridobljeno 23. 2. 2018 s http://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/dz_na_delovnem_mestu.pdf

Božič, J. (ur.) (2012). *Psihosocialna tveganja na delovnih mestih: gradivo za strokovne delavce v majhnih in srednje velikih podjetjih*. Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41 (2), 91 – 96.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42 (4-5), 199 – 203.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49 (4), 239 – 245.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.

Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39 (1), 81 – 102.

Dernovšek, M. Z., Sedlar Kobe, N. & Tančič Grum, A. (2017). *Spoprijemanje s stresom: priročnik za vodje*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje. Pridobljeno 25. 2. 2018 s http://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/e_stres_prirocnik.pdf

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

Flaker, V. (2003a). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2003b). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42 (4-5), 237 – 257.

Flaker, V. (2015). *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva – 1. del*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.

Friedländer, W. A. & Pfaffenberger, H. (1970). *Osnovna načela in metode socialnega dela*. Ljubljana: Tehnološka založba Slovenije.

Gorjup, K. (2017). Javna podoba socialnega dela. *Socialno delo*, 56(2), 145 – 152.

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

Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20 (2), 178 – 187.

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD (december 2017). *Skupnost centrov za socialno delo Slovenije*: Ljubljana.

Kobolt, A. (1995). Supervizija – metoda spremljanja in suporta v socialnih in pedagoških poklicih. V Dekleva, B. (ur.), *Supervizija v izvendružinski vzgoji* (str. 14 – 33). Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti.

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

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2002). Uradni list RS, št. 59/2002.

Lamut, U. & Macur, M. (2012). *Metodologija družboslovnega raziskovanja: od zasnove do izvedbe*. Ljubljana: Založba Vega.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaption*. New York: Oxford University Press.

Lindemann, H. (1977). *Premagani stres: človek in vsakdanji pritiski*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Lipnik, A. (ur.) (2012). *Delo in zdravje? Delo ali zdravje?*. Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Univerzitetna založba Annales.

Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Luban-Plozza, B. & Pozzi, U. (1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.

Lüssi, P. (1991). *Systemische Socialarbeit*. Bern: Haupt.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.

Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B., Rape Žiberna, T. (ur.), & Rihter, L. (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo, Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.

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

Mikuš-Kos, A. (1990). *Psihosocialne obremenitve strokovnih delavcev pri delu z ljudmi*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.

Miloševič Arnold, V. (1989). *Socialno delo*. Ljubljana: samozaložba.

Miloševič Arnold, V. & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba, Knjižna zbirka Scripta.

Miloševič Arnold, V. (1999). Predstavitev supervizijske metode. V Miloševič Arnold, V., Vodeb-Bonač, M., Erzar, D. & Možina, M., *Supervizija – znanje za ravnanje: priročnik za supervizijo kot proces učenja za strokovno ravnanje in osebni razvoj*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2018). *Sociala*. Pridobljeno 18. 2. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/

Potter, B. A. (1998). *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*. CA: Ronin.

Rakovec-Felser, Z. (1991). *Človek v stiski – stres in tesnoba: povod in posledica bolezni*. Maribor: Obzorja.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (ReNPSV13–20) (2013). Uradni list RS, št. 39/2013.

Rode, N., Rihter, L. & Kobal, B. (2006). *Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Inštitut RS za socialno varstvo.

Sagadin, J. (1995a), Standardiziran intervju. *Sodobna pedagogika*, 46 (112), (3-4), 101-111.

Sagadin, J. (1995b). Nestandardiziran intervju (1. del). *Sodobna pedagogika*, 46 (112), (7-8), 311-322.

Sagadin, J. (1995c). Nestandardiziran intervju (2. del). *Sodobna pedagogika*, 46 (112), (9-10), 425-435.

Saleebey, D. (ur.) (2009). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. Boston: Pearson Education.

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

Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost/Burnout: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis Bukvarna.

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

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (b.d.). *Predstavitev Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije*. Pridobljeno 20. 2. 2018 s https://www.scsd.si/oscsd/

Sobočan, A. M. (2011). Etika v socialnem delu: etična praksa in avtonomija socialnega dela. *Socialno delo*, 50 (3-4), 205 – 215.

Spielberger, C. (1985). *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.

Starc, R. (2008). *Bolezni zaradi stresa, I. del*. Ljubljana: Sirius AP.

Stare, J., Boštjančič, E., Buzeti, J., Klun, M., Kozjek, T. & Tomaževič, N. (2012). *Boljše delovno okolje za boljše sodelovanje – priročnik*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.

Strban, G. (2011). Pravni vidiki nove ureditve sistema socialnega varstva. *Pravnik*, 66 (128), (3-4), 171−196.

Šugman, B. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45 (6), 345 – 355.

Tušak, M., Marinšek, M. & Blatnik, P. (2016). Stres in strategije učinkovitega soočanja. V Tušak, M., Zirnstein, E., Blatnik, P., Masten, R., Jensterle, L., Marinšek, M., Kovač, E. & Herman, T., *Psihološki, ekonomski in pravni vidiki promocije zdravja na delovnem mestu* (str. 7 – 20). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za šport.

Ustava Republike Slovenije (URS) (2004). Uradni list RS, št. 69/2004.

Vogrinc, J. (2008). *Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o socialnem varstvu (ZSV-H) (2017). Uradni list RS, št. 54/2017.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17 in 54/17.

Zastrow, C. (1992). *The practice of social work*. Belmont: Wadsworth.

Zaviršek Mikolič, S. (2013). Stres na delovnem mestu. *Delo in varnost*, 58 (2), 32.

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

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

9. Priloge

9.1. Delno strukturiran vprašalnik za intervju

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?
2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?
3. V kolikšni meri je pritisk/težava prisoten (če je naštetih več pritiskov/težav: so navedeni pritiski prisotni)?

3.1. V katerih situacijah je pritisk/težava (so pritiski) najizrazitejši?

4. Kdo izvaja pritisk (pritiske)?

4.1. Zakaj navedeni po vašem mnenju izvajajo pritisk (pritiske)?

5. Kako se spopadate s pritiskom (pritiski) oz. kako ga obvladujete?

5.1. Kako pritisk (pritiski) vpliva na opravljanje vašega dela?

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

9.2. Transkripti intervjujev

Intervju št. 1 – oseba A

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

/»Delam na področju starševskega varstva in družinskih prejemkov.«/(A1)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

/»Prisotna je napetost /(A2)/zaradi preobremenitev s podatki./(A3) /Imamo ljudi, ki masovno vlagajo vloge in mi smo vezani na določen čas, da to zadevo rešimo. Po zakonu moramo zadevo rešiti v roku 15 dni od vložitve popolne vloge./(A4)/ Velikokrat se zgodi, da stranka prinese vlogo konec meseca in bi rada takoj dobila rešeno./(A5)/Odločamo o pravici iz zavarovanja za starševsko varstvo in stranke so odvisne od osebnega dohodka, ki ga prejemajo oz. kasneje od našega nadomestila, zato se zna pojaviti problem, v kolikor mi zadeve ne rešimo./(A6)/ Kot strokovni delavec si v časovni stiski /(A7)/glede na to, da je v Novi Gorici mesečno okrog 50 materinskih dopustov./(A8)/ Pri tem se je treba zavedati, da moraš stranki najprej izročit vlogo, ji objasnit vse pravice, ki jih lahko uveljavlja. Stranka mora dostaviti določeno dokumentacijo in velikokrat se zgodi, da vloga ni popolna. Potem stranko zavrnemo oz. jo prosimo za dopolnitev vloge. Ta stranka je zopet vezana na delodajalca, da ji vpiše osebni dohodek, ker mi o nadomestilu odločamo na podlagi osebnega dohodka. /(A9)

/Konec meseca, ko je obračun osebnega dohodka in je po možnosti na centru za socialno delo tudi uradni dan za stranke, čutimo stalno napetost/(A10)/. Pod pritiskom smo ali bomo naredili ali ne/(A11)/. V kolikor ne naredimo/(A12)/, se zna zgoditi, da so stranke do nas nesramne in nas obsojajo, zakaj nismo naredili. /(A13)/ Nekateri pridejo sem, dajo vlogo in želijo takojšnji odgovor oz. izračun kolikšen znesek bodo prejemali./(A14)/ Lahko rečeš, naj počakajo na odločbo ali pa si vzameš za stranko čas in z njo debatiraš o ugodnejši opciji./ (A15)/ To je za nas dodatno delo, vendar ima stranka od tega korist. /(A16)/ Če se stranka jezi, /(A17)/ poskušamo zadevo rešiti, naredimo kar se da narediti v skladu z zakonom. /(A18)

/Poleg tega je pritisk tudi s strani ministrstva./(A19)/Včasih, ko ministrstvo prosiš za pojasnilo, se nobeden ne oglasi /(A20)/ in potem se moraš sam znajti kot veš in znaš./(A21) /Pred leti sem bila v projektni skupini na ministrstvu. Ko so sprejemali zakone, smo bili člani projektne skupine kot operaterji, ki smo povedali, kaj se na terenu dogaja. Pravilniki kot dopolnilo zakona, so bili pripravljeni tako, da so bili v pomoč pri opravljanju dela. Sedaj je včasih tako dvomljivo, da vsak center dela po svoje. /(A22)/ Včasih se zgodi, da prejmemo okrožnico z ministrstva, ki jo upoštevamo. Ko se stranka pritoži, pade odgovornost na nas. Ministrstvo spregleda, kar je napisalo in to ni v redu. /(A23)/ Pride ena okrožnica, čez tri mesece druga okrožnica, ki negira prvo. /(A24)/ Z odločbami, ki so tipske, programske, smo zelo nezadovoljni. /(A25)/ So zelo slabo napisane oz. zastarele. /(A26)/ Včasih se nam stranke posmehujejo,/(A27)/ mi pa tipske odločbe enostavno ne moremo popravljati, ker je programsko tako nastavljena. Poskušamo jo preoblikovati le toliko, kolikor se jo programsko da preoblikovati. Dosti pa ne moremo, ker nimamo prostora v samem programu. /(A28)/ Jaz sem na to že opozorila /(A29)/ in so dejali, da bodo popravili, a to se vleče že leta. /(A30)

/Po mnogih letih sem se srečala z zadevo, ki me je prav razjezila./(A31)/ Stranka se je pritožila na drugostopenjsko odločbo in zadevo dala na sodišče. Sodišče ji je ugodilo, ta zadeva pa je bila na ministrstvu

leto in pol. Odvetnik mi je nekajkrat pisal, naj zadevo urgentno rešim. Pisala sem ministrstvu in jih klicala, naj odstopijo zadevo, da jo bom lahko rešila glede na to, da je sodišče razsodilo, naj se naredi obnovo postopka. Vendar zadeve nisem dobila nazaj z ministrstva. Potem pa je državno pravobranilstvo pisalo, da moramo nemudoma poslati tri izvode, da lahko zadevo pregleda./(A32)/ Sledil je pritisk s strani direktorice/(A33)/, s strani ministrstva/(A34)/, naj moram zadevo nemudoma rešiti, a jaz niti zadeve z ministrstva nisem imela./(A35)/ Ko sem morala z eno odločbo odločat o petih odločbah, je bil to zame hud primer kljub mojim delovnim izkušnjam. /(A36)/ Motilo me je, ker nisem dobila podpore s strani direktorice./(A37)/ Ministrstvo je zadevo reševalo leto in pol, direktorica pa mi je postavila rok 30 dni./(A38)/ Tako ne začutiš pritiska samo od strank,/(A39)/ ampak tudi nimaš podpore s strani strokovne vodje./(A40)/ Ne želim pohvale, ampak razumevanje, ker je navsezadnje vsak obremenjen.«/(A41)

3. V kolikšni meri je pritisk prisoten?

»Delamo z velikim številom strank/(A42)/ in odločb./(A43)/ Včasih bi si želel vzeti več časa za stranko in se z njo pogovoriti, ker vidiš, da je v stiski./(A44)/ Vendar pred pisarno čaka veliko ljudi in si ne moreš vzeti toliko časa, kolikor bi si lahko vzel./(A45)/ Vedno si pod nekim pritiskom,/(A46)/ ker npr. ne morem izdati odločbe in pisat, saj čakam nekje na odgovor 3-4 dni./(A47)/ Vezana sem na rok, da moram odločbo izdat do obračuna./(A48)/ A programi ne delajo tako, kot bi morali. Nemalokrat ob četrtkih, ko je neuraden dan za stranke in bi zadeve lahko v miru reševali, program ne dela, vendar tega nobeden ne vidi. /(A49)/Velikokrat strokovni vodja vidi samo številke in to je problem. /(A50)/ Normative, ki nam ministrstvo daje, presegamo. /(A51)/ Jaz pravim, da ne dajaj normativov, ker potem nimaš strokovnega kadra za to. /(A52)/ Smo strokovni delavci s 7. stopnjo izobrazbe, ampak naše delo postane rutina. Mi samo izdajamo odločbe in ni več tistega strokovnega dela, da lahko rešujemo stvari po svoji presoji oz. zakonsko. /(A53)/ Poleg tega so konstantno prisotni pritiski kontrole/(A54)/ s strani inšpekcije.« /(A55)

3.1. V katerih situacijah je pritisk najizrazitejši?

»/Predvsem konec meseca /(A56)/ , ker je količinsko preveč vlog. /(A57)/ Pri izdajanju odločbe smo vezani na računalniški program in zna se zgoditi, da se nam zatakne še tam. /(A58)/ V tem primeru moramo pisati izvajalcu programa in lahko čakamo na odgovor tudi dva, tri dni,/(A59)/ kar zavleče cel postopek dela.« /(A60)

4. Kdo izvaja pritisk?

»/Pritisk izvajajo stranke /(A61)/, ministrstvo /(A62)/, direktor /(A63)/, inšpekcija /(A64)…«

4.1. Zakaj navedeni po vašem mnenju izvajajo pritisk?

»/Inšpekcija kontrolira naše delo, zahteva, da označimo zadevo, naredimo popis spisa,/(A65)/ kar je prav, ampak za tiste pravice, kjer imaš 10 primerov na mesec. /(A66)/ Ampak če želiš narediti vse kot inšpekcija zahteva, je, glede na število upravičencev oz. izdanih odločb, tega preveč. /(A67)/Potem je pritisk direktorja, ki mu je samo v interes, da ministrstvu predstavi, da je bilo vso delo opravljeno. /(A68)/ Na drugi strani so pa stranke, ki želijo uveljavljati določene pravice.« /(A69)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

»/Jaz vzamem te stvari pozitivno /(A70)/ in si rečem, da je tako pač v življenju in tega ne morem spremeniti. Življenje ni postlano z rožicami. /(A71)/ Spremenim lahko le tako, da na take stvari opozorim, včasih

napišem za kakšne stvari, ki mislim, da niso v redu in bi se lahko drugače naredile./(A72)/ Ena zadeva se je na ministrstvu premaknila, ampak sem vložila zelo veliko truda, da se je premaknila.« /(A73)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

»/Morali bi razporediti delo, da bi lahko vsak strokovni delavec normalno opravljal svoje delo. /(A74)/ Če človek pri delu občuti tesnobnost 3 ali 4 dni v tednu, to zagotovo ni dobro. /(A75)/ Tak stres/(A76)/ vodi v zdravstvene težave. /(A77)/ Če ministrstvo že postavlja normative, naj zagotovi dovolj strokovnega kadra. /(A78)/ Ne morejo samo nalagati centru pravice, ki so se sčasoma kar povečale/(A79)/ in pri temu postavljati normative.« /(A80)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

»/Podpora nadrejenega. /(A81)/Saj imajo nadrejeni sestanke, a ti so večinoma finančne narave in z vidika organizacije./(A82)/Ampak tukaj na centru smo tudi ljudje…resda nismo uporabniki, ampak smo ljudje, ki včasih potrebujemo en pristop, da se pogovorimo/(A83)/ in stvari skupno rešimo.« /(A84)

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

»Potrebovali bi več podpore s strani strokovne vodje, /(A85)/ ampak je v teh letih ne čakam niti pričakujem, ker bom šla kmalu v pokoj. /(A86)/ Dokler strokovni vodja misli, da je samo on obremenjen, to ne more funkcionirati. /(A87)/ Potrebno je prisluhniti sočloveku.« /(A88)

Intervju št. 2 – oseba B

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

»/Socialna pomoč/ (B1a)/ in delo z mladostniki.« /(B1b)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

»/S pritiski uporabnikov,/(B2)/ s pritiski nadrejenih v smislu inšpekcijskih nadzorov/(B3)/, ministrstva /(B4)/ pa tudi s strani medijev /(B5)/. Veliko je recimo pritiska s strani šol /(B6)/, zdravstva, /(B7)/ z namenom da mi rešimo neke zadeve, ki ne sodijo v našo pristojnost /(B8)/ ali pa smo nemočni, /(B9)/ če ljudje ne sodelujejo z nami./(B10)/ V takih primerih moramo ravnati v okviru zakonodaje, svojih pristojnosti in to tudi poskušat pojasniti./(B11)/ Upoštevaš kar se da največjo korist uporabnika./(B12)/ Uporabnika poskušaš vedno znova seznanit in ga usmerjat v okviru tistih nalog, ki jih mi lahko opravljamo./(B13)

/Mislim, da je naše delo v celoti pod pritiskom,/(B14)/ ker je že problematika in sama narava dela taka, /(B15)/ kjer mora vsak na sebi nekaj spremenit, popravit, da pride do cilja oz. da se reši določena težava. Ampak to je najtežje, ker bi vsi radi drugega 'popravljali'. /(B16)/ Od nas so pričakovanja, da bomo imeli čarobno paličico in se bo vse uredilo. Temu primerni so tudi pritiski drugih in njihova nerealna pričakovanja./(B17)

/Ministrstvo nalaga naloge, pričakuje, da bomo vse, kar nam naložijo, naredili. /(B18)/ Tu je še inšpekcija, ki grozi na tak ali drugačen način /(B19)/ in na pobudo nezadovoljnih uporabnikov, ki sprožijo inšpekcijski nadzor. /(B20)/ Posledično se moraš zagovarjati, kaj si naredil in kaj ne. /(B21)/ Potem ti grozijo še z mediji. /(B22)/ Večkrat se zgodi, da pride zaprosilo inšpekcije, da moramo poročati o določeni zadevi, /(B23)/ ker se je določen uporabnik pritožil. /(B24)/ Prav tako se moramo zagovarjat tudi varuhu človekovih pravic. /(B25)

3. V kolikšni meri je pritisk prisoten?

»/Ne morem točno odgovorit v kolikšni meri…v enih primerih bolj, v drugih manj. /(B26)/ Prisoten je v taki meri, da vpliva na opravljanje strokovnega dela. /(B27)/ Če imamo npr. opravka s šolo, pritiska šola. /(B28a)/ Kadar je otrok v zavodu, pritiska zavod. /(B28b)/ Vedno nekdo izvaja pritisk.« /(B29)

3.1. V katerih situacijah je pritisk najizrazitejši?

»/Kadar pritiskajo različne zunanje institucije s pričakovanji, kaj vse bi mi mogli narediti /(B30)/ s tem, da niti nimajo dovolj informacij niti niso seznanjeni s tem, kaj so naše pristojnosti. /(B31)/ Pritiskajo v tem smislu, da bi mi morali zadevo rešit na tak ali drugačen način ne glede na to ali je to v naši pristojnosti ali ne.« /(B32)

4. Kdo izvaja pritisk?

»/Uporabniki /(B33)/, ministrstvo,/(B34)/ inšpekcija/(B35)/ in vse zunanje institucije, s katerimi se srečujemo.«/(B36)

4.1. Zakaj navedeni po vašem mnenju izvajajo pritisk?

»/Dejstvo je, da bi uporabniki radi dosegli svoj cilj na tak in drugačen način. /(B37)/ Pogosto je to nemogoče oz. so njihova pričakovanja nerealna. /(B38)/ Pri tem delamo najprej in se trudimo, da bi nekaj spremenili. /(B39)/ Na prvi socialni pomoči je večina uporabnikov takih, ki pridejo sami. Tisti so v določeni meri motivirani, /(B40)/ čeprav so njihova pričakovanja glede rešitev pogosto tudi drugačna kot pa jim mi lahko ponudimo. /(B41)/ Kadar pa gre recimo za področje javnih pooblastil, kjer so po zakonu uporabniki dolžni odzvat in prit na center, je tam upor še večji. /(B42)/ Pri storitvah pa je drugače, ker uporabniki pridejo prostovoljno./(B43)

/Na področju dela z mladoletniki pridejo starši uporabnikov s pričakovanji, da bomo mi enega mladoletnika popravili, uredili, ga zapakirali in ga vrnili nazaj domov. /(B44)/ In isto misli šola. /(B45)/ Težava je v tem, da je pri taki starosti človek že osebnostno oblikovan, vzgoja je že naredila svoje. /(B46)/ Kadar se šola npr. sooča z otrokom, ki ima vedenjske težave, je najlažje poklicati center za socialno delo. /(B47)/ Mi lahko staršem nudimo pomoč v obliki svetovanja pri opravljanju starševske skrbi. /(B48)/ V kolikor se s tem ne strinjajo oz. niso pripravljeni sprejeti te pomoči,/(B49)/ smo mi nemočni. /(B50)/ Šola bo pa še kar naprej pritiskala…«/(B51)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

»Uporabnikom in zunanjim institucijam poskušam obrazložit, kaj so naše naloge in pristojnosti, kaj mi lahko ponudimo.« /(B52)

5.1. Kako pritisk vpliva na opravljanje vašega dela?

»/Pritisk vsekakor vpliva na opravljanje strokovnega dela. /(B53)/ Strokovno delo lahko opraviš strokovno, če imaš sodelovanje uporabnikov. /(B54)/ Če sodelovanja ni, je težje doseči nek cilj. Več ali manj so naši uporabniki taki, da se upirajo temu.« /(B55)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

»/Najprej bi morali spremenit zakonodajo, /(B56)/ da bi imeli mi kot služba več pristojnosti /(B57)/ in da ne bi bili tako zelo omejeni./(B58)/Mislim, da bi bilo počasi potrebno spremeniti to, da se uporabnike na nek način obvesti, da je velika odgovornost tudi z njihove strani. /(B59)/Ne iskati krivca samo v državi,

zakonodaji in institucijah./(B60)/ Npr. kadar se srečujemo z razpadom družine, ko se starša ne moreta zmeniti nobene stvari glede otroka, so pričakovanja, da bo center to rešil. /(B61)/ Jaz pa bi pričakovala, da bodo starši toliko odgovorni, da se zmenijo glede osnovnih stvari. Da bi ljudje prevzeli večjo odgovornost za svoja ravnanja in za svoje življenje, ker se mi zdi, da je tega vse manj. /(B62)/ To je širši problem, povezan z vzgojo /(B63a)/, družinskimi vrednotami itd. /(B63b)/ Ne morem jaz vzgajati otroka namesto staršev, otroka peljati na stik in mu postavljati meje.« /(B64)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

»/Da ni zakonodaja tako ozka, /(B65)/ ker smo pri svojem delu zelo omejeni. /(B66)/ Da imaš večjo možnost odločanja /(B67)/ in sploh pa manj birokracije, /(B68)/ ker smo pod pritiskom kako boš napisal, kam boš napisal, koliko boš napisal in če si prav napisal. /(B69)/ Da se prepusti večjo avtonomijo strokovnemu delu. /(B70)/ Dejstvo pa je, da se zadeve spreminjajo, težave se stopnjujejo in temu primerna je tudi problematika, ki je bolj kompleksna. /(B71)/ Imamo premalo pristojnosti, da bi celovito pristopili, /(B72)/ hkrati pa so pričakovanja od ostalih nerealna. /(B73)/ Potrebovali bi več razumevanja.« /(B74)

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali svoje delo?

»/Mislim, da imam dovolj podpore s strani strokovne vodje /(B75)/ in sodelavcev. /(B76)/ Če nekaj rabim, vprašam in imam podporo. /(B77)/ Tudi supervizija mi precej pomaga. /(B78)/ Potrebovala bi pa večjo sistemsko podporo /(B79)/ kar se tiče zakonodaje /(B80)/ in vseh birokratskih zadev, ki nas omejujejo./(B81)

Intervju št. 3 – oseba C

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

»/Koordinacija za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti, /(C1)/ pred tem pa na področju posvojitev.«/(C2)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

»/Pritiski so običajno večplastni./(C3)/ Po eni strani sta dve vrsti pritiskov s strani ljudi /(C4)/ – bodisi v smislu nekih želja,/(C5)/pogosto nerealnih pričakovanj /(C6)/ in potem čutiš pritisk, /(C7)/ ker ne veš kaj narediti. /(C8)/ Drugo so pa direktne grožnje v smislu 'boste že videli, vas bomo prijavili /(C9)/ in boste prišli na Tednik itd.' /(C10)/ Na drugi strani je pritisk s strani delodajalca. /(C11)/ Torej, direktor ima svoja pričakovanja, /(C12)/ tukaj so tudi razne inšpekcije, ki jih je vedno več, /(C13)/ in jih doživljam kot pritisk./(C14)

Center že ima dovolj pristojnosti, /(C15)/ a ljudje menijo, da imamo mi več pristojnosti kot jih dejansko imamo./(C16)/Ljudje rečejo 'nekaj naredite'./(C17)/Zdravnik recimo ni naredil,/(C18)/ policija prav tako ne. /(C19)/ Ampak to ni kritika, oni so pač naredili kar so mogli. /(C20)/ Ljudje pa menijo, da center bi pa moral narediti, /(C21)/ ampak mi nimamo te izvršne moči./(C22)/ Posledično se znajdeš res v stiski. /(C23)/ Na zdravnika ne bo pritiskov, ampak bo na nas.«/(C24)

3. V kolikšni meri je pritisk prisoten?

»/Kakšen dan je pritisk zelo velik, /(C25)/ še posebej ko gre za neke postopke. Npr. konkretno pri mojem delu, ko je prisilna hospitalizacija./(C26)/Ali pa recimo dobiš klic, da se je uporabniku poslabšalo in moraš nekaj narediti,/(C27)/a hkrati nisi zdravnik in nimaš postopkov, s katerimi bi sam dosegel, da se osebo

umakne iz okolja. /(C28)/ Posledično se moraš obrniti na zdravnike, /(C29)/ ki ti lahko prisluhnejo bolj ali manj./(C30)

4. Kdo izvaja pritisk?

»/Uporabniki,/(C31)/delodajalec,/(C32)/inšpekcija/(C33)/ pa tudi druge strokovne službe./(C34)/ Npr. zdravnica pokliče, da se je določenemu uporabniku poslabšalo in naj gremo k njemu. Dejansko bi lahko ona izpeljala hospitalizacijo./(C35)/Mi že gremo uporabnika obiskat in se z njim pogovorit, nimamo pa te moči.«/(C36)

4.1. Zakaj navedeni po vašem mnenju izvajajo pritisk?

»/Običajno ko so ljudje v stiski, želijo s pritiskom nekaj doseči./(C37)/Tisti, ki najbolj izvajajo pritisk, vedo, da je učinkovito, če zagrozijo z mediji, /(C38)/ ker se potem mi ustrašimo. /(C39)/ To je velik pritisk. /(C40)/Zdravnica izvaja pritisk s tem, da prestavi nate svoj del odgovornosti v smislu 'saj sem obvestila center za socialno delo'. Saj sicer ne trdim, da bi nam zdravniki hoteli grozit ampak…/(C41)/ Delodajalec pa želi, da smo čim bolj učinkoviti /(C42)/ in da hitro naredimo.« /(C43)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

»/Če ostali organi niso dovolj naredili, /(C44)/ a uporabnik od nas pričakuje, da bomo zadevo rešili, /(C45)/ se na druge organe nima smisla pretirano jeziti, ker to ne pomaga rešiti stiske in problema. /(C46)/ Ljudem poskušaš razložiti, kakšne so možnosti. /(C47)/ Poskušaš pomirit situacijo, /(C48)/ da si potem tudi ti mirnejši. /(C49)/ Greš večkrat na teren kot sicer, da uporabnik dobi občutek, da ti je do tega, da se stvari spremenijo, /(C50)/ ampak da nimaš zadostne moči. /(C51)/ Ni učinkovitega odgovora na to. /(C52)/ Vsak se po svoje znajde, /(C53)/ včasih bolj uspešno včasih manj. /(C54)/ Poleg tega pomaga tudi supervizija, /(C55)/ pogovor s sodelavci, /(C56)/ strokovna izobraževanja, /(C57)/ ki te podprejo, da si bolj učinkovit /(C58)/ in imaš več znanja /(C59)/ ter lažje odgovarjaš na določena vprašanja. /(C60)/ Jaz konkretno tečem vsak dan, /(C61)/ da delo fizično filtriram. /(C62)/ Čim več tega mora biti, /(C63)/ sicer te lahko zlomi.« /(C64)

5.1. Kako pritisk vpliva na opravljanje vašega dela?

/»Bilo je kar nekaj težkih situacij,/(C65)/ pred nekaj leti je bila ena izstopajoča. Šlo je za izvršbo otroka /(C66)/ in v tistem trenutku je bilo vse tako grdo in hudo./(C67)/ Pritisk je bil tako nenormalno velik, /(C68)/ da je sledila odločitev o menjavi področja dela. /(C69)/ Sem že veliko let na centru in se seveda v določenih točkah okrepiš. /(C70)/ Težko rečem, kakšen bi bil spopad s takšnim pritiskom sedaj - upam da bolj odrasel. /(C71)/ Vendar težko rečem, dokler nisi v težki situaciji.«/(C72)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

