

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Petra Rudolf

STRES IN IZGORELOST ZAPOSLENIH V CENTRU STAREJŠIH
OBČANOV ORMOŽ

Diplomsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Petra Rudolf

STRES IN IZGORELOST ZAPOSLENIH V CENTRU STAREJŠIH
OBČANOV ORMOŽ

Diplomsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Ljubljana, 2018

ZAHVALA

Zahvaljujem se svoji mentorici, izr. prof. dr. Jani Mali, za svetovanje in pomoč pri pisanju diplomskega dela. Zahvalo namenjam tudi svoji družini in prijateljem, ki so mi vedno stali ob strani in me vzpodbujali. Rada bi se zahvalila tudi svojemu fantu za vso podporo in vzpodbudne besede. Prav tako se zahvaljujem vsem sodelujočim v moji raziskavi in Centru starejših občanov Ormož, da sem lahko pri njih izvedla raziskovalni del naloge. Zahvaljujem se tudi vsem drugim pomembnim, ki so pomagali pri izvedbi mojega diplomskega dela na kakršenkoli način.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Petra Rudolf

Naslov dela: Stres in izgorelost zaposlenih v Centru starejših občanov Ormož

Kraj: Ljubljana

Leto: 2018

Število strani: 93

Število tabel: 2

Število prilog: 3

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Ključne besede: institucionalno varstvo, domovi za stare ljudi, preobremenjenost, stres na delovnem mestu, izgorelost, razbremenjevanje

Povzetek:

V svojem diplomskem delu sem raziskovala stres in izgorelost pri delu strokovnih in zdravstvenih delavcev, zaposlenih v domu za stare ljudi. Zanimalo me je, kako so ti seznanjeni s pojavom izgorelosti, ali so pod stresom in katere stvari jim predstavljajo največ obremenitev pri njihovem delu. Zanimalo me je tudi, kakšne oblike pomoči imajo na voljo in katerih se poslužujejo sami. Pri raziskovanju sem uporabila kvalitativno analizo, tako da sem s pomočjo intervjujev ugotavljala, kaj je vzrok za stres na delovnem mestu, kako se zaposleni s tem spopadajo in kakšne oblike pomoči imajo na voljo. Rezultati so pokazali, da se zaposleni pogosto srečujejo s stresom na svojem delovnem mestu in da so velikokrat preobremenjeni z delom, ki ga morajo opraviti. Pojav izgorelosti poznajo in menijo, da se o njem premalo govori. Od svojih bližnjih pričakujejo razumevanje, podporo in možnost pogovora. Trudijo se, da službe in zasebnosti ne mešajo, ampak jim kljub temu tega vsakič ne uspe ločiti. Zaposleni nimajo organiziranih oblik razbremenjevanja v domu, a si jih želijo. Vsak ima svoj način sproščanja, ki ga izvaja po službi, v prostem času. V domu bi morali organizirati izobraževanje na temi izgorelost in stres na delovnem mestu in delati v smeri razbremenjevanja zaposlenih.

Title: Stress and burnout of employees in home for older people Ormož

Key words: institutional care, homes for older people, stress, burnout, overload, forms of assistance/help

Abstract:

In my diploma thesis I investigated stress and workplace burnout of professional and healthcare workers working in the home for the elderly. I was interested in how they are acquainted with the onset of burnout, whether they are under stress and which circumstances are the ones that represent the greatest burden at their workplace. I was also interested in what forms of help they have available and which of those they use themselves. In my research, I have used interviews as a qualitative analysis to show what was the cause of stress in the workplace, how the employees manage the stress and what forms of stress management resources they have available. The results have shown that the employees often face stress at their workplace and that they are overwhelmed by the amount of work that they have to do. The phenomenon of burnout is known amongst the employees but they do believe that it should be talked about more. They expect their family to be supportive, understanding and they would like to be able to talk about their problems with them. They try not to let their work interfere with their private life, but they sometimes fail to separate them. Employees do not have organized forms of stress relief at home, but they would very much like to have them. Everyone has their own way of relaxation, which they carry out after work, in their spare time. Above all, we should organize training in the field of burnout and stress at the workplace and work towards reducing the burden of work related stressors on the employees.

KAZALO

1. Teoretični uvod	1
1.1. Institucionalno varstvo starih ljudi	1
1.1.1. Domovi za stare ljudi	2
1.1.2. Zaposleni v domovih za stare ljudi	4
1.2. Dolgotrajna oskrba	6
1.3. Stres	8
1.3.1. Vrste stresa	9
1.3.2. Dejavniki stresa.....	9
1.3.3. Stres na delovnem mestu	11
1.3.4. Posledice stresa	12
1.4. Izgorelost	14
1.4.1. Stopnje izgorelosti	18
1.4.2. Posledice izgorelosti	19
1.5. Preprečevanje stresa in izgorelosti na delovnem mestu	20
1.5.1. Individualni pristopi k zmanjšanju stresa in izgorelosti	22
1.5.2. Pristopi organizacij pri zmanjševanju stresa in izgorelosti.....	23
1.5.3. Tehnike sproščanja in načini obvladovanja stresa in izgorelosti	24
2. PROBLEM.....	27
3. METODOLOGIJA	29
3.1. Vrsta raziskave	29
3.2. Merski instrument in viri podatkov	29
3.3. Populacija in vzorčenje.....	29
3.4. Zbiranje podatkov	31
3.5. Analiza podatkov	31
3.6. Definiranje pojmov.....	34
4. REZULTATI.....	34
4.1. Delo v domu za stare ljudi	35
4.2. Delo socialne delavke	35
4.3. Delo delovne terapevtke	36
4.4. Delo fizioterapevtke	36
4.5. Delo delovne inštruktorice.....	37
4.6. Delo diplomirane medicinske sestre.....	37
4.7. Delo bolničarke / negovalke	38

4.8. Obremenitve pri delu in stiske stanovalcev	38
4.9. Stres na delovnem mestu	40
4.10. Vpliv stresa na delovno zmogljivost.....	42
4.11. Znanje o izgorelosti	42
4.12. Ločevanje službe in zasebnega življenja	44
4.13. Izgorelost pri zaposlenih.....	44
4.14. Oblike razbremenjevanja	45
4.15. Razbremenitve v službi	46
4.16. Odzivi bližnjih ob stresu zaposlenega	48
5. RAZPRAVA	50
6. SKLEPI	55
7. PREDLOGI	57
8. LITERATURA IN VIRI	58
9. PRILOGE	64
9.1. Priloga A: Smernice za intervju.....	64
9.2. Priloga B: Intervjuji	65
9.3. Priloga C: Definiranje pojmov	90

KAZALO TABEL

Tabela 3.1: Odprto kodiranje (intervju A).....	32
Tabela 3.2: Osno kodiranje	33

PREDGOVOR

Z delom zaposlenih v domu za stare ljudi sem se prvič srečala v prvem letniku, ko sem bila v domu za stare ljudi na praksi. Kasneje sem se srečala s tem še na praksi v tretjem in četrtem letniku, kjer sem zaposlene spremljala in sem se z njihovim delom še podrobneje spoznala. Zanimanje za to, kakšno je njihovo delo, me je vzpodbudilo k temu, da sem si izbrala prav to temo za pisanje diplomskega dela. Ker je vedno več starih ljudi, ki bodo potrebovali nastanitev v domu za stare ljudi, je potrebno tudi zagotavljanje, da bodo zaposleni sposobni shajati s tem in bodo pripravljeni na svoje delo ter na korektno pomoč stanovalcem doma. Ker je v domu za stare ljudi veliko dela in hitenja, kakor sem sama opazila in so mi to zaposlene velikokrat omenile, se prav gotovo pojavi stres na delovnem mestu, ki mogoče zavira delo, posledično pa se pojavi manj kvalitetno delovanje ustanove.

