

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nives Švajger, Ines Švajger

Odpornost in varovalni dejavniki v stroki socialnega dela

Magistrsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nives Švajger, Ines Švajger

Odpornost in varovalni dejavniki v stroki socialnega dela

Magistrsko delo

Mentor: doc. dr. Bojana Mesec Študijski program: Socialno delo z družino

Ljubljana, 2018

Zahvala

V prvi vrsti zahvalo izrekava družini, ki nama je omogočila študij in uspešen zaključek. Hvala babicama za svojevrsten način podpore in predane modrosti. Hvala prijateljem za podporo in spodbudo, še zlasti hvala Tini, Sari, Katji in sestri Petri ter hvala ostalim, ki so s čimerkoli prispevali k nastajanju **magistrskega dela**. Zahvaliti se želiva doc. dr. Bojani Mesec za mentorstvo. Hvala pa tudi Cindy, Kiny, Jakobu in celotni naravi za sprostitev in inspiracijo. Za konec pa se zahvaljujeva druga drugi za dobro sodelovanje, podporo ter tesno prijateljstvo.

Človeška bitja so neverjetno odporna.
Muhammad Yunus

Odpornost in varovalni dejavniki v stroki socialnega dela

Povzetek magistrskega dela

V najinem magistrskem delu se ukvarjava s tem, kako stresno doživljajo svoje delo socialni delavci, ocenjujeva odpornost socialnih delavcev in raziskujeva varovalne dejavnike v stroki socialnega dela. V teoriji sva zato poglavja namenili stresu na delavnem mestu, izgorelosti, izčrpanosti zaradi sočutja, ki se lahko pojavi pri pomagajočih poklicih, kjer se od socialnih delavcev pričakuje, da bodo izkazovali empatijo in skrb za druge. Nisva pa se zadržali samo pri problemu s stresom in izgorelostjo, ampak izhajava iz predpostavke, da smo ljudje odporna bitja, zato je odpornost glavna tema najinega magistrskega dela. Za lažje razumevanje sva v teoretičnem delu opredelili pojem odpornosti, kako se ga lahko raziskuje in meri, kateri so varovalni dejavniki in dejavniki tveganja v procesu odpornosti. Posebno poglavje je namenjeno spodbujanju in krepitevi odpornosti ter odpornosti v delavnem okolju. Teoretični del naloge sva zaključili s poglavjem odpornosti v stroki socialnega dela, predvsem s pregledom raziskav tujih avtorjev. Najina raziskava je kombinacija kvalitativnega in kvantitativnega raziskovalnega pristopa. Podatke sva zbirali spletno z anketnim vprašalnikom, del le-tega predstavlja *Lestvica osebne prožnosti* (Connor in Davidson, 2003), s katero sva ocenili, kako odporni so socialni delavci. Populacijo predstavljajo vsi socialni delavci v Republiki Sloveniji, ki so zaposleni na področju socialnega varstva v času trajanja raziskave. Vzorec raziskave je bil priložnostni in je zajemal 149 anketiranih. Odgovore odprtega tipa sva analizirali kvalitativno (določili sva kodirne enote, pojme, kategorije in oblikovali teorijo). Ostale podatke sva obdelali s programoma Excel in IBM SPSS Statistics 20.0. Raziskava je pokazala, da se kar 80,5 % socialnih delavcev na delovnem mestu pogosto srečuje s stresnimi situacijami. Z raziskavo, ki sva jo izvedli med delovno aktivnimi socialnimi delavci, je bilo ugotovljeno, da kljub temu, da se številni socialni delavci na delovnem mestu pogosto srečujejo s stresnimi situacijami, po drugi strani izkazujejo visoko stopnjo odpornosti in se na stresne situacije uspejo pogosto odprto odzvati (socialni delavci so na vseh področjih lestvice osebne prožnosti v povprečju skupaj dosegli 96,26 točk od možnih 125 točk). Podatki so prav tako pokazali, da varovalne dejavnike odpornosti v stroki socialnega dela lahko razdelimo na individualne oziroma notranje (izkušnje, osebne lastnosti/kvalitete, vedenjski osebni in profesionalni, kognitivni vedenjski in profesionalni varovalni dejavniki) in kontekstualne oziroma zunanje (relacijski osebni in profesionalni ter okoljski – organizacijski). Varovalne dejavnike v stroki socialnega dela predstavljajo tudi nekatere spretnosti, kompetence in znanja. Podatki nakazujejo, da k odpornosti v stroki socialnega dela lahko pomembno prispevajo tako posameznik sam kot njegovo delovno in širše okolje ter da je skrb za odpornost, v slovenskem prostoru, v stroki socialnega dela videna kot deljena odgovornost.

Ključne besede: odpornost, varovalni dejavniki, socialni delavci.

Resilience and Protective Factors in the Field of Social Work

Master's Thesis Abstract

In our master's degree we deal with how stressfully social workers experience their work, we estimate the resistance of social workers and explore protective factors in the field of social work. In theoretical part, we therefore devote the chapters to stress in the workplace, burnout, exhaustion due to compassion, which can arise in such professions, where social workers are expected to show empathy and concern for others. However, we do not merely focus on the problem of stress and burnout, but rather from the assumption that we are resistant creatures, so resistance is the main topic of our master's degree. In order to facilitate understanding, we defined in theoretical work the notion of resistance, how it can be explored and measured, which are the protective factors and risk factors in the resistance process. A special chapter is intended to promote and strengthen resilience and resilience in the work environment. The theoretical part of the task was concluded with the chapter of resistance in the field of social work, especially by reviewing the research of foreign authors. Our research is a combination of a qualitative and quantitative research approach. We collected the data online with a questionnaire, part of which is the *Personal flexibility scale* (Connor and Davidson, 2003), with which we assessed how resilient the social workers are. The population is represented by all social workers in the Republic of Slovenia who are employed in the field of social protection during the duration of the research. The sample of the research was casual, and it included 149 respondents. Open-type responses were analyzed qualitatively (we defined coding units, concepts, categories, and formed the theory). We processed other data with Excel and IBM SPSS Statistics 20.0. The survey found that as many as 80.5% of social workers face stressful situations at the workplace on a regular basis. The survey we carried out among the working social workers found that while many social workers at the workplace often face stressful situations, on the other hand, they show a high degree of resistance and they often succeed in responding to stressful situations (in all areas of the personal flexibility scale, social workers totaled 96.26 points out of a possible 125 points overall). The data also showed that the protective factors of resistance in the field of social work can be divided into individual or internal (experiences, personal qualities, behavioral personal and professional, cognitive behavioral and professional protective factors) and contextual or external (relational personal and professional environmental - organizational). Protection factors in the field of social work also present some skills, competences and knowledge. The data suggest that the individual, as well as his or her work and the wider environment, can make an important contribution to the resilience in the field of social work, and that the responsibility for resilience in Slovenia is seen as a shared responsibility.

Keywords: resistance, protective factors, social worker.

Kazalo vsebine

1. Stres na delovnem mestu.....	1
1.1 Opredelitev stresa na delovnem mestu.....	1
1.2 Dejavniki, ki vplivajo na delovni stres.....	1
1.3 Pristopi usmerjeni k zmanjševanju in soočanju s stresom na delovnem mestu.....	2
2. Izgorelost.....	5
3. Emocionalno delo.....	8
4. Izčrpanost zaradi sočutja (ang. compassion fatigue).....	11
5. Odpornost.....	15
5.1 Teorija odpornosti.....	15
5.2 Raziskovanje in merjenje odpornosti.....	21
5.3 Varovalni dejavniki in dejavniki tveganja v procesu odpornosti.....	22
5.4 Spodbujanje in krepitev odpornosti.....	31
5.5 Odpornost in delovno okolje.....	33
5.5.1 Krepitev in spodbujanje odpornosti s pomočjo supervizije.....	39
5.6 Odpornost in stroka socialnega dela.....	40
6. Problem.....	48
7. Metodologija.....	49
7.1 Vrsta raziskave.....	49
7.2 Raziskovalni instrument.....	49
7.3 Populacija in vzorčenje.....	50
7.4 Zbiranje podatkov.....	51
7.5 Obdelava in analiza podatkov.....	51
8. Rezultati.....	52
9. Razprava in sklepi.....	63
10. Predlogi.....	71
11. Uporabljena literatura.....	72
12. Priloge.....	81
12.1 Priloga A – Anketni vprašalnik.....	81
12.2 Priloga B – Osnovna tabela s številčnimi šiframi odgovorov anketirancev.....	84

Kazalo tabel

Tabela 1.1 Dejavniki tveganja povezani s stresom na delovnem mestu.....	1
Tabela 1.2 Ukrepi zmanjševanja stresa na individualni ravni.....	2
Tabela 4.1 Simptomatika izčrpanosti zaradi sočutja.....	12
Tabela 5.1 Zunanji dejavniki tveganja, ki lahko vplivajo na posameznike na delavnem mestu.....	35
Tabela 5.2 Znanja, spretnosti in lastnosti menedžerjev, ki varujejo dobro počutje zaposlenih.....	36
Tabela 5.3 Individualni dejavniki povezani z odpornostjo.....	43
Tabela 5.4 Kontekstualni dejavniki povezani z odpornostjo.....	45
Tabela 5.5 Kontekstualni dejavniki povezani z odpornostjo ugotovljeni samo v eni disciplini.....	45
Tabela 5.6 Individualni dejavniki povezani z odpornostjo ugotovljeni samo v eni disciplini.....	46
Tabela 7.1 Vzorec glede na spol.....	50
Tabela 7.2 Vzorec glede na doseženo delovno dobo v letih na področju socialnega varstva.....	50
Tabela 8.1 Kako stresno socialni delavci doživljajo svoje delo.....	52
Tabela 8.2 Frekvence, odstotki, povprečne vrednosti in standardni odkloni lestvice osebne prožnosti.....	53
Tabela 8.3 Individualni/notranji varovalni dejavniki.....	58
Tabela 8.4 Kontekstualni/zunanji varovalni dejavniki.....	61

Kazalo slik

Slika 4.1 Proces razvoja izčrpanosti zaradi sočutja.....	12
Slika 4.2 Ekološki preventivni model izčrpanosti zaradi sočutja.....	13
Slika 5.1 Grafični prikaz delovanja kompenzacijskih dejavnikov na izide.....	24
Slika 5.2 Grafični prikaz kako lahko zaščitni dejavnik vpliva na razmerje med tveganjem in izidom.....	25
Slika 5.3 Zaščitno–stabilizacijski model.....	26
Slika 5.4 Zaščitno–reaktivni model.....	26
Slika 5.5 Model izziva.....	27
Slika 5.6 Model stalnega razvojnega procesa.....	28
Slika 5.7 Kompetence kot most oziroma rezultat pozitivne interakcije med posameznikom–notranji viri moči in njegovim okoljem–zunanji viri moči.....	29
Slika 5.8 Pritisk, stres in odpornost.....	34
Slika 8.1 Varovalni dejavniki odpornosti v stroki socialnega dela.....	58

1. Stres na delovnem mestu

1.1 Opredelitev stresa na delovnem mestu

»Stres na delovnem mestu se pojavi, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnost zaposlenih, da jih izpolnijo (ali obvladajo). Stres ni bolezen, vendar lahko poslabša duševno ali fizično zdravje, če je močan in traja dlje časa. Določena raven pritiska lahko izboljša storilnost in ustvari zadovoljstvo ob dosegu ciljev. Ko pa zahteve in pritiski postanejo preveliki, povzročijo stres, kar je slabo za delavce in za njihove organizacije.« (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, b.d.)

Stres na delovnem mestu je v Evropski uniji druga najpogostejša težava, povezana z delovnim mestom in prizadene 28 % delavcev v EU (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, b.d.).

1.2 Dejavniki, ki vplivajo na delovni stres

»Vzroki za razvoj stresa pri delu se v pretežni meri nanašajo na način organizacije dela ter vodenja in upravljanja organizacije. Ker imajo ti aspekti dela možnost škodljivega vpliva, se imenujejo tudi s stresom povezani dejavniki tveganja.« (Pastirk idr., 2010)

Leka, Griffiths in Cox (2003) na podlagi pregledane literature opredeljujejo devet kategorij s stresom povezanih dejavnikov tveganja. Delijo jih na dejavnike tveganja vezane na vsebino dela in kontekst dela (tabela 1.1). Pri tem avtorji (Leka, Griffiths in Cox, 2003) izpostavljajo, da nekateri izmed teh dejavnikov tveganja niso univerzalne narave oziroma niso videni kot škodljivi v določenih kulturah.

Tabela 1.1 Dejavniki tveganja povezani s stresom na delovnem mestu

Vsebina delovnega okolja
Vsebina dela:
• pomakanje raznolikosti, • neprijetne naloge, • nevzpodbudne, nesmiselne, monotone naloge, • averzivne naloge.
Delovna obremenitev in delovni tempo:
• delo pod časovnim pritiskom, • preveč ali premalo dela.
Delovni čas:
• nepredvidljiv delovni čas, • slabo organiziran sistem izmen,

-
- strikten in nefleksibilen urnik dela,
 - podaljšan in neobčutljiv delovni čas.
- Participacija in nadzor:
- pomanjkanje nadzora (npr. nad tempom dela, delovnim okoljem, metodami dela, delovnim časom),
 - pomakanje participacije pri odločanju.
-

Kontekst dela

Vloga v organizaciji:

- nejasna vloga,
- nasprotujoče si vloge v isti službi,
- odgovornost za ljudi,
- konstantni stiki z drugimi ljudmi in njihovimi problemi.

Medosebni odnosi:

- neustrezna, neobzirna in nepodpirajoča supervizija,
- slabi odnosi s sodelavci,
- ustrahovanje, nadlegovanje in nasilje,
- izolirano in osamljeno delo,
- nedorečeni postopki reševanja težav in pritožb.

Organizacijska kultura:

- slaba komunikacija,
- slabo vodstvo,
- pomanjkanje jasnosti glede organizacijskih ciljev in struktur.

Razmejevanja dela in doma:

- nasprotujoče zahteve pri delu in doma,
 - pomanjkanje podpore za domače probleme pri delu,
 - pomanjkanje podpore za delovne probleme doma.
-

Vir: Leka, Griffiths in Cox, 2003

1.3 pristopi usmerjeni k zmanjševanju in soočanju s stresom na delovnem mestu

Stres na delovnem mestu lahko zmanjšujemo na individualni in skupinski ravni. V tabeli 1.2 so predstavljeni nekateri konkretni ukrepi zmanjševanja stresa na individualni ravni (Božič, 2011).

Tabela 1.2 Ukrepi zmanjševanja stresa na individualni ravni

Strategije zmanjšanja, obvladovanja in spoprijemanja s kratkoročnim stresom
Vedenjske strategije: • tehnike preusmerjanja pozornosti in osredotočanje na konkretno nalogo, • priprave in pričakovanje dogodka, • priprava, • načrtovanje, • uporaba »podobe« za zmanjševanje stresa, • vizualizacija kot načrtovanje stresnega dogodka, • razdelitev dela na manjše naloge, • trening asertivnosti in socialnih veščin itn. Zmanjševanje kratkotrajnega stresa s pomočjo telesnih aktivnosti: • šport, telovadba, • progresivna mišična relaksacija, • tehnike kontrole dihanja ter globokega dihanja,

-
- avtogeni-trening itn.
- Kognitivne strategije:
- zmanjšanje negotovosti,
 - zmanjšanje pomena posledic,
 - zavedanje, racionalno razmišljanje,
 - avto-sugestije, samo-spodbude itn.
-

Strategije za zmanjšanje dolgotrajnega stresa

- Zdrav način življenja,
 - načrtovanje časa,
 - različne oblike psihoterapije,
 - kvalitetno preživljanje prostega časa,
 - kognitivno vedenjski pristop usmerjen na bazična prepričanja itn.
-

Vir: Božič, 2011

Nekatere metode upravljanja s stresom na delovnem mestu na sistemski ravni (nivo podjetja ali širšega sistema) so (Božič, 2011):

- ocena tveganja delovnega mesta: odpravljanje dejavnikov, ki povzročajo delovne nesreče ter izboljševanje delovnih pogojev,
- jasno opredeljene vloge,
- sodelovanje pri odločanju,
- timsko delo: podpora tima in sodelovanje v timu,
- sistem kontrole: razvoj samokontrole doseganja željenih rezultatov in ciljev,
- spremembe v organizacijski klimi: od birokratske organizacijske klime h kreativni kulturi, timskemu delu, zaupanju, podpori, sodelovanju,
- komunikacija: dostopnost do pomembnih informacij, komunikacija med vodjem in sodelavci,
- stalen razvoj in učenje,
- sprememba v organizacijski strukturi: k avtonomiji, decentralizaciji in fleksibilnosti,
- sprememba v stilu vodenja: demokratski stil z decentralizacijo, samokontrolo, razvijanjem sodelovanja med sodelavci, avtonomija,
- razvoj kariere: priložnosti za stalno izpolnjevanje in individualen razvoj,
- formalna organizacijska politika: takšna, ki dovoljuje razvijanje individualnih potencialov in avtonomno delovanje itn.

Poudarja se pomembnost proaktivnega pristopa za spopadanje s stresom na delovnem mestu, namesto največkrat uporabljenih reaktivnih pristopov. Torej poudarek na preventivi stresa (ocena, pristop k dejavnikom tveganja ter njihova odstranitev), ne le upravljanje s

stresom, treningi, upravljanje s pritiski in svetovanje zaposlenim, ki se srečujejo s stresom (Božič, 2011).

2. Izgorelost

Med stresom in izgorelostjo obstaja sorodnost, vendar se med seboj razlikujeta. Stres se nanaša na začasen prilagoditveni proces, izgorelost pa predstavlja končno stopnjo, ko odpovejo vsi prilagoditveni procesi (Jezeršek, 2012).

»Izgorelost se pojavi kot posledica pogostih neuspešnih poskusov obvladovanja stresa in postopnega izčrpavanja posameznikovih energetskega virov, kar oboje zmanjša uspešnost prilagoditve poklicu. Izgorevanje se vedno lažje pojavi takrat, kadar se med naravo dela in naravo človeka, ki to delo opravlja, pojavijo velika neskladja. Ta so pogosto lahko vzrok oz. del vzrokov, ki vodijo v izgorevanje na delovnem mestu.« (Jezeršek, 2012) Pines in Aronson (1989, kot navedeno v Portnoy, 2011) opisujeta izgorelost kot stanje fizične, čustvene in mentalne utrujenosti zaradi daljše izpostavljenosti čustveno zahtevnim situacijam.

Sindrom izgorelosti povzroča precejšnje ekonomske in socialne izgube ter je trenutno najpomembnejši s stresom na delovnem mestu povezan problem (Vogelnik in Bilban, 2016).

Dejavniki tveganja za izgorelost se delijo na interpersonalne (dejavniki delovnega okolja) in intrapersonalne (dejavniki posameznika) (Vogelnik in Bilban, 2016). Pastirk (2010) dodaja, da so vzroki, ki pripeljejo do izgorelosti raznoliki in se med seboj vedno prepletajo (Pastirk, 2010).

Simptomatika izgorelosti je številčna in kompleksna (Vogelnik in Bilban, 2016). Na začetku se pojavi čustvena izčrpanost in fizična utrujenost, ki sta posledica neuspešnih poskusov aktivnega spoprijemanja z obremenjujočimi delovnimi zahtevami. Na tej stopnji se lahko pojavijo simptomi, kot so napetost, prekomerno reagiranje (razburjenost, izbruhi jeze, vzdražljivost itn.). Če se posameznik tudi v nadaljevanju neuspešno spoprijema z delovnimi zahtevami, opazimo pri posamezniku obrambno vedenje s spremembami v vedenju in stališčih (npr. negativni občutki do sebe, izostajanje z dela, nezadovoljstvo z delom, izguba zanimanja za ljudi, s katerimi posameznik dela, povečano uživanje alkohola in drog itn.). Značke izgorelosti lahko razporedimo v pet skupin: čustvene motnje (čustvena praznina, nestrpnost, razdražljivost), telesne težave (glavoboli, utrujenost, motnje spanja), spremembe v vedenju (zavračanje izzivov in sprememb, zmanjšanje fleksibilnosti, cinizem), kognitivne spremembe (pozabljenost, raztresenost, težave s pozornostjo) in

spremenbe v motiviranosti (nezanimanje, izguba delovne zagnanosti, brezvoljnost) (Jezeršek, 2012).

»Cena izgorevanja na delovnem mestu pa ni pomembna samo za posameznika, temveč tudi za organizacijo, kjer le ta dela, saj se ljudje, ki izgorevajo na delovnem mestu, pogosto psihološko in fizično umaknejo od dela, posvečajo mu vedno manj časa in energije, delajo samo tisto, kar je nujno potrebno, in so pogosteje odsotni. Ne samo, da naredijo manj, delo tudi slabše opravijo. Kakovostno opravljanje dela zahteva čas in trud, predanost in ustvarjalnost, kar pa posameznik, ki na delovnem mestu izgoreva, sam od sebe ni več pripravljen dati.« (Jezeršek, 2012)

Za zdravljenje izgorelosti se uporabljajo nefarmakološke in farmakološke metode. Med strategijami za preprečevanje izgorelosti poznamo strategije, ki se usmerjajo na posameznika, strategije, ki se osredotočajo na spreminjanje organizacije dela in okolja, ter kombiniran pristop (Vogelnik in Bilban, 2016). Portnoy (2011) jasno poudarja ključno vlogo organizacij in njenih politik pri ustvarjanju pogojev, ki ne le zmanjšujejo tveganja za nastop izgorelosti, ampak se zavzemajo za zdrave in učinkovite zaposlene.

»Različni poklici, ki jih ljudje opravljamo, zahtevajo od nas velike napore. Z večjimi obremenitvami na delovnem mestu se srečujejo predvsem delavci, zaposleni v pomagajočih poklicih (sociala, zdravstvo, izobraževanje). Delavci, ki se pri svojem delu usmerjajo predvsem k sočloveku, so največkrat žrtev izgorevanja na delovnem mestu. Ti poklici so označeni za tvegane poklice, saj je narava dela taka, da človeka izčrpa čustveno, psihično in fizično.« (Pastirk, 2010) Jezeršek (2012) dodaja, da se izgorelost »pojavlja predvsem pri poklicih, za katere je značilno obsežno delo z ljudmi v čustveno zahtevnih situacijah, kjer je prizadeti posameznik zaradi reševanja tujih problemov prisiljen neprestano odkrivati lastne«. Pogosto ljudje, ki skrbijo za druge ne prepoznajo negativnih učinkov dokler ne izkusijo zdravstvene krize in drugih travm (Pines in Aronson, 1989, kot navedeno v Portnoy, 2011).

Literatura navaja, da je socialno delo poklic, ki je podvržen visokemu tveganju za pojav stresa na delovnem mestu in izgorelosti. Študije, ki so bile izvedene, so pokazale, da socialni delavci doživljajo stres in izgorelost, vendar je slika nejasna, ali v večji meri kot primerljive poklicne skupine. Raziskovalci so se zanimali za preučevanje različnih dejavnikov, povezanih s stresom in izgorelostjo. Zdi se, da demografske spremenljivke niso bistveno povezane s stresom in izgorevanjem. Večina dejavnikov, povezanih s posameznim socialnim delavcem, prav tako ni bila povezana s stresom in izgorevanjem. Kot primarni napovedovalci stresa in izgorelosti so bili opredeljeni organizacijski

dejavniki, kot so delovni pritisk, delovna obremenitev, dvoumnost vlog in odnos s supervizorjem. V raziskavah je bilo omenjenih le nekaj dejavnikov, povezanih z uporabniki. Zdi se, da dejavniki tveganja, povezani z izgorevanjem, vključujejo pomanjkanje izzivov na delovnem mestu, nizko avtonomijo pri delu, dvoumnost vlog, težave pri zagotavljanju storitev uporabnikom in nizka profesionalna samozavest. Supervizijska podpora je videna kot glavni blažilec stresa in izgorelosti. Raziskovalni napor tega področja lahko vodijo v razvoj učinkovitejših strategij, namenjenih zmanjševanju in preprečevanju stresa, povezanega z delom. Povečano znanje na tem področju bi lahko močno vplivalo na učinkovitost dela in zadovoljstvo socialnih delavcev (Lloyd, King in Chenoweth, 2002).

3. Emocionalno delo

Emocionalno delo je nova oblika dela, ki temelji na profesionalnem urejanju čustev v javni sferi zaposlitve. Tovrstna oblika dela je značilna v storitvenih dejavnostih, za delovna mesta, ki vključujejo delo z ljudmi. Emocionalno delo je kljub družbeni koristnosti pogosto podcenjeno in nepriznано (Šadl, 2002c). Na drugi strani pa Hvalec in Kobal Straus (2012) menita, da je emocionalno delo čedalje bolj prepoznano in pridobiva na veljavi ter mu lahko tako kot ročnemu ali intelektualnemu delu pripisujemo avtonomni status.

Avtorica Hochschild (1983, kot navedeno v Šadl, 2002b) je s proučevanjem emocij v organizacijah in zasebni sferi razvila pojem emocionalnega dela. Razlikovala je med pojmom »emotional labour« in »emotional work«. S pojmom »emotional labour« je mislila na emocionalne zahteve delodajalcev v sferi plačanega dela. Pojem »emotional work« pa je uporabila za poimenovanje neplačanega emocionalnega dela v sferi osebnega življenja in družine. V obeh primerih se delo nanaša na upravljanje in izkazovanje čustev posameznika, z namenom vplivanja na čustva drugih ljudi. Šadl (2002b) pojasnjuje, da emocionalno delo od nas zahteva sprožanje ali potlačitev lastnih čustev, da bi navzven prikazali podobo, ki ustvarja ustrezno duševno stanje pri drugih.

Hochschild (1983, kot navedeno v Bernard, 2004) pojasnjuje, da upravljanje lastnih čustev poteka z različno stopnjo aktivnosti:

- Emocionalno delo s površinskim igranjem čustev (ang. surface acting). Pri emocionalnem delu s površinskim igranjem čustev čustva, ki jih izrazimo, ne občutimo. Omenjeno dosežemo z načrtovano in premišljeno uporabo ustrezne neverbalne komunikacije (drža telesa, ton glasu, obrazna mimika ...).
- Emocionalno delo z globinskim igranjem čustev (ang. deep acting). Lastna čustva potlačujemo, sprožamo in oblikujemo aktivno. Čustva v tem primeru poskušamo občutiti.

Emocionalno delo povezujemo s profesijami in poklici, ki vključujejo naslednje pogoje:

- Čustva kot predmet dela: čustva ljudi so predmet strokovnjakovega dela.
- Čustva kot pogoj: čustva, skladna s profesionalno vlogo, potrebuje delavec za kvalitetno opravljanje dela.

- Čustva kot medij: delavec z uporabo lastnih čustev vpliva na čustva drugih ljudi, obenem pa njihova uporaba služi kot osnova v procesu odločanja in modus orientacije (Paseka, 1994, kot navedeno v Šadl, 2002a).

Özmete (b.d.) razlaga, da obstajajo tri osnovne karakteristike emocionalnega dela:

- Zahtevajo neposredno komunikacijo iz oči v oči oziroma glasovno komunikacijo med zaposlenim in strankami.
- Izražanje specifičnih emocij in odnosov, ki so lahko v nasprotju z resničnimi čustvi, ki jih zaposleni občutijo.
- Pravila izražanja emocij na delu izhajajo iz treh glavnih virov: izobraževanih programov za posamezne profesije, organizacijskih norm delovnega vedenja, stereotipnih predstav vedenj zaposlenih določenega poklica.

