

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Jana Mohorič

**Stres in izgorevanje pri socialnih delavkah v dnevnih
centrih za otroke in mladostnike**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Jana Mohorič

**Stres in izgorevanje pri socialnih delavkah v dnevni
centrih za otroke in mladostnike**

Diplomsko delo

Mentorica: Doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2018

ZAHVALA

Najprej bi se rada zahvalila vsem strokovnim delavkam v dnevnih centrih za otroke in mladostnike, ki so si vzele čas in bile pripravljene z menoj deliti svoja mnenja, izkušnje in znanja.

Za mentorstvo in strokovno pomoč se iskreno zahvaljujem mentorici doc. dr. Liljani Rihter.

Hvala tudi vsem mojim bližnjim, ki so me podpirali in spodbujali ob pisanju mojega diplomskega dela.

Povzetek in ključne besede

Naslov dela: Stres in izgorevanje socialnih delavk v dnevni centrih za otroke in mladostnike

Povzetek:

Osrednja tema diplomskega dela je stres, ki ga občutijo socialne delavke v dnevni centrih za otroke in mladostnike pri opravljanju svojega dela. Odločila sem se za kvalitativno raziskavo, saj sem želela pridobiti besedne opise, ne števil. V teoretskem delu sem najprej opredelila pojem stres in navedla nekaj najpogostejših vrst stresa. Zanimalo me je, kako sploh pride do tega, da rečemo, da smo pod stresom, zato sem razložila tudi komponente stresa. Nadaljevala sem z opredelitvijo izgorelosti in opisala njene faze razvijanja. Največ pozornosti sem posvetila stresu in izgorelosti na delovnem mestu. Opredelila sem nekaj najpogostejših vzrokov za stres znotraj delovnega mesta in nadaljevala z vzroki, ki lahko pripeljejo do izgorelosti. Posvetila sem se tudi dejavnikom, ki povzročajo stres zunaj delovnega okolja. Ker se zavedam, da stres na nas različno vpliva, je naslednja tema namenjena različnim posledicam, ki nastanejo, kadar smo pod stresom. Želela sem raziskati, kako lahko v našem telesu ponovno vzpostavimo ravnovesje, zato sem v nadaljevanju pisala o načinih ravnanja s stresom. Usmerila sem se tako na posameznika in njegov prispevek kot tudi na podporo, ki jo lahko nudi posamezna organizacija. Zadnji del teoretičnega uvoda je namenjen socialnemu delu in delovnim razmeram v socialnem varstvu. Čisto na koncu pa sem izpostavila še supervizijo kot eno izmed metod socialnega dela, s pomočjo katere lahko zmanjšamo stres. V empiričnem delu sem predstavila rezultate raziskave, v kateri je sodelovalo osem socialnih delavk. Dve socialni delavki sta zaposleni v mladinskem centru Tržič, dve v Škrlovcu v Kranju, štiri pa prihajajo iz dveh enot Dnevnega centra za otroke in mladostnike iz Škofje Loke. V intervjujih sem pozornost namenila šestim področjem: izvoru stresa, dejavnikom stresa znotraj delovnega okolja, izgorevanju, dejavnikom stresa izven delovnega okolja, vplivom stresa ter obvladovanju in premagovanju stresa. Prek omenjenih tem sem raziskala, katere okoliščine zaposlenim predstavljajo stres, če so izgorele, na kaj vse stres vpliva in kako občutijo njegove posledice ter na kakšen način se z njim spoprijemajo. Ugotovila sem, da socialne delavke pri opravljanju dela občutijo tako pozitiven kot negativen stres in da večini stres predstavlja zelo podobni ali celo isti dejavniki. Najpogostejši odgovori so bili, da stres povzroča neustrezen oziroma premajhen delovni prostor, popoldanski delovni čas, preobremenjenost z nalogami, pomanjkanje kadra, prenizka plača in ponekod tudi nerazumevajoči nadrejeni. Raziskava je pokazala, da stres vpliva tudi na delo z otroki in da socialne delavke občutijo zlasti psihične in vedenjske posledice stresa. Poleg tega se s stresom srečujejo tudi izven delovnega okolja. Socialne delavke občutijo izčrpanost predvsem v povezavi z zasebnim življenjem ali pa imajo težavo odklopiti službo izven delovnega časa. Tudi iz tega razloga bi bilo potrebno, da bi bile vse zaposlene deležne supervizije, saj bi bil prenos stresa iz službe domov manjši. Na splošno bi bila lahko podpora organizacije boljša. Na podlagi pridobljenih rezultatov sem ugotovitve poskušala povezati s teoretičnimi spoznanji, kjer je bilo kar nekaj povezav. Podani predlogi tako izhajajo iz pridobljenih rezultatov, ki jih dnevni centri lahko uporabijo za zmanjšanje stresa, prav tako pa se lahko socialne delavke seznanijo z uspešnimi načini ravnanja s stresom.

Ključne besede: stresni dejavniki, izgorevanje, posledice stresa, ravnanje s stresom, dnevni center za otroke in mladostnike, socialno delo.

Title: Stress and Burnout Syndrome of Social Workers in Daily Centers for Children and Adolescents.

Graduation Thesis Abstract:

Central topic of this thesis is stress, which is felt by social workers in daily centers for children and adolescents during doing their jobs. I have decided for qualitative research due to fact, that I wanted to acquire word descriptions, not numbers. In the theoretical part I have defined poem of stress and listed some of the most common sorts of stress. I was also interested, how can we get to a point, that we claim, that we are under stress, therefore I have also explained the components of stress. I have carried on with definition of Burnout Syndrome and explained phases of its development. The most of mine attention was paid to stress and burnout syndrome on working place. I have defined some of the most common causes for stress at working place and continued with causes, that might lead to burnout syndrome. I have also focused on facts, that caused stress out of working environment. I am aware of the fact, that stress has different impact on each of us, therefore I have focused on different consequences, that appears due to stress. I wanted to research, how can we set again balance in our body, therefore I have also wrote about ways of dealing with stress. I have directed to individual and his contribution, as well as on support, that can be given by certain organization. The last part of theoretical introduction is dedicated to social work and working conditions in social care. At the end, I have exposed supervision as one of the methods of social work, that can be used for reduction of stress. In empirical section I have presented results of research, in which eight social workers was cooperating. Two of them are employed in center for children and adolescents in Tržič, two in Škrlovec in Kranj, four of them are out of Daily center for children and adolescents from Škofja Loka, which is divided in two units. I have focused on six topics during my interview: Source of stress, causes of stress inside of working environment, burn out syndrome, causes of stress outside of working environment, impacts of stress and overcoming of stress. Within mentioned topics I have researched, which conditions are presenting stress to employees, if they are dealing with burnout syndrome, where does the stress has impact to, how its impact is felt and what are ways of dealing with stress. I have found out, that social workers are dealing with positive and negative stress and that most of them have common sources of stress. The most common answers were, that stress is caused because of too small working environment, afternoon shifts, overloading with tasks, lack of cadres, too low salary and somewhere unsupportive superiors. Research has shown, that stress has an impact on work with children and that social workers feel especially physical and behavioral consequences of stress. Besides that, they are also facing with stress outside of working environment. Social workers feel exhaustion in connection with private life or they have issues, when they try to turn off their job out of working period. For that reason all employees should be part of supervision, which would limit transfer of work from job to home.. In general support of organization could have been better. Based on acquired results I have tried to link them with theoretical findings and find some connections. Given suggestions comes from acquired results, that could be used in daily centers for reduction of stress, as well social worker can get acquainted with successful ways of dealing with stress.

Key words: stress factors, burn out syndrome, consequences of stress, dealing with stress, daily center for children and youth, social work.

KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD	1
1.1	Opredelitev stresa	1
1.2	Vrste stresa	3
1.2.1	Pozitivni stres	3
1.2.2	Negativni stres.....	4
1.2.3	Druge oblike stresa.....	5
1.3	Komponente stresa	5
1.3.1	Kontekst	6
1.3.2	Stresorji	7
1.3.3	Osebna občutljivost.....	7
1.4	IZGORELOST	8
1.5	STRES IN IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU	10
1.5.1	Vzroki za stres na delovnem mestu.....	10
1.5.2	Vzroki za izgorelost na delovnem mestu	14
1.6	DEJAVNIKI STRESA IZVEN DELOVNEGA OKOLJA.....	15
1.7	POSLEDICE STRESA.....	18
1.8	NAČINI RAVNANJA S STRESOM.....	20
1.8.1	Posameznik in premagovanje stresa.....	22
1.9	STRES IN SOCIALNO DELO	26
1.9.1	Supervizija kot pomoč pri premagovanju stresa	29
2	OPREDELITEV PROBLEMA.....	32
2.1	Raziskovalna vprašanja	33
3	METODE DELA IN MATERIALI.....	35
3.1	Vrsta raziskave	35
3.2	Merski instrument in viri podatkov	35
3.3	Populacija in vzorec	36

3.4	Zbiranje podatkov	36
3.5	Obdelava in analiza podatkov.....	37
4	REZULTATI.....	38
4.1	Izvor stresa.....	38
4.2	Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja.....	39
4.3	Izgorevanje	44
4.4	Dejavniki stresa izven delovnega okolja	46
4.5	Vplivi stresa.....	47
4.6	Obvladovanje in premagovanje stresa	48
5	RAZPRAVA	50
6	SKLEPI IN UGOTOVITVE.....	59
7	PREDLOGI.....	64
8	UPORABLJENA LITERATURA	67
9	PRILOGE.....	72
9.1	Vprašalnik za socialne delavke v dnevni centrih za otroke in mladostnike 72	
9.2	Prepis intervjujev in izbor izjav	73
9.2.1	Intervju A	73
9.2.2	Intervju B.....	77
9.2.3	Intervju C.....	80
9.2.4	Intervju D	84
9.2.5	Intervju E.....	87
9.2.6	Intervju F	90
9.2.7	Intervju G	94
9.2.8	Intervju H	97
9.3	Odprto kodiranje.....	101
9.4	Osnovno kodiranje.....	137
9.5	Odnosno kodiranje.....	164

KAZALO SLIK

Slika 1.1: Tri komponente stresnega dogajanja	6
Slika 1.2: Kognitivno vedenjski trikotnik	21

KAZALO PREGLEDNIC

Tabela 1.1: Glavne razlike med tradicionalno in moderno organizacijsko kulturo ..	12
Tabela 1.2: Stresnost različnih življenjskih dogodkov.....	16
Tabela 1.3: Seznam stresnih oz. ogrožajočih dogodkov v Sloveniji.....	16
Tabela 1.4: Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih.....	25

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Opredelitev stresa

Beseda stres izvira iz latinščine. Prvič je bila uporabljena v angleščini, v 17. stoletju, za opisovanje nadloge, pritiska, muke in težave. V 18. in 19. stoletju se je pomen besede stres spreminjal. Stres je poslej predstavljal silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali osebo (Spielberger, 1985, str. 8).

Hans Selye (1976, kot navedeno v Newton, Handy in Fineman, 1995, str. 26) je trdil, da koncept stresa sega daleč nazaj v preteklost in da se je z njim zagotovo spoznal že pračlovek, ko je ugotovil, da določene stvari z razumom ne zmore več uspešno obvladovati.

Tudi Looker in Gregson (1993, str. 31) stres opredelita kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za njihovo obvladovanje na drugi strani. Na doživljanje stresa odločilno vpliva posameznikovo dožemanje zahtev in ocena lastnih sposobnosti za spoprijemanje s pritiskom.

O stresu kot neskladju med zaznanimi zahtevami in zaznanimi sposobnostmi, da se z njim spoprimemo, govori tudi Lamovec (1998, str. 200), ki dodaja, da stresa ne moremo opredeliti na podlagi objektivnih značilnosti situacije. Kar nekemu predstavlja negativni stres, lahko drugemu pozitivnega. Odzivi na stres so namreč odvisni od presoje in razlage posameznika (Spielberg, 1985, str. 14).

Danes pravimo, da je stres situacija alarma. Gre za stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se z nastalo obremenitvijo sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. Obremenitve se med seboj ločijo in so lahko zunanje ali notranje izvora (Rakovec-Felser, 1991, str. 47).

Prve opredelitve stresa in njegovega vpliva na ljudi izhajajo s področja medicine. Hans Selye (1976, kot navedeno v Treven, 2005, str. 17) je pri svojem raziskovalnem delu, ki je bilo povezano z iskanjem novega spolnega hormona, po naključju odkril, da kot odziv na vse škodljive dražljaje, na tkivu nastanejo poškodbe. Pojav je najprej poimenoval splošni prilagoditveni sindrom (ang. *general adaptation syndrom* - GAS), pojem stres pa je vpeljal približno desetletje kasneje (Treven, 2005, str. 17). GAS je predstavljal fiziološko teorijo in trditev, da imajo živalske vrste nespecifične

fiziološke odzive na stresne zahteve in neenoten odziv na raznolike potrebe, kot so mraz, toplota in izvrševanje nalog (Newton, Handy in Fineman, 1995, str. 25).

Za razumevanje stresa je ključnega pomena poznavanje delovanja GAS. Vedeti moramo, da stres vselej poteka v treh fazah, značilnih za GAS (Rakovec-Felser, 1991, str. 48):

- faza alarma
- faza odpornosti
- faza izčrpanosti

V prvi fazi, to je v fazi alarma, se aktivira notranji stresni sistem v telesu in je delovanje organizma običajno močno vzburjeno. Pojavijo se številne fiziološke in kemične reakcije, kot so na primer pospešeno dihanje, hitrejši srčni utrip in izločanje adrenalina (Treven, 2005, str. 17). Spodbujen je del vegetativnega živčnega sistema, ki posameznika pripravi na akcijo ali beg. Gre torej za stanje pripravljenosti (Rakovec-Felser, 1991, str. 49).

Če smo še naprej izpostavljeni stresni situaciji, pride do druge faze, v kateri telo pozove posamezni organ ali sistem, da se odzove na stres (Treven, 2005, str.17). Ta faza je ključna. Biokemični procesi, ki so opisani v fazi alarmne reakcije, se obrnejo. Telo se poskuša pomiriti z znižanjem krvnega pritiska in frekvence srčnega utripa ter uravnavanjem dihanja. Organizem se v primeru prenehanja delovanja stresorja (situacije ali dogodka) poskuša umiriti, v nasprotnem primeru pa telo zamenja zasilne spremembe s prilagoditvami (Youngs, 2001, str.12).

Če se stanje stresa nadaljuje, lahko prilagoditveni mehanizem odpove in nastopi tretja faza, izčrpanost. Pojavljati se začnejo znaki utrujenosti in če se v tem času nič ne spremeni, vodi situacija stresa do izčrpanosti (Rakovec-Felser, 1991, str. 49). Obstaja možnost vrnitve v prvo fazo in cikel se spet začne, tokrat z obremenitvijo drugega organa ali sistema, ali pa oseba umre (Treven, 2005, str. 17).

Takšnih dražljajev, ki lahko privedejo prav do stadija izčrpanosti, je malo. Vzrok za to je predvsem dejstvo, da se na različne dražljaje privajamo in se nam na tak način večja odporna sila (Lindemann, 1977, str. 14).

Lahko rečemo, da je stres preprosto ime za številne telesne reakcije, ki se pojavijo, ko telo mobilizira svoje obrambne možnosti pred morebitno nevarnostjo. Stres je torej telesna, fizična, duševna in kemična reakcija na okoliščine, ki povzročijo zmedenost, nejevoljnost in vznurjenost. Najbolj znana sta dva načina, s katerima se telo upira stresu: beg ali boj (Youngs, 2001, str.11).

Instinktivni odziv beg ali boj je odkril Walter Cannon, ki je postavil temelje v raziskovanju stresa. Aktivacija odziva temelji na čustvenem doživljanju. Strah povezuje z instinktivnim odzivom begom, jezo in razdražljivost pa z bojem. Funkcija odziva beg ali boj je priprava telesa na ta refleks, ki je evolucijsko najstarejši in je omogočal preživetje bitjem, med katerimi je tudi človek (Newton, Handy in Fineman, 1995, str. 20).

1.2 Vrste stresa

Stres je povsem individualna izkušnja. Ljudje različno doživljajo obremenjujoče zahteve, odvisno od stopnje zaupanja, ki ga imajo v svoje sposobnosti, od užitka, ki ga občutijo pri svojem delu in od ambicij, ki jih gojijo (Luban-Plozza, Poldinger in Kroger, 1993, str. 26). V kakšni meri se pojavi stres pri posamezni osebi, je odvisno od tega, kako bo ta oseba zaznala isti stresor. Stresorji imajo lahko pozitivne ali negativne učinke. Kadar govorimo o stresorjih imamo v mislih njihove objektivne značilnosti (jakost, trajanje, nenadnost,...), kot tudi subjektivni pomen, ki ga imajo za posameznika. Večja kot je razlika med jakostjo in trajanjem dejavnikov ter posameznimi prilagoditvenimi zmožnostmi, večji je učinek stresa (Rakovec - Felser, 1991, str. 48). Posameznikovo dožemanje zahtev in ocena lastnih sposobnosti odločilno vpliva na obvladovanje položaja in na doživljanje stresa – pozitivnega ali negativnega (Looker in Gregson, 1993, str. 31). Če poznamo lastne odgovore na stres in razumemo njegovo naravo, lažje poskrbimo za svoje dobro počutje in se s stresom spoprimemo (Youngs, 2001, str. 17).

1.2.1 Pozitivni stres

Pozitivni stres občutimo, kadar so sposobnosti za obvladovanje večje od zahteve. Prevzame nas občutek, da imamo vajeti v svojih rokah in da smo kos vsem nalogam, kar nas navda s samozavestjo. Gre za to, da je naše telo v stanju pripravljenosti, ki ga skoraj ne občutimo. Večina naših vsakdanjih problemov se namreč dogaja v tem

območju in ker jih že poznamo, vemo, da nas pretirano ne ogrožajo (Looker in Gregson, 1993, str. 32). Pozitivni stres doživljamo tudi, kadar se povežemo s trenutkom, kot posledica občutkov zadovoljstva (občutki sreče v trenutkih zmagoslavja, ob doseženih ciljih, ob sproščanju, kadar znamo občutiti hvaležnost za to, kar imamo ...) (Schmidt, 2001, str. 10). Ko se posameznik nahaja v območju pozitivnega stresa, se pojavi želja po novih izzivih in zanimivih nalogah, kjer je dopuščena ustvarjalnost. Na ta način se ustvarja energija, ki povečuje telesno pripravljenost in duševno zmogljivost. Z ustreznim razmerjem med zahtevami in sposobnostmi lažje vzdržujemo območje pozitivnega stresa (Tušak in Blatnik, 2017, str. 29).

1.2.2 Negativni stres

Za večino ljudi stres predstavlja nekaj slabega. Povezujejo ga z neprijetno izkušnjo, ki je povzročila premajhno ali pretirano obremenitev, naveličanost, zdolgočasnost ali vztrajanje v položaju, ki ga niso povsem obvladali. Gre za območje negativnega stresa, kjer zahteve presegajo naše sposobnosti za obvladovanje. Značilne preobremenitve, kot so opravljanje zahtevnih nalog v hudi časovni stiski, prevzemanje zahtevnih zadolžitev in spoprijemanje z nalogami, ki jim nismo kos, nesorazmerje med dohodki in izdatki, zaskrbljenost zaradi morebitne brezposelnosti, sovpadanje težav v zasebnem življenju in na delovnem mestu, lahko porušijo krhko ravnovesje stresa. Prav tako pa lahko negativni stres povzroči tudi odsotnost zahtev, zaradi česar zapademo v zdolgočasnost. To plat občutijo predvsem ljudje, ki so prepričani, da bi od sebe lahko dali veliko več (Looker in Gregson, 1993, str. 33). Avtorica Schmidt (2001, str. 11) negativni stres poimenuje tudi umetni stres, saj ga prepozna kot izum človeka, kot stranski proizvod urejene družbe, ki nam vsiljuje vedno višje zahteve. Postavljal naj bi zelo visoke kriterije, ki pa jih ne moremo izpolniti, ne da bi se odrekli kvaliteti svojega življenja. Stres negativno vpliva na posameznika tudi kadar je postavljen v vlogo pasivnega opazovalca in nima možnosti, da bi sam posegel v situacijo ter jo poskusil razrešiti (Rakovec-Felser, 1991, str. 48). Negativni stres nastane zaradi posledic resničnih omejitev iz okolja ali posledic omejitev, ki so privzgojene, namišljene. Ko govorimo o resničnih omejitvah iz okolja, imamo v mislih na primer vrsto pred blagajno, zastoj na cesti, nezvestobo partnerja ... Sami teh omejitev ne zmoremo ali pa nočemo sprejeti kot dejstvo in edino naš odnos do problema ustvarja problem. Privzgojene, namišljene omejitve pa

nastajajo zaradi moralnih in etičnih vrednot družbe, predsodkov, stereotipnega mišljenja naših avtoritet in njihovega nadzora nad nami. Posledica tega je, da se za vsakim našim občutkom nesposobnosti skriva sugerirana omejitev, ki smo je bili deležni od staršev, vzgojiteljev in družbe (Schmidt, 2001, str. 12). O negativnem stresu, kot enem izmed pomembnejših vzrokov za poslabšanje zdravstvenega stanja sodobnega prebivalstva, se v zadnjih letih vse več govori. Vodi lahko v različne težave, izgorelost, depresijo, povečuje pa tudi tveganje za številne bolezni in motnje (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28).

1.2.3 Druge oblike stresa

Mentalni in psihosocialni stres predstavljata najpogostejši vir stresa sodobnega človeka. Kombiniranje stresogenih dejavnikov povzroča številne različne negativne strese, ki jim je posameznik lahko podvržen v samo enem dnevu. Z njimi se sooča na cesti, med vožnjo, na javnih mestih, doma in povsod, kjer lahko pride v spor z ljudmi (Starc, 2008a, str. 49). Pomemben izvor psihosocialnega stresa predstavljajo situacije, ko nimamo svobodne izbire ljudi okoli sebe. Takrat pogosteje prihaja do nesporazumov, konfliktov in težav (Starc, 2008b, str. 128).

Razlikujemo tudi notranji (endogeni) in zunanji (eksogeni) stres. Zunanji dejavniki stresa so povezani s službo, delovnim časom in potjo na delo in domov. Te dejavnike je treba sprejeti in čim bolj omejiti nevšečnosti, ki jih povzročajo. Stresne situacije, ki si jih ustvarjamo sami in se jim zlahka izognemo, predstavljajo notranji stres (kajenje, neprimerna prehrana, pesimističen odnos do sveta) (Newhouse, 2000, str. 19-20).

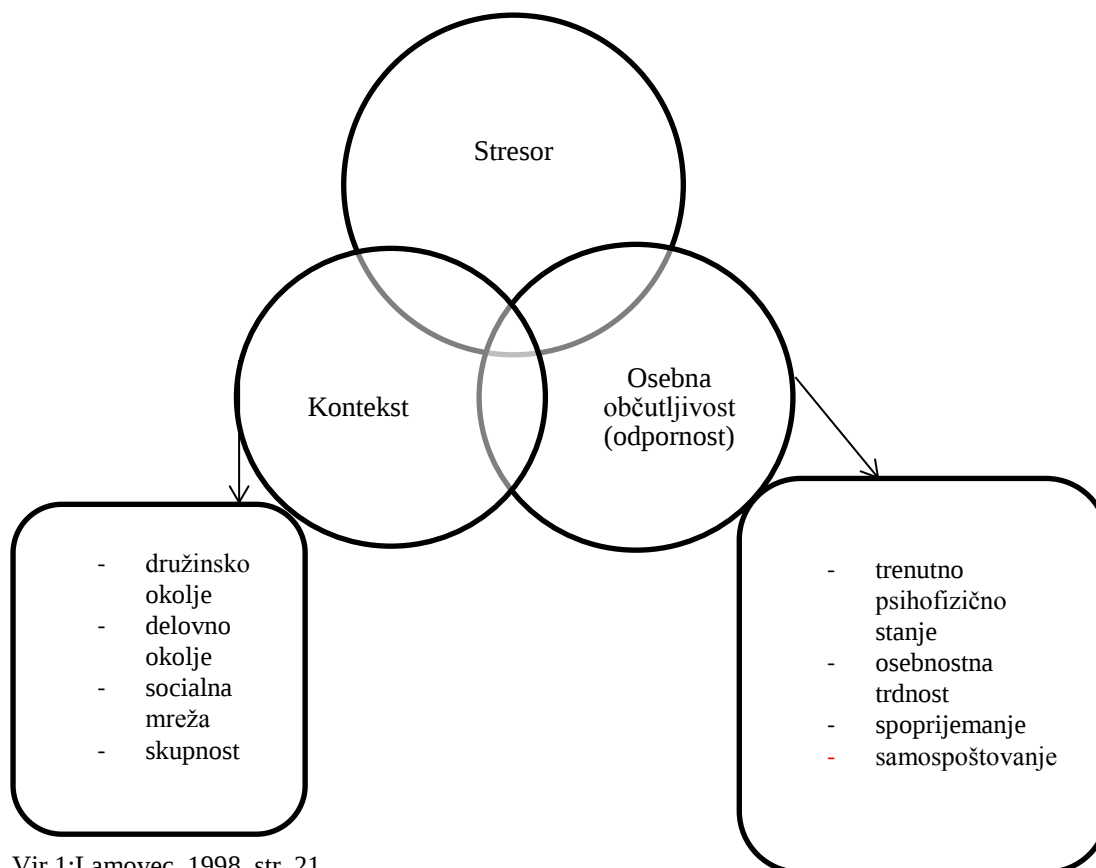
Potrebno je opozoriti tudi na stres, ki se ga manj zavedamo, vendar je še vseeno prisoten. Gre za stres, ki se pojavlja zaradi vzrokov iz tretjega vira (psihološki in družbeni sprožilci, ki so prisotni v 21. stoletju, finančno-gospodarska in ekonomska kriza, bojazni pred situacijami, ki bi se lahko zgodile) (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28).

1.3 Komponente stresa

Za lažje razumevanje nastajanja stresorjev in stresne reakcije, si bomo ogledali McLean-ov model stresnega dogajanja, ki ga sestavljajo tri komponente: specifični

stresor, kontekst in osebna občutljivost. Komponente se medsebojno blažijo ali krepijo (Lamovec, 1998, str. 210).

Slika 1.1: Tri komponente stresnega dogajanja



Vir 1: Lamovec, 1998, str. 21

1.3.1 Kontekst

Predstavlja celotno posameznikovo psihološko okolje: družino, delo, prijatelje, socialno mrežo, širšo skupnost ... Vplivi konteksta so lahko za posameznika ugodni ali neugodni (Lamovec, 1998, str. 210). Interakcije in odnosi, ki nam dejansko predstavljajo podporo ali občutek navezanosti na osebo, ki jo doživljamo kot skrbno in ljubečo, lahko delovanje stresorjev zelo ublažijo in onemogočijo razvoj stresne reakcije (Krivec, 2005, str. 125). Nasprotno pa so nekateri odnosi lahko vir neznanske bolečine in problemov. Problemi, ki jih doživlja posameznik, se lahko prenesejo tudi na bližnjega (Thompson, 2006, str. 5). Neugodni medsebojni odnosi že sami po sebi delujejo stresno in dodatno povečujejo možnost stresne reakcije (Lamovec, 1998, str. 211).

1.3.2 Stresorji

Vse dejavnike v okolju, ki lahko sprožijo stresno reakcijo, imenujemo stresorji. Stresor je lahko karkoli, navadno pa z njim označujemo nove in neznane spremembe, s katerimi večina ljudi še nima pretekle izkušnje. Ali bo nek dogodek prerasel v stresor, je odvisno od dojemanja in načina spoprijemanja s pritiski iz okolja (Looker in Gregson, 1993, str. 89). Zelo verjetno so vzroki za dogodke, ki nam predstavljajo stres, napačna ali omejujoča nezavedna prepričanja, blokade, travme (Kunc, 2017, str. 32).

Poznamo več vrst stresorjev (Tušak in Blatnik, 2017, str. 26):

- fiziološki stresorji (pomanjkanje spanja, močan, ponavljajoč hrup, vročina, mraz, bolečina, izčrpanost, utrujenost in razne telesne poškodbe);
- kognitivni stresorji (kognitivni dogodki, ki presegajo raven povprečne delovne kapacitete);
- psihogeni stresorji (neprijetni, ogrožajoči notranji dražljaji, ki imajo neugodne posledice za posameznika).

Opredelitev specifičnih stresorjev je težka, saj se njihovi učinki prepletajo z drugima skupinama dejavnikov. Čeprav je stres v večini primerov posledica posameznikovih subjektivnih zaznav, so nekatere okoliščine neodvisne od posameznikove presoje in so objektivni vzroki stresa (Tušak in Blatnik, 2017, str. 26). Obstajajo namreč skrajne stresne situacije, ki pri vseh ljudeh povzročijo stresno reakcijo ali celo težje motnje (npr. situacija talcev) (Lamovec, 1998, str. 211).

Stresorji se razlikujejo glede na čas trajanja (akutni, kronični), pomembnost, jakost in stopnjo negotovosti, ki jo povzročajo. Pojavijo se lahko nepričakovano ali pričakovano, nenadno ali postopno (Lamovec, 1998, str. 209).

1.3.3 Osebna občutljivost

Vključuje številne dejavnike, ki so pogojeni z dednimi zasnovami, življenjsko zgodovino, osebnostno trdnostjo, slogi spoprijemanja, stopnjo samospoštovanja ... Kar zadeva dedne lastnosti, je potrebno poudariti, da so po vsej verjetnosti nespecifične. Obstaja veliko večja verjetnosti, da bo oseba razvila neke vrste motenj, če ima v družini nekoga, ki je trpel za težjimi duševnimi motnjami. Življenjska

zgodovina ima velik vpliv na posameznikove trdne osebnostne lastnosti, če je živel v okolju, kjer so bile zadovoljene njegove temeljne potrebe po varnosti, avtonomiji, spoštovanju, ljubezni. V tem času posameznik oblikuje lastna stališča in pričakovanja, ki pomembno vplivajo na oceno stresnih situacij. Izraz osebnostna trdnost je uveljavila Suzanne Kobasa, ki je v svojih raziskavah primerjala značilnosti med ljudmi, ki so bili na delovnem mestu izpostavljeni močnemu stresu, a so bili vseeno uspešni in tistimi, ki niso bili. Pri uspešnih posameznikih so izstopale značilnosti, kot so predanost, doživljanje kritične situacije kot izziv in zavedanje, da sami vplivajo na potek svojega življenja (Lamovec, 1998, str. 212-213). Zaupanje vase je pomemben vir moči, da premagamo tudi najtežje odločitve ali smo dosledni pri dejanjih, v katere sami sicer zaupamo, vendar še vedno občutimo veliko mero nasprotovanja višjih oblastnikov. Ljudje, ki zaupajo vase, se čutijo sposobni spoprijeti z izzivi in obvladati delo in spretnost na novih delovnih mestih (Goleman, 2001, str. 85). Pri ljudeh, ki v sebi ne najdejo dovolj motivacije in trdnosti za življenje, ki nimajo občutka samospoštovanja in ki za samozavest nenehno potrebujejo zunanjo potrditev, lahko stres doseže ogromne razsežnosti. Odnos človeka do svojega življenja in do sebe je odločilen, ko gre za oceno nevarnosti (Ihan, 2004, str. 59). Osebe z visokim samospoštovanjem učinkovitejše uporabljajo strategije spoprijemanja. Kot najbolj učinkovito strategijo za spoprijemanje označujemo konstruktivno akcijo, ki poteka tako na miselni kot akcijski ravni. Vključuje postopno, sistematično in vztrajno reševanje problemov. Pomagamo si lahko tudi z mobilizacijo notranjih moči, če pa ugotovimo, da problema ne bomo mogli rešiti sami, pozitivno učinkuje socialna pomoč (Lamovec, 1998, str. 213).

Model, ki povezuje medsebojno vplivanje stresa in občutljivosti, odpira veliko prostora integraciji različnih vidikov. Družbene stresne situacije tako dobijo svoje mesto poleg bioloških dejavnikov, psiholoških osebnostnih značilnosti in interakcij v odnosu (Vries in Bouwkamp, 2002, str. 22).

1.4 IZGORELOST

Sindrom izgorelosti postaja vse večji problem sodobne družbe. Znanstveniki so si enotni, da gre za proces izgorevanja, ki se konča z izgorelostjo, vendar definicija sindroma še vedno ni dokončna (Pahor, 2015, str. 7).

Izraz »burnout« (angl.), ki ga v slovenščini razumemo kot izgorelost, izpraznjenost, tudi poklicni stres, je prvi uporabil poklicni psiholog Freudenberger, ki je raziskoval duševne težave pri osebju nekonvencionalne agencije za socialno delo. Po njegovem mnenju naj bi se izgorelost pojavila takrat, ko je posameznik postavljen pred zahteve, ki presegajo njegove sposobnosti (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 23).

Schmiedel (2011, str. 14) meni, da izgorelost predstavlja eno od oblik protesta proti neravnovesju v organizmu. Gre za bolezen, ki ob izraženih simptomih človeka potisne v obup. Njeno postopno razvijanje omogoča pravočasno odkritje in nato zdravljenje, še preden začne resno ogrožati življenje.

Tudi Maslach in Leiter (2002, str. 16) izgorelost označujeta kot bolezen, ki se postopoma in neprestano širi ter vleče človeka v vrtinec propada, iz katerega se je težko vrniti. Izgorevanje vodi v razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje – v razkroj človeške duše.

Danes je najbolj uporabljena definicija, ki temelji na MBI (Maslach Burnout Inventory) in opisuje ta sindrom kot izčrpanost, depersonalizacijo – odtujenost in zmanjšano učinkovitost pri delu (Pahor, 2015, str. 7).

Kot je razvidno iz definicij, se izgorevanje razvija postopno in ves čas napreduje, lahko pa prihaja tudi v valovih. Razvili so se različni modeli, ki opisujejo stopnje izgorevanja. Najbolj se je uveljavil model treh stopenj, ki se močno navezuje na tristopenjski model Hansa Seleya, ki je opisal stres (Schmiedel, 2011, str. 21-28):

- V prvi fazi, fazi aktivacije, se poviša raven stresnih hormonov. Značilni so spremljajoči odzivi na stres, kot so tresenje, pospešeno bitje srca in telesni nemir. Organizem na ta način del energije, ki jo je mobiliziral zaradi stresa, sprosti z nadomestno stresno dejavnostjo. Reakcije se pojavijo vsakič, ko se znajdemo pod stresom in smo soočeni z zahtevami. Situacija postane nevarna, če ne vključimo dovolj dolge faze počitka. Namesto ubranega izmenjavanja faz aktivnosti in pasivnosti, stresa in regeneracije, ostanemo v fazi aktivacije.
- Tudi v drugi fazi, fazi odpora, ostaja raven stresnih hormonov povišana. To lahko privede do povišanja krvnega sladkorja v krvi, povišanja krvnega tlaka, motenj v spolnosti, motenj spanja, vrtoglavice, odpora do dejavnosti in ljudi

ter do povečane agresivnosti. Medtem ko v fazi aktivacije praviloma še ne opazimo nobenih znakov izgorevanja, se nas v fazi odpora počasi že loteva izčrpanost. Stanje se postopoma slabša, saj so simptomi čedalje bolj izraženi in neprijetni.

- V tretji fazi, fazi izčrpanosti, se izčrpava tudi delovanje žlez, ki morajo stalno vzdrževati povišano raven stresnih hormonov. Ker ne dobimo več zagona, da bi prek stresnih hormonov porabili moč, ki nam je ostala, se telesni in duševni občutek izčrpanosti okrepita.

1.5 STRES IN IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU

Evropska agencija za varnost in zdravje na delovnem mestu (EU-OSHA) opozarja na naraščajoče težave v duševnem zdravju, povezane z delom, ki se pojavljajo pri evropskih delavcih. Evropska fundacija za izboljšanje življenja in delovnih razmer definira stres, povezan z delom, kot vzorec reakcij, ki se pojavijo, ko se zaposleni srečajo z zahtevami, ki se ne skladajo z njihovim znanjem, spretnostmi ali sposobnostmi in preizkušajo njihovo sposobnost spoprijemanja z dano situacijo (Kanjuro Mrčela in Ignjatović, 2012, str. 1). Medtem ko dobro duševno zdravje poveča delovno učinkovitost in produktivnost, slabe delovne razmere in ustrahovanje s strani sodelavcev vodijo v poslabšanje le-tega (European Commission, 2005, str. 9). Današnje delovno mesto predstavlja hladen, negostoljuben in nadvse zahteven prostor, tako v ekonomskem kot psihološkem smislu. Dnevne delovne zahteve načenjajo energijo in zavzetost zaposlenih, da vse težje dosežajo veselje in navdušenost ob uspehu, zaradi česar predanost delu upada (Maslach in Leiter, 2002, str. 1).

1.5.1 Vzroki za stres na delovnem mestu

Stres, povezan z delom, je eden od najtežjih izzivov na področju varnosti in zdravja pri delu (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, b.d.). Raziskave Eurostata so pokazale, da se kar 27 % zaposlenih v Evropski uniji sooča s stresom na delovnem mestu, 53 % pa jih meni, da predstavlja stres na delovnem mestu ključno tveganje za zdravje in varnost na delovnem mestu (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28). Hladnik in Markočič Tadič (2008, kot navedeno v Temeljotov Salaj, Pungartnik in Snežič, 2012, str. 74) ugotavljata, da se v delovnem okolju prepletajo okoljski, organizacijski in osebni dejavniki. Vsako delovno mesto in okolje ima torej svoja

značilna tveganja, obremenitve in škodljivosti. Stres v delovnem okolju je najpogostejši in ga povzročajo prevelike zahteve in izpostavljenost stresorjem (Zaviršek Mikolič, 2013, str. 32).

- Vrsta zaposlitve in značilnosti dela

Različne vrste zaposlitev prinašajo različne stopnje stresa. Zagotovo so nekateri poklici bolj izpostavljeni dejavnikom stresa kot drugi, npr. delo direktorja ali kirurga je veliko bolj stresno kot delo zavarovalnega statistika. Primerjava poklicev zahteva upoštevanje različnih meril, med katere sodijo fizične zahteve, delovne razmere, prevzem tveganja, zahteva po osebni pobudi, zahteva po vzdržljivosti in delo na očeh javnosti (Lynes in Thompson, 1997, kot navedeno v Treven, 2005, str. 21). Izvor stresa lahko povzročajo tudi delovna mesta, ki niso ustrezno oblikovana in ne omogočajo pretoka informacij in ustrezne komunikacije. Enega izmed večjih problemov predstavlja izmensko delo. Zlasti delo v treh izmenah vpliva na naš metabolizem, povišan krvni sladkor, delovno motivacijo in na družinsko ter socialno življenje. Kot neproduktivno delo se šteje tisto, ki preseže od 40 do 50 ur tedensko. Stres prinaša tudi nova tehnologija, ki neprestano zahteva prilagajanje potrebam na trgu, sledenje trendom in nadgrajevanje znanja (Černigoj Sadar, 2002, str. 93).

- Vloga in konfliktnost vlog

V sodobni družbi je zelo prepoznaven izvor stresa, ki se imenuje konflikt vlog. Gre za nenehno iskanje ravnovesja med delom in družinskimi obveznostmi, kar ima v marsikateri organizaciji velik vpliv na učinkovitost, hkrati pa tudi na stopnjo stresa, ki jo doživljajo zaposleni, saj morajo usklajevati obe vlogi (Huselja, 2017, str. 151). Do konflikta vlog lahko pride tudi na delovnem mestu. Nastopi v primeru nasprotujočih si zahtev na delovnem mestu, kadar moramo delati stvari, ki jih ne želimo ali za katere menimo, da ne spadajo v naše področje dela (Černigoj Sadar, 2002, str. 94). Zaposleni se lahko sooči tudi s konfliktom, ki je povezan z negotovostjo vloge. Negotovost se pojavi, če je opis dela premalo natančen, navodila niso dovolj jasna in posledično oseba nima jasne slike o ciljih dela (Treven, 2005, str. 24).

- Odnosi med zaposlenimi

Najpogostejše stresne okoliščine nastajajo v odnosih z ljudmi, zlasti na delovnem mestu (Looker in Gregson, 1993, str. 89). Odnose na delovnem mestu lahko razvrstimo v tri skupine: odnos z vodjo, s podrejenimi in s sodelavci. Na odnose med sodelavci negativno vplivata zlasti tekmovalnost in osebni konflikti (Černigoj Sadar, 2002, str. 94). Na negativno razpoloženje vplivajo tudi neprijetni sodelavci, ki so lahko cinični, ravnodušni, vsiljivi ali pa pretirano jezni. Na delovnem mestu je ključnega pomena odnos z nadrejenim, kjer se velikokrat pokaže težava medsebojnega zaupanja. Stres je pogosto posledica slabe komunikacije v organizaciji (med nadrejenimi, sodelavci in podrejenimi) in pomanjkanja sodelovanja med sodelavci (Meško, 2011, str. 18).

- Struktura in kultura organizacije

Organizacijska kultura predstavlja skupek vrednot, prepričanj, vedenja in aktivnosti zaposlenih v neki organizaciji in ima pomemben vpliv na stopnjo stresa. Odraža se z vzorci obnašanja, ki lahko zaskrbljenost zmanjšujejo ali pa jo celo povečujejo (Meško, 2011, str. 19). Dejstvo je, da le ustrezna organizacijska kultura omogoča prilagajanje tako zunanjim okoliščinam kot okolju, v katerem deluje (Huselja, 2017, str. 135). Razlikujemo med tradicionalno in moderno organizacijsko kulturo. Tradicionalna organizacijska kultura (v nadaljevanju: TOK) sloni na prepričanjih, da ljudem ne moremo zaupati, da jih je potrebno nadzorovati, jih strogo in natančno usmerjati in jim povedati, kako naj opravijo svoje delo. Zelo se poudarja hierarhija in individualen prispevek. Moderna organizacijska kultura (v nadaljevanju: MOK) temelji na prepričanju, da so ljudje razmišljujoča bitja, ki so pripravljena in zmorejo delati v korist organizacije. Usmerjena je v zaupanje in spoštovanje med ljudmi. V nadaljevanju so predstavljene značilnosti, na podlagi katerih je možno oceniti sleherno organizacijsko enoto (Huselja, 2017, str. 136).

Tabela 1.1: Glavne razlike med tradicionalno in moderno organizacijsko kulturo

TRADICIONALNA ORGANIZACIJSKA KULTURA	MODERNA ORGANIZACIJSKA KULTURA
Stroga hierarhija	Sploščena organizacija
Vertikalna komunikacija	Komunikacija med sodelavci
Zaposlenim ne morejo zaupati	Zaupanje in spoštovanje zaposlenih
Zaposlene je treba nadzorovati	Prepričanje, da nadzor ni potreben
Strogo in natančno usmerjanje in vodenje pri delu	Zaposleni so pripravljeni delati sami, brez natančnega vodenja, so razmišljujoča bitja
Pomemben je individualni prispevek	Timsko delo

Skrivanje znanja	Delitev znanja
Usmerjenost na procese	Usmerjenost na zaposlene
Usmerjenost vase	Usmerjenost na stranke
Kratkoročnost	Dolgoročnost
Odzivnost	Proaktivnost
Trud	Ciljna usmerjenost
Vodstveni nadzor	Delitev moči
Zaščita delovnega mesta	Partnerski odnosi
Izogibanje tveganju	Upravljanje s tveganjem

vir 2: Huselja, 2017, str. 136

- Skrbi, povezane s kariero

Skrb za službo je danes izredno velika. Ljudje vstopajo v delovne odnose z željo po napredovanju, avtonomiji, varnosti zaposlitve ... V primeru neuresničenih pričakovanj izgubijo občutek pripadnosti in samospoštovanja. Ko ne vedo več, kam gredo in kaj naj še naredijo, se občutek nelagodja vse bolj povečuje (Černigoj Sadar, 2002, str. 94). Negotovost zaposlitve, pomanjkanje možnosti za napredovanje, delovno mesto, ki je bodisi nad ali pod zmožnostmi posameznika in delo, ki ima nizko »socialno vrednost«, povečujejo stopnjo stresa (Levovnik, 2014, str. 20).

- Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu

Poseben dejavnik stresa v delovnem okolju je nadlegovanje (ang. *mobbing*). Definiramo ga lahko kot ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža njihovo zdravje in varnost (Treven, 2005, str. 27). Nanaša se na situacije, v katerih se ena ali več oseb v daljšem časovnem obdobju počuti podvrženo nepravilnemu, zavestnemu in načrtovanemu negativnemu vedenju s strani druge osebe ali več oseb (Bilban, 2008, str. 23). Takšna dejanja se dogajajo pogosto (vsaj enkrat na teden) in daljše časovno obdobje (vsaj pol leta). Zaradi pogostosti in dolgotrajnosti sovražnega vedenja lahko žrtev trpi za duševnimi, psihosomatskimi in socialnimi težavami (Aničić idr., 2015, str. 36). Nadlegovanje na delovnem mestu je pogosto poskus nasilnega reševanja konfliktne situacije v delovnem okolju na osebni ravni (Arnšek, b.d.).

Nasilje na delovnem mestu se večinoma dogaja (Aničić idr., 2015, str. 37):

- od zgoraj navzdol (izvajajo ga nadrejeni/e nad podrejenimi),
- med osebami na enakih pozicijah (med sodelavci/kami, lahko posameznik/ca proti posamezniku/ci, skupina proti skupini ali skupina proti posamezniku/ci),

- od spodaj navzgor (izvaja ga skupina sodelavcev/sodelavk nad vodjo).

1.5.2 Vzroki za izgorelost na delovnem mestu

Izgorevanje se najlažje pojavi takrat, kadar med naravo dela in naravo človeka, ki ga opravlja, prihaja do velikih neskladij (Maslach in Leiter, 2002, str. 9). Človek lahko izgori zaradi dlje trajajočih vzrokov, ki so vedno povezani z vztrajnim prizadevanjem, odrekanjem, pričakovanjem, s psihosocialnimi odnosi, ki jih spremljajo, in subjektivnim načinom doživljanja situacije. Sindrom izgorelosti se torej izključno pojavi pri najmočnejših, najproduktivnejših, najodgovornejših, ustvarjalnih in zavzetih ljudeh (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 25).

Izgorevanje na delovnem mestu ni pojav, s katerim se srečujemo na novo. Z njim so se ukvarjali predvsem delavci v poklicih, ki so bili usmerjeni k človeku. Tem poklicem se zaradi neposrednih stikov z ljudmi pripisuje veliko stopnjo občutljivosti. Delo je lahko čustveno in telesno zelo zahtevno, kar povečuje tveganje za izgorevanje (Maslach in Leiter, 2002, str. 19). Vzroke za izgorevanje na delovnem mestu lahko odkrijemo v šestih neskladjih med delavcem in njegovim delom (Maslach in Leiter, 2002, str. 39-59):

- Preobremenjenost z delom vse bolj predstavlja glavni izziv za posameznika, da vzpostavi ravnovesje. Vključuje samo delo, ki ga delavec opravlja, in količino tega dela. Do preobremenjenosti prihaja zaradi zmanjševanja števila zaposlenih in drugih strategij za povečevanje produktivnosti, kar pomeni, da manj ljudi opravi več dela. Zaradi prevzemanja in opravljanja več delovnih nalog hkrati, postaja delo vse bolj zapleteno, kar spodkopava učinkovitost, zdravje in dobro počutje.
- Pomanjkanje nadzora nad pomembnimi smernicami ljudem preprečuje uspešno spopadanje s problemi, ki se pojavijo. Obstajati mora meja za vsaj malo nadzora, ki ga ljudje še lahko imajo, da je njihovo delo produktivno.
- Nezadostno zunanje in notranje nagrajevanje zmanjšuje možnosti, da bi bil človek predan delu, ki ga opravlja. Služba v zadnjem času kljub večji količini opravljenega dela vedno manj prinaša materialne nagrade v obliki denarja, ugleda in varnosti. Še učinkovitejši dejavnik na poti k izgorelosti pa predstavlja izguba notranje nagrade v obliki zadoščenja.

- Razpad (delovne) skupnosti in pristnih vezi zaradi prekomernega posvečanja kratkoročnim dobičkom. Ljudje delajo sami zase, s čimer izginja občutek pripadnosti in se trgajo osebni odnosi, ki so temeljna sestavina skupnosti v organizaciji. Odsotnost skupnosti ni zgolj problem delavcev, temveč predstavlja veliko izgubo tudi za organizacijo.
- Odsotnost zaupanja, odkritosti in spoštovanja vodi v pomanjkanje poštenosti, kar neposredno prispeva k izgorevanju na delovnem mestu. Možnosti odprtega in odkritega komuniciranja v organizacijah so vse manjše.
- Temeljna nasprotja med vrednotami usodno vplivajo na odnos do dela. Vrednote, ki temeljijo na kratkoročnih ciljih po preživetju in ustvarjanju dobička, so v nasprotju z vrednotami, ki jih cenijo najbolj predani delavci.

1.6 DEJAVNIKI STRESA IZVEN DELOVNEGA OKOLJA

Vse kar se nam dogaja v življenju, lahko sproži stres. Gre za dožemanje in doživljanje pojavov, ki nas spremljajo v našem okolju. Na nekatere okoliščine se bomo odzvali subjektivno, saj stres nastaja samo v naših glavah, medtem ko nekatere okoliščine predstavljajo objektivne vzroke stresa, ki so neodvisni od naše presoje (Looker in Gregson, 1993, str. 89). Stres povzročajo tudi dogodki izven delovnega okolja. Ta stres človek prinaša s seboj v organizacijo, v kateri je zaposlen, saj se navadno ne preneha takoj po dogodku (Treven, 2005, str. 30).

Dejavnike zunaj delovnega okolja, ki povzročajo stres, lahko razdelimo v dve skupini: stresni življenjski dogodki in napor vsakdanjega življenja.

Napori vsakdanjega življenja se pojavljajo dan za dnem, ko se na različnih področjih srečujemo s številnimi manjšimi vznemirjenji. Manjše napore, ki jih ne gre zanemariti, predstavljajo delo v gospodinjstvu, časovni pritisk, finančne skrbi in starševske dolžnosti. Stresni življenjski dogodki so na srečo manj pogosti, vendar pa povzročijo višjo stopnjo stresnosti. Pri posamezniku, ki je v krajšem časovnem obdobju doživel zelo stresne dogodke, obstaja večje tveganje za pojav bolezni, kot pri tistih, ki so bili pod manjšim stresom (Treven, 2005, str. 30-32).

Tabela 1.2: Stresnost različnih življenjskih dogodkov

Dogodek	Relativna stresnost
Smrt partnerja	100
Razveza	73
Privedba v zapor, smrt v ožji družini	63
Poroka	50
Odpust iz delovnega razmerja	47
Upokožitev	45
Nosečnost	40
Smrt dobrega prijatelja	37
Otrok zapusti dom	29
Težave z nadrejenim	23
Sprememba bivališča	20
Spremembe delovnih razmer	20
Dopust	13
Božič	12

vir 3: Treven, 2005, str. 31

Več avtorjev je izdelalo podobne lestvice za ocenjevanje stresa, vendar so zaradi številnih pomanjkljivosti primerne le za orientacijo (ne upoštevajo spolnih in medkulturnih razlik). Kasneje se je pojavilo preučevanje življenjskih dogodkov z drugega zornega kota – obdobje prehoda. V ospredje prihaja celoten proces prilagajanja, ki je tesno povezan z načini, kako posameznik doživlja spremembo. Sprememba oz. dogodek je označen kot mejnik, ki ločuje prejšnje razvojno obdobje od novega. Nastala sprememba vključuje prestrukturiranje ciljev, vrednot in pričakovanj, ko posameznik vedno nekaj izgubi in hkrati pridobi (Lamovec, 1998, str. 218).

Poglejmo si podatke raziskave Duševno zdravje v Sloveniji, kjer so preverjali, koliko ljudi se je v zadnjih šestih mesecih srečalo z življenjsko ogrožajočimi, nepredvidenimi dogodki, ki predstavljajo pomemben dejavnik tveganja za nastanek duševnih težav in bolezni (Kamin idr., 2009, str. 46).

Tabela 1.3: Seznam stresnih oz. ogrožajočih dogodkov v Sloveniji

Stresni oz. ogrožajoči dogodek	Število ljudi (%)
Smrt družinskega prijatelja ali sorodnika	22,8
Finančne težave	18,4
Težave s prijatelji, sosedi, sorodniki	14,5
Bolezen ali poškodba nekoga v družini	13,0
Lastna bolezen ali poškodba	11,7
Neuspešno iskanje zaposlitve več kot en mesec	7,9
Težave s policijo ali s sodiščem	6,2
Smrt staršev, otrok ali partnerja	5,1
Žrtev kraje	4,9
Ločitev, razhod z dolgoletnim partnerjem	3,9

Nepričakovana izguba službe	2,7
-----------------------------	-----

vir 4: Kamin idr., 2009, str. 47

Različne raziskave so pokazale, da imajo hitre in nezaželene spremembe najslabše posledice (Lamovec, 1998, str. 215). Takšnim spremembam moramo prilagoditi način življenja. Več zaporednih udarcev v kratkem časovnem obdobju pa lahko oslabi prilagoditvene sposobnosti in vpliva na poslabšanje zdravja (Looker in Gregson, 1993, str. 99).

Večina ljudi najbolj stresno doživlja prav odnose z ljudmi. Osrednji dogodki v življenju so namreč skoraj vedno povezani z izboljšanjem ali poslabšanjem medsebojnih odnosov, npr. nesoglasja v zakonu, težave z otroki, prepiri s sosedi. Doživljanje stresa v najožjem okolju vpliva na našo odpornost in na slabše spoprijemanje s pritiski na delovnem mestu. Velja pa tudi obratno. Družinsko življenje z malo skrbi pomaga kljubovati večjim pritiskom, s čimer se izognemo negativnemu stresu (Looker in Gregson, 1993, str. 105).

Neznano okolje predstavlja univerzalen stresor ne le za ljudi, ampak tudi za živali. Menjava okolja spada med okoliščine, ki povzročijo močno stresno reakcijo. Takoj se sprožita vznemirjenje in stres, saj možgani ne prepoznajo znanih okoliščin prostora. Po določenem času se znane podobe vse bolj vtisnejo v naš spomin, kar pripomore k zmanjšanju vznemirjenosti. V novih okoljih so možgani ves čas v stanju pripravljenosti, kar vpliva na njihovo vznemirjenje ob novih premikih (bodisi krajevno, z dotikom, bližino, odnosom ...). Če so nam posledice premika že znane, se vznemirjenje hitro pomiri. Kadar pa se posledice premika pokrivajo s travmatičnimi spomini, vznemirjenje ne mine. Stres ob prvem srečanju je namenjen predvsem varnosti in pripravi na pravočasno zaznavanje nevarnosti (Ihan, 2004, str. 56-58).

V sodobni družbi so ljudje veliko bolj ozaveščeni o razmerah drugod po svetu in se zavedajo, da lahko oddaljeni dogodki povzročijo takojšne in dolgotrajne posledice. Ljudje zaradi tega občutijo vedno več skrbi, hkrati pa se povečuje stopnja stresa. Dejavniki v okolju, ki povzročajo stres, segajo od naravnih nesreč in nesreč, ki jih povzroči človek, denimo vojne, do vsakdanjih nadlog, kot je čakanje avtobusa v deževnem vremenu. Vir stresa za marsikoga predstavlja tudi mesto in tesne bivalne razmere, s katerimi se soočajo mestni prebivalci. Pritisk ljudi, hrup in onesnaženost

še dodatno povečujejo mestni stres. Kot glavni dejavnik stresa v mestu pa lahko označimo zastoj v prometu. Frustracija zaradi prometnih zastojev pogosto sproži jezo in vpliva na zmanjšanje voznikove sposobnosti. Večja zaskrbljenost zaradi prometnih zastojev se pojavlja pri ljudeh, ki porabijo več časa za vožnjo od delovnega mesta do doma (Spielberger, 1979, str. 26-30).

1.7 POSLEDICE STRESA

Stresna reakcija nam pomaga premagovati vsakdanje zahteve in obveznosti. Pomaga nam preživeti, tako kot je pomagala našim prednikom v veliko težjih situacijah. Takšen pozitiven stres spodbuja našo ustvarjalnost, učinkovitost in nam daje motivacijo. Če pa smo daljše časovno obdobje izpostavljeni negativnemu stresu, začnejo na naše počutje, vedenje in delovanje vplivati simptomi stresa (Treven, 2005, str. 43).

Simptomi stresa se razvijejo v nekaj minutah po stresnem dogodku in trajajo od nekaj ur do nekaj dni. Pojavi se začetno stanje osuplosti oziroma zbežanosti. Posameznik ima občutek, da dogajanja okoli sebe ne more povsem razumeti, njegova pozornost je zmanjšana in zdi se, kot da ne bi bil povsem pri zavesti. Prisotni so intenzivni občutki nemoči, tesnobe, jeze in strahu. Kadar je čustveni odziv zelo močan, oseba za nekaj časa ohromi. Pri večini ljudi se ravnovesje ponovno vzpostavi v treh tednih. Čustveni odziv, ki ga spremljajo veliki občutki nemoči in ki presega omenjeno raven, prične motiti dnevno delovanje. Pojavljajo se občutki žalosti, povečana tesnoba, utrujenost in nespečnost. V primeru, ko počutje niha, govorimo o prilagoditveni motnji. Gre za prehodno reakcijo, ki ne traja več kot šest mesecev in nakazuje posameznikovo sprejemanje stresnega položaja (Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2006, str. 9-11).

Danes vemo, da mentalne, psihosocialne in ostale oblike stresa, negativne misli, skrbi, jeza, sovražnost in druge lastnosti škodljivo delujejo na naše telo in povzročajo bolezni (Starc, 2008a, str. 27). Različne bolezni se razvijejo zaradi vpliva stresa na kemijske spremembe v možganih in na kemijsko ravnovesje v telesu. Stres povzroča znane bolezni srca in ožilja, bolezni pljuč, raka in cirozo jeter. Prav tako je stres pogosto vzrok za nesreče, ki jih spremljajo številne poškodbe in okvare, navsezadnje pa ga mnogi povezujejo tudi s samomorom. Vpliv stresa se lahko kaže kot

poslabšanje drugih obolenj, najnovejše spoznanje pa kaže, da stres slabi imunski sistem (Youngs, 2001, str. 15).

Negativni stres ne vpliva samo na bolezenske pojave, ki so pretežno telesnega izvora, ampak povzroča tudi psihično trpljenje. Stres vpliva na človekovo vedenje in pogosto spremeni ustaljen način življenja (Looker in Gregson, 1993, str. 75).

Pod vplivom stresa zavestno zaznavamo le majhen del sprememb, ki se dogajajo v našem telesu in psihi. Ob nekaterih simptomih stresa lahko posameznik pomisli, da je z njim nekaj hudo narobe, zato si velja zapomniti, da gre v resnici za normalen in pričakovan odziv na stres. Odziv se kaže z določenimi mislimi, čustvi, telesnimi znaki in vedenjem, ki se razlikujejo od posameznika do posameznika. Različne posledice lahko razvrstimo v štiri skupine: fiziološki, psihični, vedenjski in kognitivni simptomi in znaki (Podjed, 2013 in Treven, 2005):

Fiziološki simptomi:

- bolezni srca,
- rak,
- kožne bolezni,
- omotičnost,
- izguba interesa za spolnost,
- glavobol,
- pogosti prehladi,
- visok krvni pritisk.

Psihični simptomi:

- nihanje razpoloženja,
- nespečnost,
- depresija,
- sindrom izgorevanja,
- občutek osamljenosti,
- razdražljivost,
- nezmožnost sprostitve,
- vedenjski simptomi,

- pretirano kajenje,
- zloraba alkohola in drog,
- motnje hranjenja,
- motnje spanja,
- nervozne navade.

Kognitivni simptomi:

- težave s spominom,
- nesposobnost koncentracije,
- stalna zaskrbljenost,
- negativizem,
- slaba presoja.

1.8 NAČINI RAVNANJA S STRESOM

Stres je nekaj povsem normalnega, saj je človek doma in v službi pravzaprav ves čas izpostavljen stresorjem. Kot smo že rekli, stres ni nujno nekaj slabega. V nekaterih primerih nas stres motivira, da dosežemo nekaj nepredstavljljive stvari. Težave nastanejo takrat, ko stres postane neobvladljiv in ima negativne telesne in duševne posledice (Carnegie, 2012, str. 93).

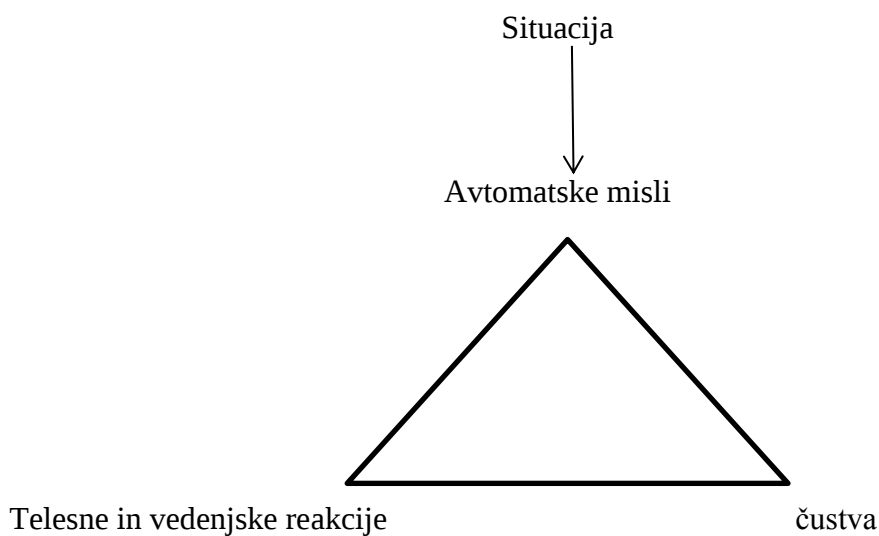
Ukrepe za premagovanje stresa je treba načrtovati na treh nivojih. Posameznikova zaznava stresorja je namreč vedno soodvisna od stresnega dogodka, okolja in posameznikove ocene posledic delovanja stresorja (po Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2006):

- Ključen dejavnik pri spremembi okolja in njegovih zahtev predstavlja časovno obdobje. Lahko gre za začasno menjavo kraja bivanja ali dolgoročno menjavo delovnega mesta, prebivališča in prostora, ki nam povzroča stres.
- Seznanjanje o raznih stresnih dogodkih, prepoznavanje različnih vrst stresa in stresnih simptomov, izobraževanja in učenje različnih strategij prepoznavanja stresa pripomorejo k spremembam in utrjevanju sposobnosti za lažje spoprijemanje z njim. Različnih strategij spoprijemanja se je potrebno naučiti na telesni in miselni ravni ter na ravni čustev in vedenja.

- Spreminjanje misli, stališč in prepričanj, ki se nanašajo na stresne dogodke, predstavlja pomembno vlogo pri oceni situacije. Z zmanjševanjem nasprotja med zahtevami okolja in posameznikovimi viri spoprijemanja vplivamo na spremembo ocene.

Interpretacija situacije, v kateri se nahajamo, bistveno vpliva na naša čustva ter telesne in vedenjske reakcije. Ti elementi tvorijo osnovni kognitivno-vedenjski trikotnik (Prah, 2015, str. 32):

Slika 1. 2: kognitivno-vedenjski trikotnik



vir 5: Prah, 2015, str. 32

Razumevanje stresne situacije je odvisno od naših kognitivnih shem. Avtomatske misli ter vmesna in bazična prepričanja predstavljajo bistvene pojme kognitivno-vedenjske terapije (po Prah, 2015, str. 32-34):

- Avtomatske misli predstavljajo spontan miselni tok, ki nenehno teče v naših mislih, ne glede na početje. Misli se pojavljajo avtomatsko v obliki kratkih sporočil ali slik, ki se jih navadno niti ne zavedamo (npr. nikoli mi ne bo uspelo). Nanje postanemo pozorni šele, ko se spremenijo naša čustva ali vedenje. Ker jih sprejemamo kot resnico, je pomembno, da negativne, nerealne, izkrivljene in nekoristne misli korigiramo, česar se lahko naučimo. S pomočjo vaje postanemo nanje bolj pozorni, do njih zavzamemo kritičen odnos in nefunkcionalne spreminjamo v bolj koristne.

- Vmesna prepričanja se zrcalijo v avtomatskih mislih in so nekakšne strategije za preživetje z bazičnimi prepričanji. Nahajajo se globlje kot avtomatske misli, zaradi česar so težje dostopne zavesti in možnosti spreminjanja. Sestavljena so iz stališč, pravil in domnev ter se pogosto začnejo s »če« (npr. če bom trdo delal, bom uspešen).
- Najgloblja in najtežje dostopna zavesti so bazična prepričanja. Gre za splošna prepričanja, ki se oblikujejo že v otroštvu in na katera najtežje vplivamo. Stališča so pogosto negativna in se običajno nanašajo na to, koliko smo sami sposobni in vredni ljubezni ter koliko drugi.

Po KVT modelu lahko krog misel-čustvo-telo prekinemo na vseh treh točkah (Prah, 2015, str. 34). V nadaljevanju so predstavljene kognitivne in druge metode sproščanja, ki nam pomagajo pri premagovanju in soočanju s stresom.

1.8.1 Posameznik in premagovanje stresa

Kognitivne metode

Temeljni princip vseh kognitivnih metod je zavestno prizadevanje za odpravljanje negativnih miselnih vzorcev, da se nam ne bi bilo treba spopadati s stresom (Treven, 2005, str. 69).

- Stop tehnika in preusmerjanje misli
Preusmerjanje misli predstavlja kratkoročno rešitev za zniževanje napetosti. Vedno, ko se ujamemo v krogu negativnih misli, se ustavimo in jim rečemo »Stop!«. Našo pozornost nato preusmerimo na dihanje ali čutila, uporabimo lahko miselne vaje (npr. naštevamo živali na črko »m«) ali pa si v misli prikličemo prijetne spomine (Prah, 2015, str. 41).
- Pozitivno, spodbudno mišljenje
Misli neposredno delujejo na naše vedenje in počutje. Kadar pričakujemo uspeh, obstaja večja možnost, da se situacija razvije v želeni razplet, saj verjamemo vase, v svoje sposobnost in v aktivnost vlagamo več truda ter energije. Obratno se zgodi ob pričakovanju neuspeha. Vpliv misli je velik, zato je pomembno, da jih obrnemo sebi v korist. Spremenimo jih lahko le, če smo nanje dovolj pozorni. Neustrezno misel nadomestimo z mislijo, v katero vsaj nekoliko verjamemo in ima spodbudni učinek. V stresnih situacijah

spodbudne misli vedno znova ponavljamo, da bi dosegle želen učinek in se okrepile (Prah, 2015, str. 42-43).

V življenju imamo vedno na voljo dve izbiri, ne glede nato, kaj se nam zgodi. Na dogodek lahko pogledamo z negativnega ali pa s pozitivnega zornega kota. Vsaka stvar ima svoj namen, ki je v svojem bistvu pozitiven, tudi če tega ne vidimo (Newhouse, 2000, str. 118).

Pomen spanja

Spanje je pomemben dejavnik pri spoprijemanju s stresom in je ena izmed najpomembnejših človekovih potreb. Predstavlja varovalni mehanizem, ki ščiti naš organizem pred pretirano utrujenostjo. Glavni namen spanja je obnovitev celic in skladiščenje nove energije za prihajajoči dan (Luban-Plozza in Pozzi, 1994, str. 31).

Prehrana

Skrb za ohranjanje telesnega in duševnega zdravja je eden najučinkovitejših načinov za premagovanje stresa. S pravilno prehrano zmanjšamo možnost, da bomo zaradi hudih obremenitev zboleli. V današnjem času največji problem na poti k pravilnemu prehranjevanju predstavlja sodobno obdelovanje kmetijskih površin. Uporaba kemičnih snovi v poljedelstvu povzroča vse večje pomanjkanje pomembnih elementov v zemlji in pridelkih. Poskrbeti moramo, da v naš organizem vnašamo dovolj vitaminov in mineralov, manj živalskih maščob, bele moke in sladkorja ter pijemo zadosti vode (Treven, 2005, str. 69-71). Zdrava in uravnotežena prehrana ne izboljša samo zdravstvenega stanja, ampak tudi kvaliteto življenja (Newhouse, 2000, str. 75).

Fizična aktivnost

Študije kažejo na to, da je mentalno zdravje ljudi, ki redno telovadijo, boljše. Vrsta telesne aktivnosti, s katero se posameznik ukvarja, ni pomembna, важно je le, da jo izvaja. Telesno aktivni ljudje so manj občutljivi na psiho-socialni stres, saj je za aktivacijo fiziološkega stresnega sistema potreben večji dražljaj. Izločene vrednosti stresnih hormonov so posledično nižje kot pri neaktivnih posameznikih. Prav tako telesna aktivnost pomaga, da so akcije ob izpostavljenosti stresu ter pričakovanja razpleta stresnega dogodka pozitivna. Pozitivna naravnost vpliva na konstruktivno

reševanje problemov v specifični situaciji (Sterle, 2015, str. 37). Med gibanjem se namreč začne proizvajati kemična snov endorfin, »hormon zdravja«, z naravnim protistresnim delovanjem (Schmidt, 2001, str. 41). Razgibavanje spodbudi upočasnjem krvni obtok, kar pripomore k boljšemu psihičnemu počutju. Spodbujeno delovanje srca, globlje in enakomernejše dihanje ter ugodnejša telesna drža energetsko oskrbujejo možgane, notranje organe in skeletne mišice (Rakovec-Felser, 1991, str. 71). Psihološka stabilnost, dosežena s pomočjo telesne aktivnosti, se lahko razširi na več področji posameznikovega življenja. Ob redni vadbi se stres zmanjša, življenjska percepcija pa se izboljša (Sterle, 2015, str. 37).

Meditacija

Meditacija človeku pomaga na več načinov. Lahko povzroči popolno sprostitvev, pri čemer se ne zavedamo niti telesnega neudobja ali bolečine. Na ta način si v času meditacije obnovimo moč in vitalnost. Uporablja se tudi za zmanjševanje čustvenih ali duševnih težav in človeku pomaga znova vzpostaviti notranje ravnovesje. Meditacija prav tako pripomore k temu, da na vsakdanje težave pričenmo gledati z drugega zornega kota (Treven, 2005, str. 62-63). Dokazano je, da s časom, ki ga namenimo meditaciji, nadomestimo energijo za nekaj ur spanja. S tem povečamo svoje sposobnosti koncentracije, ustvarjalnosti in učinkovitosti (Schmidt, 2001, str. 43).

Socialna opora

Pomemben dejavnik, ki vpliva na naše telesno in duševno zdravje, je socialna opora. Gre za zaznavo opore ljudi, za katere menimo, da so nam na voljo, če bi potrebovali njihovo pomoč. Pri posameznikih, ki svojo socialno mrežo zaznavajo kot neoporno, obstaja večje tveganje za razvoj telesnih in duševnih bolezni (Kamin idr., 2009, str. 75). Večja kot je naša socialna mreža, večja je verjetnost, da nam bo v stiski lahko nekdo pomagal. Večja socialna mreža pomeni tudi večjo raznolikost, vsebuje člane z različnimi kompetencami in predstavlja bogatejši potencialni vir pomoči (Hlebec in Kogovšek, 2003, str. 115).

Premagovanje stresa na ravni organizacije

Organizacije lahko pomagajo zaposlenim pri premagovanju stresa na dva načina. Prvi način je uvedba strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres. Drugega predstavljajo različni programi, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih in delujejo kot preventiva. Namen strategij je zmanjšati ali popolnoma odpraviti izvore stresa v delovnem okolju. Tako so nastale različne strategije, ki jih lahko razvrstimo v skupine glede na dejavnike. Prikazane so v spodnji tabeli (Treven, 2005, str. 75-76).

Tabela 1.4: Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih

Stresorji v delovnem okolju	Strategije za spreminjanje delovnega okolja
Vrsta zaposlitve	Preoblikovanje dela
Razmejitev med delom in nedelom	Fleksibilno načrtovanje dela
Konflikt vloge	Analiza in natančna opredelitev vloge
Negotovost vloge	Razvijanje komunikacijskih spretnosti
Obremenjenost vloge	Ustvarjanje ugodne organizacijske klime
Odgovornost za druge zaposlene	Načrtovanje in razvijanje kariere
Organizacijski dejavniki	Oblikovanje ustreznih delovnih razmer
Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	
Delovne razmere	

vir 6: Treven, 2005, str. 76

Organizacije zaposlenim pomagajo premagovati stres tudi s posebnimi programi. Programi se lahko izvajajo v obliki različnih delavnic, kjer se zaposleni seznani s problematiko stresa in premagovanjem stresa. Običajno so zasnovane tako, da informirajo zaposlene o splošnih značilnostih stresa in o metodah za njegovo obvladovanje. Nekatere delavnice so usmerjene tudi v praktično usposabljanje o določeni metodi (Treven, 2005, str. 93).

Najpogosteje se uporabljajo (Newton, Handy in Fineman, 1995, str. 97):

- programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladovati stres,

- programi za odpravljanje simptomov in ohranjanje zdravja,
- programi za pomoč zaposlenim.

Programi za obvladovanje stresa so oblikovani tako, da zaposlene seznani o različnih metodah, ki jim lahko pomagajo pri premagovanju stresa. Vključujejo razne treninge in tehnike, kot so na primer meditacija, mišično sproščanje in kognitivne metode. Nekatere izmed tehnik se osredotočajo izključno na posameznika in izboljšanje nadzorovanja stresorjev, medtem ko so druge namenjene predvsem soočanju z dejavniki stresa na delovnem mestu. Programi za pomoč stremijo k stopnji zmanjševanja izvorov stresa na delovnem mestu, s katerimi se soočajo zaposleni ob preoblikovanju delovnih mest. Prav tako zaposlenim zagotavljajo podporo pri njihovem soočanju z različnimi problemi in jim nudijo finančno ter pravno svetovanje. Organizacije vse bolj vključujejo svoje zaposlene v programe za odpravljanje simptomov stresa in ohranjanje tako fizičnega kot psihičnega zdravja. Programi potekajo v obliki delavnic, kjer se zaposleni seznani z določenimi vrstami vedenja, s katerimi primerno poskrbimo za svoje zdravje (npr. odvajanje od kajenja in fizična aktivnost). Ohranjanje zdravja je pomembno, saj zdrav človek lažje obvladuje stres kot tisti, ki ima fobije, nočne more, bolezni srca ali druge zdravstvene težave. Zaposleni imajo posledično tudi manj izostankov zaradi bolezni in so pri svojem delu bolj učinkoviti. Organizacije, ki se poslužujejo tovrstnih programov, so mnenja, da imajo pozitivne finančne učinke (Newton, Handy in Fineman, 1995, str. 97-107).

1.9 STRES IN SOCIALNO DELO

Najvišje rezultate pri izčrpanosti, povezani z delom, so dosegle skupine, ki naj bi bile tradicionalno najbolj ogrožene (socialne službe, zdravstvo in izobraževanje). Primerjava med šestimi poklicnimi skupinami, ki se na delovnih mestih srečujejo z ljudmi, je pokazala, da so zaposleni v socialnem skrbstvu najbolj prizadeti. (Pšeničny, 2009, str. 25).

Socialno delo je namreč že kot pojem zahtevno opredeliti, saj gre za kompleksen družbeni pojav, kjer v eni sami definiciji težko zaobsežemo vse njegove vidike. Posebnost socialnega dela je v tem, da ne gre zgolj za profesionalno dejavnost, temveč za kontinuirano in pomembno človeško aktivnost, ki je zelo občutljiva na

dogajanje na družbenopolitičnem in ideološkem področju. Je organizirana dejavnost, ki je usmerjena k vzajemnemu prilagajanju posameznika in njegovega okolja. Spodbuja socialne spremembe, reševanje problemov v človeških odnosih, krepitev moči in osvobajanje ljudi, s čimer pripomore k njihovi blaginji (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 16-17).

Socialno delo bi lahko opisali tudi kot pomoč ljudem za bolj kakovostno življenje. Za kakovost socialnega dela pa je pomembna tudi kakovost življenja socialnih delavcev in drugih zaposlenih na socialnem področju. Gradivo, ki opisuje delovne razmere v socialnovarstvenih organizacijah, nakazuje na to, da je število zaposlenih v nekaterih socialnih zavodih nižje od tistega, ki bi bilo potrebno po standardih in normativih. Zaposleni tudi niso najbolj zadovoljni s plačami, cenijo pa, da jih redno prejemajo. Težave se pojavljajo pri financiranju dodatnih programov in nalog, kjer plačila večinoma niso urejena. Ponekod sama narava dela (npr. v domovih za ostarele) zahteva nočno delo in delo ob nedeljah ter praznikih, kar je zlasti neugodno za delavce z družinskimi obveznostmi. Delovni čas večkrat ne ustreza niti zaposlenim niti uporabnikom. Kjer obstaja možnost spremenljivega delovnega časa, je njegova dejanska fleksibilnost zelo različna. Prav tako nekateri zaposleni nimajo primernih delovnih prostorov, kar otežuje spoštovanje zasebnosti uporabnikov. Pomembno je, da ne zanemarimo opozoril o občutkih ogroženosti, ko socialna delavka ali socialni delavec sama obiskujeta uporabnike na domu. Avtonomija pri delu se sicer zdi zadostna, vendar pomeni tudi veliko odgovornost. Ker zaposleni »nosijo domov težave svojih strank«, se stopnja izgorelosti povečuje, ukrepov za preprečevanje stresa pri delu pa še vedno ni dovolj. Za področje socialnega dela prav gotovo velja, da kakovost delovnega življenja zaposlenih vpliva na kakovost njihovih storitev (Kavar-Vidmar, 1998, str. 113). Tudi v obdobju od leta 2012 so zaposleni v raziskovanih centrih za socialno delo in domovih za ostarele najslabše ocenjevali kazalnike, ki kažejo zadovoljevanje potreb imeti. Najslabše ocenjene so bile plače, dodatki k plači, možnosti napredovanja in nagrajevanje. Rezultat se v večji meri povezuje s spremembo zakonodaje, saj so v javnih zavodih morali upoštevati predpise glede urejanja plač in napredovanj. Kar se tiče delovnih razmer in razporeditve delovnega časa strokovni delavci ostajajo zadovoljni. Prav tako so spodbudni rezultati, ko pride do kazalnikov zadovoljevanja potreb ljubiti (odnosi s sodelavci, odnosi z vodjo, delovno ozračje, samostojnost pri delu). Kot najslabše

ocenjen pa se je izkazal kazalnik psihičnega napora. Stiske ljudi so namreč vedno večje, v posameznih primerih pa prihaja tudi do groženj uporabnikov, kar je posledica dela z ljudmi. Kljub vsemu strokovni delavci ocenjujejo delo kot zanimivo in zahtevno ter kot delo, pri katerem lahko soodločajo in imajo svobodo. Na splošno so zaposleni zadovoljni s kakovostjo delovnega življenja, še vedno pa problem predstavljajo preobremenjenost, zahteve birokracije in pritiski uporabnikov. Kot posledica slabše kakovosti delovnega življenja se v ospredju pojavlja stres, ki naj bi se v zadnjih letih še povečeval (Rihter, 2016, str. 184-186).

Pri socialnem delu kot izrazito praktični dejavnosti, so osebne kvalitete delavca skoraj tako pomembne, kot njegovo znanje. Pomembno je, kako se socialni delavec vede in komunicira ter kaj naredi (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 17). Odnos med socialno delavko in uporabnikom definiramo kot delovni odnos, znotraj katerega socialna delavka vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Naloga socialne delavke je, da vzpostavi varen prostor, kjer lahko vsak pride do besede in delo v sedanjosti, na raziskovanju tistega, kar je mogoče storiti zdaj. V središču dela je pogovor, ki omogoča raziskovanje življenja ljudi in pogajanje. Ker je v središču delovnega odnosa občutljivo skupno iskanje in raziskovanje, mora socialna delavka zdržati negotovost iskanja možnih rešitev (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 9-12). Pomemben dejavnik, ki utrjuje odnos in omogoča delovanje vseh drugih dejavnikov, je zaupanje, da je delo za spremembe smiselno. Prav izguba občutka, da je vredno in smiselno opravljati svoje delo, da zmoremo, smo usposobljeni in da nadrejeni, sodelavci ter uporabniki v našem delovnem okolju cenijo naše napore, predstavlja izhodišče za poklicno izgorevanje. Odziv na zamirajoč ali izgubljen občutek smisla je najverjetneje apatija, ki jo opažamo v različnih kontekstih človeškega življenja, od politike do dela in šole ter družine. Pomembnost vzdrževanja in krepitev občutka, da je smiselno vztrajati v delovnem odnosu, daje znanstven pomen izkušnji, ki jo imajo delavci v poklicih pomoči (Šugman Bohinc, 2011, str. 57).

Uspešnost delovnega procesa je v največji meri odvisna tudi od sodelovanja in celovitega delovanja segmentov, ki so potrebni za kakovostno delo. Za primer si oglejmo naloge segmentov v Dnevnihi centrih za otroke in mladostnike (Božič, 1995, str. 101):

- neposredna vzgojna in učna pomoč (individualna in skupinska),
- posredna pomoč pri oblikovanju podpore v primarnem socializacijskem okolju (šola, družina),
- pomoč izvajalcem v obliki redne intervizije in supervizije,
- občasno sodelovanje z različnimi strokovnimi institucijami in društvu.

Vloga strokovnjaka je v tem okviru nedvomno zelo zahtevna. Vanj so usmerjena tako pričakovanja s strani šole kot staršev. Po drugi strani pa je strokovnjak tisti, ki sklepa konkretne dogovore s šolo in starši in jim tako vrača delež njihove odgovornosti za otrokovo uspešnost (Božič, 1995, str. 103). Socialni delavec v tej vlogi daje tudi informacije in uporabnikom posreduje potrebna znanja in spoznanja. Uporabniki na ta način pridobijo znanje, ki jim bo pomagalo skozi življenje (učenje novih vedenjskih vzorcev in socialnih vlog, spretnost izražanja stališč in mnenj, sposobnost za učinkovito reševanje življenjski problemov) (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 117). Teža strokovnjakove odgovornosti in celovitost nalog pa zahteva ustrezno podporo strokovnega tima in interdisciplinarno zasedbo (Božič, 1995, str. 103).

Za uspešno delo z ljudmi je pomemben tudi življenjski stil tistega, ki pomoč daje. Strokovnjaki morajo predstavljati zgled uporabnikom in prav tako pozorno skrbeti sami zase kot za druge. Pomembno je, da socialni delavec skrbi za osebno revitalizacijo. Občasno je potrebno preveriti svoje življenjske cilje, razčistiti osebne vrednote, si postaviti smeri in odkriti nove vire energije. Stalno mora spremljati tudi novosti na profesionalnem področju in paziti, da ne pregori (Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 127).

1.9.1 Supervizija kot pomoč pri premagovanju stresa

Človek se najbolj kakovostno uči iz svojih izkušenj, vendar sama izkušnja ni dovolj. Da bi učenje steklo, je potrebno o izkušnji razmišljati in se naučiti iz nje učiti. Supervizija nudi model, kako naj bi to učenje potekalo in predstavlja prostor, kjer se posameznik počuti varnega (Eiselt, 2009, str. 18).

Beseda supervizija pomeni pogled od zgoraj, ki vključuje tudi nadzor, vendar pa se v socialnem delu uporablja predvsem v smislu sodelovanja in odnosa med bolj usposobljenim strokovnjakom-supervizorjem in drugim strokovnjakom, ki se v

procesu predvsem uči za učinkovito opravljanje svoje profesionalne vloge. Supervizija je strokovnjaku hkrati (po Milošević Arnold in Poštrak, 2003, str. 111):

- spodbuda za učenje o ravnanju v profesionalnem okolju in pri spoznavanju samega sebe, kar predstavlja temelj kakovostnega strokovnega odnosa;
- podpora pri prenašanju obremenitev ob odgovornem strokovnem delu, sodelovanju pri sprejemanju uporabnikovih odločitev, pri postavljanju meja, preprečevanju otopelosti in pregorevanja;
- spremljanje ravnanja strokovnjakov v profesionalnih vlogah s ciljem razvijanja dobre prakse.

V ospredju supervizije se pojavljajo edukativna, podporna in usmerjevalna funkcija (Gogala Švarc, 2002, str. 66-67):

- Edukativna funkcija supervizije se ukvarja z razvojem veščin, razumevanja in sposobnosti strokovnjaka. Strokovnjak se začne bolje zavedati svojih reakcij ob uporabniku, bolje razume uporabnika in dinamiko odnosa med njima.
- Podporna funkcija supervizije v ospredje postavlja čustva, ki se pojavljajo ob delu z uporabnikom. Supervizija nudi strokovnjakom prostor, kjer lahko svoje reakcije ozavešijo in predelajo. Kadar te možnosti nimajo, se lahko znajdejo v situaciji, ko so preplavljeni s čustvi zaradi identifikacije z uporabnikom. Posledica je manjša učinkovitost, stres in izgorelost. Strokovnjak v procesu supervizije dobi podporo s podpornimi povratnimi informacijami o sebi in svojem delu. Pridobi zavedanje o tem, da ni sam v tej situaciji in da mu je zagotovljen prostor za raziskovanje in izražanje svoje stiske.
- Usmerjevalna funkcija supervizije zagotavlja nadzor kakovosti pri delu z ljudmi. Prav tako skrbi za človeške pomanjkljivosti, slepe pege, ranljivost zaradi osebne zgodovine ali predsodkov.

Učenje je najbolj kakovostno, kadar v proces supervizije vstopamo prostovoljno. Takrat obstaja večja motivacija za osebno rast in pripravljenost na iskren dialog, tudi o manj zaželenih temah. Supervizija lahko poteka skupinsko ali individualno. Skupinska supervizija predstavlja bogat vir izmenjave izkušenj in znanja, saj so udeleženci zrcalo drug drugemu. Posameznik med člani skupine dobi potrebno

podporo tudi pri zelo zahtevnih okoliščinah in odločitvah v primerih preprečevanja nasilja v družini ali med vrstniki, podajanja prijav, soočanja z zlorabami ... Kompleksnost situacij v šolah, vzgojnih domovih in dijaških domovih ni vezana le na učence in njihove starše, temveč tudi na odnose med sodelavci. Kadar se problemi in obremenitve kopičijo, se med zaposlenimi rada pojavljajo vprašanja o odgovornosti. Posamezni strokovnjaki lahko v določenih situacijah začutijo, da niso kos čustvenim stanjem otrok in mladostnikov. Zaradi dvoma v lastno kompetentnost se odmaknejo od delovanja, kar pri odraščajočem posledično vzbudi občutek zapuščenosti. Že v času pridobivanja izobrazbe in kasneje na delovnem mestu se je potrebno učiti veščin vodenja razbremenilnega pogovora in drugih tovrstnih spretnosti (Pelc, 2016, str. 42-43).