Zavedala sem se dejstva, da se zaposleni srečujejo z različnimi obremenitvami pri delu in da jim to povzroča stres. Zavedam se tudi pomena domov za stare ljudi in kako pomembno je, da zaposleni opravljajo svoje delo kvalitetno in v prid stanovalcem. Da to delo lahko opravljajo dobro, je potrebno, da so čim manj pod stresom in v prvi vrsti poskrbijo za svoje zdravje. Zato me je zanimalo, ali se zaposleni v Centru starejših občanov Ormož srečujejo s stresom, kaj jim povzroča stres in kako dojemajo stresna stanja. Ker stres lahko vodi v izgorelost, me je pri mojem diplomskem delu zanimalo, kaj je izgorelost, ali jo zaposleni poznajo, ali so seznanjeni z vzroki in simptomi izgorelosti, ter kakšno je njihovo splošno znanje o tem. Zanimalo me je tudi, ali sami menijo, da imajo kakšne znake izgorelosti glede na svoje znanje o izgorelosti. Zanimalo me je, kaj sami storijo za svoje boljše počutje in zmanjšanje stresa, ki ga mogoče občutijo na svojem delovnem mestu in tudi ali imajo v službi organizirana kakšna razbremenjevanja. Zato me je zanimalo, kaj zaposleni menijo o tem in kaj si sami želijo glede tega. Menim, da je to pomembna tema raziskovanja in da se o tem še vedno premalo govori. Želela sem, da zaposleni podelijo svoje občutke in znanje o raziskovalni tematiki. Raziskava je potekala brez večjih težav, na koncu sem izvedla intervjuje tako, kot sem si jih zastavila. Z rezultati sem zadovoljna, saj sem izvedela, kar me je zanimalo, kaj zaposlenim povzroča stres, kaj vedo o izgorelosti in kakšne oblike razbremenjevanja so jim na voljo.

1. Teoretični uvod

1.1. Institucionalno varstvo starih ljudi

Skozi svoje življenje smo vedno v stiku z različnimi institucijami. Že od samega rojstva smo povezani z institucijami, kot so porodnišnica, nato vrtec, šola, institucije, v katerih smo zaposleni in pa institucije, s katerimi se pogosteje srečujemo v svoji starosti, kot so bolnišnice in domovi za stare ljudi (Mali, 2008).

V zadnjih letih se pojavlja hitro staranje prebivalstva, s tem naraščajo potrebe starih ljudi, ki se prav tako spreminjajo. Tako se s tem ukvarja vedno več strokovnjakov, ki so z različnih področij. Sodoben način življenja je pripomogel k temu, da so stari ljudje potisnjeni na rob družbe, kljub temu da so jim zagotovljene različne oblike pomoči in različni programi, ki jim omogočajo dostojno življenje v njihovi starosti (Mali, 2008).

V zadnjem desetletju so v Sloveniji intenzivno razvijali storitve in programe za stare ljudi, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni dejavnosti in opravilih. Za stare ljudi, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni nalogah in dejavnosti obstaja več storitev in programov. Formalne oblike pomoči za stare ljudi obstajajo tako v javnem, zasebnem kot prostovoljnem sektorju. Med temi oblikami pomoči je največ institucionalnega varstva, manj pa je skupnostnih oblik skrbi. V ruralnih okoljih je velikokrat težava, da stari ljudje nimajo dostopa do storitev, saj so se te večinoma razvile v mestnih okoljih. (Hlebec in Mali, 2013).

Najbolj izrazita oskrba za stare ljudi pri nas je institucionalna oskrba v domovih za stare ljudi. V institucijo ljudje vstopajo z že oblikovanimi osebnostnimi značilnostmi, določenim znanjem, ki so ga pridobili skozi življenje, sposobnostmi in navadami. Vse to, kar človek je in kar ve, je različno od pravil in zapovedi institucije. Zato je prilagoditev na neko novo okolje dostikrat težja (Mali, 2008).

»Institucionalno varstvo je oblika obravnave v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki, ki upravičencem nadomešča, dopolnjuje ali zagotavlja funkcijo doma ali lastne družine. Obsega osnovno oskrbo in socialno oskrbo v skladu s predpisi s področja socialnega varstva ter zdravstveno varstvo po predpisih s področja zdravstvenega varstva.« (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2018)

Razlogi za to, da je pri nas najbolj razširjena institucionalna oskrba, so družbeni, politični, strokovni, kulturni in tudi tradicija prispeva k takšni usmeritvi, saj najdemo že v zgodovini začetke varstva starih ljudi v domu za stare ljudi (Mali, 2008).

Stari ljudje se v tretjem življenjskem obdobju pogosto odločijo za institucionalno varstvo, ker jim zagotavlja lažje soočanje z ovirami in težavami v katerih se znajdejo v starosti. Če so ti seznanjeni s tem kaj je institucionalno varstvo, jim je lažje, saj razumejo, da gre za obliko varstva, kjer so jim ponujene vse dejavnosti in celovita oskrba, ki jo potrebujejo (Macuh, 2017).

»Institucija s svojim načinom delovanja in pravili življenja vpliva na ljudi večplastno in zajema pravzaprav vsa področja človekovega delovanja. Ljudje v institucije vstopajo z že oblikovanimi osebnostnimi značilnostmi, določenim znanjem, sposobnostmi in navadami. Osnovni problem institucije je v tem, da institucijo sicer ustvarjajo posamezniki, a kljub temu ni v celoti prilagojena posameznikovi osebnosti. Posebnost institucij je ta, da v njih določeno število ljudi dela, hkrati pa določeno število ljudi v njih živi.« (Mali, 2008, str. 133)

1.1.1. Domovi za stare ljudi

Osnovna dejavnost domov za stare ljudi je zavodska oblika varstva za stare ljudi. Domovi za stare ljudi si prizadevajo, da bi njihovi stanovalci živeli v domu čim bolj kvalitetno, bi dobili strokovno in ustrezno oskrbo, nego in pomoč ter čim bolj dostojno življenje kljub njihovi visoki starosti in zdravstvenemu stanju. Domovi za stare ljudi bi naj bili tudi odprte ustanove, ki se povezujejo z ožjim in širšim družbenim okoljem (Macuh, 2017).

»Najpomembnejše poslanstvo domov za stare ljudi je izvajanje institucionalnega varstva za stare ljudi. Institucionalno varstvo za stare ljudi je namenjeno odpravljanju osebnih stisk in težav starejših od 65 let in drugih oseb, ki zaradi bolezni, starosti ali drugih razlogov ne morejo živeti doma. Domovi nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine z izvajanjem bivanja, prehrane, varstva in zdravstvenega varstva. Leta 2017 je bilo v Sloveniji na voljo 18.619 mest v 57 javnih zavodih in 43 izvajalcih s koncesijo. Od tega je v javnih domovih za starejše 13.284 mest, zasebnih domovih za starejše 5.335 mest in v posebnih zavodih za odrasle 1.548 mest.« (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, b.d.)

Do storitev v domu so upravičeni državljani Republike Slovenije, s stalnim prebivališčem in tujci z dovoljenjem za stalno bivanje. Ob sprejemu stanovalec ali njegov zastopnik in dom skleneta dogovor, v katerem določita obseg in vrsto storitev oskrbe. Prav tako določita posebnosti pri izvajanju oskrbe (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, b.d.).

Vsako leto mora vedno več starih ljudi zapustiti svoje domače okolje in se vključiti v različne oblike institucionalnega varstva. V preteklosti so v domovih za stare ljudi vladali predvsem

medicinski pristopi, ki so pripomogli k temu, da je uporabnik izgubil avtonomijo in nadzor nad lastnim življenjem. Ta medicinski pristop je pripomogel k temu, da se je stanovalec spremenila samopodoba in socialni stiki. Zmanjšala se jim je sposobnost samostojnega življenja ter hiter upad intelektualnih sposobnosti, kar je privedlo tudi to tega, da se jim je spremenil družbeni status. Danes so domovi socialno usmerjeni, kar pa vseeno ne zagotavlja vseh prej naštetih stvari. Velikokrat je socialna opora minimalna, kar lahko zmanjša kakovost bivanja starih ljudi v domu (Macuh, 2017).

Dom za stare ljudi naj bi zadovoljeval osnovne življenjske potrebe, kot so prehrana, nega, higiena, družabno življenje ter skrb za zdravje. Največ starih ljudi se odloči za stalno bivanje v domu. Za to se odločijo sami, skupaj z otroki ali ker nimajo kam drugam in nimajo druge možnosti (Hojnik Zupanc, 1999).

Dom za stare ljudi mora biti takšen prostor, da je možno v njem živeti in se je mogoče privaditi na novo življenje in se star človek česa novega nauči. Pomembno je, da star človek, ki pride v dom, prisluhne problemom ljudi, ki jih je komaj spoznal, čeprav se ga te stvari mogoče ne dotikajo. Mora vedeti prisluhniti potrebam drugih in mora biti obziren do vsakega in do potreb drugih. Naučiti se mora tudi, da sklene nova prijateljstva in najde ljudi, ki mu postanejo blizu in jim lahko zaupa ter jih prosi za pomoč, ko jim je hudo ali ko potrebujejo že samo pogovor ali oporo. Star človek, ki ima že ob samem vstopu v dom pozitiven odnos, lahko v domu najde svoj drugi dom (Berle, 2000).