Upravljanje lastnih čustev in čustev drugih Šadl (2002b) vidi kot resnično delo, ki podobno kot fizično delo zahteva čas, priučene veščine, napor in energijo.

Šadl (2002b) razlaga, da je učinkovitost opravljenega emocionalnega dela odvisna od:

- Zmožnosti zaznavanja, razumevanja in pravilnega ocenjevanja potreb drugih.
- Zmožnosti ustreznega odzivanja, saj različnim okoliščinam ustrezajo različni odzivi (npr. razumevajoč pogled, humor, navdušenje, tolerantna beseda, nasmeh, konkretna delovanja ...).
- Zmožnosti osebnega odzivanja na potrebe.
- Uravnavanja tempa dela z upoštevanjem drugih odgovornosti.

»Tudi socialni delavec oz. delavka mora – s pomočjo emocionalnega dela – vzdrževati ustrezno razmerje med empatičnim odnosom, z »zainteresirano zaskrbljenim« videzom, ki pri klientu zbuja občutek, da zanj skrbi, da mu/ji ni vseeno zanj, in čezmerno naklonjenostjo ali odporom.« (Šadl, 2002a)

V profesiji socialnega dela se pogosto zgodi, da socialni delavci prekrivajo svoja prava čustva v situacijah, ko se v resnici počutijo jezne, osramočene, prestrašene, razočarane. Takšne izkušnje povzročajo kemične spremembe v telesu kot del odgovora na stres, ko prava čustva ne morejo biti izražena v tistem trenutku (Biggart, 2016).

Od socialnih delavcev se pričakuje, da bodo izražali empatijo in skrb, četudi se sami počutijo izčrpane. Pričakuje se polna prisotnost in osredotočenost na reševanje problema ostalih tudi takrat, ko se soočajo z lastnimi problemi. Težave, s katerimi ljudje pridejo do socialnih delavcev, lahko v spomin pomagajočega prikličejo neprijetna čustva njihovih preteklih ali sedanjih osebnih odnosov, spomine na izgube ali neprijetne dogodke iz

otročstva. V takšnih situacijah mora socialni delavec ta občutja postaviti na stran in se osredotočiti na uporabnika. Pojavijo se lahko tudi situacije, ko mora socialni delavec zanikati jezo, ki jo čuti do uporabnikovih vedenj do drugih, zavzeti neobsojajočo držo do uporabnikovih odločitev, izvrševati zakone, ki se jim zdijo nepravični. Tej primeri kažejo vsakodnevne izkušnje emocionalnega dela, ki v stroki socialnega dela predstavlja največji izvor stresa (Greer, 2016a) in izgorelosti (Özmete, b.d.). Stalno zaviranje resničnih čustev lahko ima negativne posledice na imunski sistem, vpliva na učinkovitost dela in nezadovoljstvo (Alams in Figley ve Boscarino, 2007, kot navedeno v Özmete, b.d.).

Özmete (b.d.) pravi, da je v namen omejitve učinkov emocionalnega dela v stroki socialnega dela potrebna uporaba preventivnih ukrepov za zagotavljanje dobrega počutja in zdravja zaposlenih. Že v času izobraževanja je potrebno študente opremiti z znanjem, tehnikami in spretnostmi, ki jim bodo v pomoč za lažje in učinkovitejše upravljanje s čustvenim vidikom dela. Özmete (b.d.) zaznava potrebo po boljših usposabljanjih, ki socialne delavce opremijo z znanji, kako se učinkovito spopadati z lastnimi čustvenimi reakcijami, v namen uspešnejšega opravljanja emocionalnega dela, ki predstavlja bistvo v strokah, ki temeljijo na skrbi za druge.

4. Izčrpanost zaradi sočutja (ang. compassion fatigue)

Izčrpanost zaradi sočutja povzroča empatija in je naravna posledica stresa, ki nastaja pri skrbi in pomoči travmatiziranim in trpečim ljudem. Vključuje preokupiranost s človekom oziroma njegovo travmo. Ni potrebno, da si prisoten pri stresnem dogodku, dovolj je že izpostavljenost boleči pripovedi posameznika (Portnoy, 2011).

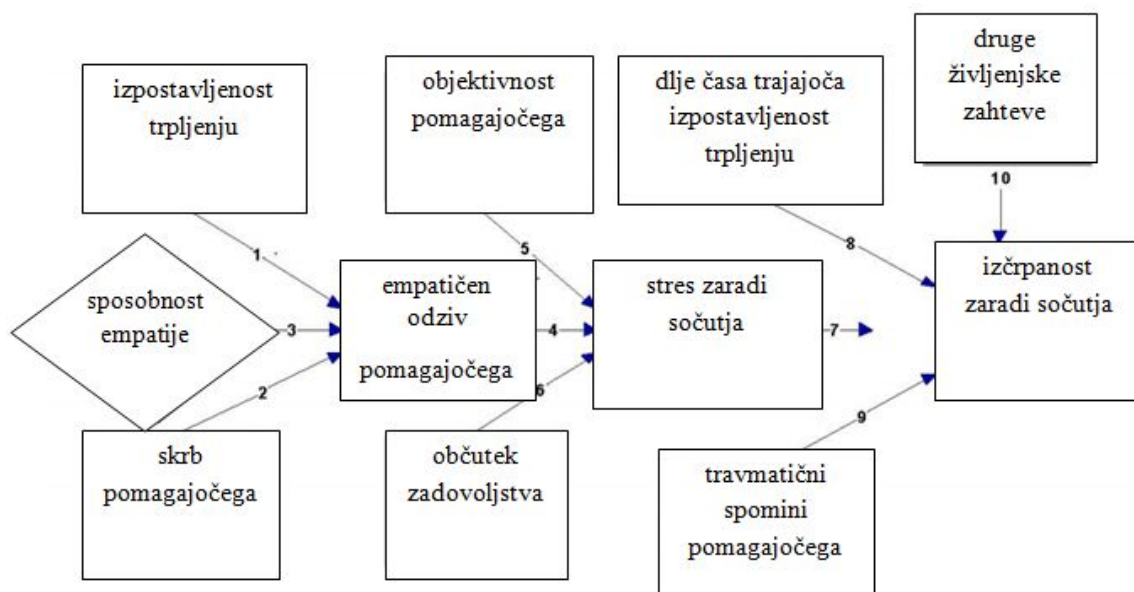
Najbolj zahrbtnen vidik izčrpanosti zaradi sočutja je, da prizadene bistvo, zaradi česar osebe vstopajo v poklice pomoči: empatija in sočutje do drugih (Mathieu, 2007: 1). Čeprav gre na videz za zelo podobna pojma, med njima obstaja razlika. Empatija je sposobnost »stopiti v čevlje drugega«, da bi razumeli njegova čustva, misli in dejanja (Grant in Kinman, 2012) in predstavlja močno željo, da bi podprli drugega oziroma razbremenili njegovo stisko. Beseda sočutje ima latinske in grške korenine »pati« in »pathein«, kar pomeni »trpeti«, in latinske korenine »com«, kar pomeni »z«. Gibson (2016) na preprost način razlaga pojem sočutja s kombinacijo fraz: »čutim s teboj«, »razumem te« in »želim pomagati«.

Figley (1995) pojasnjuje, da sta v središču teorije, zakaj nekateri ljudje razvijejo utrujenost zaradi sočutja, empatija in izpostavljenost. Če nismo empatični ali prisotni ob travmatizirani osebi, obstaja nizka verjetnost za izčrpanost zaradi sočutja. Figley (1995) v nadaljevanju predstavi še dodatne tri dejavnike, ki povečujejo tveganje:

- Pomagajoči, ki so v življenju sami izkusili travmo. Obstaja nevarnost, da pomagajoči na klientovo travmo gleda iz svoje travmatske izkušnje in preveč spodbuja lastne načine spopadanja.
- Pomagajoči z nerazrešenimi travmami iz preteklosti.
- Poročanje o travmatičnih izkušnjah iz otroštva oziroma delo s travmatiziranimi otroki.

Figley (2001, kot navedeno v Figley Institute, 2012) predstavi proces razvoja izčrpanosti zaradi sočutja, ki je uprizorjen na sliki 4.1 (str. 12).

Slika 4.1 Proces razvoja izčrpanosti zaradi sočutja



Vir: Figley 2001, kot navedeno v Figley Institute, 2012

Teorija navaja različne sezname simptomov izčrpanosti zaradi sočutja. V tabeli 4.1 povzemava simptomatiko po Portnoy (2011).

Tabela 4.1 Simptomatika izčrpanosti zaradi sočutja

Kognitivni	Slabša koncentracija, apatija, togost, dezorientacija, preokupiranost s travmo itn.
Čustveni	Nemoč, tesnoba, krivda, jeza, strah, otopelost, obup, žalost, izčrpanost, šok, izkušnje problematičnih sanj podobnih pacientovim, nenadno in nehoteno vračanje strašljivih izkušenj v spomin med delom s posameznikom ali družino itn.
Vedenjski	Razdražljivost, zapiranje vase, muhavost, slab spanec, nočne more, spremembe apetita, pretirana opreznost, izolacija itn.
Spiritualni	Prevpraševanje pomena življenja, prežemajoča brezupnost, izgubljanje smisla, izguba vere/skepticizem itn.
Somatski	Potenje, hiter utrip srca, problemi z dihanjem, muke in bolečine, vrtenje, slabši imunski sistem, glavoboli, težave s spanjem itn.

Vir: Portnoy, 2011

Portnoy (2011) pravi, da je izčrpanost zaradi sočutja vrsta izgorelosti. Med njima obstajajo podobnosti in posameznik lahko trpi zaradi obeh. Nekateri simptomi, ki se pojavijo pri izgorelosti in izčrpanosti zaradi sočutja, so lahko enaki, oba slabo učinkujeta

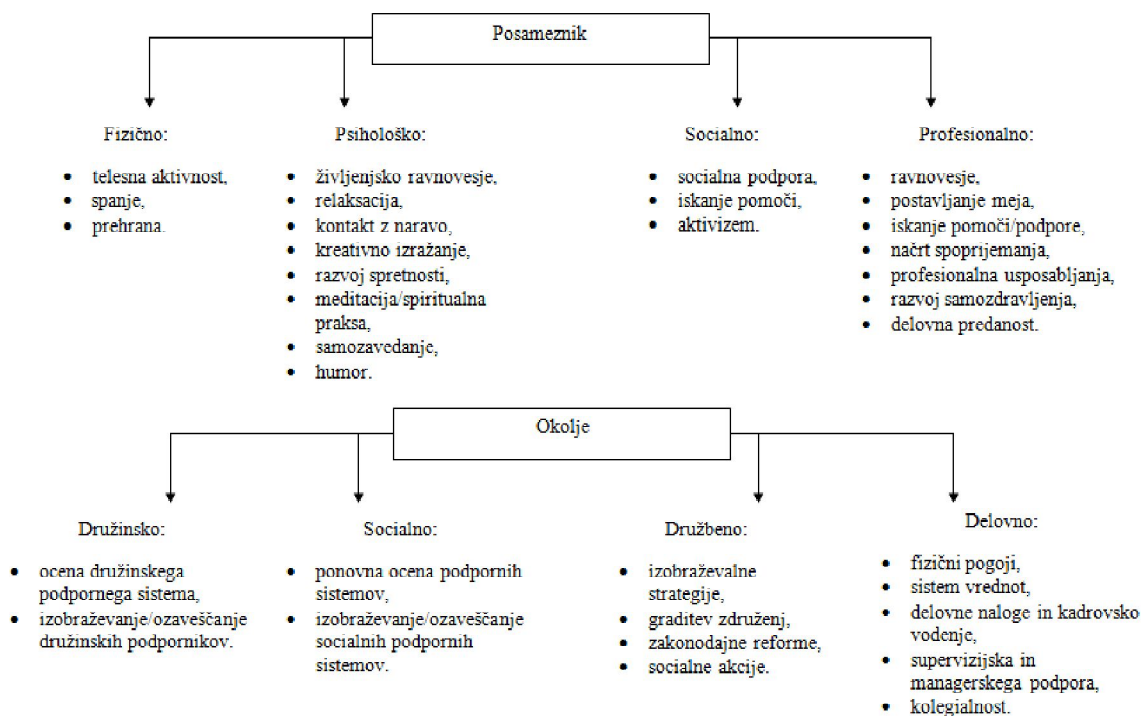
na zdravje in odnose ter oba vplivata na znižanje delovne morale, absentizem, padec motivacije pri delu in na pojav delovne apatije.

Čeprav sta izgorelost in izčrpanost zaradi sočutja podobna pojava, med njima obstajajo določene razlike. V nasprotju z izgorelostjo se izčrpanost zaradi sočutja pojavi nenadoma, brez opozorila in je običajno bolj prežemajoča (Portnoy, 2011). Pri izčrpanosti zaradi sočutja se pojavljajo občutki nemoči, zmede, občutek izoliranosti od podpore (Figley, 1995), občutek brezsmiselnosti, nevrednosti, obupanosti, pretirana pozornost na morebitne nevarnosti oziroma občutenje strahu (Gibson, 2016), kar jo ločuje od izgorelosti. Figley (1995) razlaga, da so simptomi, ki se pojavijo pri izčrpanosti zaradi sočutja pogosto nepovezani z resničnimi vzroki. Okrevanje od izčrpanosti zaradi sočutja je hitrejše v primerjavi z izgorelostjo (Figley, 1995).

Mathieu (2007) razlaga, da je izčrpanost zaradi sočutja poklicna nevarnost, kar pomeni, da lahko prizadene vsakogar, ki mu ni vseeno za njegove uporabnike. Kot specialist na tem področju je preko treningov, delavnic in pogovorov z zaposlenimi na različnih področjih ugotovil, da izčrpanost zaradi sočutja obstaja na kontinuumu. Skozi kariero so tako obdobja, ko so zaposleni bolj ali manj dovzetni za njen razvoj.

Literatura navaja številne možnosti za preventivo pred pojavom izčrpanosti zaradi sočutja. Na sliki 4.2 je predstavljen ekološki preventivni model po Phillipsu (2015).

Slika 4.2 Ekološki preventivni model izčrpanosti zaradi sočutja



Vir: Phillips, 2015

Gibson (2016) v povezavi z izčrpanostjo zaradi sočutja meni, da moramo naprej poskrbeti zase, da bi lahko pomagali drugim. Pri tem se osredotoča in osvetljuje koncept odpornosti.

Portnoy (2011) pravi, da je v poklicih pomoči, kjer je skrb za drugega pogosto umeščena pred skrbjo zase, pomembno, da pri posameznikih in v organizaciji pride do psihološkega preobrata, da skrb zase ni sebično dejanje, ampak je nujno potrebno, če želimo kakovostno poskrbeti za sočloveka. V nadaljevanju Portnoy (2011) razlaga, da skrb zase ni samo sprejemanje zdravega načina življenja, ampak pomeni biti v stiku z lastnimi čustvi, občutki in intuicijo, da bi vedeli, kaj je najboljše v danem trenutku. Pomagajoči morejo biti sposobni zagotavljanja kvalitetnih storitev brez ogrožanja lastnega dobrega počutja. Pomembno je zgodnje prepoznavanje znakov izčrpanosti zaradi sočutja (Portnoy, 2011).

Figley (1995) opozarja, da je dolžnost izobraževalnih ustanov za poklice pomoči priprava študentov na poklicno nevarnost – izčrpanost zaradi sočutja. Začetek tega vidi v vključevanju teme izčrpanost zaradi sočutja, stresa in izgorelosti v izobraževalni kurikulum.

5. Odpornost ¹

5.1 Teorija odpornosti

»Rezilientnost kot pojav ni nekaj novega in neznanega, saj že tisočletja preko ustnega in pisnega izročila fascinira ljudi z zmagovitimi preobraty, ki so jih zmogli doseči posamezniki, ko so jih življenjsko ogrozile različne nevarnosti in težave. Vzornike rezilientnega odzivanja na težave lahko najdemo v antičnih in svetopisemskih junakih, v klasičnih pravljicah pa tudi v življenjskih zgodbah slavnih (Tomas Edison, Albert Einstein, Louis Braille, Lance Armstrong, Evelyn Glennie, Nick Vujičić, Gojmir Lešnjak in številni drugi) ali pa čisto navadnih ljudi, ki niso klonili pod težo bremen, ampak so uspeli mobilizirati lastne potenciale in prejeti ali poiskati oporo v okolju ter preseči hude življenjske preizkušnje ter ustvariti priložnost za samouresničitev in polnost nadaljnjega življenja.« (Kiswarday, 2013)

Začetki znanosti o odpornosti segajo več kot pol stoletja nazaj, ko so se pionirji na področjih psihologije, psihiatrije in pediatrije ukvarjali z raziskovanjem izvora o vzrokih in zdravljenju težav v razvoju otrok. Pri tem so zaznali presenetljive razlike v izidih med ranljivimi otroci, ki so se soočali s pomanjkljivostmi in stiskami. Že od samega začetka so pionirji raziskav v zvezi z odpornostjo, kot so Norman Garmezy, Lois Murphy, Michael Rutter in Emmy Werner, poskušali prakso obogatiti z razumevanjem procesov, ki pojasnjujejo, kako se nekateri posamezniki dobro soočajo s težavami, medtem ko drugi trpijo. Njihove prepričljive zamisli in raziskave so razširile področje znanosti o odpornosti, ki je preoblikovala okvire prakse v številnih disciplinah, in sicer s preusmeritvijo poudarka od primanjkljajev k pozitivnim ciljem, spodbudnim in varovalnim dejavnikom ter prilagoditvenim zmožnostim (Masten, 2013, kot navedeno v Yates, Tyreel in Masten, 2015, str. 773). Cross (2015) razlaga, da pristopi odpornosti temeljijo na modelih moči, pri čemer je poudarek na dejavnikih, ki spodbujajo življenjske uspehe, ne pa na odpravljanju dejavnikov, ki vodijo v neuspehe.

¹ V magistrskem delu uporablja izmenično termin »odpornost« in »rezilientnost« – z dvema različnima besedama opisujeta isti koncept. Med izobraževanju na Fakulteti za socialno delo smo uporabljali termin »odpornost«, zato sva se odločili, da v delih, kjer povzemava tujo strokovno literaturo, uporabljava termin »odpornost«, v delih, kjer povzemava slovensko strokovno literaturo, pa pojem, ki ga uporabljajo avtorji – običajno »rezilientnost«.

Po Bhamra (2012, kot navedeno v Olivos, 2014) je odpornost multidisciplinaren koncept, ki ga je mogoče predstaviti skozi različne vidike. Odpornost kot koncept lahko apliciramo na različna področja specializacij in ga razumemo kot mehanizem, stališče ali kot izid v raznolikih sistemih.

Preučevanje rezilientnosti se glede na zastavljen problem lahko osredotoča na:

- posameznika v vseh življenjskih obdobjih,
- različne sisteme (poklicne skupine, družina, etične manjšine in druge družbene skupine, podjetja, razred, šola itn.) (Kiswarday, 2012).

Termin rezilientnost se uporablja v družboslovju, medicini kot tudi v naravoslovju in tehnologiji. Z vidika bio-socio-ekološke systemske povezanosti pa je kot princip mehanizmov preživetja odpornost raziskovana tudi na področju trajnostnega razvoja. V tehničnih in naravoslovnih vedah (gradbeništvo, strojništvo, fizika) se navezuje predvsem na lastnosti materialov, kot so elastičnost, vzdržljivost, prožnost, odpornost; se pravi na njihovo zmožnost, da vzdržijo obremenitev in napor, ne da bi se zlomili oziroma povrnili v prvotno stanje po naporu ali obremenitvi (Kiswarday, 2012). V vedah, ki proučujejo življenje in razvoj človeka, pa je rezilientnost večslojno, interakcijsko in sistemsko opredeljena kot:

- dinamičen proces uspešne prilagoditve kljub težavam (okrevanje po boleznih, izgubah, travmatičnih doživetjih, neuspehih itn.),
- vzdržljivost, odpornost oziroma zmožnost premagovanje težav in stresa, da bi posameznik lahko učinkovito funkcioniral in opravljal razvojne življenjske naloge,
- premostitev in preseganje ovir, da bi posameznik dosegal življenjske uspehe (Masten in Gewirtz, 2006, kot navedeno v Kiswarday, 2012).

Zaradi širine in pestrosti raziskovalnega področja, so glavni raziskovalci rezilientnosti, da bi se izognili napačnemu razumevanju koncepta, oblikovali dva temeljna pogoja. Da lahko govorimo o rezilientnosti morata biti izpolnjena oba pogoja:

- izpostavljenost dolgotrajnim ali hudim nevarnostim, stiskam, težavam ter
- pozitiven odziv na te okoliščine, v smislu prilagajanja in spreminjanja, ki preprečuje nadaljnjo ogroženost, zmanjšuje ali omejuje škodo ter omogoča čim boljše razvojno napredovanje (nadaljnjo uresničevanje razvojnih nalog in ciljev) posameznika oziroma skupine (Luthar in drugi, 2000, Masten in Obradović, 2006, kot navedeno v Kiswarday, 2013). Kiswarday (2013) k temu dodaja, da raznolikost okoliščin, težav in njihovo

individualno doživljanje dopušča subjektivnost pri ocenjevanju odpornosti, saj so procesi, ki jo sprožajo, največkrat edinstveni in zahtevajo personificiran pristop.

Kiswarday (2012) opaza, da preučevanje rezilientnosti šele vstopa v slovenski raziskovalni prostor in da v Sloveniji še ni bilo zaslediti teoretične opredelitve omenjenega pojma. Beseda rezilientnost izvira iz latinskega glagola »resilire«, kar pomeni ponovno se dvigniti, povrniti se v prvotno stanje. V slovarju angleškega jezika (Homby, 1998, kot navedeno v Kiswarday, 2012) je pojem rezilientnosti opredeljen kot »lastnost ali sposobnost hitre povrnitve v prvotno obliko ali stanje po delovanju določenega pritiska«. Sodobne teorije o človekovem razvoju, podprte z nevroznanstvenimi metodami, nasprotujejo teorijam, ki rezilientnost človeka opisujejo kot zmožnost povrnitve v prvotno stanje, saj se z vsako izkušnjo oziroma odzivom sprejetim iz okolja človekovi možgani in mišljenje spreminjata. Omenjene sodobne teorije rezilientnost opredeljujejo kot miselno podprt odziv, ki na podlagi kompetenc, izkušenj ter zunanjih virov prepozna in uresničuje možnosti za učinkovito delovanje v okolju (La Cerra, 2007, kot navedeno v Kiswarday, 2012).

Glede na latinski in angleški prevod ter splošne naravoslovne in družboslovne opredelitve rezilientnosti Kiswarday (2012) prevede termin rezilientnost v slovenščino kot *človekova življenjska odpornost in prožnost*:

- Življenjska, ker se lahko izkazuje na vseh področjih človekovega delovanja kot tudi v vseh življenjskih obdobjih.
- Odpornost, ker predstavlja zmožnost človekovega odpora na delovanje neugodnih in stresnih dejavnikov (posameznik se ne vda v usodo, ampak je pripravljen zavzeti aktivno držo pri reševanju težav).
- Prožnost, ker posameznik navkljub težkim okoliščinam, ki ga lahko sprva obremenijo in zavrejo pozitivno smer njegovega razvoja, poišče mehanizme, ki mu omogočajo aktivno reševanje situacije v smeri uspešnega nadaljevanja lastnih življenjskih in razvojnih nalog.

Pri definiranju rezilientnosti se v strokovni literaturi pojavljajo tako nekatera soglasja kot tudi razhajanja, v razumevanju rezilientnosti pa zasledimo tudi pomembne razvojne premike. Kaj je rezilientnost? Je rezilientnost posebna zmožnost, osebnostna poteza ali proces? Zgodnji raziskovalci tega področja so rezilientnost opredeljevali kot niz kvalit, ki podpirajo proces uspešne prilagoditve in izboljšanja, navkljub prisotnosti težav, neugodnih okoliščin ali dejavnikov tveganja. V zgodnjih študijah je bila rezilientnost videna kot »izredna zmožnost«, kot poteza, ki je imajo le redki posamezniki. Posamezniku naj bi ta

zmožnost omogočala, da se zoperstavi težkim okoliščinam ter se pozitivno prilagaja spremenjenim zahtevam (Magajna, 2008, str. 33). Schoon (2006, kot navedeno v Magajna, 2008, str. 33–44) razlaga, da razumevanje rezilientnosti kot osebnostne poteze lahko vodi v obtoževanje posameznika in pripisovanje krivde za morebiten negativni izid, zaradi pomanjkanja njegove notranje moči, psihične odpornosti itd. Kako se bo posameznik prilagajal in razvijal v neugodnih okoliščinah, je zelo odvisno tudi od sociokulturnega konteksta. Poimenovanje in raziskovanje rezilientnosti je doživelo pomembne spremembe tudi zaradi spoznanj, da na dinamiko nadaljnega prilagajanja in odzivanja v neugodnih okoliščin močno vplivajo interakcije in procesi iz širšega in družinskega okolja. Kiswarday (2012) meni podobno, da je razumevanje rezilientnosti kot lastnosti posameznika neustrezno in zavajajoče. Takšno razumevanje lahko vodi do napačnih prepričanj, da je nekaterim ljudem rezilientnost dana, drugi pa nimajo te lastnosti, ki bi jim bila v pomoč pri preseganju težkih okoliščin. »Odpornost ni lastnost, ki jo nekateri ljudje imajo, drugi pa ne. Vključuje vedenje, misli in dejanja, ki se jih lahko vsi naučimo in razvijamo.« (American Psychological Association, b.d.) Razumevanje rezilientnosti kot lastnosti posameznika lahko povzroči prelaganje odgovornosti za njeno spodbujanje in razvijanje (posameznik je sam odgovoren za razvoj lastne rezilientnosti). Pri tem se pozabi na pomembno vlogo in soodgovornost družbe za spodbujanje varovalnih dejavnikov na ravni okolja in posameznika (Kiswarday, 2012).

Prevladujoče stališče sodobnejših raziskav je, da rezilientnost ni izredna ali celo prirojena lastnost (Schoon, 2006; Margalit in Idan, 2004, kot navedno v Magajna, 2008, str. 34). Masten (2001) dodaja, da rezilientnost nastaja iz »vsakodnevne magije« običajnih normativnih človeških virov in običajnih prilagoditvenih procesov. Če človekovi prilagoditveni sistemi dobro delujejo in so zaščiteni, tudi ob resnih težavah, ni ogrožen človekov zdrav razvoj. V primeru, da so prilagoditveni sistemi oslabljeni, po ali pred nastankom težav, obstaja večje tveganje za razvojne težave, še zlasti, če so neugodne okoliščine dlje časa trajajoče. Masten (2001) pri tem poudarja, da tudi najbolj osnovni človekovi prilagoditveni sistemi niso neranljivi in zahtevajo negovanje.

»Rezilientnost lahko pojmujeemo tudi kot pozitiven in nepričakovan izid, za katerega so značilni posebni vzorci funkcionalnega vedenja, ki se pojavijo kljub prisotnosti dejavnikov tveganja. Nekateri raziskovalci rezilientnost pojmujejo kot dinamičen proces adaptacije, ki vključuje interakcije med vrsto rizičnih in varovalnih dejavnikov.« (Magajna, 2008, str. 34)

Panther Brick (Southwick, Bonanno, Masten, Panther Brick in Yehuda, 2014) definira odpornost kot proces izkoriščanja virov za ohranjanje dobrega počutja. Beseda »proces« ponazarja, da odpornost ni lastnost ali celo zmogljivost. Fraza »izkoriščanje virov« nas usmeri v razmišljanje oziroma identifikacijo najpomembnejših virov ljudi, v različnih kulturah. Izraz »ohranjanje dobrega počutja« pa opredeljuje, da je odpornost več kot odsotnost patologije ali zgolj ozka definicija zdravja.