2 OPREDELITEV PROBLEMA

Področje stresa in izgorelosti na delovnem mestu je tema precejšnega števila raziskav. Podatki kažejo, da evropski delavci vse bolj trpijo za težavami v duševnem zdravju, povezanimi z delom. Večina slovenskih anketirancev je poročala, da pri delu doživljajo stres, več kot 40 % pa o splošni utrujenosti (Kanjuro Mrčela in Ignjatović, 2012, str. 3-4). Z najvišjo stopnjo izčrpanosti naj bi se srečevali ravno zaposleni v socialnem skrbstvu (Pšeničny, 2009, str. 25). Pri tem so v ospredje postavljeni predvsem strokovnjaki s centrov za socialno delo, dosti manj raziskovalne pozornosti pa so deležni zaposleni v raznih socialno preventivnih programih. Eden izmed takih programov je tudi Dnevni center za otroke in mladostnike, ki nudi psihosocialno pomoč otrokom in mladostnikom, ki se v svojem življenju soočajo z različnimi težavami in zaradi svoje stiske potrebujejo pomoč in podporo. Strokovna literatura in članki so prav tako skopi z informacijami o nalogah strokovne delavke, zaposlene v dnevnem centru, in o značilnostih dela, ki ga opravlja. Še manj podatkov lahko najdemo glede določenih obremenitev, s katerimi se tamkajšnje strokovnjakinje srečujejo. Znotraj delovnega okolja lahko na nas vplivajo različni stresorji, ki povečujejo stopnjo stresa in izgorelosti ter posledično vplivajo na naše duševno zdravje. Uspešno spopadanje s stresom se mi zdi ključnega pomena pri delu z ljudmi, saj je le-to lahko zelo naporno in zahtevno. Menim, da morajo socialne delavke, ki delajo z otroki in mladostniki, biti na to še posebej pozorne, saj so uporabniki izpostavljeni občutljivemu obdobju odraščanja, ko jih večina meni, da ne potrebujejo pomoči in podpore. Sama sem mnenja, da lahko z zavedanjem in prepoznavanjem stresnih situacij ter uspešnim premagovanjem stresa svoje delo opravljamo veliko bolj kakovostno in na ta način skupaj z uporabniki dosegamo dogovorjene možne izide.

Tovrstno razmišljanje me je usmerilo k raziskovanju stresa in izgorelosti, ki ju pri svojem delu občutijo strokovnjakinje v dnevnih centrih za otroke in mladostnike. Dodatno so me k temu nagovorile tudi izkušnje iz prakse, ki sem jo tam opravljala tako v prvem kot v četrtem letniku. Večkrat sem občudovala socialne delavke pri njihovem delu, njihovo vnemo in aktivnost kljub poznim popoldanskim uram. Kasneje sem skozi pogovore vedno bolj zaznavala njihovo izčrpanost, ki jo doživljajo zaradi neskladja med številom obveznosti in časom, ki ga imajo na voljo.

Priložnost za raziskovanje pa sem videla po pogovoru z mentorico, ki se je z mojim razmišljanjem strinjala in dodala, da bi jim bila raziskava na to temo v veliko pomoč.

V bližini mojega doma deluje Center za otroke in mladostnike samo v dveh enotah (Škofja Loka in Podlubnik), zato sem svoje raziskovanje razširila na celotno Gorenjsko regijo in tako v raziskavo zajela še center Škrlovec v Kranju ter Mladinski center Tržič.

Stresno življenje danes pozna skoraj vsak, zato želim z empiričnim delom raziskati, na kakšen način se socialne delavke v dnevnih centrih za otroke in mladostnike soočajo s stresom. Preučila bom, kateri so tisti dejavniki v delovnem okolju, ki povzročajo stres in kako vplivajo na samo delo, odnose med zaposlenimi in na osebno počutje socialnih delavk. Prav tako me zanima, kaj delajo z namenom, da bi stres preprečile. Svojo pozornost bom namenila tudi temu, kaj bi socialne delavke še dodatno potrebovale, da bi se lažje spopadale s stresom in da stres ne bi negativno vplival na njihovo delo z otroki in mladostniki. Ugotovitve bi lahko pripomogle pri odkrivanju konkretnih primerov, ki povzročajo stres pri socialnih delavkah in k zmanjševanju le-teh, da bi se lahko v čim večji meri ustvarili pogoji in možnosti pozitivnih izkušenj ter uspešnosti dela z otroki in mladostniki. S pomočjo raziskave pa bi se socialne delavke seznanile tudi z različnimi načini ravnanja s stresom, ki bi jih prepoznale kot uspešne ali neuspešne, le-ti pa bi jim pomagali pri fleksibilnosti in senzibilnosti v procesu dela. Navsezadnje bi ugotovitve lahko bile v pomoč tudi drugim poklicnim profilom, ki v ospredje postavljajo delo z otroki in mladostniki.

2.1 Raziskovalna vprašanja

Moja raziskovalna vprašanja, na katera bom poskušala v raziskavi odgovoriti, so naslednja:

- V katerih okoliščinah socialne delavke pri opravljanju svojega dela občutijo stres?
- Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, socialne delavke večkrat občutijo in v kakšnih primerih?
- Kako obremenjene se počutijo socialne delavke?
- Katere spremembe zaznajo na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar so pod stresom?

- Kateri dejavniki znotraj delovnega okolja so tisti, ki jim najpogosteje povzročajo stres?
- Kateri dejavniki izven delovnega okolja še povzročajo stres?
- Kako stres vpliva na delo socialne delavke z otroki in mladostniki?
- Kako stres vpliva na odnos z zaposlenimi?
- Na kaj vse še vpliva stres?
- Na koga se socialne delavke obrnejo, ko so pod stresom?
- Kaj socialne delavke počnejo z namenom, da bi se stresa razbremenile?
- Kakšno obliko podpore ponuja organizacija?
- Kaj bi socialne delavke v dnevnih centrih za otroke in mladostnike še potrebovale, da bi se s stresom bolje spopadle?

3 METODE DELA IN MATERIALI

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava temelji na kvalitativnem pristopu, saj bom zbirala besedne opise. Besedni opisi ali pripovedi sestavljajo osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu. Tudi gradivo bo obdelano in analizirano na beseden način, brez uporabe merskih postopkov in operacij s števili (Mesec, 2015/2016, str.11). Izhodišče kvalitativne raziskave predstavljajo predvsem praktični, stvarni in vsakdanji problemi ljudi (Mesec, 1998, str. 29).

Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je raziskava empirična, saj bom s spraševanjem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Za merski instrument sem uporabila delno standardiziran vprašalnik. Imela sem določena vprašanja oz. smernice, ki so me vodile, glede na odgovore sogovornikov pa sem jim dodajala podvprašanja. Vprašalnik zajema približno 30 vprašanj, ki so razdeljena po različnih tematskih sklopih.

Vprašalnik obsega šest glavnih tem. Pri vsaki temi je več vprašanj, ki se nanašajo na to temo.

Prva tema zajema izvore stresa. Tu so vprašanja o tem, kako pogosto se zaposleni srečujejo s stresom, v katerih okoliščinah občutijo stres in katero vrsto stresa občutijo večkrat.

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja predstavljajo temo, ki je v vprašalniku najobsežnejša. Gre za vprašanja, ki se osredotočajo na dejavnike stresa, ki izvirajo iz delovnega okolja. Vprašanja se osredotočajo na razporeditev delovnega časa, na urejenost področja koriščenja dopustov, na primernost plače in zadovoljstvo glede navedenega. Sledijo vprašanja o medsebojnih odnosih v delovnem okolju, tako z nadrejenimi kot s podrejenimi in s sodelavci. V tem sklopu se dotaknem tudi delovanja in usmeritve organizacije.

Temo izgorevanja predstavljajo vprašanja, ki se usmerjajo predvsem na preobremenjenost in izčrpanost zaposlenih.

Naslednja tema so dejavniki izven delovnega okolja, ki povzročajo stres. Tu gre predvsem za vprašanja, kateri dejavniki izven delovnega okolja zaposlenim povzročajo stres in če stres iz službe prinašajo domov ter obratno.

Tema vplivi stresa zajema vprašanja, ki se osredotočajo na to, kako stres vpliva na delo zaposlenih, na medsebojne odnose in na spremembe, ki jih zaznavajo na telesni, čustveni, vedenjski ter miselni ravni, kadar so v stresni situaciji.

Zadnja tema pa je obvladovanje in premagovanje stresa. Tu se vprašanja nanašajo na obliko podpore, ki bi jo zaposleni potrebovali, da bi stres lažje premagovali, na različne strategije, ki se jih že poslužujejo pri premagovanju stresa in na to, kaj jim je ponujeno v okviru organizacije, da se znajo s stresnimi situacijami bolj konstruktivno spoprijemati.

3.3 Populacija in vzorec

Populacijo v moji raziskavi predstavljajo socialne delavke, zaposlene v dnevnih centrih za otroke in mladostnike po Sloveniji, na dan 7. 5. 2018.

V vzorec sem zajela manjše število enot oziroma socialnih delavk, ki ustrezajo mojemu opisu populacije. Intervjuvala sem osem socialnih delavk, od tega sta dve zaposleni v mladinskem centru Tržič, dve v Škrlovcu v Kranju, štiri pa v dnevnem centru za otroke in mladostnike v Škofji Loki, ki deluje na dveh enotah. Uporabila sem neslučajnostni in priročen vzorec, saj vse enote populacije niso imele enakih možnosti, da bi bile vključene, hkrati pa sem izbrala skupino ljudi, ki mi je najbolj dostopna (Mesec, b.d., str. 153).

3.4 Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo preko neposrednega pogovora z metodo delno standardiziranega intervjuja. S tem sem sogovornicam zagotovila pravilno razumevanje vprašanj, hkrati pa sem lahko intervjuje po potrebi sproti prilagajala.

Sogovornice mi je pomagala pridobiti strokovna vodja dnevnega centra za otroke in mladostnike v Škofji Loki, in sicer tako, da jih je na enem izmed njihovih srečanj povabila k sodelovanju. Sama sem ji pred tem posredovala informacije o temi raziskovanja in o vlogi intervjuvank. Pred začetkom izvajanja intervjujev sem s

socialnimi delavkami stopila v kontakt bodisi preko elektronske pošte ali pa telefonskega klica in se z njimi dogovorila za ustrezen termin. Intervjuje sem izvajala v obdobju od 7. 5. do 15. 5. 2018. Večinoma so potekali v pisarnah posamezne organizacije. V večini primerov sem imela zagotovljen miren prostor, brez motečih dejavnikov. Le v enem primeru sem imela občutek, da s sogovornico nekoliko hitiva, saj so jo že čakali uporabniki. Glavne stvari sem vseeno izvedela, vendar se sprašujem, če bi bili odgovori v nasprotnem primeru bogatejši. Pogovori so trajali od 17 do 40 minut, pred začetkom vsakega intervjuja pa sem socialne delavke vprašala za dovoljenje snemanja pogovora, kar bi mi pomagalo pri zapisu. Vse so se s snemanjem strinjale in bile zadovoljne, da jim ne bo potrebno nič pisati. Na kratko sem jim predstavila vprašalnik, in sicer koliko vprašanj zajema ter katere so glavne teme. Med samimi intervjuji ni bilo zaznati nobenih težav, nekaj neprijetnosti je morda povzročilo le vprašanje o nadzoru in podpori s strani nadrejenega. V teh primerih sem jim zagotovila, da so intervjuji anonimni in da ne bom objavila ničesar, kar ne bodo želele.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Gradivo svoje raziskave sem obdelala na način kvalitativne analize. Gre za postopek, pri katerem s kategoriziranjem in klasificiranjem enot gradiva oblikujemo pojme in jih združujemo v kategorije, ki jih nato med seboj povežemo v izjave in nazadnje oblikujemo teoretične modele in pojasnitve (Mesec, b.d., str. 29).

Pred začetkom analize sem gradivo (intervjuje) iz posnetkov pretvorila v pisno obliko. Če so se pojavila kakšna imena, sem jih izpustila in na ta način v neki meri zagotovila anonimnost sodelujočih. Intervjuje sem označila s črkami od A do H. Besedilo sem nato razčlenila in določila enote kodiranja. Označevala sem jih s poševnimi črtami (/) in s številkami. Označene enote sem nato izpisala v razpredelnico. Razpredelnico sem razdelila po temah in vprašanjih, kot so si sledila v intervjujih. Sledilo je odprto kodiranje, kjer sem posameznim delom besedila pripisovala pojme, sorodnim pojmom pa nato določila še kategorijo in nadkategorijo. Kategorije in nadkategorije sem nato postavila v hierarhijo tako, da sem iz razpredelnice najprej izpisala nadkategorije s kategorijami, nato pa še pojme, ki so se nanašali na določeno kategorijo. Na koncu je sledilo še odnosno kodiranje, kjer sem s pomočjo shem povezala glavne teme.

4 REZULTATI

4.1 Izvor stresa

Socialne delavke, ki so zaposlene v dnevnih centrih za otroke in mladostnike, se pri svojem delu redno srečujejo s stresom. Njihova narava dela je taka, da so pogosto obremenjene zaradi prevelikega obsega dela. Stopnja stresa se še dodatno poveča, če je v centru veliko otrok in mladostnikov ter s tem veliko število želja. Vsak otrok se spopada tudi z različnimi problemi, kar dodatno vpliva na socialne delavke, saj so obremenjene z reševanjem problemov. Obremenjenost povzročajo tudi skrbi, s katerimi se zaposlene srečujejo predvsem ob vstopu v novo službo in soočanje z neznanimi situacijami. Prav tako je obremenjujoč delovnik, predvsem popoldanski delovni čas, ki je določen tako, da se opravljanje dela razpotegne čez cel dan. Kar se tiče opravljanja dela in nalog, socialne delavke stres občutijo zlasti pri nalogah, ki zajemajo pisarniške zadeve, pisanje poročil in uradnih zaznamkov ter pravočasno in kakovostno javljanje na razpise. Poleg tega morajo opravljati več različnih nalog ob povečanem obisku otrok in mladih, jih motivirati in usmerjati energijo v skupinsko dinamiko. Ob vsem tem je potrebno pripraviti gradivo za učenje in nuditi učno pomoč. Stalne menjave zaposlenih še dodatno obremenijo socialne delavke, saj jih morajo na novo uvajati, hkrati pa soočati otroke s pogostim menjavanjem ljudi v centru. Stiska s prostorom in pomanjkanje prostora za individualno delo prav zagotovo vplivata na to, da socialne delavke nimajo miru, kjer bi lahko dokončale naloge. Poleg vseh aktivnosti, ki so zelo gosto razporejene, pa je potrebno vzdrževati tudi sam dnevni center. Nesodelovanje staršev in njihove neopravljene dolžnosti še dodatno bremenijo zaposlene. Obremenjenost je večja zlasti v času iztekanja šolskega leta in takrat, ko je potrebno do rokov oddati vse zahteve. Občutijo pa jo tudi takrat, ko se pojavi dvom o učinkovitosti opravljanja svojega dela in zaradi osebnostnih značilnosti, kot je na primer težava pri predajanju znanja. Pomanjkanje kadra in s tem manj možnosti pomoči sodelavcev ter nerazumevanje s strani nadrejenih pa še dodatno obremenjujeta socialne delavke.

Socialne delavke so na vprašanje, katero vrsto stresa pogosteje občutijo in v kakšnih okoliščinah, povedale, da so velikokrat izpostavljene negativnim stresnim okoliščinam. Najbolj jih bremeni situacija, kjer se trudijo, da bi se položaj uporabnika na konkretnem področju izboljšal. Doseganju cilja posvetijo mnogo časa

in zdi se, da so na pravi poti, ko se naenkrat izkaže, da je ves trud zaman (A12: *»Sem poskušala z mami delat in sva imele pogovore, da je prišla do nekega spoznanja, da ima tudi fant težave s travo in nato so bila boljša in slabša obdobja. In nato tisto, ki je bila pika na i, ko se je odprl, ko sem bila res vesela, da se je, me pa ona čez en dan kliče in pove, da ga bo dala v komuno«*). Negativno stresno okoliščino predstavlja tudi zaključevanje šolskega leta, ki je za nekatere naporno, saj se pojavljajo težave pri posredovanju šolske snovi. Negativni stres doživljajo še posebej, če uporabniki dosežejo slab uspeh, saj socialne delavke prevzamejo odgovornost nase. Dejavnika, ki se tekom opravljanja dela tudi izkažeta kot negativna, sta delovnik in z njim povezana izčrpanost. Negativni stres pa jim povzroča tudi to, da nimajo zagotovila o pridobitvi sodelavca, ki bo stalen. Delo v dnevni centrih torej vključuje veliko negativnega stresa, ki pa ga je do neke mere možno preoblikovati v pozitivnega. Potrebno je ceniti tiste majhne korake in napredke (C11: *»Pridejo in povedo, da so bili v šoli uspešni, pa da se doma dobro razumejo, da radi prihajajo sem«*), kar pripomore k izničenju negativnega stresa. Navsezadnje je prisotno tudi kar nekaj pozitivnega stresa. Pozitiven stres zlasti predstavljajo začetki novih stvari, dodatno organiziranje aktivnosti, priprave projektov in njihova uspešna izvedba. Veseli jih tudi, če so dogovori sklenjeni, če delo poteka nemoteno in uporabniki sporočajo dobre novice. Seveda pa je vrsta stresa odvisna od situacije in od različnih zgodb otrok.

4.2 Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

Dejavniki, ki znotraj delovnega okolja najpogosteje povzročajo stres, so povezani z organizacijsko strukturo, značilnostmi dela, delovnim okoljem, osebnostnim značilnostim, konfliktom vlog, delovnim časom, nagrajevanjem, izgorevanjem in financami. Znotraj organizacijske strukture stres predstavlja predvsem premalo kadra in samo menjavanje zaposlenih, hkrati pa so stresne tudi spremembe pravil, ki nimajo smisla. Med značilnosti dela, ki povzročajo največ stresa, sodijo administrativna opravila, sama dinamika, ki ne dovoljuje dovolj miru in vrednost dela, ki je premalo vrednoteno. Težavno je tudi samo delovno okolje, torej delovni prostor, ki je ponekod hladen, spet drugje pa so deležni premalo dnevne svetlobe. Socialne delavke si želijo večji prostor, ki bo omogočal tudi nekoliko več zasebnosti. Stopnja stresa je prav tako odvisna od osebnostih značilnosti posameznikov in njihove različnosti. Nekateri izmed njih namreč občasno dvomijo v lastne

sposobnosti. Večini stresen dejavnik predstavlja razpored delovnega časa zlasti čas, ki je omejen na popoldanskega. Stres povzroča tudi (ne)zanesljivost službe, ki je pogojena glede na število uporabnikov in je zaradi tega nestalna. Socialne delavke so zaradi velikih obremenitev in pomanjkanja časa obremenjene, kar kasneje lahko pripelje do izgorevanja. Prav tako je stres povezan z nagradami, torej s plačo in s financiranjem, kjer je namenjenih premalo financ.

Razporeditev delovnega časa

Socialne delavke imajo delovni čas razporejen različno. Večina jih opravlja svojo službo v popoldanskem času, nekaj jih dela izmenično in nekaj dopoldne. Popoldanski delovni čas se v večini primerov začne ob 11.00 in traja do 19.00. Prvi dve uri, ko navadno še ni otrok, imajo socialne delavke čas za urejanje dokumentacije in pisanje poročil, saj preostanek dneva predstavlja delo z otroki. Obstajajo tudi posebnosti glede razporeditve delovnega časa in sicer izredni delovni čas in delovni čas, ki je prilagodljiv. Socialne delavke pa imajo prav tako na voljo »office« dan, ki ga lahko izkoristijo dopoldne. To pomeni, da njihov delovnik poteka od 7.00 do 15.00. Ta čas namenijo urejanju dokumentacije.

Delovnik nekaterim zaposlenim ustreza, spet drugim ne, saj naj bi bil delovni čas neustrezno razporejen. Ob vikendih so socialne delavke proste, razen v primerih, ko je čez vikend organiziran tabor. Sem in tja imajo socialne delavke zaradi prostovoljnega podaljševanja daljši delovnik, povečan obseg števila ur pa šteje kot nadure.

Vse razen ene socialne delavke si želijo drugačen delovni čas. Večina si želi nek normalen delovni urnik in dopoldanski delovni čas. Izražene pa so bile tudi želje po izmeničnem in krajšem delovnem času.

Koriščenje dopustov

Kar se tiče koriščenja dopustov, se težave pojavijo samo, če je veliko število otrok in en sam zaposlen. Drugače pa imajo v dnevnih centrih prakso, da se zaposleni glede razporejanja delovnega časa dogovarjajo sami med seboj (A30: *»Če vemo že za naprej tudi urnik razporedimo malo drugače, saj se vse da«, D14: »Se kar zmenimo«*). Večino dopusta koristijo v poletnem delovnem času, ko je načrtovan

kolektivni dopust, omogočeno pa je tudi koriščenje dopusta za lastne potrebe. Koristijo lahko tudi nadure, ki jih naredijo tekom leta. Socialne delavke so z razporeditvijo delno zadovoljne (F25: *»Po eni strani je fino«*), saj se trenutno ne pojavljajo nobene težave, vendar si še vseeno želijo dopust koristiti po povsem lastni izbiri (G21: *»Bi bilo lepše, če ne bi bilo kolektivnega in si bi lahko dopust vzel povsem po svoji volji«*). Omejenost časa za koriščenje dopusta namreč posledično onemogoča načrtovanje potovanj izven sezone, oviro pa predstavlja tudi usklajevanje z dopustom partnerja.

Primernost plače

Vse socialne delavke z izjemo ene menijo, da je plača neprimerna. Za delo, ki ga opravljajo, bi morale dobiti višjo plačo, kar se kaže v njihovem nezadovoljstvu s trenutno plačo (C25: *»Saj pol več bi morali imeti«*, H22: *»Absolutna prenizka«*). Nezadovoljstvo se pojavlja tudi zaradi zanemarjanja deleža odgovornosti, saj imajo vse socialne delavke isto izhodišče, ne glede na to, da nekatere nosijo večjo odgovornost (F30: *»Ni nobene razlike glede na to, da nekdo nosi večjo odgovornost«*). Tudi v primerjavi z drugimi, ki delajo v nevladnem sektorju, bi bila lahko plača boljša. Glede na to da njihov delovnik zajema večino popoldanskega dela dneva, socialne delavke ocenjujejo, da bi bil potreben vsaj dodatek na popoldanski delovni čas. Socialna delavka, ki je s plačo zadovoljna, pa meni, da bi bilo lahko povračilo tudi v obliki podpore in kadra, ki bi prinesel večji učinek.

Stalnost zaposlitve

Kot sem že prej omenila, zaposlitev v dnevnem centru ni stalna. Socialne delavke imajo sklenjeno pogodbo za določen čas in so odvisne od financiranja programa. Omejeni so na javne razpise, v katerih so predstavljene smernice, po katerih se izvajajo programi. Njihova pogodba je torej odvisna od ministrstva (A34: *»Pogodbo imam toliko časa, kolikor imamo pogodbo z ministrstvom«*) in jo je nemogoče dobiti za nedoločen čas (E23: *»Ne moremo dobiti pogodbe za nedoločen delovni čas«*). Velja sicer ustni dogovor o podaljšanju pogodbe, ki pa še vseeno ne zagotavlja stalnosti zaposlitve.

Mobbing

Vse socialne delavke razen ene na svojem delovnem mestu ne zaznavajo mobbinga. Socialna delavka, ki mobbing zaznava, govori o vertikalnem mobbingu, od zgoraj navzdol. Mobbing se kaže v smislu spremenjenih pravil, zaradi česar dobi občutek, da je bilo to storjeno namerno, brez vsakega višjega cilja (A37: *»Vsako pravilo, ki je spremenjeno, imaš občutek, da ti vržejo polena pred kolena«*).

Odnos z nadrejenimi, njihova podpora in cenjenje dela

Med nadrejenimi in zaposlenimi prevladujejo pozitivni medsebojni odnosi. Nadrejeni nudijo prostor za pogovor ter imajo z zaposlenimi dobre in korektne odnose. Oblika podpore, ki jo nudijo, je najbolj prepoznavna kot svoboda pri delu, podpora pri iskanju rešitev, dajanje spodbud, podpora v obliki nasvetov in v obliki zaupanja. Podpora v obliki svobode omogoča kreativni prostor (G33: *»Sprejema moje ideje in mi dopušča kreativni prostor«*). Na vrsto podpore, ki jo bodo nudili zaposleni, vpliva tudi sama situacija. Izjave ene izmed socialnih delavk pa kažejo na ne podpirajoče nadrejene, saj ostaja brez podpore.

Rezultati glede cenjenja dela s strani nadrejenih se med seboj razlikujejo. Tisti nadrejeni, ki delo cenijo, so obveščeni o poteku dela in občasno dajejo občutek o cenjenju dela, ki ga opravljajo socialne delavke. O tem predvsem govorijo besedne pohvale. Nekatere pa na to samo sklepajo in imajo občutek, da je njihovo delo cenjeno, ker ni pritožb. Ena izmed socialnih delavk niti ne ve, ali je njeno delo cenjeno ali ne, spet druga ima glede cenjenja mešane občutke, tretja pa meni, da gre samo za navidezno pohvalo. Nekatere tudi menijo, da njihovo delo ni cenjeno oziroma je premalo cenjeno in da se na program, ki ga izvajajo, rado pozabi (F53: *»Smo malo pozabljeni, ker program ni redna dejavnost centra za socialno delo«*). Socialne delavke bi si želele večjega cenjenja dela oziroma pristnejšo pohvalo.

Odnos s sodelavci, vzdušje, odvisnost od sodelavcev, razreševanje konfliktov in cenjenje dela

Rezultati kažejo na pozitivne odnose med sodelavci. Zaposleni se med seboj dobro razumejo, si pomagajo, sodelujejo (B22: *»Delamo en z drugim«*) in so iznajdljivi ob nepredvidenih situacijah. Dober odnos zagotavlja tudi pozitivno vzdušje, ki je v dnevnih centrih vsekakor prisotno. Med sodelavci prevladuje medsebojna pomoč, sodelovanje v timu in možnost sklepanja dogovorov (A43: *»Vsak prevzame*

odgovornost za neke stvari«). Dobra in pozitivna klima pripomore k temu, da so sodelavke z vzdušjem zadovoljne. Vsekakor v centru prevladuje tudi delovno vzdušje, saj je čutiti pozitivno delovno klimo in delovno naravnost. Dogovarjanje med sodelavci je ena izmed najpomembnejših stvari, ko pride do sodelovanja z drugimi. Njihova odvisnost se najbolj kaže kot pomoč pri delu z veliko skupino otrok in pri pripravi zahtevnih delavnic. Vsak posameznik je pomemben, saj je brez sodelavcev normalno funkcioniranje dnevnega centra za otroke in mladostnike oteženo (*H36: »Se v vseh stvareh dopolnjujemo«*) Prav tako skupaj pregledajo celotno dogajanje. Odvisnost se kaže tudi pri zagotavljanju sredstev za delovno mesto, ki jih je potrebno pridobiti, in pri nadomeščanju v primeru odsotnosti. Stopnja odvisnosti je torej velika. Pomembne so tudi raznolike spretnosti, ki bogatijo vsakega izmed njih, in izražanje različnih mnenj, ki ustvarjajo širši pogled na konkretno situacijo. Različni pogledi zagotovo ustvarjajo tudi nekaj trenja med zaposlenimi, ki mogoče vpliva na malo slabše vzdušje. Morebitne konflikte in nesporazume največkrat rešujejo s pogovori (*D35: »Skomuniciramo zadeve sproti«, F64: »Skupaj nato poiščemo pravo rešitev«*). Pomagajo tudi srečanja na intervizijah ali pa zadevo preprosto prespijo. Če bi se zgodilo, da sami ne bi bili sposobni rešiti konflikta, obstaja možnost iskanja pomoči pri socialnih delavcih iz centra ali pri direktorici. Preko pogovorov, razmišljanja o stvareh in povratnih informacij zaposleni sporočajo tudi stopnjo cenjenja. Stopnja cenjenja kaže, da je cenjenje visoko in da verjetno obstaja. Zaposlene se tudi same večkrat pohvalijo. Zasledimo pa lahko, da nekaj socialnih delavk ne pozna odgovora, saj nimajo dovolj informacij, da bi lahko ocenile, kako sodelavci cenijo njihovo delo. Rezultati torej kažejo, da tekmovalnosti ni zaznati, mogoče edino občasno rivalstvo, na splošno pa prevladujejo partnerski odnosi.

Nadzor nad delom

Socialne delavke so zadovoljne z nadzorom nad njihovim delom, saj v večini primerov poročajo o tem, da nadzora niti ne občutijo. Nekaj več nadzora s strani direktorja in direktoric občutijo vodje dnevnih centrov za otroke in mladostnike, ki morajo o pomembnejših zadevah pridobiti njihovo dovoljenje in jih obveščati o stvareh, ki se dogajajo. Dobrodošla pa bi bila manjša mera nadzora, ki bi kazala na pomembnost programa (*F59: »Mogoče malo v tem kontekstu, da bi bil program malo bolj cenjen, da ni vedno zadnji vagon, da bi bil bolj enakovredno obravnavan«*).

Usmeritev organizacije

Organizacija se usmerja tako na procese dela kot v odnose. Rezultati kažejo, da gre za kombiniran pristop, kjer je mogoče še vseeno zaslediti malenkost večje usmerjanje na zaupanje in spoštovanje (*F62: »Vzpostavimo res dober delovni odnos, torej zaupanje in spoštovanje«*), torej v odnose. Nekaterim socialnim delavkam pa se zdi, da je bolj pomemben proces dela in da je občutiti pomanjkanje pristnosti.

Odnos z uporabniki

Socialne delavke imajo z uporabniki v različnih situacijah različne odnose. Odnosi se razlikujejo predvsem zaradi različnega časa poznanstva (*A62: »Z enim sem si bolj blizu«, A63: »z drugimi, ki so bolj na novo, pa se ta odnos šele razvija«*). Prevladujejo pozitivni odnosi, saj se socialne delavke z otroki dobro razumejo, imajo osebni odnos, delajo v sedanjosti in so si blizu (*C45: »Radi me imajo, jaz imam rada njih«*). Ena izmed socialnih delavk sklepa, da je sama stroga, ampak svoj odnos povezuje s strokovnostjo (*E43: »Nekdo doma nima nekih pravil, struktur postavljenih, poslušamo tukaj postaviti, da ima vsaj tukaj neka pravila, ki se jih drži«*). Nekateri uporabniki v dnevni center prihajajo manjkrat, zato so tudi odnosi z njimi le občasni. Seveda pa se zgodi, da se na trenutke vzpostavi tudi negativen odnos v smislu občasnih padcev.

4.3 Izgorevanje

Naloge na delovnem mestu

Obseg nalog, ki jih opravljajo socialne delavke v dnevni centrih za otroke in mladostnike, je zelo velik. Med najpogostejše sodijo izdelovanje mesečnega programa in nato samo vodenje vseh aktivnosti, ki se razvrstijo v mesecu. Gre za vodenje delavnic, pogovornih skupin, vodenje evalvacij, financ, delo s prostovoljci in strokovnimi delavci ter samo vodenje enote. Veliko časa jim vzame priprava različnih poročil in aktivnosti. Pomembno je tudi sodelovanje z izobraževalnimi institucijami in družinami ter na sploh povezovanje s skupnostjo in delo v dobro skupnosti. Poudarek pa je še vedno na delu z otroki, kjer je v ospredju pomoč. Socialne delavke jim pomagajo pri učenju, pripravljajo material za učenje in delajo s posameznikom. Njihova naloga je iskanje močnih področij, razvijanje šibkejših in

dvigovanje samozavesti pri otrocih. Navsezadnje pa skrbijo tudi za samo dinamiko in se v nestrukturiranem času družijo z otroki.

Ostaja še nekaj nalog, s katerimi se ukvarjajo predvsem strokovne vodje. Potrebno je urediti razpored zaposlenih in prostovoljcev, obveščati uporabnike o poteku programa, pridobivati finančne vire, da program sploh lahko deluje, hkrati pa je potrebno skrbet tudi za sam dnevni center, da prostor služi svojemu namenu.

Preobremenjenost

Rezultati kažejo, da so socialne delavke pogosto preobremenjene. Razlogi za to so različni in se med seboj zelo prepletajo. Stiska s kadrom povzroča obremenjenost zaposlenega, saj je število otrok preveliko, da bi lahko en sam z njimi konstruktivno delal. Takrat je delo socialnih delavk usmerjeno predvsem v dinamiko in ustvarjanje reda, saj je število želja preveliko, da bi lahko vse izpolnili. To pomeni tudi, da večina pisarniških zadev in organizacija celotnega poteka dneva zaradi velikega števila nalog, ostane neobdelana. Neredni sodelavci, ki se pogosto menjavajo, zahtevajo še dodaten čas, saj jih morajo socialne delavke poučiti o vseh pomembnih zadevah, pravih dnevnega centra in strukturi pisanja poročil. Stiska s kadrom povzroča težave tudi na področju koriščenja dopustov, saj se ob majhnem številu zaposlenih sodelavci težje uskladijo glede nadomeščanja. Na preobremenjenost prav tako vpliva delovnik, zlasti čas od 11.00 do 19.00. Socialne delavke v popoldanskem delovnem času, še posebej proti koncu delovnika, občutijo manjšo produktivnost, kot bi jo na primer dopoldne. Pri svojem delu se namreč srečujejo z različnimi življenjskimi situacijami otrok, ki potrebujejo pomoč. Reševanje nastalih situacij otrok navadno poteka s slabo ali sploh brez pomoči staršev, zaradi česar imajo občutek, da je vse odvisno od njih (*E53: »Ko rešujemo situacije otrok in starši niso preveč sodelujoči, ali ne znajo biti, ne znajo delati z otrokom in potem čutiš, da je vse na tebi«*). Obremenjenost pa je večja tudi tam, kjer nadrejeni ne pokažejo razumevanja. Postavljanje nesmiselnih pravil, spreminjanje obstoječih in nadzor nad nepomembnimi stvarmi pomembno vplivajo na delo zaposlenih. Preobremenjenost se pojavlja zlasti v obdobjih, ko je potrebno pripraviti veliko poročil, socialne delavke pa so v zamudah zaradi velikega števila ostalih nalog (*F81: »Obdobja v letu, ko je ogromno enih stvari, ko v programskem delu peljemo polno enih stvari in še*

vsakodnevno dogajanje», F82: »Obdobja, ko je treba pripraviti ogromno poročil«). Vse to pa povzroča utrujenost, kar se odraža pri delu z uporabniki.

Izčrpanost

Izčrpanost v dnevnih centrih zaenkrat ne predstavlja prevelikega problema. Večina socialnih delavk je namreč ne čuti ali pa vsaj trenutno ne (F83: *»Zdaj niti ne«, G58: »Sem pa bila«*). Tiste, ki o izčrpanosti poročajo, imajo vzporedno še obremenitve tudi v zasebnem življenju ali pa ne znajo še povsem odklopiti službe, ko pridejo domov (E55: *»Se nisem še nekako naučila odklopiti službo«*). Najpogosteje je razlog izčrpanosti tudi preobremenjenost, ki se pojavi zaradi razporeda delovnega časa (predvsem popoldanski delovni čas) in organizacijske strukture (premalo zaposlenih). Socialna delavka je bila zaradi izčrpanosti manj fizično zmogljiva, vendar to lahko povežemo tudi z nosečnostjo.

4.4 Dejavniki stresa izven delovnega okolja

Dejavniki izven delovnega okolja, ki povzročajo stres

Stres povzročajo tudi nekateri dejavniki izven delovnega okolja, ki jih v grobem lahko razdelimo na napore vsakdanjega življenja in na stresne življenjske dogodke. Med napore vsakdanjega življenja sodijo nepričakovani dogodki, gospodinjska opravila, skrbi, povezane s finančnim stanjem, stiska s časom, ki je povezana tudi s samim delovnim časom in službo na sploh ter vožnja v službo. Nekaterim stres predstavljajo tudi partnerski odnosi in iskanje stanovanja, s čimer se srečuje ena od socialnih delavk. Socialne delavke pa so se v času opravljanja intervjujev soočale tudi s stresnimi življenjskimi dogodki, kot je smrt bližnjega in bolezen v družini.

Prenašanje stresa iz službe domov in obratno

Glede na rezultate lahko rečem, da gre za obojestransko prenašanje stresa, iz doma v službo in iz službe domov. Nekatere socialne delavke se trudijo, da v službo ne prinašajo stresa, kar jim do neke mere uspeva, pri drugih pa se stres odraža tudi v službi (C66: *»Bolj bi rekla, da včasih kadar me doma kaj, da se moram tukaj skulirati«*). Vzroki, da pride do prenašanja stresa, so si različni. Najpogostejši med njimi so preobremenjenost, torej preveč vseh stvari v službi, v povezavi s pomanjkanjem znanja pri pripravi določenih nalog (B46: *»Kadar pripravljam kakšno*

učno pomoč, kjer tudi sama ne vem točno za kaj gre«) in nato premlevanje stvari doma. V primeru negativnih dogodkov pa se prinaša tudi stres iz doma v službo. Prenos stresa se odraža zlasti v obliki utrujenosti.

4.5 Vplivi stresa

Vpliv stresa na delo z otroki in mladostniki

Stres na delo z otroki in mladostniki ne vpliva v veliki meri. Vseeno pa se včasih zgodi, da zaradi stresa socialne delavke prehitro odreagirajo, so bolj razdražljive, storijo kakšno manjšo napako, predvsem pa se vpliv stresa odraža pri učinkovitosti, ki je manjša. Socialne delavke opažajo, da je njihova pozornost slabša, da so brez volje za igranje igrice, niso sposobne fizičnega poslušanja in se manj posvečajo posameznikom. Prav tako pa je med socialnimi delavkami in uporabniki slabša tudi neverbalna komunikacija (*G64: »Se ne smejim«*). Ena izmed socialnih delavk pove, da se to dogaja zlasti v primerih, ko je nezadovoljna s stvarmi v svojem domačem okolju.

Vpliv stresa na odnos z zaposlenimi

Na odnos z zaposlenimi stres ne vpliva, če pa se že zgodi, da je vpliv prisoten, se o stvari pogovorijo in se na ta način razbremenijo. Sodelavci se o spremembah razporeditve med seboj dosledno obveščajo, kar pripomore k manjši stopnji vplivanja. Manjše vplivanje stresa pa je tudi v primerih, ko so odnosi pristni in ne samo površinski (*E64: »Če imaš pristen odnos, da si zaupaš je veliko lažje«*). Nekaj posledic pa stres v sam odnos vseeno prinaša. To sta predvsem slabša odzivnost in večja občutljivost.

Vpliv stresa na vse ostalo

Stres vpliva tudi na ostale stvari, ne samo na odnos z uporabniki in sodelavci. Največkrat stres vpliva na različne odnose, partnerske ali družinske, na prehranjevalne in spalne navade, na težave s prebavo in težo, na celotno fizično počutje, kar se posledično kaže tudi v zanemarjanju stvari, ki te veselijo. Ena izmed socialnih delavk pa na drugih področjih ne čuti vpliva stresa.

Spremembe na telesni, čustveni, vedenjski in kognitivni ravni pod vplivom stresa

Stres se odraža tudi v spremembah, ki jih je mogoče zaznati na telesni, čustveni, vedenjski in kognitivni ravni. Socialne delavke najpogosteje opažajo psihične posledice, ki se kažejo kot slaba volja, obupanost, živčnost, brezvoljnost, spremembe v razpoloženju, utrujenost in odsotnost. Stres vpliva tudi na vedenjske spremembe in sicer na povečano telesno težo, težave s spanjem in nemirnost. Kot pogosti posledici zaznavajo slabšo pozornost in koncentracijo, kar štejemo med kognitivne spremembe. Najmanj pa občutijo fiziološke spremembe, kot je na primer povečan utrip srca in težave z dihanjem. Ena izmed delavk ne zaznava nobenih sprememb.

4.6 Obvladovanje in premagovanje stresa

Zaupna oseba in spoprijemanje s trenutki stresa

Opora, na katero se socialne delavke pod vplivom stresa obrnejo, je odvisna od vrste stresa. Največjo oporo jim predstavljajo socialna opora. Nekaterim zadošča, da se umaknejo in pridejo v stik same s sabo, nekatere pa pomoč poiščejo pri terapeutki.

S stresom se spoprijemajo na različne načine. Najpogostejša tehnika spoprijemanja s stresom je umik v zasebnost. Socialnim delavkam pomaga, da se na primer v službenem času zaprejo v pisarno, kjer lahko mirno zadihajo, v drugih okoliščinah pa se umaknejo v naravo. Takrat je tudi čas za preusmerjanje misli in pogled na situacijo z druge perspektive (A95: *»Si poskušam ustvarit eno sliko, da niso oni, ki ti nekaj povzročajo, ampak da je to pri tebi«*). Določene stvari predelajo med tekom, nekatere pa jih preprosto prespijo. Vsekakor pri spoprijemanju s stresom pomaga socialna opora in oddih, tudi že samo podaljšan vikend. Nekateri pa se s stresom spoprijemajo bolj aktivno, in sicer tako, da se lotijo opravljanja nalog, ki jim povzročajo stres (H76: *»Določene stvari naredim«*) in naredijo načrt za naprej.

Socialne delavke imajo torej različne navade, s katerimi premagujejo stres. Večini pomaga sprostitev s pomočjo meditiranja in ostalimi tehnikami sproščanja, poslušanje glasbe, največkrat pa umik v naravno okolje. Zelo pogosta je tudi fizična aktivnost, od hoje do ukvarjanja z različnimi športi, plesom in jogo. Vsaka ima svoje osebne navade, ob katerih se sprosti in pozabi na stres. To so na primer pitje kave, kajenje, branje in ogled filma. Pomembno je torej, da preusmerijo misli in se na nek način zamotijo ter prekinejo vsakdanjo rutino z nečim novim (E78: *»Nekaj, da razbiješ tisto rutino«*).

Podpora, ki jo ponuja organizacija in potrebni ukrepi

Organizacija nudi supervizijska in intervizijska srečanja ter strokovne sestanke. Potrebno je poudariti, da supervizija ni dostopna vsem socialnim delavkam, kar bi bilo nujno potrebno omogočiti. Pomoč so si namreč prisiljene poiskati izven organizacije. Ostale socialne delavke, ki supervizijo sicer imajo, pa z njo niso najbolj zadovoljne, saj poteka skupaj z ostalimi strokovnimi delavkami na centru za socialno delo, katerih delo pa se precej razlikuje od njihovega. Občasno so organizirani tudi različni tečaji in izobraževanja, ki so na socialnih delavkah pustili pozitiven odziv in spodbudili željo po še več izobraževanjih in delavnicah na temo stresa ter samoobvladovanja. Podporo lahko najdejo tudi v mreži preventivnih programov za mlade Slovenija, kamor so vključeni še drugi dnevni centri za otroke in mladostnike. Veliko pa jim pomeni tudi podpora nadrejenega. Nekatere socialne delavke so s podporo, ki jo ponuja organizacija, zadovoljne, nekaterim pa se zdi podpora slaba.

Organizacija bi velik korak pri zmanjševanju stresa naredila že, če bi zagotovila redno zaposlene sodelavce, saj bi se na ta način izognili stresu, ki ga prinaša uvajanje. Prav tako bi si sodelavci lahko med seboj podelili občutke, ki so jih doživljali tekom delovnika, s čimer bi se zmanjšal prenos stresa iz službe domov. Dobrodošli bi bili tudi strokovnjaki različnih profilov (pedagogi, psihologi), saj je delo v dnevnih centrih za otroke in mladostnike zelo raznoliko. K zmanjševanju stresa bi prav zagotovo pripomogel spremenjen urnik ali pa vsaj bolj zgodnje zaključevanje ob petkih, mogoče celo dodaten prost dan. Zaposlene bi spodbudilo tudi večje nagrajevanje v smislu višjih plač in upoštevanje njihovih predlogov za izboljšanje programa (*H82: »V praksi realizirati določene napredke v smislu programa, tako da so slišani delavci«*). Glede na to, da kar nekaj stresa povzroča birokracija, bi bilo potrebno organizirati bolj smiselno vodenje dokumentacije, kar bi prispevalo tudi k temu, da bi lahko več časa posvetili uporabnikom (*D73: »Poudarek na strokovnem delu z otroki, ne na papirjih«*). Stopnjo stresa pa bi zagotovo zmanjšalo tudi zagotovljeno financiranje programa.