/»Sistemsko gledano bi nas mogli predstojniki – od direktorja /(C73)/ do ministra – bolj zaščititi,/(C74)/ da bi imel večji občutek varnosti./(C75)/ Da nimaš občutka, da je tvoja glava vedno na tnalu. /(C76)/ Potem pa, da se čim bolj izobražuješ, /(C77)/ da obiskuješ supervizijo,/(C78)/ intervizijo /(C79)/ ter da najdeš pomoč pri sodelavcih skozi pogovor. /(C80)/ Rešitev je tudi fizična aktivnost v prostem času.«/(C81)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

/»Naše delo ni cenjeno, posledično so tudi oblike pritiskov veliko bolj primitivne./(C82)/ Enemu sodniku ali policistu človek težko reče, da je nesramen, nam pa lahko reče brez najmanjše težave. /(C83)/ Mediji /(C84)/ nas očrnijo, ne glede na to, kaj narediš. /(C85)/ V bistvu nimaš nekega izhoda. /(C86)/ Mediji so velikokrat

neobjektivni in tvoje zgodbe ne poslušajo. Pravzaprav zgodbe niti povedat ne smeš, ker si zavezan varovanju podatkov. /(C87)/ Ministrstvo najprej ščiti sebe, potem pa mogoče še tebe. /(C88)/ Saj vidimo iz odločitev, da takoj naprej pošljejo inšpekcijo/(C89)/ , pričakujejo odstope itd. /(C90)/ Medtem ko druge institucije vseeno bolj zaščitijo, npr. pravosodje sodnika, zdravstvo zdravnika. Najprej zavarujejo, potem pa ugotavljajo kaj se dogaja.«/(C91)

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

/»Podpora delodajalca /(C92)/ je zelo pomembna./(C93)/Če te delodajalec podpre, potem dejansko tisti del pritiska odpade /(C94)/ in dobiš celo podporo pri svojem delu /(C95)/ in je potem veliko lažje. /(C96)/ Izkušnje kažejo, da tam, kjer je manjša podpora delodajalca,/(C97)/ se ljudje veliko hitreje zlomijo, /(C98)/ ker nimajo nobenega poleg. /(C99)/ Z ene strani ljudje pritiskajo /(C100)/, z druge strani delodajalec /(C101)/ , da narediš nekaj hitreje /(C102)/ in potem se ti pritiski potencirajo, kar ni v redu. /(C103)/ Ne morem reči, da nimam podpore, ampak bi jo potrebovali malo več, /(C104)/ ker so včasih prevelika pričakovanja, kaj vse in kako hitro moramo nekaj narediti, da vsem ustrežemo. /(C105)/O teh stvareh velja govoriti, /(C106)/ ker pritiski vodijo v bolezni, /(C107)/ manjšo strokovnost /(C108)/ in menjavo služb. Na centru je kar nekaj ljudi poiskalo službo drugje /(C109)/ …teh izgorevanj je zmeraj več.«/(C110)

Intervju št. 4 – oseba D

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

/»Na področju koordinacije za splošno koristno delo/(D1)/ in na področju nasilja ter zaščite otrok.«/(D2)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

/»Na področju koordinacije delaš samo s centri, z izvajalskimi organizacijami kot so društva, zavodi ali pa recimo podjetja./(D3)/ Tukaj sploh ni nekih takih pritiskov /(D4)/ kot so na področju nasilja. /(D5)/ Dejansko gre za dve popolnoma različni področji. /(D6)/ Pri koordinatorstvu delaš na višjem nivoju, s strokovnimi službami, kjer ni nekega pritiska./(D7)/ Mogoče je pritisk recimo s strani inšpekcije,/(D8)/ če so stvari v redu narejene ali kako so pogodbe napisane. /(D9)/ Medtem ko so na področju nasilja oz. zaščite otrok pa pritiski z vseh strani /(D10)/ – tako s strani uporabnikov /(D11)/ kot tudi delodajalca /(D12)/, ker se pričakuje, da ni težav./(D13)/ Največkrat se uporabniki pritožujejo,/(D14)/ včasih zahtevajo zamenjavo strokovnega delavca. /(D15)/ Nedvomno je pritisk tudi s strani inšpekcij,/(D16)/ kjer je največ pobud za inšpekcijski nadzor s strani uporabnikov. /(D17)/ Potem včasih grozijo tudi z mediji /(D18)/ in odvetniki, /(D19)/ sploh ko gre za odvzem otrok. /(D20)/ Že samo področje dela je zelo obremenjujoče, /(D21)/ ker se kot strokovni delavec vedno sprašuješ, če si naredil dovolj, če sem dovolj hitro odreagiral, če bi lahko naredil kaj boljšega, drugačnega in ali je bilo to najboljše, kar si naredil v določenem primeru./(D22)

/Zakonodaja na področju nasilja je zelo slaba/(D23)/, ker kljub temu, da rečejo, da imamo neke možnosti, kako lahko ukrepamo, dejansko temu ni tako. /(D24)/ 119. člen v zakonu o družinskih razmerjih je zelo ohlapen, ker nič ne napoveduje, kaj lahko mi uporabimo. /(D25)/ Velikokrat bi pri mejnih primerih, ko recimo ne gre za odvzem, zelo potrebovali neko možnost, na katero bi se oprijeli. /(D26)/ Recimo da bi izdali neka navodila/(D27)/, konkretne naloge, ki bi jih morali starši izpeljat, ampak jih nimamo kam vezat/(D28)/. Posledično mi delujemo na tem, da priporočamo, da starši npr. peljejo otroka k zdravniku. Ne moremo pa

reči, da če tega ne bodo naredili, da bo sledila sankcija. /(D29)/Pri enih starših je uporabno in dovolj, da nekaj priporočamo in spodbujamo, pri drugih pa je to premalo. /(D30)/ Opažam, da je težava pri starših, ki so odvisni od drog ali alkohola. /(D31)/ Tam kolebamo med pravico, ki jo ima starš in med pravico, ki jo ima otrok. /(D32)/ Velikokrat opažamo, da so stiki, kljub temu da so, malce ogroženi. /(D33)/ Ampak ne moremo ukrepati, dokler nimamo dovolj dokazov. /(D34)/ Obstajajo rigorozni ukrepi kot je npr. odvzem /(D35)/, ni pa ničesar vmes, kar jaz pogrešam/(D36)/ in potem nimamo dovolj moči, /(D37)/da bi lahko nekaj naredili.«/(D38)

3. V kolikšni meri je pritisk prisoten?

/»Pri koordinatorstvu ni nekega pritiska oz. je pritisk v manjši meri/(D39)/ , na področju nasilja in zaščite otrok pa je stalen pritisk z vseh strani.«/(D40)

3.1. V katerih situacijah je pritisk najizrazitejši?

/»Ko gremo na teren /(D41)/ in kadar so odvzemi otrok./(D42)/ Soočen si s tem, da si pred odvzemom in moraš otroke peljati na varno. /(D43)/ Zadnjič je bilo hudo, /(D44)/ ko sem bila sama v interventni službi in sem morala sama odpeljati 4 otroke. /(D45)/ Kadar gre pri interventni službi za odvzem, /(D46)/ je zelo stresno. /(D47)/Je pritisk ali si naredil prav ali ne. /(D48)

/Na področju nasilja in zaščite otrok je pritisk najizrazitejši v najhujših primerih. /(D49)/Recimo, meni je zelo hudo,/(D50)/ ko vidimo, da so ženske žrtve skupaj z otroki,/(D51)/ hkrati pa se vračajo v krog nasilja. /(D52)/ Ob vsem zavedanju in informacijah, ki jih imajo, še vedno poskušajo iti nazaj in rešit zakonsko zvezo. /(D53)/ Takrat se počutiš zelo nemočen/(D54)/, ker je tudi tukaj zakonodaja taka, da če ženska umakne vse tožbe na sodišču, ne moremo nič narediti. /(D55)/ Hkrati opažaš, da se otroci spet vrnejo v nasilen odnos, ki se ne spremeni. /(D56)/ Včasih izbiramo med situacijami, ki nobena ni optimalna. /(D57)/ Takrat se sprijaznimo s tem, da smo se odločili za najmanj slabo opcijo. /(D58)/ Muči nas /(D59)/, ko so vse izbire slabe.«/(D60)

4.1. Zakaj navedeni po vašem mnenju izvajajo pritisk?

/»Vsak pride s svojimi pričakovanji /(D61)/ in si želi doseči svoje./(D62)/ Vsak bi rad nekaj imel in zato tudi pritiska. /(D63)/Velikokrat se dogaja, da pridejo starši, ki bi radi, da spremenimo drugega starša. /(D64)/ Vztrajajo /(D65)/ in grozijo z odvetnikom/(D66)/ , da bodo poslali stvari na inšpekcijo/(D67)/ in težko razumejo, da mi nimamo čarobnih paličic. /(D68)/ Najprej nam po telefonu grozijo/(D69)/, potem gredo do direktorice, da bodo zadevo posredovali naprej v medije /(D70)/ali pa inšpekciji,/(D71)/ kar pri nas vsekakor ustvari pritisk.« /(D72)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

/»Meni je zelo pomembno, da imamo dobro timsko delo/(D73)/ in da sem prepričana v to, za kar se odločimo. /(D74)/ Sploh da imam podporo v timu, /(D75)/ da je določena rešitev najboljša in da jo izpeljemo v tej smeri. /(D76)/ Obvladujem ga tako, da sem suverena v odločitvi /(D77)/ in potem mi tega ni težko zagovarjat pred delodajalcem/(D78)/ in mediji. /(D79)/ Seveda je treba vedno absolutno ravnati v skladu z zakonom/(D80)/ in si pri tem suveren pri odločitvah.«/(D81)

5.1. Kako pritisk vpliva na opravljanje vašega dela?

/»Veliko je uporabnikov, ki izvajajo pritisk zato, ker ne dosežejo tistega, kar bi radi imeli./(D82)/ Npr. uporabnica bi rada, da se mož ne obnaša več tako, kot se. /(D83)/ Ko jim poveš, da to ni mogoče/(D84)/ , še vedno vztrajajo in pričakujejo, da bomo mi recimo nekoga dali v zapor ali pa nekoga hospitalizirali v bolnišnico. /(D85)/ To so nerealni pritiski, vendar jaz jih nekako razumem. /(D86)/ Jaz moram sama pri sebi vedeti, da je takšen uporabnikov pritisk nerealen /(D87)/ ter da jaz tega ne morem narediti, ker to ni možno, saj to ni moja naloga./(D88)/ To uporabniku tudi povem in če tega ne razume, naj uporabi vsa sredstva, ki jih ima.«/(D89)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

/»Sigurno s strani zakonodaje,/(D90)/ za druge stvari pa se mi zdi, da je to področje najbolj občutljivo, čeprav bo vsak rekel, da je njegovo področje občutljivo./(D91)/ Na tem področju so otroci in odločitve, ki jih sprejemamo,/(D92)/ lahko vplivajo na nadaljnji potek življenja./(D93)/ Mogoče bi tukaj potrebovali še kakšno delovno mesto, strokovni kader /(D94)/ predvsem zaradi tega, da imaš več možnosti, več pogledov. /(D95)/ Mogoče bi potrebovali tudi razumevanje s strani vodstva/(D96)/ , da včasih rabimo tudi kakšen tim več/(D97)/, ker ne gre vse po tekočem traku. /(D98)/ Da ne gre samo za izdajanje odločb,/(D99)/ ampak da je dejansko vsaka družina svoja zgodba, v primeru zadaj stojijo ljudje. Mi dejansko vstopamo v njihove družine, ki so take in drugačne. /(D100)/ Rabiš tudi čas, da navežeš kakršenkoli stik, da ti ljudje zaupajo in narediš neko stvar. /(D101)/ Ni to samo, da ljudem nekaj rečeš in se bodo tega držali, temveč moraš najprej vzpostavit odnos. /(D102)/ Dokler ni odnosa, ne moreš nič narediti in to terja svoj čas. /(D103)/ Včasih ne moreš delat po normativu, /(D104)/ker pri enih ljudeh zapraviš ure, tedne, mesece in se nikamor ne premakneš. /(D105)/ Potrebovali bi fleksibilnost, vendar ne v tej smeri, da ne bi delali, /(D106)/ ampak da se je treba zavedati, da je nemogoče v določenem časovnem roku pričakovati določene rešitve, rezultate. /(D107)/ Recimo normativ za prvo socialno pomoč je 45 minut. Če hočeš vedet, za kaj se gre, ko nekdo pride, potrebuješ vsaj 2-3 razgovore. /(D108)/ Sistem je malo zastarel, /(D109)/nekatere stvari bi morali narediti bolj praktične./(D110)/ Velikokrat se mi zdi, da smo namen samemu sebi /(D111)/ in da imamo spise dovolj dobro napisane. /(D112)/ Inšpekcija ne bo šla na teren pogledat, kako je v družini, ampak bo pogledala, če je spis v redu popisan./(D113)/ Ni dovolj, da je samo popisan spis. Bistvo je, ali se je res kaj spremenilo v družini, da bodo zaradi tega boljše živeli.«/(D114)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

/»Sistemsko nam manjkajo kakšni programi, pri katerih bi se jaz počutila olajšano, da sem naredila nekaj v redu./(D115)/ Manjkajo programi pri recimo materah, ki imajo manj razvite starševske kompetence. Ne moreš jih vedno spremljat in jih obiskovat na domu, ker tega niti nočejo. /(D116)/ Zato bi lahko bili vključeni v kontinuiran daljši program, da bi lahko uporabnice tja napotili in bi jih potem lahko spremljali, ali obiskujejo program. Tam bi se recimo skozi delavnice praktično naučile določenih spretnosti. /(D117)/ Sistemsko bi bilo smiselno uvesti nove programe,/(D118)/ različne pristope, ki jih zdaj nimamo. /(D119)/ Bili bi bistveno boljši in bi povzročili manj stresa tako pri starših kot pri otrocih. /(D120)/ Pri odvzemih je grozno, ker se starši s tem ne sprijaznijo, teh potreb dolgo časa ne vidijo, otroci pa odvzema ne vidijo kot rešitev, temveč kot kazen, ker gredo proč od družine. S temi programi pa bi se počutila, da smo naredili nekaj

dobrega. /(D121)/ Na centru smo zmeraj v pisarni, zato morajo starši priti do nas in je zelo odvisno ali odnesejo kaj o tega ali ne. /(D122)/ Premalo je terenskega dela, /(D123)/ ker samo iz pisarne težko delaš.«/(D124)

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

/»V timu družina se zelo dobro ujamemo /(D125)/ in taka oblika podpore je zelo dobrodošla, dobra. V timu se skupaj dogovarjamo, kaj bomo naredili. /(D126)/ Nekaj podpore dobimo tudi na superviziji.«/(D127)

Intervju št. 5 – oseba E

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

/»Moje področje dela je delo z otroci in mladostniki.«/(E1)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

/»Dela je ogromno, nas je premalo. Je premalo kadra, vendar to ni največji pritisk./(E2)/ Jaz konkretno imam še druge naloge, kot sta recimo prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi,/(E3)/ ki vzameta veliko časa. /(E4)/ Seveda so tudi pritiski z ministrstva,/(E5)/ ki nam nalaga določene naloge./(E6)/ Občasno je tudi kakšen pritisk s strani uporabnika,/(E7)/ ki ima nerealne cilje. /(E8)/ Ampak se mi nekako zdi, da mi uspeva, kadar jim razložim kaj je v naši moči in kaj ni. /(E9)/ V večini primerov to razumejo in uspešno sprejemajo./(E10)

/Če gre za težave pri otroku, ki ima osebnostne in vedenjske motnje, lahko po 121. členu ZZZDR otroka oz. mladostnika namestimo v vzgojni zavod oz. mladinski dom. Ko pa gre za težave oz. je krivda pri starših, se otroka namesti v vzgojni zavod oz. drugo ustanovo na podlagi 120. člena ZZDR. Ugotavljamo pa, da pri zakonodaji nekaj vmes manjka./(E11)/ Mogoče bi se dalo še na kakšen način oddat otroka oz. ga namestit v stanovanjsko skupino,/(E12)/ ampak tega trenutno ni./(E13)

/V preteklosti sem pri enem konkretnem primeru občutila pritisk s strani medijev./(E14)/ Nenehno so klicali in želeli so izjave, mi pa smo zavezani varovanju osebnih podatkov. Ne smemo posredovati informacij v zvezi z neko konkretno zadevo./(E15)/ Takrat sem čutila precejšen pritisk/(E16)/, ker so hoteli konkretno vedet, kaj smo mi naredili in kaj bomo naredili. /(E17)/ Takrat sem se spopadla s tem pritiskom tako, da sem povedala samo tisto, kar sem lahko./(E18)

/Potem so tukaj tudi kakšne dileme, kako rešit določen primer,/(E19)/ ker je vsak primer specifičen./(E20)

/Največ pritiskov, s katerimi se srečujemo, je povezanih s tem, kam namestit mladostnika,/(E21)/ ker so zavodi in mladinski domovi kar precej zasedeni./(E22)/ Potem moraš iskat alternativne rešitve. /(E23)/ Občutek imam, da ima šola /(E24)/ dostikrat velika pričakovanja do centra, da bomo nekaj naredili in rešili./(E25)/ Meni je bistveno, da je vsem ustanovam, ki so vključene, prioriteta, da se mladostniku pomaga /(E26)/ ter da iščemo rešitev. /(E27)/ Predvsem pa bi vsak od nas moral vedet, kaj je naloga določene službe, ki lahko doprinese k rešitvi.«/(E28)

3.1. V katerih situacijah je pritisk najizrazitejši?

/»Kadar je treba istočasno izpeljati več stvari, vse so pa nujne in časovno omejene.«/(E29)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

/»Recimo pri programu za prostovoljno socialno delo si pomagam s študenti na praksi, če so pripravljeni in na razpolago. /(E30)/ Pri ostalem strokovnem delu pa tako, da rešiš zadevo.« /(E31)

5.1. Kako pritisk vpliva na opravljanje vašega dela?

/»Kadar si pred neko konkretno zadevo, si pomagaš/(E32)/ in jo rešuješ/(E33)/, se posvetuješ znotraj tima/(E34)/ in v okviru strokovnih svetov. /(E35)/ Obrneš se na aktive /(E36)/ in supervizijo ter tam predstaviš težavo. /(E37)/ Zadevo moraš rešiti.«/(E38)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

/»Manjkamo nam stanovanjske skupine v našem okolišu,/(E39)/ ker je najbližja namestitev v Postojni, potem sledi Ljubljana, nazadnje je Maribor./(E40)/ Zavodi spadajo pod ministrstvo za šolstvo/(E41)/ in ni v naši moči, da odpiramo nove stanovanjske skupine./(E42)/ Jim pa seveda sporočamo, da tudi tukaj potrebujemo stanovanjske skupine. /(E43)/ Je težava, ko je otrok nameščen v Mariboru in se udeležujemo timskih sestankov skupaj s starši. Kadar gre za otroke, ki prihajajo iz materialno ogrožene družine, je velik zalogaj, ko morajo iti starši na drugi konec Slovenije. /(E44)/ Težava je tudi nameščanje otrok, ki imajo težave tudi v duševnem zdravju. /(E45)/ Vedno več je takih, ki potrebujejo psihiatrične obravnave /(E46)/ in zavodi niso za to specializirani. /(E47)/ Vzgojni zavod Planina je edini tak zavod, /(E48)/ vendar njihova zasedenost /(E49)/ povzroča težave z namestitvami. /(E50)/ Že prejšnje leto smo imeli nekaj posvetov, da bi bile potrebne specializirane stanovanjske skupine za tako populacijo otrok, ker je tega čedalje več. /(E51)/ Potem je tudi problem glede zdravstva, da otroke žal hospitalizirajo kar na odraslem oddelku. /(E52)/ Gre za sistemski problem, tukaj je rešitev sodelovanje vseh ministrstev, ko gre za zdravstvo, socialo in šolstvo./(E53)

/Za pedo-psihiatrično obravnavo otrok je velik problem kadra, ker jih je premalo/(E54)/ in so neenakomerno porazdeljeni po celi državi. /(E55)/ Na posvetih je bilo rečeno in obljubljeno, da se bo to moralo spremenit. Ne vem pa, kdaj se bo to dejansko to spremenilo.«/(E56)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

/»Z vsemi službami kar dobro sodelujemo/(E57)/ in pridemo do nekih skupnih rešitev.«/(E58)/

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

/»Mislim, da imam dovolj podpore v timu./(E59)/ Supervizija mi tudi precej pomaga, /(E60)/ ko gre za razne dileme, kako razrešit določene situacije. /(E61)/ Na aktivih za mladoletnike se pogovarjamo /(E62)/ oz. iščemo rešitve za primorsko regijo.«/(E63)

Intervju št. 6 – oseba F

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

/»Delam na področju odraslih.«/(F1)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

/»Čuti se pritisk./(F2)/ S strani ministrstva je prisoten pritisk, /(F3)/ da moramo opraviti določeno delo, čeprav pri našem delu ni toliko odločb kot na drugih oddelkih./(F4)/ Ministrstvo običajno podpre uporabnika /(F5)/ in moraš hitro napisati kakšno poročilo, /(F6)/ če se uporabnik obrne na inšpekcijo. /(F7)/ Čutiš pritisk, da ne bo v redu. /(F8)/ Inšpekcija bo takoj zahtevala poročilo, za take stvari so strašno hitri in pridni./(F9)/

Recimo, če je človek nezadovoljen, bi morali takoj napisati poročilo. /(F10)/ Če poročilo ni v redu napisano, /(F11)/ lahko pride inšpekcija do nas in pregleda spis, /(F12)/ kar je še dodaten pritisk. /(F13)

3.1. V katerih situacijah je pritisk najizrazitejši?

/»Zelo velik pritisk je takrat, ko veš, da je bolnik lahko doma agresiven in stvar ne gre tako hitro, kot bi si mislil./(F14)/ Imeli smo primere, ko je uporabnik imel poskuse umorov, stanje se mu je poslabšalo in ni šel v bolnišnico. /(F15)/ Potem smo pisali sodišču, zdravstvenemu domu. /(F16)/ Velik pritisk je tudi,/(F17)/ ko smo zraven pri hospitalizaciji, /(F18)/ kjer se lahko pojavi, da je uporabnik zelo agresiven./(F19)/ Velikokrat gremo v prvi vrsti do uporabnika, /(F20)/ ker se ostali zaradi neodločnosti držijo nazaj. Ljudje se bojijo, ker ne vedo, kam greš in lahko te pričaka kakšno presenečenje.«/(F21)

4. Kdo izvaja pritisk?

/»Različni subjekti./(F22)/ Široko gledano je to javnost. /(F23)/ Sedaj je tako vzdušje, da so glede odmevnih primerov v javnosti, /(F24)/ ki so jih mediji /(F25)/ izpostavljali,/(F26)/ tudi ljudje v tem smislu zelo nastrojeni, da gledajo kritično/(F27)/ in pod vplivom teh medijev./(F28)

4.1. Zakaj navedeni po vašem mnenju izvajajo pritisk?

/»Da dosežejo svoje. Vsak, ki pride na center za socialno delo, ima nek cilj, ki ga hoče doseči./(F29)/ In ima svoja pričakovanja, ki so včasih nerealna./(F30)/ Center ne more zadostiti njihovim željam./(F31)/ Primer je hospitalizacija v bolnišnico svojca, ki je duševni bolnik. Oni so se obrnili na vse institucije, na zdravnika itn. in velikokrat je center zadnja postaja, kjer hočejo nekaj dobiti. /(F32)/ Mi jim ponudimo naše storitve, vendar le-te včasih niso v skladu z njihovimi pričakovanji./(F33)/ Npr. zdravnik lahko napiše napotnico, vendar če uporabnik ne bo želel iti, jaz ga ne morem 'spravit' v bolnišnico – razen če ne ogroža sebe, druge ter svoje premoženje. /(F34)/ In potem velikokrat reče zdravnik, naj gre uporabnik na CSD, kjer mu bodo pomagali. /(F35)/ Uporabnik pride sem nejevoljen./(F36)/ Mediji so pa vedno naravnani 'kontra', ker je lepo kritizirat državo in iskat napake, če so napake.«/(F37)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

/»Naša naloga je vedno podati čim bolj kvalitetno in široko informacijo./(F38)/ Od človeka pa je odvisno, kaj bo s tem naredil./(F39)/ Gotovo pa je, da se ne počutiš dobro./(F40)/ V kratkem je bil primer, ko je na center prišel oče, ki ima sina s težavami v duševnem zdravju in je doma agresiven. Zdravnica ni napisala napotnice, oče je prišel sem nejevoljen in je dejal 'kako nobeden nič ne naredi, bo potrebno poklicati Ljubljano…koroške dečke so vsaj vzeli, vi pa niste nič naredili'./(F41)/ Gospod pa je prišel k nam na prvo socialno pomoč šele pred enim mesecem. /(F42)/ Verjamem, da je človek v stiski in potem se tukaj izkašlja. /(F43)/ Tudi to je naše delo, da to 'pokasiramo'.«/(F44)

5.1. Kako pritisk vpliva na opravljanje vašega dela?

/»Pritisk sprejemamo kot nekaj normalnega/(F45)/ in se zavedamo, da je to del službe/(F46)/, ni pa prijetno./(F47)/ Včasih mislim, da je naša služba postavljena v državi zato, da ljudje, ki se nimajo kam obrniti, pridejo sem, da izpljuvajo svoje stiske, jezo in nejevoljo./(F48)/ Tudi zato, ker smo mi državna služba, se nad nami znesejo./(F49)/ Mogoče imamo tako pozicijo, ki je v tem primeru pozicija žrtve, ampak je dejstvo, da smo v vlogi nekega strelovoda. Ni to vedno, ampak se velikokrat zgodi.«/(F50)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

/»Težko je reči, kako bi lahko zmanjšali pritisk s strani uporabnika./(F51)/ Če so nezadovoljni in jezni/(F52)/, je normalno da pritiskajo./(F53)/ Potem pač moraš delati s takim človekom,/(F54)/ če je možno, ga vključit v osebno pomoč /(F55)/ in razčistit stvari, ko se poleže jeza. /(F56)/ Potrebno je povedat pristojnosti, kaj mi lahko naredimo. /(F57)/ Običajno zmeraj najdemo rešitev. /(F58)

/Pri odmevnih primerih v medijih je pomembna odločna drža ministrstva,/(F59)/ da se postavi na stran in preveri kakšna je situacija./(F60)/ Lažje bi bilo delati, da jasno pove in podpre svojo stroko. /(F61)/ Ministrstvo ne bo zaščitilo centra./(F62)/ Vsi se pritožujejo,/(F63)/ ti pa moraš kljub temu delat.«/(F64)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

/»Gotovo bi pri zmanjšanju pritiska pomagalo, da ustanove, s katerimi sodelujemo, prevzamejo svojo odgovornost./(F65)/ Tukaj sistem ne deluje, kot bi moral, /(F66)/ še posebej pri hospitalizaciji proti volji, kjer je mnogokrat komplicirano./(F67)/ Prej kot se vse organizira, je potrebno veliko dela in dogovarjanja, pogovorov. Ni vse tako samoumevno./(F68)/ Neformalna vloga centra je, da velikokrat da pobudo za določene stvari./(F69)/ Velikokrat če mi ne primemo stvari v roke, zadeva ne steče./(F70)/ Če bi bila dobra povezava med službami, bi bilo gotovo manj pritiskov./(F71)/ Saj je povezava z zdravstvom, ampak ne na taki ravni, kot bi si želeli. /(F72)/ Recimo da prideš nekam zaradi uporabnika in da te gledajo kot nekoga, ki hoče pomagat človeku, ki je v stiski. Ne pridem zato, da se norčujem iz zdravnika./(F73)/ Pravzaprav bi morali biti veseli, da nas vidijo prav z namenom, da bomo pomagali njihovemu pacientu in bodo oni lažje opravljali svoje delo./(F74)/ Naša vloga je, da smo na strani nemočnih in jih branimo pred institucijami ter ščitimo njihove interese./(F75)/ Navsezadnje bi morale vse stroke delati v korist uporabnika,/(F76)/ vendar kaj ko je kapitalizem naravnan na storilnost in denar./(F77)/ Tako vse službe doživljajo pritiske, /(F78)/povsod je zaznati neko kontrolo, /(F79)/ težje se diha./(F80)/ Potrebno bi bilo več razumevanja/(F81)/ in strpnosti/(F82)/ ter manj kontrole.«/(F83)

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

/»Mislim, da imam dovolj podpore s strani tima./(F84)/ Medsebojno si zelo pomagamo,/(F85)/ direktorica nas podpira/(F86)/, z ministrstvom pa niti nimamo nekega stika.«/(F87)

Intervju št. 7 – oseba G

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

/»Delam na področju družine.«/(G1)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