Masten (Southwick, Bonanno, Masten, Panther Brick in Yehuda, 2014) se strinja, da je odpornost proces. Razlaga, da so ljudje socialna bitja s temeljnimi prilagoditvenimi sistemi, ki jih je prinesel biološki in kulturni razvoj in ki se nenehno vzpostavljajo in spreminjajo. V nadaljevanju avtorica doda, da ljudje živimo v človeških sistemi, ki so nenehno v interakciji z okoljem.

»Rezilientnost je proces, ki pomaga, da človek v težavah ob suportu okolja preide iz položaja žrtve in prične zavzemati aktivno stališče do težav in se v procesu spoprijemanja z njimi celo okrepi. To ne pomeni zanikanja, potlačanja ali prekrivanja težav, temveč zbujanje zavesti, da se jim ni potrebno vdati in pustiti izčrpavati, ampak energijo usmeriti v prepoznavanje virov moči in zmožnosti znotraj in zunaj sebe ter strategije za reševanje problemov načrtovati tako, da prepoznane vire moči v čim večji meri aktivirajo, nadalje razvijajo in vzpostavijo še nove vire moči, ki bodo posamezniku omogočali čim uspešnejše preživetje in napredovanje v razvoju. Paradigma rezilientnosti torej spodbuja k usmerjenosti na potenciale, na vse, kar ima posameznik dobrega in močnega v sebi in v svojem okolju ter na vse, kar bi lahko posameznik in/ali njegovo okolje še razvila.« (Kiswarday, 2012)

Palma Garcia in Hombrados Mendieta (2014) opredeljujeta odpornost kot dvojni proces. Na eni strani odpornost predstavlja zmožnost posameznika, družine ali skupnosti spoprijemanja z bodisi osebnimi, socialnimi ali z delom povezanimi težavami. Po drugi strani pa se posamezniki, družine ali skupnosti ob premagovanju težav učijo iz izkušenj in se krepijo. Tako odpornost ni le zmožnost premagovanja težav, ampak tudi priložnost za rast in razvoj.

Southwich (Southwick, Bonanno, Masten, Panther Brick in Yehuda, 2014) razlaga, da odpornost obstaja na kontinuumu (npr. posameznik, ki se dobro prilagaja na akademski ali delovni stres, je lahko manj uspešen pri prilagajanju v zasebnem življenju ali v odnosih). Gu in Day (2007) pravita, da se posameznik lahko odporno odziva v določenem kontekstu in/ali določeni poklicni/življenjski fazi, ni pa nujno, da se rezilientno odziva v drugi situaciji ali času. Pri tem Kiswarday (2012) dodaja, da posameznikova rezilientnost lahko

varira glede na kriterije, stališča in pripravljenost okolja, da deluje podporno (npr. otrok v enako težki situaciji lahko izkazuje rezilientnost v nekem okolju, v drugem pa ne – odzivanje na stisko v šoli ali doma). Scarpino (2007) pravi, da bi lahko proces odpornosti obravnavali kot vseživljenjski proces.

Fergus in Zimmerman (2005) razlagata, da je odpornost včasih zamenjana s konceptom pozitivne prilagoditve (ang. positive adjustment), s spopadanjem (ang. coping) in kompetencami (ang. competence). Čeprav so omenjeni koncepti povezani z odpornostjo, med njimi obstajajo razlike. Pozitivna prilagoditev je izid odpornosti. Na primer, ko mladostnik premaga situacijo tveganja (npr. prehod v srednjo šolo) in se zdravo razvija (npr. akademski dosežki), se je privadil na nov kontekst. V tem primeru je pozitivna prilagoditev odporen izid, proces premagovanja tveganj pa je odpornost. Proces odpornosti lahko imajo tudi druge izide, kot so: izogibanje negativnim posledicam ali uspešno spoprijemanje s travmatskimi dogodki (npr. smrt ljubljene osebe). Tudi Graber, Pichon in Carabine (2015) poudarjajo, da odpornost ni izid, ampak stalni proces ustvarjanja pomenov in rasti, pri katerem je edina zanesljiva konstanta medsebojno odvisna sposobnost posameznika in njegovega okolja za spremembe. Odpornost se prav tako razlikuje od kompetenc. Kompetence predstavljajo varovalne dejavnike na individualni ravni in so lahko ključne komponente v procesu odpornosti (Fergus in Zimmerman, 2005). Avtorja (Fergus in Zimmerman, 2005) v nadaljevanju pojasnjujeta, da obstaja večja verjetnost, da bodo kompetentni mladi obvladovali negativne vplive tveganj. Kompetence so zgolj eden izmed dejavnikov na individualni ravni za premagovanje stisk. Modeli odpornosti poudarjajo pomembnost ekološkega konteksta in zunanjih dejavnikov, da bi kompetence lahko koristile mladim pri izogibanju negativnih vplivov tveganj. Magajna (2008, str. 33) pravi, da se koncept rezilientnosti razlikuje od drugih terminov (npr. splošne pozitivne adaptacije in kompetenc), ker poleg učinkovitega funkcioniranja in pozitivnega izida vključuje prisotnost dejavnikov tveganja ali neugodnih okoliščin.

Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda (2014) prepoznajo odpornost kot kompleksen konstrukt, ki lahko ima specifične pomene za posameznika, družino, organizacijo, družbo ali kulturo. Avtorji (Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda, 2014) poudarjajo, da morda ni namen oblikovanje ene same definicije odpornosti, ampak previdno definiranje različnih tipov odpornosti glede na kontekst. Če pa želimo oblikovati enotno, široko in hkrati uporabno definicijo odpornosti, je ključno sodelovanje s strokovnjaki, ki preučujejo odpornost na različnih področjih (strojništvo, ekologija,

biologija, odpornost posameznika in družine, organizacijska odpornost, kulturna odpornost).

5.2 Raziskovanje in merjenje odpornosti

Raziskovanje področja odpornosti je potekalo skozi štiri raziskovalne valove. Na samem začetku so se raziskovalci osredotočili na opredeljevanje, prve meritve odpornosti in prepoznavanje samega področja. V drugem valu raziskovanja je bilo v ospredju prepoznavanje mehanizmov in procesov, ki spodbujajo odpornost. Tretji sklop raziskovanj je bil usmerjen v načrtovanje preventivnega spodbujanja razvoja odpornosti, na podlagi dognanih spoznanj. Zadnji, četrti val raziskovanja področja odpornosti so spodbudile nove ugotovitve o delovanju možganov, ki so jih omogočile sodobne tehnologije. Četrti val raziskovanja je omogočil kompleksnejše in celovitejše razumevanje raziskovanega področja (Kiswarday, 2013).

Magajna (2008, str. 34) pojasnjuje, da je kritičen teoretični premik od poimenovanja rezilientnosti kot poteze, k poimenovanju le-te kot dinamičnega konstrukta imel vpliv na nadaljnje raziskovanje in proučevanje področja rezilientnosti. Raziskovalci, ki so rezilientnost opisovali kot osebnostno potezo, so se z raziskavami osredotočali na raziskovanje pozitivnih in normativnih izidov ob prisotnosti težkih okoliščin in raznolikih dejavnikov tveganja. Premik definiranja rezilientnosti kot dinamičnega konstrukta in ne kot osebnostne poteze, je prinesel drugačno usmerjenost pri raziskovanju. Osredotočenost raziskovalcev se je tako premaknila k razumevanju procesov prilagajanja v okoliščinah, ki vključujejo raznolike dejavnike tveganja in varovalne dejavnike, ter na odkrivanje zunanjih dejavnikov, ki dajejo energijo, in notranjih virov energije.

Schoon (2006, kot navedeno v Magajna, 2008, str. 40) opozarja na pomembne konceptualne probleme, ki so povezani s preučevanjem rezilientnosti in varovalnih dejavnikov, kot so: problem definiranja želenega ali pozitivnega izida in povezanosti kriterijev neuspešnega oziroma uspešnega izida s specifičnim socio–kulturnim kontekstom in vrednotami, problem merjenja rezilientnosti.

V teoriji odpornosti se postavlja vprašanje, ali je odpornost sploh možno meriti. Direktno merjenje odpornosti so številni glavni raziskovalci na tem področju opredelili kot zahtevno nalogo. Raziskovalci področja odpornosti so v namen merjenja odpornosti razvili številne merilnike (Boingboing, 2010).

V nadaljevanju navajava primer vprašalnika, s katerim lahko merimo odpornost posameznikov. Vprašalnik sta oblikovala Connor in Davidson (2003) in nosi naslov – *Lestvica osebne prožnosti*. Omenjeni vprašalnik je bil preveden v slovenščino (Dolenc, Petrič in Kavčič) in nedavno tega uporabljen v šolskem prostoru, med slovenskimi učitelji (Bon, 2017). Vprašalnik zajema pet področji, ki so pomembna za posameznikovo rezilientno odzivanje v težkih situacijah:

- Zaupanje vase in načini spoprijemanja s težavami: osebe, ki verjamejo in zaupajo v svoje sposobnosti ter se s problemi učinkovito spoprijemajo, so bolj uspešne pri njihovem reševanju in posledično bolj odporne od posameznikov, ki ne verjamejo vase in se manj učinkovito spoprijemajo s težavami.
- Občutek lastne kompetentnosti, vztrajnosti in pričakovanja: kompetenten posameznik ima visoka pričakovanja in pri delu izkazuje vztrajnost. S tem posameznik nakazuje na višjo stopnjo odpornosti kot posameznik, ki se ne čuti kompetentnega, ki je pri doseganju ciljev redko vztrajen in ima nizka pričakovanja.
- Posameznikovo doživljanje nadzora nad dogajanjem: posamezniki so bolj rezilientni, če imajo tudi v stresnih situacijah občutek nadzora nad svojim življenjem in vidijo smisel v življenju.
- Posameznikovo odzivanje na spremembe in kakovost medsebojnih odnosov: bolj so rezilientni posamezniki, ki se hitro in brez težav prilagajajo na spremembe ter imajo kakovostne medsebojne odnose.
- Duhovnost: bolj duhovni posamezniki težke situacije lažje premagujejo.

5.3 Varovalni dejavniki in dejavniki tveganja v procesu odpornosti

V sistemu vsakega posameznika so prisotni dejavniki tveganja (dejavniki, ki povečujejo možnost težav) in varovalni dejavniki (dejavniki, ki spodbujajo življenjske priložnosti). Tako dejavniki tveganja kot varovalni dejavniki so spremenljivi, na oboje lahko vplivamo (Grotberg, 1999, Clay in Silberberg, 2004, Masten idr., 2008, kot navedeno v Kiswarday, 2012) in oboji vključujejo tako zunanje kot notranje dejavnike (The Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres in The Ontario Native Women's Association, 2015). Luthar (kot navedeno v Shean, 2015) pravi, da si dejavniki tveganja in varovalni dejavniki niso nujno v nasprotju. Določen dejavnik lahko v nekem kontekstu in

okolščinah posamezniku predstavlja varovalo, v drugem kontekstu pa identični dejavnik lahko predstavlja tveganje in grožnjo posameznikovemu razvoju.

Dejavniki tveganja so tisti dejavniki, katerih delovanje lahko oteži ali ogrozi posameznikov razvoj (Kiswarday, 2012). Dejavnika tveganja se redko pojavijo v izolaciji. Navadno obstaja prisotnih več dejavnikov tveganja (The Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres in The Ontario Native Women's Association, 2015). Raziskovalci so enotnega mnenja, da je za posameznika manj ugodno, če je izpostavljen večjemu številu dejavnikov tveganja, ki se pojavijo sočasno, kot pa, če obstaja prisotnost le posameznega dejavnika (Shean, 2015). Nedavne raziskave (Luthar, Rutter in Ungar, kot navedeno v Shean, 2015) kažejo na to, da niso vsa tveganja slaba in da izogibanje tveganjem ni vedno najboljša rešitev. Rutter in Luthar (kot navedeno v Shean, 2015) sta poudarila, da morejo biti tvegane izkušnje obvladljive namesto neobvladljivih stresnih izkušenj, če želimo priti do dobrih izidov.

Mikuš Kos (1999, str. 55) opredeljuje varovalne dejavnike kot tiste, ki zmanjšujejo ali preprečujejo učinke dejavnikov tveganja na posameznikov razvoj. Varovalni dejavniki so v pomoč posamezniku pri spoprijemanju s težavami in spodbujajo njegov pozitiven razvoj. Raziskave so pokazale, da se zdi, da veliko tistega, kar spodbuja pozitivno prilagajanje kljub nesreči, izvira zunaj posameznika – v družini, skupnosti, družbi, kulturi in okolju (Fleming in Ledogar, 2008).

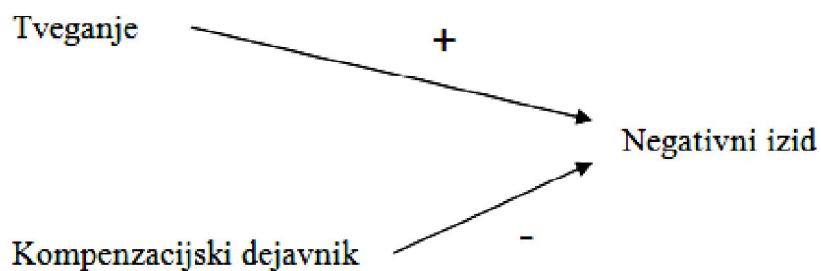
Varovalni dejavniki se lahko razlikujejo glede na kontekst in specifičnost situacije (npr. nekateri dejavniki, ki predstavljajo varovalo gasilcem v ZDA, se lahko razlikujejo od pomembnih dejavnikov, ki predstavljajo varovalo materi, ki živi v nerazviti državi). Prav tako se lahko varovalni dejavniki razlikujejo glede na starost in stopnjo zrelosti posameznika (npr. zelo zaščitni starši lahko otroku v zgodnjem otroštvu predstavljajo varovalni dejavnik, v kasnejšem otroštvu in obdobju adolescence pa ne) (Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda, 2014). Kiswarday (2012) dodaja, da se učinkovitost varovalnih dejavnikov lahko razlikuje glede na spol, vero, raso in kulturne značilnosti okolja.

Graber in Carabine (2015) menita, da je bolje uporabljati termin varovalni »mehanizem« kot varovalni »dejavnik«, ko govorimo o zaščitnem konstrukt v povezavi z odpornostjo. Graber in Carabine (2015) razlagata, da se termin varovalni mehanizem bolj približa teoriji odpornosti kot procesu in poudarja, da noben dejavnik sam po sebi, čeprav še tako močan, ni dovolj za uspešno prilagoditev.

Za raziskovalce je bilo prav tako zanimivo razumevanje, kako specifičen varovalni dejavnik reagira z dejavnikom tveganja in drugimi varovalnimi dejavniki, da bi podprl odpornost. V ta namen so raziskovalci razvili tri glavne tipe modelov odpornosti (Fleming in Ledogar, 2008, Fergus in Zimmerman, 2005):

- **Kompenzacijski model** (ang. compensatory model). Kompenzacijski model najbolje pojasnjuje situacijo, v kateri varovalni dejavnik nasprotuje ali deluje v nasprotni smeri dejavnika tveganja. Varovalni dejavnik ima neposreden učinek na izid, pri čemer je učinek varovalnega dejavnika neodvisen od vpliva dejavnika tveganja (slika 5.1). Na primer mladi, ki živijo v revščini, bodo bolj verjetno storili nasilno dejanje kot tisti, ki ne živijo v revščini. Spremljanje vedenja s strani podpornih odraslih pa lahko pripomore k kompenzaciji negativnih učinkov revščine (Fergus in Zimmerman, 2005).

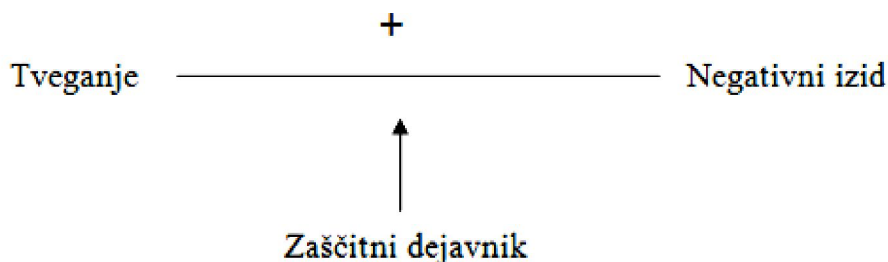
Slika 5.1 Grafični prikaz delovanja kompenzacijskih dejavnikov na izide



Vir: Fergus in Zimmerman, 2005

- **Zaščitni model** (ang. protective model). Naslednji model odpornosti je model zaščitnih dejavnikov (slika 5.2, str. 25). V tem modelu individualni viri in zunanji viri blažijo ali zmanjšujejo učinke tveganj na negativni izid. Na primer razmerje med revščino in nasilnim vedenjem je zmanjšano za mlade, ki imajo visoko stopnjo starševske podpore. V tem primeru starševska podpora deluje kot zaščitni dejavnik, saj zniža učinke revščine za možnost nasilnega vedenja (Fergus in Zimmerman, 2005). Zaščitni dejavniki lahko na različne načine delujejo oziroma vplivajo na izide. Lahko pomagajo nevtralizirati učinke tveganj, lahko oslabijo, a jih ne popolnoma odstranijo, ali pa lahko povečajo pozitivne učinke drugega zaščitnega dejavnika (Fleming in Ledogar, 2008).

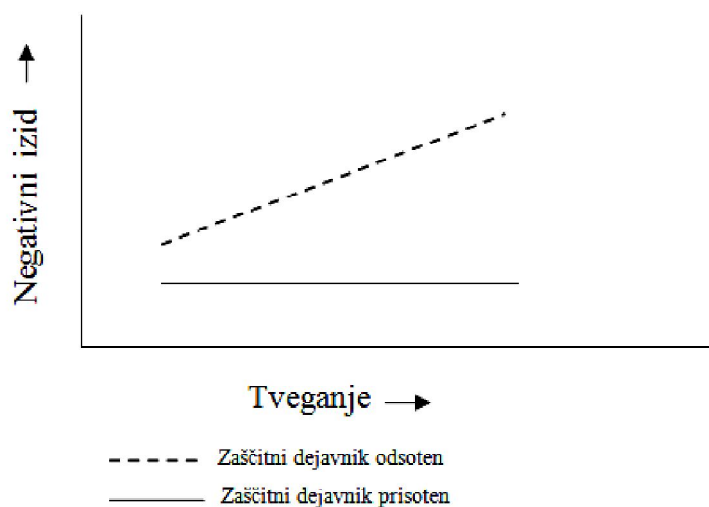
Slika 5.2 Grafični prikaz, kako lahko zaščitni dejavnik vpliva na razmerje med tveganjem in izidom



Vir: Fergus in Zimmerman, 2005

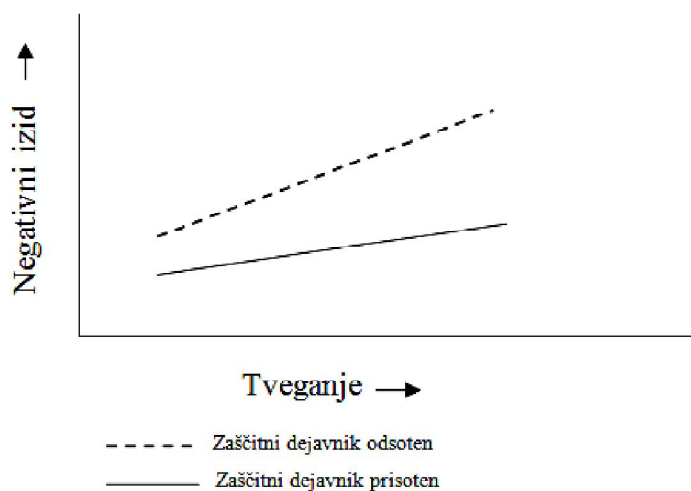
Luthar s sodelavci (2000, kot navedeno v Fergus in Zimmerman, 2005) ločuje med dvema zaščitnima modeloma: zaščitno–stabilizacijski (ang. protective–stabilizing model) in zaščitno–reaktivni model (ang. protective–reactive model). Zaščitno–stabilizacijski model (slika 5.3, str. 26) se nanaša na primere, ko zaščitni dejavnik pomaga nevtralizirati učinke tveganj. Če je zaščitni dejavnik odsoten, je višja stopnja tveganja povezana z višjo stopnjo negativnega izida. Ob prisotnosti zaščitnega dejavnika pa razmerje med tveganjem in izidom ne obstaja. Zaščitno–reaktivni model (slika 5.4, str. 26) se nanaša na primere, ko zaščitni dejavnik zmanjša, vendar v celoti ne odstrani pričakovane korelacije med tveganjem in izidom. Tako je razmerje med tveganjem in izidom močnejše, če je zaščitni dejavnik odsoten. Na primer mladostniki, ki zlorablajo droge, so lahko bolj verjetno vpleteni v tvegana spolna vedenja. Razmerje med zlorabo drog (dejavnik tveganja) in tveganim spolnim vedenjem (izid) je lahko šibkejše med mladimi, ki so med izobraževanjem v šoli imeli celovito spolno vzgojo (varovalni vir), kot med tistimi, ki tovrstnega izobraževanja niso bili deležni. Brook s sodelavci (1986, 1989, kot navedeno v Fergus in Zimmerman, 2005) predstavi zaščitno–zaščitni model. V tem modelu en zaščitni dejavnik povečuje učinek drugega varovalnega dejavnika. Zimmerman, Ramirez, Washienko, Walter, Dyer (1995, kot navedeno v Fergus in Zimmerman, 2005) pri tem pojasnjujejo, da odpornost zahteva prisotnost tveganja, zato je lahko zaščitno–zaščitni model model odpornosti le, če gre za proučevanje dveh varovalnih dejavnikov pri populaciji, ki je podvržena tveganju za možni negativni izid.

Slika 5.3 Zaščitno–stabilizacijski model



Vir: Fergus in Zimmerman, 2005

Slika 5.4 Zaščitno–reaktivni model



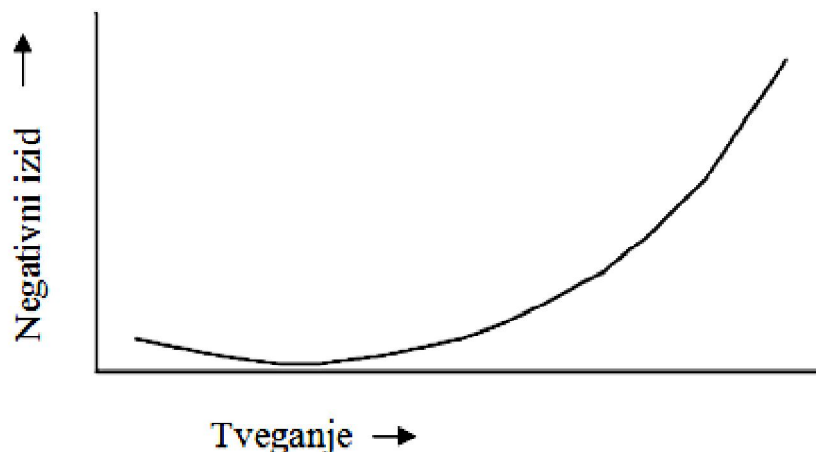
Vir: Fergus in Zimmerman, 2005

- Model izziva (ang. challenge model). V tem modelu je povezava med dejavnikom tveganja in izidom »krivulja«: izpostavljenost nizki in visoki stopnji tveganja je povezana z negativnimi izidi, zmerna stopnja izpostavljenosti dejavniku tveganja pa je povezana z manj negativnimi (ali pozitivnimi) izidi (slika 5.5, str. 27). Na primer mladostniki, ki so izpostavljeni zmerni stopnji tveganja (takšni, da premagovanje ni nemogoče), so soočeni z dovolj dejavniki tveganja, da se lahko naučijo, kako jih premagovati (Fergus in Zimmerman, 2005). Fleming in Ledogar (2008) razlagata, da je

izpostavljenost nizki stopnji tveganja koristna, saj posamezniku ponuja priložnost za prakticiranje sposobnosti in uporabo virov. Izpostavljenost tveganju mora biti zadosti izzivna, da spodbudi posameznika v odziv in posledično učenje iz procesa preseganja težav. Na primer premalo družinskih konfliktov ne bo pripravilo mladih, da bi se naučili soočanja in reševanja medsebojnih konfliktov zunaj doma. Preveč konfliktov v družinskem okolju je za mlade lahko izčrpavajoče in lahko vodi v brezup in stisko. Zmerna raven pa zagotavlja dovolj izpostavljenosti za učenje o razvoju in reševanju konfliktov. Gre za učenje preko zgledov in neposredno iz izkušenj.

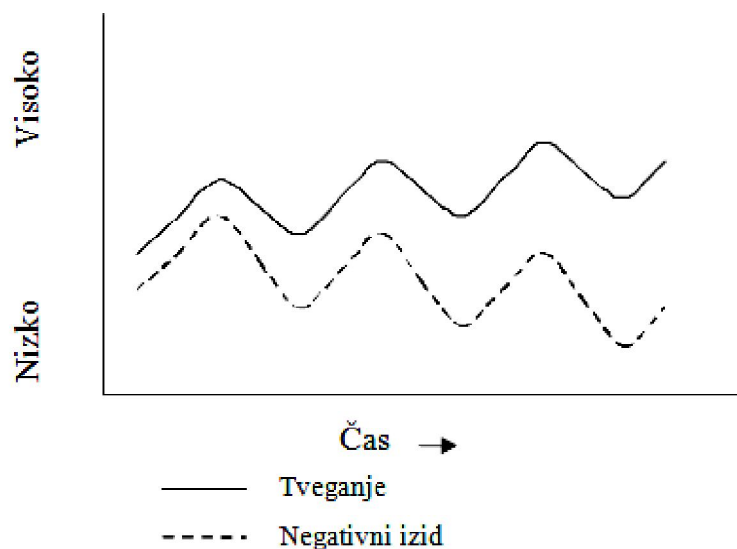
V teoriji se pojavlja izzivnemu modelu podoben model, ki ga Yates, Egeland in Sroufe (2003, kot navedeno v Fleming in Ledogar, 2008) poimenujejo model stalnega razvojnega procesa. Ta model, prikazan na sliki 5.6 (str. 28), nakazuje, da stalna ali ponavljajoča izpostavljenost nizki stopnji dejavnika tveganja, pomaga pripraviti posameznika na premagovanje pomembnejših tveganj v prihodnosti. Omenjeni model in model izziva sta si med seboj podobna, saj pri obeh lahko določen dejavnik predstavlja tveganje (če privede do negativnega izida) ali varovalni dejavnik (učenje boljšega ravnanja s stresorji v prihodnosti).