Nekaj malega pa k vsemu temu lahko prispeva tudi posameznik, in sicer to, da ima rad sam sebe, se sprejema in z drugimi vzpostavlja pristne odnose, ki vodijo v večjo medsebojno povezanost.

5 RAZPRAVA

Vsako delovno mesto ima svoja značilna tveganja, obremenitve in škodljivosti (Hladnik in Markočič Tadič, 2008 v Temeljotov Salaj, Pungartnik in Snežič, 2012). Tako jih imajo tudi delovna mesta v dnevni centrih za otroke in mladostnike.

Kavar-Vidmar (1998) zapiše, da za področje socialnega dela zagotovo velja, da kakovost delovnega življenja zaposlenih vpliva na kakovost njihovih storitev. Glavni namen raziskave je bil torej ugotoviti, kateri dejavniki znotraj delovnega okolja povzročajo stres, kako vplivajo na zaposlene, kaj bi zaposleni v dnevni centrih za otroke in mladostnike potrebovali, da bi se stopnja stresa zmanjšala in kateri so načini ravnanja s stresom, ki se jih poslužujejo.

Iz poglavja Rezultati je razvidno, da se stopnja stresa od posameznika do posameznika razlikuje in da so si različne tudi situacije, ki za nekoga predstavljajo stres. Če bo nek dogodek prerasel v stresor, je namreč odvisno od dojemanja in načina spoprijemanja s pritiski iz okolja (Looker in Gregson, 1993). Stres je povsem individualna izkušnja in obremenjujoče zahteve, ki jih ljudje različno doživljajo, so odvisne od stopnje zaupanja, ki ga imajo v svoje sposobnosti, od užitka, ki ga občutijo pri svojem delu in od ambicij, ki jih gojijo (Luban-Plozza, Poldinger in Kroger, 1993). Kljub zavedanju, da vsak posameznik različno odreagira na stresne situacije in da ne obstaja univerzalni stresor, ki bi na vse vplival enako, menim, da sem z raziskavo prišla do ugotovitev, kaj večini zaposlenih v dnevni centrih za otroke in mladostnike predstavlja stres. Prav tako sem ugotovila, kakšne podpore so deležni strokovnjaki, kaj bi nujno potrebovali, da bi se s stresom lažje spopadali ter ga premagovali in kaj že počnejo s tem namenom. Zavedam se tudi, da je v primeru, če bodo organizacije vsaj deloma zadovoljile izražene potrebe, še naprej pomembno vzdrževanje in krepitev občutka, da je smiselno vztrajati v delovnem odnosu, kar daje znanstveni pomen izkušnji, ki jo imajo delavci v poklicih pomoči (Šugman Bohnic, 1995). Za svoje počutje pa lažje poskrbimo tudi, če poznamo lastne odgovore na stres in razumemo njegovo naravo (Youngs, 2001).

Stres v delovnem okolju je najpogostejši, povzročajo pa ga prevelike zahteve in izpostavljenost stresorjem (Zaviršek Mikolič, 2013). Primerjava poklicev zahteva upoštevanje različnih meril, med katere sodijo fizične zahteve, delovne razmere,

prevzem tveganja, zahteva po osebni pobudi, zahteva po vzdržljivosti in delo na očeh javnosti (Lynes in Thompson, 1977 v Treven, 2005).

Iz izkušenj sogovornic lahko vidimo, da so pogosto obremenjene zaradi prevelikega obsega dela, ki ga morajo opraviti. Obremenjene so z reševanjem problemov, še posebej takrat, ko je v centru veliko števil otrok in mladostnikov. Poročajo tudi o tem, da so lahko značilnosti otrok prav tako stresne, predvsem v smislu njihovih življenjskih zgodb, kadar imajo veliko število želja in če se neobvladljivi. Usmerjanje energije v skupinsko dinamiko, motiviranje otrok in ustvarjanje smiselnosti določenih nalog za otroke dodatno povečujejo stres. Ostale značilnosti dela, kot so opravljanje različnih nalog ob povečanem obisku otrok in mladih, priprava gradiv za učenje, nudenje učne pomoči, delo s prostovoljci in javnimi delavci, njihovo uvajanje in nato soočanje otrok z menjavami zaposlenih, lahko ravno tako označimo za izvor stresa. Ob vsem tem jim nesodelovanje in neopravljene dolžnosti niso prav nič v pomoč. Največ stresa jim predstavlja opravljanje birokratskih nalog, ki vključujejo pisarniške zadeve, pisanje poročil in uradnih zaznamkov ter pravočasno in kakovostno javljanje na razpise. Socialne delavke v dnevnih centrih so glede na značilnosti dela, ki ga opravljajo, zagotovo izpostavljene različnim stresorjem. Maslach in Leiter (2002) preobremenjenost z delom uvrščata med vzroke za izgorevanje na delovnem mestu, saj ta vse bolj predstavlja glavni izziv za posameznika, da vzpostavi ravnovesje. Vključuje delo, ki ga delavec opravlja in količino le-tega. Do preobremenjenosti prihaja zaradi zmanjševanja števila zaposlenih in drugih strategij, kar pomeni, da manj ljudi opravi več dela (Maslach in Leiter, 2002). Povečanje kadra se mi zdi na tem mestu nujno, saj bi se na ta način delo porazdelilo, obremenjenost zmanjšala, hkrati pa bi preprečili pojav izgorevanja. Glede na značilnost dela in populacijo v dnevnem centru bi bili dobrodošli tudi strokovnjaki različnih profilov. Pomanjkanje kadra pa povzroča nekaj težav tudi na področju koriščenja dopustov. Večino dopusta se sicer porabi v času kolektivnega dopusta, med letom pa zaradi usklajevanja med zaposlenimi občasno prihaja do težav. Pojavi se problem, da dopusta ne morejo koristiti povsem po lastni volji.

Obremenjenost socialnih delavk je sicer zelo velika, vendar rezultati kažejo na to, da se izčrpanost še ni pojavila pri vseh. Tiste, ki pa izčrpanost občutijo, jo povezujejo z

zasebnim življenjem ali pa imajo težavo odklopiti službo izven službenega časa. Obremenjenost bi bilo potrebno zmanjšati, saj zaradi nje delo ustvarja izčrpanost. Izčrpanost, tako čustvena kot ustvarjalna ali telesna, pa vpliva na naše zdravje in dobro počutje ter spodkopava učinkovitost (Maslach in Leiter, 2002).

Stres povzročata tudi delovni čas in samo delovno okolje. Delovni čas večkrat ne ustreza zaposlenim, prav tako pa pomanjkanje primernih delovnih prostorov otežuje spoštovanje zasebnosti uporabnikov (Kavar-Vidmar, 1998). Težavo predstavlja predvsem popoldanski delovni čas, ki se tako rekoč razpotegne čez cel dan (od 11.00 do 19.00 ali od 10.00 do 18.00). Zaposlene, ki svoje delo opravljajo samo v popoldanskem času, si želijo nek normalen delovni urnik. Nekatere so torej s svojim urnikom zadovoljne, pri drugih pa se pojavlja nezadovoljstvo v zvezi z delovnim časom. Glede na to, da delo samo v dopoldanskem času, zaradi populacije, ki obiskuje dnevni center, v tem primeru ni možno, se mi zdi uvedba dvoizmenskega delovnega časa najbolj ustrezna rešitev. Potrebna bi bila reorganizacija prostorov, saj so premajhni za število uporabnikov, ponekod pa poročajo tudi o hladnem delovnem prostoru in prostoru, ki ne dopušča dovolj dnevne svetlobe.

Med najpogostejše stresne okoliščine spadajo tudi odnosi z ljudmi, zlasti na delovnem mestu (Looker in Gregson, 1993). Glede na rezultate v dnevni centrih na tem področju ne prihaja do težav. Zaposleni se med seboj dobro razumejo, si pomagajo in sodelujejo. Visoka je tudi stopnja medsebojne odvisnosti, saj se pri svojem delu veliko usklajujejo in dogovarjajo, s čimer na nek način poskušajo razbremeniti drug drugega. Preko pogovorov, razmišljanja o stvareh in povratnih informacij pa izražajo tudi, da cenijo delo sodelavcev. Na splošno lahko rečemo, da prevladujejo partnerski odnosi, ki ohranjajo pozitivno vzdušje. Zlasti tekmovalnost in osebni konflikti namreč na odnose med sodelavci negativno vplivajo (Černigoj Sadar, 2002). Ena izmed skupin, na katere lahko razdelimo odnose na delovnem mestu, je tudi odnos z vodjo, kjer se velikokrat pokaže težava medsebojnega zaupanja (Černigoj Sadar, 2002). V mojem primeru do večjih težav z nadrejenimi ne prihaja, saj strokovnim delavkam pri njihovem delu omogočajo svobodo, kar kaže na zaupanje. Samo v enem primeru se je izkazalo, da prihaja s strani nadrejenih do nerazumevanja in nesmiselne spremembe pravil, kar povečuje stopnjo stresa. Spreminjanje delovnih metod je eden izmed številnih dejavnikov, ki povzroča stres

(Looker in Gregson, 1993). Potrebno je razvijati in ohranjati dobro komunikacijo, tako med sodelavci kot v odnosu z nadrejenimi, da lahko delo poteka tekoče. Stres je namreč pogosto posledica slabe komunikacije v organizaciji (Meško, 2011). Glede na manjšo stopnjo stresa, ki jo doživljajo zaposlene, ki imajo z nadrejenimi pozitivne odnose, menim, da bi bilo v primeru, ko temu ni tako, potrebno jasno določiti meje, kaj je potrebno nadzorovati in česa ne. Maslach in Leiter (2002) poudarjata, da mora obstajati meja za vsaj malo nadzora, ki ga ljudje še lahko imajo, da ohranijo produktiven odnos do svojega dela, saj se jih v nasprotnem primeru zlahka polotijo izčrpanost, cinizem in neučinkovitost zaradi izgorevanja na delovnem mestu.

V dnevnih centrih za otroke in mladostnike so bile najslabše ocenjene plače, dodatki k plači in nagrajevanje. Socialne delavke s plačami niso zadovoljne, saj glede na težavnost in količino dela, ki ga opravljajo, ocenjujejo potrebo po višji plači. Prav tako se pri plači ne upoštevajo razlike glede deleža odgovornosti, ki ga posamezna socialna delavka nosi. Oškodovane pa so tudi dodatka za popoldanski delovni čas. Rezultati se v večji meri povezujejo s spremembo zakonodaje, saj so v javnih zavodih morali upoštevati predpise glede urejanja plač in napredovanj (Rihter, 2016). Menim, da bi bilo potrebno urediti sistem nagrajevanja, vsaj v smislu dodatka na popoldanski delovni čas in glede na delež odgovornosti, ki ga pri svojem delu občutijo socialne delavke. Nezadostno zunanje in notranje nagrajevanje prav tako dodatno zmanjšujeta možnosti, da bi bil človek predan delu, ki ga opravlja (Maslach in Leiter, 2002).

Levovnik (2014) opozarja na to, da stopnjo stresa povečuje tudi negotovost zaposlitve. Socialne delavke nimajo možnosti pridobiti pogodbe za nedoločen čas, saj so odvisne od ministrstva in financiranja programa. Obstaja sicer ustni dogovor o stalnosti zaposlitve, ki pa le-te vseeno ne zagotavlja. Ljudje vstopajo v delovne odnose z željo po napredovanju, avtonomiji, varnosti zaposlitve in v primeru neuresničenih pričakovanj izgubijo občutek pripadnosti, kar povečuje občutek nelagodja (Černigoj Sadar, 2002). V primeru, da bi se program ukinil, bi bilo verjetno najbolj primerno socialnim delavkam, ki bi s tem izgubile svoje delovno mesto, omogočiti novo. Še boljše pa bi bilo zagotoviti finance za izvajanje programa. S tem bi se rešilo tudi vprašanje o nestalnosti zaposlitve.

V dnevnem centru za otroke in mladostnike lahko zasledimo tudi pozitivne stresne okoliščine. Stresorji imajo lahko namreč pozitivne ali negativne učinke (Rakovec-Felser, 1991). Pozitiven stres socialne delavke občutijo ob novih začetkih, pripravi projektov, organiziranju aktivnosti in uspešni izvedbi zastavljenih ciljev. Veseli jih tudi nemoten potek dela, sklenjeni dogovori in zadovoljstvo uporabnikov. Pozitivni stres namreč doživljamo, kadar se povežemo s trenutkom, kot posledica občutkov zadovoljstva (Schmidt, 2011). Občutimo ga tudi, kadar nas prevzame občutek, da imamo vajeti v svojih rokah in da smo kos nalogam, kar nas navda s samozavestjo (Looker in Gregson, 1993). Ustrezno bi torej bilo, če bi pripravljanje, načrtovanje in izvajanje različnih projektov še naprej predstavljajo delo, ki bi ga opravljale socialne delavke.

Huselja (2017) opozarja, da le ustrezna organizacijska kultura omogoča prilagajanje tako zunanjim okoliščinam kot okolju, v katerem deluje. Organizacijska kultura predstavlja skupek vrednot, prepričanj, vedenja in aktivnosti zaposlenih v neki organizaciji in ima pomemben vpliv na stopnjo stresa. Razlikujemo med tradicionalno in moderno organizacijsko kulturo. Glede na to, da so vprašane navajale, da so pripravljene delati same, brez natančnega vodenja, da so razmišljujoča bitja, si delijo znanje, delajo v timu, med seboj komunicirajo, si zaupajo in spoštujejo ostale zaposlene, so usmerjene tako na zaposlene kot na uporabnike, stremijo v smeri izpolnitve cilja, si delijo moč in se dopolnjujejo, torej prevladujejo partnerski odnosi in glede na to, da pri svojem delu tvegajo, lahko rečemo, da je v dnevnih centrih za otroke in mladostnike moderna organizacijska kultura.

Stres pa povzročajo tudi dogodki izven delovnega okolja (Treven, 2005). Dejavnike zunaj delovnega okolja lahko razdelimo v dve skupini: stresni življenjski dogodki in napor vsakdanjega življenja. Napor vsakdanjega življenja se pojavljajo vsakodnevno, ko se na različnih področjih srečujemo s številnimi manjšimi vznemirjenji (Treven, 2005). Z manjšimi napori, kot so gospodinjska opravila, časovni pritisk, starševske skrbi, finančne skrbi, skrbi povezane s službo, odnosi z ljudmi, težave pri iskanju stanovanja in nepričakovani dogodki, se vsakodnevno srečujejo tudi socialne delavke. Intervjuvanke pa poročajo tudi o stresnih življenjskih dogodkih, kot je smrt bližnjega in bolezen v družini. Stresni življenjski dogodki so k

sreči manj pogosti, vendar povzročijo višjo stopnjo stresnosti (Treven, 2005). Ta stres človek prinaša tudi s seboj v organizacijo, v kateri je zaposlen, saj se navadno ne preneha takoj po dogodku (Treven, 2005). To opažajo tudi socialne delavke, ki poročajo, da je prenos stresa obojestranski, se pravi od doma v službo in iz službe domov.

Stres se odraža tudi pri vedenju človeka, pogosto pa se spremeni ustaljeni način življenja (Looker in Gregson, 1993). Odziv se kaže z določenimi mislimi, čustvenimi znaki in vedenjem, ki se razlikujejo od posameznika do posameznika (Podjed, 2013 in Treven, 2005). Socialne delavke zaznavajo spremembe predvsem na psihični in vedenjski ravni. Kot psihične posledice se kažejo obupanost, slaba volja, spremembe v razpoloženju, utrujenost, živčnost, odsotnost, nezmožnost sprostitve in brezvoljnost. Pri vedenjskih posledicah so najpogostejše težave s spanjem, povečano telesno težo, nemirnostjo in tudi z zakrčenim sedenjem. Nekaj sprememb zaznavajo na kognitivni ravni, v smislu slabše pozornosti in koncentracije, ter na fiziološki ravni, kot povečan utrip srca in težave z dihanjem. Različne posledice torej lahko razvrstimo v štiri skupine: fiziološki, psihični, vedenjski in kognitivni simptomi in znaki (Podjed, 2013 in Treven, 2005). Na odnos z zaposlenimi stres niti ne vpliva, saj si zaposleni med seboj podelijo svoje občutke. Posledice stresa pa so v določeni meri opazne pri delu z otroki. Socialne delavke opažajo, da je njihova učinkovitost manjša. Manj se posvečajo posameznikom, so brez volje za igranje igrice, njihova pozornost je slabša, bolj so razdražene, spremembe pa so opazne tudi v komunikaciji, saj so manj zgovorne in se manj pogosto smeji. O tem govori tudi Treven (2005), saj naj bi daljša izpostavljenost negativnemu stresu povzročila, da simptomi stresa začnejo vplivati na naše počutje, vedenje in delovanje. Socialne delavke so izpostavile, da stres vpliva tudi na njihove spalne in prehranjevalne navade, na odnose z bližnjimi, fizično počutje, pojavljajo se težave s prebavo in težo, zaradi stresa pa prihaja tudi do zanemarjanja hobijev. Znano pa je tudi, da mentalni in psihosocialni ter druge oblike stresa, negativne misli, skrbi, jeza in druge lastnosti škodljivo delujejo na naše telo in povzročajo bolezni (Starc, 2008a).

Vendar, kot smo že rekli, stres ni nujno nekaj slabega. V nekaterih primerih nas stres motivira, težave pa nastanejo takrat, ko stres postane neobvladljiv in ima negativne telesne in duševne posledice (Carnegie, 2012). Da bi se temu izognili, lahko veliko

naredimo že sami s pomočjo različnih tehnik in načinov, ki nam pomagajo pri premagovanju stresa. Veliko socialnih delavk si pomaga s fizičnimi aktivnostmi, kot so joga, hoja, ples in različni športi. Študije kažejo, da je mentalno zdravje ljudi, ki redno telovadijo, boljše. Psihološka stabilnost, ki jo dosežejo s pomočjo telesne aktivnosti, se lahko razširi na več področji posameznikovega življenja, kar pripomore tudi k zmanjšanju stresa (Sterle, 2015). Stres premagujejo tudi na ta način, da se sprostijo z različnimi tehnikami sproščanja, s poslušanjem glasbe, s tem, da so prisotne nekje v naravnem okolju ali pa z meditacijo. Z meditacijo si povečamo svoje sposobnosti koncentracije, ustvarjalnosti in učinkovitosti, saj je dokazano, da s časom, ki ga namenimo meditaciji, nadomestimo energijo za nekaj ur spanja (Schmidt, 2001). Prav tako jim pri spoprijemanju s stresom pomagajo osebne navade, na primer branje, gledanje filmov in manj zdrave navade, kot sta kajenje in kava. Pomemben dejavnik, ki vpliva na naše telesno in duševno zdravje, pa je socialna opora (Kamin idr., 2009). Nekatere izmed socialnih delavk so poročale, da se v primeru stresa naprej obrnejo na nekoga, ki jim je blizu, na svojo socialno mrežo. Pametno je torej, da človek upošteva izkušnje, ki jih pridobi sam s seboj. Te izkušnje nas naučijo, kaj moramo storiti, da bi se bolje počutili (Ihan, 2004). Če nimamo močne volje in trajnega načina za ohranjanje energije, težko vzdržujemo uravnotežene odnose z delom, ki ga opravljamo (Maslach in Leiter, 2002).

Pri premagovanju stresa pa imajo pomembno vlogo tudi organizacije, znotraj katerih so socialne delavke zaposlene. Pri premagovanju stresa jim lahko pomagajo na dva načina: z uvedbo strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres in z različnimi programi, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih in delujejo kot preventiva (Treven, 2005). Socialne delavke poročajo o tem, da so organizirana določena izobraževanja in tečaji, ki so se izkazali za zelo uspešne, vendar bi podobnih usposabljanj na temo stresa, samoobvladovanja in delavnic za različne tehnike potrebovali še več.

Potekajo intervizijska srečanja, večina izmed njih pa ima organizirano tudi supervizijo. Supervizija nudi model, kako naj bi potekalo učenje iz svojih izkušenj in predstavlja prostor, kjer se posameznik počuti varnega (Eiselt, 2009). Posameznik med člani skupine dobi potrebno podporo tudi v zelo zahtevnih okoliščinah, s katerimi se srečuje v okviru svoje zaposlitve, lahko pa se zgodi, da posamezni

strokovnjaki v določenih situacijah začutijo, da niso kos čustvenim stanjem otrok in mladostnikov (Pelc, 2016). Glede na to, da socialne delavke izpostavljajo obremenjenost, ki je povezana z reševanjem problemov in srečevanjem z različnimi življenjskimi zgodbami otrok, bi bila nujna uvedba supervizije za vse zaposlene. Najbolj ustrezen rešitev se mi zdi organiziranje posebne supervizije za strokovne delavke in ostale zaposlene v dnevnih centrih za otroke in mladostnike. Skupinska supervizija namreč predstavlja bogat vir izmenjave izkušenj in znanja, saj so udeleženci zrcalo drug drugemu (Pelc, 2016).

Zaposlene na splošno rade opravljajo svoje delo, vendar se na določenih področjih še vseeno pojavljajo težave. Kavar-Vidmar (1998) in Rihter (2016) opozarjata na to, da se stres v zadnjih letih še povečuje, ukrepov za preprečevanje stresa pa še vedno ni dovolj. Zato me je zanimalo mnenje socialnih delavk, in sicer katere bistvene spremembe bi se morale zgoditi, da bi se stopnja stresa na delovnih mestih v dnevnih centrih za otroke in mladostnike zmanjšala. Ukrepa, ki najbolj izstopata, sta povečanje in stalnost kadra, tudi strokovnjaki različnih profilov ter sprememba delovnega časa. Pripomogli bi tudi zagotovljeno financiranje programa, višja plača in različne delavnice za izvajanje določenih sprostitev metod. Več teže za izboljšanje programa bi morali imeti tudi predlogi delavcev, potrebno pa bi bilo organizirati bolj smiselno vodenje dokumentacije, kar bi pripomoglo k večji strokovnosti, saj bi socialne delavke imele več časa za delo z otroki.

Vloga strokovnjaka je v dnevnih centrih za otroke in mladostnike zagotovo zelo zahtevna. Vanj so usmerjena tako pričakovanja s strani šole kot staršev, saj sklepa z njimi konkretne dogovore in jim na ta način vrača delež njihove odgovornosti za otrokovo uspešnost (Božič, 1995). Milošević Arnold in Postrak (2003) pišeta o tem, da je za uspešno delo z ljudmi pomemben tudi življenjski stil tistega, ki pomoč daje. Strokovnjaki morajo prav tako skrbeti sami zase, hkrati pa predstavljati zgled uporabnikom. Zato sem se odločila, da opravi intervjuje s socialnimi delavkami v dnevnih centrih, saj kot program še niso bili vključeni v podobno raziskavo. Raziskava se mi je zdela smiselna, ker so zaposleni v raznih socialno preventivnih programih deležni manj raziskovalne pozornosti, njihovo delo pa je prav tako pomembno. Kakovost življenja socialnih delavcev je prvi pogoj, da lahko nudijo pomoč ljudem za bolj kakovostno življenje (Kavar-Vidmar, 1998).

S pomočjo vprašanj, ki sem jih zastavila, sem pridobila raznolike in opisne podatke. Vprašanja se mi zdijo tudi po koncu raziskave primerna, saj sem se dotaknila tako dejavnikov stresa znotraj delovnega okolja kot izven njega. Prav tako sem izvedela, kakšni so njihovi odzivi na stres, kako ga premagujejo, kakšno oblike podpore ponuja organizacija in kaj bi še lahko storila, da bi zmanjšala stopnjo stresa. Menim, da vzorec osmih oseb ponuja zadosten pogled na obravnavano situacijo, vendar bi bilo za bolj izčrpne podatke smiselno pridobiti več intervjujev. Znotraj posameznih centrov namreč prihaja do razlik glede določenih odnosov in razporeditve delovnega časa, pri čemer bi večji vzorec pripomogel k boljšemu uvidu medsebojnega vplivanja. Vsi trije dnevni centri, ki so bili vključeni v raziskavo, imajo tudi težave s pomanjkanjem prostora, zato bi bilo zanimivo, če bi lahko pridobila podatke glede stopnje stresa v primerih, ko je na voljo dovolj prostora. V raziskavo bi bilo smiselno vključiti tudi moške, v kolikor opravljajo to službo, saj bi se njihovo doživljanje stresa lahko razlikovalo. Zavedam se namreč, da stres doživlja vsak drugače in da ima vsaka organizacija različno organizacijsko strukturo, zato vseh ugotovitev ne morem posplošiti na celotno populacijo. Menim pa, da so pridobljeni rezultati pokazatelji trenutnega stanja v dnevni centrih in da lahko predstavljajo izhodišče za smer, v kateri bi bilo potrebno razmišljati za zmanjšanje stopnje stresa v organizaciji.

6 SKLEPI IN UGOTOVITVE

Izvor stresa

- Socialne delavke v dnevnih centrih za otroke in mladostnike se pogosto srečujejo s stresom.
- Največ stresa jim predstavljajo naloge, ki so značilne za delo v dnevnih centrih za otroke in mladostnike (opravljanje različnih nalog ob povečanem obisku otrok in mladih, priprava gradiv za učenje, učna pomoč, delo s prostovoljci in javnimi delavci, uvajanje, soočanje otrok z menjavami zaposlenih).
- Izvor stresa predstavljajo tudi birokratske naloge (pisarniške zadeve, pisanje poročil in uradnih zaznamkov, pravočasno in kakovostno javljanje na razpise).
- Poleg negativnega stresa socialne delavke občutijo tudi pozitivni stres.
- Izvor pozitivnega stresa predstavlja nemoten potek dela, sklenjeni dogovori in zadovoljstvo uporabnikov. Občutijo ga tudi ob novih začetkih, pripravi projektov, organiziranju aktivnosti in uspešni izvedbi zastavljenih ciljev.

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- Pomanjkanje kadra v veliki meri vpliva na preobremenjenost socialnih delavk.
- Dopusta socialne delavke ne morejo koristiti povsem po lastni volji. Omejene so na kolektivni dopust, preostali dopust pa lahko koristijo le v primeru, ko je možna zamenjava.
- Dejavnik stresa znotraj delovnega okolja za nekatere predstavlja tudi delovni čas. Z razporeditvijo delovnega časa so nezadovoljne predvsem socialne delavke, ki svoje delo opravljajo od 11.00 do 19.00.

- Stres povečuje samo delovno okolje, saj so centri za število uporabnikov, ki jih obiskujejo, premajhni. Prav tako ni primerno delovno okolje, ki je hladno, ne dopušča dnevne svetlobe in ne nudi zasebnosti za individualno delo.
- Odnosi med sodelavci ne povzročajo stresa. Zaposleni se med seboj dobro razumejo, si pomagajo in sodelujejo. Pri svojem delu so drug od drugega odvisni in se usklajujejo preko dogovorov. Prevladujejo partnerski odnosi, ki ohranjajo pozitivno in delovno vzdušje.
- Večina zaposlenih ima dober odnos z vodjo. Nadrejeni ustvarja prostor za pogovor in zaposlenim pri delu omogoča svobodo, kar kaže na zaupanje.
- Kjer prihaja do nerazumevanja s strani nadrejenih in uvajanja nesmiselnih sprememb, je stopnja stresa večja.
- Socialne delavke s plačo niso zadovoljne in menijo, da njihovo delo ni dovolj vrednoteno.
- Socialne delavke si želijo dodatek na popoldanski delovni čas in sistem plačevanja, ki bi upošteval razlike glede deleža odgovornosti.
- Socialne delavke nimajo zagotovljene stalne zaposlitve. Odvisne so od ministrstva in financiranja programa, kar povečuje stopnjo stresa.
- V dnevnih centrih za otroke in mladostnike prevladuje moderna organizacijska struktura. Socialne delavke so razmišljujoča bitja, ki delajo same, si delijo znanje, delajo v timu, med seboj komunicirajo, si zaupajo, spoštujejo ostale zaposlene, so usmerjene tako na zaposlene kot uporabnike, stremijo v smeri izpolnitve cilja in se dopolnjujejo. Prevladujejo partnerski odnosi.
- V veliki meri na stopnjo stresa vplivajo smernice, ki so določene za izvajanje socialno varstvenih programov.

Izgorevanje

- Socialne delavke so obremenjene zaradi prevelikega obsega dela, ki ga morajo opraviti.
- Izčrpanost je možno zaslediti pri tistih, ki se jim dogajajo različne stvari še v zasebnem življenju ali pa še ne znajo povsem odklopiti službe.

Dejavniki stresa izven delovnega okolja

- Socialne delavke se srečujejo s stresom tudi izven delovnega okolja.
- Stres se pojavlja v obliki naporov vsakdanjega življenja in stresnih življenjskih dogodkov. Napore vsakdanjega življenja jim predstavljajo gospodinjska opravila, časovni pritisk, starševske skrbi, finančne skrbi, skrbi povezane s službo, odnosi z ljudmi, težave pri iskanju stanovanja in nepričakovani dogodki. Veliko stopnjo stresa predstavlja tudi smrt bližnjega in bolezen v družini.
- Prenos stresa je obojestranski. Socialne delavke prenašajo stres iz službe domov in obratno.

Vplivi stresa

- Posledice stresa se kažejo kot različni fiziološki, psihični, vedenjski in kognitivni odzivi.
- Največ sprememb je opaznih na psihični in vedenjski ravni. K psihičnim posledicam uvrščamo obupanost, slabo voljo, spremembe v razpoloženju, utrujenost, živčnost, odsotnost, nezmožnost sprostitve in brezvoljnost. Med vedenjsko raven pa sodijo težave s spanjem, povečano telesno težo, nemirnostjo in zakrčenim sedenjem.
- Socialne delavke občutijo spremembe tudi na kognitivni ravni, v smislu slabše pozornosti, na fiziološki ravni pa kot povečan utrip srca in težave z dihanjem.
- Posledice stresa vplivajo na delo z otroki, saj se socialne delavke takrat manj posvečajo posameznikom, so brez volje za igranje igrice, njihova pozornost je

slabša in so bolj razdražene. Spremembe so opazne tudi v komunikaciji, saj so manj zgovorne in se manj pogosto smeji.

- Sodelavci se o svojih občutkih med seboj pogovarjajo, zato stres na njihov odnos ne vpliva.
- Vplivi stresa se odražajo tudi kot težave s prebavo in težo, pojavljajo se težave s spalnimi in prehranjevalnimi navadami in v odnosu z bližnjimi. Prav tako stres vpliva na fizično počutje, zaradi česar pride do zanemarjanja hobijev.

Obvladovanje in premagovanje stresa

- V primeru stresa se socialne delavke največkrat obrnejo na svojo socialno mrežo.
- Večina socialnih delavk stres premaguje s pomočjo fizičnih aktivnosti, kot so joga, ples, hoja in različni športi.
- Pri premagovanju stresa jim pomaga sprostitev, ki jo dosežejo z različnimi tehnikami sproščanja, s poslušanjem glasbe, z meditacijo, sprošča pa jih tudi naravno okolje.
- Pozitivno na njih delujejo tudi osebne navade, kot so branje, gledanje filmov, kajenje in kava.
- Pri zmanjševanju stresa ima veliko vlogo organizacija.
- S strani organizacije so organizirana nekatera izobraževanja in tečaji, vendar to ne predstavlja zadostne podpore.
- Organizirana so intervizijska srečanja.
- Nekaterim zaposlenim je nudena supervizija. Ostali, ki je niso deležni, bi jo nujno potrebovali, saj bi jim pomagala pri zmanjševanju stresa.
- Socialne delavke s podporo organizacije niso najbolj zadovoljne. Menijo, da bi lahko organizacija na tem mestu storila več.

- K zmanjševanju stresa bi torej najbolj pripomoglo povečanje in stalnost kadra ter sprememba delovnega časa. Prav tako bi se v primeru zagotovljenega financiranja programa, višje plače in ob različnih delavnicah za izvajanje določenih sprostitev metod, stopnja stresa zmanjšala. Potrebno pa bi bilo organizirati tudi bolj smiselno vodenje dokumentacije.

7 PREDLOGI

- V dnevnihi centrih za otroke in mladostnike bi bilo potrebno povečati kader, saj bi na ta način zmanjšali obremenjenost delavk. Vsak bi moral torej opraviti manjše število nalog, kar bi vplivalo tudi na večjo strokovnost delavk. Strokovnost bi se lahko povečala tudi z zaposlovanjem strokovnjakov različnih profilov (npr. psihologov, pedagogov), saj je delo znotraj centrov zelo razgibano.
- Povečanje kadra bi pripomoglo tudi k večjemu zadovoljstvu z razporeditvijo delovnega časa. Tako bi po dnevnihi centrih, kjer zaposlene opravljajo svoje delo samo v popoldanskem času oziroma se njihov delovnik giblje od 10.00 - 19.00, lahko uvedli dvoizmenski delovni čas. S tem bi imele bolj normalen urnik, kot so tudi same izrazile.
- Predlagam koriščenje dopusta po lastni izbiri, kar bi bilo ob povečanem številu kadra izvedljivo.
- Predlagam sodelavce, ki bi bili redno zaposleni in se ne bi ves čas menjavali, saj nenehno uvajanje socialnim delavkam vzame veliko časa.
- Potrebno bi bilo zagotoviti delovne prostore, ki bi bili dovolj veliki glede na število uporabnikov in bi vključevali dodaten prostor, ki bi bil namenjen za individualno delo. Prav tako bi bilo potrebno, da prostori prejmejo dovolj dnevne svetlobe in so primerno temperaturno oskrbovani.
- Glede na to, da socialne delavke poročajo o stresu, ki jim ga prinaša birokracija, bi bilo dobro organizirati način vodenja, ki bi zahteval manj časa, in bi tako lahko več časa posvetile delu z uporabniki. Uvedba dvoizmenskega delovnega časa bi zagotovo zmanjšala tudi stres v povezavi s pisarniškimi zadevami, saj bi se socialne delavke v dopoldanskem času lahko posvetile izključno delu s papirji, ker še ne bi bilo uporabnikov.
- Predlagam pomoč s strani šole, v smislu posredovanja učnega gradiva, ki je potrebno za delo z določenim uporabnikom.
- Potrebno bi bilo zagotoviti financiranje programa ali v primeru, da se program zaključi, poiskati primerljivo delovno mesto za socialne delavke, saj le-te nimajo zagotovljene stalnosti zaposlitve.

- Socialnim delavkam v programu bi morali biti zagotovljeni dodatki k plači. Glede na pogoje in težavnost dela, bi socialne delavke morale prejemati ugodnosti, ki pripadajo vrsti dela.
- Organizacija bi morala več pozornosti in del sredstev nameniti rednemu usposabljanju strokovnih delavcev, tako da bi poskrbela za raznolika izobraževanja, tečaje in delavnice na temo stresa in samoobvladovanja.
- Vsi strokovni delavci v programu bi potrebovali supervizijo. Predlagam posebno supervizijo za delavce v dnevnih in mladinskih centrih, saj se njihovo delo razlikuje od dela strokovnih delavcev na CSD-jih.
- Kjer nadrejeni ne izvajajo ustreznega nadzora, predlagam, da se jasno postavijo meje, kaj je potrebno nadzorovati in česa ne.
- Predlagam, da bi nadrejeni pokazali več zanimanja za delo v dnevnih centrih, kar bi kazalo na pomembnost dela, ki ga izvajajo socialne delavke.
- Ljudem bi bilo potrebno поблиže predstaviti delo strokovnih delavcev v programu, področje dela pa bi bilo lahko bolj raziskano tudi s strani stroke. To bi pripomoglo k boljšemu poznavanju dela, ki ga opravljajo strokovni delavci v dnevnih centrih za otroke in mladostnike, kar bi dvignilo tudi njegovo cenjenost. Za začetek bi predstavitvi programa dnevnega centra za otroke in mladostnike lahko namenili kakšno stran v občinskem glasilu (npr. v Loških novicah, v Tržičanu in v Kranjskih novicah).
- Predlagam organiziranje mesečnih srečanj za starše otrok, kjer bi potekala različna izobraževanja na temo vzgoje otrok, hkrati pa bi se poudarilo pomembnost sodelovanja staršev pri krepitevi moči njihovega otroka.
- Predlagam organiziranje dejavnosti za zaposlene v dnevnem centru izven delovnega časa. Srečanja in druženja bi pripomogla k večji medsebojni povezanosti in pristnosti odnosov. Druženja bi lahko bila bolj aktivne, adrenalinske, turistične ali sproščujoče narave.
- Predlagam tudi redno izvajanje anket glede počutja, odnosov, potreb, želja in poteka dela znotraj dnevnih centrov, kjer bodo predlogi delavcev dejansko slišani.
- Predlagam izvedbo raziskave na isto temo po reorganizaciji centrov za socialno delo, da se bo pokazalo, ali je reorganizacija stanje izboljšala ali poslabšala.

- V raziskavo bi bilo zanimivo vključiti tudi izkušnje otrok, in sicer kako spremembe v razpoloženju socialnih delavk vplivajo na njih (pri tistih, ki to občutijo).

8 UPORABLJENA LITERATURA

Aničić, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., Lapajne, G., Mešič, G., & Miklavčič, R. (2015). *Delo s povzročitelji nasilja: strokovne smernice in predstavitev dela*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

Arnšek, T. (b.d.). Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu. Pridobljeno 31.3.2018 s http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost_in_zdravje_pri_delu/Projekt_zmanjševanja_stevila/Mobbing_na_delovnem_mestu.pdf

Bilban, M. (2008). Nasilje na delovnem mestu (mobing)-pregledni članek. *Delo in varnost*, 53(1), 23-36.

Bilban, M., & Pšeničny, A. (2007). Izgorelost. *Delo in varnost*, 52(1), 22-29.

Božič, J. (1995). Dnevni center za otroke in mladostnike kot možnost uresničevanja sodobne vzgojne in socialne pomoči. *Psihološka obzorja*, 4(3), 97-105.

Božič, M. (2003). *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in opravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.

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

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

Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Dernovšek, M.Z., Gorenc, M., & Jeriček, H. (2006). *Ko te strese stres: kako prepoznati in zdraviti, stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja.

Eiselt, A. (2009). Podporna vloga supervizije. *Socialna pedagogika*, 13 (1), 17-36).

European Commission. (2005). *Green paper, improving the mental health of the population: Towards a strategy on mental health for the European Union*. Pridobljeno 28.3.2018 s

http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/green_paper/mental_gp_en.pdf

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (b.d.). *Psihosocialna tveganja in stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 28.3.2018
<https://osha.europa.eu/sl/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Gogala Švarc, B. (2002). Supervizija skozi prizmo dveh modelov. V Žorga, S. (ur.), *Modeli in oblike supervizije* (str. 66-67). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

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

Hlebec, V., & Kogovšek, T. (2003). Konceptualizacija socialne opore. *Družboslovne razprave*, XIX(43), 103-125.

Huselja, A. (2017). *Stres v uniformi*. Ljubljana: Chiara.

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

Jeriček Klanšček, H., & Bajt, M. (2015). Stres, depresija, izgorelost: Kako se »spopasti z njimi«? *Delo in varnost*, 60(6), 27-33.

Kamin, T., Jeriček Klanšček, H., Zorko, M., Bajt, M., Roškar, S., & Dernovšek, M.Z. (2009). *Duševno zdravje prebivalcev Slovenije*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Kanjus Mrčela, A., & Ignjatović, M. (2012). *Psychosocial risks in the workplace in Slovenia*. Pridobljeno 28.3.2018 s
<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2012/slovenia/working-conditions/psychosocial-risks-in-the-workplace-in-slovenia>

Kavar-Vidmar, A. (1998). Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 37(2), 81-119.

Krivec, J. (2005). Spoprijemanje s stresom in socialna podpora. *Psihološka obzorja*, 14(2), 123-135.

Kunc, P. (2017). *Kako odpraviti stres za vedno*. Ljubljana: Institut Scientis.

Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: visoka šola za socialno delo.

Levovnik, D. (2014). *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije.

Lindemann, H. (1977). *Premagani stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Looker, T., & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Luban-Plozza, B., Poldinger, W., & Kroger, F. (1993). *Psihosomatski bolnik v splošni ambulanti in njegovo zdravljenje*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.

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

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

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

Mesec, B. (2015/2016). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: Kvalitativne raziskave*. Zapiski predavanj Metodologija raziskovanja v socialnem delu II, UL, Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (b.d.). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: načrtovanje raziskave*. Zapiski predavanj Metodologija raziskovanja v socialnem delu I, UL, Fakulteta za socialno delo.

Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu: visokošolski učbenik z recenzijo*. Maribor: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Ljubljani.

Milošević Arnold, V., & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

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

- Newton, T., Handy, J., & Fineman, S. (1995). *Managing stress: Emotion and power at work*. Great Britain: SAGE Publications.
- Pahor, D. (2015). Sindrom izgorelosti – resna nevarnost sodobne družbe. *Acta medico-biotechnica*, 8(1), 7-9.
- Pelc, J. (2016). Supervizija za strokovne delavce. *Vzgoja (Ljubljana)*, 18(72), 42-43.
- Podjed, K. (2013). Kako prepoznati svoj stres. *Didakta*, 22(162), 45-46.
- Prah, S. (2015). *Predihajmo stres: priročnik za sproščanje*. Novo mesto: Psihoterapevtsko društvo Izbira.
- Pšeničny, A. (2009). Razširjenost izgorelosti v Sloveniji. *Delo in varnost*, 54(1), 23-30.
- Rakovec – Felser, Z. (1991). *Človek v stiski, stres in tesnoba*. Maribor: založba Obzorja.
- Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo*, 55(4), 181-190.
- Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis bukvarna.
- Schmidt, A. (2001). *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: narodna in univerzitetna knjižnica.
- Spielberger, C. (1985). *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.
- Starc, R. (2008a). *Bolezni zaradi stresa I*. Ljubljana: Sirius AP.
- Starc, R. (2008b). *Bolezni zaradi stresa II*. Ljubljana: Sirius AP.
- Sterle, M. (2015). Vpliv telesne aktivnosti na stres. *Delo in varnost*, 60(1), 37-38.
- Šugman Bohinc, L. (2011): Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V: L. Šugman Bohinc (ur.) *Izvirni delovni projekt pomoči. Zbirka Učenci z učnimi težavami*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Temeljotov Salaj, A., Pungartnik, M., & Snežič, K. (2012). Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu. *Socialna pedagogika (Ljubljana)*, 16(1), 71-89.

Thompson, N. (2006). *People problems*. New York: Palgrave Macmillan.

Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.

Tušak, M., & Blatnik, P. (2017). *Živeti s stresom: Tehnike samopomoči*. Maribor: Poslovna založba.

Vries de, S., & Bouwkamp, R. (2002). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.

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

Youngs B., B. (2001). *Obvladovanje stresa za ravnatelje in druge vodstvene delavce v vzgoji in izobraževanju*. Ljubljana: Educy.

9 PRILOGE

9.1 Vprašalnik za socialne delavke v dnevnih centrih za otroke in mladostnike

Izvor stresa

- Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?
- V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?
- Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?
- Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)?
- Kaj bi si želeli glede delovnega časa?
- Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?
- Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?
- Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?
- Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?
- Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?
- Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?
- Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?
- Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!
- Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?
- Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?
- Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?
- Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?
- Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?
- Kakšen je vaš odnos z uporabniki?

Izgorevanje

- Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?

- Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?

Dejavniki izven delovnega okolja

- Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?
- Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?

Vplivi stresa

- Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?
- Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?
- Na kaj vse še vpliva stres?
- Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?

Obvladovanje in premagovanje stresa

- Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?
- Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?
- Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?
- Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?
- Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?

9.2 Prepis intervjujev in izbor izjav

9.2.1 Intervju A

Izvor stresa

- Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?

/Ja./ (A1)

- V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili?