/»Ene vrste pritiskov so povezani predvsem s časovnim pritiskom, ko imamo določene časovne roke, ki meni osebno včasih predstavljajo težavo./(G2)/ Za sprotno zapisovanje in pisanje poročil si je treba vzeti čas, večkrat se zgodi da me čas preganja do konca,/(G3)/ kar postane zelo intenzivno/(G4)/ in stresno./(G5)/ Pri pisanju poročil želim natančno opisati oz. poudariti pomembne zadeve,/(G6)/ ker mi je zelo pomembno, da naslovnik poročila razume situacijo poglobljeno./(G7)/ Potem so pa pritiski vezani na neko strokovno odločitev./(G8)/ Recimo ko so dileme med enim in drugim mnenjem/(G9)/ ali pa recimo neka odločitev, kaj bi bilo za uporabnika boljše oz. najprimernejše./(G10)/ Trenutno mi to predstavlja pritisk/(G11)/ in hkrati

tudi izziv./(G12)/ Osebno tega ne doživljam kot močan stres /(G13)/ in pritisk v negativnem smislu./(G14)/ To, da si v dilemi, je del našega poklica/(G15)/…da v bistvu nimaš nekih logičnih rešitev in priročnika./(G16)/ Imamo pomembne smernice/(G17)/ in teorijo, kot osnovo in okvir pri našem delu./(G18)/ V takem primeru so zame tej 'pritiski' še sprejemljivi,/(G19)/ sprejemam jih v pozitivnem smislu./(G20)/ Na splošno pa lahko rečem, da je teža odgovornosti tega poklica velika./(G21)/ Odločitve, ki jih sprejemamo, so za uporabnike pomembne,/(G22)/ saj vplivajo na življenja drugih./(G23)/ Tudi kadar ne gre za ukrep, ampak tudi recimo pri obravnavi, ko moraš podati 'samo' določeno mnenje./(G24)/ Oceniti moraš situacijo in se vanjo poglobiti./(G25)/ Dogaja se tudi, da dobiš socialno inšpekcijo/(G26)/, ki te nadzira./(G27)/ Ali pa so prisotni odvetniki/(G28)/ in uporabniki,/(G29)/ ki so lahko do nas tudi psihično nasilni./(G30)/ Takrat začutiš strah/(G31)/ in pritisk,/(G32)/ ko moraš napisati mnenje za sodišče./(G33)/ Takrat začutiš pritisk/(G34)/ in se težko dela,/(G35)/ a vendarle ta pritisk ni tako močen, da bi me oviral pri delu.«/(G36)

3. V kolikšni meri je pritisk prisoten?

/»Teža odgovornosti odločitve je konstantno prisotna./(G37)/ Pri vsaki odločitvi gre za težo odgovornosti, ki ustvarja pritisk, pa naj bo to 'le' pisanje mnenja sodišču o količini in obliki stikov s starši,/(G38)/ ker navsezadnje na podlagi tega vplivamo na nadaljnji razvoj odnosa med otrokom in staršem./(G39)/ Težke odločitve zahtevajo ogromno truda in dela./(G40)/ Težko presekaš delo ob koncu delovnega dne in greš domov.«/(G41)

3.1. V katerih situacijah je pritisk najizrazitejši?

/»Postopki, ko gre npr. za odvzem otroka/(G42)/ ali vrnitev otroka v družino,/(G43)/ so zelo težki in naporni/(G44)/ prav zaradi teže odločitve./(G45)/ Vendar ni to takšen pritisk z vidika, da bom zaradi napak kaznovana pri direktorici ali da bo prišla inšpekcija, temveč je šlo za težo odgovornosti glede otrok in njihovih življenj./(G46)/ Teža odgovornosti, ko vplivaš na življenje drugega, je res velika.«/(G47)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

/»Zelo pomembno in razbremenjujoče je, da delamo v timu./(G48)/ Da imaš nekoga, s katerim se lahko vedno posvetuješ/(G49)/ in preveriš, ali si na pravi poti, mi zelo veliko pomeni./(G50)/ Mnenja in vidiki sodelavk, predvsem tistih, ki imajo veliko znanja in izkušenj, so mi pomembna,/(G51)/ včasih bolj kot supervizija./(G52)/ Poleg tega se čim bolj poglobim v posamezno situacijo/(G53)/ in prebiram določeno strokovno literaturo, s katero preverjam in potrjujem svoje 'hipoteze',/(G54)/ saj je lahko nanašanje zgolj na občutek in predhodne izkušnje napaka v našem poklicu.«/(G55)

5.1. Kako pritisk vpliva na opravljanje vašega dela?

/»Ko se počutiš pod pritiskom,/(G56)/ težko delaš/(G57)/ in se težko odločiš/(G58)/ in posledično lahko delaš tudi napake. Ampak v tem trenutku tega ne čutim./(G59)/ Gre bolj za težo neke odgovornosti,/(G60)/ ker se zavedaš, kako so neke odločitve v javnih ustanovah za uporabnike zelo pomembne.«/(G61)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

/»V našem poklicu imamo izdelane smernice/(G62)/ in protokole,/(G63)/ ki se jih držimo v okviru dela.«/(G64)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

/»V skrajnih, velikih dilemah je zelo pomembno, da dobiš neko potrditev/(G65)/ oz. podporo s strani vodstva, ko doživljaš težave zaradi neke odločitve oz. ukrepa. Četudi narediš napako, ki jo je treba popraviti, je pomembno, da dobiš podporo/(G66)/ in občutek, da nisi sam.«/(G67)

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

/»Imamo supervizijo/(G68)/, meni je zelo pomembno, da se izobražujem v sklopu službe/(G69)/ in izven nje./(G70)/ Vse to mi pomaga in pomembno je, da si tudi sam poiščeš pomoč./(G71)/ Sem mnenja, da v takem poklicu ne moreš samo pričakovat, da ti bo ustanova ponudila podporo, ker vemo da so sredstva omejena./(G72)/ Če že izberemo ta poklic, menim, da smo dolžni poskrbeti sami zase/(G73)/ in si poiskati nekaj, da zdržimo pritiske, izzive in težke situacije.«/(G74)

Intervju št. 8 – več oseb H

1. Na katerem področju dela centra za socialno delo opravljate svoje delo?

/»Delamo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.«/(H0-1)

2. S kakšnimi pritiski in težavami se srečujete kot strokovni delavci?

/»Srečujemo se s povečanjem števila vlog,/(H0-2)/ s pritiski nezadovoljnih uporabnikov,/(H0-3)/ s pritiski s strani ministrstva,/(H0-4)/ pritiski s strani inšpekcij,/(H0-5) nadrejenih,/(H0-6)/ zakonodaje/(H0-7)...«

H2: /»Imamo grozno veliko vlogo,/(H2-8)/ ogromno bazo podatkov z dohodki in premoženjem/(H2-9)/ ter na centru najodgovornejše delo./(H2-10)/ To, kar me delamo, ni storitev, temveč javno pooblastilo/(H2-11)/ in moramo biti pozorni na vsako stvar./(H2-12)/ Z vsako inšpekcijo/(H2-13)/ in težkim primerom,/(H2-14)/ se nekaj spremeni/(H2-15)/ in moraš biti še bolj pozoren,/(H2-16)/ še bolj si v strahu./(H2-17)/ In ta strah se nadgrajuje in ni tiste lastne sprostitve, da bi si lahko končno rekel »sedaj lahko zadiham.«/(H2-18)/ In to se samo nadaljuje, kar je preveč.«/(H2-19)

H4: »/Ko prideš z dopusta, spet ni v redu, ker te čaka delo./(H4-20)/ Na dopustu je tudi prisoten stres/(H4-21), ker veš, da te čaka kup dela, ko se vrneš./(H4-22)/ Niti na dopustu nisi sproščen.«/(H4-23)

H1: /»Če bi se dalo, jaz na dopust sploh ne bi šla, ker mi je večja muka biti na dopustu in razmišljat, kaj bom dobila kot pa biti tukaj in delat.«/(H1-24)

H5: /»Ko prideš z dopusta, ne začneš znova z dnem, ko si se vrnil, temveč nadaljuješ delo z dnem, ko si šel na dopust./(H5-25)/ Kadar so druge na dopustu, si pomagamo,/(H5-26)/ vendar ostale imamo tudi svoje stvari za reševat in težko dohajamo./(H5-27)/

H2: »/Ni prijetno, ko greš na dopust z občutkom, /(H2-28)/ da boš s tem bremenil drugo sodelavko, ker mora opraviti tvoje delo v okviru svojih možnosti in časa.«/(H2-29)

H1: /»Poleg tega informacijski sistem še kar naprej 'trokira',/(H1-30)/ določenega dela ne moremo opravljati./(H1-31)/ V takih primerih naredimo bistveno več kilometrine, ko gremo od pisarne do pisarne in preverjamo, če komu sistem dela./(H1-32)/ Ta čas izkoristimo za nekaj drugega, ker je naše delo obširno.«/(H1-33)/

H2: »/Pri svojem delu opravljamo tudi storitve prve socialne pomoči in razvijamo – četudi smo na področju pravic iz javnih sredstev – mrežo s strankami. Tudi to nam vzame veliko časa, ker stranke pridejo k nam in

nam pripovedujejo ne le samo o denarni pomoči ali kakšnem dodatku. Dostikrat se zgodi, da se zadeva razširi in ne moremo stranke odsloviti./(H2-34)/ Če je stranka v naši pisarni eno uro, v tej uri ti 'ne delaš'./(H2-35)/ Tukaj smo, da prisluhnemo stranki, ampak na to se na našem področju velikokrat pozabi.«/(H2-36)

H3: »/Pozabi se, ker se gleda, koliko narediš količinsko odločb./(H3-37)/ Mene ne moti, da se stranka razgovori, saj je prav tako, ampak potem te pa vprašajo, kaj si pa naredil v tej eni uri.«/(H3-38)

H1: »/Zanima me, kje je ministrstvo dobilo normativ, da je potrebno v enem dnevu narediti 8 odločb.«/(H1-39)/

»/V sodelovanju z drugimi organizacijami nam vsi nekaj nalagajo, češ naj opravimo delo, ki ga oni po zakonu ne morejo./(H0-40)/ Gre za izmikanje in prenašanje odgovornosti,/(H0-41)/ saj tudi mi stvari, ki nam jih nalagajo, ne moremo opravljati./(H0-42)/ Če bi se medsebojno podpirali,/(H0-43)/ bi bilo sodelovanje boljše.«/(H0-44)

3. V kolikšni meri je pritisk prisoten?

»/Pritisk je stalno prisoten.«/(H0-45)

3.1. V katerih situacijah je pritisk najizrazitejši?

H1: »/S strankami je pogosto pritisk/(H1-46)/, a mene osebno bi recimo najbolj motil pritisk s strani inšpekcije,/(H1-47)/ saj bi se pri tem počutila zelo slabo/(H1-48)/ in ogroženo./(H1-49)/«

H5: »/Lahko je npr. konec meseca pri povečanem številu vlog za denarno pomoč oz. pravico.«/(H5-50)

H4: »/Kadar ne ugodimo strankam.«/(H4-51)/

H3: »/Pri meni pa je ravno pri oprostitvah največji pritisk./(H3-52)/ Sploh recimo, ko dobiš pritisk s strani doma,/(H3-53)/ s strani zavezancev./(H3-54)/ Običajno stranka, ki je v domu, ne komplicira, vendar je večinoma še kdo vpleten, ki pa ustvarja pritisk.«/(H3-55)/

4. Kdo izvaja pritisk?

»/Recimo uporabniki, ko niso zadovoljni z našimi odločbami/(H0-56)/ in bi radi imeli nekaj, kar jim ne pripada./(H0-57)/ Poslužujejo se odvetnikov,/(H0-58)/ velikokrat so do nas nesramni./(H0-59)/ Uporabniki in odvetniki te na nek način zmanipulirajo,/(H0-60)/ iščejo luknje v zakonu./(H0-61)/ Zakonodaja je preobširna,/(H0-62)/ zakomplicirana/(H0-63)/ in površna, kar se da izkoristit.«/(H0-64)/

H1: »/Pogrešamo eno 'biblijo', po kateri bi se lahko ravnali./(H1-65)/ Ko pridejo rešene pritožbe, se držiš po tistem, vendar ni za vse enako./(H1-66)/ Pri rešenih pritožbah je spet odvisno, kdo rešuje pritožbo. Ugotavljamo, da je za isto pritožbo različna obravnava na drugostopenjskemu organu.«/(H1-67)

H2: »/Velikokrat se počutimo degradirani./(H2-68)/ Misliš, da si naredil prav, četudi veš, da je prav, ministrstvo reši drugače v prid stranki. Ministrstvo vedno v prid stranki najde oz. naredi luknjo/(H2-69)/ in potem se počutiš 'kekec'.«/(H2-70)

H1: »/Mi upoštevamo navodila ministrstva,/(H1-71)/ ko zadevo rešimo in se stranka pritoži,/(H1-72)/ pa jih domače povedano dobimo po glavi./(H1-73)/ Nismo usklajeni z ministrstvom./(H1-74)/ Ministrstvo ne stoji za nami niti skupaj z nami.«/(H1-75)

5. Kako se spopadate s pritiskom oz. kako ga obvladujete?

»/Mi si moramo sami medsebojno pomagati,/(H0-76)/ imamo dober tim,/(H0-77)/ se dobimo na sestankih in razdelamo stvari./(H0-78)/ Imeli smo omogočeno tudi supervizijo oz. jo še vedno imamo, če jo želimo,

vendar ni tako učinkovita kot naš tim./(H0-79)/ Me (strokovne delavke) smo bolj odprte, pri superviziji pa so vključeni tudi drugi z različnih področij in potem težko razumejo./(H0-80)/ Me pa se medsebojno razumemo, ker se vsem dogaja isto oz. smo v istem položaju./(H0-81)/ V timu enkrat tedensko predelamo primere in stiske posameznice.«/(H0-82)

H2: »/Meni osebno tako timsko delo znatno zmanjša pritisk,/(H2-83)/ a vendar moram veliko tudi sama pri sebi razčistit.«/(H2-84)

H3: »/Tim največ pomaga,/(H3-85)/ tudi to, da lahko greš do sodelavk, ko se nekaj zgodi in se tam takoj 'zventiliraš'./(H3-86)/ Ključnega pomena je, da lahko daš takoj ven iz sebe, ne pa da čakaš na naslednjo supervizijo, ki je lahko čez 3 tedne./(H3-87)/ Ti potrebuješ pomoč/(H3-88)/ in podporo takoj.«/(H3-89)

H4: »/Tudi če bi se 'zventilirali' na superviziji, bi cel center vedel, kar nas je tudi motilo. Ni bilo zaupnosti.«/(H4-90)

H2: »/Mi smo želele svojega supervizorja in da bi imele svojo supervizijo./(H2-91)/ Sedaj imamo pač intervizijo, ki je veliko boljša.«/(H2-92)

H5: »/Všeč so nam bila organizirana srečanja samoobrambe kot pomoč, da bi se znali branit pred nasilnimi strankami v težkih situacijah./(H5-93)/ Delovalo je kot antistres. Vse tiste delavnice, ko naj bi delali na sebi,/(H5-94)/ me še bolj spravijo v stres./(H5-95)/ Potrebujem nekaj, da se lahko posmeješ/(H5-96)/ in da si fizično aktiven.«/(H5-97)

H4: »/Ko se dobimo na intervizijah, se sproščam, kar ugodno vpliva na moje strokovno delo.«/(H4-98)

H2: »/Res je, saj se na intervizijah/(H2-99)/ posmejemo, si dajemo podporo in to največ pomeni./(H2-100)/ Pomaga, da se malce distanciraš od dela, saj ni v redu, da ta pritisk nosiš domov in razmišljaš o temu.«/(H2-101)

H1: »/Jaz ne morem prenehat razmišljati o delu, ko pridem domov.«/(H1-102)

5.1. Kako pritisk vpliva na opravljanje vašega dela?

»/Na našem centru smo se odločili in organizirali tako, da se strokovne delavke ob uradnih dnevih menjavamo v dežurni pisarni za pravice iz javnih sredstev. Tako smo deloma zmanjšale pritisk pri delu, saj če bi vsaka naša stranka trkala na vrata, ne bi naredile veliko dela./(H0-103)/ Rade bi povedale, da smo v časovni stiski/(H0-104)/ – zaostanki so in tudi bodo v bodoče./(H0-105)

/Pritisk z vseh strani,/(H0-106)/ kljub temu, da se trudiš, da bi dobro opravil svoje delo, nas pri delu ne stimulira,/(H0-107)/ temveč nas zavira,/(H0-108)/ na nek način počasi ubija in tako postaneš pasiven,/(H0-109)/ apatičen.«/(H0-110)

6. Kaj so potencialne rešitve za zmanjšanje pritiska?

H2: »/Ni rešitve.«/(H2-111)

H5: »/Rešitev bi bila v tem, da se bi se zakon prevetril/(H5-112)/ in poenostavil./(H5-113)/ Imamo dva zakona, kjer vsak veleva drugače. Plus še ostali zakoni, ki jih moraš upoštevat. Zakoni se med seboj tepejo.«/(H5-114)

»/Ministrstvo bo naredilo reorganizacijo/(H0-115)/ in s tem mislijo, da nas bodo z informativno odločbo razbremenili/(H0-116)/ ter da bomo bližje ljudem./(H0-117)/ Ko smo bili na izobraževanju, ni ravno kazalo

na to, temveč se je porajal cel kup vprašanj. Rade bi bile pozitivne, vendar ne vemo, če se pričakuje razbremenitev z informativno odločbo./(H0-118)/ Pravzaprav pričakujemo še dodatno obremenitev.«/(H-119)

H1: »/Potrebovali bi več kadra/(H1-120)/, a kdo nas pa sploh posluša./(H1-121)/ Morebiti drugačno razporeditev dela./(H1-122)/ Druga področja dela ne morejo predvideti, koliko primerov skrbništva ali nasilja bo tedensko prišlo, pri nas pa lahko pričakujemo najmanj 10 vlog v nekaj urah.«/(H1-123)

H4: »/Sistemsko bi lahko bila rešitev zvišanje minimalne plače,/(H4-124)/ saj bi se tako zmanjšalo število vlog za denarno pomoč./(H4-125)/ Država uči nedelo. Veliko strank se zaposli in pove, da jim je bilo bolje, ko so bili na denarni pomoči kot pa sedaj, ko delajo. Zakon pa pravi, da tisti, ki so na denarni pomoči, naj ne bi bili na boljšem kot tisti, ki delajo. To naj bi jih motiviralo, a očitno temu ni tako.«/(H4-126)

6.1. Kdo oz. kaj bi vam lahko pomagalo pri zmanjšanju pritiska?

»/Pomagaj si in bog ti bo pomagal (smeh). V bistvu si moraš sam pomagat, stvari 'poštimat'./(H0-127)/ Na terapije ne hodimo, ker so plačljive in drage. Pravzaprav moraš delati na samozavesti,/(H0-128)/ moraš biti siguren v to, kar delaš in stat za tem./(H0-129)

H1: »/Tukaj je težko stat za tem, ker nismo nikoli prepričani – vsaj jaz osebno – da delaš prav./(H1-130)/ Veliko je sprememb,/(H1-131)/ da ne veš kako ravnati,/(H1-132)/ ampak jim moraš slediti./(H1-133)/ Tudi to je pritisk, saj si popolnoma nesamozavesten,/(H1-134)/ neprepričan,/(H1-135)/ nekompetenten…«/(H1-136)

H2: »/Na centru nas je veliko in dejansko direktorica ne hodi k vsakemu posamezniku, tako da njene dnevne, mesečne podpore nimamo./(H2-137)/ Tudi ni logično, da bi jo imeli, zato smo bolj v timu povezani./(H2-138)/ Sicer pa nam stoji ob strani.«/(H2-139)

7. Kakšne oblike podpore potrebujete, da bi lažje opravljali strokovno delo?

H4: »/Pričakujemo malo več podpore s strani vodstva,/(H4-140)/ tudi s strani ministrstva.«/(H4-141)/

H2: »/Saj mogoče pristop ni bil slab s spletnim portalom Maksima/(H2-142)/ z namenom, da pišemo vprašanja vsebinske in tehnične narave. Ampak smo z njimi izgubili stik.«/(H2-143)

H2: »/Ti se ne smeš direktno obrniti na njih, jih poklicat./(H2-144)/ Dali so nam portal kot neko podporo in tam lahko kadarkoli pišemo./(H2-145)/ Glede tehničnih stvari dobimo takoj odgovore,/(H2-146)/ pri vsebinskih, kjer odgovarja ministrstvo, kjer niti ne vemo kdo, pa ne dobimo odgovorov oz. so le-ti zakasneli. Zgodi se celo, da moramo ponovno pisat in ponavljat vprašanje. Ne vem, če je to učinkovito.«/(H2-147)

H5: »/Podani odgovori variirajo od centra do centra. Ne dajejo odgovorov na skupno bazo, da bi lahko imeli vsi dostop do enotnih odgovorov.«/(H5-148)/

H1: »/Nobeden ne stoji za temi odgovori in se pod tem podpiše. Gre za prenos odgovornosti, nobeden noče biti odgovoren za napake, ki se zgodijo.«/(H1-149)

H4: »/Dejali so, da nam dajejo samo neke smernice in navodila, ki pa niso obvezna, da jih mi upoštevamo, ker navsezadnje le mi odločamo/(H4-150)/ in se moramo ravnati po zakonu.«/(H4-151)

9.3. Odprto kodiranje

INTERVJU A				
Številka izjave	Izjava	Pojem - podpojem	Kategorija – nadkategorija	Tema
A1	Delam na področju starševskega varstva in družinskih prejemkov	Starševsko varstvo in družinski prejemki	Eno področje	Področje dela
A2	Prisotna je napetost	Napetost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
A3	zaradi preobremenitev s podatki	Obremenjenost s podatki	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A4	Imamo ljudi, ki masovno vlagajo vloge in mi smo vezani na določen čas, da to zadevo rešimo. Po zakonu moramo zadevo rešiti v roku 15 dni od vložitve popolne vloge.	Časovna omejenost pri reševanju velikega števila vlog	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A5	Velikokrat se zgodi, da stranka prinese vlogo konec meseca in bi rada takoj dobila rešeno.	Uporabnikova težnja po takojšnji obravnavi vloge	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A6	Odločamo o pravici iz zavarovanja za starševsko varstvo in stranke so odvisne od osebnega dohodka, ki ga prejemajo oz. kasneje od našega nadomestila, zato se zna pojaviti problem, v kolikor mi zadeve ne rešimo.	Negotov uporabnikov izpadli dohodek v času reševanja vloge	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A7	Kot strokovni delavec si v časovni stiski	Časovna stiska	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
A8	glede na to, da je v Novi Gorici mesečno okrog 50 materinskih dopustov.	Številčnost vlog	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A9	Pri tem se je treba zavedati, da moraš stranki najprej izročit vlogo, ji objasnit vse pravice, ki jih lahko uveljavlja. Stranka mora dostaviti določeno dokumentacijo in velikokrat se zgodi, da vloga ni popolna. Potem stranko zavrnemo oz. jo prosimo za dopolnitev vloge. Ta stranka je zopet vezana na delodajalca, da ji vpiše osebni dohodek, ker mi o nadomestilu odločamo na podlagi osebnega dohodka.	Postopek predstavitve pravic, obveznosti ter proučitve vloge	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A10	Konec meseca, ko je obračun osebnega dohodka in je po možnosti na centru za socialno delo tudi uradni dan za stranke, čutimo stalno napetost.	Konec meseca, ko je obračun osebnega dohodka in je uradni dan za uporabnike	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
A11	Pod pritiskom smo ali bomo naredili ali ne	Negotovost glede uspešnosti dela	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
A12	V kolikor ne naredimo	Neopravljeno delo	Razlog	Pritiski pri

				strokovnem delu
A13	se zna zgoditi, da so stranke do nas nesramne in nas obsojajo, zakaj nismo naredili.	Psihično nasilje uporabnikov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A14	Nekateri pridejo sem, dajo vlogo in želijo takojšnji odgovor oz. izračun kolikšen znesek bodo prejemali.	Uporabnikova težnja po takojšnji obravnavi vloge	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A15	Lahko rečeš, naj počakajo na odločbo ali pa si vzameš za stranko čas in z njo debatiraš o ugodnejši opciji.	Odločitev strokovnega delavca, ali si bo vzel čas za uporabnika	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A16	To je za nas dodatno delo, vendar ima stranka od tega korist.	Ravnanje v uporabnikovo korist	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A17	Če se stranka jezi	Jeza uporabnika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A18	poskušamo zadevo rešiti, naredimo kar se da narediti v skladu z zakonom.	Iskanje rešitev v skladu z zakonom	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
A19	Poleg tega je pritisk tudi s strani ministrstva.	Ministrstvo	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A20	Včasih, ko ministrstvo prosiš za pojasnilo, se nobeden ne oglasi	Neodzivnost ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A21	in potem se moraš sam znajti kot veš in znaš.	Prepuščenost samemu sebi	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A22	Pred leti sem bila v projektni skupini na ministrstvu. Ko so sprejemali zakone, smo bili člani projektne skupine kot operaterji, ki smo povedali, kaj se na terenu dogaja. Pravilniki kot dopolnilo zakona, so bili pripravljeni tako, da so bili v pomoč pri opravljanju dela. Sedaj je včasih tako dvomljivo, da vsak center dela po svoje.	Dvoumnost/dvomljivost pri uporabi pravilnikov kot dopolnila zakona	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A23	Včasih se zgodi, da prejmemo okrožnico z ministrstva, ki jo upoštevamo. Ko se stranka pritoži, pade odgovornost na nas. Ministrstvo spregleda, kar je napisalo in to ni v redu.	Prenos odgovornosti ministrstva na strokovnega delavca	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A24	Pride ena okrožnica, čez tri mesece druga okrožnica, ki negira prvo.	Nestanovitnost, spremenljivost navodil ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A25	Z odločbami, ki so tipske, programske, smo zelo nezadovoljni.	Nezadovoljstvo	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
A26	So zelo slabo napisane oz. zastarele.	Nekvalitetne, zastarele tipske/programske odločbe	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

A27	Včasih se nam stranke posmehujejo	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A28	mi pa tipske odločbe enostavno ne moremo popravljati, ker je programsko tako nastavljena. Poskušamo jo preoblikovati le toliko, kolikor se jo programsko da preoblikovati. Dosti pa ne moremo, ker nimamo prostora v samem programu.	Okorel računalniški program za tipske odločbe	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A29	Jaz sem na to že opozorila	Opozarjanje na pomanjkljivosti računalniškega programa	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
A30	in so dejali, da bodo popravili, a to se vleče že leta.	Večletno čakanje na optimiziranje računalniškega programa	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A31	Po mnogih letih sem se srečala z zadevo, ki me je prav razjezila	Jeza	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
A32	Stranka se je pritožila na drugostopenjsko odločbo in zadevo dala na sodišče. Sodišče ji je ugodilo, ta zadeva pa je bila na ministrstvu leto in pol. Odvetnik mi je nekajkrat pisal, naj zadevo urgentno rešim. Pisala sem ministrstvu in jih klicala, naj odstopijo zadevo, da jo bom lahko rešila glede na to, da je sodišče razsodilo, naj se naredi obnovo postopka. Vendar zadeve nisem dobila nazaj z ministrstva. Potem pa je državno pravobranilstvo pisalo, da moramo nemudoma poslati tri izvode, da lahko zadevo pregleda.	Nemogoča nujna obnova postopka zaradi čakanja odstopa zadeve z ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A33	Sledil je pritisk s strani direktorice	Strokovni vodja	Vršilec pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A34	s strani ministrstva	Ministrstvo	Vršilec pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A35	naj moram zadevo nemudoma rešiti, a jaz niti zadeve z ministrstva nisem imela.	Zahteva po takojšnji obnovi postopka	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A36	Ko sem morala z eno odločbo odločat o petih odločbah, je bil to zame hud primer kljub mojim delovnim izkušnjam.	Odločanje o več odločbah z eno odločbo	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A37	Motilo me je, ker nisem dobila podpore s strani direktorice.	Ni podpore strokovne vodje	Podpora – pretekle izkušnje	Rešitve, pomoč in podpora
A38	Ministrstvo je zadevo reševalo leto in pol, direktorica pa mi je postavila rok 30 dni.	Kratek časovni rok pri reševanju zahtevnih primerov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A39	Tako ne začutiš pritiska samo od strank	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu

A40	ampak tudi nimaš podpore s strani strokovne vodje.	Ni podpore strokovne vodje	Podpora – pretekle izkušnje	Rešitve, pomoč in podpora
A41	Ne želim pohvale, ampak razumevanje, ker je navsezadnje vsak obremenjen.	Razumevanje strokovnega delavca	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
A42	Delamo z velikim številom strank	Številčnost uporabnikov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A43	in odločb	Številčnost odločb	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A44	Včasih bi si želel vzeti več časa za stranko in se z njo pogovoriti, ker vidiš, da je v stiski.	Pomanjkanje časa za pogovor z uporabnikom	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A45	Vendar pred pisarno čaka veliko ljudi in si ne moreš vzeti toliko časa, kolikor bi si lahko vzel.	Pomanjkanje časa za uporabnike	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A46	Vedno si pod nekim pritiskom	Stalen, velik	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A47	ker npr. ne morem izdati odločbe in pisat, saj čakam nekje na odgovor 3-4 dni.	Onemogočeno pisanje in izdajanje odločb zaradi čakanja na odgovor	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A48	Vezana sem na rok, da moram odločbo izdat do obračuna	Vezanost izdaje odločbe z obračunom uporabnikovega dohodka	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A49	A programi ne delajo tako, kot bi morali. Nemalokrat ob četrtkih, ko je neuraden dan za stranke in bi zadeve lahko v miru reševali, program ne dela, vendar tega nobeden ne vidi.	Nedelujoči računalniški programi	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A50	Velikokrat strokovni vodja vidi samo številke in to je problem.	Osredotočanje strokovne vodje na uspešnost in učinkovitost dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A51	Normative, ki nam ministrstvo daje, presegamo.	Preseganje normativov	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A52	Jaz pravim, da ne dajaj normativov, ker potem nimaš strokovnega kadra za to	Premalo kadra	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A53	Smo strokovni delavci s 7. stopnjo izobrazbe, ampak naše delo postane rutina. Mi samo izdajamo odločbe in ni več tistega strokovnega dela, da lahko rešujemo stvari po svoji presoji oz. zakonsko	Rutina dela (predpisani rutinski postopki z zmanjševanjem pomena strokovnosti)	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A54	Poleg tega so konstantno prisotni pritiski kontrole	Inšpekcijski nadzor	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A55	s strani inšpekcije	Inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A56	Predvsem konec meseca	Konec meseca	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu

A57	ker je količinsko preveč vlog	Številčnost vlog	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A58	Pri izdajanju odločbe smo vezani na računalniški program in zna se zgoditi, da se nam zatakne še tam.	Težave z računalniškim programom	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A59	V tem primeru moramo pisati izvajalcu programa in lahko čakamo na odgovor tudi dva, tri dni	Čakanje na odgovor izvajalca računalniškega programa	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A60	kar zavleče cel postopek dela	Daljši postopek dela	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
A61	Pritisk izvajajo stranke	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A62	ministrstvo	Ministrstvo	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A63	direktor	Strokovni vodja	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A64	inšpekcija	Inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
A65	Inšpekcija kontrolira naše delo, zahteva, da označimo zadevo, naredimo popis spisa	Inšpekcijski nadzor pri popisovanju spisov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A66	kar je prav, ampak za tiste pravice, kjer imaš 10 primerov na mesec	Popisovanje velikega števila spisov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A67	Ampak če želiš narediti vse kot inšpekcija zahteva, je, glede na število upravičencev oz. izdanih odločb, tega preveč	Prevelike zahteve s strani inšpekcije	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A68	Potem je pritisk direktorja, ki mu je samo v interes, da ministrstvu predstavi, da je bilo vso delo opravljeno.	Pričakovanja strokovne vodje o uspešnosti dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A69	Na drugi strani so pa stranke, ki želijo uveljavljati določene pravice.	Uporabnikove želje pri uveljavljanju pravic	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A70	Jaz vzamem te stvari pozitivno	Pozitiven pogled na stvar	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
A71	in si rečem, da je tako pač v življenju in tega ne morem spremeniti. Življenje ni postlano z rožicami.	Sprijazniti se s situacijo	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
A72	Spremenim lahko le tako, da na take stvari opozorim, včasih napišem za kakšne stvari, ki mislim, da niso v redu in bi se lahko drugače naredile	Opozarjanje na neustreznost določenih stvari	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
A73	Ena zadeva se je na ministrstvu premaknila, ampak sem vložila zelo veliko truda, da se je premaknila	Opozarjanje ministrstva na neustrezne stvari	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
A74	Morali bi razporediti delo, da bi lahko vsak strokovni delavec	Prerazporeditev dela	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora

	normalno opravljal svoje delo			
A75	Če človek pri delu občuti tesnobnost 3 ali 4 dni v tednu, to zagotovo ni dobro	Tesnoba	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
A76	Tak stres	Stres	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
A77	vodi v zdravstvene težave	Zdravstvene težave	Posledice	Pritiski pri strokovnem delu
A78	Če ministrstvo že postavlja normative, naj zagotovi dovolj strokovnega kadra.	Dovolj strokovnega kadra	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
A79	Ne morejo samo nalagati centru pravice, ki so se sčasoma kar povečale	Povečan obseg pravic za uporabnike	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A80	in pri temu postavljati normative	Postavljeni normativi	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A81	Podpora nadrejenega	Podpora strokovne vodje	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
A82	Saj imajo nadrejeni sestanke, a ti so večinoma finančne narave in z vidika organizacije	Osredotočanje nadrejenih na uspešnost in učinkovitost dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A83	Ampak tukaj na centru smo tudi ljudje…resda nismo uporabniki, ampak smo ljudje, ki včasih potrebujemo en pristop, da se pogovorimo	Dialog z nadrejenimi	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
A84	in stvari skupno rešimo.	Vključenost nadrejenih pri reševanju zadev	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
A85	Potrebovali bi več podpore s strani strokovne vodje	Več podpore s strani strokovne vodje	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
A86	ampak je v teh letih ne čakam niti pričakujem, ker bom šla kmalu v pokoj	Ni pričakovanja o podpori s strani strokovne vodje	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
A87	Dokler strokovni vodja misli, da je samo on obremenjen, to ne more funkcionirati.	Nerazumevanje strokovne vodje glede obremenjenosti strokovnega delavca	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
A88	Potrebno je prisluhniti sočloveku	Empatija strokovne vodje	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
		INTERVJU B		
Številka izjave	Izjava	Pojem – podpojem	Kategorija - nadkategorija	Tema
B1a	Socialna pomoč	Socialna pomoč	Več področij	Področje dela
B1b	in delo z mladostniki.	Delo z mladostniki	Več področij dela	Področje dela
B2	S pritiski uporabnikov	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B3	s pritiski nadrejenih v smislu inšpekcijskih nadzorov	Nadrejeni - inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B4	ministrstva	Ministrstvo	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu

B5	pa tudi s strani medijev.	Mediji	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B6	Veliko je recimo pritiska s strani šol	Šole – veliko	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B7	zdravstva,	Zdravstvo	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B8	z namenom da mi rešimo neke zadeve, ki ne sodijo v našo pristojnost	Zunanja pričakovanja o reševanju zadev izven okvira pristojnosti	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B9	ali pa smo nemočni	Nemoč	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
B10	če ljudje ne sodelujejo z nami	Nesodelovanje uporabnikov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B11	V takih primerih moramo ravnati v okviru zakonodaje, svojih pristojnosti in to tudi poskušat pojasniti	Ravnanje v skladu z zakonodajo in pristojnostmi	Obvladovanje pritiska / Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
B12	Upoštevaš kar se da največjo korist uporabnika	Upoštevanje koristi uporabnika	Obvladovanje pritiska / Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
B13	Uporabnika poskušaš vedno znova seznanit in ga usmerjat v okviru tistih nalog, ki jih mi lahko opravljamo	Seznanjanje in usmerjanje uporabnika v okviru nalog	Obvladovanje pritiska / Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
B14	Mislim, da je naše delo v celoti pod pritiskom	Pritisk na celotno delo	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B15	ker je že problematika in sama narava dela taka,	Sama narava dela, problematika dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B16	kjer mora vsak na sebi nekaj spremenit, popravit, da pride do cilja oz. da se reši določena težava. Ampak to je najtežje, ker bi vsi radi drugega 'popravljali'.	Nujno potrebna pripravljenost za sodelovanje in delo v procesu doseganja rešitev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B17	Od nas so pričakovanja, da bomo imeli čarobno paličico in se bo vse uredilo. Temu primerni so tudi pritiski drugih in njihova nerealna pričakovanja.	Nerealna pričakovanja drugih	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B18	Ministrstvo nalaga naloge, pričakuje, da bomo vse, kar nam naložijo, naredili.	Pričakovanja ministrstva o uspešno opravljenem delu/nalogah	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B19	Tu je še inšpekcija, ki grozi na tak ali drugačen način	Grožnje inšpekcije	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B20	in na pobudo nezadovoljnih uporabnikov, ki sprožijo inšpekcijski nadzor.	Inšpekcijski nadzor zaradi uporabnikovega nezadovoljstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

B21	Posledično se moraš zagovarjati, kaj si naredil in kaj ne.	Zagovor strokovnega delavca o poteku dela pred nadrejenim	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
B22	Potem ti grozijo še z mediji.	Grožnja z mediji	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B23	Večkrat se zgodi, da pride zaprosilo inšpekcije, da moramo poročati o določeni zadevi,	Poročanje inšpekciji o določeni zadevi	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B24	ker se je določen uporabnik pritožil.	Pritožba uporabnika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B25	Prav tako se moramo zagovarjat tudi varuhu človekovih pravic.	Zagovor pred varuhom človekovih pravic	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B26	Ne bi znala točno odgovorit v kolikšni meri…v enih primerih bolj, v drugih manj.	Odvisno od primera	Obseg/Stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B27	Prisoten je v taki meri, da vpliva na opravljanje strokovnega dela.	Toliko, da vpliva na opravljanje strokovnega dela	Obseg/Stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B28a	Če imamo npr. opravka s šolo, pritiska šola.	Šola	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B28b	Kadar je otrok v zavodu, pritiska zavod.	Zavod	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B29	Vedno nekdo izvaja pritisk.	Stalen pritisk	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B30	Kadar pritiskajo različne zunanje institucije s pričakovanji, kaj vse bi mi mogli narediti	Nedosegljiva pričakovanja različnih zunanjih institucij	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
B31	s tem, da niti nimajo dovolj informacij niti niso seznanjeni s tem, kaj so naše pristojnosti.	Premajhna seznanjenost/informiranost zunanjih institucij o pristojnostih CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B32	Pritiskajo v tem smislu, da bi mi morali zadevo rešit na tak ali drugačen način ne glede na to ali je to v naši pristojnosti ali ne	Zahteva zunanjih institucij o nujnem reševanju zadev ne glede okvir pristojnosti	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
B33	Uporabniki	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B34	ministrstvo	Ministrstvo	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B35	inšpekcija	Inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B36	in vse zunanje institucije, s katerimi se srečujemo	Zunanje institucije, s katerimi se strokovna delavka srečuje	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B37	Dejstvo je, da bi uporabniki radi dosegli svoj cilj na tak in drugačen način.	Uporabnikova želja po doseganju cilja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B38	Pogosto je to nemogoče oz. so	Nemogoča oz.	Razlog	Pritiski pri

	njihova pričakovanja nerealna	nerealna pričakovanja uporabnikov		strokovnem delu
B39	Pri tem delamo najprej in se trudimo, da bi nekaj spremenili.	Trud in delanje v smeri sprememb	Vpliv na opravljanje dela	Pritiski pri strokovnem delu
B40	Na prvi socialni pomoči je večina uporabnikov takih, ki pridejo sami. Tisti so v določeni meri motivirani,	Motiviranost prostovoljnih uporabnikov	Vpliv na opravljanje dela - socialna pomoč	Pritiski pri strokovnem delu
B41	čeprav so njihova pričakovanja glede rešitev pogosto tudi drugačna kot pa jim mi lahko ponudimo.	Nedosegljiva pričakovanja o rešitvah	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B42	Kadar pa gre recimo za področje javnih pooblastil, kjer so po zakonu uporabniki dolžni odzvat in prit na center, je tam upor še večji.	Odpor uporabnikov na področju javnih pooblastil CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B43	Pri storitvah pa je drugače, ker uporabniki pridejo prostovoljno	Manjši odpor pri (prostovoljnih) uporabnikih na področju socialnovarstvenih storitev	Vpliv na strokovno delo - socialna pomoč	Pritiski pri strokovnem delu
B44	Na področju dela z mladoletniki pridejo starši uporabnikov s pričakovanji, da bomo mi enega mladoletnika popravili, uredili, ga zapakirali in ga vrnili nazaj domov.	Nerealna pričakovanja svojcev uporabnikov	Razlog - delo z mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
B45	In isto misli šola.	Nerealna pričakovanja šole	Razlog - delo z mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
B46	Težava je v tem, da je pri taki starosti človek že osebnostno oblikovan, vzgoja je že naredila svoje.	Vpliv osebnosti uporabnikov	Vpliv na opravljanje dela	Pritiski pri strokovnem delu
B47	Kadar se šola npr. sooča z otrokom, ki ima vedenjske težave, je najlažje poklicati center za socialno delo.	Sklicevanje zunanjih institucij na CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B48	Mi lahko staršem nudimo pomoč v obliki svetovanja pri opravljanju starševske skrbi.	Nudenje pomoči, svetovanje staršem	Obvladovanje pritiska/ Spopadanje s pritiskom – delo z mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
B49	V kolikor s tem ne strinjajo oz. niso pripravljeni sprejeti te pomoči,	Nestrinjanje, nepripravljenost glede pomoči	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B50	smo mi nemočni.	Nemoč pri delu	Vpliv na opravljanje dela	Pritiski pri strokovnem delu
B51	Šola bo pa še kar naprej pritiskala…	Nadaljnje pritiskanje šole kljub nemoči CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B52	Uporabnikom in zunanjim institucijam poskušam obrazložit,	Uporabnikom in zunanjim akterjem	Obvladovanje pritiska/	Pritiski pri strokovnem delu

	kaj so naše naloge in pristojnosti, kaj mi lahko ponudimo	obrazložiti naloge in pristojnosti CSD	Spopadanje s pritiskom	
B53	Pritisk vsekakor vpliva na opravljanje strokovnega dela.	Velik vpliv	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
B54	Strokovno delo lahko opraviš strokovno, če imaš sodelovanje uporabnikov.	Nesodelovanje uporabnikov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B55	Če sodelovanja ni, je težje doseči nek cilj. Več ali manj so naši uporabniki taki, da se upirajo temu	Težje doseganje cilja brez sodelovanja	Vpliv na opravljanje dela	Pritiski pri strokovnem delu
B56	Najprej bi morali spremenit zakonodajo	Sprememba zakonodaje	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B57	da bi imeli mi kot služba več pristojnosti	Več (poklicne) pristojnosti	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B58	in da ne bi bili tako zelo omejeni.	Omejenost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
B59	Mislim, da bi bilo počasi potrebno spremeniti to, da se uporabnike na nek način obvesti, da je velika odgovornost tudi z njihove strani.	Obveščanje uporabnikov o lastni odgovornosti	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B60	Ne iskati krivca samo v državi, zakonodaji in institucijah.	Prevzemanje odgovornosti uporabnikov	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B61	Npr. kadar se srečujemo z razpadom družine, ko se starša ne moreta zmeniti nobene stvari glede otroka, so pričakovanja, da bo center to rešil.	Pričakovanja o »vsemogočnem« centru	Razlog - delo z mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
B62	Jaz pa bi pričakovala, da bodo starši toliko odgovorni, da se zmenijo glede osnovnih stvari. Da bi ljudje prevzeli večjo odgovornost za svoja ravnanja in za svoje življenje, ker se mi zdi, da je tega vse manj.	Večje prevzemanje starševske odgovornosti	Potencialne rešitve – delo z mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
B63a	To je širši problem, povezan z vzgojo,	Vzgoja	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B63b	družinskimi vrednotami itd.	Družinske vrednote	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B64	Ne morem jaz vzgajati otroka namesto staršev, otroka peljati na stik in mu postavljati meje.	Razmejitev vlog strokovnih delavcev in uporabnikov	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B65	Da ni zakonodaja tako ozka	Širša zakonodaja	Potencialna pomoč / Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B66	ker smo pri svojem delu zelo omejeni	Omejenost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
B67	Da imaš večjo možnost odločanja	Več možnosti odločanja	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
B68	in sploh pa manj birokracije,	Manj birokracije	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora

B69	ker smo pod pritiskom kako boš napisal, kam boš napisal, koliko boš napisal in če si prav napisal.	Birokratske zadeve	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B70	Da se prepusti večjo avtonomijo strokovnemu delu.	Večja avtonomija pri strokovnem delu	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
B71	Dejstvo pa je, da se zadeve spreminjajo, težave se stopnjujejo in temu primerna je tudi problematika, ki je bolj kompleksna.	Stopnjevanje kompleksnosti problematike	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B72	Imamo premalo pristojnosti, da bi celovito pristopili	Premalo pristojnosti	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B73	hkrati pa so pričakovanja od ostalih nerealna.	Nerealna pričakovanja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
B74	Potrebovali bi več razumevanja	Več razumevanja	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
B75	Mislim, da imam dovolj podpore s strani strokovne vodje	Podpora strokovne vodje - dovolj	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
B76	in sodelavcev.	Podpora sodelavcev - dovolj	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
B77	Če nekaj rabim, vprašam in imam podporo.	Da	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
B78	Tudi supervizija mi precej pomaga	Supervizija	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
B79	Potrebovala bi pa večjo sistemsko podporo	Večja sistemska podpora	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
B80	kar se tiče zakonodaje	Več zakonodajne podpore	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
B81	in vseh birokratskih zadev, ki nas omejujejo.	Več podpore pri birokraciji	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
INTERVJU C				
Številka izjave	Izjava	Pojem - podpojem	Kategorija – nadkategorija	Tema
C1	Koordinacija za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti,	Koordinacija za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti	Več področij	Področje dela
C2	pred tem pa na področju posvojitev.	Področje posvojitev - preteklost	Več področij	Področje dela
C3	Pritiski so običajno večplastni.	Večplastnost	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C4	Po eni strani sta dve vrsti pritiskov s strani ljudi	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C5	bodisi v smislu nekih želja	Uporabnikove želje	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C6	pogosto nerealnih pričakovanj	Uporabnikova nerealna pričakovanja - pogosto	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C7	in potem čutiš pritisk	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C8	ker ne veš kaj narediti.	Negotovost	Občutki	Pritiski pri

				strokovnem delu
C9	Drugo so pa direktne grožnje v smislu 'boste že videli, vas bomo prijavili	Uporabnikove grožnje s prijavo	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C10	in boste prišli na Tednik itd.'	Uporabnikove grožnje z mediji	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C11	Na drugi strani je pritisk s strani delodajalca	Delodajalec	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C12	Torej, direktor ima svoja pričakovanja	Pričakovanja direktorja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C13	tukaj so tudi razne inšpekcije, ki jih je vedno več	Inšpekcija – vse pogosteje	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C14	in jih doživljam kot pritisk	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C15	Center že ima dovolj pristojnosti	Dovolj pristojnosti CSD	Ocena stanja	Pritiski pri strokovnem delu
C16	a ljudje menijo, da imamo mi več pristojnosti kot jih dejansko imamo.	Uporabnikova nevednost, neobveščenost o pristojnostih CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C17	Ljudje rečejo 'nekaj naredite'.	Uporabnikova težnja po ukrepanju CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C18	Zdravnik recimo ni naredil,	Neukrepanje zdravnika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C19	policija prav tako ne.	Neukrepanje policije	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C20	Ampak to ni kritika, oni so pač naredili kar so mogli.	Razumevanje strokovnega delavca o delovanju sodelujočih zunanjih institucij	Vpliv na opravljanje dela	Pritiski pri strokovnem delu
C21	Ljudje pa menijo, da center bi pa moral narediti,	Uporabnikova težnja po nujnosti ukrepanja CSD / Sklicevanje uporabnikov na moralno dolžnost reagiranja CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C22	ampak mi nimamo te izvršne moči.	Odsotnost izvršne moči CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C23	Posledično se znajdeš res v stiski.	Stiska	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C24	Na zdravnika ne bo pritiskov, ampak bo na nas.	Pritiskanje na stroko SD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C25	Kakšen dan je pritisk zelo velik	Zelo velika	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C26	še posebej ko gre za neke postopke. Npr. konkretno pri mojem delu, ko je prisilna hospitalizacija.	Postopek prisilne hospitalizacije	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C27	Ali pa recimo dobiš klic, da se je uporabniku poslabšalo in moraš	Krizna intervencija	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

	nekaj narediti,			
C28	a hkrati nisi zdravnik in nimaš postopkov, s katerimi bi sam dosegel, da se osebo umakne iz okolja.	Izvršna nemoč pri prisilni hospitalizaciji	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C29	Posledično se moraš obrniti na zdravnike	Iskanje pomoči, podpore pri zdravnikih	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C30	ki ti lahko prisluhnejo bolj ali manj.	(Ne)posluh zdravnikov	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
C31	Uporabniki	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C32	delodajalec,	Delodajalec	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C33	inšpekcija	Inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C34	pa tudi druge strokovne službe	Strokovne službe	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C35	Npr. zdravnica pokliče, da se je določenemu uporabniku poslabšalo in naj gremo k njemu. Dejansko bi lahko ona izpeljala hospitalizacijo.	Zdravnikov prenos odgovornosti na CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C36	Mi že gremo uporabnika obiskat in se z njim pogovorit, nimamo pa te moči.	Izvršna nemoč pri prisilni hospitalizaciji	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C37	Običajno ko so ljudje v stiski, želijo s pritiskom nekaj doseči.	Uporabnikovo izvajanje pritiska zaradi doseganja ciljev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C38	Tisti, ki najbolj izvajajo pritisk, vedo, da je učinkovito, če zagrozijo z mediji,	Učinkovitost uporabnikovih groženj z mediji	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C39	ker se potem mi ustrašimo	Strah	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C40	To je velik pritisk.	Velik	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C41	Zdravnica izvaja pritisk s tem, da prestavi nate svoj del odgovornosti v smislu 'saj sem obvestila center za socialno delo'. Saj sicer ne trdim, da bi nam zdravniki hoteli grozit ampak…	Prelaganje zdravnikove odgovornosti na CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C42	Delodajalec pa želi, da smo čim bolj učinkoviti	Delodajalčeva želja po čim večji učinkovitosti pri delu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C43	in da hitro naredimo.	Delodajalčeva želja po hitrem opravljanju dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C44	Če ostali organi niso dovolj naredili,	Neučinkovitost dela sodelujočih organov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C45	a uporabnik od nas pričakuje, da bomo zadevo rešili,	Uporabnikovo pričakovanje o	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

		rešitvi zadeve		
C46	se na druge organe nima smisla pretirano jeziti, ker to ne pomaga rešiti stiske in problema.	Ohranjanje mirnosti pri sodelovanju z drugimi organizacijami	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C47	Ljudem poskušaš razložiti, kakšne so možnosti.	Pojasnitev uporabnikovih možnosti	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C48	Poskušaš pomirit situacijo	Miritev situacije	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C49	da si potem tudi ti mirnejši.	Nemirnost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C50	Greš večkrat na teren kot sicer, da uporabnik dobi občutek, da ti je do tega, da se stvari spremenijo,	Več terenskega dela	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C51	ampak da nimaš zadostne moči.	Nemoč	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C52	Ni učinkovitega odgovora na to.	Odvisno od situacije	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C53	Vsak se po svoje znajde,	Odvisno od posameznika	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C54	včasih bolj uspešno včasih manj.	Odvisno od primera	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C55	Poleg tega pomaga tudi supervizija,	Supervizija	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C56	pogovor s sodelavci,	Pogovor s sodelavci	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C57	strokovna izobraževanja	Strokovna izobraževanja	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C58	ki te podprejo, da si bolj učinkovit	Strokovna izobraževanja - Večja učinkovitost	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C59	in imaš več znanja	Strokovna izobraževanja – več znanja	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C60	ter lažje odgovarjaš na določena vprašanja.	Strokovna izobraževanja - lažje podajanje odgovorov	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C61	Jaz konkretno tečem vsak dan	Tek	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C62	da delo fizično filtriram.	Fizična filtracija dela	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C63	Čim več tega mora biti	Fizična aktivnost - veliko	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C64	sicer te lahko zlomi	Zlom	Občutki	Pritiski pri

				strokovnem delu
C65	Bilo je kar nekaj težkih situacij	Zelo veliko	Obseg/stopnja pritiska - področje posvojitev	Pritiski pri strokovnem delu
C66	pred nekaj leti je bila ena izstopajoča. Šlo je za izvršbo otroka	Izvršba otroka	Najizrazitejši pritisk - področje posvojitev	Pritiski pri strokovnem delu
C67	in v tistem trenutku je bilo vse tako grdo in hudo.	Zelo veliko	Obseg/stopnja pritiska - področje posvojitev	Pritiski pri strokovnem delu
C68	Pritisk je bil tako nenormalno velik	Izjemno velik	Obseg/stopnja pritiska - področje posvojitev	Pritiski pri strokovnem delu
C69	da je sledila odločitev o menjavi področja dela.	Menjava področja dela	Vpliv na strokovno delo - področje posvojitev	Pritiski pri strokovnem delu
C70	Sem že veliko let na centru in se seveda v določenih točkah okrepiš.	Okrepitev skozi delo in izkušnje	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
C71	Težko rečem, kakšen bi bil spopad s takšnim pritiskom sedaj - upam da bolj odrasel.	Bolj odraslo kot v preteklosti	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C72	Vendar težko rečem, dokler nisi v težki situaciji	Odvisno od situacije	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C73	Sistemsko gledano bi nas mogli predstojniki – od direktorja	Večja, boljša zaščita s strani direktorja	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C74	do ministra – bolj zaščititi	Večja, boljša zaščita s strani ministrstva	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C75	da bi imel večji občutek varnosti	Večji občutek varnosti	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C76	Da nimaš občutka, da je tvoja glava vedno na tnalu.	Občutek kaznovanosti	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C77	Potem pa, da se čim bolj izobražuješ,	Izobraževanje	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C78	da obiskuješ supervizijo	Supervizija	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C79	intervizijo	Intervizija	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C80	ter da najdeš pomoč pri sodelavcih skozi pogovor.	Pogovor s sodelavci	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
C81	Rešitev je tudi fizična aktivnost v prostem času	Fizična aktivnost v prostem času	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C82	Naše delo ni cenjeno, posledično so tudi oblike pritiskov veliko bolj primitivne	Necenjena stroka socialnega dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C83	Enemu sodniku ali policistu človek težko reče, da je nesramen, nam pa lahko reče brez najmanjše težave	Verbalno nasilje uporabnikov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C84	Mediji	Mediji	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu

C85	nas očrnijo, ne glede na to, kaj narediš.	Medijska očrnitev CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C86	V bistvu nimaš nekega izhoda.	Brezizhodnost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C87	Mediji so velikokrat neobjektivni in tvoje zgodbe ne poslušajo. Pravzaprav zgodbe niti povedat ne smeš, ker si zavezan varovanju podatkov.	Neobjektivnost medijev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C88	Ministrstvo najprej ščiti sebe, potem pa mogoče še tebe.	Majhna zaščita s strani ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C89	Saj vidimo iz odločitev, da takoj naprej pošljejo inšpekcijo	Inšpekcijski nadzor	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C90	pričakujejo odstope itd	Pričakovanje ministrstva o odstopu strokovnega delavca	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C91	Medtem ko druge institucije vseeno bolj zaščitijo, npr. pravosodje sodnika, zdravstvo zdravnika. Najprej zavarujejo, potem pa ugotavljajo kaj se dogaja.	Premajhna zaščita strokovnega delavca s strani MDZZS v primerjavi z drugimi institucijami	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C92	Podpora delodajalca	Podpora delodajalca	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
C93	je zelo pomembna	Pomembnost delodajalčeve podpore	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
C94	Če te delodajalec podpre, potem dejansko tisti del pritiska odpade	Podpora delodajalca	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
C95	in dobiš celo podporo pri svojem delu	Celostna podpora pri delu	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C96	in je potem veliko lažje.	Lažje opravljanje dela	Rešitve – vpliv na strokovno delo	Rešitve, pomoč in podpora
C97	Izkušnje kažejo, da tam, kjer je manjša podpora delodajalca,	Majhna podpora delodajalca	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C98	se ljudje veliko hitreje zlomijo	Zlom	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
C99	ker nimajo nobenega poleg	Brez podpore	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C100	Z ene strani ljudje pritiskajo	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C101	z druge strani delodajalec	Delodajalec	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C102	da narediš nekaj hitreje	Zahteva delodajalca po učinkovitosti	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
C103	in potem se ti pritiski potencirajo, kar ni v redu.	Velik	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
C104	Ne morem reči, da nimam podpore, ampak bi jo potrebovali malo več	Več podpore	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C105	ker so včasih prevelika	Prevelika	Razlog	Pritiski pri

	pričakovanja, kaj vse in kako hitro moramo nekaj narediti, da vsem ustrežemo.	pričakovanja o uspešnosti in učinkovitosti dela		strokovnem delu
C106	O teh stvareh velja govoriti,	Osveščanje, pogovarjanje o pritiskih strokovnih delavcev	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
C107	ker pritiski vodijo v bolezni	Obolevanje	Posledice	Pritiski pri strokovnem delu
C108	manjšo strokovnost	Manjša strokovnost	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
C109	in menjavo služb. Na centru je kar nekaj ljudi poiskalo službo drugje	Menjava službe	Vpliv na strokovno delo / Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
C110	teh izgorevanj je zmeraj več	Vse več izgorevanja	Posledice	Pritiski pri strokovnem delu
INTERVJU D				
Številka izjave	Izjava	Pojem - podpojem	Kategorija – nadkategorija	Tema
D1	Na področju koordinacije za splošno koristno delo	Koordinacija za splošno koristno delo	Več področij	Področje dela
D2	in na področju nasilja ter zaščite otrok.	Nasilje ter zaščita otrok	Več področij	Področje dela
D3	Na področju koordinacije delaš samo s centri, z izvajalskimi organizacijami kot so društva, zavodi ali pa recimo podjetja	Koordinacija za splošno koristno delo - Sodelovanje z organizacijami	Več področij	Področje dela
D4	Tukaj sploh ni nekih takih pritiskov	Malo	Obseg/stopnja pritiska - Koordinacija za splošno koristno delo	Pritiski pri strokovnem delu
D5	kot so na področju nasilja.	Zelo velik	Obseg/stopnja pritiska - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D6	Dejansko gre za dve popolnoma različni področji.	Odvisno od področja dela	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
D7	Pri koordinatorstvu delaš na višjem nivoju, s strokovnimi službami, kjer ni nekega pritiska	Malo	Obseg/stopnja pritiska - Koordinacija za splošno koristno delo	Pritiski pri strokovnem delu
D8	Mogoče je pritisk recimo s strani inšpekcije	Inšpekcija	Vršilci pritiska - Koordinacija za splošno koristno delo	Pritiski pri strokovnem delu
D9	če so stvari v redu narejene ali kako so pogodbe napisane.	Inšpekcijsko preverjanje ustreznosti pogodb	Razlog - Koordinacija za splošno koristno delo	Pritiski pri strokovnem delu