Slika 5.5 Model izziva



Vir: Fergus in Zimmerman, 2005

Slika 5.6 Model stalnega razvojnega procesa



Vir: Fergus in Zimmerman, 2005

Gotberg (1995, 1997, 1999, kot navedeno v Kiswarday, 2013) razlaga, da odporno vedenje posameznika spodbuja interakcija njegovih notranjih (»jaz sem«) in zunanjih varovalnih dejavnikov (»imam«) ter osebnih in medosebnih veščin (»znam«), ki prispevajo k oblikovanju temeljnih gradnikov odpornosti: samostojnost, zaupanje, iniciativnost, samozavest, učinkovitost, samopodoba, odgovornost. Kiswarday (2013) razlaga, da so notranji viri moči povezani s tem, kako posameznik doživlja sam sebe in se izoblikujejo na podlagi psihičnih, socialnih in fizičnih lastnosti ter pogojev. Notranji viri moči gradijo samostojnost, odgovornost, samozavest in samopodobo. Avtorica (Kiswarday, 2013) nadaljuje, da se pri krepitevi odpornosti v okviru notranjih virov moči osredotočimo na spodbujanje:

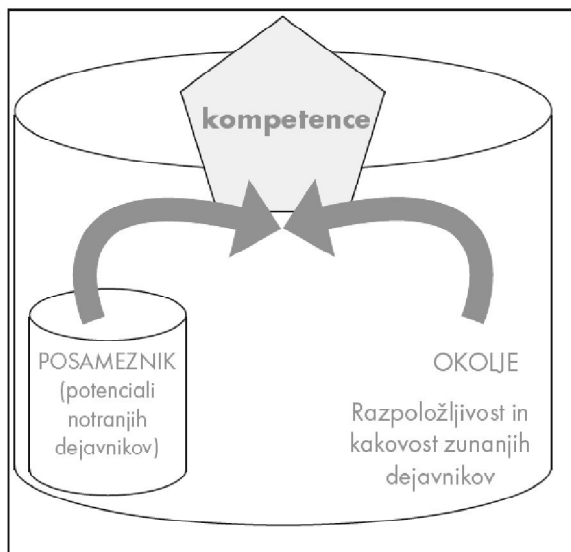
- zmožnost osredotočanja,
- zmožnost samouravnavanja,
- zmožnost razumevanja okoliščin,
- zvišanje stopnje notranje motiviranosti,
- komunikacijske spretnosti,
- izvršilno zmožnost za socialno odzivnost.

Zunanji viri moči in podpore gradijo temelje zaupanja in občutka varnosti. Povezani so z ožjim in širšim okoljem človeka, zato je z zagotavljanjem pomoči, podpore in strukture potrebno skrbeti za povečanje kakovosti in razpoložljivosti odnosov posameznika

z njegovim okoljem (tako posrednih, kakor neposrednih). Osebnostne in medosebne veščine (»znam«) so gradniki učinkovitosti in iniciativnosti ter so povezani z možnostjo za vseživljenjsko učenje. V okviru teh dejavnikov lahko spodbujamo odpornost tako, da zagotovimo dovolj priložnosti in izbire za pridobivanje znanj, spretnosti in kompetenc (npr. postavljanje realnih ciljev, komunikacijske spretnosti, zmožnost izražanja čustev in potreb, spretnost reševanja problemov) (Kiswarday, 2013).

Posameznikove kompetence so po teoriji o rezilientnosti pomemben varovalni dejavnik ob pojavu težav (Grotberg, 1995, Masten in Obradović, 2006, Henderson, 2007, kot navedeno v Kiswarday, 2013). Kiswarday (2013) razlaga, da če po definiciji varovalne dejavnike ločujemo na notranje in zunanje, lahko posameznikove kompetence opredelimo kot most oziroma rezultat pozitivne interakcije med posameznikom in njegovim okoljem. Utrjenost in raznolikost kompetenc je odvisna od možnosti, ki jih ima posameznik za vključevanje v različne sisteme v okolju (slika 5.7).

Slika 5.7 Kompetence kot most oziroma rezultat pozitivne interakcije med posameznikom – notranji viri moči in njegovim okoljem – zunanji viri moči



Vir: Fergus in Zimmerman, 2005

V literaturi se pojavljajo številni sezname univerzalnih dejavnikov tveganja in varovalnih dejavnikov, ki nakazujejo, kateri dejavniki se v povprečju kažejo kot bolj varovalni oziroma rizični. Univerzalne seznane dejavnikov tveganja in varovalnih dejavnikov lahko razumemo le na ravni povprečja, saj je delovanje dejavnika odvisno od situacije in konteksta, v katerem se pojavi (Rutter, 2013, kot navedeno v Shean, 2015).

Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda (2014) razlagajo, da je za razumevanje odpornosti pomembno, da se oblikujejo sezname dejavnikov, ki jo podpirajo. Prav tako pa je pomembno zavedanje, da se učinkovitost dejavnikov razlikuje od človeka do človeka, glede na številne dejavnike, kot so osebnost, vrsta izziva, dostopnost virov in okolje.

V nadaljevanju povzemava primer univerzalnega seznama varovalnih dejavnikov po Grant in Kinman (b.d.). Raziskave so pokazale, da imajo odporni ljudje naslednje kvalitete:

- samozaupanje v reševanje prihajajočih problemov/nalog in samospoštovanje,
- entuziazem, optimizem in upanje,
- odprtost do izkušenj,
- pozitivno samopodobo in močan občutek identitete,
- visoko stopno avtonomije,
- samozavedanje in čustveno pismenost,
- sposobnost kritičnega razmišljanja in zmožnost konstruktivne refleksije,
- zmožnost postavljanja meja,
- dobro razvite socialne spretnosti in zmožnost razvijanja ter ohranjanja učinkovitih medsebojnih odnosov,
- fleksibilnost in prilagodljivost: širok spekter strategij za ustvarjalno reševanje problemov,
- sposobnost prepoznanja in uporabe notranjih in zunanjih virov podpore ter dostop do raznolikih virov podpore,
- uspešne prilagoditve na spremembe,
- vztrajnost pri soočanju z izzivi, neuspehi in stiskami,
- občutek smisla in sposobnost najti smisel ob težavah in izzivih,
- sposobnost učenja iz izkušenj,
- usmerjenost v prihodnost,
- smisel za humor,
- zmožnost uspešnega uravnavanja in obvladovanja lastnih čustev in čustev drugih,
- zmožnost postavljanja stabilnih fizičnih in čustvenih meja med delom in osebnim življenjem.

5.4 Spodbujanje in krepitev odpornosti

Paradigma odpornosti se ne osredotoča le na reševanje težav posameznika, temveč tudi na spodbujanje in krepitev posameznika ter njegovega okolja (Marshall, 2001, kot navedno v Kiswarday, 2012). Pri tem avtorji priročnika *Building your own resilience, health and wellbeing* (Skills for Care, 2016) razmišljajo takole: »Nekateri ljudje imajo lastnosti, zaradi katerih so bolj odporni od drugih. Vendar pa je odpornost najbolj opredeljena v smislu vedenja in podpore. Vedenja se je možno priučiti in podpora se lahko zagotovi – kar pomeni, da v praksi lahko veliko storimo, da bi ljudem pomagali postati bolj odporni.«

V literaturi se v zvezi s krepitvijo in spodbujanjem odpornosti večkrat pojavlja pojem »intervencija« (Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda, 2014, Graber, Pichon in Carabine, 2015). V psihologiji se »intervencija« nanaša na neklinične programe ali klinična zdravljenja usmerjena v spreminjanje vedenj, spoznanj, stališč, čustev, odnosov ali izidov. Intervencije odpornosti so usmerjene v spodbujanje odpornih procesov in/ali prilagajanja.

Po Masten in Obradović (2006, kot navedeno v Kiswarday, 2013) gre pri spodbujanju rezilientnosti za vzpostavljanje novih in krepitev že razpoložljivih virov moči, zaščite in pomoči na ravni posameznika in njegovega okolja, z namenom, da bi posameznik navkljub težavam lahko v določenem okolju opravljal svoje razvojne naloge in čim bolj kakovostno živel.

Pridobivanje in učenje kompetenc je za človeka pomembno vse življenje (Masten in Obradović, 2006, kot navedeno v Kiswarday, 2013), zato so programi, ki spodbujajo razvoj rezilientnosti usmerjeni v razvoj in spodbujanje kompetenc na področjih, ki jih teorija rezilientnosti prepoznava kot temeljne za premagovanje ovir in težav (Kiswarday, 2013).

Bonanno (Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda, 2014) poudarja, da moremo biti pri prizadevanjih za krepitev in spodbujanje odpornosti previdni, ker je odpornost nekaj običajnega. Bonanno (Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda, 2014) pravi da, če o nečem razmišljamo profilaktično, moramo poskrbeti, da le to ne ogroža naravne odpornosti ljudi. Na primer, če pogledamo literaturo o človeških dejavnikih, vidimo, da posegi, kot so kolesarske čelade in varnostni pasovi, zaradi katerih so ljudje varnejši, dejansko povečujejo nesreče. Ljudje se počutijo varnejše, zato postanejo manj previdni. Omenjeni avtor v nadaljevanju razlaga, da obstaja veliko dejavnikov

odpornosti, vendar se je pri krepitvi le-teh smiselno osredotočiti na najbolj izvedljive, možne, uresničljive.

Panther Brick (Southwick, Bonanno, Masten, Panther Brick in Yehuda, 2014) meni, da je najpomembnejši in učinkovit pristop h krepitvi odpornosti naracija ljudi o vsakdanjem življenju (kateri so pomembni cilji ljudi in kaj ljudje že delajo, da bi jih dosegli). Da bi razvili učinkovite posege za krepitev odpornosti, je ključnega pomena razumevanje, da so ljudje vključeni v družine, družine v organizacije in skupnosti ter skupnosti v družbo in kulture. Intervencije, ki so usmerjene na katerokoli od teh ravni, bodo pomagale delovati na drugih ravneh. Včasih najučinkovitejša strategija za krepitev odpornosti na določeni ravni lahko pomeni posredovanje na drugi ravni (npr. da bi izboljšali odpornost pri mladoletniku, je morda bolje šolam in staršem zagotoviti potrebna sredstva, kot so zdrava prehrana, izobraževanje o vzgoji otrok, namesto intervenirati na ravni posameznega otroka). V namen krepitve odpornosti je prav tako pomembno razumevanje, da se lahko dejavniki odpornosti v eni skupnosti razlikujejo od tistih v drugih skupnostih (npr. podeželski Afganistan proti Manhattanu). Hkrati pa tudi, da se spretnosti, ki so potrebne za uspešno reševanje ene stresne situacije/travme, lahko razlikujejo od tistih, ki so potrebne za uspešno spopadanje z ločeno stresno/travmatsko izkušnjo (teroristični napad proti diagnozi raka). Intervencije za krepitev odpornosti lahko potekajo pred, med ali po stresnih situacijah, pri čemer so nekateri posegi lahko učinkovitejši v določenih trenutkih. V idealnih primerih se intervencije vpeljejo pred pojavom stresnih dogodkov, kar omogoča, da so posamezniki bolj pripravljeni na spopadanje s težavami.

Uspešne intervencije za spodbujanje in krepitev odpornosti so odvisne od dobrega razumevanja tveganj, katerim je izpostavljena ciljna populacija, in varovalnih procesov, virov moči, ki so zaželeni, uporabni in izvedljivi tako na ravni posameznika, družine in širših podpornih sistemov (Graber, Pichon in Carabine, 2015).

Werner (kot navedeno v Shean, 2015) pravi, da odpornost ni nekaj stalnega, ampak se spreminja skozi čas. Avtor nadaljuje, da je odpornost odvisna od ravnovesja med dejavniki tveganja in varovalnimi dejavniki ter predlaga, da naj bi intervencije naslavljale to ravnovesje v različnih fazah posameznikovega življenja. Intervencije za krepitev odpornosti naj bi tako zagotavljale prisotnost večjega števila varovalnih dejavnikov ali zmanjševale stopnjo stresnih življenjskih dogodkov.

Razvijanje rezilientnosti je sistemski in dinamičen konstrukt, zato je priporočljivo, da se rezilientnost spodbuja predvsem sistemsko, in je najbolj učinkovito, če poteka v vseh

sistemih, v katere je vključen posameznik (Benard, 1991, Masten in Wrihgt, 2009, kot navedeno v Kiswarday, 2012).

Graber, Pichon in Carabine (2015) menijo, da je za doseganje maksimalnih koristi intervencij potrebno le-te ciljno usmeriti, namesto uporabe zgolj enega pristopa. Intervencije je potrebno ciljno usmeriti glede na spol, starost, kulturo, stopnjo tveganja in dostopnosti do varovalnih dejavnikov.

Ljudje imamo velik potencial za spopadanje s težavami, se po potrebi spremeniti ali prilagoditi, a za to potrebujejo osnovne socialne in materialne vire. Eden od najpomembnejših načinov za spodbujanje odpornosti je spodbujanje zdrave družine in okolja, kar omogoča, da se posameznikovi naravni zaščitni sistemi razvijajo in delujejo učinkovito (Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda, 2014).

5.5 Odpornost in delovno okolje

Nekatere poklicne skupine delajo v zelo stresnih pogojih in so izpostavljene večjemu tveganju pojavitve depresije, tesnobe, sekundarnega travmatskega stresa in izgorelosti. Kljub temu so nekateri posamezniki manj podvrženi stresu na delovnem mestu in njegovimi negativnimi posledicami. Takšni posamezniki so videni kot »odporni«. Številne raziskave so našle povezave med stopnjo posameznikove odpornosti in specifičnimi negativnimi posledicami, kot sta izgorelost in izčrpanost zaradi sočutja (Ress, Breen, Cusack in Hegney, 2015).

Delo nam nalaga številne zahteve. Zahteve ne vključujejo le delovnih nalog in delovnih ciljev, ampak tudi zahteve s strani sodelavcev, strank in drugih. Te zahteve ustvarjajo pritisk. Dokler ima posameznik občutek, da je sposoben izpolnjevati zahteve, je pritisk, ki ga povzročajo zahteve, obvladljiv in lahko predstavlja vir motivacije. Zahteve, ki jih je težko izpolniti, povzročajo preveč pritiska. Preveč pritiska pa ustvarja stres. Odporno vedenje nam pomaga obvladovati pritisk, nadzorovati morebiten stres in izpolnjevati zahteve (slika 5.8, str. 34) (Braddell, 2015). V priročniku *Greater resilience better care* (Braddell, 2015) navajajo, da je odpornost v delavnem okolju pomembna, ker varuje zaposlene pred stresom in zagotavlja kvaliteto storitev.

Slika 5.8 Pritisk, stres in odpornost



Vir: Braddell, 2015

Braddell (2015) razlaga, da vseh pritiskov ne moramo odstraniti iz skrbstvenega dela, zato se mu zdi še toliko bolj pomembno, da organizacije storijo kar lahko, da bi zaposlenim pomagale obvladovati pritisk oziroma z drugimi besedami postati bolj odporni.

Braddell (2015) podaja številne prednosti spodbujanja odpornosti v socialno delavnem okolju, tako za organizacijo, zaposlene in uporabnike storitev.

Z vidika organizacije je spodbujanje odpornosti pomembno, ker zagotavlja:

- uspešnost in učinkovitost storitev: delo je opravljeno na podlagi organizacijskih vrednot,
- vodenje in upravljanje na vseh organizacijskih ravneh,
- učenje, razvoj in pozitivno delovno kulturo,
- vključenost delavcev in delavno moralo,
- ohranjanje delavne sile,
- harmonično in povezano skupinsko delo (Braddell, 2015).

Spodbujanje odpornosti v delovnem okolju koristi zaposlenim in njihovim osebnim asistentom, ker lahko:

- povečuje zadovoljstvo pri delu,
- spodbuja osebni razvoj,
- povečuje samozavedanje in razumevanje drugih (izboljšana čustvena inteligenca), kar vodi v boljše osebne in profesionalne odnose,
- izboljšuje veščine samoupravljanja (npr. sposobnost postavljanja meja, spretnosti spoprijemanja s težavami),

- krepi fizično in psihično dobro počutje (npr. optimizem, upanje, samozavest, vztrajanje kljub neuspehom),
- povečuje kakovostno sprejemanje odločitev (Braddell, 2015).

Zaradi hitrega tempa in stalno spreminjajočega okolja so posamezniki konstantno izpostavljeni spremembam in negotovostim, kar lahko vpliva na njihovo življenje. V delovnem okolju lahko spremembe predstavljajo dejavnike tveganja, ki lahko vplivajo na odpornost. Različni primeri zunanjih dejavnikov tveganja, ki lahko vplivajo na posameznike na delavnem mestu, so predstavljeni v tabeli 5.1 (Paton, 2011, str. 5).

Tabela 5.1 Zunanji dejavniki tveganja, ki lahko vplivajo na posameznike na delavnem mestu

Posameznik	Delovna skupina	Organizacija	Drugo
Spreminjanje delovnega mesta. Spreminjanje delovne vloge. Ustrahovanje in nadlegovanje na delovnem mestu. Delovne zahteve. Ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem. Ideološke napetosti. Konflikti.	Spreminjanje timske strukture in dinamike. Stalna reorganizacija tima. Neizkušenost zaposlenih. Težave z menedžmentom. Pomakanje virov. Neučinkovito vodstvo.	Pridobitve in združitve. Korporativno prestrukturiranje.	Globalne finančne krize. Okoljske in naravne nesreče. Terorizem. Svetovne zdravstvene krize.

Vir: Paton, 2011, str. 5

McFadden (2014) je z raziskavo med socialnimi delavci na področju varstva otrok ugotovil, da je bila dobra podpora vodilnih v organizaciji, pomemben vir odpornosti za zaposlene v prvem letu zaposlitve. Poleg tega je več kot polovica vprašanih menila, da je odpornost povezana z odnosi med vodilnimi in zaposlenimi. Kar tretjina pa je izgorelost povezovala s pomanjkanjem podpore vodilnih.

Na podlagi raziskav in študij Grant in Kinman (2015) predstavi okvir specifičnih znanj, sposobnosti in lastnosti, ki naj bi jih imeli menedžerji za varovanje dobrega počutja zaposlenih (tabela 5.2, str. 36).

Tabela 5.2 Znanja, spretnosti in lastnosti menedžerjev, ki varujejo dobro počutje zaposlenih

Menedžerji v socialnem delu naj bi imeli znanja o:
• Načinih, na katere stres zaradi dela vpliva na zaposlene (npr. psihično in mentalno zdravje, zasebno življenje, nezdrava vedenja, kot je prekomerno uživanje alkohola in delovna učinkovitost). • Čustvenih zahtevah, ki spremljajo prakso socialnega dela in kako lahko te ogrozijo dobro počutje. • Kako reflektivna supervizija lahko pomaga pri predelavi kompleksnih čustvenih zahtev, s katerimi se soočajo zaposleni. • Pomembnosti ustreznega premora in regeneracijskega časa za vzdrževanje dobrega počutja in optimalne delavne učinkovitosti na dolgi rok. • Individualnih razlikah v potrebah, praksah in izzivih med zaposlenimi. • Ustreznih politikah in procesih, ki pomagajo zaposlenim upravljati stres (reaktivno) in zgraditi odpornost (proaktivno). • Dostopnosti podpore in treningov za posameznike in skupine. • Pomembnosti medsebojne podpore.
Menedžer naj bi imel spretnosti, kot so:
• Razvoj kulture v organizaciji, ki omogoča odprte diskusije o čustvenih zahtevah pri delu, jih normalizira in olajšuje. • Prepoznavanje in spremljanje znakov stresa v zgodnjih fazah. • Zagovarjanje prednosti odpornosti za vse zainteresirane. • Prevezmanje odgovornosti in opogumljanje zaposlenih za trajnostne spremembe. • Prepoznavanje potreb in moči posameznikov ter njihova spremenljivost skozi čas. • Sodelovanje z zaposlenimi pri prepoznavanju delovnih prilagoditev, ki lahko zmanjšujejo stresno naravo dela in izboljšajo njihovo počutje. • Dajanje vzora samopomoči in prilagodljivost. • Prepoznavanje lastnih omejitev.
Menedžerji naj bi imeli naslednje lastnosti:
• Dostopnost. • Čustvena inteligenca, samozavedanje, razvita sposobnost refleksije. • Primerna stopnja empatije. • Realen optimizem. • Samozavest za spremembe. • Razmišljanje v naprej: predvidevanje notranjih in zunanjih sprememb, ki lahko imajo vpliv na dobro počutje zaposlenih. • Ustvarjalnost pri oblikovanju rešitev.

Vir: Grant in Kinman, 2015

Grant in Kinman (2015) k zgoraj navedenemu okviru znanj, sposobnosti in lastnosti (tabela 5.2) dodajata tudi pomen vrednot. Sočutje, integriteta, avtentičnost in močan čut za pravičnost so bili predlagani kot ključni faktorji, ki lahko vodjem v socialno delavnih organizacijah pomagajo pri varovanju zdravja zaposlenih. Pomembno je prepoznavanje dejstva, da lahko močna predanost vrednotam socialnega dela ogrozi skrb zase in dobro počutje (npr. če socialni delavec čuti obvezo po nadaljevanju dela, kljub lastnemu slabemu počutju). Čeprav menedžerji predstavljajo močan vir pomoči zaposlenim pri zaščiti

njihovega dobrega počutja, tudi sami potrebujejo podporo. Grant in Kinman (2015) pravita, da učinkoviti menedžerji ne zanemarjajo svojega dobrega počutja in pred pomočjo drugim najprej pomagajo sebi.

Učinkoviti načini, kako organizacija lahko prispeva h krepitvi odpornosti zaposlenih so tudi:

- Jasnost namena. Za graditev odpornosti med zaposlenimi je pomembno, da delavci poznajo namen, vlogo in cilj organizacije. K odpornosti zaposlenih prispeva tudi razumevanje, kako opravljeno delo prispeva k organizacijskim ciljem. Na podlagi tega razumevanja zaposleni prepoznajo namen in vrednost opravljenega dela.
- Negovanje zaupanja. Graditev zaupanja v organizaciji zahteva čas in je morda najbolj pomemben dejavnik za oblikovanje odpornega delovnega tima. Ob prisotnosti zaupanja zaposleni lažje priznajo svoje napake in šibkosti, prosijo za pomoč ali nasvet, tvegajo, podajajo in sprejemajo konstruktivno kritiko, delijo ideje, sodelujejo med seboj, so osredotočeni na cilje namesto na politike in govorice.
- Razumne delovne obremenitve. Mnoge organizacije želijo doseči več z manj, vendar neobvladljiva količina delavnih obremenitev, ki zahteva od zaposlenih konstantno delo preko delavnega časa, lahko škoduje prizadevanjem za krepitev odpornosti. Po drugi strani pa nerazumne delavne obremenitve lahko vplivajo na slabšo produktivnost, zmanjšajo kreativnost in inovativnost zaposlenih. Skeptiki bi rekli, da je osredotočanje na grajenje odpornosti zaposlenih samo način, kako zvišati delovno produktivnost. Drugi pa pravijo, da so odporni zaposleni kritični do čezmernih delavnih obremenitev in neučinkovitih procesov ter iščejo nove ideje in možnosti.
- Spodbujanje skupinske povezanosti. Odporen tim je tisti, kjer imajo zaposleni občutek skupnega namena in medsebojne povezanosti ter se podpirajo v težkih obdobjih. Povezanost med zaposlenimi se lahko gradi skozi socialne aktivnosti, skupinske treninge, proslavljanja individualnih in skupinskih dosežkov, rednimi neformalnimi druženji ter gradnjo vzajemnega zaupanja in spoštovanja.
- Promocija zdravja in dobrega počutja. Odpornost je dobra za naše zdravje. Vedno več raziskav dokazuje, da so pozitivne emocije povezane z delovanjem imunskega sistema in zmožnostjo spopadanja s stresom. Bolj smo odporni, ko smo fizično, psihično in mentalno zdravi (Human Solutions, 2013).
- Spodbujanje avtonomije. Raziskave (A Study of Voluntary effort in the Work Force, 1996, kot navedeno v Human Solutions, 2013) so pokazale, da okolje, kjer je prisotno

veliko nadzora in zahtev ter ne dovoljuje lastnega mišljenja, sprejemanja lastnih odločitev in preizkušanja novosti, vodi v »naučeno nemoč«. Slednje pomeni, da se zaposleni naučijo, da je njihovo lastno razmišljanje in delovanje nesmiselno, kar vodi v pasivno čakanje na ukaze. S spodbujanjem avtonomije na delovnem mestu zaposleni razvijejo zaupanje v svoje sposobnosti in iznajdljivost.

V priročniku, ki je bil oblikovan v podporo razumevanju, spodbujanju in gradnji odpornosti med socialnimi delavci, so podani praktični predlogi, kako lahko organizacije pomagajo razvijati odpornost in odorno vedenje (Braddell, 2015). Glavni cilji za razvoj in učenje odpornosti so:

- Predstaviti koncept in pomembnost odpornosti.
- Pomagati posamezniku in skupini, da pridobi spretnosti, znanja in poglede, ki lahko predstavljajo vir odpornosti (uporaba formalnih in neformalnih načinov učenja: npr. delavnice, eksperimentalno učenje, timske diskusije in kritična refleksija, vrstniško učenje, samostojno učenje itn.).
- Pomoč zaposlenim pri uporabi novih znanj v praksi (motivacija, podpora, nagrada).

V nadaljevanju priročnik navaja, da se pri učenju za odpornost osredotočimo na (Braddell, 2015):

- Spopadanje s kratkotrajnimi in dolgotrajnimi pritiski (npr. tehnike sproščanja in čuječnosti).
- Skrb zase (fizično in psihično), upravljanje s časom, postavljanje mej in asertivnost.
- Grajenje pozitivnega delavnega okolja (npr. širše razumevanje namena in pomena dela, učinkovito timsko delo, medosebne komunikacijske spretnosti, empatija, čustvena inteligenca, zavedanje vpliva čustev na vedenje).
- Reševanje problemov in kritično mišljenje, refleksija lastnega mišljenja, pogled na problem z drugih perspektiv, iskanje pomoči.
- Samokritičnost, samoocena, toleranca do nejasnosti, samozavedanje in samozavest (prevzemanje odgovornosti, odprtost do novih ljudi in izkušenj, prilagodljivost pri soočanju s spremembami, zavzemanje realističnega optimizma nasproti strahu pred porazom).

5.5.1 Krepitev in spodbujanje odpornosti s pomočjo supervizije

Teorija odpornosti lahko supervizorjem pomaga raziskovati, podpreti in okrepiti interakcije med delavci in njihovim delavnim okoljem. Za supervizorje je pomembno, da prepoznajo, s katerimi viri zaposleni že razpolagajo, in skupaj raziščejo področja, kjer bi se lahko okrepili (Weld, 2012).

Weldova (2012) je prilagodila nekatere Walshove (2008) ključne praktične principe za krepitev odpornosti družin, ki jih lahko supervizorji uporabijo za podporo delovne odpornosti. Supervizor lahko podpre in krepi delovno odpornost supervizantov tako, da:

- Izrazi zaupanje v supervizantovo zmožnost premagovanja stiske.
- Je sočuten in zagotavlja varen prostor za pogovor.
- Posluša in zavzame neobsojajočo držo.
- Uporablja vprašanja za refleksijo čustvenega zavedanja in intuitivnih procesov.
- Odkriva druge možne vire podpore.
- Odkriva in gradi vire moči ter ne zanika ranljivosti.
- Normalizira in kontekstualizira stisko.
- Zmanjšuje občutek krivde in stigme.
- Pri preusmeritvi fokusa iz problemov k možnostim je kreativen in podpira prilagoditve.
- Identificira naslednje korake, ki so v pomoč supervizantom pri premiku iz trenutne situacije.
- Sprašuje supervizante, kako lahko izkušnje uporabijo pri nadaljnjem delu.