V domovih za stare ljudi so prisotni tako zaposleni, kakor stanovalci, zato v domu za stare ljudi obstajata kultura stanovalcev in kultura zaposlenih. Kultura in klima zaposlenih in stanovalcev, skupaj vpliva na življenje v ustanovi in na podobo same ustanove. Zelo je pomembno, da so tisti, ki so vodje ustanove, pozorni na samo dogajanje v ustanovi, prav tako pa morajo ustanovo, ki jo vodijo, poznati. V primeru da se pojavljajo negativni elementi ene in druge kulture, je osnovna naloga vodstva, da ukrepa v smeri, da ti negativni elementi ne kvarijo podobe ustanove in da življenje v ustanovi, ni zato nič manj kvalitetno (Mali, 2006).

Domovi za stare ljudi morajo zagotoviti dostojno staranje svojih stanovalcev v domu, kar lahko zagotovijo s tem, da so stanovalci bolj samostojni kljub zmanjšanim telesnim in psihičnim zmožnostim. Naslednji pogoj je zasebnost, ki daje stanovalcu nek njegov prostor in osebno avtonomijo. Da lahko stanovalec živi dostojno, je potrebno zagotoviti tudi domačnost, da se stanovalci dobro počutijo v domu in se navadijo nanj. Pomemben je tudi

občutek varnosti, ki je odvisen od zasebnosti in domačnosti. Zadnji dejavnik pa je odgovornost zase. To zagotavlja domačnost, zasebnost, občutek varnosti in družini podobno obliko bivanja (Imperl, 2012).

Stalno usposabljanje in izobraževanje zaposlenih pripomore k dvigu kakovosti oskrbe v domovih za stare ljudi. Kakovost doma za stare ljudi je odvisna od petih vidikov. Ti vidiki so organizacijske zmožnosti vodstva, kakovost dela in etičnost vseh zaposlenih, koliko so stanovalci osebno pripravljene na sprejemanje pešanja in pomoči, sodelovanje med domom, sorodniki in prostovoljci pa tudi vključenost doma v lokalno skupnost (Ramovš, 2013).

Obstaja trend, da vedno več starih ljudi živi v domu. Ta trend se vedno bolj potrjuje in ljudje, ki živijo v domovih, veljajo med drugimi ljudmi za zelo stare in onemogle. Tako postajajo domovi za stare ljudi, zaradi predsodkov drugih mesta, ki jih povezujejo z nečim negativnim. Posledično negativno doživljajo tudi starost in staranje. Tako v družbi obstajajo stereotipi in tabuji, ki so povezani s starostjo, domovi za stare ljudi in smrtjo. Ljudje sami povezujejo dom za stare ljudi tudi s smrtjo in s tem, da iz njega več ni izhoda (Heinzelmann, 2004).

»Ne glede na vrsto in stopnjo usmerjenosti doma, je za sožitje stanovalcev in delavcev doma potrebno ravnovesje med pravili delovanja institucije in eksistencialnimi potrebami stanovalcev. Ravnovesje omogoča usklajevanje zahtev in potreb obeh polov in obenem odraža vrsto usmerjenosti doma. Prevladovanje institucionalnih pravil nad subjektivnimi potrebami stanovalcev kaže na značilnosti medicinske usmeritve doma. Socialno usmerjena institucija rešuje dilemo med prevlado interesov, zahtev in potreb institucije oziroma stanovalcev tako, da ustvarja pogoje za ravnovesje med zahtevami obeh polov. V medicinsko usmerjenih institucijah takega ravnovesja ni« (Mali, 2008, str. 223).

1.1.2. Zaposleni v domovih za stare ljudi

V instituciji je med osebjem in med uporabniki včasih velik prepad, saj je med njimi neka socialna razlika. Zaposleni, ki lahko sami odločajo o zadevah, povezanih z delom in zadovoljevanjem osebnih potreb, se bolje počutijo in prispevajo k boljšemu splošnemu vzdušju. Vzdušje v instituciji je odvisno tudi od ideologije ustanove in vrednot, ki jih imajo zaposleni (Mali, 2008).

Zaposleni v domu morajo biti vedno pripravljene pomagati in imeti veliko sočutja. V domovih bi potrebovali v rednem delovnem dnevu vsaj dvakrat več osebja, kakor ga je sedaj, saj je opravljen ogromno. Zaposleni morajo biti pozorni na razne bolezni, na svoje obnašanje do uporabnikov, na to, da bodo s svojim delom čim bolj zadostili instituciji in hkrati tudi

uporabnikom, saj je za uporabnike lahko zelo nevarno, v kolikor osebje zaradi preobremenjenosti in utrujenosti naredi kako večjo napako. Zaposleni niso izpostavljeni samo velikim telesnim naporom, ampak tudi duševnim. Časa za sprostitev velikokrat ni, kaj šele časa za pogovor s stanovalcem (Berle, 2000).

Sestava zaposlenih v domu je zelo pestra in raznolika. Zaposleni so različni profili vse od medicinskih sester, negovalk, strežnic, socialnih delavk, zaposlenih v računovodstvu, kuharjev, čistilk, zaposlenih v pralnici, hišnikov, receptorjev, delovnih terapevtk, fizioterapevtk in drugih, ki so prav tako pomembni za delovanje doma. Delo v domu gotovo ni lahko, saj se zaposleni srečujejo z ljudmi, katerih moč že zelo peša, so čedalje bolj bolni, umirajo, so onemogli, krhki. Srečevanje z vsem tem je včasih za katerega izmed zaposlenih lahko prehudo in preveč stresno. Mnogi ob takšnem delu dozoriijo in so pripravljeni na tovrstne izzive. V domu težko dela nekdo, ki ni rad z ljudmi. Kdor je rad z ljudmi, bo tukaj zagotovo našel velik vir bogastva. Ob stalnem srečevanju s krhkostjo in smrtjo je za zaposlene pomembno, kakšen je njihov odnos do zdravja in bolezni ter do življenja in smrti. Ta odnos se vedno znova gradi. Mladi zaposleni, ki so na novo v domu, so velikokrat v strahu. Pri tem jim lahko pomagajo starejši zaposleni, ki imajo več izkušenj. S pogovorom o tistih manj prijetnih stvareh jim bodo zagotovili, da bodo tudi manj izkušeni kos težavam, s katerimi se srečujejo. Zaposleni morajo biti s strani stanovalcev spoštovani in lepo obravnavani. Zaposleni imajo zraven veliko rednega dela še nalogo, da vzgajajo mlade, ki v dom za stare ljudi prihajajo na prakso, sodelujejo pa tudi s prostovoljci, ki prihajajo v dom (Klevišar, 2016).

V domu za stare ljudi je zelo pomembna vloga socialne delavke, ki pomaga stanovalcem pri prilagajanju na življenje v domu. Stari ljudje so pogosto odvisni od pomoči, ki jo dobijo v svojem socialnem okolju na neformalen in formalen način. Zato je naloga socialnih delavcev, da jim pomagajo ustvarjati in ohranjati to socialno mrežo, ki je njihov vir pomoči (Petrovič, 2016).

Vedno več ljudi preživi svojo starost v domu za stare ljudi, saj velikokrat nimajo druge izbire. Tako je pri nas v Sloveniji najbolj razširjena institucionalna oskrba. Domovi za stare ljudi naj bi bili mesta, kjer se stanovalci dobro počutijo, dobijo ustrezno oskrbo in nego ter se v njem tudi domače počutijo. V domu je zaposlenih veliko ljudi različnih profilov zaposlitve. Pozorni morajo biti na vsakdanje stiske uporabnikov, biti zelo sočutni,

pomembno je tudi, da radi delajo z ljudmi. Delo zaposlenih v domu za stare ljudi je lahko zelo obremenjujoče, saj imajo veliko dela in se srečujejo z boleznimi in onemoglostjo.

1.2. Dolgotrajna oskrba

Slovenija se sooča s hitrim staranjem prebivalstva. Posledično prihaja do vse večje zaskrbljenosti, da sedanji sistem financiranja potreb po dolgotrajni oskrbi ni primeren za to, da bi zaščitil tiste ljudi, ki sistem dolgotrajne oskrbe potrebujejo (European Commission, b.d.).

Dolgotrajna oskrba je nova pri nas. V praksi je to področje socialne in zdravstvene varnosti, ki s staranjem prebivalstva vedno bolj vstopa v ospredje, še slabo razvito. Gre za dejavnosti pomoči osebam, ki zaradi delne ali popolne izgube telesnih, psihičnih in intelektualnih sposobnosti nujno potrebujejo pomoč druge osebe, pri opravljanju temeljnih dnevnih in življenjskih aktivnosti. Še pred nekaj leti je bila naloga družine in posameznika, da zagotovi te potrebe. Sedaj pa vedno bolj postajajo sestavina socialne varnosti (Drole, 2015).