/Predvsem občutek, ko ne veš kaj narediti/ (A2), /ko imaš veliko stvari na kupu/ (A3), /življenjske zgodbe otrok/ (A4), /ko imaš občutek, da ne delaš dovolj dobro/ (A5), /da ne moreš/ (A6), in se /nabere nate veliko nekih stvari/ (A7), poleg še /administracije/ (A8) zraven, ki jo daješ nakup. Stresen faktor je tudi /dogovarjanje z nadrejenimi, ko ne dobivaš razumevanja/ (A9). Predvsem ta dva faktorja. Pa tukaj, kjer delaš je toliko enih stvari potem, /ko otroci pridejo, pa je treba to in ono, moraš se spomniti, da moraš nekoga opomniti, da ima za napisati referat, nekoga ni, moraš poklicati starše zakaj ga ni, pride nekdo, ki je v stiski in se usedeš z njim dol, da se malo pogovoriš, v vmesnem času, pa se druga dva kregata, je treba to reševati/ (A10), predvsem to. Frustrira me tudi to, ko vidiš /da bi starši morali določene korake izpeljati, pa jih pač ne in se zadeve vlečejo/ (A11). Velikokrat gledaš kako otrok tone in tone, ker se z njim samo navidezno dela, učinka pa ni. Ti pa tukaj nič ne moreš, ker starši določene stvari ne naredijo.

Zdele dva tedna nazaj sem bila res pod stresom. Delam individualno z enim fantom, star je 15 let, že pol leta. Dobil je delo v splošno korist in smo se tudi že dogovorili, da prihaja. Začela sva zelo intenzivno delat in se je sprostil in vse in so določene stvari prišle na dan, od alkoholizma staršev, do nasilja, do polno čustvenih stvari in je to kar bilo tako nametano. Ena stresna situacija, ki se me je res dotaknila, je bila ta, ko /sem poskušala z mami delat in sva imele pogovore, da je prišla do nekega spoznanja, da ima tudi fant težave s travo in nato so bila boljša in slabša obdobja. In nato tisto, ki je bila pika na i, ko se je odprl, ko sem bila res vesela, da se je, me pa ona čez en dan kliče in pove, da ga bo dala v komuno/(A12). Sej sem vedla, da nav šlo skozi, ampak te kar prizadene, ker imaš občutek, da bo pač otroka »odvrgla« proč in potem, kako zdaj s temu ravnat in sem kar težko spala, ker sem vse premlevala. Moraš si reči, da smo tukaj sopotniki, če nas hočejo nas hočejo, če ne ne, ne moreš silit ljudi in to je tisto, kar je malo težko sprejet.

- **Bi rekli, da večkrat občutite pozitivni ali negativni stres? V kakšnih primerih?**

Mislim, da je /veliko negativnega/(A13), ampak ga poskušam /preoblikovati v tisto pozitivno energijo/(A14). Ceniš majhne korake, ne pričakuješ velikih sprememb. /Vsakič, ko si že misliš, da nekomu gre super, da so starši že uvideli neke spremembe in ga nato nekaj polomi in si spet nazaj/(A15). Vseeno si moraš dati energijo za naprej, iščeš neke ustvarjalne energije ti lahko tudi negativen stres da. Sedaj, ko že malo dlje časa delam mi uspeva po delčkih gledati na celoto, od začetka pa je bilo, uuf, je bilo že obup vse skupaj, si misliš kaj jaz sploh delam.

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki znotraj delovnega okolja, so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

Predvsem /spremembe nekih pravil, ki so velikokrat nesmiselne/(A16) in se moraš prilagoditi. Druga stvar je /menjava kadra/(A17). Te kadrovske menjave povzročajo, kar velik stres, ker seveda moraš nekoga na novo uvajati, in seveda se pa tudi vsi otroci potem nate obračajo, če bi imel še nekoga stalnega, okej ti imej čez to, jaz bom imela to, da se potem malo razporedi, tako je pa v bistvu vse na meni, od planiranja urnikov, do dogovarjanja s starši, s centri, s šolami, razni individualni pogovori z otroki. Srečo sem imela, da smo do sedaj imeli take karakterje, ki so bili zelo prilagodljivi. Glede financiranj imamo kar srečo, z občino dobro sodelujemo. Ministrstvo je tako kot je, imamo 5 letno financiranje, tako da lahko malo lažje zadihamo. Tudi ta /birokracija/(A18), povzroča kar nekaj stresa. Jaz sem sicer taka, da jo dajem na kraj in jo delam v prostem času, ker da bi v okviru dela to delala, ni možnosti. Imam tudi /želje, da bi imeli malo večji prostor, ker imam jaz na primer tukaj v pisarni pogovore, pa tudi ves material in gradiva so tukaj notri, in ko so delavnice, še zmeraj kdaj kaj pride/(A19). Tako, da če imam kdaj kakšne bolj poglobljene pogovore, grem kar ven. Fajn, bi bilo imet eno pisarno, en prostor, kjer se res lahko brez motenj pogovarjaš z nekom.

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne?**

Delam /od osmih zjutraj, pa do štirih popoldne/(A20). Takle delovnik /mi je kar všeč/(A21) tukaj nimam kaj reči. Prej sem bila od enajstih do sedmih zvečer, tisto je res bolj tako. Sicer /delovnik se po navadi ne zaključi ob štirih/(A22). Delovnik /mi čisto ustreza/(A23), /vikende smo prosti, razen kadar imamo kakšne tabore/(A24). Vsakršno /podaljševanje ali pa dodatno delo je pa moja prostovoljna odločitev/(A25).

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

/To pa sploh ni problem/(A26). /K sreči imam javnega delavca in strokovno delavko, tako da večinoma ni problem/(A27). /Pridobimo nadure, tako da se jih lahko z lahkoto koristi/(A28). Na primer ima kdo zdravnika zjutraj pa pride ob enajstih pa koristi eno naduro. Edin /malo je problem, če si sam in, če imamo kakšne aktivnosti, kjer pričakujemo veliko otrok/(A29), tisto bi bilo malo bolj delikatno. /Če vemo že za naprej tudi urnik razporedimo malo drugače, saj se vse da/(A30).

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede težavnosti dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

Tako bom rekla, ko sem šla študirati socialno, nikoli nisem pričakovala, da bom ne vem koliko veliko zaslužila, tako da /zaenkrat lahko rečem, da je v redu/(A31). /Fajn bi bilo, če bi bilo kaj več/(A32), ampak saj pravim, nikoli nisem šla v socialo, da bi ful nekaj zaslužila. /Meni več pomeni podpora in to, da imaš kader/(A33). Po eni strani raje vidim, da določeno vsoto denarja, damo za študentsko delo, saj imam veliko več od tega, kot če bi jaz imela sto ali dvesto evrov več.

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve?**

/Pogodbo imam toliko časa, kolikor imamo pogodbo z ministrstvom/(A34). S temu se niti ne obremenjujem veliko, saj imam za vse preskrbljeno.

- **Ste bili kaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če, da kaj se je dogajalo?**

/Ja, tudi nekaj mobbinga/(A35) z določenih strani, ampak se naučiš preživeti kakšno zadevo. /Nadrejeni/(A36) imajo zelo velik na vpliv na stres. /Vsako pravilo, ki je spremenjeno imaš občutek, da ti vržejo polena pred kolena/(A37), ampak poizkušaš to preskočiti, narediti ovinek. Je pa veliko ljudi, ki je tudi šlo zaradi tega.

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

/S strani nadrejenih je dosti nerazumevanja/(A38), /z ostalimi pa se razumemo odlično/(A39). Imam res srečo z njimi.

- **Kakšno podporo imate s strani svojih nadrejenih?**

/Podpore ni/(A40), obračaš se potem bolj na sodelavce.

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

Med sabo /si veliko pomagamo/(A41). Je pa res, da ko začnejo moraš z njimi predabati stvari, veliko jih še nima izkušenj. Zelo je /timsko delo/(A42). /Vsak prevzame odgovornost za neke stvari/(A43), ključno se mi zdi /dogovarjanje/(A44)- tudi s strokovnimi delavkami s centra, kadar gre za »skupne otroke«.

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Navedite primer.**

Sodelavci so zelo pomembni, da malo /razporediš delo/(A45) in, da /se lahko pogovoriš kaj so njihova opažanja glede otrok/(A46). /Vsak ima tudi različne spretnosti/(A47), kar je ključno da /se lahko dopolnjujemo/(A48). /Tekmovalnosti ni/(A49).

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

/Ne vem/(A50), /težko rečem/(A51), ker se tudi toliko menjavajo. /Nimam pojma/(A52). Nadrejeni /na besedni ravni vedno hvalijo/(A53), /z dejanji pa pokažejo popolnoma drugačno sliko/(54).

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Kaj pa vem/(A55). /Tisto kar bi se moralo nadzorovati se ne nadzoruje, tisto kar je popolnoma brez veze pa se/(A56), recimo kako imamo postavljene napise.

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

/Ne/(A57), po eni strani imamo kar srečo, ker smo tudi na drugi lokaciji. /Še vedno za vse urnike, spremembe potrebujem dovoljenje/(A58). To je edino taka stvar.

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

/Delamo na odnosih/(A59), zdijo se mi ključni, s sodelavci se med seboj pogovorimo. Tudi pri otrocih je pomembno medsebojno spoštovanje in zaupanje. Če imamo na primer na urniku neko stvar, ki jo je treba narediti in če, presodimo, da se je bolj pomembno z otroci pogovoriti je to prednostno.

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

Zaenkrat nekih konfliktov ni bilo, se pa /vse predebatira/(A60).

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

Jaz /imam različne odnose/(A61), /z enim sem si bolj blizu/(A62), ker prihajajo vsakodnevno in jih poznam že od malih nog. Se mi zdi, da če želiš kakor koli nanje vplivati moraš naprej imeti nek odnos. /Z drugimi, ki pa so bolj na novo pa se ta odnos šele razvija/(A63).

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

/Pisanje poročil/(A64), /priprava programov/(A65), /sodelovanje z lokalno skupnostjo/(A66), v bistvu /karkoli kar bi bilo lahko koristno za skupnost/(A67), /sodelovanje s šolo/(A68), /nenehno razmišljanje kako bi močna področja pri otrocih našel/(A69), /kako bi razvijal šibkejša/(A70), /kako bi jim dvignil samozavest/(A71), /razmišljanje izven okvirjev/(A72), /individualno svetovanje/(A73). Preobremenjeno se počutim /dostikrat/(A74), zaradi /vseh obveznosti, ki jih je treba opraviti/(A75), še posebej, /če zraven nekoga uvajam/(A76).

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

Zase bi rekla, da /niti nisem izčrpana/(A77).

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

Mogoče /občasno partnerski odnos/(A78), ostalo niti ne.

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

/Iz službe domov ja/(A79), /obratno ne/(A80). Po navadi se zgodi to takrat, /kadar je v službi vsega dovolj/(A81), /kadar imam veliko stvari/(A82) in /se na polno dogaja/(A83).

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

/Ne bi rekla, da vpliva v veliki meri/(A84). Kadar pridejo uporabniki, navadno kar pozabim na stres in slabe stvari. Če se zgodi, da /kdaj kakšno stvar zaradi stresa preveč »kiksнем«/(A85), se nato čez par minut ali naslednji dan pogovorim z njimi.

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

Po navadi stvari predebatiramo, da ne bi prišlo do kakšnih nesporazumov glede dela, ampak kot več kot toliko /ne vpliva na naš odnos/(A86).

- **Na kaj še vse vpliva stres?**

Po navadi ga tako ali tako poskušam nekako pretvoriti v delovno energijo, kar mi po večini uspeva. Ne bi mogla reči, da še na kaj vpliva, razen /na partnerski odnos, občasno/(A87).

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

/Hitrejšje bitje srca/(A88), /nemir/(A89), /slaba volja/(A90), /obup/(A91). Take stvari.

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete kadar ste pod stresom?**

/Pogovorim se s sodelavci/(A92), če že ne drugače, saj toliko, da dam ven iz sebe in pa /na mamo/(A93), seveda.

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

/Zaprem se v pisarno in malo zadiham/(A94), /si poskušam ustvariti eno sliko, da niso oni, ki ti nekaj povzročajo, ampak da je to pri tebi/(A95). Pomaga mi /cigaret/(A96)vem, zdrava olika.

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

Zdaj, če sem doma, /sprehod/(A97), /joga/(A98), /glasba/(A99), /kava/(A100).

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več, če da, kaj?**

/Supervizijo/(A101) imamo mesečno, kar /se mi zdi čisto v redu/(A102), potem /intervizije/(A103). Drugače se mi zdi ključno, da imaš sodelavce z izkušnjami, da se lahko pogovoriš, ti dajo feedback.

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

Se pravi /stalen kader/(A104) in /finance, ki so namenjene za program/(A105). Že to bi bilo veliko.

9.2.2 Intervju B

Izvor stresa

- **Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?**

/Ja/(B1).

V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?

/Kadar mi pripravljamo učne pomoči/(B2), mi je kar težko, ker je že dolgo časa od kar sem obiskovala osnovno šolo in potem vse to gradivo, ki ga je treba predelati in priti nazaj notri, je težko. Sploh glede na to, da jaz nisem učiteljica, /mi je težko predajati znanje naprej/(B3). Težko razložim in še koliko so potem, kaj otroci dovezetni zato in je včasih res kar naporno. Sploh zdajle, /ko gre šola proti koncu/(B4) se to pozna.

Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?

Ravno včeraj na primer, ko sem delala to matematiko, sem bila na koncu že popolnoma obupana, ta funkcija in ona funkcija. Kot sem že prej rekla, /zadnje čase, ko se zaključuje šola mogoče bolj negativnega stresa/(B5), ker /ne vem kako bom razložila, določene reči, ker imajo res ogromno snovi/(B6) in sem kar malo v stiski. /Ker potem se sekiram, če slučajno ne bo kdo naredil/(B7), se bom tudi jaz počutila krivo, kaj sem naredila narobe, kaj bi še lahko povedala.

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

Po navadi največkrat to, če mi je dana /kakšna naloga za katero ne vem, če mi jo bo uspelo uspešno izpeljati/(B8). Pa tudi /mrz/(B9) v teh prostorih me dosti moti.

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)?**

Delam /od desetih do šestih popoldne/(B10). /Za enkrat, ko še nimam otrok mi čisto ustreza/(B11).

- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

/Seveda bi raje delala od sedmih do treh/(B12), ampak trenutno ne bi rekla, da bi delovni čas kaj vplival name.

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

/Enkrat v juliju je načrtovan kolektivni dopust/(B13), pa tako ali tako tukaj lahko dobiš veliko nadur. Do sedaj /glede tega ni bilo nikoli problemov/(B14). /Ustreza mi to, da lahko koristim nadure/(B15).

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

/Kar v redu/(B16), če primerjam s prejšnjo zaposlitvijo, tako da za enkrat /sem kar zadovoljna/(B17).

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?**

/Delam za določen čas/(B18), kar mi predstavlja določeno stopnjo stresa sicer. Potem nimaš neke sigurnosti.

- **Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?**

/Ne/(B19), do sedaj še nisem imela te izkušnje.

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

/V redu/(B20). Z direktorico tako ali tako jaz nimam veliko stikov, kar pa jih je so pa čisto korektni, strokovni. Z ostalimi se pa /res dobro razumemo/(B21). /Delamo en z drugim/(B22) in /se dopolnjujemo/(B23).

- **Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?**

/Vodja mi zelo veliko pomaga/(B24), kadar mi kaj ni povsem jasno ali pa, če kdaj ne vem kako bi pravilno ravnala.

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

/Zelo dobro/(B24), z veseljem prihajam v službo.

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!**

/Ne bi ravno rekla, da sem veliko odvisna/(B25), vseeno pa pridejo reči pri katerih potrebujem pomoč. Recimo, /če je velika skupina otrok in, da ne morem vseh sama umiriti/(B26) ali pa /pri pripravi kakšnih zahtevnejših delavnic/(B27). /Bolj partnerski/(B28), tekmovalnosti sama še nisem občutila.

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

/Ne vem/(B29), nikoli nisem razmišljala o tem.

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Nimam/(B30).

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

/Niti ne/(B31). Če menim, da potrebujem pomoč tako sama prosim zanjo, drugače pa /mi je všeč, da imam bolj proste roke/(B32).

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

/Različno/(B33). /Na začetku in proti koncu šolskega leta se mi zdi, da učna pomoč kar pride v ospredje/(B34), dosti je poudarka na temu. Sama mislim, da je treba pri otrocih gledat celoto, kakšni so odnosi v družini, od kje izvirajo določene navade. Edino to mogoče malo pogrešam.

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

Do sedaj /smo se vedno pogovorili/(B35), če je bil kakšen nesporazum.

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

Sama bi rekla, da /dober/(B36). Vedno pri nekom kaj novega spoznaš, odkriješ, dam pa jim vedeti, če kaj ne delajo prav. Zadnjič smo ravno imeli manjši konflikt, glede rasističnih izjav, ki jih je tukaj kar veliko, mene pa to zelo moti. V takih primerih jim jasno postavim mejo, kaj je še dovoljeno in kaj ne.

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

Večinoma /pripravljam učno pomoč/(B37), z vsakim uporabnikom se sproti dogovarjamo kaj bomo delali za šolo, /pomagam se jim učiti/(B38), /pomagam pri nalogah/(B39), /vodim delavnice/(B40), /pogovorne skupine/(B41). To, da sem preobremenjena /ne bi rekla/(B42).

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

Glede na to, da je bila moja prejšnja služba povezana s spolnimi zlorabami, /ne bi rekla/(B43), da sem tukaj izčrpana.

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

Trenutno mi veliko stresa povzroča to, ker /s partnerjem iščeva stanovanje/(B44).

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

/Občasno/(B45), takrat /kadar pripravljam kakšno učno pomoč, kjer tudi sama ne vem točno za kaj gre/(B46) in porabim cele vikende za to.

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

Kadar sem z njimi tako ali tako nimam časa razmišljati, kaj me mori. Enostavno pozabim. Vsaj do sedaj /nisem bila še nikoli tako močno pod vplivom stresa/(B47), da bi to vplivalo na moje delo.

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

Niti /ne vpliva/(B48), ker se vse sproti zmenimo in predebatiramo.

- **Na kaj vse še vpliva stres?**

V končni fazi, /lahko tudi na partnersko razmerje/(B49).

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

Zelo sem /živčna/(B50), /brez volje/(B51). Na telesni ravni niti /ne zaznavam sprememb/(B52), samo živčna sem.

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?**

/Odvisno/(B53). Največkrat se na mojo /najboljšo prijateljico/(B54), s katero se dobiva vsaj enkrat na teden in si vse poveva.

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

Najbolj mi pomaga /vodena meditacija/(B55).

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

Vsak dan grem na /sprehod z kužkom/(B56), sploh kadar se ne počutim dobro, zelo veliko prehodim, da se sprostim, torej /narava/(B57). Zelo mi pomaga tudi, /da gledam komedije/(B58).

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?**

Imaš /supervizije/(B59) in /intervizije/(B60). Gotovo bi lahko bila še kakšna /usposabljanja kako se konstruktivno spoprijemati stresom, samoobvladovanje/(B61).

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

Menim, da bi večini pomagalo /zvišanje plač/(B63). Živimo tudi v takih časih, ko vsi hitijo, ni več pristnih odnosov, zelo veliko nas je, ampak je vsak sam. Lahko bi /na splošno prevladovala večja povezanost/(B64), kar bi mogoče tudi pomagalo.

9.2.3 Intervju C

Izvor stresa

- **Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?**

/Seveda./(C1)

- **V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?**

Največ v /popoldanskem delu dneva/(C2), ko je/ na kupu veliko otrok in mladostnikov/(C3) in /vsak nekaj hoče/(C4), predvsem ,da /energijo usmerjaš v umiritev odnosov, da počakajo, pridejo do besede/(C5). Pa za to, da /sodelujejo, ker je za njih večino stvari brez veznih, ne vidijo nobenega pomena/(C6), za kaj bi morali, če imamo mi kuharsko, oni kuhati. Bi se usedli in bi dobili. Ne vidijo tega, da se naučijo, da se lahko potem tudi doma koristi, da se mame razbremenijo. Tako no, pa /motivacijo/(C7) je zelo tako. Tudi pri /učni pomoči/(C8) je naporno. Jih starši pripeljejo sem in želijo da delajo, kar za njih pomeni spet drugo šolo.

- **Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?**

Moram reči, da /kljub negativnem stresu/(C9), je /veliko tudi pozitivnega /(C10). To, ko /pridejo in povedo, da so bili v šoli uspešni, pa da se doma dobro razumejo, da radi prihajajo sem/(C11). Mislim, da /to izniči negativen stres/(C12), zaenkrat.

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

Mogoče je /premalo kadra za tako veliko število otrok/(C13), sploh v popoldanskem delu. Sicer se vključujejo prostovoljci, ki so eni bolj drugi manj pasivni. Pa tudi prostovoljcev otroci ne upoštevajo toliko. Tudi kar se tiče prostora, bi morali biti za kvalitetno delo manj otrok. Na ta način se bi lahko potem bolj posvečal vsakemu posamezniku posebej, tako pa samo miriš situacijo. Prva leta je bilo težko tudi zaradi /usklajevanja družinskega in poklicnega življenja/(C14), ko sem jaz morala biti tudi popoldne v službi, zaradi vrtca pa teh stvari. Ampak sem nekako kar uspelo urediti vse. Mogoče tudi /delovni čas/(C15). Te /številke so stresne, ali bo toliko uporabnikov/(C16), tukaj smo na dveh bregovih med občino in ministrstvom. Občina bi čim več uporabnikov, ministrstvo pa, da nismo kot vrtec, da je v ospredju delo z mladimi in te evalvacije.

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)? Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

Tedensko je ena dopoldne, /od osmih do štirih/(C17), druga popoldne /od enajstih do sedmih/(C18) in nato se zamenjava. /Razen, če so kakšna izobraževanja ali dopusti, se potem zamenjava in je ena od desetih do šestih/(C19). Bi spremenila to, da bi bile /v popoldanskem času do petih tukaj/(C20), ali pa mogoče /obe dve od devetih do petih/(C21).

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

/To se dogovoriva sami/(C22), imamo sicer /kolektivni dopust zadnji teden v juliju in prvi v avgustu/(C23), da imamo vse zaprto. Med letom pa po dogovoru, tako da ena mora biti tukaj in se povsem individualno dogovoriva. Spremenila bi to, da bi lahko /šla na dopust po koncu šole ali v začetku julija/(C24), ampak takrat je največ tukaj, končuje se šola, pa da se tabori do sredine julija spravijo skozi. Da nisi omejen na tiste dva tedna. Ampak še vseeno gledamo, da imajo otroci največ od tega.

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

/Saj pol več bi morali imeti/(C25). Sistematizacija ne pokaže vsega kaj mi delamo otroci so povezani preko facebook-a in imajo velikokrat težavo in ti pišejo, zlasti starejši. Pride do nekega konflikta in napišejo kaj naj naredim glede teh stvari. Toliko je še drugega dela zraven. Ni samo to, da imam jaz urnik osem ur. Ni to, to. /S plačo nisem zadovoljna/(C26), rada pa opravljam delo, ki ga opravljam.

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?**

/Imamo financiranje na pet let preko ministrstva. Do takrat je fiksno, če pa potem ne gre naprej, pa nimam, tudi če imam za nedoločen čas, če se ukine delovno mesto si brez/(C27).

- **Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?**

/Ne/(C28).

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

Odnosi so tako z nadrejenimi kot sodelavci /super/(C29), to pa res.

- **Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?**

/Imam podporo, pustijo mi proste roke/(C30). Obveščam in se pogovorimo res o stvareh, ker ima mogoče naš direktor več izkušenj, ali pa /pogleda iz čisto druge strani, ki ni vezana na tukaj in dobi rešitev/(C31). Tako, da /se vedno lahko obrnem na njega/(C32).

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

/Super/(C33).

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!**

/Ni tekmovalnosti/(C34). Res je tukaj ,da /se dogovorimo/(C35). Tudi, če kakšna kaj ne more, da prevzame, se dogovorimo. Jaz imam mogoče malo več dela s financami, kot vodja./ Tabore in program pa gremo vse skozi/(C36).

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

/Jaz mislim, da cenijo/(C37). /Da direktor ve, da poteka vse v redu/(C38). /Ni nobenih pritožb/(C39), mislim da cenijo.

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Ne/(C40)

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

/Ne, glede tega naj bo kar tako kot je/(C41).

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

/V odnose/(C42), se mi zdi, da več delamo na odnosih.

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

/Pogovorimo se/(C43). Navadili smo se tudi, da si povemo, saj jaz sem rekla, ker sem imela več stresnih situacij, da bom lahko kdaj zadirčna. Ampak, da naj mi povejo, tudi jaz povem, če sem kdaj zoprna. Ampak mislim, da smo toliko subtilne drug do druge, da si dajemo možnost biti zoprne.

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

/Super/(C44), /radi me majo, jaz imam rada njih/(C45). Povemo si, da se imamo radi, /zaupanje/(C46). /So padci/(C47), ampak se mi zdi ravno to, da če pridejo /kakšne take situacije, da si nezadovoljen doma, takrat kaj useka ven/(C48), ampak se razumsko sestaviš nazaj.

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

/Finance/(C49), /poročila/(C50), /razpisi/(C51), /vodenje prostovoljcev/(C52), /vodenje strokovnih delavcev/(C53), /sodelovanje z družinami/(C54), /sodelovanje s šolami/(C55), /skrbi za hišo/(C56), /investicije/(C57). /Včasih/(C58) se počutim preobremenjeno ja, sploh /kar se tiče papirjev/(C59). Papirologija, kjer delamo delo zaradi dela, se mi zdi čisto neučinkovito.

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

/Ne/(C60). Skrbim za svoje psihofizično stanje.

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

/Če mojim otrokom ne gre v šoli/(C61), če /doma ni pospravljeno/(C62), zdaj sem imela /smrt v družini/(C63). /Finance/(C64), to mi grozen predstavlja stres. Kakšen dan me sesuje, kakšen dan si rečem, da je samo denar.

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

Sem ga, včasih. Prvih pet let. Zdaj pa /mislim, da ne/(C65). /Bolj bi rekla, da včasih kadar me doma kaj, da se moram tukaj »skulirati«/(C66) oziroma, ko pridejo otroci, da pozabim. Obratno pa ne. Premišljuje pa doma, od kakšnega primera, ampak ne dajem temu toliko poudarka.

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

Mislim, da /niti ne vpliva/(C67). Tudi otrokom povem, pa oni začutijo, ker hodijo že več let in se vzpostavi neko jedro. Važno je, da si z njimi, da jim poveš, da imaš tudi ti slabe dneve. In to gre potem čisto v redu skozi.

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

/Pogovorimo se, če je kaj takega/(C68).

- **Na kaj vse še vpliva stres?**

/Na nič/(C69) takega več.

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

/Povečana telesna teža/(C70). Problem imam, da ko pridem domov, da začnem uživati neprimerno hrano.

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?**

Veliko sem se na svojo mamo. Imam pa tudi /krog dveh, treh prijateljic/(C71), ki jim lahko vse povem. Sem pač tak človek, da ne morem zadrževati stvari v sebi. Redko kdaj se zaprem vase.

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

Razen, da se skušam najesti čokolade, se včasih zadržim, da /grem ven/(C72). Veliko sem v hribih, tenisa preigram, to me rešuje.

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

/Smučanje/(C73), /tenis/(C74), /hribi/(C75), to.

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?**

Imamo /supervizijo/(C76), ampak mislim, da bi morale biti manjše skupine. Imamo vsi skupaj, s tistimi iz centra, programi so pa takoj malo drugače, je drugačna dinamika. Tako, da je skupina tudi do 15 ljudi in ne more vsak podeliti, sicer ne izkoristi vsak, ampak lahko bi. Pa jaz /lahko direktorju tudi vse povem/(C77). Organizacija bi lahko omogočila /lastno supervizijo/(C78).

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

Joj, to bi bilo fajn, da bi imeli /ali petek ali ponedeljek prosto/(C79). Ali pa, da bi vsaj /ob petkih malo prej zaključili/(C80), to bi bilo super, ker se po celem tednu že nabere, da si ti vsak dan do sedmih zvečer tukaj. Tudi /povišanje plač/(C81) bi bilo super.

9.2.4 Intervju D

Izvor stresa

- Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?

/Ja/(D1).

- **V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?**

Je /prevelika obremenitev nalog istočasno/(D2), /dinamika skupine pri delu z mladostniki/(D3). Te dve najbolj, ena organizacijska in druga strokovna.

- **Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?**

/Negativnega/(D4). /Pozitivnega pa občutim pri kakšnih projektih in pri kakšnih takih stvareh, ki se jih na novo lotevaš/(D5).

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

/Popoldanski delovni čas/(D6), /vrednotenje dela/(D7),/plača/(D8), pa /preobremenjenost z nalogami/(D9).

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)?**

/Dvoizmensko/(D10), dopoldansko imam /od osmih do štirih/(D11), popoldansko /od enajstih do sedmih/(D12).

- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

Če bi lahko izbirali bi si verjetno kar vsi izbrali /dopoldanskega/(D13).

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

Načeloma smo toliko fleksibilne in dogovorljive med sabo, da /se kar zmenimo/(D14).

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

/Premalo vrednotena/(D15). Plača bi bila lahko /vsekakor boljša/(D16).

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?**

Glede na način pogodb, ki jih imamo trenutno za /nedoločen čas/(D17) iz tega izhaja. Ampak zdaj, kar se pa tiče glede reorganizacije, ki se obeta,.../odvisna sem od ministrstva in od občine/(D18), jaz konkretno sicer od občine, cela struktura pa je vezana tudi na ministrstvo.

- **Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?**

Na tem konkretnem,/ ne/(D19).

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

/Zelo super/(D20), /sodelujemo/(D21). S formalno nadrejenim, imamo pa tudi čisto /korekten odnos/(D22).

- **Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?**

Glede na to, da smo mi dosti avtonomni, nas v bistvu /več ali manj podpira v vseh stvareh/(D23).

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

/Sproščeno/(D24), /kolegialno/(D25), /podpirajoče/(D26), /razbremenilno/(D27).

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!**

Glede na to, da je tudi delitev nalog taka ne fiksna, mislim da/ smo kar sodelovalni/(D28).

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

Nadrejeni verjetno nimajo kaj dosti predstave kaj v resnici vse počnemo. Nikoli ni bilo /nobenih večjih pritožb/(D29), /pohvalijo sicer, čeprav imam občutek ,da ne tako zelo od blizu/(D30). Tukaj pa /same sebe pohvalimo takrat ko stvari tečejo/(D31).

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Ne/(D32)..

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

Mislim,da je /v redu tako kot je/(D33).

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

/Na zaupanje/(D34).

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

Kar /skominuciramo zadeve sproti/(D35). Saj načeloma niti ne prihaja do kakšnih bistvenih konfliktov.

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

Z njimi /sem sproščena/(D36), /delamo na zaupanju/(D37), /na neki varnosti/(D38). Tako, da poskušamo čim bolj tak odnos vzpostavljati. Po drugi strani pa /strokoven, kar se tiče postavljanja meja/(D39).

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

Od /planiranja aktivnosti/(D40), /izvajanja aktivnosti/(D41), /načrtovanja/(D42), potem /poročila/(D43),..Glede na tempo, urnike in vse, menim, da smo zelo potencialni kandidati za izgorevanje. Se počutim preobremenjeno, /ja/(D44). Včasih že sam /delovni čas/(D45) predstavlja obremenilen dejavnik, nato pa takrat, ko je /obdobje teh poročil, evidenc, dokumentacije/(D46).

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

/Ja/(D47). Mogoče trenutno imam tudi /malo privatnih stvari/(D48), ki se mi mešajo in moram biti malo umetnica balansiranja tega.

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

/Družinska-zdravstvena situacija/(D49), ki je trenutno najbolj obremenilna.

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

Poskušam čim manj, ampak /ja seveda/(D50). /Oboje se meša/(D51). Ampak poskusiš čim bolj razmejevati.

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

Mislim, da razen v posebnih primerih, /načeloma to ne vpliva/(D52). So bile tudi kdaj kakšne reakcije, sicer ne v smislu, da ne bi bile pravilne, ampak opaziš, da si mogoče /prehitro odreagiral/(D53). Ampak je tudi to lahko tema, ki jo ti z njimi odpreš, pa jim poveš, da sem danes malo prehitro odreagirala in, se lahko z njimi o tem pogovoriš.

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

Imamo srečo, ker smo si podpora eden drugemu, tako da /deluje razbremenilno/(D54).

- **Na kaj vse še vpliva stres?**

Na /spalne navade/(D55), na /prehranjevalne navade/(D56), na /vse ostale navade/(D57).

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

/Manjša koncentracija/(D58), /manjši fokus/(D59), /nihanje razpoloženja/(D60), /nespečnost/(D61).

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?**

/Grem v gozd/(D62), raje /si poiščem prostor relaksacije/(D63).

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

/Grem v gozd/(D64), /naravo/(D65), /tehnike sproščanja/(D66).

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

/Dihalne vaje/(D67), /hoja/(D68)

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?**

Načeloma imamo /supervizije/(D69), ampak kar sem jaz imela izkušnjo, ni bil to ravno prostor, kjer bi dobila podporo, ali pa si ga pač nisem vzela. Verjetno, bi /lahko bila kakšna usposabljanja in delavnice za kakšne tehnike/(D70).

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

Verjetno bi bila v startu /prilagoditev delovnega časa/(D71), /bolj smiselne zahteve kar se tiče vodenja dokumentacije v organizaciji/(D72), /poudarek na strokovnem delu z otroki, ne na papirjih/(D73). Tudi to kar sva že prej rekli, da bi se ponujale neke /delavnice, vsebine, da bi se spoznal ali se naučil neke metode/(D74).

9.2.5 Intervju E

Izvor stresa

- **Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?**

/Ja/(E1).

- **V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?**

Mogoče /pri delu s prostovoljci in javnimi delavci/(E2), ravno to /uvajanje/(E3), /soočanje otrok z odhodi, prihodi/(E4), nikoli /ne veš kdaj boš ostal sam/(E5).

- **Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?**

Pozitiven stres občutim takrat, ko /delam kakšen projekt/(E6), ko imaš bolj /obsežne delavnice, v katere malo več vložiš in ti potem uspejo/(E7). Negativen pa ja./imamo otroke z različnimi ozadji/(E8). Kdaj ti uspe s pomočjo staršev, šole rešit kakšno situacijo. Kdaj pa /za kakšno situacijo porabiš zelo veliko časa, energija in na koncu ni učinka/(E9). Lahko bi rekla, da gre za Sizifovo delo.

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

/Delovnika/(E10) se malo naješ. Dejansko si z glavo v službi od desetih do osmih zvečer. Imaš kar začaran krog. /Prostor, center je na taki lokaciji, da ima zelo malo dnevne svetlobe/(E11) in se mi zdi, da kar malo vpliva na nas. Tudi, če je sonce zunaj mi rabimo imeti prižgane luči.

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)?**

/Od enajstih do sedmih/(E12). Na tem delovniku sem že dve leti in pol in /si želim na nek normalen delovni urnik/(E13). /Ne ustreza mi to, da je skozi cel dan/(E14).

- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

/Normalen delovni urnik/(E15) bi bil super.

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

/Po dogovoru/(E16). Večino dopusta porabimo takrat, ko so dnevni centri povsem zaprti. /Moramo se uskladiti, ker nekdo mora nadomeščati/(E17), če ni javnega delavca. Izogibamo se tega, da bi center zapri.

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

Glede na to, da je to moja prva redna zaposlitev, /ni ravno najslabše/(E18). Se mi pa zdi, da /je naše delo zelo podcenjeno/(E19). Ti tukaj nisi samo socialni delavec, ampak moraš biti pedagog, animator, psiholog, vse ostalo. Mogoče nas /bi morali malo nadgraditi/(E20). Že iz stališča tega delovnika, /če imaš popoldanski delovnik dobiš dodatek na popoldanski urnik, mi pa ne/(E21).

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?**

/Odvisni smo od ministrstva/(E22). /Ne moremo dobiti pogodbe za nedoločen čas/(E23). /Je sicer ustni dogovor, da naj bi ti podaljšali ampak nikoli ne več/(E24).

- **Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?**

/Ne/(E25).

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

/Z vodjo imamo zelo dober odnos, korekten/(E26). Ve se, kdo je šef, ampak /se še vedno lahko pogovorimo z njo vse/(E27). Tudi s sodelavko, se mi zdi da /dobro delava/(E28). Toliko se že pozna, da veva kakšne ambicije ima katere, tako da je lažje delati.

- **Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?**

/V redu/(E29).

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

/Sproščeno/(E30).

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!**

/Zelo/(E31). Na mesec imam štiri dni, ko si lahko vzamem office. To pomeni, da sam jaz od sedmih do treh popoldne tukaj in, /če ne dobim zamenjave si tega ne morem privoščiti, da bi uredila vse papirje in evalvacije/(E32). Za enkrat glede na število otrok, ki ga imamo na mesečni bazi, po številu ur, ko so prisotni, moramo javljati ministrstvu in spadamo pod to kategorijo, da dobimo samo enega strokovnega delavca na center oziroma enega in pol. Zdi se mi, da /ni neke tekmovalnosti/(E33).

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

Se mi zdi, da me /vodja kar ceni, me spoštuje, da vidi da dajem vse od sebe in mi da to vedeti/(E34). Tudi sodelavci me /po mojem mnenju cenijo/(E35).

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Ne/(E36).

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

/Ne/(E37).

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

Jaz bi rekla /oboje/(E38). Brez enega ne moreš voditi drugega. Trudimo se, da /prevladuje spoštovanje/(E39).

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

/S pogovori/(E40).

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

/Menda sem zelo stroga/(E41), ampak jaz stojim za tem, da so pri nas uporabniki otroci, otroci pa rabijo pravila in meje, ker jih tako ali tako vedno premikajo. Po izkušnjah smo videli ,da otroci brez

smernic, se ne počutijo dobro in potem nastane kaos. Moraš biti animator, pedagog, socialni delavec. Odvisno od situacije. Če vidiš, da se nekdo ne počuti dobro, da ga v šoli zafrkavajo potem moraš biti /sočuten/(E42). V drugi situaciji, ko na primer /nekdo doma nima nekih pravil, struktur postavljenih, poskušamo tukaj postaviti, da ima vsaj tukaj neka pravila, ki se jih drži/(E43).

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

/Vodenje enote/(E44), /urejevanje statističnih evidenc/(E45), /evalvacij/(E46), /izdelava mesečnega programa/(E47), /iskanje idej za počitniške aktivnosti/(E48), /druženje z otroki/(E49), /poročila/(E50). /Ja/(E51), se počutim preobremenjeno. Zlasti takrat, /ko sem sama, ko je preveč otrok in premalo sodelavcev/(E52). Pa v primerih, /ko rešujemo situacije otrok in starši niso preveč sodelujoči, ali ne znajo biti, ne znajo delati z otrokom in potem čutiš, da je vse na tebi/(E53). Ni pa tudi nujno, da boš to situacijo rešil.

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

/Ja/(E54). Tudi /se nisem še nekako naučila odklopiti službo/(E55). Delo z otroki, je vsaj za mene kar težko odklopiti.

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

Zunaj službe mi /služba/(E56) povzroča stres. Vedno se mi zdi, da dopoldne samo hitim, da bom prišla v službo. /Delovnik/(E57) mi povzroča stres.

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

/Ja/(E58), ker /ne znam odklopiti službe/(E59). /Obratno se trudim, da ne/(E60). Včasih težko izklopiš in, če imaš sodelavca, ki to razume je lažje. Seveda, če se zgodi kakšna vsakdanja stvar podeliš tudi z otrokom, ker ne rabijo misliti, da je pa vedno vse v redu.

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

Pride kakšen dan, ko si tako utrujen od stresa, da /nimaš volje in energije, da bi se sploh kakšno igrico igral/(E61). Kdaj se zgodi, da sploh /ne zaznavam kaj mi otrok govori, kadar gre za te vsakdanje pogovore/(E62) kako je bilo v šoli, kaj imaš za nalogo. Če začutim neko stisko se seveda predramim. /Fizično v določenem trenutku ne morem več poslušati/(E63), ker sem tako preobremenjena z drugimi stvarmi.

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

Če ima še nekoga dlje časa mu lahko malo več zaupaš in je lažje. Če pa je nekdo še bolj na novo imaš pa vseeno malo distance. Se mi zdi, /če imaš pristen odnos, da si zaupaš, da je veliko lažje/(E64) tudi kar se tiče stresa.

- **Na kaj vse še vpliva stres?**

/Na odnos z družino/(E65). Mi nimamo omogočene supervizije, je na žalost partner prva obrambna linija. Če je kakšna situacija enostavno moramo dati ven in se mi zdi, da ni prav. Prej, ko sem imela javno delavko redno tukaj, sem že z njo predebatirala veliko teh stvari in je bilo potem že to dovolj. Če pa se stalno menjavajo pa nimaš časa vzpostaviti takega stika.

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

/Utrujena sem/(E66) in /sem z glavo težko pri stvari/(E67). Definitivno je /slabša pozornost/(E68). Sploh imam pa zadnje mesece /težave tudi s spanjem/(E69).

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?**

/Na partnerja/(E70) in /sodelavke/(E71).

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

Včasih mi pomaga to, da /grem teči in predelam stvari/(E72). Zadnje čase razmišljam, da potrebujem nekaj novega, da me bo veselilo. Imam občutek, da mi nekaj manjka. Definitivno pa pomaga, da /greš na vsake toliko časa na dopust, za podaljšan vikend/(E73), da odklopiš.

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

/Sprehod s psom/(E74), poskusim delati /jogo/(E75), /pogledam kakšen film/(E76), /grem na večerjo s prijatelji/(E77). /Nekaj, da razbiješ tisto rutino/(E78).

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?**

Definitivno /bi potrebovali supervizijo/(E79). Imamo sicer /intervizijo/(E80) in /strokovne sestanke/(E81), da predelamo še kakšne stvari. Všeč mi je bilo, ko so nam /omogočili tečaj čuječnosti/(E82), da smo se s sodelavki učile biti čuječe do sebe, do drugih.

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

/Moral bi imeti enega rednega sodelavca/(E83), da lahko predaš določene naloge. Tudi /urnik/(E84), ampak glede tega nimam kaj.

9.2.6 Intervju F

Izvor stresa

- **Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?**

/Ja/(F1).

- **V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?**

Po navadi takrat, ko /se kakšne stvari precej naberejo/(F2), se pravi, da /je treba več stvari hkrati reševati/(F3), ker naša narava dela je zelo taka, da so včasih /zelo goste aktivnosti/(F4) in je treba biti kar precej organiziran. Drugače pa tudi pri samem /okviru vzdrževanja dnevnega centra/(F5), v glavnem /razpis, ko loviš roke, nato te skrbi ali si vse v redu predstavil, dokumentiral/(F6). V povezavi s kadrom imamo zelo nestabilno financiranje, kar se tiče samega programa in so določena sredstva vezana na določene roke in dostikrat se je v preteklosti, predvsem v naših začetkih zgodilo, da sem s prvim januarjem ostala na programu zaposlena samo jaz. To je pomenil, da /sem včasih delala po cele dneve, da sem po eni strani zadostila birokratičnemu delu, na drugi strani pa še vodenje samega programa/(F7) za otroke in mladostnike. Ker drugega ni bilo, sem dostikrat morala te stvari početi sama, od jutra do večera. To je bilo res stresno obdobje in zdi se mi, da sem takrat kar malo pregorevala.

- **Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?**

/Različno/(F8). Ko veš, da /stvari tečejo/(F9), /da smo vse zmenjeni/(F10), je res pozitiven stres, ampak te vseeno malo skrbi. Nima pa tistega negativnega prizvoka. Negativen je pa predvsem v tem, kot sem že govorila, /ko nimaš drugega človeka in ne veš koliko časa bo tako stanje/(F11).