Supervizor lahko v kontekstu supervizije socialnim delavcem pomaga pri krepitvi odpornosti tudi tako, da:

- Verjame v vrednost in pomembnost njihovih storitev.
- Vzdržuje visoke profesionalne standarde.
- Pomaga zaposlenim razumeti širšo politiko in profesionalni kontekst.
- Pomaga zaposlenim prepoznati in ceniti njihove dobre prakse.
- Usmerja zaposlene v reševanje problemov.
- Se povezuje z zaposlenimi in prisluhne njihovim skrbem.
- Razvija močan tim in naravnost k stalnemu učenju.
- Je zgled spoštljivega ravnanja z zaposlenimi, uporabniki storitev in delovnimi partnerji.
- Spodbuja vztrajnost in optimizem pri soočanju s težavami.
- Razvija dobre odnose z delavnimi partnerji.

- Se zavzame za supervizijo kot prioriteto (Children's Workforce Development Council, 2009).

5.6 Odpornost in stroka socialnega dela

Socialno delo je kariera, ki lahko posamezniku prinaša osebno zadovoljstvo in človeka izpolnjuje, po drugi strani pa je delo socialnega delavca lahko zelo stresno. Vrednote profesije, družbeni kontekst dela, težke okoliščine uporabnikov in organizacijska kultura socialnega varstva lahko prispevajo k zahtevnemu delovnemu okolju (Fox, Leech in Roberts, 2014).

Znano je, da je stroka socialnega dela ena izmed najbolj stresnih profesij in da morajo biti socialni delavci odporni, da bi zaščitili svoje dobro počutje (Grant in Kinman, 2014a). Fox, Leech in Roberts (2014) pravijo, da socialni delavci pogosto razumejo in spodbujajo odpornost uporabnikov, manj pa se zavedajo lastnih potreb po odpornosti. Avtorji (Fox, Leech in Roberts, 2014) nadaljujejo, da to ni le problem oziroma vprašanje za posameznega delavca, ampak zadeva tudi širše okolje – organizacijo in profesijo kot celoto.

Obstaja splošno strinjanje, da je odpornost izredno pomembna v pomagajočih poklicih, saj se zaposleni pri delu običajno soočajo s kompleksnimi, težkimi in emocionalno zahtevnimi situacijami (Grant in Kinman, 2014a).

Grant in Kinman (2014a) razlagata, da čeprav je bilo na temo odpornosti v delovnih okoljih opravljeno malo raziskav, obstajajo dokazi, da se bolj odporni zaposleni učinkoviteje spoprijemajo z delovnim stresom. Raziskave izvedene med menedžerji so pokazale, da je odpornost povezana z raznolikimi pozitivnimi izidi, kot so psihološko zdravje, zadovoljstvo z delom in delovno uspešnostjo (Luthans et al., 2007, Youssef in Luthans, 2007, kot navedeno v Grant in Kinman, 2014a).

Grant in Kinman (2014a) ugotavljata, da je na eni strani bilo o stresu, izgorelosti in načinih njihovega obvladovanja v polju socialnega dela napisano že veliko, na drugi strani pa obstaja le malo smernic za doseganje odpornosti na delovnem mestu. Do nedavnega je bilo tudi malo znanega o naravi odpornosti v stroki socialnega dela, varovalnih dejavnikih, ki jo podpirajo, in o tem, kako je odpornost mogoče v socialnem delu razvijati.

Graditev in skrb za odpornost v stroki socialnega dela je videna kot deljena odgovornost. Greer (2016b) poudarja, da je socialno delo profesija, ki strmi k razumevanju uporabnika v njegovem socialnem in okoljskem kontekstu ter nadaljuje, da se mora skrb za

odpornost socialnih delavcev obračati k isti perspektivi. Pomembno vlogo Greer (2016b) pri skrbi za odpornost pripisuje tako posamezniku, supervizorjem, menedžerjem, sodelavcem, delodajalcem in profesorjem na fakulteti. Podobnega mnenja je Perry (2016, kot navedeno v Hardy, 2016), ki pripisuje veliko vlogo za krepitev odpornosti organizacijam z zagotavljanjem primerne in kakovostne podpore ter dobrim delavnim okoljem za zaposlene. Od zaposlenih se ne bi smelo pričakovati, da sami upravljajo z nevzdržnimi razmerami ali delovnimi zahtevami. Potrebno se je zavedati, da ima vsakdo svoje omejitve. Greer (2016, kot navedeno v Hardy, 2016) vidi odpornost potrebno za spoprijemanja s čustvenimi zahtevami dela in predlaga rešitev problema z omejitvijo števila primerov na socialnega delavca ter zagotavljanjem dobre supervizije. K temu avtor dodaja, da razlog za krepitev odpornosti socialnih delavcev ne sme voditi v pričakovanje, da bodo potem ljudje delali v nevzdržnih pogojih. Niti v obtoževanje socialnih delavcev, da niso dovolj »močni« pri delu.

Grant in Kinman (2013) pojasnjujeta, da je za oblikovanje s prakso podprtih, sprejemljivih in učinkovitih intervencij za krepitev odpornosti v poklicu socialnega dela prvi korak razumevanje, kako socialni delavci razumejo odpornost, zakaj menijo, da je pomembna in na kakšne načine jo je možno okrepiti. Avtorja (Grant in Kinman, 2013) sta na to tematiko izvedla kvalitativno raziskavo med dvesto študenti socialnega dela in stotimi izkušenimi socialnimi delavci v Angliji. Sodelujoči so v pisni obliki odgovorili na vprašanja (vprašanja so bila respondentom postavljena pred informiranjem ali diskusijami o odpornosti):

- Kaj je odpornost?
- Zakaj je za socialne delavce pomembno, da so odporni?
- Kaj lahko storimo za krepitev odpornosti?

V nadaljevanju povzemava ključne ugotovitve raziskave. Na podlagi rezultatov so raziskovalci ugotovili, da je odpornost v socialnem delu mogoče konceptualizirati kot reaktivno kvaliteto (vir, na katerega se lahko opremo v stresnih trenutkih) ali proaktivni mehanizem (zaščitni mehanizem, ki se izgradi skozi čas, za spoprijemanje s težavami v prihodnosti). Raziskovalci so se pri tem opirali na delo Greenglassa (2002), ki je definiral dve vrsti spopadanja s stresom: reaktivno (spopadanje s stresom se začne, ko se pojavi stresni dogodek), proaktivno (viri za spopadanje s stresom se razvijajo za uporabo v prihodnosti). Študentje socialnega dela so odpornost opisali kot splošno, enodimenzionalno, socialni delavci pa kot kompleksen in več dimenzionalen pojem. Raznoliki so bili pogledi o tem, ali je odpornost notranja, fiksna kvaliteta (študentje) ali

nekaj, kar se lahko razvije, nauči (socialni delavci). Študentje so odpornost v večji meri opisovali kot kvaliteto posameznika v nasprotju s socialnimi delavci, ki so opisovali odpornost kot interakcijo med posameznikom in njegovim delovnim okolje. Študentje so bili v večji meri mnenja, da je odpornost samo zaščitni mehanizem (reaktivna kvaliteta), socialni delavci pa bolj kot aktiven in dinamičen proces (proaktivni mehanizem). V splošnem so imeli socialni delavci bolj kompleksne in več dimenzionalne predstave o odpornosti. Socialni delavci so v nasprotju s študenti poudarili interakcijo med osebnimi lastnostmi in varovalnim okoljem pri podpiranju odpornosti. Raziskovalci so ugotovili, da so imeli študentje bolj idealističen pogled na varovalno naravo odpornosti, v smislu: pričakovanje spopadanja s čimerkoli, kar življenje prinese, aktivno sprejemanje vseh izzivov, nikoli občutiti strahu itn. Raziskovalci so glede tega zaključili, da potrebujejo študentje socialnega dela razviti bolj realistični pogled na odpornost, kot »običajno magijo« namesto izredne zmogljivosti (Masten, 2009, kot navedeno v Kinman in Grant, 2013).

V podobnem raziskovalnem delu sta avtorja Grant in Kinman (Kinman, Grant in Leggetter, 2017) ugotovila, da je odpornost v socialnem delu možno definirati kot:

- Obvladovanje: sposobnost upravljanja s stresom in stiskami (»shajanje brez občutka preobremenjenosti«, »spopadati se s stresnimi situacijami/zaustavljanje pritiskov«).
- Prilagodljivost: sposobnost prilagajanja razmeram (»se prilagodi različnim situacijam«).
- Samozavedanje: zmožnost refleksije (»zmožnost samorefleksije in učenja o sebi«, »samozaščita preko boljšega poznavanja sebe«).
- Notranjo moč: trdnost, sposobnost zaupanja vase (»ne bojiš se spopadati s težkimi trenutki znova in znova«, »vzeti stvari v svoje roke«),
- Samozaščito: sposobnost ustvarjanja meja med delom in domom (»vzdrževati profesionalno distanco«).
- Podporo: sposobnost prepoznavanja in dostopa do ustreznih virov podpore (»prepoznavanje, kje in kako dobiti podporo«, »gradnja podpornih skupin«).

Na vprašanje, zakaj je odpornost pomembna za socialne delavce, sta Kinman in Grant (Kinman, Grant in Leggetter, 2017) od respondentov pridobila naslednje odgovore:

- Samozaupanje/samozavest, zmožnost zagovorništva (»podpreti tiste, ki so manj odporni za premagovanje izzivov«, »izboljšanje rezultatov za uporabnike storitev«).

- Samozaščito, zmožnost obvladovanja stisk, po stiskah se pobrati, rasti in se učiti (»pomaga nam pri reševanju stresnih situacij in pri sprejemanju težkih odločitev«, »pomaga nam čustveno in fizično shajati z emocionalnimi nemiri pri delu«).
- Osebno rast, sposobnost učenja iz izkušenj (»biti sposoben učiti se iz situacij na poti in iti naprej«).
- Refleksijo, sposobnost spoznavanje sebe in zavedanje vpliva sebe na delo (»povečuje samozavedanje«, »izboljšuje sposobnost ocenjevanja načinov dela«).
- Podporo, sposobnost vedenja, kdaj poiskati podporo (»pomaga nam, da prosimo za pomoč in podporo«).

Kinman in Grant (Kinman, Grant in Leggetter, 2017) sta sodelujoče v raziskavi povabila tudi k razmisleku o tem, kaj je možno storiti za izboljšanje odpornosti socialnih delavcev. Respondenti so podali naslednje odgovore:

- Veščine spoprijemanja: sposobnost ustreznega obvladovanja stresa.
- Reflektivna praksa: sposobnost krepitev samozavedanja (»zavedati se lastnih misli in občutij«, »razmišljati o praksi, iskanje ali izboljšanje znanja za boljše shajanje«).
- Skrb zase: zmožnost najti čas za okrevanje in pridobitev osebne podpore (»čas za sprostitev«, »poskrbimo, da skrbimo zase: fizično, duševno in spiritualno«).
- Empatija: sposobnost razumevanja drugih perspektiv (»biti razumevajoč, odprt in potrpežljiv«, »ne kriviti sebe ali drugih«).
- Usposabljanje: zmožnost dostopa do znanj in spretnosti (»poiskati dobre spretnosti in načine za sprostitev«, »naučiti se tehnik za obvladovanje čustev in težav«).

Zanimivo je tudi delo avtorja McCann s sodelavci (McCann idr., 2013), ki so na podlagi pregleda literature raziskali individualne in kontekstualne dejavnike povezane z odpornostjo med različnimi poklici na področju zdravstva, med njimi tudi socialnih delavcev. Povzetek individualnih in kontekstualnih dejavnikov, ki podpirajo odpornost med različnimi poklicnimi skupinami, so predstavljeni v spodnjih tabelah (tabela 5.3, tabela 5.4, str. 45, tabela 5.5, str. 45, tabela 5.6, str. 46).

Tabela 5.3 Individualni dejavniki povezani z odpornostjo

Dejavniki		Medicinske sestre	Socialni delavci	Psihologi	Svetovalci	Zdravniki
Demografski	Starost	x	x	x	-	-
	Spol	x	x	x	x	x
	Izkušnje	x	x	-	-	-
	Dohodek	x	-	x	-	-
	Tih prosti čas	x	-	o	x	-

Vedenjski (osebni)	Smeh/humor	x	x	±	x	-
	Ravnovesje med delom in zasebnim življenjem	x	x	x	x	x
	Sprostitev	-	x	-	-	x
	Meditacija	o	-	-	x	x
	Telesna aktivnost	-	±	x	-	x
	Počitnice	-	-	x	o	-
	Iskanje pomoči	-	x	x	-	$\bar{x}$
Vedenjski (profesionalni)	Nadaljnje izobraževanje	-	x	x	o	-
	V koraku z literaturo	-	-	x	o	-
	Problem/aktivno reševanje	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	-	-
Kognitivni (osebni)	Osebna identiteta	-	x	-	x	-
	Samozavedanje	-	-	x	x	-
	Samorefleksija/vpogled	x	-	x	x	x
	Samozaupanje v reševanje prihajajočih problemov/nalog	x	-	-	o	-
	Čuječnost	-	x	-	-	$\bar{x}$
	Pozitivni samogovor/odnos	x	-	x	o	-
	Pozitivna refleksija	-	-	o	x	-
	Upanje/optimizem	x	x	-	-	-
	Prepričanja/duhovnost	x	x	$\bar{x}$	o	$\bar{x}$
Kognitivni (profesionalni)	Profesionalna identiteta	x	x	x	x	-
	Profesionalne vrednote	-	x	-	-	$\bar{x}$
	Objektivnost	-	-	o	x	-
	Predanost	±	o	o	x	-
	Izziv	±	x	x	-	-
	Nadzor	x	x	x	o	-

Legenda: x = podprto, da se dejavnik nanaša na odpornost; **x** = močno podprto, da se dejavnik nanaša na odpornost; ± = kontradiktorne ugotovitve glede povezave dejavnika z odpornostjo; $\bar{x}$ = je bilo priporočeno; o = ni močno potrjeno/pomanjkanje dokazov; - = ni bilo raziskano/omenjeno

Vir: McCann idr., 2013

Tabela 5.4 Kontekstualni dejavniki povezani z odpornostjo

Dejavniki		Medicinske sestre	Socialni delavci	Psihologi	Svetovalci	Zdravniki
Relacijski (osebni)	Podpora partnerja	x	-	-	±	X
	Podpora družine	x	x	x	±	-
	Podpora prijateljev	x	x	x	o	-
	Terapija/svetovanje	-	-	±	o	X
Relacijski (profesionalni)	Validacija/spoštovanje	x	-	-	-	X
	Podpora sodelavcev	x	x	x	o	X
	Mentorji/vzorniki	x	x	x	-	-
	Povezanost z uporabnikom	-	x	x	-	X
	Resnost uporabnikovega primera/samomorilnost	x	-	x	-	X
	Delanje sprememb	x	x	x	o	-
	Klinična in vrstniška supervizija	-	x	x	±	-
Okoljski	Nizka delovna obremenitev	-	x	-	±	-
	Pestrost dela	-	x	-	-	X
	Skladnost spretnosti	-	x	-	-	±
	Zasebna praksa	-	-	x	x	-
	Kultura	±	x	±	-	-

Legenda: x = podprto, da se dejavnik nanaša na odpornost; x = močno podprto, da se dejavnik nanaša na odpornost; ± = kontradiktorne ugotovitve glede povezave dejavnika z odpornostjo; x̄ = je bilo priporočeno; o = ni močno potrjeno/pomanjkanje dokazov; - = ni bilo raziskano/omenjeno

Vir: McCann idr., 2013

Tabela 5.5 Kontekstualni dejavniki povezani z odpornostjo ugotovljeni samo v eni disciplini

Dejavniki	Disciplina
Podpora tima	Medicinske sestre
Podpora organizacije	Medicinske sestre
Medsebojno poročanje o opravljenem delu	Medicinske sestre
Pravičnost	Socialni delavci
Pomen dela	Socialni delavci
Delovni pogoji/razporeditev	Socialni delavci
Pomoč drugim	Psihologi
Spodbujanje rasti pri uporabnikih	Psihologi
Bikulturalizem	Psihologi
Intelektualna stimulacija	Psihologi
Prepoznavanje privilegijev dela	Svetovalci
Osebn odkrivanje pri delu z uporabniki	Svetovalci
Organizacijsko reševanje problemov	Zdravniki

Vir: McCann idr., 2013

Tabela 5.6 Individualni dejavniki povezani z odpornostjo ugotovljeni samo v eni disciplini

Dejavniki	Disciplina
Kompetence	Medicinske sestre
Kreativnost	Medicinske sestre
Opolnomočenje	Medicinske sestre
Interpretacijski slog	Medicinske sestre
Občutek dosežka	Medicinske sestre
Etičnost	Socialni delavci
Rutina	Socialni delavci
Vestnost	Socialni delavci
Pozitivne emocije	Socialni delavci
Realistična pričakovanja	Socialni delavci
Rekreacijske dejavnosti	Psihologi
Hobiji	Psihologi
Priprava na seanso	Psihologi
Osebne vrednote	Psihologi
Osebna rast	Psihologi
Avtonomija	Psihologi
Občutek smisla	Psihologi
Samosočutje	Svetovalci
Čas zase	Zdravniki
Asertivnost	Zdravniki
Opustitev potrebe po nadzoru	Zdravniki

Vir: McCann idr., 2013

Grant in Kinman (2014b) poudarjata, da morajo izobraževalne institucije v poklicih pomoči pripraviti študente na resnično naravo njihovega dela, jih spodbujati k iskanju podpore, ko je to potrebno za zaščito njihovega dobrega počutja, in krepiti njihovo samozavest za zagovorništvo sprejemljivih delavnih pogojev. Grant in Kinman (2014b) navajata štiri kompetence, ki naj bi jih izobraževalne ustanove razvijale že pri študentih za odpornost v pomagajočem poklicu: sposobnost refleksije, čustvena inteligenca, profesionalna samozavest (asertivnost, komunikacijske sposobnosti, spretnosti pri reševanju konfliktov itn.), socialna podpora. Avtorja nadaljujeta, da so nekatere od zgoraj omenjenih kompetenc že vključene v kurikulum, a ne z jasnim namenom razvoja odpornosti. Močan potencial za krepitev odpornosti in skrbi zase imajo naslednje strategije, utemeljene na dokazih: reflektirajoča praksa, supervizija, medvrstniško učenje, čuječnost, učenje iz izkušenj (študije primerov, igre vlog, praksa).

Grant in Kinman (2012) sta na podlagi raziskovanja dejavnikov, ki podpirajo odpornost v socialnem delu, zasnovala delavnice »Dnevi dobrega počutja«. Trije glavni cilji delavnic so bili:

- Krepitev zavedanja pomembnosti skrbi zase in odpornosti za sedanje in prihodnje dobro počutje ter delovno uspešnost.
- Seznaniti študente s širokim naborom tehnik za večanje odpornosti in dobrega počutja.
- Razmislek o možnostih razvoja odpornosti, ki ustrezajo individualnim potrebam in željam študentom.

Cilji so bili doseženi s skrbno izbranimi interaktivnimi delavnicami, ki so jih izvedli strokovnjaki. Teme so bile čuječnost, spretnost razmišljanja, uporaba supervizije za refleksivno prakso, medvrstniško učenje za krepitev socialne podpore in dobro počutje, samozavedanje in akcijsko načrtovanje itn. Raziskave so pokazale, da so bile študentom, ki so sodelovali na delavnicah, le-te uporabne in da so opremljeni z novimi spretnostmi.

6. Problem

Nekatere poklicne skupine delajo v zelo stresnih pogojih in so izpostavljene večjemu tveganju pojavitve depresije, tesnobe, sekundarnega travmatskega stresa in izgorelosti. Kljub temu so nekateri posamezniki manj podvrženi stresu na delovnem mestu in njegovim negativnim posledicam. Takšni posamezniki so videni kot »odporni« (Ress, Breen, Cusack in Hegney, 2015).

Socialno delo je kariera, ki lahko posamezniku prinaša osebno zadovoljstvo in človeka izpolnjuje (Fox, Leech in Roberts, 2014), po drugi strani pa je znano, da je stroka socialnega dela ena izmed najbolj stresnih profesij (Grant in Kinman, 2014a).

Med izobraževanjem na fakulteti za socialno delo smo se študentje srečali s konceptom odpornosti v kontekstu dela z družino, sami pa sva zaznali pomembnosti in potrebnost poudarka na odpornosti socialnih delavcev pri delu, saj, če želimo kakovostno podpreti sočloveka, je najprej potrebno poskrbeti zase. Fox, Leech in Roberts (2014) pravijo, da socialni delavci pogosto razumejo in spodbujajo odpornost uporabnikov, manj pa se zavedajo lastnih potreb po odpornosti.

Med slovensko literaturo je precej raziskav posvetilo pozornost stresu in izgorelosti v socialnem delu, ni pa bilo še zaslediti poudarka na odpornosti socialnih delavcev in varovalnih dejavnikov.

Temo vidiva kot relevantno za stroko socialnega dela tudi, ker sva s tem vse socialne delavce in študente, ki so se jo odločili prebrati, spodbudili k razmisleku o njihovi osebni odpornosti pri delu. Če bodo tudi zaposleni na fakulteti za socialno delo uvideli pomembnost ukvarjanja z odpornostjo vseh bodočih socialnih delavcev, bodo morda razmislili o programih, novih strategijah, virih ali predmetu v kurikulumu, ki bodo spodbujali in krepili odpornost za poklic socialnega delavca. Magistrsko delo lahko obogati tudi delo z uporabniki, saj širi razumevanje koncepta odpornosti, varovalnih dejavnikov, spodbujanja in krepitve odpornosti, itd.

Cilj najinega raziskovalnega dela je bil oceniti odpornost socialnih delavcev in raziskati varovalne dejavnike, povezane z odpornostjo v stroki socialnega dela. Zanimalo naju je tudi, kako stresno doživljajo socialni delavci svoje delo. Da bi dosegli zastavljene cilje, sva si postavili naslednja raziskovana vprašanja.

RV1: Kako stresno socialni delavci doživljajo svoje delo?

RV2: Kako odporni so socialni delavci?

RV3: Kateri varovalni dejavniki prispevajo k odpornosti socialnih delavcev?

7. Metodologija

7.1 Vrsta raziskave

Najina raziskava je kombinacija kvalitativnega in kvantitativnega raziskovalnega pristopa. V delu, kjer sva ocenili odpornost socialnih delavcev z *Lestvico osebne prožnosti* (Connor in Davidson, 2003) in doživljanje stresnosti dela, sva pridobili podatke, ki sva jih lahko prešteli (kvantitativna). Za nabor varovalnih dejavnikov v stroki socialnega dela pa sva pridobivali goste besedne opise respondentov, kar uvršča raziskavo v kvalitativno kategorijo. Raziskava je tudi deskriptivna, saj opisuje zastavljen raziskovalni problem.

7.2 Raziskovalni instrument

Podatke sva zbirali z anonimnim anketnim vprašalnikom. Del anketnega vprašalnika predstavlja lestvica osebne prožnosti, ki sva jo vzeli iz magistrskega dela Barbare Bon (2017). V nalogi je avtorica raziskovala odpornost učiteljev razrednega pouka in njihovo pripravljenost za spodbujanje odpornosti med učenci. Lestvico osebne prožnosti sta oblikovala Connor in Davidson (2003), prevedle pa so jo P. Dolenc, M. Petrič in T. Kavčič. Lestvica je namenjena raziskovanju odpornosti socialnih delavcev na petih področjih delovanja:

- pričakovanj, vztrajnosti in kompetentnosti,
- spoprijemanja s težavami in zaupanjem vase,
- odzivanja na spremembe in doživljanja kakovosti medsebojnih odnosov,
- doživljanj občutka nadzora nad dogajanjem,
- duhovnosti.

Lestvica je sestavljena iz 25 trditvev. Dve trditvi lestvice sva priredili najini raziskavi (»Moje življenje ima smisel« v »Delo, ki ga opravljam, ima smisel« in »Imam nadzor nad življenjem« v »Nad delom, ki ga opravljam, imam nadzor«). Socialni delavci so na lestvici od 1 (sploh ne velja) do 5 (vedno velja) označili, v kolikšni meri trditve zanje veljajo. Trditve *Lestvice osebne prožnosti* (Connor in Davidson, 2003) za višjo stopnjo odpornosti socialnih delavcev zahtevajo višjo stopnjo strinjanja (npr. odgovor 1 – sploh ne velja prinese 1 točko, odgovor 5 – vedno velja pa 5 točk). Najvišje možno število točk, ki so ga lahko socialni delavci zbrali, je bilo 125 točk.

Ostala vprašanja sva oblikovali sami s pomočjo pregledane literature. Za raziskovanje varovalnih dejavnikov povezanih z odpornostjo, sva zastavili dve odprti vprašanji.

7.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo predstavljajo vsi socialni delavci v Republiki Sloveniji, ki so zaposleni na področju socialnega varstva v času trajanja raziskave. Vzorec raziskave je bil priložnostni. Na anketni vprašalnik je odgovorilo 149 socialnih delavcev. Povprečna starost respondentov je bila približno štirideset let, najmlajša oseba je imela 24 let, najstarejša pa 62 let.

Tabela 7.1 Vzorec glede na spol

Spol	f	f % ²
Ženski	143	96
Moški	6	4
Drugo	0	0
Skupaj	149	100

V raziskavi je sodelovalo 143 (96 %) socialnih delavk in 6 (4 %) socialnih delavcev (tabela 7.1).

Tabela 7.2 Vzorec glede na doseženo delovno dobo v letih na področju socialnega varstva

Dosežena delovna doba v letih na področju socialnega varstva:	f	f %
do 3 let	25	17
4–6 let	20	13
7–18 let	63	42
19–30 let	26	17
31 ali več let	15	10
Skupaj	149	100

² f = frekvenca, število anketirancev; f % odstotek, delež anketirancev

Največ sodelujočih v raziskavi (42 %) je dopolnilo 7–18 let delovne dobe na področju socialnega varstva. 17 % vprašanih je imelo v času raziskave do 3 let oziroma 19–30 let delovne dobe na področju socialnega varstva. 13 % respondentov kot socialni delavci delajo že 4–6 let. 31 ali več let delovnih izkušenj na področju socialnega varstva pa je imelo 15 sodelujočih v raziskavi.

7.4 Zbiranje podatkov

Anketni vprašalnik sva respondentom posredovali po elektronski pošti med aprilom in majem 2018, preko spletne aplikacije 1KA. Njihove elektronske naslove sva pridobili iz uradnih spletnih strani organizacij na področju socialnega varstva. V pomoč pri naboru kontaktov so nama bili tudi razpisi učnih baz Fakultete za socialno delo. Anketni vprašalnik sva posredovali na okoli 580 elektronskih naslovov. Med zbiranjem podatkov je respondentka izrazila zanimanje za branje magistrskega dela, zato sva v vprašalnik dodali možnost, da sodelujoči v anketi pustijo svoj elektronski naslov za posredovanje končnega izdelka, v kolikor bi si to želeli.

7.5 Obdelava in analiza podatkov

Odgovore na vprašanja odprtega tipa sva zbrali, določili kodirne enote, jim nato pripisali relevantne pojme oziroma kode. Vsebinsko sorodne kode sva nato združili v večje enote oziroma kategorije in oblikovali teorijo. Odgovore na vprašanja odprtega tipa sva zaradi boljše preglednosti predstavili v tabeli. Ostale podatke sva obdelali s pomočjo programov Excel in IBM SPSS Statistics 20.0.