Področje dolgotrajne oskrbe odpira vprašanja o tem, kdo naj skrbi in zagotavlja pomoč ljudem, ki jo potrebujejo in so od nje odvisni. Pojavljajo se tudi vprašanja, kako zagotoviti in organizirati dejavnost dolgotrajne oskrbe in čim boljšo dostopnost njenih storitev, kako razmejiti naloge in pristojnosti posameznih ljudi, ki bi se naj vključevali v oskrbo, ter kako financirati to dejavnost, da bo ta dostopna in se bo lahko ohranila (Toth, 2014).

Dolgotrajna oskrba se je vzpostavila v zadnjem desetletju, ko smo se začeli zavedati demografskih sprememb in družbe, ki se hitro stara. Veliko vprašanje dolgotrajne oskrbe je prav to, kako kljub čedalje večji odvisnosti od pomoči drugih na nov način zagotoviti starim ljudem podporo, da bi ti lahko ohranili življenje takšno, kot si ga sami želijo. Nova potreba po dolgotrajni oskrbi se kaže na tak način, da je potreben nov steber socialne varnosti. Po drugi strani pa kot potreba po drugačnem organiziranju odgovorov na potrebe ljudi. Medtem ko se je povečalo število ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo zaradi hendikepa, oslabelosti, stiske, bolezni, se je zmanjšalo število ljudi, ki bi tem ljudem pomagali. Tako se je spremenilo razmerje med ljudmi, ki pomagajo, in tistimi, ki pomoč prejemajo. Zaradi tega nesorazmerja, se je povečalo tveganje, da ljudje, ki pomoč potrebujejo, ne bodo dobili ustrezne podpore in pomoči. Po drugi strani pa so ljudje, ki pomagajo, izpostavljeni večjim obremenitvam, skrbem in vedno več nalogam (Flaker idr., 2008).

Dolgotrajna oskrba temelji na socialnem modelu, ker v ospredje postavlja posameznika kot človeka in njegove potrebe. Ne postavlja pa v ospredje njegove diagnoze in statusa, kar je značilno za nasprotni, medicinski model. Uporabnik bi moral dobiti toliko sredstev in tista, ki jih zares potrebuje, ne glede na njegov status in finančni položaj, kar pomeni, da je vsakdo upravičen do oskrbe. Pri dolgotrajni oskrbi je pomembno tudi to, da bi se spremenili odnosi, ki so med uporabniki, strokovnjaki in tistimi, ki pomagajo, in sicer tako, da bi bil uporabnik neodvisen od drugih in da bi bil s strokovnjaki v partnerskem odnosu in ne v takšnem, kjer bi bil strokovnjak tisti, ki najbolj ve, kaj je dobro za uporabnika. Dolgotrajna oskrba zagovarja osebno financiranje, kar pomeni, da uporabnik sam prejme sredstva namesto institucije ali službe, ki izvaja oskrbo, ter s temi sredstvi tudi sam ali s pomočjo drugih razpolaga (Rafaelič in Nagode, 2012).

Pri dolgotrajni oskrbi v Sloveniji je pomembno, da se osredotočamo na prepoznavanje potreb in na hitro odzivanje na potrebe. Pomembno je, da zagotavljajo ustrezno kakovost in vključujejo različne izvajalce, npr. vključevanje formalnih (javnih in zasebnih), nevladnih organizacij in tudi neformalnih izvajalcev (sorodniki, sosedje, prijatelji...), v povezovanju vseh se namreč povečajo sinergijski učinki pomoči (Drole, 2015).

Kakovostna dolgotrajna oskrba pomeni, da je oskrba učinkovita in varna in da je uporabnik v središču pozornosti. Pomembno je, da so tisti, ki pomagajo uporabniku, odzivni na njegove potrebe, da koordinirajo dolgotrajno oskrbo in da zagotavljajo povezavo med izvajanjem aktivnosti zdravstvene nege in oskrbe (Kavšek in Bogataj, 2015).

Pri nas v Sloveniji se dolgotrajna oskrba zagotavlja na različne načine. Zagotavlja se v okviru institucionalnega varstva, na domu oziroma v okviru skupnostne oskrbe, v vmesnih strukturah in z denarnimi prejemki. V institucionalni oskrbi zraven domov za stare to zagotavljajo socialni zavodi, varstveno-delovni centri in zavodi za usposabljanje. V vmesnih strukturah jo izvajajo varstveno-delovni centri, dnevni centri in stanovanjske skupine. Skupnostno dolgotrajno oskrbo izvajajo patronažne službe, centri in drugi zavodi v obliki osebne pomoči in pomoči na domu, družinski pomočniki. Denarni prejemek je pri nas na voljo kot dodatek za pomoč in postrežbo oziroma za tujo nego in pomoč (Rafaelič in Nagode, 2012).

»Dolgotrajna oskrba je velika priložnost za korenite spremembe na bolje pri oskrbi starih ljudi, tako v premiku težišča oskrbe v skupnost, kakor pri uvajanju novih načinov dela, krepitve uporabnikov, novih oblik organiziranja oskrbe, nove konceptualizacije pravic in

načina financiranja storitev. Ob vseh teh priložnostih pa ta velika sprememba prinaša veliko dilem in pasti. Nevarnost je v pretirani individualizaciji, birokratizaciji postopkov in v strokovnjaškem pristopu, v želji po varčevanju, pretirani medikalizaciji vsakdanjega življenja.« (Flaker, 2016, str.26)

Dolgotrajna oskrba je pri nas še bolj slabo razvita in pomeni sistem oskrbe in pomoči ljudem, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevnih opravilih in dejavnostih. Gre za sistem, kjer strokovnjaki pomagajo tistim, ki potrebujejo pomoč, na takšen način, da so uporabniki njihovi sodelavci, vse delajo v smeri boljšega življenja in boljše podpore uporabnikom. Pri dolgotrajni oskrbi je glavno to, da zagotavljajo boljšo oskrbo za stare ljudi, da uvedejo nove načine dela in da z načinom dela okrepijo uporabnike in jim zagotovijo vse storitve, ki jih potrebujejo.

1.3. Stres

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je beseda stres razložena kot »odziv organizma na škodljive (zunanje) vplive« (Slovar slovenskega knjižnega jezika, b.d.).

»Besedo stres je leta 1949 uvedel Hans Selye, označil ga je kot program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, njegov odgovor na dražljaje okolja, kot mehanizem za uravnavanje in uravnoveženje napetosti, kar pomeni zaznavo in pripravo telesa na posebne obremenitve.« (Schmidt, 2001)

Besedo stres hitro povežemo z napetostjo in nekim neprijetnim občutkom. Ker ima beseda stres negativen predznak, jo povezujemo s sodobnim načinom življenja, številnimi in raznolikimi vlogami, ki od nas zahtevajo popolnost, nenehno dosegljivost in seznanjenost z vsem, kar se dogaja okoli nas. Stres oziroma telesni simptomi, ki jih povzroča stres, obstajaj, tako dolgo kakor človek, kar pa je človeku omogočilo preživetje. Danes ga dojemamo kot nekaj nadležnega in problematičnega, kar je deloma tudi posledica hitrega tempa življenja (Huselja, 2017).

To, čemur pravimo stres, se nanaša na naš odziv, ki ga sprožijo možgani, ko situacija, v kateri se znajdemo, od nas zahteva posebno ukrepanje ali pripravljenost na določeno reakcijo. Lahko da se v tem trenutku nekaj dogaja ali pa so možgani zaznali možnost, da bi se nekaj lahko zgodilo. Možgani nas s stresom lahko ohranjajo v umski pripravljenosti. Stres je lahko nekaj kar se zgodi v trenutku in zelo hitre mine, temu pravimo akutni stres, ali pa je nekaj, kar traja dlje, čemur kronični stres (Middlestone, 2014).

Stresu se vedno ne moremo izogniti. Zato je pomembno, da vemo, kako ravnati in shajati z njim, da ostanemo zdravi, dokler je to možno. Prvi korak k odpravi stresa je torej analiza tega, kaj nam povzroča stres in kaj je najboljša strategija, da stres odpravimo (Baas, 2016).