D10	Medtem ko so na področju nasilja oz. zaščite otrok pa pritiski z vseh strani	Zelo velik	Obseg/stopnja pritiska - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D11	tako s strani uporabnikov	Uporabniki	Vršilci pritiska - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D12	kot tudi delodajalca	Delodajalec	Vršilci pritiska - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D13	ker se pričakuje, da ni težav	Delodajalčeva pričakovanja o uspešnosti	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D14	Največkrat se uporabniki pritožujejo	Pritožbe uporabnikov	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D15	včasih zahtevajo zamenjavo strokovnega delavca	Uporabnikova zahteva po menjavi strokovnega delavca	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D16	Nedvomno je pritisk tudi s strani inšpekcij	Inšpekcija	Vršilci pritiska - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D17	kjer je največ pobud za inšpekcijski nadzor s strani uporabnikov.	Uporabnikova pobuda za inšpekcijski nadzor	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D18	Potem včasih grozijo tudi z mediji	Uporabnikova grožnja z mediji	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D19	in odvetniki	Uporabnikova grožnja z odvetniki	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D20	sploh ko gre za odvzem otrok	Odvzem otroka	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D21	Že samo področje dela je zelo obremenjujoče	Velika obremenjenost	Občutki - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D22	ker se kot strokovni delavec vedno sprašuješ, če si naredil dovolj, če sem dovolj hitro odreagiral, če bi lahko naredil kaj boljšega, drugačnega in ali je bilo to najboljše, kar si naredil v določenem primeru	Nenehno spraševanje o kakovosti dela	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
D23	Zakonodaja na področju nasilja je zelo slaba	Slaba zakonodaja glede nasilja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D24	ker kljub temu, da rečejo, da imamo neke možnosti, kako lahko ukrepamo, dejansko temu ni tako	Premalo možnosti pri ukrepanju glede nasilja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D25	119. člen v zakonu o družinskih razmerjih je zelo ohlapen, ker nič ne napoveduje, kaj lahko mi uporabimo	Ohlapen 119. člen ZZZDR	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D26	Velikokrat bi pri mejnih primerih, ko recimo ne gre za odvzem, zelo potrebovali neko možnost, na katero bi se oprijeli	Več možnosti odločanja pri mejnih primerih	Rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D27	Recimo da bi izdali neka navodila	Izdaja navodil za	Rešitve - Nasilje	Rešitve, pomoč in

		starše	ter zaščita otrok	podpora
D28	konkretne naloge, ki bi jih morali starši izpeljat, ampak jih nimamo kam vezat	Izdaja konkretnih nalog za starše	Rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D29	Posledično mi delujemo na tem, da priporočamo, da starši npr. peljejo otroka k zdravniku. Ne moremo pa reči, da če tega ne bodo naredili, da bo sledila sankcija.	Neučinkovitost priporočil strokovnega delavca	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D30	Pri enih starših je uporabno in dovolj, da nekaj priporočamo in spodbujamo, pri drugih pa je to premalo.	Neuspešnost/neučinkovitost priporočil staršem	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D31	Opažam, da je težava pri starših, ki so odvisni od drog ali alkohola.	Delikatnost dela z uporabniki – starši, odvisni od drog ali alkohola	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D32	Tam kolebamo med pravico, ki jo ima starš in med pravico, ki jo ima otrok.	Kolebanje med starševsko pravico in otrokovo pravico	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D33	Velikokrat opažamo, da so stiki, kljub temu da so, malce ogroženi.	Stiki z otroki – potencialne grožnje	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D34	Ampak ne moremo ukrepati, dokler nimamo dovolj dokazov	Pomanjkanje dokazov za ukrepanje pri ogroženih otrokovih stikih / Nemoč ukrepanja zaradi pomanjkanja dokazov	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D35	Obstajajo rigorozni ukrepi kot je npr. odvzem	Rigorozni ukrepi – odvzem otroka	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D36	ni pa ničesar vmes, kar jaz pogrešam	Pomanjkanje več stopenj (faz) ukrepov	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D37	in potem nimamo dovolj moči,	Nemoč	Občutki - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D38	da bi lahko nekaj naredili	Nemoč ukrepanja	Vpliv na strokovno delo - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D39	Pri koordinatorstvu ni nekega pritiska oz. je pritisk v manjši meri	Malo	Obseg/stopnja pritiska - Koordinacija za splošno koristno delo	Pritiski pri strokovnem delu
D40	na področju nasilja in zaščite otrok pa je stalen pritisk z vseh strani	Stalen, zelo veliko	Obseg/stopnja pritiska - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D41	Ko gremo na teren	Na terenu	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter	Pritiski pri strokovnem delu

			zaščita otrok	
D42	in kadar so odvzemi otrok	Odvzem otrok	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D43	Soočen si s tem, da si pred odvzemom in moraš otroke peljati na varno.	Soočenje s postopkom odvzemanja otrok	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D44	Zadnjič je bilo hudo	Težaško, težko / duševna bolečina	Občutki - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D45	ko sem bila sama v interventni službi in sem morala sama odpeljati 4 otroke.	Odvzem otrok v interventni službi	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D46	Kadar gre pri interventni službi za odvzem	Odvzem pri interventni službi	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D47	je zelo stresno	Stresno	Občutki - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D48	Je pritisk ali si naredil prav ali ne	Dvom o ustreznosti odločitve, ukrepanja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D49	Na področju nasilja in zaščite otrok je pritisk najizrazitejši v najhujših primerih	V najhujših primerih	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D50	Recimo, meni je zelo hudo	Težaško, težko/duševna bolečina	Občutki - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D51	ko vidimo, da so ženske žrtve skupaj z otroki	Ženske in otroci so žrtve nasilja	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D52	hkrati pa se vračajo v krog nasilja	Vračanje uporabnic skupaj z otroki v krog nasilja	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D53	Ob vsem zavedanju in informacijah, ki jih imajo, še vedno poskušajo iti nazaj in rešit zakonsko zvezo	Uporabničina vrnitev v zakonsko zvezo in reševanje le te	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D54	Takrat se počutiš zelo nemočen	Nemoč	Občutki - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D55	ker je tudi tukaj zakonodaja taka, da če ženska umakne vse tožbe na sodišču, ne moremo nič narediti.	Omejenost z zakonodajo pri ukrepanju	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D56	Hkrati opažaš, da se otroci spet vrnejo v nasilen odnos, ki se ne spremeni.	Vračanje otrok v nasilen odnos	Najizrazitejši pritisk - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D57	Včasih izbiramo med situacijami, ki nobena ni optimalna.	Izbiranje najoptimalnejše situacije	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D58	Takrat se sprijaznimo s tem, da smo se odločili za najmanj slabo opcijo	Sprijaznitev z neugodno odločitvijo	Obvladovanje pritiska/spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D59	Muči nas	Muka, trpljenje	Občutki - Nasilje	Pritiski pri

			ter zaščita otrok	strokovnem delu
D60	ko so vse izbire slabe	Slabe, neugodne izbire za uporabnika	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D61	Vsak pride s svojimi pričakovanji	Uporabnikova pričakovanja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D62	in si želi doseči svoje	Uporabnikovo doseganje cilja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D63	Vsak bi rad nekaj imel in zato tudi pritiska	Uporabnikove želje, hotenja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D64	Velikokrat se dogaja, da pridejo starši, ki bi radi, da spremenimo drugega starša	Uporabnikova želja po spreminjanju vedenja partnerja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D65	Vztrajajo	Uporabnikovo doseganje cilja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D66	in grozijo z odvetnikom	Uporabnikova grožnja z odvetniki	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D67	da bodo poslali stvari na inšpekcijo	Uporabnikova grožnja z inšpekcijo	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D68	in težko razumejo, da mi nimamo čarobnih paličic	Nerealna pričakovanja uporabnikov	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D69	Najprej nam po telefonu grozijo	Uporabnikove grožnje po telefonu /Psihično nasilje uporabnikov	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D70	potem gredo do direktorice, da bodo zadevo posredovali naprej v medije	Uporabnikova grožnja z mediji	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D71	ali pa inšpekciji	Uporabnikova grožnja z inšpekcijo	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D72	kar pri nas vsekakor ustvari pritisk.	Pritisk	Občutki - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D73	Meni je zelo pomembno, da imamo dobro timsko delo	Dobro timsko delo	Rešitve -Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D74	in da sem prepričana v to, za kar se odločimo	Prepričanost v odločitev / Nespornost odločitve	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D75	Sploh da imam podporo v timu	Podpora v timu	Rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D76	da je določena rešitev najboljša in da jo izpeljemo v tej smeri	Izbira in izpeljava najboljše rešitve	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D77	Obvladujem ga tako, da sem suverena v odločitvi	Prepričanost v odločitev / Nespornost	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita	Pritiski pri strokovnem delu

		odločitve	otrok	
D78	in potem mi tega ni težko zagovarjat pred delodajalcem	Zagovor odločitve pred delodajalcem	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D79	in mediji.	Zagovor odločitve pred mediji	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D80	Seveda je treba vedno absolutno ravnati v skladu z zakonom	Ravnanje v skladu z zakonom	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D81	in si pri tem suveren pri odločitvah	Prepričanost v odločitev / Nespornost odločitve	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D82	Veliko je uporabnikov, ki izvajajo pritisk zato, ker ne dosežejo tistega, kar bi radi imeli	Uporabnikovo doseganje cilja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D83	Npr. uporabnica bi rada, da se mož ne obnaša več tako, kot se.	Uporabničina želja po spremembi partnerjevega obnašanja	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D84	Ko jim poveš, da to ni mogoče	Pojasnitev o mogočih rešitvah	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D85	še vedno vztrajajo in pričakujejo, da bomo mi recimo nekoga dali v zapor ali pa nekoga hospitalizirali v bolnišnico	Nerealna pričakovanja uporabnikov	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D86	To so nerealni pritiski, vendar jaz jih nekako razumem	Razumevanje uporabnikovih pritiskov	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D87	Jaz moram sama pri sebi vedeti, da je takšen uporabnikov pritisk nerealen	Samozavedanje o uporabnikovem nerealnem pritisku	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D88	ter da jaz tega ne morem narediti, ker to ni možno, saj to ni moja naloga	Samozavedanje o svojih nalogah in pristojnostih	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D89	To uporabniku tudi povem in če tega ne razume, naj uporabi vsa sredstva, ki jih ima	Obrazložitev nalog in pristojnosti strokovnega delavca	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D90	Sigurno s strani zakonodaje	Spremembe v zakonodaji	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D91	za druge stvari pa se mi zdi, da je to področje najbolj občutljivo,	Občutljivost področja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

	čeprav bo vsak rekel, da je njegovo področje občutljivo			
D92	Na tem področju so otroci in odločitve, ki jih sprejemamo,	Sprejemanje odločitev glede otrok	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D93	lahko vplivajo na nadaljnji potek življenja	Vpliv na uporabnikovo življenje	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D94	Mogoče bi tukaj potrebovali še kakšno delovno mesto, strokovni kader	Več strokovnega kadra	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D95	predvsem zaradi tega, da imaš več možnosti, več pogledov	Več strokovnih možnosti, pogledov	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D96	Mogoče bi potrebovali tudi razumevanje s strani vodstva	Več razumevanja s strani vodstva	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D97	da včasih rabimo tudi kakšen tim več	Več timskih sestankov	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D98	ker ne gre vse po tekočem traku.	Dolgotrajen proces reševanja uporabnikov težav	Vpliv na strokovno delo - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D99	Da ne gre samo za izdajanje odločb	Kompleksnost dela / Birokratiziranost dela	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D100	ampak da je dejansko vsaka družina svoja zgodba, v primeru zadaj stojijo ljudje. Mi dejansko vstopamo v njihove družine, ki so take in drugačne.	Razumevanje vodstva o svojevrstnosti vsakega primera	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
D101	Rabiš tudi čas, da navežeš kakršenkoli stik, da ti ljudje zaupajo in narediš neko stvar	Več razpoložljivega časa pri ustvarjanju delovnega odnosa in stika z družino	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
D102	Ni to samo, da ljudem nekaj rečeš in se bodo tega držali, temveč moraš najprej vzpostavit odnos.	Nujna vzpostavitev delovnega odnosa za uspešnost dela	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
D103	Dokler ni odnosa, ne moreš nič narediti in to terja svoj čas.	Čas za vzpostavitev odnosa	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D104	Včasih ne moreš delat po normativu	Normativi	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D105	ker pri enih ljudeh zapraviš ure, tedne, mesece in se nikamor ne premakneš	Dolgotrajen proces reševanja uporabnikov težav	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
D106	Potrebovali bi fleksibilnost, vendar ne v tej smeri, da ne bi delali	Fleksibilnost strokovnega dela	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora

D107	ampak da se je treba zavedati, da je nemogoče v določenem časovnem roku pričakovati določene rešitve, rezultate	Visoka pričakovanja glede uspešnosti dela	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D108	Recimo normativ za prvo socialno pomoč je 45 minut. Če hočeš vedet, za kaj se gre, ko nekdo pride, potrebuješ vsaj 2-3 razgovore.	Nerealen časovni normativ za prvo socialno pomoč	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D109	Sistem je malo zastarel	Zastarel sistem	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D110	nekatere stvari bi morali narediti bolj praktične	Več praktičnosti pri rešitvah	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D111	Velikokrat se mi zdi, da smo namen samemu sebi	Obveznosti, ki niso v korist nikomur	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
D112	in da imamo spise dovolj dobro napisane	Poudarek na vodenju dokumentacije/Preveč poudarka na birokracijo	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D113	Inšpekcija ne bo šla na teren pogledat, kako je v družini, ampak bo pogledala, če je spis v redu popisan	Osredotočanje inšpekcije na kakovost popisa spisov	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D114	Ni dovolj, da je samo popisan spis. Bistvo je, ali se je res kaj spremenilo v družini, da bodo zaradi tega boljše živeli.	Nezanimanje inšpekcije za spremembe v družini	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D115	Sistemsko nam manjkajo kakšni programi, pri katerih bi se jaz počutila olajšano, da sem naredila nekaj v redu	Ni programov, ki bi pripomogli k ustreznejšim rešitvam	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D116	Manjkajo programi pri recimo materah, ki imajo manj razvite starševske kompetence. Ne moreš jih vedno spremljat in jih obiskovat na domu, ker tega niti nočejo	Novi programi - za matere z manj razvitimi starševskimi kompetencami	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D117	Zato bi lahko bili vključeni v kontinuiran daljši program, da bi lahko uporabnice tja napotili in bi jih potem lahko spremljali, ali obiskujejo program. Tam bi se recimo skozi delavnice praktično naučile določenih spretnosti.	Vključenost CSD v kontinuiran daljši program za uporabnice	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D118	Sistemsko bi bilo smiselno uvesti nove programe	Uvajanje novih programov	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D119	različne pristope, ki jih zdaj nimamo	Uvajanje novih pristopov	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D120	Bili bi bistveno boljši in bi povzročili manj stresa tako pri starših kot pri otrocih	Novi programi - kot pristop zmanjševanja stresa pri starših in	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora

		otrocih		
D121	Pri odvzemih je grozno, ker se starši s tem ne sprijaznijo, teh potreb dolgo časa ne vidijo, otroci pa odvzema ne vidijo kot rešitev, temveč kot kazen, ker gredo proč od družine. S temi programi pa bi se počutila, da smo naredili nekaj dobrega	Novi programi - kot varovalo pred odvzemom	Potencialne rešitve - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D122	Na centru smo zmeraj v pisarni, zato morajo starši priti do nas in je zelo odvisno ali odnesejo kaj o tega ali ne.	Dostopnost strokovnega delavca le v pisarni	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D123	Premalo je terenskega dela	Premalo terenskega dela	Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D124	ker samo iz pisarne težko delaš		Razlog - Nasilje ter zaščita otrok	Pritiski pri strokovnem delu
D125	V timu družina se zelo dobro ujamemo	Podpora tima	Prisotna podpora - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D126	in taka oblika podpore je zelo dobrodošla, dobra. V timu se skupaj dogovarjamo, kaj bomo naredili	Podpora in pomoč tima	Pomoč - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
D127	Nekaj podpore dobimo tudi na superviziji	Supervizija	Prisotna podpora - Nasilje ter zaščita otrok	Rešitve, pomoč in podpora
INTERVJU E				
Številka izjave	Izjava	Pojem - podpojem	Kategorija – nadkategorija	Tema
E1	Moje področje dela je delo z otroci in mladostniki	Delo z otroki in mladostniki	Več področij dela	Področje dela
E2	Dela je ogromno, nas je premalo. Je premalo kadra, vendar to ni največji pritisk	Premalo kadra	Razlog - več področij dela	Pritiski pri strokovnem delu
E3	Jaz konkretno imam še druge naloge, kot sta recimo prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi	Prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi	Več področij dela	Področje dela
E4	ki vzameta veliko časa	Obseg dela - velik	Razlog - Prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi	Pritiski pri strokovnem delu
E5	Seveda so tudi pritiski z ministrstva	Ministrstvo	Vršilci pritiska – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E6	ki nam nalaga določene naloge	Nalaganje nalog z ministrstva	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E7	Občasno je tudi kakšen pritisk s strani uporabnika	Uporabniki – občasno	Vršilci pritiska – delo z otroki in	Pritiski pri strokovnem delu

			mladostniki	
E8	ki ima nerealne cilje	Nerealni uporabnikovi cilji	Razlogi – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E9	Ampak se mi nekako zdi, da mi uspeva, kadar jim razložim kaj je v naši moči in kaj ni	Uporabnikom obrazložiti naloge in pristojnosti CSD	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E10	V večini primerov to razumejo in uspešno sprejemajo	Uporabnikovo razumevanje in sprejemanje mogočih rešitev	Vpliv na strokovno delo – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E11	Če gre za težave pri otroku, ki ima osebnostne in vedenjske motnje, lahko po 121. členu ZZZDR otroka oz. mladostnika namestimo v vzgojni zavod oz. mladinski dom. Ko pa gre za težave oz. je krivda pri starših, se otroka namesti v vzgojni zavod oz. drugo ustanovo na podlagi 120. člena ZZDR. Ugotavljamo pa, da pri zakonodaji nekaj vmes manjka	Površna, preozka zakonodaja - zakonodaja pri 120. in 121. členu ZZZDR	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E12	Mogoče bi se dalo še na kakšen način oddat otroka oz. ga namestit v stanovanjsko skupino	Več načinov oddaje oz. namestitve otrok v stanovanjsko skupino	Potencialne rešitve – delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E13	ampak tega trenutno ni	Ni dodatnih možnosti pri načinu oddaje oz. namestitve otroka v stanovanjsko skupino	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E14	V preteklosti sem pri enem konkretnem primeru občutila pritisk s strani medijev	Mediji	Vršilci pritiska – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E15	Nenehno so klicali in želeli so izjave, mi pa smo zavezani varovanju osebnih podatkov. Ne smemo posredovati informacij v zvezi z neko konkretno zadevo	Pritiskanje medijev pri posredovanju informacij osebnega značaja	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E16	Takrat sem čutila precejšen pritisk	Velik	Obseg/stopnja pritiska – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E17	ker so hoteli konkretno vedet, kaj smo mi naredili in kaj bomo naredili	Pritiskanje medijev pri posredovanju informacij osebnega značaja	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E18	Takrat sem se spopadla s tem pritiskom tako, da sem povedala samo tisto, kar sem lahko	Ravnanje v skladu s kodeksom etike SD	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom - delo z otroki in	Pritiski pri strokovnem delu

			mladostniki	
E19	Potem so tukaj tudi kakšne dileme, kako rešit določen primer	Dilema o rešitvi primera	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E20	ker je vsak primer specifičen	Specifičnost vsakega primera	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E21	Največ pritiskov, s katerimi se srečujemo, je povezanih s tem, kam namestit mladostnika	Prostorske težave z namestitvijo mladostnika – veliko	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E22	ker so zavodi in mladinski domovi kar precej zasedeni	Zasedenost vzgojnih zavodov in mladinskih domov	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E23	Potem moraš iskat alternativne rešitve	Iskanje alternativnih rešitev	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E24	Občutek imam, da ima šola	Šola	Vršilci pritiska – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E25	dostikrat velika pričakovanja do centra, da bomo nekaj naredili in rešili	Visoka pričakovanja šole o delu in rešitvah CSD	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Razlog – delo z otroci in mladostniki
E26	Meni je bistveno, da je vsem ustanovam, ki so vključene, prioriteta, da se mladostniku pomaga	Medinstitucionalna pomoč mladostniku kot prioriteta	Rešitve – delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E27	ter da iščemo rešitev	Medinstitucionalno iskanje rešitev	Rešitve – delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E28	Predvsem pa bi vsak od nas moral vedet, kaj je naloga določene službe, ki lahko doprinese k rešitvi	Poznavanje obsega nalog in pooblastil vsake stroke	Rešitve – delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E29	Kadar je treba istočasno izpeljati več stvari, vse so pa nujne in časovno omejene	Istočasna izpeljava nujnih in časovno omejenih zadev	Najizrazitejši pritisk – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E30	Recimo pri programu za prostovoljno socialno delo si pomagam s študenti na praksi, če so pripravljeni in na razpolago	Pomoč s študenti na praksi	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – prostovoljno socialno delo	Pritiski pri strokovnem delu
E31	Pri ostalem strokovnem delu pa tako, da rešiš zadevo	Reševanje zadeve	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E32	Kadar si pred neko konkretno zadevo, si pomagaš	Samopomoč	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in	Pritiski pri strokovnem delu

			mladostniki	
E33	in jo rešuješ	Reševanje zadeve	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E34	se posvetuješ znotraj tima	Timsko posvetovanje	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E35	in v okviru strokovnih svetov	Posvetovanje pri strokovnem svetu	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E36	Obrneš se na aktive	Obračanje na aktive in predstavitev težave	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E37	in supervizijo ter tam predstaviš težavo	Obračanje na supervizijo in predstavitev stiske	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E38	Zadevo moraš rešiti	Nujnost rešitve	Vpliv na strokovno delo – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E39	Manjkamo nam stanovanjske skupine v našem okolišu	Ni stanovanjskih skupin na Primorskem	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E40	ker je najbližja namestitev v Postojni, potem sledi Ljubljana, nazadnje je Maribor	Oddaljenost stanovanjskih skupin	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E41	Zavodi spadajo pod ministrstvo za šolstvo	Zavodi za mladostnike spadajo pod MIZŠ (Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport)	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E42	in ni v naši moči, da odpiramo nove stanovanjske skupine	Nemoč CSD pri odpiranju novih stanovanjskih skupin	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E43	Jim pa seveda sporočamo, da tudi tukaj potrebujemo stanovanjske skupine	Sporočanje MIZŠ o potrebah po stanovanjskih skupinah v primorski regiji	Vpliv na strokovno delo – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E44	Je težava, ko je otrok nameščen v Mariboru in se udeležujemo timskih sestankov skupaj s starši. Kadar gre za otroke, ki prihajajo iz materialno ogrožene družine, je	Finančna nezmožnost staršev za udeleževanje na timskih sestankih	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu

	velik zalogaj, ko morajo iti starši na drugi konec Slovenije			
E45	Težava je tudi nameščanje otrok, ki imajo težave tudi v duševnem zdravju	Nameščanje otrok z težavami v duševnem zdravju	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E46	Vedno več je takih, ki potrebujejo psihiatrične obravnave	Povečanje števila otrok, ki potrebujejo psihiatrično obravnavo	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E47	in zavodi niso za to specializirani	Zavodi niso specializirani za psihiatrično obravnavo otrok	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E48	Vzgojni zavod Planina je edini tak zavod	Vzgojni zavod Planina kot edini zavod specializiran za psihiatrično obravnavo otrok	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E49	vendar njihova zasedenost	Zasedenost vzgojnega zavoda Planina	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E50	povzroča težave z namestitvami	Težave z namestitvami otrok	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E51	Že prejšnje leto smo imeli nekaj posvetov, da bi bile potrebne specializirane stanovanjske skupine za tako populacijo otrok, ker je tega čedalje več	Posveti o potrebnih specializiranih stanovanjskih skupinah za otroke	Vpliv na strokovno delo – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E52	Potem je tudi problem glede zdravstva, da otroke žal hospitalizirajo kar na odraslem oddelku.	Hospitalizacija otrok na odraslem oddelku	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E53	Gre za sistemski problem, tukaj je rešitev sodelovanje vseh ministrstev, ko gre za zdravstvo, socialno in šolstvo	Sodelovanje ministrstev na področju zdravstva, sociale in šolstva	Potencialne rešitve – delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E54	Za pedo-psihiatrično obravnavo otrok je velik problem kadra, ker jih je premalo	Premalo kadra za pedo-psihiatrično obravnavo otrok	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E55	in so neenakomerno porazdeljeni po celi državi.	Neenakomerna porazdeljenost kadra za pedo-psihiatrično obravnavo otrok	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E56	Na posvetih je bilo rečeno in obljubljeno, da se bo to moralo spremenit. Ne vem pa, kdaj se bo to dejansko to spremenilo	Čakanje na spremembe pri pedo-psihiatrični obravnavi otrok	Vpliv na strokovno delo – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E57	Z vsemi službami kar dobro sodelujemo	Uspešno medinstitucionalno sodelovanje	Rešitve – delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora

E58	in pridemo do nekih skupnih rešitev	Medinstitucionaln o iskanje skupnih rešitev	Rešitve – delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E59	Mislim, da imam dovolj podpore v timu	Podpora tima	Prisotna podpora - delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E60	Supervizija mi tudi precej pomaga,	Supervizija	Pomoč - delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E61	ko gre za razne dileme, kako razrešit določene situacije	Dileme o načinu razreševanja situacije	Razlog – delo z otroki in mladostniki	Pritiski pri strokovnem delu
E62	Na aktivih za mladoletnike se pogovarjamo	Pogovor na aktivih za mladoletnike	Pomoč - delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
E63	oz. iščemo rešitve za primorsko regijo	Iskanje rešitev za primorsko regijo na aktivih za mladoletnike	Pomoč - delo z otroki in mladostniki	Rešitve, pomoč in podpora
		INTERVJU F		
Številka izjave	Izjava	Pojem - podpojem	Kategorija – nadkategorija	Tema
F1	Delam na področju odraslih	Varstvo odraslih	Eno področje	Področje dela
F2	Čuti se pritisk	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
F3	S strani ministrstva je prisoten pritisk	Ministrstvo	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
F4	da moramo opraviti določeno delo, čeprav pri našem delu ni toliko odločb kot na drugih oddelkih.	Zahteva po opravljenem delu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F5	Ministrstvo običajno podpre uporabnika	Ni podpore s strani ministrstva	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
F6	in moraš hitro napisati kakšno poročilo,	Pisanje poročila inšpekciji	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F7	če se uporabnik obrne na inšpekcijo.	Uporabnikova pobuda za inšpekcijo	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F8	Čutiš pritisk, da ne bo v redu.	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
F9	Inšpekcija bo takoj zahtevala poročilo, za take stvari so strašno hitri in pridni.	Zahteva inšpekcije po poročanju	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F10	Recimo, če je človek nezadovoljen, bi morali takoj napisati poročilo.	Takojšnje poročanje inšpekciji zaradi uporabnikovega nezadovoljstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F11	Če poročilo ni v redu napisano	Slabo napisano poročilo	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F12	lahko pride inšpekcija do nas in pregleda spis,	Inšpekcijski prihod in pregled spisa	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F13	kar je še dodaten pritisk	Velik	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
F14	Zelo velik pritisk je takrat, ko veš,	Trajanje postopka	Najizrazitejši	Pritiski pri

	da je bolnik lahko doma agresiven in stvar ne gre tako hitro, kot bi si mislil	pri agresivnih uporabnikih	pritisk	strokovnem delu
F15	Imeli smo primere, ko je uporabnik imel poskuse umorov, stanje se mu je poslabšalo in ni šel v bolnišnico	Uporabnik ni v bolnišnični obravnavi kljub njegovemu poslabšanju stanja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F16	Potem smo pisali sodišču, zdravstvenemu domu.	Obračanje na pomoč k drugim strokam	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F17	Velik pritisk je tudi	Velik	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
F18	ko smo zraven pri hospitalizaciji,	Hospitalizacija uporabnika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F19	kjer se lahko pojavi, da je uporabnik zelo agresiven	Uporabnikova agresivnost pri hospitalizaciji	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
F20	Velikokrat gremo v prvi vrsti do uporabnika	Prvi v primeru uporabnikov, ki so agresivni	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F21	ker se ostali zaradi neodločnosti držijo nazaj. Ljudje se bojijo, ker ne vedo, kam greš in lahko te pričaka kakšno presenečenje	Neodločenost in strah drugih strok	Razlog / Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
F22	Različni subjekti	Različni subjekti	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
F23	Široko gledano je to javnost	Javnost	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
F24	Sedaj je tako vzdušje, da so glede odmevnih primerov v javnosti	Odmevni primeri v javnosti	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F25	ki so jih mediji	Mediji	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
F26	izpostavljali	Medijsko izpostavljanje primerov CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F27	tudi ljudje v tem smislu zelo nastrojeni, da gledajo kritično	Uporabnikova kritična naravnanost	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F28	in pod vplivom teh medijev	Medijski vpliv pri uporabnikih	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F29	Da dosežejo svoje. Vsak, ki pride na center za socialno delo, ima nek cilj, ki ga hoče doseči	Uporabnikovo doseganje lastnega cilja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F30	In ima svoja pričakovanja, ki so včasih nerealna	Nerealna uporabnikova pričakovanja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F31	Center ne more zadostiti njihovim željam	Uporabnikove želje	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F32	Primer je hospitalizacija v bolnišnico svojca, ki je duševni bolnik. Oni so se obrnili na vse institucije, na zdravnika itn. in velikokrat je center zadnja postaja, kjer hočejo nekaj dobiti	CSD kot zadnja postaja pri hospitalizaciji svojca	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