8. Rezultati

RV1: Kako stresno socialni delavci doživljajo svoje delo?

V prvem raziskovalnem vprašanju naju je zanimalo, kako stresno socialni delavci doživljajo svoje delo. Iz tabele 8.1 je razvidno, da je več kot polovica vprašanih odgovorila, da je njihovo delo stresno (57,7 %). Le približno 3 % sodelujočih svoje delo ne doživlja stresno, nasprotno pa je 23 % socialnih delavcev odgovorilo, da je njihovo delo zelo stresno, 17 % udeležencev raziskave pa se glede stresnosti svojega dela ni natančno opredelila. Če združimo frekvence od »je stresno« in »je zelo stresno« ugotovimo, da se kar 80,5 % respondentov pogosto srečuje s stresnimi situacijami na delavnem mestu.

Tabela 8.1 Kako stresno socialni delavci doživljajo svoje delo

Moje delo											
Sploh ni stresno		Ni stresno		Niti/niti		Je stresno		Je zelo stresno		Skupaj	
f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
0	0	4	2,7	25	16,8	86	57,7	34	22,8	149	100

RV2: Kako odporni so socialni delavci?

V drugem raziskovalnem vprašanju naju je zanimalo, kako odporni so socialni delavci. Odpornost sva določili glede na število točk, ki so jih socialnih delavcev v povprečju dosegli na *Lestvici osebne prožnosti* (Connor in Davidson, 2003). V tabeli 8.2 (str. 53–54) so prikazane povprečne vrednosti (mediana), standardni odkloni, frekvence in odstotki za posamezno trditev znotraj *Lestvice osebne prožnosti*. Tabela 8.2 prikazuje tudi povprečne vrednosti in standardne odklone za posamezno področje predhodno omenjene lestvice. Na koncu tabele 8.2 sta izračunana povprečna vrednost in standardni odklon celotne lestvice ter povprečno število točk, ki so jih socialni delavci dosegli na *Lestvici osebne prožnosti*, avtorjev Connor in Davidson (2003), s katero sva, kot sva že omenili, ugotavljali, kako odporni so strokovnjaki na področju socialnega dela. V tabeli 8.2 so posamezna področja lestvice predstavljena od najvišje ocenjenega do najnižje ocenjenega.

Za potrebe magistrskega dela naju je zanimal rezultat celotne lestvice, torej skupno povprečno število točk, ki so jih socialni delavci na lestvici dosegli. V nadaljevanju pa kljub temu najprej na kratko povzemava dobljene rezultate za posamezna področja lestvice in posamezne trditve znotraj njih.

Tabela 8.2 Frekvence, odstotki, povprečne vrednosti in standardni odkloni lestvice osebne prožnosti

Trditev	Sploh ne (1) f (f %)	Redko (2) f (f %)	Včasih (3) f (f %)	Pogosto (4) f (f %)	Vedno (5) f (f %)	M	SD
Področje: Občutek lastne kompetentnosti, pričakovanja in vztrajnost (N = 149)							
Na svoje dosežke sem ponosen.	0 (0)	1 (0,7)	22 (14,8)	69 (46,3)	57 (38,3)	4,22	0,72
Vedno dam vse od sebe.	0 (0)	0 (0)	3 (2)	82 (55,0)	64 (43,0)	4,41	0,53
Kljub oviram verjamem, da lahko doosežem svoje cilje.	0 (0)	1 (0,7)	17 (11,4)	91 (61,1)	40 (26,8)	4,14	0,63
Svoje cilje se trudim dosegati kljub oviram.	0 (0)	0 (0)	11 (7,4)	71 (47,7)	67 (45)	4,38	0,62
Tudi v težkih situacijah se ne vdam.	0 (0)	0 (0)	12 (8,1)	89 (59,7)	48 (32,2)	4,24	0,59
Rad imam izzive.	1 (0,7)	3 (2)	50 (33,6)	61 (40,9)	34 (22,8)	3,83	0,83
Vidim se kot močno osebo pri spoprijemanju s težavami.	1 (0,7)	1 (0,7)	38 (25,5)	77 (51,7)	32 (21,5)	3,93	0,75
Neuspeh me zlahka ne ustavi.	0 (0)	7 (4,7)	46 (30,9)	73 (49)	23 (15,4)	3,75	0,77
Skupaj						4,11	0,68
Področje: Odzivanje na spremembe in kakovostni medsebojni odnosi (N = 149)							
Ob doživljanju stresa se lahko obrnem na vsaj eno osebo, s katero imam dober odnos.	0 (0)	4 (2,7)	12 (8,1)	50 (33,6)	83 (55,7)	4,42	0,75
Iz preteklih izkušenj se učim in sem zato v prihodnje bolj samozavesten pri soočanju z novimi izzivi.	0 (0)	4 (2,7)	10 (6,7)	71 (47,7)	64 (43)	4,31	0,72
Hitro si opomore po bolezni, poškodbah ali drugih stiskah.	0 (0)	5 (3,4)	29 (19,5)	77 (51,7)	38 (25,5)	3,99	0,77

Na spremembe se prilagodim brez težav.	0 (0)	5 (3,4)	43 (28,9)	80 (53,7)	21 (14,1)	3,79	0,72
Z vsako situacijo se lahko uspešno spoprimem.	0 (0)	1 (0,7)	35 (23,5)	97 (65,1)	16 (10,7)	3,86	0,59
Skupaj						4,07	0,71
Področje: Občutek nadzora nad dogajanjem (N = 149)							
Delo, ki ga opravljam, ima smisel.	0 (0)	2 (1,3)	17 (11,4)	73 (49)	57 (38,3)	4,24	0,70
Vem, kam se lahko ob doživljanju stresa obrnem po pomoč.	5 (3,4)	5 (3,4)	33 (22,1)	62 (41,6)	44 (29,5)	3,91	0,97
Nad delom, ki ga opravljam, imam nadzor.	1 (0,7)	3 (2)	26 (17,4)	94 (63,1)	25 (16,8)	3,93	0,69
Skupaj						4,03	0,79
Področje: Zaupanje vase in načini spoprijemanja s težavami (N = 149)							
V težkih situacijah se včasih zanesem na intuicijo.	2 (1,3)	5 (3,4)	34 (22,8)	90 (60,4)	18 (12,1)	3,79	0,75
V težkih situacijah ostanem zbran in jasno razmišljam.	1 (0,7)	3 (2)	37 (24,8)	84 (56,4)	24 (16,1)	3,85	0,73
Znam obvladati neprijetna čustva.	0 (0)	9 (6)	43 (28,9)	82 (55)	15 (10,1)	3,69	0,73
Pri odločitvah rad prevzamem pobudo.	1 (0,7)	11 (7,4)	53 (35,6)	74 (49,7)	10 (6,7)	3,54	0,76
Stresne situacije me naredijo močnejšega.	3 (2)	14 (9,4)	56 (37,6)	61 (40,9)	15 (10,1)	3,48	0,87
Ob stresnih situacijah skušam najti kaj duhovitega.	3 (2)	14 (9,4)	48 (32,2)	64 (43)	20 (13,4)	3,56	0,91
Rad sprejemam odločitve, ki vplivajo na druge.	17 (11,4)	40 (26,8)	60 (40,3)	29 (19,5)	3 (2)	2,74	0,97
Skupaj						3,52	0,82
Področje: Doživljanje duhovnosti (N = 149)							
Vse se zgodi z razlogom.	8 (5,4)	9 (6)	32 (21,5)	60 (40,3)	40 (26,8)	3,77	1,08
V težkih situacijah mi pomaga vera v usodo ali boga.	48 (32,2)	34 (22,8)	31 (20,8)	18 (12,1)	18 (12,1)	2,49	1,37
Skupaj						3,13	1,23
Skupaj vsa področja (ocene) N = 149						3,77	0,85
Skupaj vsa področja (točke) N = 149						96,26	

Iz tabele 8.2 je razvidno, da so socialni delavci najvišjo povprečno vrednost dosegli na področju *občutka lastne kompetentnosti, pričakovanj in vztrajnosti* ($M = 4,11$), kateremu sledita področji *odzivanja na spremembe in kakovost medsebojnih odnosov* ($M = 4,07$) in *občutka nadzora nad dogajanjem* ($M = 4,03$), nato pa področji *zaupanje vase in načini spoprijemanja s težavami* ($M = 3,52$) ter *duhovnost* ($M = 3,13$).

Iz rezultatov področja, pri katerem so socialni delavci dosegli najvišjo povprečno vrednost, *občutek lastne kompetentnosti, pričakovanja in vztrajnost* ($M = 4,11$), je razvidno, da je najvišjo povprečno vrednost dosegla trditev *vedno dam vse od sebe* ($M = 4,41$). Kar 92,7 % vprašanih socialnih delavcev se tudi pogosto oziroma vedno *trudi dosegati svoje cilje kljub oviram*. Prav tako je zelo velik delež respondentov zase ocenilo, da se v težkih situacijah pogosto oziroma vedno *ne vdajo* (91,9 %) in pogosto oziroma vedno *verjamejo, da lahko kljub oviram dosežejo svoje cilje* (87,9 %). Najnižjo povprečno vrednost znotraj področja vztrajnosti pri doseganju ciljev sva izračunali pri trditvi *na svoje dosežke sem ponosen* ($M = 4,22$). Zadnje tri trditve področja *občutek lastne kompetentnosti, pričakovanja in vztrajnost* se nanašajo na pričakovanja in občutek kompetentnosti za soočanje s stresnimi situacijami. Rezultati prikazujejo, da so povprečne vrednosti teh treh trditev nižje od trditev, ki se znotraj področja *občutek lastne kompetentnosti, pričakovanja in vztrajnost* nanašajo na vztrajnost pri doseganju ciljev. Najvišjo povprečno vrednost znotraj področja pričakovanja in občutek kompetentnosti za soočanje s stresnimi situacijami sva izračunali pri trditvi *vidim se kot močno osebo pri spoprijemanju s težavami* ($M = 3,93$), nekoliko nižjo povprečno vrednost je dosegla trditev *rad imam izzive* ($M = 3,83$). Trditev *neuspeh me zlahka ne ustavi* je znotraj celotnega področja dosegla najnižjo povprečno vrednost ($M = 3,75$) pri čemer pa še vedno več kot polovica socialnih delavcev (64,4 %) pravi, da jih neuspeh pogosto oziroma vedno ne ustavi.

Področju *občutka lastne kompetentnosti, pričakovanj in vztrajnosti* sledi področje *odzivanja na spremembe in kakovost medsebojnih odnosov*. Velika večina (89,3 %, $M = 4,42$) socialnih delavcev je navedlo, da se pogosto oziroma vedno *ob doživljanju stresa lahko obrne na vsaj eno osebo, s katero ima dober odnos*. Prav tako veliko socialnih delavcev meni, da pretekle izkušnje predstavljajo *priložnost za učenje, na podlagi katerih se pridobiva samozavest za soočanje z novimi izzivi* ($M = 4,31$). Kar 90,7 % respondentov je ocenilo, da omenjena trditev za njih pogosto oziroma vedno velja. Velik del socialnih delavcev (77,2 %) meni, da si *hitro opomorejo po bolezni, poškodbah ali drugih stiskah*. V primerjavi z ostalimi trditvami znotraj tega področja pa je nekoliko manj socialnih

delavcev ocenilo, da se z *vsako situacijo lahko uspešno spoprimejo* in da se *na spremembe prilagajajo brez težav*, čeprav je še vedno več kot 67 % vprašanih ocenilo, da predhodno omenjeni trditvi za njih pogosto oziroma vedno veljata.

Sledi področje *občutek nadzora nad dogajanjem* ($M = 4,03$). Znotraj tega področja sva najvišjo povprečno vrednost izračunali za trditev *delo, ki ga opravljam, ima smisel* ($M = 4,24$). 87,3 % vprašanih se je do trditve opredelilo s pogosto oziroma vedno, kar lahko pomeni, da velika večina socialnih delavcev v svojem delu prepozna smisel. Nekoliko manj socialnih delavcev pa ima *občutek nadzora nad delom, ki ga opravljajo* ($M = 3,93$). Socialni delavci tudi pogosto oziroma vedno vedo, kam se lahko *ob doživljanju stresa obrnejo po pomoč* (71,1 %), pri čemer pa kar 28,9 % vprašanih o tem ni tako zelo prepričana oziroma sploh ne vedo, kje najti vire moči.

Socialni delavci so nekoliko nižje kot ostala področja ocenili področje *zaupanje vase in načini spoprijemanja s težavami* ($M = 3,52$). Najvišje so socialni delavci ocenili trditev *v težkih situacijah ostanem zbran in jasno razmišljam* ($M = 3,85$). Zgolj 2,7 % vprašanih je navedlo, da v težkih situacijah redko ali sploh ne uspejo ostati zbrani in jasno razmišljati. 72,5 % socialnih delavcev se v težkih situacijah vedno oziroma pogosto *zanese na intuicijo* ($M = 3,79$), nekoliko redkeje pa socialni delavci za spoprijemanje s težkimi situacijami uporabijo humor ($M = 3,56$). Iz rezultatov lahko tudi razberemo, da večina socialnih delavcev zna *obvladovati negativna čustva*, saj je kar 65,3 % vprašanih menilo, da trditev za njih pogosto oziroma vedno velja. Mnenja o tem, da stresne situacije predstavljajo priložnost za rast, so s strani socialnih delavcev deljena. 51 % vprašanih je menilo, da jih stresne situacije pogosto oziroma vedno naredijo močnejše, 11,4 % socialnih delavcev pa je mnenja, da stresne situacije ne predstavljajo oziroma redko pomenijo priložnost za rast. Znotraj tega področja sta bili najnižje ocenjeni trditvi *pri odločitvah rad prevzamem pobudo* ($M = 3,54$) in *rad sprejemam odločitve, ki vplivajo na druge* ($M = 2,74$). Pri čemer je še vedno več kot polovica vprašanih (56,4 %) odgovorila, da pri odločitvah pogosto oziroma vedno prevzamejo pobudo in le 8,1 % socialnih delavcev to stori redko oziroma nikoli. Nekoliko manj radi pa socialni delavci prevzemajo odločitve, ki vplivajo na druge. Približno 40 % vprašanih je trditev *rad sprejemam odločitve, ki vplivajo na druge* ocenilo z redko oziroma sploh ne.

Najnižje so socialni delavci ocenili področje *doživljanja duhovnosti* ($M = 3,13$). Kar 87,3 % vprašanih socialnih delavcev je označilo, da se pogosto oziroma vedno *stvari dogajajo z razlogom*, pri tem jih 21,5 % meni, da se zgolj včasih stvari zgodijo z razlogom in le 5,4 % respondentov meni, da se stvari sploh ne dogajajo z razlogom. Trditev *v težkih*

situacijah mi pomaga vera v usodo ali boga je na celotni lestvici dosegla najnižjo povprečno vrednost ($M = 2,49$). Več kot polovica socialnih delavcev (55 %) je označilo, da predhodna trditev za njih sploh ne oziroma redko velja, 20,8 % sodelujočih vera v usodo ali boga v težkih situacijah pomaga včasih, 24,2 % respondentom pa pogosto oziroma vedno.

Iz pridobljenih rezultatov je razvidno, da so socialni delavci na vseh področjih lestvice v povprečju skupaj dosegli 96,26 točk od možnih 125 točk. Srednja vrednost celotne lestvice znaša $M = 3,77$. Pregled celotne lestvice, po posameznih trditvah nam tudi nakazuje, da so se socialni delavci skoraj do vseh trditev letvice, v povprečju najpogosteje opredelili s »pogosto«. Iz tega lahko sklepamo, da se socialni delavci v stresnih, težkih situacijah pogosto odporno odzivajo. Na splošno gledano so torej socialni delavci zase v povprečju ocenili, da so odporni in se v stresnih, težkih, situacijah znajo odporno odzivati.

RV3: Kateri varovalni dejavniki prispevajo k odpornosti socialnih delavcev?

V magistrskem delu naju je prav tako zanimalo, kateri so varovalni dejavniki v stroki socialnega dela. Varovalne dejavnike sva raziskali s pomočjo dveh odprtih vprašanj, ki sva ju zastavili v anketnem vprašalniku. Na podlagi pridobljenih odgovorov sva posamezne varovalne dejavnike s pomočjo literature združili v smiselne kategorije in nadkategorije (slika 8.1, str. 58). Varovalne dejavnike sva razdelili na individualne oziroma notranje in kontekstualne oziroma zunanje. Znotraj individualnih/notranjih dejavnikov sva oblikovali naslednje kategorije: izkušnje, osebne lastnosti/kvalitete, vedenjski osebni in profesionalni, kognitivni vedenjski in profesionalni varovalni dejavniki. Pod kontekstualne oziroma zunanje varovalne dejavnike sva umestili: relacijske osebne in profesionalne ter okoljske oziroma organizacijske. Varovalne dejavnike v stroki socialnega dela predstavljajo tudi nekatere spretnosti, kompetence in znanja. Po teoriji odpornosti nekateri avtorji kompetence opredeljujejo kot most oziroma rezultat pozitivne interakcije med posameznikom in njegovim okoljem (Kiswarday, 2013), zato sva kategorijo kompetence, spretnosti in znanje na sliki 8.1 postavili med individualne in kontekstualne varovalne dejavnike. Za večjo preglednost podatkov sva pridobljene posamezne individualne oziroma notranje ter posamezne kontekstualne oziroma zunanje dejavnike predstavili v tabeli 8.3 (str. 58) in 8.4 (str. 61).

Slika 8.1 Varovalni dejavniki odpornosti v stroki socialnega dela

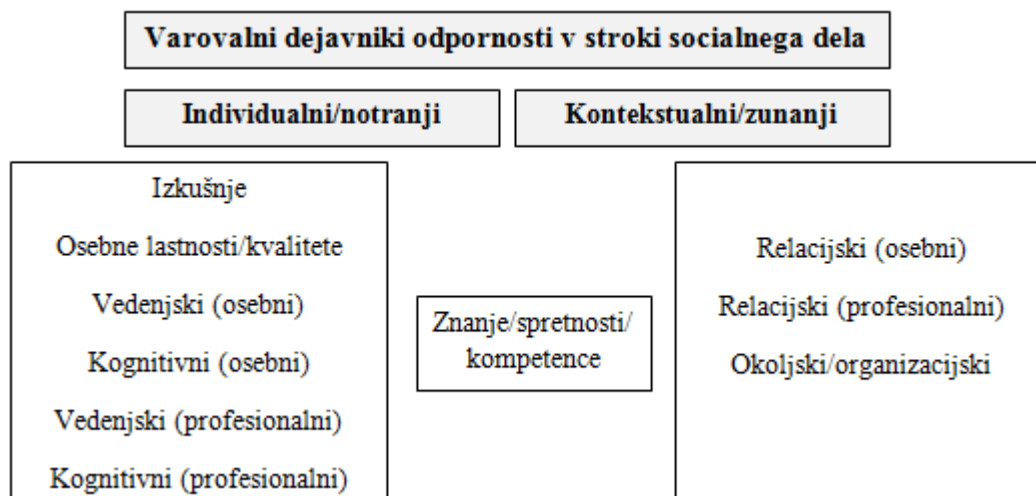


Tabela 8.3 Individualni/notranji varovalni dejavniki

Individualni/notranji dejavniki	
Izkušnje	- Delovne izkušnje. - Življenjske izkušnje (soočanje s težkimi situacijami, kot so npr. smrt bližnjega, huda bolezen). - Pretekle pozitivne izkušnje v osebnem življenju in na delavnem področju.
Osebnostne lastnosti/kvalitete	- Iznajdljivost. - Odprtost/za novosti/do dela/uporabnikov/sodelavcev. - Potrpežljivost. - Vztrajnost. - Odločnost. - Flegmatičnost/ne pretirana resnost. - Čustvena stabilnost. - Odgovornost/odgovorno opraviti svoj delež in znati prepustiti odgovornost/odgovoren odnos do uporabnikov, sebe in dela. - Fleksibilnost/fleksibilnost za drugačne poti in rešitve, ki morda niso v skladu z lastnim vrednostnim sistemom. - Doslednost. - Poštenost. - Iskrenost. - Prilagodljivost/prilagajanje spremembam. - Prijaznost. - Discipliniranost/organiziranost. - Sprejemanje drugačnosti. - Samokritičnost. - Pogum za soočanje z novimi izzivi. - Zaupanje v ljudi. - Umirjenost. - Dober spomin.

Vedenjski (osebni)	Dovolj prostega časa/ustvarjalno preživljanje/kvaliteten prosti čas.
	Skrb zase: • Vzeti si čas zase/hobije/prijatelje/družino. • Vedeti, kako poskrbeti zase, ne le za druge. • Zavedanje, da moram za varovanje svojega duševnega zdravja vložiti več truda kot ostali. • Fizična aktivnost/šport. • Stik z naravo/delo na vrtu. • Literatura in udeležba na delavnicah za osebno rast. • Tehnike sproščanja (refleksivna masaža stopal, igranje tibetanskih skled itn.). • Meditacija. • Joga. • Potovanja. • Prostoročne aktivnosti. • Kulturne dejavnosti. • Zdrava prehrana. • Reden spanec in počitek.
	Sposobnost ustvarjanja meja med delom in domom.
	Humor.
	Neprestano delo na sebi.
Kognitivni (osebni)	Pozitivna samopodoba/delo na samopodobi/samopodoba ni grajena na delovnih uspehih, ampak interesih, ki niso povezani z zaposlitvijo.
	Razumeti, da je delo delček življenja/imeti lastne življenjske cilje.
	Realistični pogled na življenje.
	Samozavedanje.
	Čuječnost.
	Samorefleksija/vpogled: • Prepoznavanje lastnih slepih peg. • Uporabniški primeri sprožajo čustvene reakcije povezane z lastnimi življenjskimi zgodbami. • Prepoznavanje lastnih močnih in šibkejših točk. • Prepoznavanje/zaznavanje potreb in občutkov, preden pride do (popolnega) zloma/pravočasno prepoznati stres in se soočiti z njim na sebi primerne načine. • Reflektiranje stresnih situacij/ozavestiti svoje reakcije v stresnih situacijah.
	Samospoštovanje.
	Samozavest/verjeti vase, svoje znanje, sposobnosti, svoje delo.
	Optimizem/pozitivna naravnost/pozitiven odnos do dela.
	Dovoliti si neuspeh.
	Visoke moralne in etične norme.
	Duhovnost/vera/notranja moč.
Vedenjski (profesionalni)	Postavljanje meja: • Postaviti meje sebi, sodelavcem, uporabnikom. • »Znati reči ne.« • Zavedati se/poznati in sprejemati svoje dolžnosti in omejitve.
	Delo: • Urejen delovni prostor. • Dobra organizacija dela in časa. • Delovni dan izkoristiti za delo/protiutež nošenju dela domov. • Imeti pregled nad delom. • Sistematičnost pri delu/določanje delovnih prioritet/najprej opraviti nujno delo.

	• Oblikovanje kvalitetnih zaznamkov in zapisnikov/natančnost in doslednost. • Globlje in širše razumevanje situacij. • Opravljanje le nalog, ki so ti odrejane. • Sprotno reševanje strokovnih vprašanj/problemov – aktivno reševanje.
	Sprejemanje odgovornosti za lastne napake – priložnost za medsebojno učenje, hitrejše reševanje zadev/ne pripisovanje krivde za lastne neuspehe drugim/sposobnost spoprijemanja z neuspehom.
	Ob strokovnih težavah in stiskah (tudi manjših) priznati nemoč in pravočasno poiskati/zaprositi za pomoč.
	Spregovoriti o prevelikem obsegu dela, stresu in izgorelosti.
	(Znati) pohvaliti sebe, se nagraditi za dosežke in ceniti/vrednotiti svoje delo.
	Prevzemanje nalog, ki motivirajo in predstavljajo priložnost posamezniku za pridobivanje dodatnih kompetenc, znanj za bodoče delo.
	Pripravljenost in težnja k vseživljenjskemu učenju/stalno strokovno izpopolnjevanje.
Kognitivni (profesionalni)	V delu videti smisel.
	Imeti rad svoje delo in delo z ljudmi/delo z ljudi te izpopolnjuje.
	Zavedati se škodljivih učinkov perfekcionizma in se naučiti od njega oddaljovati.
	Sprejetje, da na določene situacije ne moraš vplivati/ozavestiti, na kaj lahko vplivaš in kje se pristojnost konča/ »vedenje, da ne more rešiti celega sveta«, »nisi v vlogi odrešitelja«.
	Vedenje, da je socialno delo lahko čustveno izčrpavajoče in je potrebno poiskati področja, iz katerih lahko črpamo moč.
	Perspektiva: izkušnje (dobre ali slabe) predstavljajo priložnost za osebno rast/iz slabe izkušnje pridobiti nekaj dobrega, se nekaj naučiti.
Znanje/ spretnosti/ kompetence	Strokovna samozavest.
	• Dobro poznavanje področja dela, postopkov, zakonodaje, programov pomoči za uporabnike. • Znanja in spretnosti iz drugih področjih. • Seznanjenost z raznolikimi življenjskimi vsebinami/razgledanost. • Sočutje/empatija/prava mera empatije. • Asertivnost. • Dobro razvite komunikacijske spretnosti. • Uporaba humorja pri delu. • Pogajalske spretnosti. • Razvita tehnika aktivnega poslušanja. • Znanje iz mediacije. • Zmožnost pogledati na situacijo iz različnih zornih kotov. • Organizacijske spretnosti. • Uporaba intuicije pri delu. • Znati izluščiti bistvo. • Zmožnost sprejetja negativne kritike. • Zmožnost sodelovanja/timskega dela. • Zmožnost, sposobnost ubesediti lastna čustva.