1.3.1. Vrste stresa

Stres delimo na pozitivni in negativni stres. Pozitivnemu stresu bi lahko rekli tudi zdravi stres, saj je ta lahko koristna reakcija. Vsak človek potrebuje neko mero stresa, ki je še zdrava, takrat je stres še možno pregnati s sprostitvijo in oddihom. Pozitivnemu stresu lahko rečemo tudi ustvarjalni stres. Če čutimo, da smo se sposobni spopasti z določeno situacijo, bomo zelo motivirani in se bomo naloge lotili z veseljem. V kolikor je obratno, se lahko počutimo nemočne in ne vidimo izhoda. Za normalno življenje je nekaj stresa potrebnega, ko pa je stresnih situacij preveč, ko so te preveč zgoščene in premočne ali trajajo predolgo, se začnejo pojavljati težave. Zraven negativnih učinkov ima lahko stres tudi pozitivne, saj lahko vzpodbudi posameznika k iskanju novih načinov spoprijemanja z neko situacijo. Pozitivni stres lahko vzpodbudi tudi osebno rast, kar povzroči, da oseba dozori v odraslo in odgovorno osebo (Levovnik, 2014).

Glavna razlika med pozitivnim in negativnim stresom je ta, da se pri pozitivnem hitro prilagodimo, pri negativnem pa zelo težko ali pa sploh ne. Če je stresnih situacij preveč in so te prisotne dalj časa ali so celo trajne, postaja stres škodljiv, zato ga tudi imenujemo destruktivni stres, saj negativno vpliva na počutje, delovanje in vedenje človeka. Pri negativnem stresu ni okrevanja, saj v času stresnega odziva čustva prevladujejo nad razumom. Stres je v današnjem času v večini negativen, saj je obrnjen proti nam. S tem pa ustvarja škodljive in negativne učinke na naše telo in um. Pomembno je, da se zavedamo, da je stres sestavni del življenja, dokler ga imamo pod nadzorom in ga lahko odpravimo. Ko pa ga več ne obvladujemo, se spremeni v nekaj negativnega, takrat se soočamo s slabim počutjem, utrujenostjo, izčrpanostjo in boleznijo (Huselja, 2017).

1.3.2. Dejavniki stresa

Stresor ali stresni dražljaj je dogodek, predmet ali oseba, ki zmoti ravnovesje pri posameznemu človeku in tako pri njem povzroči stres. Stresorji so stvari, ki v nas vzbudijo neprijetne občutke, odpor in napetost (Inštitut za razvoj in inovacije Ljubljana, 2012).

Stresorje ločimo na zunanje in notranje dejavnike. Zunanji stresorji so lahko vsakodnevni dogodki in okoliščine, ki nam lahko predstavljajo stres. Ti dogodki so spremembe v načinu življenja, kot so zaključevanje šolanja, poroka, ločitev, smrt bližnje osebe, izguba službe,

selitev in drugi podobni dogodki. Med zunanje stresorje spadajo tudi spremembe v okolju, nepričakovani dogodki, družina in delovno okolje. Druga vrsta stresorjev so notranji stresorji, to so tisti dejavniki, ki jih sprožimo sami s svojimi mislimi in občutki, bojznimi, s svojimi prepričanji in naravnostjo ter negotovostjo (Miholič, 2011).

Nekateri dejavniki stresa so del materialnega okolja, večina pa jih je del psihološkega okolja. Zunanji in notranji dejavniki se lahko pojavljajo ločeno ali pa skupaj. Tem dejavnikom lahko prištejemo tudi dejavnike, ki so posledica sodobnega načina življenja, kot so hiter življenjski ritem, kronično pomanjkanje časa tako za delovne naloge, za družino, sprostitev s prijatelji in zabavo, počitek, spanje, kar ustvarja nenehno hitenje in odtuja človeka od narave in ustvarja nenaraven življenjski slog. Z dejavniki stresa se pravzaprav srečujemo vsepovsod in vsak dan. Dogodki, ki sprožijo stres, lahko segajo od najmanjših, do dramatičnih (Huselja, 2017).

Stresorji lahko izvirajo iz zunanjega in notranjega okolja ter jih lahko razvrstimo v štiri kategorije:

- psihološki dejavniki, ki so v sedanjem svetu tudi najbolj pogosti, med njimi so psihosocialni in duševni, umske preobremenitve, hiter življenjski ritem in sodobni način življenja,
- biološki dejavniki, med katere sodijo bolečine, bolezni, škodljive posledice mikroorganizmov, toksinov, alergenov ter čezmerne telesne obremenitve,
- kemijski dejavniki obsegajo onesnaženost okolja z industrijskimi odpadnimi snovmi, smog, dim, kemijske snovi, ki delujejo na organizem skozi razna živila in izdelke,
- fizikalni dejavniki, ki jih hitro opazimo, saj se med nje uvrščajo močna svetloba, hrup, vibracije, mraz, toplota, soparno vreme, spremembe zračnega tlaka, sevanja. Ti dejavniki so zaradi splošnega prepričanja, da stres ustvarjajo le psihične preobremenitve, potisnjeni v ozadje in se veliko ljudi teh dejavnikov niti ne zaveda (Huselja, 2017).

Stresorje ali dejavnike stresa vsak posameznik občuti in dojema na svoj način. Kako se bo posameznik odzval na stresorje, je odvisno od njegovih psihofizičnih lastnosti, življenjske zgodovine in od trenutnih okoliščin, v katerih se nahaja. Na enake ali podobne obremenitve se bo tako posameznik v različnih okoliščinah različno odzval. Enako velja, da se bosta dve osebi različno odzvali na enake obremenitve in na enake okoliščine (Rakovec- Felser, 1991).

1.3.3. Stres na delovnem mestu

»Posledice stresa občutimo takrat, kadar moramo teden za tednom početi eno in isto stvar, ne da bi se nam obetalo, da se bo kaj spremenilo na bolje.« (Tyrer, 1987, str. 29)

Stres je prisoten tudi na delovnem mestu. Doživljanje stresa na delovnem mestu zelo pripomore k odsotnosti z dela in k bolniškim odsotnostim. Velike družbene in tehnološke spremembe ustvarjajo spremembe na področju zaposlovanja, delovnih mest, narave in obsega dela, pričakovanj in zahtev delodajalcev do zaposlenih. Zaradi teh sprememb se dnevne obremenitve pri delu povečujejo in spreminjajo, čemur se zaposleni vedno težje prilagajajo (Huselja, 2017).

Obremenjujoči dejavniki na delu so velikokrat povod za nastanek stresa pri zaposlenih in vsak zaposleni podobne obremenitve dojema na svoj način. Stres se pri obremenitvah pojavi le takrat, ko zaposleni nima na razpolago dovolj virov, da bi se s temi dejavniki soočil in jih odpravil. Na doživljanje stresa na delovnem mestu vplivajo tudi osebne lastnosti posameznika (Inštitut za razvoj in inovacije Ljubljana, 2012).

Stres se pojavlja že prej, ne samo takrat, ko začnemo s službo. Otroci se s stresom najprej soočijo ob starših, ki se morajo zaradi hitrega ritma življenja nenehno prilagajati in poskušajo rešiti vsakodnevne naloge in opravila. Za otroke se pritiski začnejo že v šoli, kasneje se nadaljujejo, ko se zaposlijo in se želijo dokazati. Takrat številni zanemarijo druge stvari, ki so pomembne v življenju in se osredotočijo le na kariero, napredovanje in ohranitev službe. S tem postajata stres in napetost sestavni del življenja. Ko smo dlje časa izpostavljeni stresu, se začnejo pojavljati sledi, ki negativno vplivajo na zdravje in življenje posameznika, ter s tem tudi na ljudi, ki so okrog njega (Huselja, 2017).

O stresu na delovnem mestu govorimo takrat, ko se pojavijo obremenitve zaradi zahtev dela. Stres na delovnem mestu lahko občuti vsak. Pojavlja se v treh fazah. V prvi fazi prihaja do neravnotežja med viri in zahtevami. V drugi fazi se pojavljajo utrujenost, kratkotrajne čustvene napetosti, lahko tudi izčrpanost. V tretji fazi pa pride do sprememb vedenja in stališč, ter pretiranih zahtev do samega sebe. Tretja faza je že povezana z izgorelostjo (Černigoj-Sadar, b.d.).

Vsak poklic ima pozitivne in negativne lastnosti. Zagotovo ni poklica in delovnega mesta, ki ne bi bilo izpostavljeno dejavnikom stresa. Določeni poklici so bolj izpostavljeni dejavnikom stresa kakor drugi, saj zahtevajo več odgovornosti oziroma zahtevo po odločanju, ponavljanje, neprijetne delovne razmere, opravljanje nestrukturiranih nalog, delo

z ljudmi. Tudi učenje je eno izmed stvari, ki vpliva na stres na delovnem mestu, predvsem zaradi novih tehnologij in novih delovnih postopkov, ki so vedno bolj zahtevni (Huselja 2017).