F33	Mi jim ponudimo naše storitve, vendar le-te včasih niso v skladu z njihovimi pričakovanji	Nerealna pričakovanja svojcev uporabnikov – Ponujene storitve drugačne od pričakovanih	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F34	Npr. zdravnik lahko napiše napotnico, vendar če uporabnik ne bo želel iti, jaz ga ne morem 'spravit' v bolnišnico – razen če ne ogroža sebe, druge ter svoje premoženje	Pričakovanja o »vsemogočnem« centru	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F35	In potem velikokrat reče zdravnik, naj gre uporabnik na CSD, kjer mu bodo pomagali	Pričakovanja o »vsemogočnem« centru – Zdravnikovo prenašanje bremena na CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F36	Uporabnik pride sem nejevoljen	Uporabnikova nejevoljnost, nezadovoljstvo	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F37	Mediji so pa vedno naravnani 'kontra', ker je lepo kritizirat državo in iskat napake, če so napake	Negativna nastrojenost medijev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F38	Naša naloga je vedno podati čim bolj kvalitetno in široko informacijo	Podajanje kvalitetnih in širokih informacij	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F39	Od človeka pa je odvisno, kaj bo s tem naredil	Uspešnost reševanja zadeve odvisna od uporabnika	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
F40	Gotovo pa je, da se ne počutiš dobro	Slabo počutje	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
F41	V kratkem je bil primer, ko je na center prišel oče, ki ima sina s težavami v duševnem zdravju in je doma agresiven. Zdravnica ni napisala napotnice, oče je prišel sem nejevoljen in je dejal 'kako nobeden nič ne naredi, bo potrebno poklicati Ljubljano…koroške dečke so vsaj vzeli, vi pa niste nič naredili'	Grožnje svojcev uporabnikov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F42	Gospod pa je prišel k nam na prvo socialno pomoč šele pred enim mesecem	Pričakovanja svojcev uporabnikov o hitrem reševanju zadev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F43	Verjamem, da je človek v stiski in potem se tukaj izkašlja	Razumevanje stiske svojcev (agresivnih) uporabnikov	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu

F44	Tudi to je naše delo, da to 'pokasiramo'	Utrpeti, prenašati vse, kar uporabnika teži, vznemirja	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
F45	Pritisk sprejemamo kot nekaj normalnega	Sprejemanje pritiska kot nekaj običajnega	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F46	in se zavedamo, da je to del službe	Zavedanje, da je pritisk del službe	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F47	ni pa prijetno	Neprijetnost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
F48	Včasih mislim, da je naša služba postavljena v državi zato, da ljudje, ki se nimajo kam obrniti, pridejo sem, da izpljuvajo svoje stiske, jezo in nejevoljo	Prostor za izražanje kakršnihkoli mnenj	Razlogi	Pritiski pri strokovnem delu
F49	Tudi zato, ker smo mi državna služba, se nad nami znesejo	Znašanje nad državno službo	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
F50	Mogoče imamo tako pozicijo, ki je v tem primeru pozicija žrtve, ampak je dejstvo, da smo v vlogi nekega strelovoda. Ni to vedno, ampak se velikokrat zgodi	Strelovod	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
F51	Težko je reči, kako bi lahko zmanjšali pritisk s strani uporabnika	Težke	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
F52	Če so nezadovoljni in jezni	Jeza in nezadovoljstvo uporabnika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F53	je normalno da pritiskajo	Razumevanje uporabnikovih stisk in pritiskov	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F54	Potem pač moraš delati s takim človekom	Nadaljnje sodelovanje z uporabnikom	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
F55	če je možno, ga vključit v osebno pomoč	Vključevanje uporabnika v osebno pomoč	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F56	in razčistit stvari, ko se poleže jeza	Miritev situacije	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F57	Potrebno je povedat pristojnosti, kaj mi lahko naredimo	Obrazložitev nalog in pristojnosti CSD uporabnikom	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F58	Običajno zmeraj najdemo rešitev	Iskanje rešitev	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
F59	Pri odmevnih primerih v medijih je pomembna odločna drža ministrstva	Odločna drža ministrstva v medijih	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
F60	da se postavi na stran in preveri kakšna je situacija	Ministrsko preverjanje situacije pri	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora

		odmevnih primerih		
F61	Lažje bi bilo delati, da jasno pove in podpre svojo stroko	Ministrska podpora stroke	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
F62	Ministrstvo ne bo zaščitilo centra	Pomanjkanje zaščite CSD s strani ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F63	Vsi se pritožujejo	Pritožbe z vseh strani	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F64	ti pa moraš kljub temu delat	Opravljanje dela kljub pritiskom	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
F65	Gotovo bi pri zmanjšanju pritiska pomagalo, da ustanove, s katerimi sodelujemo, prevzamejo svojo odgovornost	Prevzemanje odgovornosti sodelujočih institucij, ustanov	Potencialne rešitve	Pritiski pri strokovnem delu
F66	Tukaj sistem ne deluje, kot bi moral	Težave na sistemski ravni / Slabo delovanje sistema	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F67	še posebej pri hospitalizaciji proti volji, kjer je mnogokrat kompliciran	Zahtevnost prisilne hospitalizacije	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F68	Prej kot se vse organizira, je potrebno veliko dela in dogovarjanja, pogovorov. Ni vse tako samoumevno	Dolgotrajnejši proces reševanja težav	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F69	Neformalna vloga centra je, da velikokrat da pobudo za določene stvari	CSD kot pobudnik za določene zadeve	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
F70	Velikokrat če mi ne primemo stvari v roke, zadeva ne steče	CSD kot sprožitelj reševanja zadeve	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
F71	Če bi bila dobra povezava med službami, bi bilo gotovo manj pritiskov	Dobro medinstitucionalno povezovanje	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
F72	Saj je povezava z zdravstvom, ampak ne na taki ravni, kot bi si želeli	Boljše povezovanje z zdravstvom	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
F73	Recimo da prideš nekam zaradi uporabnika in da te gledajo kot nekoga, ki hoče pomagat človeku, ki je v stiski. Ne pridem zato, da se norčujem iz zdravnika	Več spoštovanja stroke SD	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
F74	Pravzaprav bi morali biti veseli, da nas vidijo prav z namenom, da bomo pomagali njihovemu pacientu in bodo oni lažje opravljali svoje delo	Spoštovanje medinstitucionalnega sodelovanja s strani zdravstva	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
F75	Naša vloga je, da smo na strani nemočnih in jih branimo pred institucijami ter ščitimo njihove interese	Zagovorniki nemočnih	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
F76	Navsezadnje bi morale vse stroke delati v korist uporabnika,	Ravnanje vseh strok v uporabnikovo korist	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora

F77	vendar kaj ko je kapitalizem naravnan na storilnost in denar	Sistemska naravnanost na storilnost in denar	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F78	Tako vse službe doživljajo pritiske	Sistemsko izvajanje pritiska nad službami	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F79	povsod je zaznati neko kontrolo	Sistemska kontrola nad službami	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
F80	težje se diha	Utesnjenost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
F81	Potrebno bi bilo več razumevanja	Več razumevanja	Potencialne rešitve	Pritiski pri strokovnem delu
F82	in strpnosti	Več strpnosti	Potencialne rešitve	Pritiski pri strokovnem delu
F83	ter manj kontrole	Manj nadziranja	Potencialne rešitve	Pritiski pri strokovnem delu
F84	Mislim, da imam dovolj podpore s strani tima	Podpora tima	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
F85	Medsebojno si zelo pomagamo	Pomoč v timu	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
F86	direktorica nas podpira	Podpora strokovne vodje	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
F87	z ministrstvom pa niti nimamo nekega stika.	Ni podpore s strani ministrstva	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
INTERVJU G				
Številka izjave	Izjava	Pojem - podpojem	Kategorija – nadkategorija	Tema
G1	Delam na področju družine	Področje družine	Eno področje	Področje dela
G2	Ene vrste pritiskov so povezani predvsem s časovnim pritiskom, ko imamo določene časovne roke, ki meni osebno včasih predstavljajo težavo	Časovni roki	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G3	Za sprotno zapisovanje in pisanje poročil si je treba vzeti čas, večkrat se zgodi da me čas preganja do konca	Časovna stiska pri pisanju sprotnem zapisovanju in pisanju poročil	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G4	kar postane zelo intenzivno	Zelo velik / Intenzivnost	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
G5	in stresno	Stresno	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G6	Pri pisanju poročil želim natančno opisati oz. poudariti pomembne zadeve	Natančen opis pomembnih zadev pri pisanju poročila	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G7	ker mi je zelo pomembno, da naslovnik poročila razume situacijo poglobljeno	Pomembnost poglobljenega razumevanja uporabnikove situacije v poročilu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G8	Potem so pa pritiski vezani na neko strokovno odločitev	Strokovna odločitev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G9	Recimo ko so dileme med enim in drugim mnenjem	Dilema med dvema mnenjema	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

G10	ali pa recimo neka odločitev, kaj bi bilo za uporabnika boljše oz. najprimernejše	Izbiranje najprimernejše, najkoristnejše odločitve za uporabnika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G11	Trenutno mi to predstavlja pritisk	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G12	in hkrati tudi izziv	Izziv	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G13	Osebno tega ne doživljam kot močan stres	Stres – majhen	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G14	in pritisk v negativnem smislu	Pozitiven pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G15	To, da si v dilemi, je del našega poklica	Dilema kot del poklica	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G16	da v bistvu nimaš nekih logičnih rešitev in priročnika	Specifičnost dela – Atipičnost rešitev	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G17	Imamo pomembne smernice	Smernice kot osnova in okvir pri delu	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G18	in teorijo, kot osnovo in okvir pri našem delu	Teorija kot osnova in okvir pri delu	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G19	V takem primeru so zame tej 'pritiski' še sprejemljivi	Sprejemanje pritiskov	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
G20	sprejemam jih v pozitivnem smislu	Pozitivno sprejemanje pritiskov pri delu	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
G21	Na splošno pa lahko rečem, da je teža odgovornosti tega poklica velika	Teža poklicne odgovornosti – velika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G22	Odločitve, ki jih sprejemamo, so za uporabnike pomembne	Pomembnost sprejetih odločitev za uporabnika	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G23	saj vplivajo na življenja drugih	Vpliv na uporabnikova življenja	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G24	Tudi kadar ne gre za ukrep, ampak tudi recimo pri obravnavi, ko moraš podati 'samo' določeno mnenje	Podajanje mnenja v obravnavi	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G25	Oceniti moraš situacijo in se vanjo poglobiti	Ocenitev in poglabljanje v primer	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G26	Dogaja se tudi, da dobiš socialno inšpekcijo	Socialna inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
G27	ki te nadzira	Inšpekcijski nadzor	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G28	Ali pa so prisotni odvetniki	Odvetniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
G29	in uporabniki	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
G30	ki so lahko do nas tudi psihično nasilni	Psihično nasilje uporabnikov in	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

		odvetnikov		
G31	Takrat začutiš strah	Strah	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G32	in pritisk	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G33	ko moraš napisati mnenje za sodišče	Pisanje mnenja za sodišče	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G34	Takrat začutiš pritisk	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G35	in se težko dela	Težje opravljanje dela	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G36	a vendarle ta pritisk ni tako močen, da bi me oviral pri delu	Manjši	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
G37	Teža odgovornosti odločitve je konstantno prisotna	Stalen pritisk	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
G38	Pri vsaki odločitvi gre za težo odgovornosti, ki ustvarja pritisk, pa naj bo to 'le' pisanje mnenja sodišču o količini in obliki stikov s starši	Teža odgovornosti pri sprejemanju odločitev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G39	ker navsezadnje na podlagi tega vplivamo na nadaljnji razvoj odnosa med otrokom in staršem	Vpliv na razvijanje odnosa med otrokom in staršem	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G40	Težke odločitve zahtevajo ogromno truda in dela	Odločitve zahtevajo veliko truda in dela	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G41	Težko presekaš delo ob koncu delovnega dne in greš domov	Velik	Vpliv na življenje doma	Pritiski pri strokovnem delu
G42	Postopki, ko gre npr. za odvzem otroka	Odvzem otroka	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
G43	ali vrnitev otroka v družino	Vrnitev otroka v družino	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
G44	so zelo težki in naporni	Veliko	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
G45	prav zaradi teže odločitve.	Teža odločitve	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G46	Vendar ni to takšen pritisk z vidika, da bom zaradi napak kaznovana pri direktorici ali da bo prišla inšpekcija, temveč je šlo za težo odgovornosti glede otrok in njihovih življenj	Velika odgovornost glede tujih življenj	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G47	Teža odgovornosti, ko vplivaš na življenje drugega, je res velika	Velika odgovornost pri delu	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G48	Zelo pomembno in razbremenjujoče je, da delamo v timu	Delo v timu	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
G49	Da imaš nekoga, s katerim se lahko vedno posvetuješ	Posvetovanje s strokovnimi sodelavci	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
G50	in preveriš, ali si na pravi poti, mi zelo veliko pomeni	Preverjanje ustreznosti lastnega dela pri drugih	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu

G51	Mnenja in vidiki sodelavk, predvsem tistih, ki imajo veliko znanja in izkušenj, so mi pomembna	Mnenja in vidiki sodelavcev	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G52	včasih bolj kot supervizija	Supervizija	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G53	Poleg tega se čim bolj poglobim v posamezno situacijo	Poglabljanje v posamezno situacijo	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
G54	in prebiram določeno strokovno literaturo, s katero preverjam in potrjujem svoje 'hipoteze'	Branje strokovne literature	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
G55	saj je lahko nanašanje zgolj na občutek in predhodne izkušnje napaka v našem poklicu	Zavedanje, da je sprejemanje odločitev zgolj na podlagi občutku in izkušnjah napaka	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G56	Ko se počutiš pod pritiskom	Pritisk	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
G57	težko delaš	Težje opravljanje dela	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G58	in se težko odločiš	Težko odločanje	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G59	in posledično lahko delaš tudi napake. Ampak v tem trenutku tega ne čutim	Možnost za delanje napak	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G60	Gre bolj za težo neke odgovornosti	Teža odgovornosti	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
G61	ker se zavedaš, kako so neke odločitve v javnih ustanovah za uporabnike zelo pomembne.	Zavedanje vpliva odločitev na uporabnika	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
G62	V našem poklicu imamo izdelane smernice	Smernice pri delu	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G63	in protokole	Protokoli pri delu	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G64	ki se jih držimo v okviru dela	Upoštevanje smernic in protokolov pri delu	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
G65	V skrajnih, velikih dilemah je zelo pomembno, da dobiš neko potrditev	Potrditev s strani vodstva	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G66	oz. podporo s strani vodstva, ko doživljaš težave zaradi neke odločitve oz. ukrepa. Četudi narediš napako, ki jo je treba popraviti, je pomembno, da dobiš podporo	Podpora strokovne vodje	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
G67	in občutek, da nisi sam	Podpora strokovne vodje	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
G68	Imamo supervizijo	Supervizija	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
G69	meni je zelo pomembno, da se izobražujem v sklopu službe	Službeno izobraževanje	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
G70	in izven nje	Izobraževanje izven službe	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora

G71	Vse to mi pomaga in pomembno je, da si tudi sam poiščeš pomoč	Samopomoč	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
G72	Sem mnenja, da v takem poklicu ne moreš samo pričakovat, da ti bo ustanova ponudila podporo, ker vemo da so sredstva omejena	Opustitev pričakovanj o podpori s strani ustanove	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
G73	Če že izberemo ta poklic, menim, da smo dolžni poskrbeti sami zase	Sami poskrbeti zase	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
G74	in si poiskati nekaj, da zdržimo pritiske, izzive in težke situacije	Samopomoč	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
INTERVJU H				
Številka izjave	Izjava	Pojem - podpojem	Kategorija – nadkategorija	Tema
H0-1	Delamo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev	Eno področje	Področje dela
H0-2	Srečujemo se s povečanjem števila vlog	Povečano število vlog	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-3	s pritiski nezadovoljnih uporabnikov	Uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-4	s pritiski s strani ministrstva	Ministrstvo	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-5	pritiski s strani inšpekcij	Inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-6	nadrejenih	Nadrejeni	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-7	zakonodaje	Zakonodaja	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H2-8	Imamo grozno veliko vlogo	Zelo velika vloga	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-9	ogromno bazo podatkov z dohodki in premoženjem	Delo z raznolikimi bazami podatkov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-10	ter na centru najodgovornejše delo	Zelo velika odgovornost dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-11	To, kar me delamo, ni storitev, temveč javno pooblastilo	Delo v skladu z javnim pooblastilom	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H2-12	in moramo biti pozorni na vsako stvar	Pozornost in previdnost pri delu	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H2-13	Z vsako inšpekcijo	Inšpekcija	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H2-14	in težkim primerom	Težki primeri	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-15	se nekaj spremeni	Konstantne spremembe	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-16	in moraš biti še bolj pozoren	Stopnjevanje pazljivosti	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H2-17	še bolj si v strahu	Strah	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H2-18	In ta strah se nadgrajuje in ni tiste lastne sprostitve, da bi si lahko končno rekel »sedaj lahko zadiham«	Nesproščenost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H2-19	In to se samo nadaljuje, kar je preveč	Zelo velik	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu

H4-20	Ko prideš z dopusta, spet ni v redu, ker te čaka delo	Obilica dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H4-21	Na dopustu je tudi prisoten stres	Stres	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H4-22	ker veš, da te čaka kup dela, ko se vrneš	Obilica dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H4-23	Niti na dopustu nisi sproščen	Nesproščenost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H1-24	Če bi se dalo, jaz na dopust sploh ne bi šla, ker mi je večja muka biti na dopustu in razmišljat, kaj bom dobila kot pa biti tukaj in delat	Nesproščenost v času dopusta	Vpliv na življenje doma	Pritiski pri strokovnem delu
H5-25	Ko prideš z dopusta, ne začneš znova z dnem, ko si se vrnil, temveč nadaljuješ delo z dnem, ko si šel na dopust	Delo počaka	Razlog	Pritiski na delovnem mestu
H5-26	Kadar so druge na dopustu, si pomagamo	Medsebojna pomoč v timu	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H5-27	vendar ostale imamo tudi svoje stvari za reševat in težko dohajamo	Težko dohajanje pri delu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-28	Ni prijetno, ko greš na dopust z občutkom	Neprijetnost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H2-29	da boš s tem bremenil drugo sodelavko, ker mora opraviti tvoje delo v okviru svojih možnosti in časa	Bremenitev sodelavke zaradi odhoda na dopust	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-30	Poleg tega informacijski sistem še kar naprej 'trokira'	Težave pri delovanju informacijskega sistema	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-31	določenega dela ne moremo opravljati	Nemogoče opravljanje dela zaradi nedelujočega informacijskega sistema	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H1-32	V takih primerih naredimo bistveno več kilometrine, ko gremo od pisarne do pisarne in preverjamo, če komu sistem dela	Tehnične težave z informacijskim sistemom	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-33	Ta čas izkoristimo za nekaj drugega, ker je naše delo obširno	Smotrno izkoriščanje časa pri delu	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H2-34	Pri svojem delu opravljamo tudi storitve prve socialne pomoči in razvijamo – četudi smo na področju pravic iz javnih sredstev – mrežo s strankami. Tudi to nam vzame veliko časa, ker stranke pridejo k nam in nam pripovedujejo ne le samo o denarni pomoči ali kakšnem dodatku. Dostikrat se zgodi, da se zadeva razširi in ne moremo	Širok obseg dela	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu

	stranke odsloviti			
H2-35	Če je stranka v naši pisarni eno uro, v tej uri ti 'ne delaš'	Pričakovanja o doseganju normativov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-36	Tukaj smo, da prisluhnemo stranki, ampak na to se na našem področju velikokrat pozabi	Osredotočanje nadrejenih le na uspešnost dela	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H3-37	Pozabi se, ker se gleda, koliko narediš količinsko odločb	Pričakovanja o doseganju normativov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H3-38	Mene ne moti, da se stranka razgovori, saj je prav tako, ampak potem te pa vprašajo, kaj si pa naredil v tej eni uri	Pričakovanja o doseganju normativov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-39	Zanima me, kje je ministrstvo dobilo normativ, da je potrebno v enem dnevu narediti 8 odločb	Normativi glede odločb	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-40	V sodelovanju z drugimi organizacijami nam vsi nekaj nalagajo, češ naj opravimo delo, ki ga oni po zakonu ne morejo	Nalaganje nepristojnih nalog na CSD s strani sodelujočih organizacij	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-41	Gre za izmikanje in prenašanje odgovornosti	Prenos odgovornosti sodelujočih organizacij na CSD	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-42	saj tudi mi stvari, ki nam jih nalagajo, ne moremo opravljati	Zahteva po opravljanju nepristojnih zadev	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-43	Če bi se medsebojno podpirali	Medinstitucionalna podpora	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H0-44	bi bilo sodelovanje boljše	Boljše medinstitucionalno sodelovanje	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H0-45	Pritisk je stalno prisoten	Stalen	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H1-46	S strankami je pogosto pritisk	Uporabniki – pogosto	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H1-47	a mene osebno bi recimo najbolj motil pritisk s strani inšpekcije	Inšpekcijski nadzor	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
H1-48	saj bi se pri tem počutila zelo slabo	Zelo slabo	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H1-49	in ogroženo	Ogroženost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H5-50	Lahko je npr. konec meseca pri povečanem številu vlog za denarno pomoč oz. pravico	Konec meseca pri povečanem številu vlog	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
H4-51	Kadar ne ugodimo strankam	Ko se ne ugodi uporabnikom	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
H3-52	Pri meni pa je ravno pri oprostitvah največji pritisk	Oprostitve	Najizrazitejši pritisk	Pritiski pri strokovnem delu
H3-53	Sploh recimo, ko dobiš pritisk s strani doma	Dom upokojencev	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H3-54	s strani zavezancev	Uporabnikovi	Vršilci pritiska	Pritiski pri

		zavezanci		strokovnem delu
H3-55	Običajno stranka, ki je v domu, ne komplicira, vendar je večinoma še kdo vpleten, ki pa ustvarja pritisk	Sodelujoči v postopku	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-56	Recimo uporabniki, ko niso zadovoljni z našimi odločbami	Nezadovoljni uporabniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-57	in bi radi imeli nekaj, kar jim ne pripada	Uporabnikove želje	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-58	Poslužujejo se odvetnikov	Odvetniki	Vršilci pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-59	velikokrat so do nas nesramni	Verbalno nasilje uporabnikov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-60	Uporabniki in odvetniki te na nek način zmanipulirajo	Uporabnikovo in odvetnikovo manipuliranje	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-61	iščejo luknje v zakonu	Uporabnikovo iskanje lukenj v zakonu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-62	Zakonodaja je preobširna	Preobširna zakonodaja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-63	zakomplicirana	Zapletena zakonodaja	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-64	in površna, kar se da izkoristit	Uporabnikovo izkoriščanje lukenj v zakonu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-65	Pogrešamo eno 'biblijo', po kateri bi se lahko ravnali	Odsotnost jasnih navodil	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-66	Ko pridejo rešene pritožbe, se držiš po tistem, vendar ni za vse enako	Nejasni postopki pritožb	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-67	Pri rešenih pritožbah je spet odvisno, kdo rešuje pritožbo. Ugotavljamo, da je za isto pritožbo različna obravnava na drugostopenjskemu organu.	Različno obravnavanje iste pritožbe s strani ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-68	Velikokrat se počutimo degradirani	Degradiranost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H2-69	Misliš, da si naredil prav, četudi veš, da je prav, ministrstvo reši drugače v prid stranki. Ministrstvo vedno v prid stranki najde oz. naredi luknjo	Nejasni postopki pritožb	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H2-70	in potem se počutiš 'kekec'	Izigrano, oškodovano	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H1-71	Mi upoštevamo navodila ministrstva,	Upoštevanje navodil ministrstva	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H1-72	ko zadevo rešimo in se stranka pritoži	Uporabnikova pritožba	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-73	pa jih domače povedano dobimo po glavi	Graja s strani ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-74	Nismo usklajeni z ministrstvom	Neusklajenost z ministrstvom	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H1-75	Ministrstvo ne stoji za nami niti skupaj z nami	Ni podpore s strani ministrstva	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H0-76	Mi si moramo sami medsebojno	Medsebojna	Pomoč	Pritiski pri

	pomagati	pomoč		strokovnem delu
H0-77	imamo dober tim	Tim	Prisotna podpora	Pritiski pri strokovnem delu
H0-78	se dobimo na sestankih in razdelamo stvari	Timski sestanki	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
H0-79	Imeli smo omogočeno tudi supervizijo oz. jo še vedno imamo, če jo želimo, vendar ni tako učinkovita kot naš tim	Supervizija -manj učinkovita kot tim	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H0-80	Me (strokovne delavke) smo bolj odprte, pri superviziji pa so vključeni tudi drugi z različnih področij in potem težko razumejo	Supervizija – pomen dela z drugimi profili	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H0-81	Me pa se medsebojno razumemo, ker se vsem dogaja isto oz. smo v istem položaju	Medsebojno razumevanje tima	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H0-82	V timu enkrat tedensko predelamo primere in stiske posameznice	Tedensko obravnavanje primerov v timu	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
H2-83	Meni osebno tako timsko delo znatno zmanjša pritisk	Timsko delo	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
H2-84	a vendar moram veliko tudi sama pri sebi razčistit	Samopomoč	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H3-85	Tim največ pomaga,	Timska pomoč	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H3-86	tudi to, da lahko greš do sodelavk, ko se nekaj zgodi in se tam takoj 'zventiliraš'	Takojšnja čustvena razbremenitev v timu	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H3-87	Ključnega pomena je, da lahko daš takoj ven iz sebe, ne pa da čakaš na naslednjo supervizijo, ki je lahko čez 3 tedne	Takojšnje olajšanje pri sodelavkah	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H3-88	Ti potrebuješ pomoč	Takojšnja timska pomoč	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H3-89	in podporo takoj	Takojšnja timska podpora	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H4-90	Tudi če bi se 'zventilirali' na superviziji, bi cel center vedel, kar nas je tudi motilo. Ni bilo zaupnosti	Pomen zaupnosti	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H2-91	Mi smo želele svojega supervizorja in da bi imele svojo supervizijo	Timska supervizija	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H2-92	Sedaj imamo pač intervizijo, ki je veliko boljša	Intervizija	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H5-93	Všeč so nam bila organizirana srečanja samoobrambe kot pomoč, da bi se znali branit pred nasilnimi strankami v težkih situacijah	Organizirana srečanja samoobrambe	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H5-94	Delovalo je kot antistres. Vse tiste delavnice, ko naj bi delali na sebi	Delavnice za strokovne delavce - neučinkovite	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora

H5-95	me še bolj spravijo v stres	Stres	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H5-96	Potrebujem nekaj, da se lahko posmeješ	Sprostitvene aktivnosti	Potencialna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H5-97	in da si fizično aktiven	Fizična aktivnost	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H4-98	Ko se dobimo na intervizijah, se sproščam, kar ugodno vpliva na moje strokovno delo.	Intervizija	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H2-99	Res je, saj se na intervizijah	Intervizija	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H2-100	posmejemo, si dajemo podporo in to največ pomeni	Intervizijska podpora	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H2-101	Pomaga, da se malce distanciraš od dela, saj ni v redu, da ta pritisk nosiš domov in razmišljaš o temu	Distanciranje od strokovnega dela v času intervizije	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H1-102	Jaz ne morem prenehat razmišljati o delu, ko pridem domov	Razmišljanje o delu	Vpliv na življenje doma	Pritiski pri strokovnem delu
H0-103	Na našem centru smo se odločili in organizirali tako, da se strokovne delavke ob uradnih dnevih menjavamo v dežurni pisarni za pravice iz javnih sredstev. Tako smo deloma zmanjšale pritisk pri delu, saj če bi vsaka naša stranka trkala na vrata, ne bi naredile veliko dela	Organizirana dežurna pisarna za pravice iz javnih sredstev, kjer se ob uradnih dneh strokovne delavke menjavajo	Obvladovanje pritiska/Spopadanje s pritiskom	Pritiski pri strokovnem delu
H0-104	Rade bi povedale, da smo v časovni stiski	Časovna stiska	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H0-105	zaostanki so in tudi bodo v bodoče	Časovni zaostanki pri delu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-106	Pritisk z vseh strani	Veliko	Obseg/stopnja pritiska	Pritiski pri strokovnem delu
H0-107	kljub temu, da se trudiš, da bi dobro opravil svoje delo, nas pri delu ne stimulira	Destimuliranost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H0-108	temveč nas zavira	Inhibicija	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H0-109	na nek način počasi ubija in tako postaneš pasiven	Pasivnost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H0-110	apatičen	Apatičnost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H2-111	Ni rešitve	Ni rešitve	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H5-112	Rešitev bi bila v tem, da se bi se zakon prevetril	Prevetritev, sprememba zakona	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H5-113	in poenostavil	Poenostavitev zakona	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H5-114	Imamo dva zakona, kjer vsak veleva drugače. Plus še ostali zakoni, ki jih moraš upoštevat. Zakoni se med seboj tepejo	Kontradiktornost zakonov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-115	Ministrstvo bo naredilo reorganizacijo	Reorganizacija CSD	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H0-116	in s tem mislijo, da nas bodo z	Informativna	Potencialne	Rešitve, pomoč in

	informativno odločbo razbremenili	odločba – razbremenitev dela	rešitve	podpora
H0-117	ter da bomo bližje ljudem	Informativna odločba – večja dostopnost uporabnikom	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H0-118	Ko smo bili na izobraževanju, ni ravno kazalo na to, temveč se je porajal cel kup vprašanj. Rade bi bile pozitivne, vendar ne vemo, če se pričakuje razbremenitev z informativno odločbo	Informativna odločba – dvom strokovnih delavcev glede učinkovitosti razbremenitve	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H0-119	Pravzaprav pričakujemo še dodatno obremenitev	Informativna odločba – pričakovanje o dodatni obremenitvi	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H1-120	Potrebovali bi več kadra	Več kadra	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H1-121	a kdo nas pa sploh posluša	Neposluh, ignoriranje s strani ministrstva	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-122	Morebiti drugačno razporeditev dela	Prerazporeditev dela	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H1-123	Druga področja dela ne morejo predvideti, koliko primerov skrbništva ali nasilja bo tedensko prišlo, pri nas pa lahko pričakujemo najmanj 10 vlog v nekaj urah.	Veliko število vlog	Razlog	Pritiski pri strokovnem del
H4-124	Sistemsko bi lahko bila rešitev zvišanje minimalne plače	Sistemska raven – zvišanje minimalne plače	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H4-125	saj bi se tako zmanjšalo število vlog za denarno pomoč	Sistemska raven – zmanjševanje števila vlog za denarno pomoč	Potencialne rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H4-126	Država uči nedelo. Veliko strank se zaposli in pove, da jim je bilo bolje, ko so bili na denarni pomoči kot pa sedaj, ko delajo. Zakon pa pravi, da tisti, ki so na denarni pomoči, naj ne bi bili na boljšem kot tisti, ki delajo. To naj bi jih motiviralo, a očitno temu ni tako	Sistemsko neoporekanje, pasivnost glede nezaposlenosti	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H0-127	Pomagaj si in bog ti bo pomagal (smeh). V bistvu si moraš sam pomagat, stvari 'poštimat'	Samopomoč	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H0-128	Na terapije ne hodimo, ker so plačljive in drage. Pravzaprav moraš delati na samozavesti	Delanje na samozavesti	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H0-129	moraš biti siguren v to, kar delaš in stat za tem	Sigurnost vase pri delu	Rešitve	Rešitve, pomoč in podpora
H1-130	Tukaj je težko stat za tem, ker nismo nikoli prepričani – vsaj jaz	Negotovost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu

	osebno – da delaš prav			
H1-131	Veliko je sprememb	Konstantne spremembe pri delu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-132	da ne veš kako ravnati	Dvom pri ravnanju zaradi sprememb	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu
H1-133	ampak jim moraš slediti	Sledenje spremembam pri delu	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H1-134	Tudi to je pritisk, saj si popolnoma nesamozavesten	Pomanjkanje samozavesti	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H1-135	nepreprican	Negotovost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H1-136	nekompetenten	Nekompetentnost	Občutki	Pritiski pri strokovnem delu
H2-137	Na centru nas je veliko in dejansko direktorica ne hodi k vsakemu posamezniku, tako da njene dnevne, mesečne podpore nimamo	Ni dovolj podpore s strani strokovne vodje	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H2-138	Tudi ni logično, da bi jo imeli, zato smo bolj v timu povezani	Povezanost tima	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H2-139	Sicer pa nam stoji ob strani	Podpora strokovne vodje	Prisotna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H4-140	Pričakujemo malo več podpore s strani vodstva	Več podpore s strani strokovne vodje	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H4-141	tudi s strani ministrstva.	Več podpore s strani ministrstva	Potencialna podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H2-142	Saj mogoče pristop ni bil slab s spletnim portalom Maksima	Spletni portal Maksima - preteklost	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H2-143	z namenom, da pišemo vprašanja vsebinske in tehnične narave. Ampak smo z njimi izgubili stik	Spletni portal Maksima - pomoč pri vprašanjih vsebinske in tehnične narave	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H2-144	Ti se ne smeš direktno obrniti na njih, jih poklicat	Ni neposredne pomoči s strani ministrstva	Prisotna pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H2-145	Dali so nam portal kot neko podporo in tam lahko kadarkoli pišemo	Spletni portal Maksima	Podpora	Rešitve, pomoč in podpora
H2-146	Glede tehničnih stvari dobimo takoj odgovore	Takojšnja pomoč portala pri tehničnih težavah	Pomoč	Rešitve, pomoč in podpora
H2-147	pri vsebinskih, kjer odgovarja ministrstvo, kjer niti ne vemo kdo, pa ne dobimo odgovorov oz. so le-ti zakasneli. Zgodi se celo, da moramo ponovno pisat in ponavljat vprašanje. Ne vem, če je to učinkovito	Neučinkovitost portala Maksima pri vsebinskih težavah	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H5-148	Podani odgovori variirajo od centra do centra. Ne dajejo	Nedostopnost enotnih odgovorov	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu

	odgovorov na skupno bazo, da bi lahko imeli vsi dostop do enotnih odgovorov	ministrstva glede vsebinskih težav		
H1-149	Nobeden ne stoji za temi odgovori in se pod tem podpiše. Gre za prenos odgovornosti, nobeden noče biti odgovoren za napake, ki se zgodijo.	Prenos odgovornosti ministrstva na strokovnega delavca	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H4-150	Dejali so, da nam dajejo samo neke smernice in navodila, ki pa niso obvezna, da jih mi upoštevamo, ker navsezadnje le mi odločamo.	Prenos odgovornosti ministrstva na strokovnega delavca	Razlog	Pritiski pri strokovnem delu
H4-151	in se moramo ravnati po zakonu	Ravnanje zgolj v skladu z zakonom	Vpliv na strokovno delo	Pritiski pri strokovnem delu

9.4. Osno kodiranje

PODROČJE DELA	
❖ **Eno področje**	❖ **Več področij**
• Starševsko varstvo in družinski prejemki (A1) • Varstvo odraslih (F1) • Področje družine (G1) • Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (H0-1)	• Socialna pomoč (B1a) • Delo z mladostniki (B1b) • Koordinacija za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti (C1) • Področje posvojitev – v preteklosti (C2) • Delo z otroki in mladostniki (E1) • Prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi (E3) • Koordinacija za splošno koristno delo (D1) • Nasilje ter zaščita otrok (D2)

PRITISKI PRI STROKOVNEM DELU
❖ **Vršilci pritiska**
➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti** (A19) (A62) (B4) (B34) (E5) (F3) (H0-4)
• Inšpekcija (A55) (A64) (B3) (B35) (C33) (D8) (D16) (G26) (H0-5) (H2-13)
o vse pogosteje (C13)
➢ **CSD**
• Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni (A33) (A63) (C11) (C32) (C101) (D12) (H0-6)
➢ **Zunanje organizacije in posamezniki**
• Strokovne službe (C34)
• Šola (B28a) (E24)
o veliko (B6)
• Zdravstvo (B7)
• Zavod (B28b)
• Uporabniki (A27) (A34) (A39) (A61) (B2) (B33) (C4) (C31) (C100) (D11) (G29) (H0-3) (H0-56)
o občasno (E7)
o pogosto (H1-46)
• Uporabnikovi zavezanci (H3-54)
• Sodelujoči v postopku (H3-55)
• Zunanje institucije, s katerimi se strokovna delavka srečuje (B36)
• Odvetniki (G28) (H0-58)
• Dom upokojencev (H3-53)
➢ **Ostalo**
• Mediji (B5) (C84) (E14) (F25)
• Javnost (F23)
• Zakonodaja (H0-7)

❖ **Razlog**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

▪ Neodzivanje ministrstva

- Neodzivnost ministrstva (A20)
- Neposluh, ignoriranje s strani ministrstva (H1-121)

▪ Kritike z ministrstva

- Graja s strani ministrstva (H1-73)

▪ Pričakovanja ministrstva

- Pričakovanja ministrstva o uspešno opravljenem delu/nalogah (B18)
- Pričakovanje ministrstva o odstopu strokovnega delavca (C90)
- Pričakovanja o doseganju normativov (H2-35) (H3-37) (H3-38)
- Prevelika pričakovanja o uspešnosti in učinkovitosti dela (C105) (D107)

▪ Odsotnost zaščite

- Prenos odgovornosti ministrstva na strokovnega delavca (A23) (H1-149) (H4-150)
- Pomanjkanje zaščite CSD s strani ministrstva (F62)
- Majhna zaščita s strani ministrstva (C88)
- Premajhna zaščita strokovnega delavca s strani MDZZS v primerjavi z drugimi institucijami (C91)

▪ Dodatne zahteve

- Nalaganje nalog z ministrstva (E6)
- Zahteva po takojšnji obnovi postopka (A35)
- Nestanovitnost, spremenljivost navodil ministrstva (A24)
- Zahteva po opravljenem delu (F4)

▪ Drugo

- Nedostopnost enotnih odgovorov ministrstva glede vsebinskih težav (H5-148)
- Neučinkovitost portala Maksima pri vsebinskih težavah (H2-147)
- Različno obravnavanje iste pritožbe s strani ministrstva (H1-67)

o **Inšpekcija**

▪ Inšpekcijski nadzor

- Inšpekcijski nadzor (A54) (C89) (G27)
- Inšpekcijski nadzor zaradi uporabnikovega nezadovoljstva (B20)
- Inšpekcijski prihod in pregled spisa (F11)
- Inšpekcijski nadzor pri popisovanju spisov (A65)
- Inšpekcijsko preverjanje ustreznosti pogodb – koordinacija za splošno koristno delo (D9)

▪ Zahteve inšpekcije

- Prevelike zahteve s strani inšpekcije (A67)
- Zahteva inšpekcije po poročanju (F9)
- Takojšnje poročanje inšpekciji zaradi uporabnikovega nezadovoljstva (F10)
- Poročanje inšpekciji o določeni zadevi (B23)

▪ Pisanje poročil inšpekciji

- Pisanje poročila inšpekciji (F6)
- Pomembnost poglobljenega razumevanja uporabnikove situacije v poročilu (G7)
- Časovna stiska pri pisanju sprotnem zapisovanju in pisanju poročil (G3)
- Slabo napisano poročilo (F11)

▪ Birokratiziranost delovanja inšpekcije

- Osredotočanje inšpekcije na kakovost popisa spisov (D113)
- Nezanimanje inšpekcije za spremembe v družini (D114)

▪ Grožnje inšpekcije

- Grožnje inšpekcije (B19)

- **CSD**
  - **Razlogi, povezani s stroko**

- Sama narava dela, problematika dela (B15)
- Stopnjevanje kompleksnosti problematike (B71)
- Občutljivost področja (D91)
- Težki primeri (H2-14)
- Specifičnost vsakega primera (E20)
- Zelo velika vloga (H2-8)
- Premalo pristojnosti (B72)
- Teža poklicne odgovornosti (G60)
  - velika (G21)
- Zelo velika odgovornost dela (H2-10)
- Teža odgovornosti pri sprejemanju odločitev (G38)
- Strokovna odločitev (G8)
- Teža odločitve (G45)
- Velika odgovornost glede tujih življenj (G46)
- Dilema o rešitvi primera (E19)
- Dileme o načinu razreševanja situacije (E61)
- Dilema med dvema mnenjema (G9)
- Konstantne spremembe pri delu (H1-131) (H2-15)
- Sledenje spremembam pri delu (H1-133)

  - **Razlogi organizacijske narave**

- Premalo kadra (A52) (E2)
- Premalo terenskega dela (D123)
- Dostopnost strokovnega delavca le v pisarni (D122)
- Težko dohajanje pri delu (H5-27)
- Obseg dela
  - Velik – prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi (E4)
- Obilica dela (H4-20) (H4-22)
- Bremenitev sodelavke zaradi odhoda na dopust (H2-29)
- Neopravljeno delo (A12)
- Delo počaka (H5-25)

  - **Razlogi časovne/normativne narave**

- Časovni zaostanki pri delu (H0-105)
- Čas za vzpostavitev odnosa (D104)
- Časovni roki (G2)
- Kratek časovni rok pri reševanju zahtevnih primerov (A38)
- Časovna omejenost pri reševanju velikega števila vlog (A4)
- Postavljeni normativi (A80) (D104)
  - glede odločb (H1-39)
- Nerealen časovni normativ za prvo socialno pomoč (D108)

  - **Razlogi vsebinske narave**
    - **Upravni postopek/Organizacija upravnega postopka**

- Birokratske zadeve (B69)
- Poudarek na vodenju dokumentacije/Preveč poudarka na birokraciji (D112)
- Obveznosti, ki niso v korist nikomur (D111)
- Obremenjenost s podatki (A3)
- Delo z raznolikimi bazami podatkov (H2-9)
- Povečan obseg pravic za uporabnike (A79)
- Številčnost uporabnikov (A42)
- Številčnost vlog (A8) (A57) (H1-123)
- Povečano število vlog (H0-2)
- Številčnost odločb (A43)
- Vezanost izdaje odločbe z obračunom uporabnikovega dohodka (A48)
- Negotov uporabnikov izpadli dohodek v času reševanja vloge (A6)
- Nemogoča nujna obnova postopka zaradi čakanja odstopa zadeve z ministrstva (A32)
- Odločanje o več odločbah z eno odločbo (A36)
- Popisovanje velikega števila spisov (A66)

    - **Delo v zahtevnejših primerih**

- Uporabnik ni v bolnišnični obravnavi kljub njegovemu poslabšanju stanja (F15)
- Zasedenost vzgojnega zavoda Planina (E49)
- Zavodi za mladostnike spadajo pod MIZŠ

- Krizna intervencija (C27)
- Hospitalizacija uporabnika (F18)
- Postopek prisilne hospitalizacije (C26)
- Zahtevnost prisilne hospitalizacije (F67)
- Izvršna nemoč pri prisilni hospitalizaciji (C28) (C36)
- CSD kot zadnja postaja pri hospitalizaciji svojca (F32)
- Delikatnost dela z uporabniki – starši, odvisni od drog ali alkohola (D31)
- Kolebanje med starševsko pravico in otrokovo pravico – nasilje ter zaščita otrok (D32)
- Soočenje s postopkom odvzemanja otrok (D43)
- Odvzem pri interventni službi – nasilje ter zaščita otrok (D46)
- Pomanjkanje dokazov za ukrepanje pri ogroženih otrokovih stikih/Nemoč ukrepanja zaradi pomanjkanja dokazov (D34)
- Stiki z otroki – potencialne grožnje (D33)
- Hospitalizacija otrok na odraslem oddelku (E52)
- Premalo kadra za pedo-psihiatrično obravnavo otrok (E54)
- Neenakomerna porazdeljenost kadra za pedo-psihiatrično obravnavo otrok (E55)
- Nameščanje otrok z težavami v duševnem zdravju (E45)
- Povečanje števila otrok, ki potrebujejo psihiatrično obravnavo (E46)
- Zavodi niso specializirani za psihiatrično obravnavo otrok (E47)
- Vzgojni zavod Planina kot edini zavod specializiran za psihiatrično obravnavo otrok (E48)
- (Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport) (E41)
- Nemoč CSD pri odpiranju novih stanovanjskih skupin (E42)
- Ni dodatnih možnosti pri načinu oddaje oz. namestitve otroka v stanovanjsko skupino (E13)
- Prostorske težave z namestitvijo mladostnika – veliko (E21)
- Težave z namestitvami otrok (E50)
- Zasedenost vzgojnih zavodov in mladinskih domov (E22)
- Ni stanovanjskih skupin na Primorskem (E39)
- Oddaljenost stanovanjskih skupin (E40)
- Finančna nezmožnost staršev za udeleževanje na timskih sestankih (E44)
- Dolgotrajnejši proces reševanja težav (F68)
- Vpliv na uporabnikovo življenje (D93)
- Vpliv na razvijanje odnosa med otrokom in staršem (G39)
- Pomembnost sprejetih odločitev za uporabnika (G22)
- Izbiranje najprimernejše, najkoristnejše odločitve za uporabnika (G10)
- Izbiranje najoptimalnejše situacije – nasilje ter zaščita otrok (D57)
- Sprejemanje odločitev glede otrok (D92)
- Dvom o ustreznosti odločitve, ukrepanja – nasilje ter zaščita otrok (D48)
- Slabe, neugodne izbire za uporabnika (D60)
- Ni programov, ki bi pripomogli k ustreznejšim rešitvam (D115)
- Podajanje mnenja v obravnavi (G24)
- Pisanje mnenja za sodišče (G33)

o Razlogi tehnične narave

- Okorel računalniški program za tipske odločbe (A28)
- Nekvalitetne, zastarele tipske/programske odločbe (A26)
- Težave z računalniškim programom (A58)
- Nedelujoči računalniški programi (A49)
- Onemogočeno pisanje in izdajanje odločb zaradi čakanja na odgovor (A47)
- Težave pri delovanju informacijskega sistema (H1-30)
- Tehnične težave z informacijskim sistemom (H1-32)

o Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni

- Delodajalčeva želja po čim večji učinkovitosti pri delu (C43)
- Delodajalčeva želja po hitrem opravljanju dela (C43)
- Osredotočanje strokovne vodje na uspešnost in učinkovitost dela (A50) (A82) (H2-36)
- Majhna podpora delodajalca (C97)

- Pričakovanja strokovne vodje o uspešnosti dela (A68) (D13)
- Pričakovanja direktorja (C12)
- Brez podpore (C99)
- Nerazumevanje strokovne vodje glede obremenjenosti strokovnega delavca (A87)
- Zagovor odločitve pred delodajalcem (D78)

➢ Zunanje organizacije in posamezniki

o Sodelujoče stroke/organi in institucije

- Obračanje na pomoč k drugim strokam (F16)
- Nerealna pričakovanja drugih (B17) (B73)
- Neučinkovitost dela sodelujočih organov (C44)
- Neukrepanje policije (C19)
- Neodločenost in strah drugih strok (F21)
- Zunanja pričakovanja o reševanju zadev izven okvira pristojnosti (B8)
- Premajhna seznanjenost/informiranost zunanjih institucij o pristojnostih CSD (B31)
- Sklicevanje zunanjih institucij na CSD (B47)
- Zahteva po opravljanju nepristojnih zadev (H0-42)
- Nalaganje nepristojnih nalog na CSD s strani sodelujočih organizacij (H0-40)
- Prenos odgovornosti sodelujočih organizacij na CSD (H0-41)
- Zagovor pred varuhom človekovih pravic (B25)

o Šola

- Nadaljnje pritiskanje šole kljub nemoči CSD (B51)
- Nerealna pričakovanja šole – delo z mladostniki (B45)
- Visoka pričakovanja šole o delu in rešitvah CSD (E25)

o Zdravstvo

- Neukrepanje zdravnika (C18)
- Zdravnikov prenos odgovornosti na CSD (C35) (C41)
- Pričakovanja o »vsemogočnem« centru (B61) (F34)
  - Zdravnikovo prenašanje bremena na CSD (F35)

o Uporabniki

▪ Uporabnikova nevednost, neobveščenost o pristojnostih

- Uporabnikova nevednost, neobveščenost o pristojnostih CSD (C16)
- Uporabnikova kritična naravnanost (F27)

▪ Uporabnikove želje in težnje

- Uporabnikove želje, hotenja (A69) (D63) (F31) (H0-57)
- Uporabnikova želja po doseganju cilja (B37) (C5) (C37) (D62) (D65) (D82) (F29)
- Uporabnikova želja po spreminjanju vedenja partnerja (D64) (D83)
- Uporabnikova težnja po takojšnji obravnavi vloge (A5) (A14)
- Uporabnikova težnja po ukrepanju CSD (C17) (C21)

▪ Uporabnikovi cilji

- Nerealni uporabnikovi cilji (E8)

▪ Uporabnikova pričakovanja

- Nedosegljiva pričakovanja o rešitvah (B41)
- Uporabnikovo pričakovanje o rešitvi zadeve (C45)
- Nemogoča oz. nerealna pričakovanja uporabnikov (B38) (D68) (D85) (D61) (F30)
  - Pogosto (C6)

▪ Uporabnikove zahteve

- Sklicevanje uporabnikov na moralno dolžnost reagiranja CSD (C21)
- Uporabnikova zahteva po menjavi strokovnega delavca (D15)

- Uporabnikovo (ne)sodelovanje

- Nujno potrebna pripravljenost za sodelovanje in delo v procesu doseganja rešitev (B16)
- Nesodelovanje uporabnikov (B10) (B54)
- Nestrinjanje, nepripravljenost glede pomoči (B49)
- Odpor uporabnikov na področju javnih pooblastil CSD (B42)

- Uporabnikovo nasilje

- Psihično nasilje uporabnikov (A13) (D69)
- Psihično nasilje uporabnikov in odvetnikov (G30)
- Uporabnikovo in odvetnikovo manipuliranje (H0-60)
- Verbalno nasilje uporabnikov (C83) (D69) (H0-59)
- Prvi v primeru uporabnikov, ki so agresivni (F20)

- Uporabnikove grožnje

- Uporabnikove grožnje s prijavo (C9)
- Uporabnikova grožnja z odvetniki (D19) (D66)
- Uporabnikova grožnja z inšpekcijo (D67) (D71)
- Uporabnikova pobuda za inšpekcijski nadzor (D17) (F7)
- Uporabnikove grožnje z mediji (C10) (D18) (D70)
- Učinkovitost uporabnikovih groženj z mediji (C38)

- Uporabnikov odziv

- Pritožba uporabnika (B24) (D14) (H1-72)
- Jeza uporabnika (A17) (F52)
- Uporabnikova nejevoljnost, nezadovoljstvo (F36) (F52)

- Uporabnik in zakonodaja

- Uporabnikovo iskanje lukenj v zakonu (H0-61)
- Uporabnikovo izkoriščanje lukenj v zakonu (H0-64)

- **Sodelujoči v postopku**

- Grožnje svojcev uporabnikov (F41)
- Pričakovanja svojcev uporabnikov o hitrem reševanju zadev (F42)
- Nerealna pričakovanja svojcev uporabnikov – delo z mladostniki (B44)
  - ponujene storitve drugačne od pričakovanih (F33)

- **Ostalo**

  - **Mediji**

- Grožnja z mediji (B22)
- Medijska očrnitev CSD (C85)
- Negativna nastrojenost medijev (F37)
- Neobjektivnost medijev (C87)
- Pritiskanje medijev pri posredovanju informacij osebnega značaja (E15) (E17)
- Odmevni primeri v javnosti (F24)
- Medijsko izpostavljanje primerov CSD (F26)
- Medijski vpliv pri uporabnikih (F28)
- Prostor za izražanje kakršnihkoli mnenj (F48)
- Zagovor odločitve pred mediji (D79)

  - **Zakonodaja**

- Preobširna zakonodaja (H0-62)
- Zapletena zakonodaja (H0-63)
- Kontradiktornost zakonov (H5-114)
- Slaba zakonodaja glede nasilja – nasilje ter zaščita otrok (D23)
- Ohlapen119. člen ZZZDR (D25)
- Površna, preozka zakonodaja - zakonodaja pri 120. in 121. členu ZZZDR (E11)
- Rigorozni ukrepi – odvzem otroka (D35)
- Pomanjkanje več stopenj (faz) ukrepov – nasilje ter zaščita otrok (D36)
- Premalo možnosti pri ukrepanju glede nasilja – nasilje ter zaščita otrok (D24)
- Dvoumnost/dvomljivost pri uporabi pravilnikov kot dopolnila zakona (A22)
- Odsotnost jasnih navodil (H1-65)
- Nejasni postopki pritožb (H1-66) (H2-69)
- Neučinkovitost priporočil strokovnega delavca – nasilje ter zaščita otrok (D29)
- Neuspešnost/neučinkovitost priporočil staršem – nasilje ter zaščita otrok (D30)
- Odsotnost izvršne moči CSD (C22)

- Omejenost z zakonodajo pri ukrepanju - nasilje ter zaščita otrok (D55)

○ Sistemska raven

- Zastarel sistem (D109)
- Sistemska naravnanost na storilnost in denar (F77)
- Sistemsko izvajanje pritiska nad službami (F78)
- Sistemska kontrola nad službami (F79)
- Težave na sistemski ravni/Slabo delovanje sistema (F66)
- Sistemsko neoporekanje, pasivnost glede nezaposlenosti (H4-126)

○ Drugo

- Necenjena stroka socialnega dela (C82)
- Pritožbe z vseh strani (F63)
- Pritiskanje na stroko SD (C24)

❖ Občutki

○ Pozitivni

- Pritisk
  - ○ pozitiven pritisk (G14)
- Izziv (G12)

○ Negativni

▪ Strah

- Strah (C39) (G31) (H2-17)
- Stres (A76) (D47) (G5) (H4-21) (H5-95)
  - ○ majhen (G12)
- Velika obremenjenost (D21)
- Pritisk (C7) (C14) (D72) (F2) (F8) (G11) (G32) (G34) (G56)
- Napetost (A2)
- Nemirnost (C49)
- Tesnoba (A75)
- Utesnjenost (F80)
- Ogroženost (H1-49)
- Stiska (C23)
- Časovna stiska (A7) (H0-104)
- Negotovost (C8) (H1-130) (H1-135)
- Negotovost glede uspešnosti dela (A11)
- Nenehno spraševanje o kakovosti dela (D22)
- Neprijetnost (F47) (H2-28)
- Nesproščenost (H2-18) (H4-23)

▪ Žalost

- Občutek kaznovanosti (C76)
- Degradiranost (H2-68)
- Destimuliranost (H0-107)
- Inhibicija (H0-108)
- Pasivnost (H0-109)
- Apatičnost (H0-110)
- Pomanjkanje samozavesti (H1-134)
- Nekompetentnost (H1-136)
- Nezadovoljstvo (A25)
- Slabo počutje (F40)
  - ○ zelo slabo (H1-48)
- Muka, trpljenje – nasilje ter zaščita otrok (D59)
- Težaško, težko/ duševna bolečina – nasilje ter zaščita otrok (D44) (D50)
- Zlom (C64) (C98)
- Brezizhodnost (C86)
- Nemoč (B9) (C51) (D37) (D54)
- Omejenost (B58) (B66)

▪ Jeza

- Jeza (A31)
- Izigrano, oškodovano (H2-70)
- Strelovod (F50)
- Znašanje nad državno službo (F49)

❖ Obseg/stopnja pritiska

- Odvisno od primera (B26)
- Odvisno od področja dela (D6)
- Malo
  - ○ koordinacija za splošno koristno delo (D4) (D7) (D39)
  - ○ področje družine (G36)

	• Toliko, da vpliva na opravljanje strokovnega dela (B27)
• Stalen (A46) (D40) (G37) (H0-45)	• Velik (B29) (B53) (C40) (C103) (E16) (F13) (F17) (G44) (H0-106)
• Pritisk na celotno delo (B14) • Večplastnost (C3)	• Izjemno, zelo velika (C25) o področje posvojitev (C65) (C67) (C68) o nasilje in zaščita otrok (D5) (D10) (D40) o področje družine (G4) o uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (H2-19)

❖ **Najizrazitejši pritisk**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

o **Inšpekcija**

- Inšpekcijski nadzor (H1-47)

➢ **CSD**

o **Vsebinske narave**

- Izvršba otroka – področje posvojitev (C66)
- Odvzem otroka
  - nasilje ter zaščita otrok (D20) (D42)
  - področje družine (G42)
- Odvzem otrok v interventni službi (D45)
- Vrnitev otroka v družino (G43)
- Na terenu – nasilje ter zaščita otrok (D41)
- V najhujših primerih (D49)
- Trajanje postopka pri agresivnih uporabnikih (F14)
- Istočasna izpeljava nujnih in časovno omejenih zadev (E29)
- Konec meseca pri povečanem številu vlog (H5-50)
- Konec meseca, ko je obračun osebnega dohodka in je uradni dan za uporabnike (A10) (A56)
- Oprostitve (H3-52)

➢ **Zunanje organizacije in posamezniki**

o **Sodelujoče stroke/organi/organizacije**

- Nedosegljiva pričakovanja različnih zunanjih institucij (B30)
- Zahteva zunanjih institucij o nujnem reševanju zadev ne glede okvir pristojnosti (B32)

o **Uporabniki**

- Ko se ne ugodi uporabnikom (H4-51)
- Ženske in otroci so žrtve nasilja (D51)
- Vračanje uporabnic skupaj z otroki v krog nasilja (D52)
- Vračanje otrok v nasilen odnos (D56)
- Uporabničina vrnitev v zakonsko zvezo in reševanje le te (D53)
- Uporabnikova agresivnost pri hospitalizaciji (F19)

❖ **Vpliv na strokovno delo**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

- Upoštevanje navodil ministrstva (H1-71)
- Neusklajenost z ministrstvom (H1-74)

o **Inšpekcija**

- Natančen opis pomembnih zadev pri pisanju poročila (G6)