Tabela 8.4 Kontekstualni/zunanji varovalni dejavniki

Kontekstualni/zunanji dejavniki	
Relacijski (osebni)	Razvita/dobra socialna mreža.
	Družina: • Razumevanje in podpora. • Dobri/urejeni odnosi v primarni in sekundarni družini.
	Podpora, opora, pogovor s prijatelji/osebe, ki ne delujejo na področju socialnega varstva.
	Osebna terapija.
Relacijski (profesionalni)	Nadrejeni/organizacija/vodstvo: • Dobri medsebojni odnosi. • Zagotovljena podpora in pomoč/strokovna in čustvena podpora. • Razumevanje. • Odgovoren in strukturiran vodja. • Podpora vodstva pri odločitvah socialnega delavca. • Upoštevanje predlaganih idej ter spodbuda za njihovo realizacijo. • Nadrejeni prisluhne in ceni razmišljanje ter delovanje socialnega delavca. • Zaupanje organizacije v delo socialnega delavca. • Nadrejeni pozna konkretno delo, ki ga socialni delavec opravlja/upoštevanje pri ocenah na letnih razgovorih. • Zmožnost prepoznavanja delovne klime s strani vodje in ustrezno ukrepanje v primeru negativne klime.
	Sodelavci/tim: • Pogovor/pomoč/podpora med sodelavci. • Zmožnost konstruktivnega sodelovanja. • Ob pojavu težav celoten tim išče rešitve. • Prisotnost klime »nevednosti«. • Medsebojno zaupanje. • Občutek enakovrednosti v timu. • Gojenje dobrih medsebojnih odnosov. • Druženje s sodelavci izven dela (dogodki, zabave itn.).
	Uporabniki: • Izkušnje/modrosti uporabnikov. • (Do) pušča uporabniku, da sam upravlja s svojim življenjem. • Pri pogovoru uporabljati jezik, ki ga uporabnik razume. • Prepoznavanje vzporednic med uporabnikom in seboj, začutiti, kdaj »zavibrira« ob nekom. • Socialni delavec je spoštljiv in odgovoren zaveznik/uporabnik je viden, slišan in enakovreden sogovornik. • Nepristranskost/enaka obravnava vseh uporabnikov. • Ozaveščenost, da so odzivi ljudi odraz njihovega doživljanja sveta in sebe. • Distanciranje od uporabnikovih težav. • Medsebojno zaupanje. • Usmerjenost k dobrim želenim izidom/ciljem. • Spodbujanje, pomoč uporabnikom pri izražanju čustev. • Vztrajnost in upanje pri pomoči uporabnikom. • Prepoznavanje in proslavljanje majhnih korakov v želeno smer, uspehov, napredkov.
	Validacija in spoštovanje:

	• Opravljenega dela s strani nadrejenih in sodelavcev.
Okoljski/ organizacijski	Priložnosti za profesionalni in osebni razvoj.
	Izobraževanja in seminarji: • Možnost izobraževanja in seminarjev. • Pestrost. • Kvalitetna izobraževanja, ki niso sama sebi namen. • Treningi asertivnosti, senzibilnosti, dodatna izobraževanja za spoprijemanje s stresom.
	Okolje, ki omogoča timsko delo.
	Supervizija/intervizija: • Možnost, rednost, kvalitetnost. • Ob stiskah in težavah izkoristiti možnost supervizije/intervizije.
	Delovni tim: • Drugi profili v timu. • Timski sestanki/možnost timskega odločanja. • Srečevanje na delovnih aktivih/priložnost za pogovor o preobremenjenosti, prevelikem obsegu dela.
	Delovni pogoji.
	Sodelovanje in povezovanje z drugimi institucijami/realistična pričakovanja/podpora s strani tistih, s katerimi socialni delavec sodeluje/dostopnost zunanjih strokovnih služb.
	Dobra klima v organizaciji.
	Primeren obseg dela/nizka delovna obremenitev/primerno število primerov na posameznega delavca/zagotovljeno dovolj časa za delovne naloge.
	Organizacija se ukvarja s problemom izgorelosti zaposlenih in ponuja številne možnosti za njeno zmanjševanje/sodelovanje organizacije z zdravstvenimi domovi glede možnih programov za preprečevanje izgorelosti.
	Pravično plačilo za opravljeno delo/plača/dodatek pri plači.
	Varnost delovnega mesta/zaposlitev za nedoločen čas.
	Delovno okolje, ki omogoča usklajevanje delovnih obveznosti z družinskimi.
	Organizacija dela: • jasna, natančna, strokovna navodila in smernice za delo, • jasno določeni delovni okvirji/delovne naloge, načrti, cilji, • enak obseg dela za vse zaposlene.
	Dopuščena avtonomija pri delu.
	Odsotnost mobinga na delovnem mestu.
	Delo primerno znanju in izkušnjam zaposlenega.
	Vodstvo skozi težke situacije.
	Možnost dopusta/odmora po stresnih situacijah.
	Razumevajoče okolje, ki »dopušča« napake.

9. Razprava in sklepi

Delo nam nalaga številne zahteve (delovne naloge in delovne cilje, zahteve s strani sodelavcev, strank in drugih). Dokler ima posameznik občutek, da je sposoben izpolnjevati zahteve, je pritisk, ki ga povzročajo zahteve, obvladljiv in lahko predstavlja vir motivacije. Zahteve, ki jih je težko izpolniti, povzročajo preveč pritiska. Preveč pritiska pa ustvarja stres (Braddell, 2015). Socialno delo je kariera, ki lahko posamezniku prinaša osebno zadovoljstvo in človeka izpolnjuje, po drugi strani pa je delo socialnega delavca lahko zelo stresno. Vrednote profesije, družbeni kontekst dela, težke okoliščine uporabnikov in organizacijska kultura socialnega varstva lahko prispevajo k zahtevnemu delovnemu okolju (Fox, Leech in Roberts, 2014).

V magistrskem delu naju je zanimalo, kako stresno socialni delavci doživljajo svoje delo. Podatki so pokazali, da se kar 80,5 % socialnih delavcev na delovnem mestu pogosto srečuje s stresnimi situacijami. Podatek po eni strani ni presenetljiv, saj je stres na delovnem mestu v Evropski uniji druga najpogostejša težava, povezana z delovnim mestom in prizadene 28 % delavcev v EU (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, b.d.). Prav tako pa literatura navaja, da je socialno delo poklic, ki je podvržen visokemu tveganju za pojav stresa in izgorelosti na delovnem mestu (Lloyd, King in Chenoweth, 2002).

Nekatere poklicne skupine delajo v zelo stresnih pogojih in so tako izpostavljene večjemu tveganju depresije, tesnobe, sekundarnega travmatskega stresa in izgorelosti. Kljub temu so nekateri posamezniki manj podvrženi stresu in njegovim negativnim posledicam. Takšni posamezniki so videni kot »odporni« (Ress, Breen, Cusack in Hegney, 2015). Grant in Kinman (2014a) razlagata, da čeprav je bilo na temo odpornosti v delovnih okoljih opravljeno malo raziskav, obstajajo dokazi, da se bolj odporni zaposleni učinkoviteje spoprijemajo z delovnim stresom.

Raziskava, ki sva jo izvedli med delovno aktivnimi socialnimi delavci, je pokazala, da kljub temu, da se številni socialni delavci na delovnem mestu pogosto srečujejo s stresnimi situacijami, po drugi strani izkazujejo visoko stopnjo odpornosti in se na stresne situacije uspejo pogosto odporno odzvati. Podatek je spodbuden, saj so številne raziskave našle povezavo med stopnjo posameznikove odpornosti in specifičnimi negativnimi posledicami, kot so izgorelost in izčrpanost zaradi sočutja (Ress, Breen, Cusack in Hegney, 2015). Na drugi strani pa so raziskave pokazale, da je odpornost povezana z raznolikimi pozitivnimi

izidi, kot so psihološko zdravje, zadovoljstvo z delom in delovno uspešnostjo. (Luthans et al., 2007, Youssef in Luthans, 2007, kot navedeno v Grant in Kinman, 2014a).

Po teoriji odpornosti so v sistemu vsakega posameznika prisotni dejavniki tveganja (dejavniki, ki povečujejo možnost težav) in varovalni dejavniki (dejavniki, ki spodbujajo življenjske priložnosti) (Grotberg, 1999, Clay in Silberberg, 2004, Masten idr., 2008, kot navedeno v Kiswarday, 2012). Številne raziskave tako v slovenskem kot tujem prostoru so že veliko pozornosti namenile dejavnikom tveganja v socialno delavnem okolju. Le malo raziskav pa se je osredotočilo na varovalne dejavnike.

Ker se varovalni dejavniki lahko razlikujejo glede na kontekst in specifičnost situacije (Southwick, Bonanno, Masten, Panter Brick in Yehuda, 2014), se v najinem magistrskem delu nisva zadovoljili s pregledom varovalnih dejavnikov, ki so jih uspeli v socialno delovnem okolju opredeliti tuji raziskovalci in avtorji. Cilj najinega raziskovalnega dela je bil opredeliti varovalne dejavnike v slovenskem prostoru. Pri tem želiva poudariti, da se pri raziskovanju varovalnih dejavnikov nisva osredotočili le na tiste, ki jih socialni delavci že imajo in jih uporabljajo za lažje spoprijemanje s stresnimi in težkimi delovnimi situacijami. Seznam varovalnih dejavnikov zato lahko vsebuje tudi dejavnike, ki so zaželeni in videni kot uporabni. Raziskava je pokazala, da varovalne dejavnike odpornosti v socialno delavnem okolju lahko razdelimo na: individualne/notranje in kontekstualne/zunanje, most med predhodno omenjenima kategorijama pa predstavljajo specifične, pomembne kompetence, sposobnosti in znanja. V nadaljevanju dejavnike na kratko povzemava.

Na individualni ravni so na primer socialni delavci za lažje spoprijemanje s stresnimi in zahtevnimi delovnimi situacijami poudarili pomen delovnih in življenjskih izkušenj. Prav tako pa so nekateri menili, da k odpornosti socialnega delavca pripomorejo pretekle pozitivne izkušnje v osebem življenju in na delavnem področju.

»/.../ dovolj praktičnega znanja, da ga ovire ne iztirijo, se z njimi lažje spopade /.../«

»/.../ življenjske izkušnje – soočanje s težkimi situacijami, kot so npr. smrt bližnjega, huda bolezen, zaradi katerih človek začne drugače gledati na določene situacije, ki so mu prej povzročale stres /.../«

Po mnenju socialnih delavcev k odpornosti prispevajo določene osebne kvalitete oziroma lastnosti. Med njimi na primer iznajdljivost, vztrajnost, odločnost, fleksibilnost za

drugačne poti in rešitve, ki morda niso v skladu z lastnim vrednostnim sistemom, odprtost do novosti, dela, uporabnikov in sodelavcev, pa tudi zaupanje v ljudi, pogum za soočanje z novimi izzivi in številne druge.

Pomembne varovalne dejavnike v stroki socialnega dela lahko najdemo tudi na področju vedenja. V sferi dela socialni delavci na primer prepoznajo pomembnost postavljanja meja in sprejemanje odgovornosti za lastne napake. Drugi so menili, da je pomembno ob strokovnih težavah in stiskah (tudi manjših) priznati nemoč in pravočasno poiskati pomoč in spregovoriti o prevelikem obsegu dela, o stresu in izgorelosti. Nekateri socialni delavci so menili, da je varovalni dejavnik lahko prevzemanje delovnih nalog, ki motivirajo in predstavljajo priložnost posamezniku za pridobivanje novih, dodatnih kompetenc, znanja za bodoče delo ter pripravljenost socialnega delavca za vseživljenjsko učenje. Prav tako so na individualni ravni socialni delavci na primer izpostavili pomembnost ustvarjalno in kvalitetno preživetega prostega časa, vzdrževanje meja med delom in domom, humor, neprestano delo na sebi in skrb zase. Pri skrbi zase so socialni delavci poudarili, da se skrb za lastno odpornost prične pri tem, da si socialni delavec zavestno vzame čas zase, svoje hobije, družino, prijatelje ter ve, kako poskrbeti zase, ne le za druge. Varovalni dejavniki, ki so jih znotraj skrbi zase omenili socialni delavci, so bili različni. Nekateri so na primer zapisali, da jim pomaga fizična aktivnost, stik z naravo, udeležba na delavnicah za osebno rast, meditacija, joga, potovanja, prostoročne aktivnosti pa tudi zdrava prehrana, reden spanec in počitek ter različne tehnike sproščanja.

»/.../ pomagajo mi različne knjige ter branje in udeležba na delavnicah za osebo rast /.../«

»/.../ odporen socialni delavec zna jasno povedati, kje so meje njegovih zmožnosti (ne sprejme vsakega naloženega dela ...) in mu ni težko reči ne /.../«

K odpornemu vedenju prispevajo tudi kognitivni osebni in profesionalni dejavniki. Na ravni posameznika so socialni delavci na primer izpostavili skrb za pozitivno samopodobo, zavedanje, da delo predstavlja delček življenja in je potrebno imeti tudi lastne življenjske cilje. Poudarjena je bila pomembnost samorefleksije posameznika (npr. prepoznavanje lastnih potreb in občutkov, ozaveščanje lastnih reakcij v stresnih situacijah) kot tudi samozaupanje, optimizem in samospoštovanje. Nekateri socialni delavci so izrazili, da moč črpajo iz vere in duhovnosti. Na profesionalnem področju so med drugim socialni delavci omenili, da ima pomembno vlogo pri odpornosti zavedanje, da na določene situacije

socialni delavec ne mora vplivati, vedenje, da je socialno delo lahko čustveno izčrpavajoče in je potrebno poiskati področja, iz katerih lahko črpamo moč ter videti v ovirah in izzivih priložnost za rast in razvoj. Poleg tega so nekateri prepoznali kot varovalni dejavnik prepoznavanje smisla v delu, strokovno samozavest itn.

»/.../ zelo mi pomaga osebna vera, ki mi daje zaščito in vedenje, da se lahko obrnem še na koga, ki je veliko večji od mene /.../«

»/.../ zavedanje vsak dan posebej, da nismo rešitelji sveta in da več kot »toliko« velikokrat ni v moji moči /.../«

Številni respondenti so bili mnenja, da so kompetence, spretnosti in znanje pomemben varovalni dejavnik v stroki socialnega dela (na primer: dobro poznavanje področja dela, postopkov, zakonodaje, programov pomoči za uporabnike, znanje in spretnosti iz drugih področjih, empatija, komunikacijske in pogajalske spretnosti, aktivno poslušanje itn.). Pri tem so nekateri menili, da so socialne spretnosti pomembnejše od samega znanja, drugi pa so razložili, da znanje krepi strokovno samozavest.

»/.../ socialne veščine so pomembnejše od samega znanja /.../«

»/.../ če imaš znanje, si pri delu bolj suveren in bolj odporen na težke delovne situacije /.../«

Greer (2016b) poudarja, da je socialno delo profesija, ki strmi k razumevanju uporabnika v njegovem socialnem in okoljskem kontekstu, in nadaljuje, da se mora skrb za odpornost socialnih delavcev obračati k isti perspektivi.

Tudi v slovenskem prostoru so socialni delavci prepoznavali, da lahko imajo pomembno vlogo pri odpornosti in njeni krepitvi kontekstualni oziroma zunanji dejavniki. Tako je lahko na primer pomembna opora socialnemu delavcu podpora in pomoč prijateljev ter družine. Pri tem so nekateri izrazili, da varovalo predstavljajo urejeni družinski odnosi in pogovor z osebami, ki niso zaposleni na področju socialnega varstva, ter osebna terapija.

»/.../ ima podpro v družini in razumevanje za to, da si dovoli ali pa mu dovolijo, da je kdaj utrujen, jezen, da lahko skratka čustvuje /.../«

Pomembno vlogo Greer (2016b) pri skrbi za odpornost pripisuje tako posamezniku, supervizorjem, menedžerjem, sodelavcem, delodajalcem in profesorjem na fakulteti. Socialni delavci v raziskavi so prepoznali pomembno vlogo pri skrbi za odpornost tako s strani posameznika (individualni varovalni dejavniki) kot s strani nadrejenih, sodelavcev, delovnega tima in organizacije kot celote.

Sodelujoči v raziskavi so menili, da lahko nadrejeni prispevajo k odpornosti posameznika na primer z zagotavljanjem čustvene in strokovne podpore ter pomoči. Nekateri so menili, da so varovalni dejavniki tudi podpora vodstva pri odločitvah socialnega delavca, upoštevanje idej socialnega delavca in spodbuda s strani vodstva za njihovo realizacijo, dobri medsebojni odnosi, zaupanje vodstva v delo socialnega delavca, zmožnost prepoznavanja delovne klime in ustrezno ukrepanje v primeru negativne klime itn.

Varovalne dejavnike v delovnem okolju lahko iščemo tudi v delovnem timu. Odporen socialni delavec ima sodelavce, na katere se lahko obrne po pomoč, podporo in pogovor. Socialni delavci so poudarili, da k odpornosti prispeva delovni tim, v katerem je prisotna klima »nevednosti«, medsebojno zaupanje, v katerem imajo posamezni občutek enakovrednosti in v katerem je možno konstruktivno sodelovati ter skupinsko iskati rešitve ob pojavu težav. Nekateri so menili, da odpornost za delo v stroki socialnega dela krepi druženje s sodelavci izven dela (dogodki, zabave ...). H krepitvi odpornosti pa po mnenju vprašanih v raziskavi pripomore tudi spoštovanje in validacija opravljenega dela s strani sodelavcev in nadrejenih. Kot varovalni dejavnik so nekateri omenili prisotnost drugih profilov v delovnem timu, timske sestanke, srečevanja na delovnih aktivih, ki so lahko priložnost za pogovor o preobremenjenosti, prevelikem obsegu dela itn.

Organizacija kot celota lahko pripomore k odpornosti socialnih delavcev tako, da ponuja priložnosti za osebni in profesionalni razvoj, z izobraževanji za zaposlene, s skrbjo za dobre delovne pogoje in organizacijsko klimo. Prav tako so varovalni dejavniki lahko sodelovanje in povezovanje z drugimi institucijami, plačilo za opravljeno delo in varnost delovnega mesta, supervizija/intervizija, pa tudi delovno okolje, ki omogoča usklajevanje delovnih obveznosti z družinskimi, jasna organizacija dela, delovna avtonomija in drugo.

»/.../ ko sem se odločila za ta poklic pred skoraj 32 leti, sem bila prepričana, da ga bom z veseljem opravljala do upokojitve. Problem ni v tem, da ne bi obvladala obveznosti, sem odporna, dejavnike sem že razložila. Problem je v tem, da za naše delo nimamo nobenih normativov, narediti je potrebno vso delo, ki prispe, čeprav se ga naredi v nadurah ali ob sobotah, in to traja že od leta 2002. Država ti naloži delo in sam se moraš spopadati s tem, kako in kdaj ga boš opravil. Nekateri tega ne zmorejo, fajn je, da se jim takrat pomaga, žal pa časi niso več tako solidarni kot včasih /.../«

»/.../ dobra, natančna, jasna organizacija, ki je z roko v roki s strokovnostjo, s strani vodje oz. direktorja je lahko velik varovalni dejavnik /.../«

»/.../ da te nekdo dobesedno vodi, ko imaš težko situacijo, saj ima zunanji vpogled /.../«

»/.../ meni zelo pomaga kolektiv, ki je res dober in podporen ... Pomaga tudi dober odnos s šefom, ki je prav tako dober, šef ima posluš /.../«

»/.../ zelo mi pomagajo izobraževanja, ki niso sama sebi namen, in ko od predavatelja/ice zares veliko odnesem /.../«

»/.../ pomagajo mi tudi srečanja aktivov soc. del., še najbolj v tem smislu, da vidim, da so tudi druge kolegice in kolegi preobremenjeni, in delo, ki ga nosim še za domov ni zaradi moje počasnosti oz. nesposobnosti, ampak je res vedno več naloženega. Med seboj si pomagamo z nasveti, predlogi /.../«

Ne nazadnje pa varovalne dejavnike, ki pripomorejo k odpornosti socialnih delavcev, lahko najdemo tudi v delovnem odnosu z uporabniki. Nekaterim socialnim delavcem delovno odpornost krepijo izkušnje in modrosti uporabnikov, drugi so menili, da je varovalni dejavnik delovni odnos, v katerem je socialni delavec spoštljiv in odgovoren zaveznik, uporabnik pa viden, slišan in enakovreden sogovornik. Spet drugi so poudarili pomembnost uporabe jezika, ki ga uporabnik razume, ozaveščenost, da so odzivi ljudi odraz njihovega doživljanja sveta in sebe, nepristranskost oziroma pomembnost enake obravnave vseh uporabnikov, medsebojno zaupanje v delovnem odnosu, usmerjenost k dobrim želenim izidom, vztrajnost in upanje pri pomoči uporabnikom, prepoznavanje in proslavljanje majhnih korakov v želeno smer in drugo.

Glede metodologije raziskave meniva, da so bila uporabljena odprta vprašanja za raziskovanje varovalnih dejavnikov smiselna, saj sva na ta način socialnim delavcem omogočili več svobode pri razmišljanju. Za merjenje odpornosti socialnih delavcev sva uporabili *Lestvico osebne prožnosti*, ki jo raziskovalci uporabljajo v različnih kontekstih. Meniva, da bi bilo za večjo veljavnost pridobljenih podatkov v raziskavi uporabiti merilnike sestavljene za merjenje odpornosti v delovnih okoljih. Vprašljiva je tudi resničnost odgovorov, saj v anketnih vprašalnikih lahko respondenti podajajo zaželeno odgovore. Morda bi bilo smiselno v prihodnjih raziskavah zbrati podatke na podlagi opazovanj. Meniva, da pridobljene podatke lestvice osebne prožnosti ne moramo z gotovostjo posplošiti na celotno populacijo, saj bi na eni strani potrebovali večji vzorec, na drugi pa, kot pravijo avtorji, odpornost obstaja na kontinuumu in je odvisna tudi od podpore v okolju. Seznam varovalnih dejavnikov pridobljenih z raziskavo je obsežen, vendar ostaja odprt za vedno nove varovalne dejavnike, ki socialnim delavcem pomagajo premagovati stresne situacije. Na splošno meniva, da sva za potrebe magistrskega dela sestavili dober in razumljiv vprašalnik, kar so nama potrdili tudi nekateri sodelujoči v raziskavi. Tekom raziskovanja so številni respondenti izrazili željo, da bi prebrali končni izdelek, kar kaže na to, da je tema odpornosti in varovalnih dejavnikov v stroki socialnega dela za socialne delavce zanimiva in si o tem želijo izvedeti več.

Ključni sklepi raziskave:

- Kar 80,5 % sodelujočih socialnih delavcev v raziskavi se na delovnem mestu pogosto srečuje s stresnimi situacijami.
- Socialni delavci so na vseh področjih lestvice osebne prožnosti v povprečju skupaj dosegli 96,26 točk od možnih 125 točk.
- Kljub temu, da se številni socialni delavci na delovnem mestu pogosto srečujejo s stresnimi situacijami, po drugi strani izkazujejo visoko stopnjo odpornosti in se na stresne situacije uspejo pogosto odprto odzvati.
- Varovalne dejavnike v stroki socialnega dela lahko razdelimo na individualne oziroma notranje (izkušnje, osebne lastnosti/kvalitete, vedenjski osebni in profesionalni, kognitivni vedenjski in profesionalni varovalni dejavniki) in kontekstualne oziroma zunanje (relacijski osebni in profesionalni ter okoljski – organizacijski). Varovalne dejavnike v stroki socialnega dela predstavljajo tudi nekatere spretnosti, kompetence in znanja.

- K odpornosti lahko pomembno prispevajo tako posameznik (individualni/notranji dejavniki) kot njegovo delovno in širše okolje (kontekstualni/zunanji dejavniki).
- Skrb za odpornost, v slovenskem prostoru, v profesiji socialnega dela je videna kot deljena odgovornost.

10. Predlogi

Z raziskavo je bilo ugotovljeno, da se veliko socialnih delavcev, na delovnem mestu, pogosto srečuje s stresnimi situacijami. Smiselno bi bilo, da organizacije raziščejo dejavnike, ki zaposlenim povzročajo stres (tj. dejavnike tveganja). Eden od predlogov organizacijam je tudi ta, da zaposlenim omogočajo premore, počitek, oddih, ko človek to potrebuje in v zadosti meri. Prav tako socialnim delavcem predlagava, da ozavešijo, kaj jim povzroča stres in raziščejo, kaj jim je v pomoč pri spoprijemanju s stresom. Socialne delavce spodbujava, da si upajo v delovnem okolju predlagati spremembe, ki jih potrebujejo za manj stresno delo in da si dovolijo vzeti čas zase.

Seznam varovalnih dejavnikov, ki sva ga oblikovali na podlagi pridobljenih podatkov, vidiva kot priložnost za diskusijo in refleksijo, tako s strani posameznega socialnega delavca, delovnega tima in organizacije kot celote. Organizacijam predlagava, da se na podlagi raziskanih varovalnih dejavnikov vprašajo, kaj za krepitev odpornosti zaposlenih že počnejo in to ohranjajo. Organizacijam predlagava tudi, da razmislijo, kaj iz seznama varovalnih dejavnikov bi za spodbujanje in krepitev odpornosti zaposlenih, v delovno okolje lahko še vpeljali. Posameznim socialnim delavcem predlagava, da si seznam varovalnih dejavnikov preberejo in si iz njega zase »vzamejo«, kar jim je uporabno in koristno (npr. zaposleni lahko iz seznama dobi predlog novega varovalnega dejavnika, zaposleni lahko organizacijo opozori na prevelik obseg dela itn.)

Raziskava je pokazala, da je skrb za odpornost v profesiji socialnega dela deljena odgovornost. Socialne delavce, supervizorje, delovni tim, nadrejene in organizacije zato pozivava, da aktivno prevzamejo svoj delež odgovornosti pri skrbi za odpornost.

Prav tako meniva, da je najino magistrsko delo lahko opomnik, da je skrb za odpornost socialnih delavcev pomembna in deljena odgovornost, zato bi bilo smiselno raziskavo deliti med vse socialne delavce in njihova delovna okolja.

Predlagava tudi nadaljnjo raziskovanje te teme. Zanimivo bi bilo raziskati, na kakšen način fakulteta za socialno delo pripomore k razvijanju odpornosti bodočih socialnih delavcev in kaj bi v ta namen lahko še storili. Med študenti bi bilo zanimivo raziskati pogled na obravnavano tematiko, kaj jim je pomagalo krepiti odpornost za bodoče delo tekom študija in kaj bi si še želeli oziroma potrebovali od fakultete.

11. Uporabljena literatura

American Psychological Association. (b.d.). *The Road to Resilience*. Pridobljeno 24. 2. 2018 s <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>

Bernard, N. (2004). *Emocionalno delo* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitoriji Univerze v Ljubljani.