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

/Stiska s časom/(F12), /stiska s kadrom/(F13), /stiska s financami/(F14). Ostalo je pa bolj ali manj povezano. Imamo tudi /premajhne prostore za število uporabnikov/(F15), ki dnevno prihajajo. Kdaj je prostor tudi neprimeren, še posebej, če se umakneš ven na hodnik. Vendar to vzamemo nekako v zakup, imamo kar imamo in poskušamo iz tega narediti najboljše. Fino je, ker smo zmenjeni enkrat tedensko, da koristimo telovadnico. Je čisto druga klima, otroci se zares lahko sprostijo, imaš vse na očeh in lahko izvajaš določene aktivnosti, ki jih tukaj ne moreš. Fino je, ko pride sonce in se malo otople, takrat gremo ven na igrišče. Tako, da te zadeve še vseeno rešujem, včasih je pa še vseeno težava.

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)?**

Jaz načeloma delam /dopoldanski delovni čas/(F16), predvsem zaradi stiske s prostorom, ker nimam svoje pisarne, za določeno delo sploh tako, ki ga jaz delam prijavljanje na razpise, poročila in tako delo, kjer se potrebuješ skoncentrirati rabiš mir. Iz tega razloga mi je dopoldanski čas /zelo dobrodošel/(F17). Drugače pa imam /fleksibilen delovnik/(F18), kar pomeni, da /če so določene aktivnosti vezane na popoldanski čas, temu primerno svoj delovnik prilagodim/(F19). Kar se tiče delovnega časa sem, /kar zadovoljna/(F20). /Načeloma mi vse ustreza/(F21).

- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

Kar sem mene tiče /je vse v redu/(F22).

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

Dogovorjeni smo, da /določen del dopusta koristi vsak posameznik glede na lastne potrebe/(F23), /določen del pa koristimo kolektivno in sicer poleti/(F24), ko za nekaj časa tudi zapremo dnevni center. Predvsem iz tega razloga, da dejansko lahko vsi odklopimo službo in, da ni v tem času nekdo preobremenjen. /Po eni strani je fino/(F25), /po drugi strani, če si pa ti vezan na dopust partnerja pa ni fino/(F26). /Za nas so se te stvari za enkrat kar v redu izšle/(F27).

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

Ko se začnemo pogovarjati o plačah, smo vsi slabe volje. V vsakem primeru /nismo zadovoljni/(F28). Mislim, da je to splošna kriza v celotnem socialnem sektorju, hkrati se mi pa zdi, da je /v programih to še dodatno slabo urejeno/(F29), ker niti delovna mesta niso ustrezno sistematizirana. Recimo vodja programa in strokovni delavci so vsi v istem plačilnem razredu in /ni nobene razlike nosi večjo odgovornost/(F30). /Ne zdi sem mi prav, da imamo vsi isto izhodišče glede na to, da nekdo nosi več odgovornosti/(F31).

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?**

/Ne, vsi imamo za določen čas/(F32), kar se tiče našega centra. Jaz imam za /polni delovni čas za pet let/(F33).

- **Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?**

/Ne/(F34).

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

Kar se tiče nadrejenega, se razumem čisto /koretčno/(F35). Pusti mi proste roke, moram pa jo obveščati o pomembnih stvareh in pridobiti njeno soglasje. Kar pa se tiče kolektiva, pa se jaz kot vodja zelo trudim, da ustvarjam /prijazno delovno okolje/(F36), ker se mi zdi, da je to izhodišče za nadaljnjo delo. Otroci takoj zaznajo, če kaj med nami ne funkcionira in to potem tudi s pridom izkoristijo. Jaz mislim, da prevladuje /pozitivno okolje/(F37). /Dobro se razumemo/(F38), /če so kakšne nepredvidene situacije se hitro znajdemo/(F39), /si med sabo pomagamo/(F40).

- **Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?**

Direktorica /nas podpira/(F41), /spodbuja zadeve/(F42), nam pa /daje tudi precej proste roke/(F43). V pomembnih zadevah potrebujemo njeno soglasje, jo pa o zadevah ves čas obveščamo.

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

Na splošno se mi zdi, da imamo /pozitivno delovno klimo/(F44), /smo delovno naravnani/(F45).

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!**

Jaz imam določeno odgovornost in večino stvari razporejam, tako da bi rekla, da /sem odvisna od njih v tem smislu, da oni izvajajo program in, če nekoga od njih ni moramo ta prostor zapolniti/(F46). So vsi nepogrešljivi, ampak da bi bilo pa /moje delo odvisno pa niti ne/(F47). Jaz imam precej to koordinativno, organizacijsko vlogo, vse krovne zadeve programa. Soodvisna sem predvsem v tem, /če ne zagotovim sredstev in nekdo ne bi moral delati/(F48).

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

S sodelavci smo na istem čolnu. Se podpiramo, lotevamo se dela tako, da se dopolnjujemo v določenih zadevah. /Dobimo tudi feedback, pohvale/(F49), /skupaj delamo refleksije, se pogovarjamo o stvareh/(F50). Je /zelo ubesedeno/(F51). Kar pa se tiče nadrejenih, pa /sem ter tja dobimo občutek, da je fino, da delamo/(F52). Včasih imam pa občutek, da /smo malo pozabljeni, ker program ni redna dejavnost centra za socialno delo/(F53). Jaz razumem tudi to, da ima direktorica veliko dela in, da se ukvarja s primarno dejavnostjo centra. Verjetno tudi iz tega izvira, ni nam pa to najbolj všeč. /Včasih bi si želel, da bi rekla, kaj sama od sebe, ne da ti sproži zadeve/(F54).

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Ne/(F55), imam kar proste roke. Kot sem že prej rekla, /direktorico obveščam o stvareh/(F56) in kadar gre /za pomembnejše zadeve rabim njeno soglasje/(F57). To je pa vse.

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

/Ne/(F58), /mogoče malo v tem kontekstu, da bi bil program malo bolj cenjen, da ni vedno zadnji vagon, da bi bil bolj enakovredno obravnavan/(F59).

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

Mi smo usmerjeni /v oboje/(F60). Meni se zdi oboje izredno pomembno. Smo /delavno naravnani/(F61), kar pomeni, da vemo zakaj smo tukaj, naše glavno bistvo so otroci. Izrednega pomena pa je, da z njimi /vzpostavimo res dober delovni odnos, torej zaupanje in spoštovanje/(F62). Bistvo je eno z drugim.

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

Zdi, se mi da smo na tem področju med seboj kar dobro dogovorjeni. Navodilo je tako, da se /stvari poskušajo ubesediti/(F63) in /skupaj nato poiščemo pravo rešitev/(F64). Če pa je zadeva širša ali pa, če menimo, da bi bilo potrebno še mnenje kakšnega drugega, /se pa srečujemo na intervizijah/(F65). Tam se predstavi nek primer in soočimo različne poglede na zadevo ter naredimo načrt. Če še tukaj ne

bi bili uspešni, kar se za enkrat še ni zgodilo, /bi verjetno prosili za pomoč kakšnega socialnega delavca iz centra, v končni fazi pa tudi direktorico/(F66).

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

Z vsakim /se trudim vzpostaviti lep delovni odnos/(F67). /Je pa čisto odvisno/(F68). /Z nekaterimi se srečujemo poredko/(F69) sem in tja,/ z nekaterimi pa so bolj trdne vezi/(F70). Glede na to, da se je moja vloga v zadnjih letih osredotočila, da sem jaz dopoldanski čas, sem z njimi predvsem v nestrukturiranem času. Takrat pomagam pri kakšni domači nalogi ali pa bolj v tem družabnem smislu. Zdi se mi, da se /z vsemi dobro razumemo/(F71). Feedback je že to, če sprašujejo po tebi, če te ni, da te pozdravijo.

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

Moja vloga je bolj /koordinativno-organizacijska/(F72). Skrbim za vse /krovne zadeve programa/(F73). Na eni strani /se javljam na razpise/(F74), na osnovi katerih pridobimo sredstva, da program sploh lahko deluje, potem /poročila/(F75). Druga zadeva je /pridobivanje finančnih virov/(F76) še iz drugih sredstev, predvsem donacije, nato /razporejanje zaposlenih in prostovoljcev/(F77). Hkrati sem pa odgovorna tudi za to, da delo javnih delavcev poteka tekoče, /spremljam predvsem javnega delavca, ki hodi na dom/(F78). /Poskrbim tudi za to, da vsi uporabniki dobijo program/(F79), kaj se dogaja. Bolj se ukvarjam s temi krovnimi zadevami, da se nato strokovni delavci res lahko posvetijo izvajanju programa. Ja ravno zdaj, /se počutim preobremenjeno/(F80). So določena /obdobja v letu, ko je ogromno enih stvari, ko v programskem delu peljemo polno enih stvari in še vsakodnevno dogajanje/(F81), ali pa /obdobja, ko je treba pripraviti ogromno poročil/(F82).

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

/Zdaj niti ne/(F83). So pa bila obdobja, ko sem bila tukaj po cele dnevne, takrat pa je bilo že na meji.

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

Včasih /bitka s časom/(F83), ker smo preveč naravnani v to kaj vse moramo.

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

Mislim, da /ne več toliko/(F84). Na začetku sem to bolj počela. Z leti potegnem vedno bolj jasno črto. /Prinašam tudi stres iz doma v službo/(F85) ampak menim, da znam dobro ravnati s tem.

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

Mogoče /si malo razdražljiv/(F86), ali pa /se ne posvetiš posamezniku kot bi se mu v drugih okoliščinah/(F87). /Nisi tako pozoren/(F88).

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

Trudim se, da poskušam pustiti te stvari zunaj. Včasih tudi /povem, da razumejo situacijo/(F89).

- **Na kaj vse še vpliva stres?**

Vpliva /na vse/(F90), ker nisi povsem isti človek, če si pod stresom. Lahko povzročiš tudi veliko slabega, če ne znaš s temu ravnati. Dobro je, da se stvari ubesediš.

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

Zaznam, da včasih /ne morem dihati/(F91), že /sedim, kot bi bila na trnih/(F92) in nato zazvoni še telefon. Bolj me tudi /zmoti vsak hrup/(F93).

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?**

/Odvisno pod kakšnim stresom sem/(F94). Če gre za stres, ki je predvsem vezan name, da se moram zorganizirati, potem moram samo nekomu malo »pojamrati«. Po navadi se obrnem tudi na /oba sodelavca, ali pa na kakšno sodelavko s centra/(F95). Drugače pa na svojo /najožjo socialno mrežo/(F96).

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

/Najraje imam naravo/(F97). Če je res velik stres mi zelo pomaga, da /sem fizično dejavna/(F98). Drugače pa /sprehodi/(F99). Tudi že /svež zrak/(F100).

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

Največ mi pomeni /narava/(F101) in to, kar sem prej govorila.

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?**

Kar se mene tiče sem vključena v /supervizijo/(F102) za vodje. /Intervizije/(F103) so znotraj dnevnega centra. Všeč mi je tudi to, da smo /povezani v mrežo preventivnih programov za mlade Slovence, kjer so tudi drugi dnevni centri/(F104). Povabljeni smo tudi na kakšno /izobraževanje/(F105). Zlasti bi lahko organizirali še /supervizijo za strokovne delavke/(F106). Mogoče bi tudi v samem dnevnem centru morali razmišljati o /superviziji za prostovoljce, javne delavce/(F107).

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

Jaz mislim, da/ mora človek imeti sam sebe rad in poskrbeti zase/(F108). Dokler daješ na prvo mesto druge stvari, hitro sam sebe povoziš. Ampak to se učiš z leti. Zagotovo bi pomagalo tudi /povečanje kadra/(F109). Da bi bila vsaj dva strokovna delavca, da bi se lažje usklajevali in dogovarjali. Dobrodošli bi bili tudi /dodatni strokovnjaki/(F110), saj je v dnevnem centru zelo mešano delo.

9.2.7 Intervju G

Izvor stresa

- **Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?**

/Ja/(G1).

- **V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?**

/Kadar lovim roke/(G2), /moram pisati poročila/(G3), /uradne zanamke/(G4). Povezujem tudi s tem, da /nimam lastnega prostora, lastne pisarne/(G5) in potem so vmes /ves čas neke interakcije in težko zaključiš stvar/(G6). Hkrati je pa tudi /pogojeno z našim delovnikom/(G7), ki ti spremeni določen bioritem in sem nato kakšno urno postavko bolj aktivna, bolj dovzetna. Težko ti je tudi, /kadar so otroci neobvladljivi/(G8).

- **Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?**

Pozitivnega občutim /kadar kaj dodatno organiziram/(G9) in imaš sicer več dela, ampak veš da si naredil nekaj dobrega. Zadnjič sem organizirala ogled gledališke predstave za otroke in njihove starše in je bilo veliko organiziranja, ki bi se mu lahko načeloma izognila in ne bi bilo nič. Drugače pa /povsem odvisno od situacije/(G10), za katero vrsto stresa bo šlo.

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

/Delovni čas/(G11), /včasih bi rabila mir/(G12), ker kdaj sploh nimam časa za stranišče, pozabim piti, stalno si v nečem in pozabiš na samega sebe.

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)?**

/Delam od enajstih do sedmih/(G13). /Prvi dve uri imam časa za dokumentacijo, klicanje šol, staršev/(G14), /naprej je pa skupinska dinamika/(G15). Glede na to kaj delamo, je tako edino možno. /Spreminjala tukaj niti ne bi/(G16), spremenila bom, ko bom zamenjala službo. Samo delo kot tako, je zelo dobro.

- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

Lepo bi bilo, če bi bil /dopoldanski delovni čas/(G17).

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

/Imamo kolektivni dopust med poletnimi počitnicami/(G18), zraven je pa tudi /omogočen dopust, če imaš zraven kakšno osebno stvar/(G19). To mi zelo veliko pomeni. /Mi ustreza/(G20), seveda pa /bi bilo lepše, če ne bi bilo kolektivnega in si bi lahko vzel dopust povsem po svoji volji/(G21).

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

Javni sektor, začneš na določeni bazni. /Zmeraj je dobro, če bi bila višja/(G22), ja. /Če se primerjamo s kakšnimi nevladnimi sektorji, ki imajo precej višje plače, potem si rečeš, da bi bilo lahko tudi tukaj boljše/(G23). Ali pa, če bi bil /vsaj dodatek za popoldanski delovni čas/(G24).

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?**

/Načeloma ja/(G25), smo sicer /omejeni zaradi razpisov/(G26). /Nimam pogodbe za nedoločen čas, ampak je vezano na projekt/(G27).

- **Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?**

/Ne/(G28).

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

/Z vsemi se dobro razumem/(G29), ja.

- **Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?**

/Sto odstotno podporo/(G30), veliko mi pomeni, da /mi zaupa/(G31), /mi prepusti stvari/(G32), da /sprejema moje ideje in mi dopušča kreativen prostor/(G33). Če jo prosim za pomoč, /mi pomaga z nasveti/(G34).

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

/Meni se zdi super ekipa/(G35).

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagate, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!**

/Prevladujejo partnerski odnosi/(G36). Delamo na tem ,da bomo vsi opremljeni, da bomo znali na pravi način delati z otroki. Sodelavci so /nujno pomembni zato, da lahko funkcioniramo/(G37). /Jaz lahko ta čas, ko so sodelavci potem uporabim še za kakšne druge stvari, kar se tiče papirjev/(G38). Če pa si sam, je mogoče lažje, ker ni tega prenosa odgovornosti. Velikokrat se zgodi, da če je veliko odraslih, se potem med seboj zaklepetajo. /Veliko odtehta tudi zapisovanje dežurstev, ki se prenaša/(G39).

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

/Ne vem/(G40). /Jaz mislim, da ga/(G41).

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Ne/(G42).

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

/Ne/(G43).

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

Zdi se mi, da /delamo na zaupanju in spoštovanju/(G44). Je pa tudi odvisno od človeka kako delaš. /Pomemben mi je pa tudi proces dela, da delamo dobro/(G45).

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

/S pogovorom/(G46), /z ozaveščanjem, refleksijami/(G47).

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

/Dober/(G48), pomemben mi je /spoštljiv in enakovreden odnos/(G49).

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

/Odgovorna sem za dinamiko/(G50), /programski del/(G51), /počitniški program/(G52), /govorim s starši/(G53), /s šolami/(G54). /Se počutim preobremenjeno z delom, ja/(G55). Posebej takrat, ko imam veliko stvari, sem v zamudah in vzamem stvari za domov/(G56). Kot sem tudi že prej rekla, lahko bi že kdaj zvečer ko ostane časa šla zapisovati stvari, ampak moj bioritem takrat ne zmore več.

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

/Trenutno ne/(G57), /sem pa bila/(G58). Se mi zdi, da sem nujno rabila dopust. /Dogajale so se tudi stvari na osebni ravni/(G59) in potem rabiš oddih.

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

/Če moram narediti nekaj nenadnega, neplaniranega/(G60).

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

Razmišljam o stvareh doma. /Od doma v službo pa mislim, da ja/(G61). /Če se mi zgodi kaj negativnega/(G62) imam občutek ,da se odraža v odnosu do otrok.

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

/Nisem zgovorna/(G63), /se ne smejim/(G64), na ta način pokažem, verjetno /sem bolj razdražljiva/(G65). Ampak to je redko.

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

Verjetno zaznajo, da /nisem tako odzivna/(G66) kot bi bila sicer.

- **Na kaj vse še vpliva stres?**

/Na prebavo/(G67), /na težo/(G68), /imam povišan apetit/(G69).

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

/Težko držim fokus/(G70), /težko se zberem/(G71) in /sem težko umirjena sama s sabo/(G72). /Težko si prizemljen, si nekje odsoten/(G73).

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?**

/Na terapevtko/(G74), ker nimam supervizije.

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

/Pomaga mi narava/(G75), /šport/(G76), /ples/(G77) se mi sploh zdi dobra proti utež.

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

/Sprehodi/(G78), /branje/(G79).

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?**

Ponuja /intervizije/(G80), /zelo mi je bil všeč tečaj čuječnosti/(G81), kjer si zvedel ogromno praktičnih stvari. Nujno bi bila pa /potrebna supervizija/(G82).

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

Zagotovo /spremenjen urnik/(G83). /Glede kadra pa nisem odločena. Po eni strani bi bilo dobro, po drugi bi pa lahko prihajalo do več nesoglasij, sploh v tem prostoru, ki je bolj majhen/(G84).

9.2.8 Intervju H

Izvor stresa

- **Ali se pri opravljanju svojega dela srečujete s stresom?**

/Ja/(H1).

- **V katerih okoliščinah pri opravljanju svojega dela občutite stres? Katere so bile zadnje tri stresne situacije, ki ste jih občutili? V katerem časovnem obdobju je to bilo?**

/Predvsem na začetku, ko sem morala sestaviti program, o čemer nisem imela pojma, potem si moraš pridobiti zaupanje nadrejenih, spoznati otroke, spoznati okolje, kaj je sprejemljivo in kaj ni/(H2). Stresno mi je tudi to, ker /ni prostora in časa za svetovalno delo s starši/(H3).

- **Katero vrsto stresa, pozitivnega ali negativnega, večkrat občutite in v kakšnih primerih?**

/Na začetku pozitivnega/(H4), ko /ti daje malo adrenalina, da se dokažeš, ti je v izziv/(H5). /Skozi čas pa negativnega/(H6), predvsem /v smislu delovnega časa/(H7) in /izčrpanosti/(H8).

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

- **Kateri dejavniki, znotraj delovnega okolja so tisti, ki vam najpogosteje povzročajo stres?**

Najbolj stresen mi je /delovnik, popoldanski delovni čas/(H9) in /prostor/(H10). Stresen dejavnik je tudi /kadrovska stiska/(H11) in to, ker /ni stalne zaposlitve/(H12).

- **Kako imate razporejen delovni čas? Kako ste zadovoljni z razporeditvijo? Kaj vam ustreza in kaj ne (zakaj)?**

Večinoma /od enajstih do sedmih/(H13). To pomeni, da /imaš v praksi eno uro in pol časa za papirje/(H14), nato sem si jaz vzela /pol ure časa za malico/(H15), ker mi ni, da bi jedla pred otroki, potem pa so že prišli otroci. /Vse dneve torej popoldne/(H16), razen /v zadnjem letu in pol, da sem imela malo več teh office dni, po tri na mesec, ko delaš zjutraj/(H17). Vendar vseeno ni to dovolj.

- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

Da bi bilo /izmenično/(H17). In nato tisti teden, ko si dopoldne pripravljáš stvari za popoldne tudi v smislu razvoja dnevnega centra, razvoja novih projektov, sodelovanja z drugimi institucijami.

- **Kako imate urejeno koriščenje dopustov? Ali ga lahko koristite kadarkoli vam ustreza? Kaj vam pri ureditvi koriščenja dopustov ustreza in kaj ne?**

Imamo /kolektivni dopust/(H18). Večino ga moraš izkoristiti /takrat, ko je dnevni center zaprt, torej čez poletne počitnice/(H19). Saj se sprostiš, vendar pa /ne moreš načrtovati nobenega potovanja izven sezone/(H20). /Ne morem koristiti dopusta kot bi si ga želela/(H21).

- **Kako bi ocenili primernost plače, glede na težavnost dela? Kako zadovoljni ste s plačo?**

/Absolutno prenizka/(H22).

- **Imate zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas)?**

/Ne, za določen delovni čas/(H23).

- **Ste bili kdaj žrtev mobbinga na delovnem mestu? Če da, kaj se je dogajalo?**

/Ne/(H24), mobbinga ne. Ampak se mi je /v določenih trenutkih zdelo, da ni bilo v redu ocenjeno/(H25).

- **Kakšen je vaš odnos z nadrejenimi, podrejenimi in s sodelavci?**

S sodelavci /super/(H26), kar je tudi glavno vodilo, da se imaš dobro v službi. Z nadrejenimi imam /korektne odnose/(H27).

- **Kakšno podporo imate s strani nadrejenih?**

/V določenih pogledih je podpora, v določenih ne/(H28). /Razume kakšne stvari, vendar ni pripravljena nič narediti/(H29). Drugače pa /je dostopna/(H30).

- **Kakšno vzdušje prevladuje med sodelavci?**

/Različno/(H31). Za dnevni center lahko rečem da /pozitivno/(H32),/sem ter tja pa pride do kakšnih trenj/(H33).

- **Kako ste pri svojem delu odvisni od sodelavk? Prevladujejo partnerski odnosi in si med seboj pomagata, ali prevladuje medsebojna tekmovalnost? Prosim, navedite primer!**

/Partnerski odnosi/(H34). Sigurno je prišlo kdaj do slabe volje ampak smo večinoma stvari rešili in se je nato odnos še bolj poglobil. /Kdaj je mogoče občutiti rahlo rivalstvo/(H35), saj se seveda hočeš dokazati sploh, ker je služba za določen delovni čas. S sodelavkami /se v vseh stvareh dopolnjujemo/(H36).

- **Kako cenijo vaše delo sodelavke in kako nadrejeni?**

Sodelavke /zelo cenijo/(H37). Skozi čas so videle, da ni tako lahko. S strani nadrejene pa /imam mešane občutke/(H38). /Določene stvari mogoče ne vrednoti tako kot jih jaz ocenjujem/(H39).

- **Imate občutek, da vas nadzorujejo pri vašem delu? Kako in kje se to kaže?**

/Ne/(H40),/imam proste roke/(H41), ker sem si kar hitro pridobila zaupanje.

- **Bi si glede nadzora nad vašim delom želeli kakšnih sprememb?**

/Ne/(H42). To mi je zelo všeč, da lahko delam po svojih željah.

- **Kako je usmerjena organizacija? Ali se bolj usmerja na procese dela ali v zaupanje in spoštovanje med ljudmi?**

/Teoretično na oboje/(H43). /Praktično pa bolj na procese/(H44). Tudi razne delavnice, ki so bile, se mi je zdelo, da /manjka malo te pristnosti/(H45).

- **Kako rešujete konflikte in nesporazume s sodelavci?**

/S pogovori/(H46), osebno pač /malo prespiš zadeve/(H47).

- **Kakšen je vaš odnos z uporabniki?**

/Najboljši/(H48). Zdi se mi, da /imam občutek za otroke/(H49). To, kar pravi Gabi, /osebno/(H50), /tukaj in zdaj/(H51), na ta način.

Izgorevanje

- **Kakšne so vaše naloge na delovnem mestu? Se kdaj počutite preobremenjene z delom? V katerih primerih se to zgodi?**

/Organizacija celotnega poteka dela/(H52), od /pripravljanja programov/(H53) do /vodenja delavnic/(H54). /Ja/(H55), se počutim preobremenjeno. Predvsem takrat, /ko ti zmanjka časa za dobre ideje, za statistiko, poročila/(H56).

- **Bi zase rekli, da ste izčrpani? Če ja, zakaj?**

/Med nosečnostjo sem bila ja/(H57), ker /nisem več fizično zmogla/(H58).

Dejavniki izven delovnega okolja

- **Kateri dejavniki izven delovnega okolja vam povzročajo stres?**

/Vožnja/(H59), to da ni povezave z javnimi prevozi, ki bi bile v redu. Tudi /potni stroški niso povrnjeni v celoti, ampak samo javni prevoz, ki ne zadostuje za bencin/(H60).

- **Ali prinašate stres iz službe domov in obratno? V kakšnih primerih se to zgodi?**

/Tudi/(H61). Predvsem to, da /sem utrujena čez vikend/(H62). /Obratno niti ne/(H63).

Vplivi stresa

- **Kako stres vpliva na vaše delo z otroki in mladostniki?**

/Kdaj sem bolj razdražena/(H64).

- **Kako stres vpliva na vaš odnos z zaposlenimi?**

Mogoče si /malo preveč osebno jemljem stvari/(H65). /Prej se me dotakne/(H66). Še posebej zato, ker sem veliko vložila v svoje delo in si potem bolj ranljiv.

- **Na kaj vse še vpliva stres?**

/Na fizično počutje/(H67), /pomanjkanje časa za hobije/(H68) in /na prehrano/(H69) .

- **Katere spremembe zaznate na telesni, čustveni, vedenjski in miselni ravni, kadar ste pod stresom?**

Najbolj na telesni ravni, da /si utrujen/(H70), /brez volje/(H71).

Obvladovanje in premagovanje stresa

- **Na koga se obrnete, kadar ste pod stresom?**

Najbolj /na prijateljico/(H71), /družino/(H72).

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa? Kaj vam pomaga v takih trenutkih?**

Najbolj mi pomaga to, da /zadevo prespim/(H73) in /imam pogovor/(H74). Nato pa /si naredim neko strategijo, kam zdaj iti/(H75). Zame je razbremenitev že to, da /določene stvari naredim/(H76).

- **Kaj počnete z namenom, da bi se stresa razbremenili?**

/Trenutno nič/(H77), ker mi ne znese. Včasih /sem bila pa zelo športno aktivna/(H78), to mi je pomagalo.

- **Kakšno obliko podpore ponuja organizacija? Ali bi organizacija lahko storila še več? Če da, kaj?**

/Bolj nič/(H79). Bolj se moraš znajti izven organizacije. Imamo /intervizijo/(H80) sicer, ampak bi rabili /lastno supervizijo/(H81).

- **Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno storiti, da bi se stopnja stresa zmanjšala?**

Predvsem /v praksi realizirati določene napredke v smislu programa, tako da so slišani delavci/(H82).

9.3 Odprto kodiranje

Številka izjave	Pripis	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
Srečevanje s stresom pri delu				
A1, B1, D1, F1, E1, G1, H1	Ja	Pozitiven odgovor	Strinjanje	Pritrditev
C1	Seveda	Pozitiven odgovor	Strinjanje	Pritrditev
Stresne situacije na delovnem mestu				
A2	Občutek, ko ne veš kaj narediti	Soočanje z neznanimi situacijami	Nepoznavanje okoliščin	Stresna situacija
A3	Veliko stvari na kupu	Veliko dela	Obremenjenost	Stresna situacija
A4	Življenjske zgodbe otrok	Življenjske zgodbe otrok	Značilnosti otrok	Stresna situacija
A5	Občutek, da ne delaš dovolj dobro	Dvom v učinkovitost opravljanja svojega dela	Dvom o lastnih sposobnostih	Stresna situacija
A6	Da ne moreš	Nemoč pri opravljanju svojega dela	Občutki nemoči	Stresna situacija
A7, F2	Nabere nate veliko stvari	Veliko dela	Obremenjenost	Stresna situacija
A8	Administracije	Pisarniške zadeve	Birokracija	Stresna situacija
A9	Dogovarjanje z nadrejenimi, ko ne dobiš razumevanja	Nerazumevanje s strani nadrejenih	Nerazumevajoči nadrejeni	Stresna situacija
A10	ko otroci pridejo, pa je treba to in ono, moraš se spomniti, da moraš nekoga opomniti, da ima za napisati referat, nekoga ni, moraš poklicati starše zakaj ga ni, pride nekdo, ki je v stiski in se usedeš z njim dol, da se malo pogovoriš, v vmesnem času, pa se druga dva kregata, je treba to reševati	Opravljanje različnih nalog ob povečanem obisku otrok in mladih	Značilnost dela	Stresna situacija
A11	da bi starši morali določene korake	Neopravljene	Nesodelovanje s	Stresna situacija

	izpeljati, pa jih pač ne in se zadeve vlečejo	dolžnosti staršev	strani staršev	
A12	sem poskušala z mami delat in sva imele pogovore, da je prišla do nekega spoznanja, da ima tudi fant težave s travo in nato so bila boljša in slabša obdobja. In nato tisto, ki je bila pika na i, ko se je odprl, ko sem bila res vesela, da se je, me pa ona čez en dan kliče in pove, da ga bo dala v komuno	Neuspeli poskus sodelovanja z mamo	Nesodelovanje s strani staršev	Stresna situacija
B2	Kadar mi pripravljamo učne pomoči	Priprava gradiva za učenje	Značilnost dela	Stresna situacija
B3	Mi je težko predajati znanje naprej	Težava pri predajanju znanja	Osebnostna značilnost	Stresna situacija
C3	Na kupu veliko otrok in mladostnikov	Veliko število otrok in mladostnikov	Obremenjenost	Stresna situacija
C4	Vsak nekaj hoče	Veliko število želja	Značilnost otrok	Stresna situacija
C5	Energijo usmerjaš v umiritev odnosov, da počakajo, pridejo do besede	Usmerjanje energije v dinamiko	Značilnost dela	Stresna situacija
C6	Da sodelujejo, ker je za njih večino stvari brez veznih, ne vidijo nobenega pomena	Ustvarjanje smiselnosti določenih nalog za otroke	Značilnost dela	Stresna situacija
C7	motivacija	Motiviranje otrok	Značilnost dela	Stresna situacija
C8	Učna pomoč	Nudenje učne pomoči	Značilnosti dela	Stresna situacija
B4	Ko gre šola proti koncu	iztekanje šolskega leta	Zaključevanje šolskega leta	Stresna situacija
D2	Prevelika obremenitev nalog istočasno	Prevelik obseg dela	Obremenjenost	Stresna situacija
F3	Več stvari hkrati reševati	Obremenjenost z reševanjem problemov	Obremenjenost	Stresna situacija
F4	Zelo goste aktivnosti	Gostota aktivnosti	Aktivnosti	Stresna situacija
D3	Dinamika skupine pri	Skupinska	Značilnost dela	Stresna situacija

	delu z mladostniki	dinamika		
F5	Okviru vzdrževanja dnevnega centra	Vzdrževanje dnevnega centra	Delovni prostor	Stresna situacija
F6	Razpis, ko loviš roke, nato te skrbi ali si vse v redu predstavil, dokumentiral	Pravočasno in kakovostno javljanje na razpise	Birokracija	Stresna situacija
F7	sem včasih delala po cele dneve, da sem po eni strani zadostila birokratičnemu delu, na drugi strani pa še vodenje samega programa	Opravljanje dela čez celi dan	Obremenjenost	Stresna situacija
C2	Popoldanski del dneva	Popoldanski čas	Delovni čas	Stresna situacija
E2	pri delu s prostovoljci in javnimi delavci	Delo s prostovoljci in javnimi delavci	Značilnost dela	Stresna situacija
E3	Uvajanje	Uvajanje	Značilnost dela	Stresna situacija
E4	soočanje otrok z odhodi, prihodi	Soočanje otrok z menjavami zaposlenih	Značilnost dela	Stresna situacija
E5	ne veš kdaj boš ostal sam	Brez zagotovitve sodelavca	Pomanjkanje kadra	Stresna situacija
G2	Kadar lovim roke	Lovljenje rokov	Časovni pritisk	Stresna situacija
G3	Moram pisati poročila	Pisanje poročil	Birokracija	Stresna situacija
G4	Uradne zaznamke	Pisanje uradnih zaznamkov	Birokracija	Stresna situacija
G5	nimam lastnega prostora, lastne pisarne	Stiska s prostorom	Delovni prostor	Stresna situacija
G6	ves čas neke interakcije in težko zaključiš stvar	Pomanjkanje miru za dokončanje nalog	Značilnost dela	Stresna situacija
G7	pogojeno z našim delovnikom	Delovnik	Delovni čas	Stresna situacija
G8	kadar so otroci neobvladljivi	Neobvladljivi otroci	Značilnosti otrok	Stresna situacija
H2	Predvsem na začetku, ko sem morala sestaviti program, o čemer nisem imela pojma, potem si moraš pridobiti zaupanje nadrejenih, spoznati otroke, spoznati okolje, kaj je sprejemljivo in kaj	Skrbi, ki nastopijo ob vstopu v novo službo	Obremenjenost	Stresna situacija

	ni			
H3	Ni prostora in časa za svetovalno delo s starši	Pomanjkanje prostora za individualno delo	Delovni prostor	Stresna situacija
Negativni in pozitivni stres				
A13	Veliko negativnega	Prevladovanje negativnega stresa	Negativni stres	Vrsta stresa
A14	Preoblikovati v tisto pozitivno energijo	Preoblikovanje v pozitivni stres	Pozitivni stres	Vrsta stresa
D4	Negativnega	Negativni stres	Negativni stres	Vrsta stresa
C9	Kljub negativnemu stresu	Trenutki negativnega stresa	Negativni stres	Vrsta stresa
C10	Veliko pozitivnega	Veliko pozitivnega stresa	Pozitivni stres	Vrsta stresa
C12	To izniči negativni stres	Izničenje negativnega stresa	Pozitivni stres	Vrsta stresa
F8	Različno	Odvisnost od situacije	Situacijska odvisnost	Vrsta stresa
H4	Na začetku pozitivnega	Pozitiven začetek	Pozitivni stres	Vrsta stresa
H6	Skozi čas pa negativnega	Vedno več pojavljanja negativnega stresa	Negativni stres	Vrsta stresa
A15	Vsakič, ko si že misliš, da nekomu gre super, da so starši že uvideli neke spremembe in ga nato nekaj polomi in si spet nazaj	neuspeli poizkus	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
B5	Zadnje čase, ko se zaključuje šola mogoče bolj negativnega	Naporno zaključevanje šolskega leta	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
B6	ne vem kako bom razložila, določene reči, ker imajo res ogromno snovi	Težave pri posredovanju šolske snovi	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
B7	Ker potem se sekiram, če slučajno ne bo kdo naredil	Prevzemanje odgovornosti za slab uspeh uporabnikov	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
C11	pridejo in povedo, da so bili v šoli uspešni, pa da se doma dobro razumejo,	Sporočanje dobrih novic s strani uporabnikov	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina

	da radi prihajajo sem			
D5	Pozitivnega pa občutim pri kakšnih projektih in pri kakšnih takih stvareh, ki se jih na novo lotevaš	Začetki novih stvari, projektov	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
F9	Stvari tečejo	Nemoten potek dela	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
F10	Da smo vse zmenjeni	Sklenjeni dogovori	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
F11	ko nimaš drugega človeka in ne veš koliko časa bo tako stanje	Brez zagotovitve sodelavca	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
E6	Delam kakšen projekt	Priprava projektov	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
E7	obsežne delavnice, v katere malo več vložiš in ti potem uspejo	Uspešna izvedba in priprava obsežnejših delavnic	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
E8	Imamo otroke z različnimi ozadji	Različne zgodbe otrok	Situacijska odvisnost	Stresna okoliščina
E9	za kakšno situacijo porabiš zelo veliko časa, energija in na koncu ni učinka	Veliko porabljenega časa za neuspešno rešitev	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
G9	Kadar kaj dodatno organiziram	Dodatno organiziranje aktivnosti	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
G10	Povsem odvisno od situacije	Odvisnost od situacije	Situacijska odvisnost	Stresna okoliščina
H5	ti daje malo adrenalina, da se dokažeš, ti je v izziv	Vznemirljivi začetki	Pozitivna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
H7	V smislu delovnega časa	Naporen delovni čas	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina
H8	izčrpanosti	Izčrpanost	Negativna stresna okoliščina	Stresna okoliščina

Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

Dejavniki, ki znotraj delovnega okolja najpogosteje povzročajo stres				
A16	Spremembe nekih pravil, ki so velikokrat	Spremembe pravil, ki nimajo	Nesmiselne spremembe pravil	Organizacijska kultura

	nesmiselne	smiselna		
A17	Menjava kadra	menjavanje zaposlenih	Kader	Organizacijska kultura
C13	premalo kadra za tako veliko število otrok	Premalo zaposlenih	Kader	Organizacijska kultura
A18	Birokracija	Birokracija	Birokracija	Značilnost dela
A19	želje, da bi imeli malo večji prostor, ker imam jaz na primer tukaj v pisarni pogovore, pa tudi ves material in gradiva so tukaj notri, in ko so delavnice, še zmeraj kdaj kaj pride	Želja po večjem prostoru in zasebnosti	Delovni prostor	Delovno okolje
B8	kakšna naloga za katero ne vem, če mi jo bo uspelo uspešno izpeljati	Dvom v lastne sposobnosti	Različnost zaposlenih	Osebnostne značilnosti
B9	Mraz	Hladen prostor	Delovni prostor	Delovno okolje
C14	Usklajevanje družinskega in poklicnega življenja	Usklajevanje poklicne in družinske vloge	Usklajevanje vlog	Konfliktnost vloge
C15, E10, G11	Delovni čas	Razpored delovnega časa	Delovni čas	Delovni čas
C16	številke so stresne, ali bo toliko uporabnikov	Pogojene glede na število uporabnikov	Število uporabnikov	Zanesljivost službe
D6, H9	Popoldanski delovni čas	Popoldanski delovni čas	Delovni čas	Delovni čas
D7	Vrednotenje dela	Premalo vrednoteno delo	Vrednost dela	Značilnost dela
D8	Plača	Plača	Finance	Nagrada
D9	Preobremenjenost z delom	Velika obremenitev	Obremenjenost	Izgorevanje
F12	Stiska s časom	Pomanjkanje časa	Obremenjenost	Izgorevanje
F13, H11	Stiska s kadrom	Premalo zaposlenih	Kader	Organizacijska struktura
F14	Stiska s financami	Premalo financ	Financiranje	Finance
F15	premajhne prostore za število uporabnikov	Želja po večjem prostoru in zasebnosti	Delovni prostor	Delovno okolje

E11	Prostor, center je na taki lokaciji, da ima zelo malo dnevne svetlobe	Prostor s premalo dnevne svetlobe	Delovni prostor	Delovno okolje
G12	Včasih bi rabil mir	Pomanjkanje miru	Dinamika	Značilnost dela
H10	Prostor	Želja po večjem prostoru in zasebnosti	Delovni prostor	Delovno okolje
H12	Ni stalne zaposlitve	Nestalnost zaposlitve	Nestalnost zaposlitve	Zanesljivost službe
Razporeditev delovnega časa				
A20, C17, D11	Od osmih zjutraj, pa do štirih popoldne	Dopoldanski delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
B10	Od desetih do šestih popoldne	Popoldanski delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
C18, D12, E10, G13, H13	Od enajstih do sedmih	Popoldanski delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
D10	Dvoizmensko	Dvoizmenski delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
C19	Razen, če so kakšna izobraževanja ali dopusti, se potem zamenjava in je ena od desetih do šestih	Izredni delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
F16	Dopoldanski delovni čas	Dopoldanski delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
F18	Fleksibilen delovnik	Prilagodljiv delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
F19	če so določene aktivnosti vezane na popoldanski času, temu primerno svoj delovnik prilagodim	Prilagodljiv delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
G14	Prvi dve uri imam časa za dokumentacijo, klicanje šol, staršev	Čas za urejanje dokumentacije	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
G15	naprej je pa skupinska dinamika	Čas namenjen uporabnikom	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
H14	imaš v praksi eno uro in pol časa za papirje	Čas za urejanje dokumentacije	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
H15	Pol ure časa za malico	Čas za malico	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa

H16	Vse dneve torej popoldne	Popoldanski delovni čas	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
H17	v zadnjem letu in pol, da sem imela malo več teh office dni, po tri na mesec, ko delaš zjutraj	Dopoldanski »office« dan	Delovni čas	Razporeditev delovnega časa
A21	Mi je kar všeč	Ustrezanje delovnika	Zadovoljnost z delovnim časom	zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
F17	Zelo dobrodošel	Ustrezanje delovnika	Zadovoljnost z delovnim časom	Zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
F20	Kar zadovoljna	Ustrezanje delovnika	Zadovoljnost z delovnim časom	Zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
A22	Delovnik se po navadi ne zaključí ob štirih	Povečan obseg števila ur	nadure	Daljši delovnik
A23	Mi čisto ustreza	Ustrezanje delovnika	Zadovoljnost z delovnim časom	Zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
F21	Načeloma mi vse ustreza	Ustrezanje delovnika	Zadovoljnost z delovnim časom	Zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
G16	Spreminjala tukaj niti ne bi	Ustrezanje delovnika	Zadovoljnost z delovnim časom	Zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
A24	Vikende smo prosti. Razen kadar imamo kakšne tabore	Vikendi rezervirani samo za tabore	Taborniški vikendi	Delovni vikend
A25	podaljševanje ali pa dodatno delo, je pa moja prostovoljna odločitev	Podaljševanje na lastno željo	Prostovoljno podaljševanje	Daljši delovnik
B11	Za enkrat, ko še nimam otrok mi čisto ustreza	Ustrezen delovnik glede trenutnega položaja	Zadovoljnost z delovnim časom	Zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
B12	Seveda bi raje delala od sedmih do treh	Želja po dopoldanskem delovnem času	Želja po drugačnem delovnem času	Želja
C20	v popoldanskem času do petih tukaj	Želja po krajšem delovnem času	Želja po drugačnem delovnem času	Želja
C21	obe dve od devetih do petih	Želja po normalnem	Želja po drugačnem	Želja

		delovnem času	delovnem času	
D13	Dopoldanskega	Želja po dopoldanskem delovnem času	Želja po drugačnem delovnem času	Želja
F22	Je vse v redu	Brez želja po spremembi	Brez želje spreminjanja delovnega časa	Ni želje
E13, E15	si želim na nek normalen delovni urnik	Želja po normalnem delovnem urniku	Želja po drugačnem delovnem času	Želja
E14	Ne ustreza mi to, da je skozi cel dan	Neustrezno razporejen delovni čas	Ne zadovoljnost z delovnim časom	Ne zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa
G17	Dopoldanski delovni čas	Želja po dopoldanskem delovnem času	Želja po drugačnem delovnem času	Želja
H17	izmenično	Želja po izmeničnem delovnem času	Želja po drugačnem delovnem času	Želja
Koriščenje dopustov				
A26	To pa sploh ni problem	Težave se ne pojavljajo	Brez težav	Urejeno področje
A27	K sreči imam javnega delavca in strokovno delavko, tako da večinoma ni problem	Razporejanje časa med zaposlenimi	Dogovor	Urejeno področje
A28	Pridobimo nadure, tako da se jih lahko z lahkoto koristi	Pridobivanje nadur, ki jih lahko koristimo	Koriščenje nadur	Dopust
A29	malo je problem, če si sam in, če imamo kakšne aktivnosti, kjer pričakujemo veliko otrok	Problem ob prevelikem številu otrok in enem samem zaposlenem	Razmerje med številom otrok in zaposlenimi	Težava
A30	Če vemo že za naprej tudi urnik razporedimo malo drugače, saj se vse da	Razporejanje časa med zaposlenimi	Dogovor	Urejeno področje
B13	Enkrat v juliju je načrtovan kolektivni dopust	Koriščenje kolektivnega dopusta poleti	Kolektivni dopust	Dopust
B14	Glede tega ni bilo nikoli problemov	Težave se ne pojavljajo	Brez težav	Urejeno področje