➢ **CSD**

o **Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni**

- Zagovor strokovnega delavca o poteku dela pred nadrejenim (B21)

- **Glede stroke**
  - Opravljanje dela kljub pritiskom (F64)
  - Širok obsega dela (H2-34)
  - Specifičnost dela – atipičnost rešitev (G16)
  - Ocenitev in poglabljanje v primer (G25)
  - Trud in delanje v smeri sprememb (B39)
  - Nujnost rešitve (E38)
  - Ravnanje v uporabnikovo korist (A16)
  - Dvom pri ravnanju zaradi sprememb (H1-132)
  - Dilema kot del poklica (G15)
  - Velika odgovornost pri delu (G47)
  - Pozornost in previdnost pri delu (H2-12)
  - Stopnjevanje pazljivosti (H2-16)
  - Okrepitev skozi delo in izkušnje (C70)
  - Odločitve zahtevajo veliko truda in dela (G40)
  - Težje odločanje (G58)
  - Zavedanje, da je sprejemanje odločitev zgolj na podlagi občutku in izkušnjah napaka (G55)
  - Težje opravljanje dela (G35) (G57)
  - Manjša strokovnost (C108)
  - Možnost za delanje napak (G59)
  - Nemoč pri delu (B50)
  - Nemoč ukrepanja – nasilje ter zaščita otrok (D38)
  - Kompleksnost dela/Birokratiziranost dela (D99)
  - Rutina dela - predpisani rutinski postopki z zmanjševanjem pomena strokovnosti (A53)
  - Razumevanje strokovnega delavca o delovanju sodelujočih zunanjih institucij (C20)
- **Organizacijske narave**
  - CSD kot pobudnik za določene zadeve (F69)
  - CSD kot sprožitelj reševanja zadeve (F70)
  - Prepuščenost samemu sebi (A21)
  - Menjava področja dela – področje posvojitev (C69)
  - Menjava službe (C109)
- **Časovne/normativne narave**
  - Pomanjkanje časa za pogovor z uporabnikom (A44) (A45)
  - Odločitev strokovnega delavca, ali si bo vzel čas za uporabnika (A15)
  - Smotrno izkoriščanje časa pri delu (H1-33)
  - Preseganje normativov (A51)
  - Daljši postopek dela (A60)
  - Dolgotrajen proces reševanja uporabnikovih težav (D98) (D105)
- **Tehnične narave**
  - Večletno čakanje na optimiziranje računalniškega programa (A30)
  - Nemogoče opravljanje dela zaradi nedelujočega informacijskega sistema (H1-31)
  - Čakanje na odgovor izvajalca računalniškega programa (A59)

➢ **Zunanje organizacije in posamezniki**

- **Sodelujoče stroke/organi/organizacije**
  - Neodločenost in strah drugih strok (F21)
  - Čakanje na spremembe pri pedo-psihiatrični obravnavi otrok (E56)
  - Sporočanje MIZŠ o potrebah po stanovanjskih skupinah v primorski regiji (E43)
  - Posveti o potrebnih specializiranih stanovanjskih skupinah za otroke (E51)
- **Zdravstvo**
  - (Ne)posluh zdravnikov (C30)
- **Uporabniki**
  - Vpliv osebnosti uporabnikov (B46)
  - Motiviranost prostovoljnih uporabnikov – socialna pomoč (B40)
  - Uspešnost reševanja zadeve odvisna od uporabnika (F39)
  - Uporabnikovo razumevanje in sprejemanje mogočih

- Manjši odpor pri (prostovoljnih) uporabnikih na področju socialnovarstvenih storitev (B43)
- Nujna vzpostavitev delovnega odnosa za uspešnost dela (D102)
- Težje doseganje cilja brez sodelovanja (B55)

rešitev (E10)
- Nadaljnje sodelovanje z uporabnikom (F54)
- Vpliv na uporabnikova življenja (G23)
- Zavedanje vpliva odločitev na uporabnika (G61)
- Utrpeti, prenašati vse, kar uporabnika teži, vznemirja (F44)

➢ **Ostalo**

o **Zakonodaja**

- Delo v skladu z javnim pooblastilom (H2-11)
- Ravnanje zgolj v skladu z zakonom (H4-151)

❖ **Obvladovanje pritiska/spopadanje s pritiskom**

➢ **CSD**

- Odvisno od situacije (C52) (C72)
- Odvisno od posameznika (C53)
- Odvisno od primera (C54)
- Bolj odraslo kot v preteklosti (C71)
- Obrazložitev nalog in pristojnosti strokovnega delavca (D89)
- Samozavedanje o svojih nalogah in pristojnostih (D88)
- Prepričanost v odločitev/nespornost odločitve (D74) (D77) (D81)
- Pomoč s študenti na praksi – prostovoljno socialno delo (E30)
- Samopomoč – delo z otroki in mladostniki (E32)
- Opozarjanje na pomanjkljivosti računalniškega programa (A29)
- Opozarjanje na neustreznost določenih stvari (A72) (A73)
- Iskanje rešitev (F58)
- Iskanje alternativnih rešitev (E23)
- Reševanje zadeve – delo z otroki in mladostniki (E31) (E33)
- Izbira in izpeljava najboljše rešitve (D76)
- Podajanje kvalitetnih in širokih informacij (F38)
- Poglabljanje v posamezno situacijo (G53)
- Branje strokovne literature (G54)
- Organizirana dežurna pisarna za pravice iz javnih sredstev, kjer se ob uradnih dneh strokovne delavke menjavajo (H0-103)
- Sprijazniti se s situacijo (A71)
- Sprijaznitev z neugodno odločitvijo (D58)

o **Tim/sodelavci**

- Delo v timu (G48) (H2-83)
- Timski sestanki (H0-78)
- Timsko posvetovanje – delo z otroki in mladostniki (E34)
- Tedensko obravnavanje primerov v timu (H0-82)
- Posvetovanje s strokovnimi sodelavci (G49)
- Posvetovanje pri strokovnem svetu (E35)
- Preverjanje ustreznosti lastnega dela pri drugih (G50)
- Obračanje na supervizijo in predstavitev stiske (E37)

➢ **Zunanje organizacije in posamezniki**

o **Sodelujoče stroke/organi/organizacije**

- Zunanjim akterjem obrazložiti naloge in pristojnosti CSD (B52)
- Ohranjanje mirnosti pri sodelovanju z drugimi organizacijami (C46)

o **Šola**

- Obračanje na aktive in predstavitev težave (E36)

o **Zdravstvo**

- Iskanje pomoči, podpore pri zdravnikih (C29)

o **Uporabniki**

- Obrazložitev nalog in pristojnosti CSD uporabnikom
- Nudenje pomoči, svetovanje staršem – delo z

(F57) (E9) (B52)
- Upoštevanje koristi uporabnika (B12)
- Miritev situacije (C48) (F56)
- Pojasnitev uporabnikovih možnosti (C47)
- Pojasnitev o mogočih rešitvah (D84)
- Seznanjanje in usmerjanje uporabnika v okviru nalog (B14)
- Vključevanje uporabnika v osebno pomoč (F55)

mladostniki (B48)
- Razumevanje uporabnikovih stisk in pritiskov (D86) (F53)
- Razumevanje stiske svojcev (agresivnih) uporabnikov (F43)
- Samozavedanje o uporabnikovem nerealnem pritisku (D87)

➢ **Ostalo**

○ **Zakonodaja**
- Ravnanje v skladu z zakonodajo in pristojnostmi (B11) (D80)
- Ravnanje v skladu s kodeksom etike SD (E18)
- Več terenskega dela (C49)
- Upoštevanje smernic in protokolov pri delu (G64)
- Iskanje rešitev v skladu z zakonom (A18)

○ **Drugo**
- Fizična aktivnost
  - veliko (C63)
  - Tek (C61)
- Fizična filtracija dela (C62)
- Menjava službe (C109)
- Pozitiven pogled na stvar (A70)
- Sprejemanje pritiska kot nekaj običajnega (F45)
- Sprejemanje pritiskov (G19)
- Pozitivno sprejemanje pritiskov pri delu (G20)
- Zavedanje, da je pritisk del službe (F46)

❖ **Posledice**
- Vse več izgorevanja (C110)
- Obolevanje (C107)
- Zdravstvene težave (A77)

❖ **Ocena stanja**
- Dovolj pristojnosti CSD (C15)

❖ **Vpliv na življenje doma**
- Velik (G41)
- Nesproščenost v času dopusta (H1-24)
- Razmišljanje o delu (H1-102)

REŠITVE, POMOČ IN PODPORA

❖ **Rešitve**

➢ **CSD**

○ **Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni**
- Več podpore (C104)
- Celostna podpora pri delu (C95)

○ **Tim/sodelavci**
- Podpora v timu (D75)
- Dobro timsko delo (D73)
- Intervizija (H2-92)

○ **Ostalo**
- Več možnosti odločanja pri mejnih primerih – nasilje ter zaščita otrok (D26)
- Izdaja navodil za starše – nasilje ter zaščita otrok (D27)

- Službeno izobraževanje (G69)
- Izdaja konkretnih nalog za starše – nasilje ter zaščita otrok (D28)

➢ **Zunanje organizacije in posamezniki**

o **Sodelujoče stroke/organi/organizacije**

- Poznavanje obsega nalog in pooblastil vsake stroke (E28)
- Medinstitucionalna pomoč mladostniku kot prioriteta (E26)
- Medinstitucionalno iskanje rešitev (E27) (E58)
- Uspešno medinstitucionalno sodelovanje (E57)

➢ **Ostalo**

- Izobraževanje izven službe (G70)
- Sigurnost vase pri delu (H0-129)
- Delanje na samozavesti (H0-128)
- Samopomoč (G71) (G74)
- Sami poskrbeti zase (G73)
- Fizična aktivnost v prostem času (C81)

❖ **Potencialne rešitve**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

- Večja, boljša zaščita s strani ministrstva (C74)
- Sodelovanje ministrstev na področju zdravstva, sociale in šolstva (E53)
- Odločna drža ministrstva v medijih (F59)
- Ministrsko preverjanje situacije pri odmevnih primerih (F60)

➢ **CSD**

o **Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni**

- Večja, boljša zaščita s strani direktorja (C73)
- Več razumevanja s strani vodstva (D96)

o **Tim/sodelavci**

- Supervizija (C78)
- Intervizija (C79)
- Timska supervizija (H2-91)
- Več timskih sestankov (D97)

o **Vsebinske narave**

- Večja avtonomija pri strokovnem delu (B70)
- Več strokovnih možnosti, pogledov (D95)
- Manj birokracije (B68)
- Več praktičnosti pri rešitvah (D110)
- Izobraževanje (C77)
- Informativna odločba
  - razbremenitev dela (H0-116)
  - večja dostopnost uporabnikom (H0-117)
  - dvom strokovnih delavcev glede učinkovitosti razbremenitve (H0-118)
  - pričakovanje o dodatni obremenitvi (H0-119)
- Uvajanje novih programov (D118)
- Uvajanje novih pristopov (D119)
- Novi programi - kot varovalo pred odvzemom (D121)
- Novi programi - kot pristop zmanjševanja stresa pri starših in otrocih (D120)
- Novi programi - za matere z manj razvitimi starševskimi kompetencami (D116)
- Vključenost CSD v kontinuiran daljši program za uporabnice (D117)
- Več načinov oddaje oz. namestitve otrok v stanovanjsko skupino (E12)
- Zmanjševanje števila vlog za denarno pomoč (H4-125)

o **Tehnične narave**

- Prerazporeditev dela (A74) (H1-122)
- Dovolj strokovnega kadra (A78) (D94)
- Več kadra (H1-120)
- Fleksibilnost strokovnega dela (D106)
- Reorganizacija CSD (H0-115)

➢ **Zunanje institucije/posamezniki**

o **Sodelujoče stroke/organi/organizacije**

- Prevzemanje odgovornosti sodelujočih institucij, ustanov (F65)
- Dobro, boljše medinstitucionalno povezovanje (F71) (H0-44)
- Ravnanje vseh strok v uporabnikovo korist (F76)
- Zagovorniki nemočnih (F75)

o Zdravstvo

- Boljše povezovanje z zdravstvom (F72)
- Spoštovanje medinstitucionalnega sodelovanja s strani zdravstva (F74)

o Uporabniki

- Razmejitev vlog strokovnih delavcev in uporabnikov (B64)
- Obveščanje uporabnikov o lastni odgovornosti (B59)
- Prevzemanje odgovornosti uporabnikov (B60)
- Večje prevzemanje starševske odgovornosti – delo z mladostniki (B62)

➢ Ostalo

o Zakonodaja

- Sprememba zakonodaje (B56) (D90) (H5-112)
  - prevetritev zakonodaje (H5-112)
- Širša zakonodaja (B65)
- Poenostavitev zakona (H5-113)
- Več (poklicne) pristojnosti (B57)

o Sistemska raven

- Več spoštovanja stroke SD (F73)
- Več razumevanja (F81)
- Več strpnosti (F82)
- Manj nadziranja (F83)
- Sistemska raven
  - zvišanje minimalne plače (H4-124)
- Vzgoja (B63a)
- Družinske vrednote (B63b)
- Osveščanje, pogovarjanje o pritiskih strokovnih delavcev (C106)

o Drugo

- Težke (F51)
- Ni rešitve (H2-111)
- Fizična aktivnost (H5-97)

❖ Pomoč

➢ Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti

- Spletni portal Maksima
  - pomoč pri vprašanjih vsebinske in tehnične narave (H2-143)
  - takojšnja pomoč portala pri tehničnih težavah (H2-146)

➢ CSD

o Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni

- Potrditev s strani vodstva (G65)
-

o Tim/sodelavci

- Pogovor s sodelavci (C80)
- Mnenja in vidiki sodelavcev (G51)
- Timska pomoč (H3-85)
  - takojšnja timska pomoč (H3-88)
  - povezanost tima (H2-138)
- Takojšnja čustvena razbremenitev v timu (H3-86)
- Takojšnje olajšanje pri sodelavkah (H3-87)
- Medsebojna pomoč (H0-76)
- Supervizija (E60) (G52)
  - manj učinkovita kot tim (H0-79)
  - pomen dela z drugimi profili (H0-80)

- **Vsebinske narave**
  - Smernice kot osnova in okvir pri delu (G17) (G62)
  - Teorija kot osnova in okvir pri delu (G18)
  - Protokoli pri delu (G63)
  - Delavnice za strokovne delavce - neučinkovite (H5-94)
  - Strokovna izobraževanja
    - večja učinkovitost (C58)
    - več znanja (C59)
    - lažje podajanje odgovorov (C60)

➢ **Zunanje organizacije in posamezniki**

- **Sodelujoče stroke/organi/organizacije**
  - Pogovor na aktivih za mladoletnike (E62)
  - Iskanje rešitev za primorsko regijo na aktivih za mladoletnike (E63)

➢ **Ostalo**

- Organizirana srečanja samoobrambe (H5-93)
- Samopomoč (H2-84) (H0-127)

❖ **Potencialna pomoč**

➢ **CSD**

- **Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni**
  - Razumevanje strokovnega delavca (A41)
  - Dialog z nadrejenimi (A83)
  - Empatija strokovne vodje (A88)
  - Vključenost nadrejenih pri reševanju zadev (A84)
  - Razumevanje vodstva o svojevrstnosti vsakega primera (D100)
- **Vsebinske narave**
  - Več možnosti odločanja (B67)
  - Več razpoložljivega časa pri ustvarjanju delovnega odnosa in stika z družino (D101)

➢ **Ostalo**

- **Sistemska raven**
  - Več razumevanja (B74)
  - Večji občutek varnosti (C75)
- **Drugo**
  - Sprostitvene aktivnosti (H5-96)

❖ **Prisotna pomoč**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

- Ni neposredne pomoči s strani ministrstva (H2-144)

➢ **CSD**

- **Tim/sodelavci**
  - Supervizija (B78) (C55) (G68)
  - Pogovor s sodelavci (C56)
  - Pomoč tima (D126) (F85)
  - Medsebojna pomoč v timu (H5-26)
  - Medsebojno razumevanje tima (H0-81)
  - Intervizija (H4-98) (H2-99)
    - distanciranje od strokovnega dela v času intervizije (H2-101)
- **Ostalo**
  - Strokovna izobraževanja (C57)

❖ **Podpora**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

- Spletni portal Maksima (H2-142) (H2-145)

➢ **CSD**

- Takojšnja podpora tima (H3-89)
- Pomen zaupnosti (H4-90)

❖ **Prisotna podpora**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

- Ni podpore s strani ministrstva (F5) (F87) (H1-75)

➢ **CSD**

- Da (B77)

o **Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni**

- Podpora strokovne vodje (F86) (H2-139)
  - dovolj (B75)
- Ni dovolj podpore s strani strokovne vodje (H2-137)
- Ni podpore strokovne vodje – v preteklosti (A37) (A40)

o **Tim/sodelavci**

- Podpora sodelavcev – dovolj (B76)
- Podpora tima (D125) (D126) (E59) (F84) (H0-77)
- Supervizija (D127)
- Intervizija (H2-100)

❖ **Potencialna podpora**

➢ **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti**

- Ministrska podpora stroke (F61)
- Več podpore s strani ministrstva (H4-141)

➢ **CSD**

- Več podpore pri birokraciji (B81)

o **Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni**

- Podpora strokovne vodje (A81) (G66) (G67) (C92) (C94)
- Več podpore s strani strokovne vodje (A85) (H4-140)
- Pomembnost delodajalčeve podpore (C93)
- Ni pričakovanja o podpori s strani strokovne vodje (A86)
- Opustitev pričakovanj o podpori s strani ustanove (G72)

➢ **Zunanje organizacije in posamezniki**

o **Sodelujoče stroke/organi/organizacije**

- Medinstitucionalna podpora (H0-43)

➢ **Ostalo**

o **Zakonodaja**

- Več zakonodajne podpore (B80)

o **Sistemska raven**

- Večja sistemska podpora (B79)

❖ **Vpliv na strokovno delo**

- Lažje opravljanje dela (C96)

9.5. Odnosno kodiranje

Področje dela	je povezano s →	**specifičnimi vršilci pritiska**
– Delo z mladostniki (B1b) – Delo z otroki in mladostniki (E1)		– Šola (B28a) (E24) – Zavod (B28b)
– Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (H0-1)		– Uporabnikovi zavezanci (H3-54) – Sodelujoči v postopku (H3-55)
Nekatera področja dela	so v povezavi z →	**občutki posameznega strokovnega delavca**
– Starševsko varstvo in družinski prejemki (A1)		– Napetost (A2) – Tesnoba (A75) – Nezadovoljstvo (A25) – Jeza (A31)
– Delo z mladostniki (B1b)		– Omejenost (B58) (B66)
– Koordinacija za duševno zdravje in obravnavo v skupnosti (C1)		– Nemirnost (C49) – Občutek kaznovanosti (C76) – Brezizhodnost (C86) – Zlom (C64) (C98)
– Varstvo odraslih (F1)		– Utesnjenost (F80) – Strelovod (F50) – Znašanje nad državno službo (F49)
– Področje družine (G1)		– Pozitiven pritisk (G14) – Izziv (G12)
– Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (H0-1)		– Ogroženost (H1-49) – Nesproščenost (H2-18) (H4-23) – Izigrano, oškodovano (H2-70) – Degradiranost (H2-68) – Destimuliranost (H0-107) – Inhibicija (H0-108) – Pasivnost (H0-109) – Apatičnost (H0-110) – Pomanjkanje samozavesti (H1-134) – Nekompetentnost (H1-136)

Delo na več področjih dela – Nasilje ter zaščita otrok (D2)	ni povezano z →	**večjo jakostjo oz. intenziteto negativnih občutkov, ki jih strokovni delavec pri delu doživlja** – Velika obremenjenost (D21) – Nenehno spraševanje o kakovosti dela (D22) – Stres (D47) – Nemoč (D37) (D54) – Muka, trpljenje (D59) – Težaško, težko/duševna bolečina (D44) (D50)
– Koordinacija za splošno koristno delo (D1)		Ni navedenih občutkov
– Delo z otroki in mladostniki (E1) – Prostovoljno socialno delo in koordinacija študentov na praksi (E3)		Ni navedenih občutkov
Delo na več področjih dela – Koordinacija za splošno koristno delo (D1) – Nasilje ter zaščita otrok (D2)	ni povezano z →	**večjim obsegom oz. višjo stopnjo pritiska** – Odvisno od področja dela (D6)
Področje dela – Koordinacija za splošno koristno delo (D1)	je povezano z →	**obsegom/stopnjo pritiska** – Malo (D4) (D7) (D39)
– Področje družine (G1)		– Velik (G44)
– Nasilje ter zaščita otrok (D2)		– Izjemno, zelo velika (D5) (D10) (D40)
– Področje posvojitev (v preteklosti)		– Izjemno, zelo velika (C65) (C67) (C68)
Prisotnost pritiskov z vseh strani – Velika (H0-106)	je povezana z →	**bolj negativnimi občutki, ki jih strokovni delavec pri delu doživlja** – Destimuliranost (H0-107) – Inhibicija (H0-108) – Pasivnost (H0-109) – Apatičnost (H0-110)

Razlogi pritiskov s strani uporabnikov

niso povezani z →

večjimi razlikami v intenzivnosti negativnih občutkov kot pa razlogi s strani MDDSZ

Občutki, povezani z razlogi pritiskov s strani uporabnikov:

- Strah (G31) (C39)
- Stiska (C23)
- Pritisk (C7) (D72)
- Nemirnost (C49)
- Slabo počutje (F40)
- Težaško, težko/duševna bolečina (D50)
- Nemoč (B9) (C51) (D54)
- Strelovod (F50)
- Znašanje nad državno službo (F49)

Občutki, povezani z razlogi pritiskov s strani MDDSZ:

- Pritisk (F2) (F8)
- Občutek kaznovanosti (C76)
- Degradiranost (H2-68)
- Jeza (A31)
- Izigrano/oškodovano (H2-70)

Največ je razlogov, povezanih s pritiski s strani CSD

kar se povezuje z→

obsegom izraženih potreb po potencialnih rešitvah, pomoči in podpori na CSD

- Razlogi, povezani s stroko
- Razlogi organizacijske narave
- Razlogi časovne/normativne narave
- Razlogi tehnične narave
- Razlogi vsebinske narave
    - Delo v zahtevnejših primerih

Uporabniki (kot vršilci pritiska)

vršijo pritisk ne glede na →

področje dela

- Uporabniki (A27) (A34) (A39) (A61) (B2) (B33) (C4) (C31) (C100) (D11) (G29) (H0-3) (H0-56)
    - občasno (E7)
    - pogosto (H1-46)

Tu moramo upoštevati tudi vršilce pritiska na področju odraslih (F), čeprav ni konkretne kode, na katero bi se lahko navezovali.

Obseg/stopnja pritiska

sta povezana z →

opravljanjem strokovnega dela

- Izjemno, zelo velika
    - področje posvojitev (C65) (C67) (C68)

- Menjava področja dela
    - področje posvojitev (C69)
- Menjava službe (C109)

Obseg/stopnja pritiska

sta povezana →

občutki strokovnega delavca

Starševsko varstvo in družinski prejemki (A1) – Stalen (A46)		– Stres (A76) – Napetost (A2) – Tesnoba (A75) – Negotovost glede uspešnosti dela (A11)
Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev – Velik (H0-106) – Izjemno, zelo velika (H2-19)		– Degradiranost (H2-68) – Destimuliranost (H0-107) – Inhibicija (H-108) – Pasivnost (H0-109) – Apatičnost (H0-110) – Pomanjkanje samozavesti (H1-134) – Nekompetentnost (H1-136)
Področje družine (G1) – Malo (G36)		– Pozitiven pritisk (G14) – Izziv (G12)
Obseg/stopnja pritiska	sta povezana z →	**življenjem doma**
Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (H0-1) – Stalen (H0-45) – Velik (H0-106) – Izjemno, zelo velika (H2-19)		– Nesproščenost v času dopusta (H1-24) – Razmišljanje o delu (H1-102)
Področje družine (G1) – Stalen (G37) – Velik (G44) – Izjemno, zelo velika (G4)		– Velik (G41)
Tehnični razlogi CSD za pritiske pri strokovnem delu	so povezani s →	**področjem dela, kjer je več upravnega postopka**
– Okorel računalniški program za tipske odločbe (A28) – Nekvalitetne, zastarele tipske/programske odločbe (A26) – Težave z računalniškim programom (A58) – Nedelujoči računalniški programi (A49) – Onemogočeno pisanje in izdajanje odločb zaradi čakanja na odgovor		– Starševsko varstvo in družinski prejemki (A1) – Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (H0-1)

(A47)
- Težave pri delovanju informacijskega sistema (H1-30)
- Tehnične težave z informacijskim sistemom (H1-32)

Občutki strokovnega delavca – Strah (H2-17) – Neprijetnost (H2-28) – Nesproščenost (H2-18) – Degradiranost (H2-68) – Destimuliranost (H0-107) – Inhibicija (H0-108) – Pasivnost (H0-109) – Apatičnost (H0-110)	so v povezavi z →	**zaznavanjem potencialnih rešitev** – Ni rešitve (H2-111)
Uporabnikovo nesodelovanje kot razlog pritiska – Nujno potrebna pripravljenost za sodelovanje in delo v procesu doseganja rešitev (B16) – Nestrinjanje, nepripravljenost glede pomoči (B49) – Nesodelovanje uporabnikov (B10) (B54) – Odpor uporabnikov na področju javnih pooblastil CSD (B42)	je povezano z →	**občutki strokovnega delavca** – Nemoč (B9) – Omejenost (B58) (B66)
Največ je razlogov za pritisk s strani CSD **Razlogi v sklopu CSD:** – Razlogi, povezani s stroko – Razlogi organizacijske narave – Razlogi časovne/normativne narave – Razlogi vsebinske narave o Upravni postopek/Organizacija upravnega postopka o Delo v zahtevnejših primerih – Razlogi tehnične narave	kar se kaže v →	**njihovem vplivu na strokovno delo na ravni CSD** **Vpliv na strokovno delo na ravni CSD:** – Glede stroke – Organizacijske narave – Časovne/normativne narave – Tehnične narave – Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni

– Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni		
– Pomembnost sprejetih odločitev za uporabnika (G22) – Izbiranje najprimernejše, najkoristnejše odločitve za uporabnika (G10)		– Odločitve zahtevajo veliko truda in dela (G40) – Velika odgovornost pri delu (G47)
– Težave pri delovanju informacijskega sistema (H1-30) – Tehnične težave z informacijskim sistemom (H1-32)		– Smotrno izkoriščanje časa pri delu (H1-33) – Nemogoče opravljanje dela zaradi nedelujočega informacijskega sistema (H1-31)
– Številčnost uporabnikov (A42) – Številčnost vlog (A8) (A57)		– Pomanjkanje časa za pogovor z uporabnikom (A44) (A45) – Odločitev strokovnega delavca, ali si bo vzel čas za uporabnika (A15)
Vršilci pritiska	so povezani s →	**prisotno pomočjo in podporo**
– MDDSZ (F3) (H0-4)		– Ni neposredne pomoči s strani ministrstva (H2-144) – Ni podpore s strani ministrstva (F5) (F87) (H1-75)
Vršilci pritiska	so v povezavi s →	**potencialno pomočjo**
– Strokovni vodja/delodajalec/nadrejeni (A33) (A63) (D12)		– Razumevanje strokovnega delavca (A41) – Dialog z nadrejenimi (A83) – Empatija strokovne vodje (A88) – Vključenost nadrejenih pri reševanju zadev (A84) – Razumevanje vodstva o svojevrstnosti vsakega primera (D100)
Najizrazitejši pritisk	ni v neposredni povezavi s →	**potencialnimi rešitvami, pomočjo in podporo**
– Inšpekcijski nadzor (H1-47)		– Ni podane potencialne rešitve, pomoči oz. podpore

– Vsi najizrazitejši pritiski, ki se nanašajo na vsebinsko naravo CSD		– Ni podane potencialne rešitve, pomoči oz. podpore
– Nedosegljiva pričakovanja različnih zunanjih institucij (B30) – Zahteva zunanjih institucij o nujnem reševanju zadev ne glede na okvir pristojnosti (B32)		– Ni podane potencialne rešitve, pomoči oz. podpore
Obvladovanje nekaterih pritiskov – Delo v timu (G48) (H2-83)	je povezano s	**prisotnimi rešitvami, pomočjo in podporo** – Mnenja in vidiki sodelavcev (G51) – Timska pomoč (H3-85) – Takojšnja čustvena razbremenitev v timu (H3-86)
Razlogi pritiska pri strokovnem delu – Osredotočanje strokovne vodje na uspešnost in učinkovitost dela (A50) (A82) (H2-36)	so v povezavi s →	**potencialnimi rešitvami, pomočjo in podporo** – Podpora strokovne vodje (A81) – Dialog z nadrejenimi (A83) – Več podpore s strani strokovne vodje (A85) (H4-140)
– Sistemsko izvajanje pritiska nad službami (F78) – Sistemska kontrola nad službami (F79)		– Več razumevanja (F81) – Več strpnosti (F82) – Manj nadziranja (F83)
– Premalo pristojnosti (B72)		– Večja avtonomija pri strokovnem delu (B70) – Več (poklicne) pristojnosti (B57)
Potencialna podpora – Podpora strokovne vodje (C92) (C94) – Pomembnost delodajalčeve podpore (C93)	je povezana s →	**strokovnim delom** – Lažje opravljanje dela (C96)