Vsako delo ima svoje posebne izvire stresa. Med te izvire lahko spadajo že hrup na delovnem mestu, neustrezna svetloba, neustrezna komunikacija in tako dalje. Tudi to, kar nam ne začetku kariere predstavlja izziv, lahko kasneje postane vir stresa. Tudi nova tehnologija, ki zahteva vedno več znanja in sposobnosti, lahko povzroča stres na delovnem mestu. Pojavljajo se različne preobremenjenosti, ki jih ločimo na kvantitativno preobremenjenost, kar pomeni, da ima zaposleni preveč dela. Druga vrsta preobremenitve je kvalitativna, kar pomeni, da je delo prezahtevno in da zaposleni svojega dela ne obvlada (Černigoj-Sadar, b.d.).

Obvladovanje stresa pri delu predstavlja enega izmed pomembnejših izzivov pri zagotavljanju zdravja zaposlenih pa tudi zdravja same organizacije. Za zaposlene, ki doživljajo stres na delovnem mestu, je veliko bolj verjetno, da ne bodo tako zdravi, slabše bodo motivirani, manj produktivni, nižji pa bo tudi nivo varnosti pri delu. Prav tako je tudi za podjetja, v katerih so zaposleni pod stresom, manj verjetno, da bodo uspešna in konkurenčna (Levovnik, 2014).

Slabše telesno in duševno zdravje delavcev posledično vodi do slabšega delovanja celotnega podjetja, kar se najprej pokaže na treh področjih. Kaže se pri sodelovanju (izostajanje z dela, fluktuacija, zamujanje, izolacija, trpinčenje, agresivno komuniciranje). Pri uspešnosti se kaže kot zmanjšana storilnost ali kakovost storitve, nezgode, slabše odločanje, pogostejše napake. Pri stroških se to kaže kot povečani stroški in izguba dobrega imena podjetja (Huselja, 2017).

Če se zahteve in pritiski dela ujemajo z znanjem in zmožnostmi, ki jih imajo delavci, je manj verjetno, da se bodo pojavljale napetosti pri delu. Tudi ko zaposleni dobi podporo od drugi zaposlenih, bo občutil manj stresa pri svojem delu. Več kot imajo zaposleni nadzora nad svojim delom in načinom dela ter lahko sodelujejo pri odločitvah, ki se nanašajo na njihovo delo, manj verjetno je, da bodo obremenjeni pri svojem delu (Stavroula, Griffiths in Cox, 2004).

1.3.4. Posledice stresa

»Vse težave povezane s stresom, izvirajo iz dejstva, da je naš organizem v resnici ustvarjen za odzivanje na kratkotrajni stres, ne pa za stres, ki traja dalj časa. Zaradi tega kronični stres

povzroča veliko težav. Kronični stres vpliva na vrsto telesnih funkcij in ga povezujejo s številnimi boleznimi, sindromi, znaki in simptomi.« (Middletone, 2014, str. 37)

Če je neka oseba dlje časa izpostavljena stresu, pride do močnega odziva, ki se kaže na fizični, vedenjski ali psihosocialni ravni. Stres ima vpliv na zdravje delavcev, saj težko vzdržujejo zdravo razmerje med delom in življenjem izven delovnega mesta. Prav tako se pogosteje obračajo k negativnim navadam. Stres prav tako oslabi imunski sistem in pušča zdravstvene posledice, lahko izzove prebavne motnje, motnje srca in ožilja, imunskega sistema, motnje mišičnega sistema, motnje dihal in duševne motnje (Huselja, 2017).

Huselja (2017, str. 63) navaja, da so posledice stresa razdeljene v tri skupine:

- Fiziološke posledice stresa (telesni simptomi), kjer stresorji negativno vplivajo na naše počutje in zdravje. Koliko kdo prenese, je odvisno od posameznika. Med fiziološke spremembe kot posledice stresa spadajo naslednje spremembe: pomanjkanje energije in kronična utrujenost, zvišan krvni tlak, bolezni srca, prebavne motnje, kožne bolezni, spremembe apetita, astma, rakava obolenja ...
- Psihične posledice stresa (misli in čustva), pri katerih igrajo pomembno vlogo naša čustva in občutki, ki jih čutimo ob stresu. Sem lahko uvrstimo tudi pomanjkanje zbranosti, razburjenje, žalost, preobremenjenost, obup, tesnobo, občutek krivde, občutek osamljenosti, brezvoljnost, frustriranost, nemoč ... Za dožemanje psihičnih posledic so pomembne faze stresa. Poznamo pet faz stresa. Prva faza je faza šoka in pomeni prvi trenutek, ko doživimo šok, ki je bolj izrazit pri mlajših in manj izkušenih, ter bolj občutljivih. Druga faza je faza pogajanja, ki nas uči odziva v podobnih situacijah. Posameznik se sprašuje, kaj bi bilo drugače, če bi spremenil svoje vedenje ali se nekaj bi ali ne bi zgodilo. Tretja je faza jeze, pri kateri je od posameznika odvisno ali bo jezo zadržal v sebi, ali pa se bo zavedal, da je to čisto normalen odziv. Četrta je faza žalosti, kjer posameznik z žalostjo in bolečino premleva stresni dogodek. Pomembno je, da se pomirimo in da žalujemo. Zadnja faza pa je faza sprejetja in soočenja z dogodkom in realnostjo.
- Vedenjske posledice stresa, ki pripeljejo do spremenjenega vedenja osebe, ki doživlja stres.

Človek, ki je nenehno pod stresom, se težko zbere, si težje zapomni stvari, saj vedno misli na stvari, ki mu povzročajo stres. Stres povzročata to, da človek samega sebe manj vrednoti in se vedno bolj približuje stanju depresije, malo stvari ga razveseli, zelo hitro se utruji, slabše

spi in se ob vsaki manjši stvari vznemiri. Ko je človek pod stalnim stresom, ga obdajajo skrbi, strahovi in dvomi, je izčrpan in nima moči, da bi vse te zahteve, pritiske in obremenitve obvladoval in odpravil (Rakovec - Felser, 1991).

Posledice stresa se kažejo kot telesne bolezni in psihični problemi. Telesne bolezni se pojavijo, ko se telo ne more več prilagajati stalnim dejavnikom, ki so za človeka utrujajoči in povzročajo veliko pritiska. Stres telo sili v to, da je pod stalno napetostjo, pojavi se plitvo dihanje, neenakomerno bitje srca, zviševanje krvnega tlaka, nepravilno delovanje notranjih organov in drugi podobni simptomi. Stres prav tako povzroča psihične probleme, kot so: občutek nesposobnosti, občutek pomanjkanja časa, občutek nezaupanja, nestrpnost, prevelike zahteve do samega sebe in do drugih in nagnjenost k nezgodam (Schmidt, 2001).

»V trenutni ekonomski klimi je osebni stres zaradi vzrokov, kot so izguba službe, osebni bankrot, zmanjševanje pravic in povečanje obveznosti, veliko bolj intenziven in dolgotrajen. Ko so zaposleni izpostavljeni takšnemu stresu, se običajno povečajo kronične in akutne zdravstvene težave, zaradi česar se hkrati zmanjša produktivnost in povečajo stroški, porabljeni za zdravstvo. Obvladovanje stresa, je pomembno tako s finančnega kot tudi s strateškega vidika in je hkrati močan indikator vodstvenih sposobnosti vodilnih določenega podjetja.« (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik, 2012)

Danes slišimo besedo stres vsak dan in na vsakem koraku. Veliko ljudi se spopada s stresom zaradi hitrega tempa življenja in zaradi vedno več obveznosti ter vedno manj prostega časa. Če je stresa majhna količina, je to dobro za človeka, saj mu daje neko motivacijo in zagon za doseganje ciljev. Če pa ga je preveč, je ta škodljiv in povzroča razne težave. Stres je prisoten tudi na delovnem mestu in vodi v razne bolezni in stiske, kar ima posledice za posameznika in za institucijo, v kateri dela.

1.4. Izgorelost

Izgorelost ali angleško »burnout« je sindrom čustvene izčrpanosti in zmanjšanega občutka osebne izpolnitve. Ta se večinoma pojavi pri posameznikih, ki delajo z ljudmi. Gre za odziv na čustvene obremenitve pri nenehnem delu z ljudmi, še posebej če so ti v stiski ali imajo težave. Za pojav izgorelosti so odgovorni tako fizični kakor psihični dejavniki, dejavniki iz okolja in osebne značilnosti zaposlenega (Schmiedel, 2011).

Izgorevanju včasih rečemo tudi sindrom izčrpanosti, ki ga opisujemo kot stanje telesne, duševne ali čustvene izčrpanosti v poklicu. Značilno je, da je oseba pred pojavom izgorelosti

izpostavljena velikim obremenitvam, ki trajajo dalj časa, toda nič ni bilo storjeno v smeri, da bi se obremenitve zmanjšale ali odpravile. Razlikujemo med aktivno izgorelostjo, ki jo povzročajo institucionalni vidiki, zunanji dogodki in delovni pogoji. Druga pa je pasivna izgorelost, ki je vezana na posameznikov notranji odziv na obremenitve, ki jih doživlja pri delu (Fengler, 2007).