Biggart, L. (2016). *Emotional intelligence in social work* [Blog]. Pridobljeno 10. 1. 2018 s <https://www.hippocraticpost.com/mental-health/emotional-intelligence/>

Boingboing. (2010). *Can resilience be measured?*. Pridobljeno 21. 2. 2018 s <http://www.boingboing.org.uk/resilience-measured/>

Bon, B. (2017). *Rezilientnost učiteljev razrednega pouka in njihova pripravljenost za spodbujanje rezilientnosti pri učencih* (Magistrsko delo). Pridobljeno 21. 2. 2018 s http://pefprints.pef.uni-lj.si/4748/1/Barbara_Bon_Magistrsko_delo.pdf

Božič, J. (ur). (2011). *Obvladovanje psihosocialnih tveganj na delovnih mestih: Izbor primerov dobre prakse v domačih in tujih podjetjih*. Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča. Pridobljeno 28. 2. 2018 s http://www.ir-rs.si/f/docs/Razvojni_projekti/Obvladovanje_psihosocialnih_tveganj_na_delovnih_mestih.pdf?irrs_admin=rasqkug2haca5b89m4kg1b1qi4

Braddell, A. (2015). *Greater resilience better care: A resource to support the mental health of adult social care workers* [pdf]. Pridobljeno 18. 1. 2018 s <http://www.skillsforcare.org.uk/Document-library/Skills/Mental-health/Greater-resilience-%E2%80%93-better-care-WEBv3.pdf>

Children's Workforce Development Council (2009). *NQSW Guide for Supervisors* [pdf]. Pridobljeno 16. 1. 2018 s http://dera.ioe.ac.uk/11248/2/2009_-_10_NQSW_guide_for_supervisors_-_Electronic_Workbook.pdf

Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor–Davidson Resilience Scale (CD–RISC). *Depression and Anxiety* 18. Pridobljeno 21. 2. 2018 s <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/da.10113/epdf>

Cross, W. (2015). Building Resilience in Nurses: The Need for a Multiple Pronged Approach. *Journal of Nursing & Care*, 4(2). Pridobljeno 3. 2. 2018 s <https://www.omicsonline.org/open-access/building-resilience-in-nurses-the-need-for-a-multiple-pronged-approach-2167-1168-1000e124.pdf>

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (b.d.). *Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 2.3. 2018 s <http://ministrstvovzd.dev.creatim.net/resources/files/pdf/22.pdf>

Fergus, S., & Zimmerman, M. A. (2005). Adolescent resilience: a framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual Review of Public Health*, 26. Pridobljeno 15. 2. 2018 s <http://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.publhealth.26.021304.144357>

Figley, C. R. (1995). *Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview*. Pridobljeno 11. 1. 2018 s https://www.researchgate.net/publication/245720535_Compassion_fatigue_as_secondary_traumatic_stress_disorder_An_overview

Figley Institute (2012). *Basics of Compassion Fatigue*. Pridobljeno 12. 1. 2018 s http://www.figleyinstitute.com/documents/Workbook_AMEDD_SanAntonio_2012July20_RevAugust2013.pdf

Fleming, J., & Ledogar, R. J. (2008). Resilience, an Evolving Concept: A Review of Literature Relevant to Aboriginal Research. *Pimatisiwin*, 6(2). Pridobljeno 15. 2. 2018 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2956753/>

Fox, J., Leech, J., & Roberts, E. (2014). Supporting emotional resilience within social workers: Practice Tool. *Practice Tools and Guides*. Pridobljeno 3. 3. 2018 s https://www.rip.org.uk/~ftp_user/supporting_emotional_resilience_within_social_workers/files/assets/common/downloads/supporting_emotional_resilience_within_social_workers.pdf

Gibson, S. C. (2016). *Compassion Fatigue and Vicarious Trauma: Helping Ourselves to Help Others*. Pridobljeno 12. 1. 2018 s <http://www.npaonline.org/sites/default/files/PDFs/Compassion%20Fatigue%20and%20Vicarious%20Trauma.pdf>

Graber, R., Pichon, F., & Carabine, E. (2015). *Psychological resilience: State of knowledge and future research agendas* [pdf]. Pridobljeno 11. 2. 2018 s <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/9872.pdf>

Grant, L., & Kinman, G. (b.d.). *Guide to developing emotional resilience* [pdf]. Pridobljeno 12. 1. 2018 s <https://www.iasw.ie/attachments/Guide-to-emotional-resilience-download.pdf>

Grant, L., & Kinman, G. (2012). Enhancing Well-being in Social Work Students: Building Resilience in the Next Generation. *Social Work Education*, 31(5). Pridobljeno 13. 2. 2018 s <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615479.2011.590931>

Grant, L., & Kinman, G. (2013). 'Bouncing Back?' Personal Representations of Resilience of Student and Experienced Social Workers. *Practice: Social Work in Action*, 25(5). Pridobljeno 13. 2. 2018 s <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09503153.2013.860092>

Grant, L., & Kinman, G. (2014a). Developing Resilience for Social Work Practice. Pridobljeno 13. 2. 2018 s https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=U5i7BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=developing+resilience+for+social+work+practice&ots=-K0rFlbNjn&sig=HFgq_LhtrcoEnH5NNdUL4IOe-ik&redir_esc=y#v=onepage&q=developing%20resilience%20for%20social%20work%20practice&f=false

Grant, L., & Kinman, G. (2014b). Emotional Resilience in the Helping Professions and how it can be Enhanced. *Health and Social Care Education*, 3(1). Pridobljeno 27. 2. 2018 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.11120/hsce.2014.00040>

Grant, L., & Kinman, G. (2015). *How do good social worker managers promote staff wellbeing?* Pridobljeno 14. 1. 2018 s <http://www.communitycare.co.uk/2015/06/24/good-social-work-managers-promote-staffs-wellbeing/>

Greer, J. (2016a). *Resilience and personal effectiveness for social workers* [pdf]. Pridobljeno 10. 1. 2018 s https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/76018_Greer_Chapter_1.pdf

Greer, J. (2016b). *Building resilient social workers is everybody's business*. Pridobljeno 27. 2. 2018 s <https://www.theguardian.com/social-care-network/2016/may/03/building-resilient-social-workers>

Gu, Q., & Day, C. (2007). Teachers resilience: A necessary condition for effectiveness. *Teaching and Teacher Education*, 23(8). Pridobljeno 26. 2. 2018 s <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0742051X06001028>

Hardy, R. (2016). *Five questions social workers should ask about resilience*. Pridobljeno 27. 2. 2018 s <https://www.theguardian.com/social-care-network/2016/may/26/social-work-resilience-stress>

Human Solutions (2013). Facilitating Resilience in the Workplace. *Vitality*, 3(4). Pridobljeno 17. 1. 2018 s <http://www.workingatmcmaster.ca/med/document/facilitating-resilience-in-the-workplace-1-37.pdf>

Hvalec, Š., & Kobal Straus, K. (2012). Emocionalno delo v zdravstveni negi. *Obzornik zdravstvene nege*, 46(3). Pridobljeno 22. 1. 2018 s <http://www.obzornikzdravstvenenege.si/2012.46.3.219>

Jezeršek, A. (2012). *Sindrom izgorelosti (burnout)*. Pridobljeno 2. 3. 2018 s <http://www.cenim.se/wellness/sindrom-izgorelosti-burnout/>

Kinman, G., Grant, L., & Leggetter, S. (2017). *Enhancing resilience and wellbeing in the caring professions*. Pridobljeno 3. 3. 2018 s <http://www.boingboing.org.uk/wp-content/uploads/2017/02/gail-kinman-enhancing-reflective-practice-resilience-wellbeing-day-2-pm.pdf>

Kiswarday, R. V. (2012). *Stališča učiteljev do možnosti razvijanja rezilientnosti pri učencih in dijakih* (Doktorsko delo). Pridobljeno 7. 2. 2018 s [http://pefprints.pef.uni-lj.si/772/1/Kiswarday_-](http://pefprints.pef.uni-lj.si/772/1/Kiswarday_-_Stali%C5%A1%C4%8Da_u%C4%8Diteljev_do_mo%C5%BEnosti_razvijanja_rezilentnosti_pri_u%C4%8Dencih_in_dijakih.pdf)

[_Stali%C5%A1%C4%8Da_u%C4%8Diteljev_do_mo%C5%BEnosti_razvijanja_rezilentnosti_pri_u%C4%8Dencih_in_dijakih.pdf](http://pefprints.pef.uni-lj.si/772/1/Kiswarday_-_Stali%C5%A1%C4%8Da_u%C4%8Diteljev_do_mo%C5%BEnosti_razvijanja_rezilentnosti_pri_u%C4%8Dencih_in_dijakih.pdf)

Kiswarday, V. (2013). *Analiza koncepta rezilientnosti v kontekstu vzgoje in izobraževanja. Andragoška spoznanja*, 19(3). Pridobljeno 22. 1. 2018 s <https://revije.ff.uni-lj.si/AndragoskaSpoznanja/article/viewFile/804/626>

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work Organisation and Stress – Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives* [pdf]. Pridobljeno 28. 2. 2018 s http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf

Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3). Pridobljeno 4. 3. 2018 s https://www.researchgate.net/publication/29464897_Social_Work_stress_and_burnout_A_review

Magajna, L. (2008). Specifične učne težave: od modela deficitov k rezilientnosti. V L. Magajna, S. Pečjak, C. Peklaj, G. Čačinovič Vogrinčič, K. Bregar Golobič, M. Kavkler, & S. Tancig (ur.), *Sprememba paradigme pri raziskovanju in obravnavi specifičnih učnih težav: od osredotočanja na primanjkljaje k modelu rizičnost–rezilientnost* (str. 32–42). Pridobljeno 21. 2. 2018 s http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/ministrstvo/Publikacije/Ucne_tezave_v_OS_monografija.pdf

Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist* 56(3). Pridobljeno 24. 2. 2018 s <http://www.ocfcpacourts.us/assets/files/list-758/file-935.pdf>

Mathieu, F. (2007). *Running on Empty: Compassion Fatigue in Health Professionals*. Pridobljeno 11. 1. 2018 s <http://www.compassionfatigue.org/pages/RunningOnEmpty.pdf>

McCann, C. M., Beddoe, E., McCormick, K., Huggard, P., Kedge, S., Adamson, C., & Huggard, J. (2013). Resilience in the health professions: A review of recent literature. *International Journal of Wellbeing*, 3(1). Pridobljeno 19. 1. 2018 s https://www.researchgate.net/publication/236160209_Resilience_in_the_Health_Professions_A_Review_of_Recent_Literature

McFadden, P. (2014). *Resilience Building in Child Protection Social Work: Findings from Doctoral Research Northern Ireland and Beyond*. Pridobljeno 16. 1. 2018 s <https://www.iasw.ie/attachments/344e2d79-14f9-4cad-b590-93882ace0152.PDF>

Mikuš Kos, A. (1999). Od individualnih razlik do psihosocialnih težav ali motenj – družbena perspektiva. V A. Mikuš Kos (ur.), *Različnim otrokom enake možnosti* (str. 24–67). Ljubljana: Zveza prijateljev mladine.

Olivos, M. A. (2014). *From Individual to Organizational Resilience, A Case Study Review* (Magistrsko delo). Pridobljeno 9. 2. 2018 s https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=od_theses_msod

Özmete, E. (b.d.). *Social work as an emotional labor: Management of emotions in social work profession*. Pridobljeno 10. 1. 2018 s <http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/EmineOZMETE-Labors.pdf>

Palma García, M., & Hombrados Mendieta, I. (2014). The development of resilience in social work students and professionals. *Journal of Social Work*, 14(4). Pridobljeno 9. 2. 2018 s <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1468017313478290>

Paton, A. (2011). Individual Resilience. V The APS College of Organisational Psychologists presents (ur.), *Special Edition on Resilience in Organisations* (str. 4–8). Pridobljeno 25. 1. 2018 s <https://groups.psychology.org.au/Assets/Files/Illuminations-June-2011.pdf>

Pastirk, S., Tabaj, A., Petrovič, A., Ponikvar, J., Masten, R., Belec, S., & Čučnik, T. (2010). *Stres pri delu, zadovoljstvo z delom, izgorelost in strategije spoprijemanja s stresom delavcev na področju zaposlitvene rehabilitacije*. Pridobljeno 28. 2. 2018 s <http://www.ir->

rs.si/f/docs/Razvojni_center_za_poklicno_rehabilitacijo/Svetovanje_stres_pri.pdf?irrs_admin=ifj0u6073bf32hk24nkmroine1

Portnoy, D. (2011). Burnout and Compassion Fatigue: Watch for the Signs. *Health Progress*, (92)4. Pridobljeno 10. 1. 2018 s <https://www.chausa.org/publications/health-progress/article/july-august-2011/burnout-and-compassion-fatigue-watch-for-the-signs>

Phillips, R. O. (2015, junij). Compassion Fatigue, Burnout and The Strengths-Based Workplace. Konferenca na Indian Health Services Leadership v Denverju. Pridobljeno 11. 1. 2018 s https://www.ihs.gov/telebehavioral/includes/themes/responsive2017/display_objects/documents/slides//2015combinedcouncils/strengthsbasedworkplace.pdf

Rees, C., Breen, L., Cusack, L., & Hegney, D. (2015). Understanding individual resilience in the workplace: The international collaboration of workforce resilience model. *Frontiers in Psychology*, 6(73). Pridobljeno 23. 1. 2018 s <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2015.00073/full>

Scarpino, G. (2007). Resilience and Urban Aboriginal Women. *Native Social Work Journal*, 6(1). Pridobljeno 26. 2. 2018 s <https://www.collectionscanada.gc.ca/obj/thesescanada/vol2/OSUL/TC-OSUL-393.pdf>

Shean, M. (2015). *Current theories relating to resilience and young people: a literature review* [pdf]. Pridobljeno 5. 3. 2018 s <http://evidenceforlearning.org.au/assets/Grant-Round-II-Resilience/Current-theories-relating-to-resilience-and-young-people.pdf>

Skills for Care. (2016). *Building your own resilience, health and wellbeing*. Pridobljeno 3. 3. 2018 s <http://www.skillsforcare.org.uk/Documents/Learning-and-development/Core-skills/Building-your-own-health-resilience-and-wellbeing.pdf>

Southwick, S. M., Bonanno, G. A., Masten, A. S., Panter Brick, C., & Yehuda, R. (2014). Resilience definitions, theory, and challenges: interdisciplinary perspectives. *European Journal of Psychotraumatology*, 5(1). Pridobljeno 9. 2. 2018 s <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.3402/ejpt.v5.25338>

Šadl, Z. (2002a). Emocionalno delo strokovnjakov med skrbjo in stilizirano predstavo. *Socialno delo*, 41(6). Pridobljeno 15. 1. 2018 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-J4D54KZ0/?&language=eng>

Šadl, Z. (2002b). Emocionalno delo in intimni odnosi v pozni modernosti. *Družboslovne razprave*, 18(39). Pridobljeno 15. 1. 2018 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/dr/dr39sadl.PDF>

Šadl, Z. (2002c). "We're out to make you smile". Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa*, 39 (1). Pridobljeno 15. 1. 2018 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/tip/tip20021Sadl2.PDF>

The Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres, & The Ontario Native Women's Association (2015). *BREAKING Free BREAKING Through: an arts-based research project to examine violence against Aboriginal women* [pdf]. Pridobljeno 26. 2. 2018 s <http://research.ofifc.org/sites/default/files/Breaking%20Free%2C%20Breaking%20Through%20Report.pdf>

Vogelnik, K., & Bilban, M. (2016). *Sindrom izgorelosti: Burnout syndrome*. Pridobljeno 2. 3. 2018 s http://www.zvd.si/media/medialibrary/2017/08/Zavod_za_varstvo_pri_delu_RDV_4_2016_Sindrom_izgorelosti.pdf

Weld, N. (2012). *A Practical Guide to Transformative Supervision for the Helping Professions*. Pridobljeno 17. 1. 2018 s [https://books.google.si/books?id=kuI2IPyQuMIC&lpg=PA3&ots=9n3LXteLgG&dq=Weld%2C%20N.%20\(2012\).%20A%20Practical%20Guide%20to%20Transformative%20Supervision%20for%20the%20Helping%20Professions.&lr&hl=sl&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.si/books?id=kuI2IPyQuMIC&lpg=PA3&ots=9n3LXteLgG&dq=Weld%2C%20N.%20(2012).%20A%20Practical%20Guide%20to%20Transformative%20Supervision%20for%20the%20Helping%20Professions.&lr&hl=sl&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)

Yates, T. M., Tyrell, F. A., & Masten, A. S. (2015). Resilience Theory and the Practice of Positive Psychology From Individuals to Societies, V S. Joseph (ur.), *Positive Psychology in Practice: Promoting Human Flourishing in Work, Health, Education, and Everyday Life, Second Edition* (str. 773–788). Pridobljeno 3. 2. 2018 s <https://www.google.com/url?hl=sl&q=http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118>

996874.ch44/summary&source=gmail&ust=1517768972260000&usg=AFQjCNF68Es8Xi
wdzxioIPc8IU6xYHW_Tw

12. Priloge

12.1 Priloga A – Anketni vprašalnik

Spoštovan-a!

Sva Ines in Nives Švajger, študentki 5. letnika Fakultete za socialno delo. V okviru magistrskega dela z naslovom: »**Odpornost in varovalni dejavniki v stroki socialnega dela**«, želiva raziskati odpornost v naši stroki in spodbuditi k razmisleku o varovalnih dejavnikih, ko se socialni delavci srečujemo s stresom pri delu in kompleksnimi ter emocionalno zahtevnimi situacijami.

Najino delo izhaja iz predpostavke, da smo ljudje odporna bitja. Tako se pri raziskavi nisva osredotočili na stres in izgorelost, o katerih je v pomagajočih poklicih veliko napisanega, ampak dajeva poudarek na perspektivo moči, torej odpornost in dejavnike, ki nas varujejo.

Vaši odgovori predstavljajo **dragocen vir podatkov**. Za sodelovanje v raziskavi ne potrebujete posebnega znanja o tej temi. Zanimajo naju vaše izkušnje in pogledi.

Vprašalnik je anonimen. Pridobljeni podatki bodo uporabljeni izključno za namene raziskave.

Opomba: Vprašalnik je namenjen socialnim delavcem in socialnim delavcem pripravnikom.

Na vas se torej obračava s prošnjo, da si vzamete nekaj minut časa in odgovorite na kratek spletni vprašalnik dostopen preko (reševanje vam ne bi smelo vzeti več kot **7 min**): <https://www.1ka.si/a/153242>.

Že v naprej se vam zahvaljujemo za sodelovanje in vas lepo pozdravlja!

1. Na lestvici od 1 do 5 označite, kako stresno doživljate svoje delo.

	Sploh ni stresno (1)	Ni stresno (2)	Niti/niti (3)	Je stresno (4)	Je zelo stresno (5)
Moje delo					

2. Če se 1 od 4 socialnih delavcev sreča z izgorelostjo na delovnem mestu, kaj ostali 3 imajo oz. počnejo drugače (viri v posamezniku, viri v okolju in organizaciji ...).

--

3. V nadaljevanju sledijo trditve, na katere odgovorite v povezavi z vašim **delom v zadnjem mesecu** oz. če niste bili v situaciji, ki jo opisuje trditev, odgovorite, kako mislite, da bi se odzvali.

Trditev	Sploh ne (1)	Redko (2)	Včasih (3)	Pogosto (4)	Vedno (5)
Delo, ki ga opravljam, ima smisel.					
Vem, kam se lahko ob doživljanju stresa obrnem po pomoč.					
Nad delom, ki ga opravljam, imam nadzor.					
Ob doživljanju stresa se lahko obrnem na vsaj eno osebo, s katero imam dober odnos.					
Iz preteklih izkušenj se učim in sem zato v prihodnje bolj samozavesten pri soočanju z novimi izzivi.					
Hitro si opomore po bolezni, poškodbah ali drugih stiskah.					
Na spremembe se prilagodim brez težav.					
Z vsako situacijo se lahko uspešno spoprime.					
Na svoje dosežke sem ponosen.					
Vedno dam vse od sebe.					
Kljub oviram verjamem, da lahko dosežem svoje cilje.					
Svoje cilje se trudim dosežati kljub oviram.					
Tudi v težkih situacijah se ne vdam.					
Rad imam izzive.					
Vidim se kot močno osebo pri spoprijemanju s težavami.					
Neuspeh me zlahka ne ustavi.					
V težkih situacijah se včasih zanesem na intuicijo.					
V težkih situacijah ostanem zbran in jasno razmišljam.					
Znam obvladati neprijetna čustva.					
Pri odločitvah rad prevzamem pobudo.					
Stresne situacije me naredijo močnejšega.					
Ob stresnih situacijah skušam najti kaj duhovitega.					
Rad sprejemam tudi odločitve, ki vplivajo na druge.					
Vse se zgodi z razlogom.					

V težkih situacijah mi pomaga vera v usodo ali boga.					
--	--	--	--	--	--

4. Spodaj je navedena definicija odpornosti.

Odpornost je: »**sposobnost ohranjanja osebnega in profesionalnega dobrega počutja navkljub srečevanju z delovnim stresom oziroma zahtevnimi/kompleksnimi delovnimi situacijami.**«

Na podlagi podane definicije odpornosti, **navedite pomembne dejavnike, ki jih po vašem mnenju ima odporen socialni delavec.**

*Za pomoč pri razmisleku so vam lahko naslednja vprašanja:

- Katere osebnostne lastnosti, spretnosti, znanja, veščine ima posameznik? Kakšen je njegov odnos do dela? Kateri miselni procesi ga vodijo pri delu? Kaj mu ponuja delavna organizacija in okolje itn.?

Za zaključek vas prosiva še za nekaj demografskih podatkov.

5. Spol

☐ Ženski

☐ Moški

☐ Drugo

6. Vaša starost (v letih): _____.

7. Dosežena delovna doba v letih na področju socialnega varstva:

☐ do 3 let

☐ 4–6 let

☐ 7–18 let

☐ 19–30 let

☐ 31 ali več let

8. Ali imate morda še kakšen nasvet/modrost, ki bi ga predali poklicnim kolegom, za **lažje premagovanje težkih delovnih situacij in ohranjanje lastnega dobrega počutja?**

V primeru, da vas tematika zanima, nama pustite svoj elektronski naslov, da vam pošljeva končni izdelek:

_____.

Odgovorili ste na vsa vprašanja v tej anketi. Iskreno se vam zahvaljujema za sodelovanje ter vam želiva lep preostanek dneva!

12.2 Priloga B – Osnovna tabela s številčnimi šiframi odgovorov anketirancev

Kodirani odgovori	Vprašanja																												
	1.	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10	3.11	3.12	3.13	3.14	3.15	3.16	3.17	3.18	3.19	3.20	3.21	3.22	3.23	3.24	3.25	5.	6.	7.
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	1	1	48	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	1	41	3
4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	1	1	41	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	1	48	3
5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	5	5	1	41	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	1	38	2
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	1	29	1
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	1	30	1
2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	29	1
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	1	1	27	1
3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	4	3	1	39	3
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	1	1	42	3
4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	1	1	37	3
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	1	31	1
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	38	3
5	4	1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	42	3
4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	38	3
4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	5	2	1	60	5
5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	3	5	4	1	37	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	4
5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	1	40	3
3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	2	2	41	3
5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	42	3
5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	1	2	2	2	2	1	33	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	32	2
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	1	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	1	1	55	5
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	47	4
2	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	1	2	1	1	25	1
2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	2	4	5	3	5	1	1	34	1
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1	45	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	54	5
3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	2	1	30	1
3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	2	40	3
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	1	54	5
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	53	4	

4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	1	26	1
4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	2	1	3	3	1	34	3
4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1	1	54	4
4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	1	43	3	
3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	1	31	2	
5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	2	3	5	1	1	30	2
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	1	41	3	
5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	2	1	32	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	1	1	30	2
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	1	38	2
4	3	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	1	1	38	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	4	2	1	43	3	
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	1	51	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	5	1	33	3
4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	1	39	3
3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	1	30	2
4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	28	1
4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	1	39	3
5	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	48	4
4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	2	1	47	3
5	4	1	3	2	3	2	3	2	3	5	4	5	4	3	1	3	4	2	2	1	2	1	1	4	4	1	40	3
5	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	5	2	2	3	2	2	2	4	2	1	33	3
4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	34	3
4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	1	1	1	57	5
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	1	34	2
4	5	4	3	4	3	2	2	3	5	5	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	1	3	1	1	55	5
4	5	3	4	4	5	2	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	5	2	1	34	2
4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	1	1	44	3	
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	1	39	3	
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	1	48	4
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	2	37	3
4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	45	4
4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	2	2	43	1
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	2	1	50	3
5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	1	46	3
4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	2	4	4	4	3	5	1	1	30	2
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	50	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	1	3	1	1	50	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	1	57	5

5	5	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	53	4	
3	3	1	2	2	2	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	45	3	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	1	43	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	1	1	1	35	3	
3	4	3	4	3	5	4	2	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	2	5	3	4	3	1	45	1	
5	3	2	1	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	3	3	5	2	3	2	4	4	1	5	4	1	25	1	
3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	2	5	3	1	25	1	
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	2	2	3	1	1	60	4	
4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	1	1	32	2	
3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	2	1	47	3	
4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	1	4	4	1	40	3	
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	3	1	49	4	
3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	1	43	3	
3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	53	5	
4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	44	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	2	5	2	1	58	5	
3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	1	35	2	
4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	1	46	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1	3	3	1	40	3	
5	3	1	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	2	4	4	4	1	1	53	4	
3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	1	61	5	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	1	47	4	
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	1	49	4	
4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	1	1	1	46	3	
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	1	34	3	
5	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	5	5	1	44	3	
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	1	3	3	1	58	5	
4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	34	1	
4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	38	3	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	1	1	61	5	
4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	5	1	1	41	3	
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	3	4	3	1	1	40	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	43	3	
3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	1	43	3	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	5	2	1	34	2	
3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	1	30	1
4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	32	2	
5	5	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	4	5	5	1	49	3	
5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	3	1	31	3

5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	1	36	3	
4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	2	4	5	1	30	1	
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	3	2	5	5	1	29	1	
4	4	1	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	1	47	4	
4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	2	1	51	4	
5	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	1	28	2	
4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	1	4	2	1	25	1	
4	3	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	2	1	1	1	1	25	1	
3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	1	38	1	
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	24	1	
5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	1	1	1	2	62	4	
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	1	36	3	
4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	39	2	
4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	1	47	4	
4	4	3	3	4	5	2	2	4	4	5	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	3	1	44	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	3	1	1	41	3	
3	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	38	3	
4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	1	40	2	
5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	1	55	5	
3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	31	2
5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	2	5	2	1	27	1	
4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	1	52	4	
4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	2	2	1	1	46	3	
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	40	3	
5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	2	5	2	1	46	4
5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	3	2	4	2	1	61	4	
4	4	5	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	29	1	
4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	1	40	3	
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	1	46	4	
3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	57	5	
5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	31	2	
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	60	5	
4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	2	1	37	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	1	1	31	2	
4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	1	29	1	
4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	1	44	3	

Legenda vprašanj in trditev:

1. Na lestvici od 1 do 5 označite, kako stresno doživljate svoje delo.
- 3.1 Delo, ki ga opravljam, ima smisel.
- 3.2 Vem, kam se lahko ob doživljanju stresa obrnem po pomoč.
- 3.3 Nad delom, ki ga opravljam, imam nadzor.
- 3.4 Ob doživljanju stresa se lahko obrnem na vsaj eno osebo, s katero imam dober odnos.
- 3.5 Iz preteklih izkušenj se učim in sem zato v prihodnje bolj samozavesten pri soočanju z novimi izzivi.
- 3.6 Hitro si opomore po bolezni, poškodbah ali drugih stiskah.
- 3.7 Na spremembe se prilagodim brez težav.
- 3.8 Z vsako situacijo se lahko uspešno spoprimem.
- 3.9 Na svoje dosežke sem ponosen.
- 3.10 Vedno dam vse od sebe.
- 3.11 Kljub oviram verjamem, da lahko dosežem svoje cilje.
- 3.12 Svoje cilje se trudim dosegati kljub oviram.
- 3.13 Tudi v težkih situacijah se ne vdam.
- 3.14 Rad imam izzive.
- 3.15 Vidim se kot močno osebo pri spoprijemanju s težavami.
- 3.16 Neuspeh me zlahka ne ustavi.
- 3.17 V težkih situacijah se včasih zanesem na intuicijo.
- 3.18 V težkih situacijah ostanem zbran in jasno razmišljam.
- 3.19 Znam obvladati neprijetna čustva.
- 3.20 Pri odločitvah rad prevzamem pobudo.
- 3.21 Stresne situacije me naredijo močnejšega.
- 3.22 Ob stresnih situacijah skušam najti kaj duhovitega.
- 3.23 Rad sprejemam odločitve, ki vplivajo na druge.
- 3.24 Vse se zgodi z razlogom.
- 3.25 V težkih situacijah mi pomaga vera v usodo ali boga.
5. Spol.
6. Starost.
7. Dosežena delovna doba v letih na področju socialnega varstva.

Legenda kodirnih odgovorov:

- 1.
- 1 – Sploh ni stresno
- 2 – Ni stresno
- 3 – Niti/niti
- 4 – Je stresno
- 5 – Je zelo stresno

3.1, 3.2,3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9,3.10, 3.11, 3.12,3.13,3.14, 3.15, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 3.20, 3.21, 3.22, 3.23, 3.24, 3.25

1 – Sploh ne

2 – Redko

3 – Včasih

4 – Pogosto

5 – Vedno

5.

1 – Ženski

2 – Moški

3 – Drugo

6. Starost v letih

7.

1 – do 3 let

2 – 4–6 let

3 – 7–18 let

4 – 19–30 let

5 – 31 ali več let