B15	Ustreza mi to ,da lahko koristim nadure	Pridobivanje nadur za koriščenje	Koriščenje nadur	Dopust
C22	To se dogovoriva sami	Razporejanje časa med zaposlenimi	Dogovor	Urejeno področje
C23	kolektivni dopust zadnji teden v juliju in prvi v avgustu	Koriščenje kolektivnega dopusta poleti	Kolektivni dopust	Dopust
C24	šla na dopust po koncu šole ali v začetku julija	Želja po lastni izbiri dopusta	Želja po izbiri dopusta	Želja
D14	Se kar zmenimo	Razporejanje časa med zaposlenimi	Dogovor	Urejeno področje
F23	določen del dopusta koristi vsak posameznik glede na lastne potrebe	Omogočen dopust za lastne potrebe	Izbira dopusta	Dopust
F24	določen del pa koristimo kolektivno in sicer poleti	Koriščenje kolektivnega dopusta poleti	Kolektivni dopust	Dopust
F25	Po eni strani je fino	Zadovoljnost glede določenih vidikov	Delna zadovoljnost	Zadovoljnost
F26	po drugi strani, če si pa ti vezan na dopust partnerja pa ni fino	Vezanost na dopust partnerja	Nezadovoljnost	Nezadovoljnost
F27	Za nas so se te stvari za enkrat kar v redu izšle	Trenutno brez pojavljanja težav	Trenutna zadovoljnost	Zadovoljnost
E16	Po dogovoru	Razporejanje časa med zaposlenimi	Dogovor	Urejeno področje
E17	Moramo se uskladiti, ker nekdo mora nadomeščati	Razporejanje časa med zaposlenimi	Dogovor	Urejeno področje
G18	Imamo kolektivni dopust med poletnimi počitnicami	Koriščenje kolektivnega dopusta poleti	Kolektivni dopust	Dopust
G19	omogočen dopust, če imaš zraven kakšno osebno stvar	Omogočen dopust za lastne potrebe	Izbira dopusta	Dopust
G20	Mi ustreza	Ustrezen dopust	Trenutna zadovoljnost	Zadovoljnost
G21	bi bilo lepše, če ne bi bilo kolektivnega in si bi lahko vzel dopust povsem po svoji volji	Želja po lastni izbiri dopusta	Želja po izbiri dopusta	Želja

H18	Kolektivni dopust	Koriščenje kolektivnega dopusta poleti	Kolektivni dopust	Dopust
H19	takrat, ko je dnevni center zaprt, torej čez poletne počitnice	Koriščenje kolektivnega dopusta poleti	Kolektivni dopust	Dopust
H20	ne moreš načrtovati nobenega potovanja izven sezone	Onemogočanje načrtovanja potovanj izven sezone	Nezadovoljnost	Nezadovoljnost
H21	Ne morem koristiti dopusta kot bi si ga želela	brez možnosti povsem lastne izbire dopusta	Nezadovoljnost	Nezadovoljnost
Primernost plače				
A31	zaenkrat lahko rečem, da je v redu	trenutna zadovoljnost	Zadovoljstvo s plačo	Plača
A32	Fajn bi bilo, če bi bilo kaj več	Želja po boljši plači	Nezadovoljstvo s plačo	Plača
A33	Meni več pomeni podpora in to, da imaš kader	Večji učinek od podpore in kadra	Učinkovitejše povračilo	Povračilo
B16	Kar v redu	Sprejemljiva plača	Primerna plača	Plača
B17	Sem kar zadovoljna	Sprejemljiva plača	Primerna plača	Plača
C25	Saj pol več bi morali imeti	Delo primerno za višjo plačo	Neprimerna plača	Plača
C26, F28	S plačo nisem zadovoljna	Želja po boljši plači	Nezadovoljnost s plačo	Plača
D15	Premalo vrednotena	Delo primerno za višjo plačo	Neprimerna plača	Plača
D16	Vsekakor boljša	Delo primerno za višjo plačo	Neprimerna plača	Plača
F29	V programih to še dodatno slabo urejeno	Slabo urejena plača v programih	Neprimerna plača	Plača
F30	ni nobene razlike glede na to, da nekdo nosi večjo odgovornost	Ni razlik glede na delež odgovornosti	Neprimerna plača	Plača
F31	Ne zdi sem mi prav, da imamo vsi isto izhodišče glede na to, da nekdo nosi več odgovornosti	Nezadovoljnost zaradi zanemarjanja deleža	Nezadovoljnost s plačo	Plača

		odgovornosti		
E18	Ni ravno najslabše	Ni najslabša plača	Zadovoljnost s plačo	Plača
E19	je naše delo zelo podcenjeno	Delo primerno za višjo plačo	Neprimerna plača	Plača
E20	bi morali malo nadgraditi	Premalo nagrajevanja	Potreba po nagradi	Potreba
E21	če imaš popoldanski delovnik dobiš dodatek na popoldanski urnik, mi pa ne	Brez dodatka na popoldanski urnik	Potreben dodatek na popoldanski urnik	Potreba
G22	Zmeraj je dobro, če bi bila višja	Želja po boljši plači	Nezadovoljstvo s plačo	Plača
G23	Če se primerjamo s kakšnimi nevladnimi sektorji, ki imajo precej višje plače, potem si rečeš, da bi bilo lahko tudi tukaj boljše	V primerjavi z nevladnimi sektorji bi bila lahko plača boljša	Nezadovoljstvo s plačo	Plača
G24	Vsaj dodatek za popoldanski delovni čas	Brez dodatka na popoldanski urnik	Potreben dodatek za popoldanski delovni čas	Potreba
H22	Absolutno prenizka	Delo primerno za višjo plačo	Neprimerna plača	Plača
Stalnost zaposlitve				
A34	Pogodbo imam toliko časa, kolikor imamo pogodbo z ministrstvom	Pogodba sorazmerju v z ministrstvom	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
B18	Delam za določen čas	Pogodba za določen čas	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
C27	Imamo financiranje na pet let preko ministrstva. Do takrat je fiksno, če pa potem ne gre naprej, pa nimam, tudi če imam za nedoločen čas, če se ukine delovno mesto si brez	Pogodba sorazmerju v z ministrstvom	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
D17	Nedoločen čas	Pogodba naj bi načeloma veljala za nedoločen čas	Nedoločen delovni čas	Stalnost zaposlitve
D18	odvisna sem od ministrstva in od občine	Pogodba sorazmerju v z občino in	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve

		ministrstvom		
F32	Ne, vsi imamo za določen čas	Pogodba za določen delovni čas	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
F33	polni delovni čas za pet let	Pogodba za določen delovni čas	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
E22	Odvisni smo od ministrstva	Pogodba v sorazmerju z ministrstvom	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
E23	Ne moremo dobiti pogodbe za nedoločen čas	Nezmožnost pridobiti pogodbo za nedoločen delovni čas	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
E24	Je sicer ustni dogovor, da naj bi ti podaljšali ampak nikoli ne veš	Ustni dogovor glede podaljšanja pogodbe	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
G25	Načeloma ja	Pogodba naj bi načeloma veljala za nedoločen čas	Nedoločen delovni čas	Stalnost zaposlitve
G26	Omejeni zaradi razpisov	Omejenost zaradi razpisov	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
G27	Nimam pogodbe za nedoločen čas, ampak je vezano na projekt	Vezanost na projekt	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
H23	Ne, za določen delovni čas	Pogodba za določen delovni čas	Določen delovni čas	Nestalnost zaposlitve
Mobbing				
A35	Ja, tudi nekaj mobbinga	Zaznavanje mobbinga	mobbing	Nadlegovanje na delovnem mestu
A36	Nadrejeni	Od zgoraj navzdol	Potek nadlegovanja	Izvajalec nadlegovanja
A37	Vsako pravilo, ki je spremenjeno imaš občutek, da ti vržejo polena pred kolena	Občutek nepravilnega vedenja	Negativno vedenje	Nadlegovanje na delovnem mestu
B19, C28, D19, F34, E25, G28, H24	Ne	Ni zaznav mobbinga	Ni mobbinga	Nadlegovanje na delovnem mestu
H25	V določenih trenutkih zdelo, da ni bilo v redu	Občutek neprimerne	Negativno vedenje	Nadlegovanje na delovnem mestu

	ocenjeno	odziva		
Odnos z nadrejenimi				
A38	S strani nadrejenih je dosti nerazumevanja	Nerazumevanje nadrejenih	Nerazumevajoči nadrejeni	Medsebojni odnosi
B20	V redu	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
C29	Super	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
D22, F35, H27	Korekten odnos	Korekten odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
E26	Z vodjo imamo zelo dober odnos, korekten	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
E27	se še vedno lahko pogovorimo z njo vse	prostor za pogovor	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
G29	Z vsemi se dobro razumem	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
Odnos s sodelavci				
A39	z ostalimi pa se razumemo odlično	Dobro razumevanje	pozitivni odnosi	Medsebojni odnosi
B21	Res dobro razumemo	Dobro razumevanje	Pozitivni odnosi	Medsebojni odnosi
B22	Delamo en z drugim	Medsebojno sodelovanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
B23	Se dopolnjujemo	Medsebojno sodelovanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
C29, H26	Super	Dobro razumevanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
D20	Zelo super	Dobro razumevanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
D21	Sodelujemo	Medsebojno sodelovanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
F36	Prijazno delovno okolje	Dobro razumevanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
F37	Pozitivno okolje	Dobro razumevanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
F38	Dobro se razumemo	Dobro razumevanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
F39	če so kakšne nepredvidene situacije	Iznajdljivost ob nepredvidenih	Pozitiven odnos	Medsebojni

	se hitro najdemo	situacijah		odnosi
F40	Si med samo pomagamo	Medsebojno sodelovanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
E28	Dobro delava	Medsebojno sodelovanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnos
G29	Z vsemi se dobro razumem	Dobro razumevanje	Pozitiven odnos	Medsebojni odnos
Podpora s strani nadrejenih				
A40	Podpore ni	Brez podpore	Ne podpirajoči nadrejeni	Podpora
B24	Vodja mi zelo veliko pomaga	Pomoč s strani vodje	Podpirajoči nadrejeni	Podpora
C30	Imam podporo, pustijo mi proste roke	Podpora v obliki svobode	Oblika podpore	Podpora
C31	pogleda iz čisto druge strani, ki ni vezana na tukaj in dobi rešitev	Podpora pri iskanju rešitev	Oblika podpore	Podpora
C32	Se vedno lahko obrnem na njega	Nadrejeni na katerega se lahko obrnem	Podpirajoči nadrejeni	Podpora
D23	več ali manj podpira v vseh stvareh	Dobra podpora	Oblika podpore	Podpora
F41	Nas podpira	Podpiranje pri delu	Podpirajoči nadrejeni	Podpora
F42	Spodbuja zadeve	Dajanje spodbud	Oblika podpore	Podpora
F43	Daje tudi precej proste roke	Podpora v obliki svobode	Oblika podpore	Podpora
E29	V redu	Dobra podpora	Oblika podpore	Podpora
G30	Sto odstotno podporo	Dobra podpora	Oblika podpore	Podpora
G31	Mi zaupa	Podpora v obliki zaupanja	Oblika podpore	Podpora
G23	Mi prepusti stvari	Podpora v obliki svobode	Oblika podpore	Podpora
G33	Sprejema moje ideje in mi dopušča kreativen prostor	Dopuščanje kreativnega prostora	Oblika podpore	Podpora
G34	Mi pomaga z nasveti	Podpora v obliki nasvetov	Oblika podpore	Podpora

H28	V določenih pogledih je podpora, v določenih ne	Podpora odvisna od situacije	Občasno podpiranje	Podpora
H29	Je dostopna	Pomoč s strani vodje	Podpirajoči nadrejeni	Podpora
Vzdušje med sodelavci				
A41	si veliko pomagamo	Medsebojna pomoč	Pomagajoče vzdušje	Vzdušje
A42	timsko delo	Sodelovanje v timu	Pomagajoče vzdušje	Vzdušje
A43	Vsak prevzame odgovornost za neke stvari	Sklepanje dogovorov	Pomagajoče vzdušje	Vzdušje
A44	dogovarjanje	Sklepanje dogovorov	Pomagajoče vzdušje	Vzdušje
B24	Zelo dobro	Zadovoljnost z vzdušjem	Dobro vzdušje	Vzdušje
C33	Super	Pozitivno vzdušje	Dobro vzdušje	Vzdušje
D24, E30	Sproščeno	Pozitivno vzdušje	Dobro vzdušje	Vzdušje
D25	Kolegialno	Pozitivno vzdušje	Dobro vzdušje	Vzdušje
D26	Podpirajoče	Nudenje podpore	Pomagajoče vzdušje	Vzdušje
D27	Razbremenilno	Omogočanje razbremenitve	Pomagajoče vzdušje	Vzdušje
F44	Pozitivno delovno klimo	Pozitivno delovna klima	Delovno vzdušje	Vzdušje
F45	Smo delovno naravnani	Delovna naravnost	Delovno vzdušje	Vzdušje
G35	Meni se zdi super ekipa	Sodelovanje v timu	Pomagajoče vzdušje	Vzdušje
H31	Različno	Raznolikost	Raznoliko vzdušje	Vzdušje
H32	Pozitivno	Pozitivno vzdušje	Dobro vzdušje	Vzdušje
H33	sem ter tja pa pride do kakšnih trenj	Občasna trenja	Slabo vzdušje	Vzdušje
Odvisnost od sodelavcev				
A45	razporediš delo	Dogovarjanje med sodelavci	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost

A46	se lahko pogovoriš kaj so njihova opažanja glede otrok	Izražanje različnih mnenj	Odvisnost od osebnih lastnosti sodelavcev	Odvisnost
A47	Vsak ima tudi različne spretnosti	Raznolikost spretnosti	Odvisnost od osebnih lastnosti sodelaveca	Odvisnost
A48	se lahko dopolnjujemo	Dogovarjanje med sodelavci	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
B25	Ne bi ravno rekla, da sem odvisna	Mnenje o lastni neodvisnosti	Občutek neodvisnosti	Neodvisnost
B26	Če je velika skupina otrok in ,da ne morem sama vseh umiriti	Pomoč pri delu z veliko skupino otrok	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
B27	Pri pripravi kakšnih zahtevnejših delavnic	Pomoč pri pripravi zahtevnih delavnic	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
C35	Se dogovorimo	Dogovarjanje med sodelavci	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
C36	Tabore in program pa gremo vse skozi	Skupni pregled dogajanja	Dopolnjujoča odvisnost	odvisnost
D28	Smo kar sodelovalni	Dogovarjanje med sodelavci	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
F46	sem odvisna od njih v tem smislu, da oni izvajajo program in, če nekoga od njih ni moramo ta prostor zapolniti	Nadomeščanje v primeru odsotnosti	Odvisnost v primeru nadomeščanja	Odvisnost
F47	Moje delo odvisno pa niti ne	Delo, ki ni odvisno	Neodvisno delo	Neodvisnost
F48	če ne zagotovim sredstev in nekdo ne bi moral delati	Zagotavljanje sredstev za delovno mesto	Odvisnost od zagotovitve delovnega mesta	Odvisnost
E31	Zelo	Velika odvisnost	Stopnja odvisnosti	Odvisnost
E32	če ne dobim zamenjave si tega ne morem privoščiti, da bi uredila vse papirje in evalvacije	Dogovarjanje med sodelavci	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
G37	nujno pomembni zato, da lahko funkcioniramo	Brez sodelavcev ni normalnega funkcioniranja	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
G38	Jaz lahko ta čas, ko so sodelavci potem	Dogovarjanje	Dopolnjujoča	Odvisnost

	uporabim še za kakšne druge stvari, kar se tiče papirjev	med sodelavci	odvisnost	
G39	Veliko odtehta tudi zapisovanje dežurstev, ki se prenaša	Dogovarjanje med sodelavci	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
H36	se v vseh stvareh dopolnjujemo	Dogovarjanje med sodelavci	Dopolnjujoča odvisnost	Odvisnost
Tekmovalnost ali partnerstvo med sodelavci				
A49, C34, E33	Tekmovalnosti ni	Tekmovalnosti ni zaznati	Partnerski odnosi	Medsebojni odnosi
B28	Bolj partnerski	Prevladovanje partnerskih odnosov	Partnerski odnosi	Medsebojni odnosi
G36	Prevladujejo partnerski odnosi	Prevladovanje partnerskih odnosov	Partnerski odnosi	Medsebojni odnosi
H34	Partnerski odnosi	Prevladovanje partnerskih odnosov	Partnerski odnosi	Medsebojni odnosi
H35	Kdaj je mogoče občutiti rahlo rivalstvo	Občasno rivalstvo	Tekmovalni odnosi	Medsebojni odnosi
Cenjenje dela s strani sodelavcev				
A50, B30, G40	Ne vem	Nepoznavanje odgovora	Pomanjkanje informacij glede cenjena	Cenjenje
A51	Težko rečem	Nezmožnost opredelitve cenjenja	Pomanjkanje informacij glede cenjena	Cenjenje
A52	Nimam pojma	Nepoznavanje odgovora	Pomanjkanje informacij glede cenjena	Cenjenje
C37, G41	Jaz mislim, da cenijo	Verjetno cenjenje	Stopnja cenjenja	Cenjenje
D31	Same sebe pohvalimo takrat, ko stvari tečejo	Hvaljenje samih sebe	Cenjenje samih sebe	Cenjene
F49	Dobimo tudi feedback, pohvale	Cenjenje preko povratnih informacij, pohval	Cenjene v obliki povratnih informacija	Cenjenje
F50	skupaj delamo refleksije, se pogovarjamo o stvareh	Pogovarjanje in razmišljanje o stvareh	Cenjenje v obliki povratnih informacij	Cenjenje

E35	po mojem mnenju cenijo	Verjetno cenjenje	Stopnja cenjenja	Cenjenje
H37	Zelo cenijo	Visoko cenjenje	Stopnja cenjena	Cenjenje
Cenjenje dela s strani nadrejenih				
A53	Ne besedni ravni vedno hvalijo	Hvaljenje z besedami	Cenjenje dela	Cenjenje
A54	Z dejanji pa pokažejo drugače	Pomanjkanje cenjenja dela	Ne cenjenje dela	Cenjenje
C38	Da direktor ve, da poteka vse v redu	Vedenje o nemotenem poteku	Cenjenje dela	Cenjenje
C39	Ni nobenih pritožb	Ni pritožb	Sklepanje o cenjenju dela	Cenjenje
D29	Nobenih večjih pritožb	Ni pritožb	Sklepanje o cenjenju dela	Cenjenje
D30	pohvalijo sicer, čeprav imam občutek, da ne tako zelo od blizu	Bolj navidezna pohvala	Navidezno cenjenje dela	Cenjenje
F52	sem ter tja dobimo občutek, da je fino, da delamo	Občasen občutek o cenjenju dela	Cenjenje dela	Cenjenje
F53	smo malo pozabljeni, ker program ni redna dejavnost centra za socialno delo	Pozabljanje na program	Ne cenjenje dela	Cenjenje
F54	Včasih bi si želel, da bi rekla, kaj sama od sebe, ne da ti sprožiš zadeve	Želja po pristnejši pohvali	Želja po večjem cenjenju dela	Cenjenje
E34	vodja kar ceni, me spoštuje, da vidi da dajem vse od sebe in mi da to vedeti	Hvaljenje z besedami	Cenjenje dela	Cenjenje
G40	Ne vem	Brez vedenja o cenjenju	Nevednost glede cenjenja	Cenjenje
G41	Jaz mislim, da ga	Občutek o cenjenju dela	Sklepanje o cenjenju	Cenjenje
H38	Imam mešane občutke	Mešani občutki	Dvom o cenjenju dela	Cenjenje
H39	Določene stvari mogoče ne vrednoti tako kot jih jaz ocenjujem	Pomanjkanje cenjenja dela	Ne cenjenje dela	Cenjenje

Nadzor nad delom				
A55	Kaj pa vem	Brez opredelitve		
A56	Tisto kar bi se moralo nadzorovati se ne nadzoruje, tisto kar je popolnoma brez veze pa se	Neustrezen nadzor	Nadzorovanje	Nadzor
A57, C40, D32, F55, E36, G42, H40	Ne	Brez nadzorovanja	Ni nadzora	Nadzor
A58	Še vedno za vse urnike, spremembe potrebujem dovoljenje	Nadzor pri vpeljevanju vseh sprememb	Nadzorovanje	Nadzor
B31	Niti ne	Ni veliko nadzora	Malo nadzora	Nadzor
B32	Mi je všeč, da imam bolj proste roke	Brez nadzorovanja	Ni nadzora	Nadzor
C41, D33	Ne, glede tega naj bo kar tako kot je	Zadovoljnost glede nadzora	Zadovoljnost z nadzorom	Nadzor
F58, E36, G43, H42	Ne	Zadovoljnost glede nadzora	Zadovoljnost z nadzorom	Nadzor
F59	mogoče malo v tem kontekstu, da bi bil program malo bolj cenjen, da ni vedno zadnji vagon, da bi bil bolj enakovredno obravnavan	Želja po nadzoru, ki bi kazal na pomembnost programa	Želja po nadzoru	Nadzor
F56	direktorico obveščam o stvareh	Obveščanje o stvareh	Nadzorovanje	Nadzor
F57	za pomembnejše zadeve rabim njeno soglasje	Potrebno soglasje o pomembnejših zadevah	Nadzorovanje	Nadzor
H41	Imam proste roke	Brez nadzorovanja	Ni nadzora	Nadzor
Usmeritev organizacije				
A59, C42	Delamo na odnosih	V ospredju so odnosi	Usmeritev v odnose	Usmeritev
B33	Različno	Menjavanje na poudarku na odnosih in na procesu dela	Kombinirana usmeritev	Usmeritev

B34	Na začetku in proti koncu šolskega leta se mi zdi, da učna pomoč kar pride v ospredje	Postavljanje pomembnejšega pristopa v ospredje	Kombinirana usmeritev	Usmeritev
D34	Na zaupanje	Usmerjanje na zaupanje in spoštovanje	Usmeritev v odnose	Usmeritev
F60, E38	V oboje	Obojna usmeritev	Kombinirana usmeritev	Usmeritev
F61	Delavno naravnani	Pomembnost procesa dela	Usmeritev v proces dela	Usmeritev
F62	Vzpostavimo res dober delovni odnos, torej zaupanje in spoštovanje	Usmerjanje na zaupanje in spoštovanje	Usmeritev v odnose	Usmeritev
E39	prevladuje spoštovanje	Usmerjanje na zaupanje in spoštovanje	Usmeritev v odnose	Usmeritev
G44	delamo na zaupanju in spoštovanju	Usmerjanje na zaupanje in spoštovanje	Usmeritev v odnose	Usmeritev
G45	Pomemben mi je pa tudi proces dela, da delamo dobro	Pomembnost procesa dela	Usmeritev v proces dela	Usmeritev
H43	Teoretično na oboje	Obojna usmeritev	Kombinirana usmeritev	Usmeritev
H44	Praktično pa bolj na procese	Pomembnost procesa dela	Usmeritev v proces dela	Usmeritev
H45	Manjka malo te pristnosti	Pomanjkanje pristnosti	Usmeritev v proces dela	Usmeritev
Reševanje konfliktov in nesporazumov med sodelavci				
A60	Vse predebatira	Pogovarjanje med sodelavci	Pogovor	Razrešitev konflikta
B35	Smo se vedno pogovorili	Pogovarjanje med sodelavci	Pogovor	Razrešitev konflikta
C43	Pogovorimo se	Pogovarjanje med sodelavci	Pogovor	Razrešitev konflikta
D35	Skomunciramo zadeve sproti	Pogovarjanje med sodelavci	Pogovor	Razrešitev konflikta
F63	stvari poskušajo ubesediti	Pogovarjanje med sodelavci	Pogovor	Razrešitev konflikta
F64	skupaj nato poiščemo	Pogovarjanje med	Pogovor	Razrešitev

	pravo rešitev	sodelavci		konflikta
F65	se pa srečujemo na intervizijah	Srečevanje na intervizijah	Intervizija	Razrešitev konflikta
F66	bi verjetno prosili za pomoč kakšnega socialnega delavca iz centra, v končni fazi pa tudi direktorico	Možnost iskanja pomoči pri soc. delavcih iz centra ali pri direktorici	Potencialna razrešitev konflikta	Razrešitev konflikta
E40, G46, H46	S pogovori	Pogovarjanje med sodelavci	Pogovor	Razrešitev konflikta
G47	Z ozaveščanjem, refleksijami	Pogovarjanje med sodelavci	Pogovor	Razrešitev konflikta
H47	Malo prespiš zadeve	Pomiritev s spanjem	Spanje	Razrešitev konflikta
Odnos z uporabniki				
A61	Imam različne odnose	Situacijska odvisnost	Različen odnos	Medsebojni odnosi
A62	Z enimi sem si bolj blizu	Bližina	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
A63	Z drugimi, ki so bolj na novo pa se ta odnos šele razvija	Razvijajoč odnos pri novih uporabnikih	Razvijajoč odnos	Medsebojni odnosi
B36, G48	Dober	Dober odnos	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
C44	Super	Dober odnos	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
C45	radi me majo, jaz imam rada njih	Dober odnos	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
C46, D37	Zaupanje	Bližina	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
C47	So padci	Občasni padci	Občasno negativni odnos	Medsebojni odnosi
D36	Sem sproščena	Dober odnos	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
D38	Na neki varnosti	Bližina	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
D39	strokoven, kar se tiče postavljanja meja	Postavljanje pravil z namenom učenja njihovega upoštevanja	Strokoven odnos	Medsebojni odnosi

F67	se trudim vzpostaviti lep delovni odnos	Dober odnos	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
F68	Je pa čisto odvisno	Situacijska odvisnost	Različen odnos	Medsebojni odnosi
F69	Z nekaterimi se srečujemo poredko	Bolj po redki odnosi	Občasni odnos	Medsebojni odnosi
F70	z nekaterimi pa so bolj trdne vezi	Bližina	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
F71	z vsemi dobro razumemo	Dober odnos	Pozitivni odnos	Medsebojni odnosi
E41	Menda sem zelo stroga	Sklepanje o strogosti	Strog odnos	Medsebojni odnosi
E42	Sočuten	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
E43	nekdo doma nima nekih pravil, struktur postavljenih, poskušamo tukaj postaviti, da ima vsaj tukaj neka pravila, ki se jih drži	Postavljanje pravil z namenom učenja njihovega upoštevanja	Strokoven odnos	Medsebojni odnosi
G49	Spoštljiv in enakovreden odnos	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
H48	Najboljši	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
H49	Imam občutek za otroke	Dober odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
H50	Osebnostno	Oseben odnos	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi
H51	Tukaj in zdaj	Odnos sedanjosti v	Pozitiven odnos	Medsebojni odnosi

Izgorevanje

Naloge na delovnem mestu				
A64, C50, D43, F75, E50	Pisanje poročil	Priprava poročila	Priprava	Naloge
A65, H53	Priprava programov	Priprava aktivnosti	Priprava	Naloge
A66	Sodelovanje z lokalno skupnostjo	Povezovanje s skupnostjo	Skupnostno socialno delo	Naloge

A67	Karkoli kar bi bilo lahko koristno za skupnost	Vse kar koristi skupnosti	Skupnostno socialno delo	Naloge
A68, C55, G54	Sodelovanje s šolo	Sodelovanje z izobraževalnimi institucijami	Sodelovanje	Naloge
A69	nenehno razmišljanje kako bi močna področja pri otrocih našel	Iskanje močnih področij pri otrocih	Pomoč otrokom	Naloge
A70	Kako bi razvijal šibkejša	Razvijanje šibkejših področij	Pomoč otrokom	Naloge
A71	Kako bi jim dvignil samozavest	Dvigovanje samozavesti	Pomoč otrokom	Naloge
A72	Razmišljanje izven okvirjev	Široko razmišljanje	Pomoč otrokom	Naloge
A73	Individualno svetovanje	Delo s posameznikom	Pomoč otrokom	Naloge
B37	Pripravljam učno pomoč	Pripravljanje materiala za učenje	Pomoč otrokom	Naloge
B38	Pomagam se jim učiti	Pomoč pri učenju	Pomoč otrokom	Naloge
B39	Pomagam pri nalogah	Pomoč pri učenju	Pomoč otrokom	Naloge
B40, H54	Vodim delavnice	vodenje delavnic	Vodenje	Naloge
B41	Pogovorne skupine	Vodenje pogovornih skupin	Vodenje	Naloge
C49	Finance	Vodenje financ	Vodenje	Naloge
C51, F74	Razpisi	Javljanje na razpise	Priprava	Naloge
C52	Vodenje prostovoljcev	Vodenje prostovoljcev	Vodenje	Naloge
C53	Vodenje strokovnih delavcev	Vodenje strokovnih delavcev	Vodenje	Naloge
C54, G53	Sodelovanje z družinami	Sodelovanje z družinami	Sodelovanje	Naloge
C56	Skrbi za hišo	Oskrbovanje hiše	Oskrbovanje	Naloge
C57	investicije	Skrb za investiranje	Investiranje	Naloge
D40	Planiranje aktivnosti	Priprava aktivnosti	Priprava	Naloge
D41	Izvajanje aktivnosti	Vodenje delavnic	Vodenje	Naloge
D42	Načrtovanja	Priprava načrtov	Priprava	Naloge

F72	Koordinativno-organizacijska	Koordinativno-organizacijsko vodenje	Vodenje	Naloge
F73	Krovne zadeve programa	Koordinativno-organizacijsko vodenje	Vodenje	Naloge
F76	Pridobivanje finančnih virov	Pridobivanje finančnih virov	Pridobivanje virov	Naloge
F77	Razporejanje zaposlenih in prostovoljcev	Urejanje razporeda zaposlenih in prostovoljcev	Razporejanje	Naloge
F78	Spremljam predvsem javnega delavca, ki hodi na dom	Spremljanje javnega delavca na terenu	Spremljanje	Naloge
F79	Poskrbim tudi za to, da vsi uporabniki dobijo program	Obveščanje uporabnikov o poteku programa	Obveščanje	Naloge
E44	Vodenje enote	Vodenje enote	Vodenje	Naloge
E45	Urejevanje statističnih evidenc	Vodenje statistke	Vodenje	Naloge
E46	evalvacij	Vodenje evalvacij	Vodenje	Naloge
E47	Izdelava mesečnega programa	Izdelovanje mesečnega programa	Izdelovanje	Naloge
E48	Iskanje idej za počitniške aktivnosti	Priprava aktivnosti	Priprava	Naloge
E49	Druženje z otroki	Druženje z otroki	Pomoč otrokom	Naloge
G50	Odgovorna sem za dinamiko	Skrb za dinamiko	Pomoč otrokom	Naloge
G51	Programski del	Izdelava programskega dela	Izdelovanje	Naloge
G52	Počitniški program	Priprava aktivnosti	Priprava	Naloge
Preobremenjenost				
A74	Dostikrat	Velikokrat	Pogostost	Preobremenjenost
A75	Vseh obveznosti, ki jih je treba opraviti	Prevelik obseg dela	Razlog	Preobremenjenost
A76	Če zraven nekoga uvajam	vzporedno uvajanje nekoga	Razlog	Preobremenjenost
B42	Ne bi rekla	Ne čuti preobremenjenosti	Brez občutka obremenjenosti	Preobremenjenost

C58	Včasih	Občasno	Pogostost	Preobremenjenost
C59	Kar se tiče papirjev	Delo s papirji	Razlog	Preobremenjenost
D44, E51, H55	Ja	Velikokrat	Pogostost	Preobremenjenost
D45	Delovni čas	Delovni čas	Razlog	preobremenjenost
D46	Obdobje teh poročil, evidenc, dokumentacije	Obdobje birokracijskih zadev	Časovno obdobje	Preobremenjenost
F80, G55	Se počutim preobremenjeno	Občutenje preobremenjenosti	Občutek preobremenjenosti	Preobremenjenost
F81	obdobja v letu, ko je ogromno enih stvari, ko v programskem delu peljemo polno enih stvari in še vsakodnevno dogajanje	obdobja napolnjena z delom	Časovno obdobje	Preobremenjenost
F82	obdobja, ko je treba pripraviti ogromno poročil	Obdobje birokracijskih zadev	Časovno obdobje	Preobremenjenost
E52	ko sem sama, ko je preveč otrok in premalo sodelavcev	Nesorazmerje med številom sodelavcev in otrok	Razlog	Preobremenjenost
E53	ko rešujemo situacije otrok in starši niso preveč sodelujoči, ali ne znajo biti, ne znajo delati z otrokom in potem čutiš, da je vse na tebi	Prevzemanje odgovornosti za uspeh otroka	Razlog	Preobremenjenost
G56	ko imam veliko stvari, sem v zamudah in vzamem stvari za domov	Prevelik obseg dela	Razlog	Preobremenjenost
H56	Ko ti zmanjka časa za dobre ideje, za statistiko, poročila	Prevelik obseg dela	Razlog	Preobremenjenost
Izčrpanost				
A77	Niti nisem izčrpana	Izčrpanje v majhni meri	Rahlo izčrpanje	Izčrpanost
B43	Ne bi rekla	Ne čuti izčrpanosti	Občutek neizčrpanosti	Izčrpanost
C60	Ne	Ne čuti izčrpanost	Občutek neizčrpanosti	Izčrpanost
D47, E54	Ja	Čutenje izčrpanosti	Občutek izčrpanosti	Izčrpanost
F83	Zdaj niti ne	Trenutno ne čuti izčrpanosti	Občutek neizčrpanosti	Izčrpanost
G57	Trenutno ne	Trenutno ne čuti	Občutek	Izčrpanost

		izčrpanosti	neizčrpanosti	
G58	Sem pa bila	Trenutno ne čuti izčrpanosti	Občutek neizčrpanosti	Izčrpanost
D48	Malo privatnih stvari	Privatne stvari	Razlog za izčrpanost	Izčrpanost
G59	Dogajale so se tudi stvari na osebni ravni	Vzporedno odvijanje stvari na osebni ravni	Razlog za izčrpanost	Izčrpanost
E55	se nisem še nekako naučila odklopiti službo	Nezmožnost odklopite službe	Razlog za izčrpanost	Izčrpanost
H57	Med nosečnostjo sem bila ja	Nosečnost	Razlog za izčrpanost	Izčrpanost
H58	Nisem več fizično zmogla	Fizična nezmogljivost	Posledica izčrpanosti	Izčrpanost

Dejavniki izven delovnega okolja

Dejavniki izven delovnega okolja, ki povzročajo stres				
A78	Občasno partnerski odnosi	Odnosi s partnerjem	Partnerski odnosi	Medosebni odnosi
B44	S partnerjem iščeva stanovanje	Iskanje stanovanja skupaj s partnerjem	Skupno iskanje stanovanja	Iskanje nepremičnine
C61	Če mojim otrokom ne gre v šoli	Skrb za otroke	Starševske dolžnosti	Napori vsakdanjega življenja
C62	Doma ni pospravljeno	Delo v gospodinjstvu	Gospodinjsko delo	Napori vsakdanjega življenja
C63	Smrt v družini	Smrt bližnjega	Smrt	Stresni življenjski dogodki
C64	Finance	Skrb za finančno stanje	Finance	Napori vsakdanjega življenja
D49	Družinska-zdravstvena situacija	Bolezen v družini	Bolezen	Stresni življenjski dogodek
F83	Bitka s časom	Razporejanje časa	Razporeditev časa	Napori vsakdanjega življenja
E56	Služba	Služba	Služba	Napori vsakdanjega življenja
E57	Delovnik	Delovni čas	Razporeditev časa	Napori vsakdanjega

				življenja
G60	Če moram narediti nekaj nenadnega, neplaniranega	Nepričakovana situacija	Nepričakovani dogodki	Napori vsakdanjega življenja
H59	Vožnja	Vožnja v službo	Služba	Napori vsakdanjega življenja
H60	potni stroški niso povrnjeni v celoti, ampak samo javni prevoz, ki ne zadostuje za bencin	Nepopolno povrnjeni stroški za prevoz	Finance	Napori vsakdanjega življenja
Prenašanje stresa iz službe domov in obratno				
A79	Iz službe domov ja	Prinašanje službenega stresa domov	Prenos stresa domov	Prenos stresa
A80, H63	Obratno ne	Stres v službo se ne prinaša	Brez prenašanja stresa v službo	Prenos stresa
C65	Mislim da ne	Stres iz službe se ne prinaša	Brez prenašanja stresa iz službe	Prenos stresa
D50	Ja seveda	Prenašanje stresa	Obojestransko prenašanje	Prenos stresa
D51	Oboje se meša	Prenašanje stresa	Obojestransko prenašanje	Prenos stresa
A81	Kadar je v službi vsega dovolj	Preveč vsega v službi	Preobremenjenost	Vzrok
A82	Kadar imam veliko stvari	Preveč vsega v službi	Preobremenjenost	Vzrok
A83	Se na polno dogaja	Preveč vsega v službi	Preobremenjenost	Vzrok
B45	Občasno	Nekajkrat	Pogostost prenašanja	Prenos stresa
B46	kadar pripravljam kakšno učno pomoč, kjer tudi sama ne vem točno za kaj gre	Pomanjkanje znanja pri pripravi učne pomoči	Pomanjkanje znanja pri pripravi nalog	Vzrok
C66	Bolj bi rekla, da včasih kadar me doma kaj, da se moram tukaj »skulirati«	Prinašanje stresa iz doma v službo	Prenos stresa v službo	Prenos stresa
F84	Ne več toliko	Nekajkrat	Pogostost prenašanja	Prenos stresa

F85	Prinašam tudi stres iz doma v službo	Prinašanje stresa iz doma v službo	Prenos stresa v službo	Prenos stresa
G61	Od doma v službo pa mislim, da ja	Prinašanje stresa v službo	Prenos stresa v službo	Prenos stresa
G62	Če se mi zgodi kaj negativnega	v primeru negativnih dogodkov	Negativni dogodki	Vzrok
E58	Ja	Prenašanje stresa	Obojestransko prenašanje	Prenos stresa
E59	Ne znam odklopiti službe	Razmišljanje o službi	Nezmožnost odklopite službe	Vzrok
E60	Obratno se trudim da ne	Trud o ne prinašanju stresa v službo	Prenos stresa v službo	Prenos stresa
H61	Tudi	Prinašanje službenega stresa domov	Prenos stresa domov	Prenos stresa
H62	Sem utrujena čez vikend	Utrujenost čez vikende	Utrujenost	Posledica

Vplivi stresa

Vpliv stresa na delo z otroki in mladostniki				
A84	Ne bi rekla, da vpliva v veliki meri	Vplivanje v majhni meri	Malo vplivanja	Vpliv stresa
C67	Niti ne vpliva	Vplivanje v majhni meri	Malo vplivanja	Vpliv stresa
D52	Načeloma to ne vpliva	Vplivanje v majhni meri	Malo vplivanja	Vpliv stresa
A85	kdaj kakšno stvar zaradi stresa preveč »kiksne«	Občasno manjša napaka zaradi stresa	Napaka	Posledica
B47	nisem bila še nikoli tako močno pod vplivom stresa	Brez izkušnje močnega vpliva stresa	Brez vpliva stresa	Vpliv stresa
C47	So padci	Padec	Napaka	Posledica
C48	kakšne take situacije, da si nezadovoljen doma, takrat kaj useka ven	Nezadovoljstvo v domačem okolju	Nezadovoljstvo	Razlog
D53	prehitro odreagiraj	Prehitro odreagiranje	Nagle reakcije	Posledica

F86	Si malo razdražljiv	Večja mera razdražljivosti	Razdražljivost	Posledica
F87	se ne posvetiš posamezniku kot bi se mu v drugih okoliščinah	Manj posvečanja posameznikom	Manjša učinkovitost	Posledica
F88	Nisi tako pozoren	Slabša pozornost	Manjša učinkovitost	Posledica
E61	nimaš volje in energije, da bi se sploh kakšno igrice igral	Brez volje za igranje igrice	Manjša učinkovitost	Posledica
E62	ne zaznavam kaj mi otrok govori, kadar gre za te vsakdanje pogovore	Slabša pozornost	Manjša učinkovitost	Posledica
E63	Fizično v določenem trenutku ne morem več poslušati	Nesposobnost fizičnega poslušanja	Manjša učinkovitost	Posledica
G63	Nisem zgovorna	Manjša zgovornost	Slabša komunikacija	Posledica
G64	Se ne smejim	Brez smeha	Spremenjena neverbalna komunikacija	Posledica
G65, H64	Sem bolj razdražljiva	Večja mera razdražljivosti	Razdražljivost	Posledica
Vpliv stresa na odnos z zaposlenimi				
A86, B48	ne vpliva na naš odnos	Brez vpliva stresa	Ni vpliva stresa	Vpliv stresa
C68	Pogovorimo se, če je kaj takega	Pogovor v primeru vplivanja	Vplivanje	Vpliv stresa
D54	Deluje razbremenilno	Razbremenjujoči vpliv	Vplivanje	Vpliv stresa
F89	povem, da razumejo situacijo	Obveščanje o spremembi razpoloženja	Manjše vplivanje	Vpliv stresa
E64	če imaš pristen odnos, da si zaupaš, da je veliko lažje	Manjše vplivanje v primeru pristnih odnosov	Manjše vplivanje	Vpliv stresa
G66	Nisem tako odzivna	Slabša odzivnost	Odzivanje	Posledica
H65	Malo preveč osebno jemljem stvari	Preveliko projiciranje stvari nase	Občutljivost	Posledica
H66	Prej sem me dotakne	Večja občutljivost	Občutljivost	Posledica

Vpliv stresa na ostalo				
A87, B49	Na partnerski odnos, občasno	Stres včasih vpliva na partnerski odnos	Odnos	Vpliv stresa
C69	Na nič	Ne vpliva	Ni vpliva stresa	Vpliv stresa
D55	Na spalne navade	Spalne navade	Navade	Vpliv stresa
D56, H69	Na prehranjevalne navade	Prehranjevalne navade	Navade	Vpliv stresa
D57	Vse ostale navade	Ostale navade	Navade	Vpliv stresa
F90	Na vse	na vse stvari	Na celoto	Vpliv stresa
E65	Na odnos z družino	odnosi v družini	Odnos	Vpliv stresa
G67	Na prebavo	Težave s prebavo	Težave	Vpliv stresa
G68	Na težo	Težave s težo	Težave	Vpliv stresa
G69	Imam povišan apetit	Prehranjevalne navade	Navade	Vpliv stresa
H67	Na fizično počutje	Fizično počutje	Počutje	Vpliv stresa
H68	Pomanjkanje časa za hobije	Zanemarjanje stvari, ki te veselijo	Zanemarjanje hobijev	Vpliv stresa
Spremembe na telesni, čustveni, vedenjski, kognitivni ravni pod vplivom stresa				
A88	Hitrejše bitje srca	Povečan utrip srca	Fiziološka posledica	Posledica
C70	Povečana telesna teža	Povečana telesna teža	Vedenjska posledica	Posledica
D61, E69	Nespečnost	Težave s spanjem	Vedenjska posledica	Posledica
B52	Ne zaznavam sprememb	Ni zaznavanja sprememb	Nezaznavanje sprememb	Brez znakov
A89	Nemir	Nemirnost	Vedenjska posledica	Posledica
A90	Slaba volja	Slabovoljnost	Psihična posledica	Posledica
A91	Obup	Obupanost	Psihična posledica	Posledica
B50	Živčna	Živčnost	Psihična posledica	Posledica
B51, H71	Brez volje	Brezvoljnost	Psihična posledica	Posledica