Uporaba izraza »burnout« se je začela pojavljati, v sedemdesetih letih v ZDA, zlasti med zaposlenimi, ki delajo v poklicih, ki pomagajo in zagotavljajo storitve ljudem. Izgorelost se pojavi, ko je odnos med ljudmi in njihovo zaposlitvijo neenakomeren (Maslach, Schaufeli in Leiter, 2001).

Izgorelost je ena izmed najbolj napredujočih bolezni našega časa. Vedno več ljudi se počuti izčrpane. Nekateri obravnavajo izgorelost kot modno muho, torej je sploh ne obravnavajo kakor pravo bolezen, temveč menijo, da ljudje s tem iščejo izgovore in poskušajo prikriti depresijo in zgolj lenobo. Izgorelost naj bi se prvotno pojavila pri delavcih, ki delajo v službah pomoči (medicinske sestre, socialni delavci, zdravniki, učitelji). Sedaj pa vemo, da lahko doleti vsakega. Pogosto ne povzroča izčrpanosti samo količina dela, ki ga je potrebno narediti, ampak tudi pomanjkanje priznanja in možnosti soodločanja o delu, ki ga opravljamo. Glavna načina vedenja pri izgorelosti sta neupoštevanje lastnih potreb in mej ter nenehno žrtvovanje za druge in pretirano dokazovanje pri svojem delu (Schmiedel, 2011).

Izgorelost je razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje. To je bolezen, ki se postopoma in neprestano širi ter počasi žene človeka v propad, iz katerega se je težko rešiti (Maslach in Leiter, 2002).

Izgorelost pogosto enačimo s kroničnim stresom ali z neizpolnjenimi pričakovanji. Tako lahko opredelimo izgorelost kot stanje izčrpanosti, ki se pojavi, ker neka predanost ideji, načinu življenja ali odnosu ne prinese pričakovanega izida in ne izpolni naših pričakovanj (Pšeničny, 2006).

Izgorelost je oblika protesta proti neravnovesju v človekovem organizmu. Izgorelost se večinoma razvija postopoma, kar je dobro, saj omogoča, da jo še pravočasno prepoznamo in zdravimo, preden začne zares ogrožati zdravje. Sama po sebi ni smrtno nevarna, razen če nas vodi v hudo depresijo, ta pa k samomorilnosti ali drugim obolenjem, ki škodijo našemu zdravju (Schmiedel, 2011).

Dobro je vedeti tudi, da se proces izgorevanja lahko sproži brez posebnih opozorilnih znamenj in da lahko tako neopazno tudi napreduje. Vse skupaj se lahko zaplete zaradi raznolikih in številnih znakov izgorevanja in seveda njegovih posledic, ki se večinoma izrazijo na čustvenem, kognitivnem, vedenjskem ali telesnem področju, pri čemer seveda ni nujno, da so vidne na vseh hkrati (Rakovec- Felser, 2017).

Izgorelost pogosto enačimo s stresom. Kljub temu da so simptomi precej podobni, ju je potrebno razlikovati. Stres lahko okrepi izgorelost, ni pa njen glavni vzrok. Čeprav zaposleni doživljajo stres zaradi dolgih urnikov dela, izmenskega dela ali delovne obremenitve, morda ne bodo imeli izgorelosti. Čustva, povezana s stresom, so bolj reaktivna, tista, povezana s izgorevanjem, pa so bolj zamegljena (Korunka, Tement, Zdrehus in Borza, b.d.).

Ozračje in zahteve, ki so današnji čas prisotne na delovnem mestu, izgorevanje dodatno pospešujejo. Izgorevanje se lažje pojavi takrat, kadar se med naravo dela in naravo človeka pojavijo velika neskladja. To je vse bolj pogosto, ker delovna okolja postavljajo ekonomske vrednote pred človeške (Maslach in Leiter, 2002).

Izgorelost so dolgo enačili s sorodnimi pojmi, kot so stres, depresija, tesnoba in kronična utrujenost. Do zamenjave med temi pojmi je velikokrat prišlo zaradi podobnih simptomov in zaradi tega, ker je izgorelost dokaj nov pojem, ki ni tako dolgo v uporabi. Teh pojmov ne bi smeli med seboj zamenjevati in enačiti, saj je ključna lastnost, ki loči izgorelost od ostalih prav ta, da je izgorelost vezana izključno na delovno mesto (Inštitut za razvoj in inovacije Ljubljana, 2012).

Obstaja več pokazateljev neskladja med človekom in delom, ki vodijo v izgorelost:

- Najbolj očiten pokazatelj neskladja med človekom in delom je preobremenjenost. Opraviti moramo preveč, v kratkem času, s premalo sredstvi. Preobremenjenost narašča z vedno hitrejšim delovnim ritmom. Hitrejši ritem škoduje kakovosti, poslabšuje delovne odnose, zmanjšuje inovativnost in povzroči izgorevanje na delovnem mestu.
- Naslednji pokazatelj neskladij med delom in človekom je pomanjkanje nadzora nad delom, ki ga opravlja. Ljudje si želijo možnosti, da lahko sami izbirajo, odločajo, razmišljajo o problemih in jih rešujejo ter imajo nekaj vpliva pri doseganju rezultatov. Podjetje, ki ima ozek, stereotipen in zelo enostranski pristop, ljudem ne dopušča veliko možnosti za izboljšave ali inovacije, zato se počutijo manj odgovorne

za doseženi rezultat. Sem sodi tudi mehanski menedžment ter strog nadzor nad delom zaposlenih.

- Tretji pokazatelj je nezadostno nagrajevanje. Če nismo deležni priznanja, je razvrednoteno delo, ki ga opravljamo in tudi delavci sami. Namesto da bi ljudje uživali v karierah, ki jih tudi denarno zadovoljujejo, doživljajo ravno nasprotno. Za delavca je verjetno zelo pomembna nagrada, ki jo dobi takrat ko se lahko zave, da dela nekaj pomembnega in dragocenega ter da delo dobro opravlja. Te nagrade pa pogostokrat ni.
- Četrty pokazatelj je odsotnost trdne skupnosti, ki je posledica stanja, ko ljudje izgubljajo pozitivno vez z drugimi v delovnem okolju. V skupnosti se ljudje osebno razvijajo in delujejo najbolj kakovostno, kadar delijo hvalo, ugodje, srečo in humor z drugimi. Včasih delo ljudi izolira, tako da so fizično ločeni od drugih, preveč zaposleni, da bi se družili. Včasih naredi tehnologija družbene stike brezosebne, pa tudi delo ima včasih vpliv na to, kaj smejo ljudje reči in česa ne.
- Peti pokazatelj je pomanjkanje poštenosti na delovnem mestu. Poštenost pomeni, da se ljudem izkazuje spoštovanje in s tem potrjuje njihova samozavest. Pomanjkanje poštenosti se kaže predvsem v postopkih ocenjevanja in napredovanja kakor tudi v vsakodnevnih stiskah, ko se ljudem pripisuje krivda. To se kaže tudi v neenaki obremenjenosti z delom ali v plačilu ali pa v primeru, ko si ljudje prikojijo pravila in goljufajo.
- Zadnji pokazatelj pa je konflikt vrednot, ki se kaže takrat, ko prihaja do neskladij med zahtevami v službi in osebnimi načeli. V nekaterih primerih delo sili zaposlene v dejanja, ki sem jim zdijo neetična in so v nasprotju z njihovimi osebnimi vrednotami. Ljudje dosegajo boljše rezultate pri delu, če verjamejo v tisto, kar delajo in če pri tem obdržijo ponos ter samospoštovanje (Maslach in Leiter, 2002).

Tudi socialni delavci so med skupinami ljudi, ki so bolj izpostavljeni izgorelosti. To je zato, ker delajo z ljudmi, ki se znajdejo v hudih stiskah z velikimi težavami, soočajo se z veliko administracije in urejanjem dokumentov. Velik problem je tudi ta, da jih stiske uporabnikov spremljajo tudi izven dela, saj se jim vtisnejo v spomin in jih premlevajo tudi, ko niso v službi. Vzrok pri socialnih delavcih za izgorelost je tudi ta, da imajo nizke plače, malo prostih delovnih mest, zaradi česar težko dobijo delovno mesto (Fengler, 2007).