D58, E68	Manjša koncentracija	Slabša pozornost	Kognitivna posledica	Posledica
D59	Manjši fokus	Slabša koncentracija	Kognitivna posledica	Posledica
D60	Nihanje razpoloženja	Spremembe v razpoloženju	Psihična posledica	Posledica
F91	Ne morem dihati	Težave z dihanjem	Telesna posledica	Posledica
F92	Sedim, kot bi bila na trnih	Zakrčeno sedenje	Vedenjska posledica	Posledica
F93	Zmoti vsak hrup	Slabša koncentracija	Kognitivna posledica	Posledica
E66, H70	Utrujena sem	Utrujenost	Psihična posledica	Posledica
E67	Sem z glavo težko pri stvari	Slabša koncentracija	Kognitivna posledica	Posledica
G70	Težko držim fokus	Slabša koncentracija	Kognitivna posledica	Posledica
G71	Težko se zberem	Slabša koncentracija	Kognitivna posledica	Posledica
G72	Sem težko umirjena sama s sabo	Nezmožnost sprostiti se	Psihična posledica	Posledica
G73	Težko si prizemljen, si nekje odsoten	Odsotnost	Psihična posledica	Posledica

Obvladovanje in premagovanje stresa

Zaupna oseba				
A92	Pogovorim se s sodelavci	Pogovarjanje s sodelavci	Sodelavci	Opora
A93	Na mamo	Pogovor z mamo	Družina	Opora
B53	odvisno	Odvisno od vrste stresa	Različna opora	Opora
B54	Najboljšo prijateljico	Pogovor s prijateljico	Socialna opora	Opora
C71	Krog dveh, treh prijateljic	Pogovor s prijateljico	Socialna opora	Opora
D62	Grem v gozd	Samota	Lastna opora	Opora
D63	Si poiščem prostor	Samota	Lastna opora	Opora

	relaksacije			
F94	Odvisno pod kakšnim stresom sem	Odvisno od vrste stresa	Različna opora	Opora
F95	oba sodelavca, ali pa na kakšno sodelavko s centra	Pogovarjanje s sodelavci	Sodelavci/sodelavke	Opora
F96	najožjo socialno mrežo	Socialna mreža	Socialna opora	Opora
E70	Na partnerja	Partner	Partner	Opora
E71	sodelavke	Pogovarjanje s sodelavci	Sodelavke	Opora
G74	Na terapevtko	Terapevтка	Strokovna oseba	Opora
H71	Na prijateljico	Pogovor s prijateljico	Socialna opora	Opora
H72	Družino	Družina	Družina	Opora
Spoprijemanje s trenutki stresa				
A94	Zaprem se v pisarno in malo zadiham	Zapiranje v pisarno in dihanje	Zasebnost	Spoprijemanje s stresom
A95	Si poskušam ustvariti eno sliko, da niso oni, ki ti nekaj povzročajo, ampak da je to pri tebi	Ustvarjanje slike, da zadeve v resnici niso tako stresne	Preusmerjanje misli	Spoprijemanje s stresom
D64	Grem v gozd	Umik v naravo	Zasebnost	Spoprijemanje s stresom
E72	Grem teči in predelam stvari	Šport	Fizična aktivnost	Spoprijemanje s stresom
E73	greš na vsake toliko časa na dopust, za podaljšan vikend	Podaljšan vikend ali dopust	Oddih	Spoprijemanje s stresom
G75	Pomaga mi narava	Umik v naravo	Zasebnost	Spoprijemanje s stresom
H73	Zadevo prespim	Spanje	Spanje	Spoprijemanje s stresom
H74	Imam pogovor	Pogovor	Socialna opora	Spoprijemanje s stresom
H75	Si naredim neko strategijo, kam zdaj iti	Načrt za naprej	Osebna navada	Spoprijemanje s stresom
H76	Določene stvari naredim	Dokončevanje nalog, ki	Delo	Spoprijemanje s stresom

		povzročajo stres		
B55	Vodena meditacija	Tehnike sproščanja	Sprostitev	Premagovanje stresa
A96	Cigaret	Kajenje	Osebne navade	Premagovanje stresa
A97, F99, G78	Sprehod	Hoja	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
B56, E74	Sprehod s kužkom	Hoja	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
A98, E75	Joga	Izvajanje joge	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
A99	Glasba	Poslušanje glasbe	Sprostitev	Premagovanje stresa
A100	Kava	Pitje kave	Osebne navade	Premagovanje stresa
B57, D65, F97, F101	Narava	Naravno okolje	Sprostitev	Premagovanje stresa
B58	Da gledam komedije	Ogled filma	Osebne navade	Premagovanje stresa
C72	Grem ven	Naravno okolje	Sprostitev	Premagovanje stresa
C73	Smučanje	šport	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
C74	Tenis	Šport	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
C75	Hribi	Hoja	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
D66	Tehnike sproščanja	Tehnike sproščanja	Sprostitev	Premagovanje stresa
D67	Dihalne vaje	Tehnike sproščanja	Sprostitev	Premagovanje stresa
D68	Hoja	Hoja	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
F98	Sem fizično dejavna	Šport	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
F100	Svež zrak	Naravno okolje	Sprostitev	Premagovanje stresa
E76	Pogledam kakšen film	Ogled filma	Osebne navade	Premagovanje stresa

E77	Grem na večerjo s prijateljicami	Večerja s prijateljicami	Socialna opora	Premagovanje stresa
E78	Nekaj, da razbiješ tisto rutino	Stvar, ki je ne počneš vsak dan	Nevsakdanja stvar	Premagovanje stresa
G76	Šport	Šport	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
G77	Ples	Ukvarjanje s plesom	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
G79	Branje	Branje	Osebne navade	Premagovanje stresa
H77	Trenutno nič	Nič	Nič	Premagovanje stresa
H78	Sem bila pa zelo športno aktivna	Šport	Fizična aktivnost	Premagovanje stresa
Podpora, ki jo ponuja organizacija				
A101, B59, C76, D69, F102	supervizija	Supervizijska srečanja	Srečanja	Podpora organizacije
A103, B60, F103, E80, G80, H80	intervizija	Intervizijska srečanja	Srečanja	Podpora organizacije
C77	Lahko direktorju vse povem	Podpora nadrejenega	Nadrejeni	Podpora organizacije
F104	povezani v mrežo preventivnih programov za mlade Slovenije, kjer so tudi drugi dnevni centri	Povezovanje v mrežo preventivnih programov za mlade Slovenije	Mreža preventivnih programov za mlade Slovenije	Podpora organizacije
F105	izobraževanje	Izobraževanja	Izobraževanja	Podpora organizacije
E81	Strokovne sestanke	Strokovni sestanki	Sestanki	Podpora organizacije
E82	Omogočili tečaj čuječnosti	Tečaj čuječnosti	Tečaj	Podpora organizacije
G81	Zelo mi je bil všeč tečaj čuječnosti	Tečaj čuječnosti	Tečaj	Podpora organizacije
H79	Bolj nič	Slaba podpora	Kakovost podpore	Kakovost podpore
Podpora organizacije				

A102	Se mi zdi čisto v redu	Pozitiven odziv	Zadovoljnost s podporo organizacije	Zadovoljnost
B61	Usposabljanja kako se konstruktivno spoprijemati s stresom, samoobvladovanje	Usposabljanja na temo stresa, samoobvladovanja	Potreba pri podpori organizacije	Potreba
C78, H81	Lastna supervizija	Supervizija za soc. delavke v programih	Potreba pri podpori organizacije	Potreba
D70	lahko bila kakšna usposabljanja in delavnice za kakšne tehnike	Usposabljanje in delavnice za različne tehnike	Potreba pri podpori organizacije	Potreba
F106	supervizijo za strokovne delavke	Supervizija za socialne delavke v programih	Potreba pri podpori organizacije	Potreba
F107	superviziji za prostovoljce, javne delavce	Supervizija za prostovoljce in javne delavce	Potreba pri podpori organizacije	Potreba
E79	Bi potrebovali supervizijo	Supervizija za socialne delavce v programih	Potreba pri podpori organizacije	Potreba
G82	Potrebna supervizija	Supervizija za socialne delavce v programih	Potreba pri podpori organizacije	Potreba
Potrebni ukrepi za zmanjšanje stopnje stresa				
A104	Stalen kader	Stalnost kadra	Kader	Ukrep
A105	Finance, ki so namenjene za program	Zagotovljeno financiranje programa	Financiranje programa	Ukrep
B63, C81	Zvišanje plač	Višja plača	Plača	Ukrep
B64	Na splošno prevladovala večja povezanost	Večja medsebojna povezanost	Medsebojna povezanost	Posameznik
C79	Ali ponedeljek ali petek prosto	Dodatni prost dan	Delovni čas	Ukrep
C80	Ob petkih malo prej zaključili	Zgodnejše zaključevanje ob petkih	Delovni čas	Ukrep
D71	Prilagoditev delovnega časa	Sprememba urnika	Delovni čas	Ukrep

D72	bolj smiselne zahteve kar se tiče vodenja dokumentacije v organizaciji	Organiziranje smiselnega vodenja dokumentacije	Način dela	Ukrep
D73	poudarek na strokovnem delu z otroki, ne na papirjih	Več poudarka na strokovnosti	Način dela	Ukrep
D74	delavnice, vsebine, da bi se spoznal ali se naučil neke metode	Koristne delavnice določenih metod	Delavnice	Ukrep
F108	mora človek imeti sam sebe rad in poskrbeti zase	Ljubezen do samega sebe	Osebna lastnost	Posameznik
F109	Povečanje kadra	Večji kader	Kader	Ukrep
F110	Dodatni strokovnjaki	Strokovnjaki različnih profilov	Kader	Ukrep
E83	Moral bi imeti enega rednega sodelavca	Stalnost kadra	Kader	Ukrep
E84	urnik	Sprememba urnika	Delovni čas	Ukrep
G83	Spremenjen urnik	Sprememba urnika	Delovni čas	Ukrep
G84	Glede kadra pa nisem odločena. Po eni strani bi bilo dobro, po drugi bi pa lahko prihajalo do več nesoglasij, sploh v tem prostoru, ki je bolj majhen	Neopredeljenost glede zviševanja kadra	Kader	Ukrep
H82	v praksi realizirati določene napredke v smislu programa, tako da so slišani delavci	Upoštevanje delavčevih predlogov za izboljšanje programa	Upoštevanje predlogov	Ukrep

9.4 Osno kodiranje

1. Izvor stresa

Pritrditev

- Strinjanje
- ✓ Pozitiven odgovor (A1, B1, D1, C1, E1, G1, H1)

Stresna situacija

- Nepoznavanje okoliščin

- ✓ Soočanje z neznanimi situacijami (A2)
- Obremenjenost
- ✓ Veliko dela (A3, A7, F2)
- ✓ Prevelik obseg dela (D2)
- ✓ Obremenjenost z reševanjem problemov (F3)
- ✓ Opravljanje dela čez celi dan (F7)
- ✓ Veliko število otrok in mladostnikov (C3)
- ✓ Skrbi, ki nastopijo ob vstopu v novo službo (H2)
- Značilnost otrok
- ✓ Življenjske zgodbe otrok (A4)
- ✓ Veliko števila želja (C4)
- ✓ Neobvladljivi otroci (G8)
- Dvom o lastnih sposobnostih
- ✓ Dvom v učinkovitost opravljanja svojega dela (A5)
- Birokracija
- ✓ Pisarniške zadeve (A8)
- ✓ Pravočasno in kakovostno javljanje na razpise (F6)
- ✓ Pisanje poročil (G3)
- ✓ Pisanje uradnih zaznamkov (G4)
- Nerazumevajoči nadrejeni
- ✓ Nerazumevanje s strani nadrejenih (A9)
- Značilnost dela
- ✓ Opravljanje različnih nalog ob povečanem obisku otrok in mladih (A10)
- ✓ Priprava gradiva za učenje (B2)
- ✓ Usmerjanje energije v dinamiko (C5)
- ✓ Ustvarjanje smiselnosti določenih nalog za otroke (C6)
- ✓ Motiviranje otrok (C7)
- ✓ Nudjenje učne pomoči (C8)
- ✓ Skupinska dinamika (D3)
- ✓ Delo s prostovoljci in javnimi delavci (E2)

- ✓ Uvajanje (E3)
- ✓ Soočanje otrok z menjavami zaposlenih (E4)
- ✓ Pomanjkanje miru za dokončanje nalog (G6)
- Nesodelovanje s strani staršev
- ✓ Neopravljene dolžnosti staršev (A11)
- ✓ Neuspeli poskus sodelovanja z mamo (A12)
- Osebnostna značilnost
- ✓ Težava pri predajanju znanja (B3)
- Zaključevanje šolskega leta
- ✓ Iztekanje šolskega leta (B4)
- Aktivnosti
- ✓ Gostota aktivnosti (F4)
- Delovni čas
- ✓ Popoldanski delovni čas (C2)
- ✓ Delovnik (G7)
- Pomanjkanje kadra
- ✓ Brez zagotovitve sodelavca (E5)
- Časovni pritisk
- ✓ Lovljenje rokov (G2)
- Delovni prostor
- ✓ Stiska s prostorom (G5)
- ✓ Pomanjkanje prostora za individualno delo (H3)
- ✓ Vzdrževanje dnevnega centra (F5)

Vrsta stresa

- Negativni stres
- ✓ Prevladovanje negativnega stresa (A13)
- ✓ Negativni stres (D4)
- ✓ Trenutki negativnega stresa (C9)
- ✓ Vedno več pojavljanja negativnega stresa (H6)

- Pozitivni stres
- ✓ Preoblikovanje v pozitivni stres (A14)
- ✓ Veliko pozitivnega stresa (C10)
- ✓ Izničenje negativnega stresa (C12)
- ✓ Pozitiven začetek (H4)

Stresna okoliščina

- Negativna stresna okoliščina
- ✓ Neuspeli poizkus (A15)
- ✓ Naporno zaključevanje šolskega leta (B5)
- ✓ Težave pri posredovanju šolske snovi (B6)
- ✓ Prezemanje odgovornosti za slab uspeh uporabnikov (B7)
- ✓ Brez zagotovitve sodelavca (F11)
- ✓ Veliko porabljenega časa za neuspelo rešitev (E9)
- ✓ Naporen delovni čas (H7)
- ✓ Izčrpanost (H8)
- Pozitivna stresna okoliščina
- ✓ Sporočanje dobrih novic s strani uporabnikov (C11)
- ✓ Začetki novih stvari, projektov (D5)
- ✓ Nemoten potek dela (F9)
- ✓ Sklenjeni dogovori (F10)
- ✓ Priprava projektov (E6)
- ✓ Uspešna izvedba in priprava obsežnejših delavnic (E7)
- ✓ Dodatno organiziranje aktivnosti (G9)
- ✓ Vznemirljivi začetki (H5)
- Situacijska odvisnost
- ✓ Različne zgodbe otrok (E8)
- ✓ Odvisnost od situacije (G10, F8)

2. Dejavniki, ki povzročajo stres znotraj delovnega okolja

Dejavniki, ki znotraj delovnega okolja najpogosteje povzročajo stres

Organizacijska struktura

- Nesmiselne spremembe pravil
- ✓ Spremembe pravil, ki nimajo smisla (A16)
- Kader
- ✓ Menjavanje zaposlenih (A17)
- ✓ Premalo zaposlenih (C13, F13, H11)

Značilnost dela

- Birokracija
- ✓ Birokracija (A18)
- Dinamika
- ✓ Pomanjkanje miru (G12)
- Vrednost dela
- ✓ Premalo vrednoteno delo (D7)

Delovno okolje

- Delovni prostor
- ✓ Želja po večjem prostoru in zasebnosti (A19, F15, H10)
- ✓ Hladen prostor (B9)
- ✓ Prostor s premalo dnevne svetlobe (E11)

Osebnostne značilnosti

- Različnost zaposlenih
- ✓ Dvom v lastne sposobnosti (B8)

Konfliktnost vloge

- Usklajevanje vlog
- ✓ Usklajevanje poklicne in družinske vloge (C14)

Delovni čas

- Delovni čas
- ✓ Razpored delovnega časa (C15, E10, G11)
- ✓ Popoldanski delovni čas (D6, H9)

Zanesljivost službe

- Število uporabnikov

- ✓ Pogojene glede na število uporabnikov (C16)
- Nestalnost zaposlitve
- ✓ Nestalnost zaposlitve (H12)

Nagrada

- Finance
- ✓ Plača (D8)

Izgorevanje

- Obremenjenost
- ✓ Velika obremenitev (D9)
- ✓ Pomanjkanje časa (F12)

Finance

- Financiranje
- ✓ Premalo financ (F14)

Razporeditev delovnega časa

Razporeditev delovnega časa

- Delovni čas
- ✓ Dopoldanski delovni čas (A20, C17, D11, F16)
- ✓ Popoldanski delovni čas (B10, C18, D12, E10, G13, H13, H16)
- ✓ Dvoizmenski delovni čas (D10)
- ✓ Izredni delovni čas (C19)
- ✓ Prilagodljiv delovni čas (F18, F19)
- ✓ Čas za urejanje dokumentacije (G14, H14)
- ✓ Čas namenjen uporabnikom (G15)
- ✓ Čas za malico (H15)
- ✓ Dopoldanski »office« dan (H17)

Zadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa

- Zadovoljnost z delovnim časom
- ✓ Ustrezanje delovnika (F20, A23, F21, A21, F17, G16)
- ✓ Ustrezen delovnik glede trenutnega položaja (B11)

Nezadovoljnost z razporeditvijo delovnega časa

- Nezadovoljnost z delovnim časom
- ✓ Neustrezno razporejen delovni čas (E14)

Delovni vikend

- Taborniški vikendi
- ✓ Vikendi rezervirani samo za tabore (A24)

Daljši delovnik

- Nadure
- ✓ Povečan obseg števila ur (A22)
- Prostovoljno podaljševanje
- ✓ Podaljševanje na lastno željo (A25)

Želja

- Želja po drugačnem delovnem času
- ✓ Želja po dopoldanskem delovnem času (B12, D13, G17)
- ✓ Želja po krajšem delovnem času (C20)
- ✓ Želja po normalnem delovnem urniku (E13, E15, C21)
- ✓ Želja po izmeničnem delovnem času (H17)

Ni želje

- Brez želje spreminjanja delovnega časa
- ✓ Brez želja po spremembi (F22)

Koriščenje dopustov

Urejeno področje

- Brez težav
- ✓ Težave se ne pojavljajo (A26, B14)
- Dogovor
- ✓ Razporejanje časa med zaposlenimi (A27, A30, E17, D14, E16, C22)

Dopust

- Koriščenje nadur
- ✓ Pridobivanje nadur, ki jih lahko koristimo (A28, B15)
- Kolektivni dopust

- ✓ Koriščenje kolektivnega dopusta poleti (F24, G18, H19, G18, H18, B13, C23)
- Izbira dopusta
- ✓ Omogočen dopust za lastne potrebe (G19, F23)

Težava

- Razmerje med številom otrok in zaposlenimi
- ✓ Problem ob prevelikem številu otrok in enem samem zaposlenem (A29)

Zadovoljnost

- Delna zadovoljnost
- ✓ Zadovoljnost glede določenih vidikov (F25)
- Trenutna zadovoljnost
- ✓ Trenutno brez pojavljanja težav (F27)
- ✓ Ustrezen dopust (G20)

Nezadovoljnost

- Nezadovoljnost
- ✓ Vezanost na dopust partnerja (F26)
- ✓ Onemogočanje načrtovanja potovanj izven sezone (H20)
- ✓ Brez možnosti povsem lastne izbire dopusta (H21)

Želja

- Želja po izbiri dopusta
- ✓ Želja po lastni izbiri dopusta (C24, G21)

Primernost plače

Plača

- Primerna plača
- ✓ Sprejemljiva plača (B16, B17)
- Neprimerna plača
- ✓ Delo primerno za višjo plačo (D16, E19, D15, C25, H22)
- ✓ Slabo urejena plača v programih (F29)
- ✓ Ni razlik glede na delež odgovornosti (F30)
- Nezadovoljstvo s plačo
- ✓ Želja po boljši plači (A32, G22, C26, F28)

- ✓ Nezadovoljnost zaradi zanemarjanja deleža odgovornosti (F31)
- ✓ V primerjavi z nevladnimi sektorji bi bila lahko plača boljša (G23)
- Zadovoljnost s plačo
- ✓ Trenutna zadovoljnost (A31)

Povračilo

- Učinkovitejše povračilo
- ✓ Večji učinek od podpore in kadra (A32)

Potreba

- Potreben dodatek na popoldanski urnik
- ✓ Brez dodatka na popoldanski urnik (E21, G24)

Stalnost zaposlitve

Nestalnost zaposlitve

- Določen delovni čas
- ✓ Pogodba v sorazmerju z ministrstvom (A34, C27, E22)
- ✓ Pogodba v sorazmerju z občino in ministrstvom (D18)
- ✓ Pogodba za določen delovni čas (F32, H23, F33)
- ✓ Nezmožnost pridobiti pogodbo za nedoločen delovni čas (E23)
- ✓ Ustni dogovor glede podaljšanja pogodbe (E24)
- ✓ Omejenost zaradi razpisov (G26)
- ✓ Vezanost na projekt (G27)

Stalnost zaposlitve

- Nedoločen delovni čas
- ✓ Pogodba naj bi načeloma veljala za nedoločen čas (G25, D17)

Mobbing

Nadlegovanje na delovnem mestu

- Mobbing
- ✓ Zaznavanje mobbinga (A35)
- Ni mobbinga
- ✓ Ni zaznav mobbinga (B19, C28, D19, F34, E25, G28, H24)
- Negativno vedenje

- ✓ Občutek nepravičnega vedenja (A37)
- ✓ Občutek neprimerne odziva (H25)

Izvajalec nadlegovanja

- Potek nadlegovanja
- ✓ Od zgoraj navzdol (A36)

Odnos z nadrejenimi

Medsebojni odnosi

- Nerazumevajoči nadrejeni
- ✓ Nerazumevanje nadrejenih (A38)
- Pozitiven odnos
- ✓ Dober odnos (B20, C29, E26, G29)
- ✓ Korekten odnos (D22, F35, H27)
- ✓ Prostor za pogovor (E27)

Odnos s sodelavci

Medsebojni odnosi

- Pozitivni odnosi
- ✓ Dobro razumevanje (B21, A39, D20, C29, H26, F38, G29, F37, F36)
- ✓ Medsebojno sodelovanje (D21, E28, B23, B22, F40)
- ✓ Iznajdljivost ob nepredvidenih situacijah (F39)

Podpora s strani nadrejenih

Podpora

- Ne podpirajoči nadrejeni
- ✓ Brez podpore (A40)
- Podpirajoči nadrejeni
- ✓ Nadrejeni na katerega se lahko obrnem (C32)
- ✓ Podpiranje pri delu (F41)
- ✓ Pomoč s strani vodje (B24, H29)
- Občasno podpiranje
- ✓ Podpora odvisna od situacije (H28)
- Oblika podpore

- ✓ Podpora v obliki svobode (C30, F43, G23)
- ✓ Podpora pri iskanju rešitev (C31)
- ✓ Dajanje spodbud (F42)
- ✓ Dobra podpora (E29, D23, G30)
- ✓ Podpora v obliki zaupanja (G31)
- ✓ Dopusčanje kreativnega prostora (G33)
- ✓ Podpora v obliki nasvetov (G34)

Vzdušje med sodelavci

Vzdušje

- Pomagajoče vzdušje
 - ✓ Medsebojna pomoč (A41, D26, D27)
 - ✓ Sodelovanje v timu (A42, G35)
 - ✓ Sklepanje dogovorov (A44, A43)
- Dobro vzdušje
 - ✓ Zadovoljnost z vzdušjem (B24)
 - ✓ Pozitivno vzdušje (H32, D25, C33, D24, E30)
- Delovno vzdušje
 - ✓ Pozitivna delovna klima (F44)
 - ✓ Delovna naravnost (F45)
- Raznoliko vzdušje
 - ✓ Raznolikost (H31)
- Slabo vzdušje
 - ✓ Občasna trenja (H33)

Odvisnost od sodelavcev

Odvisnost

- Dopolnjujoča odvisnost
 - ✓ Pomoč pri delu z veliko skupino otrok (B26)
 - ✓ Pomoč pri pripravi zahtevnih delavnic (B27)
 - ✓ Dogovarjanje med sodelavci (A45, C35, D28, G38, A48, H36, E32, G39)
 - ✓ Skupni pregled dogajanja (C36)

- ✓ Brez sodelavcev ni normalnega funkcioniranja (G37)
- Odvisnost od osebnih lastnosti sodelavca
- ✓ Izražanje različnih mnenj (A46)
- ✓ Raznolikost spretnosti (A47)
- Odvisnost v primeru nadomeščanja
- ✓ Nadomeščanje v primeru odsotnosti (F46)
- Odvisnost od zagotovitve delovnega mesta
- ✓ Zagotavljanje sredstev za delovno mesto (F48)
- Stopnja odvisnosti
- ✓ Velika odvisnost (E31)

Neodvisnost

- Občutek neodvisnosti
- ✓ Mnenje o lastni neodvisnosti (B25)
- Neodvisno delo
- ✓ Delo, ki ni odvisno (F47)

Tekmovalnost ali partnerstvo

Medsebojni odnosi

- Partnerski odnosi
- ✓ Tekmovalnosti ni zaznati (A49, C34, E33)
- ✓ Prevladovanje partnerskih odnosov (G36, H34, B28)
- Tekmovalni odnosi
- ✓ Občasno rivalstvo (H35)

Cenjenje dela s strani sodelavcev

Cenjenje

- Pomanjkanje informacij glede cenjenja
- ✓ Nepoznavanje odgovora (A50, B30, G40)
- Stopnja cenjenja
- ✓ Verjetno cenjenje (C37, G41, E35)
- ✓ Visoko cenjenje (H37)

- Cenjenje samih sebe
- ✓ Hvaljenje samih sebe (D31)
- Cenjenje v obliki povratnih informacij
- ✓ Pogovarjanje in razmišljanje o stvareh (F50)
- ✓ Cenjenje preko povratnih informacij, pohval (F49)

Cenjenje dela s strani nadrejenih

Cenjenje

- Cenjenje dela
- ✓ Hvaljenje z besedami (A53, E34)
- ✓ Vedenje o nemotenem poteku dela (C38)
- ✓ Občasen občutek o cenjenju dela (F52)
- Ne cenjenje dela
- ✓ Pozabljanje na program (F53)
- ✓ Pomanjkanje cenjenja dela (A54, H39)
- Sklepanje o cenjenju dela
- ✓ Ni pritožb (C39, D29)
- ✓ Občutek o cenjenju dela (G41)
- Navidezno cenjenje dela
- ✓ Bolj navidezna pohvala (D30)
- Želja po večjem cenjenju dela
- ✓ Želja po pristnejši pohvali (F54)
- Nevednost glede cenjenja
- ✓ Brez vedenja o cenjenju (G40)
- Dvom o cenjenju dela
- ✓ Mešani občutki (H38)

Nadzor nad delom

Nadzor

- Nadzorovanje
- ✓ Neustrezen nadzor (A55)

- ✓ Nadzor pri vpeljevanju vseh sprememb (A58)
- ✓ Obveščanje o stvareh (F56)
- ✓ Potrebno soglasje o pomembnejših zadevah (F57)
- Ni nadzora
- ✓ Brez nadzorovanja (A57, C40, D32, F55, E36, G42, H40, B32, H41)
- Malo nadzora
- ✓ Ni veliko nadzora (B31)
- Zadovoljnost z nadzorom
- ✓ Zadovoljnost glede nadzora (F58, E36, G43, H42, C41, D33)
- Želja po nadzoru
- ✓ Želja po nadzoru, ki bi kazal na pomembnost programa (F59)

Usmeritev organizacije

Usmeritev

- Usmeritev v odnose
- ✓ V ospredju so odnosi (A59, C42)
- ✓ Usmerjanje na zaupanje in spoštovanje (D34, F62, E39, G44)
- Kombinirana usmeritev
- ✓ Postavljanje pomembnejšega pristopa v ospredje (B34)
- ✓ Obojna usmeritev (F60, E38, H43)
- Usmeritev v proces dela
- ✓ Pomembnost procesa dela (G45, F61, H44)
- ✓ Pomanjkanje prisotnosti (H45)

Razreševanje konfliktov in nesporazumov med sodelavci

Razrešitev konflikta

- Pogovor
- ✓ Pogovarjanje med sodelavci (A60, B35, C43, D35, E40, G46, H46, F63, F64, G47)
- Intervizija
- ✓ Srečevanje na intervizijah (F65)
- Potencialna razrešitev konflikta

- ✓ Možnost iskanja pomoči pri soc. delavcih iz centra ali pri direktorici (F66)
- Spanje
- ✓ Pomiritev s spanjem (H47)

Odnos z uporabniki

Medsebojni odnosi

- Različen odnos
- ✓ Situacijska odvisnost (A61, F68)
- Pozitivni odnosi
- ✓ Bližina (A62, C46, D37, D38, F70)
- ✓ Dober odnos (B36, G48, C44, D36, F67, C45, F71, H48, H49, G49, E42)
- ✓ Oseben odnos (H50)
- ✓ Odnos v sedanjosti (H51)
- Razvijajoč odnos
- ✓ Razvijajoč odnos pri novih uporabnikih (A63)
- Občasno negativni odnos
- ✓ Občasni padci (C47)
- Občasni odnosi
- ✓ Bolj po redki odnosi (F69)
- Strog odnos
- ✓ Sklepanje o strogosti (E41)
- Strokovni odnos
- ✓ Postavljanje pravil z namenom učenja njihovega upoštevanja (E43, D39)

3. Izgorevanje

Naloge na delovnem mestu

Naloge

- Priprava
- ✓ Priprava poročil (A64, C50, D4, F75, E50)
- ✓ Priprava aktivnosti (A65, D40, H53, E48, G52)
- Skupnostno socialno delo

- ✓ Povezovanje s skupnostjo (A66)
- ✓ Vse kar koristi skupnosti (A67)
- Sodelovanje
- ✓ Sodelovanje z izobraževalnimi institucijami (A68, C55, G54)
- ✓ Sodelovanje z družinami (C54, G53)
- Pomoč otrokom
- ✓ Iskanje močnih področji pri otrocih (A69)
- ✓ Razvijanje šibkejših področij (A70)
- ✓ Dvigovanje samozavesti (A71)
- ✓ Široko razmišljanje (A72)
- ✓ Delo s posameznikom (A73)
- ✓ Pripravljanje materiala za učenje (B37)
- ✓ Pomoč pri učenju (B38, B39)
- ✓ Druženje z otroki (E49)
- ✓ Skrb za dinamiko (G50)
- Vodenje
- ✓ Vodenje delavnic (B40, H45, D41)
- ✓ Vodenje pogovornih skupin (B41)
- ✓ Vodenje financ (C49)
- ✓ Vodenje prostovoljcev (C52)
- ✓ Vodenje strokovnih delavcev (C53)
- ✓ Koordinativno-organizacijsko vodenje (F72, F73)
- ✓ Vodenje enote (E44)
- ✓ Vodenje statistike (E45)
- ✓ Vodenje evalvacij (E46)
- Oskrbovanje
- ✓ Oskrbovanje hiše (C56)
- Investiranje
- ✓ Skrb za investiranje (C57)
- Pridobivanje virov

- ✓ Pridobivanje finančnih virov (F76)
- Razporejanje
- ✓ Urejanje razporeda zaposlenih in prostovoljcev (F77)
- Spremljanje
- ✓ Spremljanje javnega delavca na terenu (F78)
- Obveščanje
- ✓ Obveščanje uporabnikov o poteku programa (F79)
- Izdelovanje
- ✓ Izdelovanje mesečnega programa (E47)
- ✓ Izdelava programskega dela (G51)

Preobremenjenost

Preobremenjenost

- Pogostost
- ✓ Velikokrat (D44, E51, H55, A74)
- Razlog
- ✓ Vzporedno uvajanje nekoga (A76)
- ✓ Delo s papirji (C59)
- ✓ Delovni čas (D45)
- ✓ Nesorazmerje med številom sodelavcev in otrok (E52)
- ✓ Prevzemanje odgovornosti za uspeh otroka (E53)
- ✓ Prevelik obseg dela (G56, A75, H56)
- Brez občutka obremenjenosti
- ✓ Ne čuti preobremenjenosti (B42)
- Občutek preobremenjenosti
- ✓ Občutenje preobremenjenosti (F80, G55)
- Časovno obdobje
- ✓ Obdobje birokracijskih zadev (D46, F82)
- ✓ Obdobja napolnjena z delom (F81)

Izčrpanost

Izčrpanost

- Rahlo izčrpanje
- ✓ Izčrpanje v majhni meri (A77)
- Občutek neizčrpanosti
- ✓ Ne čuti izčrpanosti (B43, C60)
- ✓ Trenutno ne čuti izčrpanosti (F83, G57, G58)
- Občutek izčrpanosti
- ✓ Čutenje izčrpanosti (D47, E54)
- Razlog za izčrpanost
- ✓ Privatne stvari (D48)
- ✓ Nezmožnost odklopitve službe (E55)
- ✓ Nosečnost (H57)
- Posledica izčrpanosti
- ✓ Fizična nezmogljivost (H58)

4. Dejavniki izven delovnega okolja

Dejavniki izven delovnega okolja, ki povzročajo stres

Medosebni odnosi

- Partnerski odnosi
- ✓ Odnosi s partnerjem (A78)

Iskanje nepremičnine

- Skupno iskanje stanovanja
- ✓ Iskanje stanovanja skupaj s partnerjem (B44)

Napori vsakdanjega življenja

- Starševske dolžnosti
- ✓ Skrb za otroke (C61)
- Gospodinjsko delo
- ✓ Delo v gospodinjstvu (C62)
- Finance
- ✓ Skrb za finančno stanje (C64)
- ✓ Nepopolno povrnjeni stroški za prevoz (H60)

- Razporeditev časa
- ✓ Razporejanje časa (F83)
- ✓ Delovni čas (E57)
- Služba
- ✓ Služba (E56)
- ✓ Vožnja v službo (H59)
- Nepričakovani dogodki
- ✓ Nepričakovana situacija (G60)

Stresni življenjski dogodki

- Smrt
- ✓ Smrt bližnjega (C63)
- Bolezen
- ✓ Bolezen v družini (D49)

Prenašanje stresa iz službe domov in obratno

Prenos stresa

- Prenos stresa domov
- ✓ Prinašanje službenega stresa domov (A78, H61)
- Brez prenašanja stresa v službo
- ✓ Stres v službo se ne prinaša (A80, H63, C65)
- Obojestransko prenašanje
- ✓ Prenašanje stresa (D50, D51, E58)
- Pogostost prenašanja
- ✓ Nekajkrat (B46, F84)
- Prenos stresa v službo
- ✓ Prinašanje stresa iz doma v službo (C66, F85, G61)
- ✓ Trud o ne prinašanju stresa v službo (E60)

Vzrok

- Preobremenjenost

- ✓ Preveč vsega v službi (A81, A82, A83)
- Pomanjkanje znanja pri pripravi nalog
- ✓ Pomanjkanje znanja pri pripravi učne pomoči (B46)
- Negativni dogodki
- ✓ V primeru negativnih dogodkov (G62)
- Nezmožnost odklopitve službe
- ✓ Razmišljanje o službi (E59)

Posledica

- Utrujenost
- ✓ Utrujenost čez vikende (H62)

5. Vplivi stresa

Vpliv stresa na delo z otroki in mladostniki

Vpliv stres

- Malo vplivanja
- ✓ Vplivanje v majhni meri (A84, C67, D52)
- Brez vpliva stresa
- ✓ Brez izkušnje močnega vpliva stresa (B47)

Razlog

- Nezadovoljstvo
- ✓ Nezadovoljstvo v domačem okolju (C48)

Posledica

- Napaka
- ✓ Občasno manjša napaka zaradi stresa (A85)
- ✓ Padec (C47)
- Nagle reakcije
- ✓ Prehitro odreagiranje (D53)
- Razdražljivost
- ✓ Večja mera razdražljivosti (G65, H64, F86)
- Manjša učinkovitost

- ✓ Manj posvečanja posameznikom (F87)
- ✓ Slabša pozornost (F88, E62)
- ✓ Brez volje za igranje igrice (E61)
- ✓ Nesposobnost fizičnega poslušanja (E63)
- Slabša komunikacija
- ✓ Manjša zgovornost (G63)
- Spremenjena neverbalna komunikacija
- ✓ Brez smeha (G64)

Vpliv stresa na odnos z zaposlenimi

Vpliv stresa

- Ni vpliva stresa
- ✓ Brez vpliva stresa (A86, B48)
- Vplivanje
- ✓ Pogovor v primeru vplivanja (C68)
- ✓ Razbremenjujoči vpliv (D54)
- Manjše vplivanje
- ✓ Obveščanje o spremembi razpoloženja (F89)
- ✓ Manjše vplivanje v primeru pristnih odnosov (E64)

Posledica

- Odzivanje
- ✓ Slabša odzivnost (G66)
- Občutljivost
- ✓ Preveliko projiciranje stvari nase (H65)
- ✓ Večja občutljivost (H66)

Vpliv stresa na ostalo

Vpliv stresa

- Odnos
- ✓ Stres včasih vpliva na partnerski odnos (A87, B49)
- ✓ Odnosi v družini (E65)
- Navade

- ✓ Spalne navade (D55)
- ✓ Prehranjevalne navade (D56, H69, G69)
- Na celoto
- ✓ Na vse stvari (F90)
- Težave
- ✓ Težave s prebavo (G67)
- ✓ Težave s težo (G68)
- Počutje
- ✓ Fizično počutje (H67)
- Zanemarjanje hobijev
- ✓ Zanemarjanje stvari, ki te veselijo (H68)
- Ni vpliva stresa
- ✓ Ne vpliva (C69)

Spremembe na telesni, čustveni, vedenjski, kognitivni ravni pod vplivom stresa

Posledica

- Fiziološka posledica
- ✓ Povečan utrip srca (A88)
- ✓ Težave z dihanjem (F91)
- Vedenjska posledica
- ✓ Povečana telesna teža (C70)
- ✓ Težave s spanjem (D61, E69)
- ✓ Nemirnost (A89)
- ✓ Zakrčeno sedenje (F92)
- Psihična posledica
- ✓ Slabovoljnost (A90)
- ✓ Obupanost (A91)
- ✓ Živčnost (B50)
- ✓ Brezvoljnost (B51, H71)
- ✓ Spremembe v razpoloženju (D60)
- ✓ Utrujenost (E66, H70)

- ✓ Nezmožnost sprostiti se (G72)
- ✓ Odsotnost (G73)
- Kognitivna posledica
- ✓ Slabša pozornost (D58, E68)
- ✓ Slabša koncentracija (F93, G70, G71, D59)

Brez znakov

- Nezaznavanje sprememb
- ✓ Ni zaznavanja sprememb (B52)

6. Obvladovanje in premagovanje stresa

Zaupna oseba

Opora

- Sodelavci/sodelavke
- ✓ Pogovarjanje s sodelavci (A92, F95, E71)
- Socialna opora
- ✓ Pogovor s prijateljico (C71, B54, H71)
- ✓ Socialna mreža (F96)
- Različna opora
- ✓ Odvisno od vrste stresa (F94, B53)
- Lastna opora
- ✓ Samota (D62, D63)
- Partner
- ✓ Partner (E70)
- Družina
- ✓ Družina (H72)
- ✓ Pogovor z mamo (A93)
- Strokovna oseba
- ✓ Terapevtka (G74)

Spoprijemanje s trenutki stresa

Spoprijemanje s stresom

- Zasebnost
- ✓ Zapiranje v pisarno in dihanje (A94)
- ✓ Umik v naravo (D64, G75)
- Preusmerjanje misli
- ✓ Ustvarjanje slike, da zadeve v resnici niso tako stresne (A95)
- Tek
- ✓ Predelovanje stvari med tekom (E72)
- Oddih
- ✓ Podaljšan vikend ali dopust (E73)
- Spanje
- ✓ Spanje (H73)
- Socialna opora
- ✓ Pogovor (H74)
- Osebna navada
- ✓ Načrt za naprej (H75)
- Delo
- ✓ Dokončevanje nalog, ki povzročajo stres (H76)

Premagovanje stresa

- Sprostitev
- ✓ Meditiranje (B55)
- ✓ Poslušanje glasbe (A99)
- ✓ Naravno okolje (B57, D65, F97, F101, F100, C72)
- ✓ Tehnike sproščanja (D66, D67, B55)
- Osebne navade
- ✓ Kajenje (A96)
- ✓ Pitje kave (A100)
- ✓ Ogled filma (E76, B58)
- ✓ Branje (G79)
- Fizična aktivnost

- ✓ Izvajanje joge (A98, E75)
- ✓ Šport (C73, C74, G76, H78, E72, F98)
- ✓ Ukvarjanje s plesom (G77)
- ✓ Hoja (D68, C75, A97, F99, G78, B56, E74)
- Socialna opora
- ✓ Večerja s prijateljicami (E77)
- Nevsakdanja stvar
- ✓ Stvar, ki je ne počneš vsak dan (E78)
- Nič
- ✓ Nič (H77)

Podpora, ki jo ponuja organizacija

Podpora organizacije

- Srečanja
- ✓ Supervizijska srečanja (A101, B59, C76, D69, F102)
- ✓ Intervizijska srečanja (A103, B60, F103, E80, G80, H80)
- Nadrejeni
- ✓ Podpora nadrejenega (C77)
- Mreža preventivnih programov za mlade Slovenije
- ✓ Povezovanje v mrežo preventivnih programov za mlade Slovenija, kjer so tudi drugi dnevni centri (F104)
- Izobraževanja
- ✓ Izobraževanja (F105)
- Sestanki
- ✓ Strokovni sestanki (E81)
- Tečaj
- ✓ Tečaj čuječnosti (G81, E82)

Kakovost podpore

- Kakovost podpore
- ✓ Slaba podpora (H79)

Zadovoljnost

- Zadovoljnost s podporo organizacije
- ✓ Pozitiven odziv (A102)

Potreba

- Potreba pri podpori organizacije
- ✓ Usposabljanje na temo stresa, samoobvladovanja (B61)
- ✓ Supervizija za socialne delavke v programih (C78, H81, F106, E79, G82)
- ✓ Usposabljanje in delavnice za različne tehnike (D70)
- ✓ Supervizija za prostovoljce in javne delavce (F107)

Potrebni ukrepi za zmanjšanje stopnje stresa

Ukrep

- Kader
 - ✓ Stalnost kadra (A104, E83)
 - ✓ Strokovnjaki različnih profilov (F110)
 - ✓ Neopredeljenost glede zviševanja kadra (G84)
- Financiranje programa
 - ✓ Zagotovljeno financiranje programa (A105)
 - ✓ Plača
 - ✓ Višja plača (B63, C81)
- Delovni čas
 - ✓ Dodaten prost dan (C79)
 - ✓ Zgodnejše zaključevanje ob petkih (C80)
 - ✓ Sprememba urnika (G83, E84, D71)
- Način dela
 - ✓ Organiziranje smiselnega vodenja dokumentacije (D72)
 - ✓ Več poudarka na strokovnosti (D73)
- Delavnice
 - ✓ Koristne delavnice določenih metod (D74)
- Upoštevanje predlogov
 - ✓ Upoštevanje delavčevih predlogov za izboljšanje programa (H82)

Posameznik

- Medsebojna povezanost
- ✓ Večja medsebojna povezanost (B64)
- Osebnostna lastnost
- ✓ Ljubezen do samega sebe (F108)

9.5 Odnosno kodiranje