Izgorelost velja v družbi za nek tabu, za stanje, o katerem je bolje molčati. Tudi delodajalci sami nimajo razumevanja za to, čeprav izgorelost stane ogromno denarja in terja veliko

izgubljenih ur na delovnem mestu. Če delodajalec ugotovi, da je njegov zaposleni v stanju izgorelosti, ga hitro zamenja z drugim zaposlenim in nima razumevanja za izgorelost in tovrstne težave. Tako delodajalci iščejo ljudi, ki bodo sami poskrbeli za to, da ne bodo izgoreli in bodo vedno na voljo za njihove zahteve ter jih ne bodo zavrnila (Ambrož, 2018).

1.4.1. Stopnje izgorelosti

Danes obstaja vedno več poklicev, ki zahtevajo večjo občutljivost, ker se je zgodil velikanski premik od proizvodnih do storitvenih zaposlitev, pri katerih prihaja do več neposrednega stika z uporabniki in strankami. V današnjem svetu, ki je tudi tehnološko bolj razvit, so zahteve vse večje in zahtevajo od delavcev vedno več znanja in vedno več prilagajanja (Maslach in Leiter, 2002).

Proces izgorevanja je dolgotrajen in vsaka stopnja tega procesa lahko traja dalj časa. Obstajajo tri temeljne stopnje izgorevanja, to so izčrpanost, ujetost in adrenalna izgorelost. Prva stopnja je izčrpanost, ki nastane zaradi tega, ker se zaposleni pretirano želi dokazati pri svojem delu. Zaposleni ima preveč dela, zaradi česar je preveč utrujen, vendar to dejstvo utrujenosti ignorira in še naprej veliko dela. Ta prva stopnja je po navadi dolgotrajna in začnejo se pojavljati prve težave, kot so utrujenost, bolečine, razdražljivost, žalost, motnje spanja, pomanjkanje časa in podobne težave. Ker se človek kljub temu želi še bolj dokazati in si ne vzame časa za počitek, sledi druga stopnja, stopnja ujetosti. V tej fazi se zaposleni ujame v vsakdanjik in vse skupaj spremlja izčrpanost. Zaposleni začne dvomiti v svoje sposobnosti, simptomi iz prve faze so še bolj intenzivni, pojavijo pa se lahko še drugi, kot so upad energije, čustvena nestabilnost, odtujenost od bližnjih in podobno. Tretja in zadnja stopnja je adrenalna izgorelost, ki se pojavi tik pred zlomom, simptomi se samo še stopnjujejo in postajajo intenzivnejši (Inštitut za razvoj in inovacije Ljubljana, 2012).

Izgorevanje se velikokrat razvija postopoma in ves čas napreduje. Najbolj se je uveljavil tristopenjski model izgorevanja. Prva je stopnja izgorevanja ali faza aktivacije, v kateri se poviša raven hormonov adrenalina, noradrenalina in kortizola. To so hkrati naši stresni hormoni. Naslednji simptomi so potenje, tresenje, razbijanje srca, tiščanje na vodo, nemir, grizenje nohtov, potreba po pretiranem govorjenju. Vendar ta faza še ni nevarna, če si po takih naporih vzamemo čas za sprostitev in oddih. Nevarna pa postane, če je ta napetost dolgotrajna in stalna brez prekinitev. Druga stopnja je stopnja izgorevanja ali faza odpora, pri kateri pride do povišane stopnje stresnih hormonov, povišanega sladkorja in krvnega tlaka, motenj v spanju, vrtoglavice, odpora do dejavnosti in ljudi, agresivnosti in začetnih

znakov izčrpanosti. Iz te faze je nekoliko težje izstopiti in je velika verjetnost, da bomo prešli v tretjo fazo. Tretja stopnja pa je izgorelost ali faza izčrpanosti. Tukaj smo nagnjeni k okužbam, imamo oslabilen imunski sistem, občutimo neznosno izčrpanost, težave s srcem, obup, pojavi se agresija, misli na samomor. Ljudje, ki imajo vse te simptome se zavedajo da imajo izgorelost in si sami več ne morejo pomagati (Schmiedel, 2011).

»Fengler (2007, str. 79) navaja deset stopenj izgorelosti, ki si velikokrat ne sledijo po vrsti. Prva stopnja je prijaznost in idealizem, nato sledijo prevelike zahteve, zmanjšana prijaznost, občutki krivde zaradi zmanjšanja prijaznosti, povečani napor, da bi bili marljivi in prijazni, občutek neuspešnosti, občutek nemoči, občutek brezupa, izčrpanost, odpor do uporabnikov, apatija, upiranje, jeza. Na kocu pa se pojavi zadnja stopnja, ki je izgorelost v kateri pride do samoobtoževanja, odsotnosti z delovnega mesta, do velikih denarnih izdatkov, nesreč, samomorov, ločitev, nepričakovane in nepremišljene prekinitve delovnega razmerja in do padca na družbeni lestvici.«

1.4.2. Posledice izgorelosti

Znaki in simptomi izgorelosti se pri posamezniku podobno kot pri stresu kažejo na čustveni, telesni, vedenjski, motivacijski ravni ter na področju mišljenja. Čustveni znaki so depresivno razpoloženje, jokavost, čustvena izčrpanost, povečana napetost, razdražljivost, občutki tesnobe, izguba smisla za humor. Znaki na področju mišljenja so brezup, izguba upanja, občutki nemoči in krivde, nizko samospoštovanje, nezmožnost koncentracije, pozabljenost. Telesni znaki pa se kažejo kot glavoboli, slabosti, omotičnosti, bolečine v mišicah, motnje spanja, kronična utrujenost. Pri vedenjskih znakih je značilna hiperaktivnost, impulzivnost, povečano uživanje kofeina, tobaka, alkohola in prepovedanih substanc, opustitev športnih aktivnosti, kompulzivno pritoževanje, površnost pri delu, pogosti prepiri s sodelavci (Klajnšček in Bajt, 2015).

Na individualni ravni moramo nameniti pozornost signalom, ki se pojavijo na duševni, čustveni in vedenjski ravni. Pomembno je, da se zavedamo, da so simptomi izgorelosti prisotni pri ljudeh, ki niso nujno že prej trpeli zaradi psihopatoloških težav (Korunka, Tement, Zdrehus in Borza, b.d.).

Na delovnem mestu se izgorelost kaže kot zmanjšana učinkovitost, nizka delovna storilnost in minimalna produktivnost, fluktuacija, povečana bolniška odsotnost, absentizem, povečano število nesreč. K izgorelosti bolj vplivajo faktorji, kot so starost, saj naj bi mlajši zaposleni večkrat poročali o izgorelosti kakor starejši. Drugi faktor je izobrazba, bolj

izobraženi zaposleni naj bi večkrat poročali o izgorelosti, najverjetneje ker imajo večjo odgovornost in večja pričakovanja do svoje službe. Tretji faktor so osebnostne značilnosti, izgorelost naj bi bila namreč pogostejša pri posameznikih, ki imajo pasivne strategije spoprijemanja s problemi in se velikokrat izogibajo temu, da bi se z njimi soočili. Med osebnostne značilnosti, ki vplivajo na izgorelost, spadajo tudi nizko samospoštovanje in čustvena nestabilnost (Klajnšček in Bajt, 2015).

Znaki poklicne izgorelosti pri strokovnih delavcih v službah pomoči so na telesnem področju in se kažejo kot kronična utrujenost, motnje spanja, glavoboli in upad splošne telesne vzdržljivosti. Na duševnem pa v umiku v medosebnih odnosih, kroničnem pritoževanju, zdolgočasnosti, neodločnosti, strokovni zmedenosti, delovni površnosti ali pretirani uporabi stereotipov, kar razoseblja delovni odnos (npr. s pretirano uporabo strokovnega žargona, s formalizacijo postopkov, v katerih ni več prostora za to, da bi človek sodeloval pri reševanju problema). Seveda prisotnost teh znakov sama po sebi še ne pomeni, da je prišlo do izgorelosti, pomembni sta njihova pogostost in izrazitost (Brejc, 1994).

Simptomi izgorelosti so številčni in kompleksni. Najprej se pojavijo opozorilni znaki, kot so pretirana predanost delu, pretirana naravnost k doseganju ciljev. V začetku se pojavi tudi velika utrujenost. Kasneje se pojavijo znaki, kot so manjša predanost delu, manjše zavzemanje za stranke. Pojavijo se odzivi kot so obtoževanje, agresija, slabo razpoloženje. Tudi motiviranost se zniža pa tudi ustvarjalnost in sposobnost odločanja. Izgorelost človeka pripelje do tega, da se mu socialno življenje obrne na glavo in postane oslABLjeno, ima občutke obupanosti in njegove čustvene reakcije so bolj nagle (Vogelnik in Bilban, b.d.)

Izgorelost se pojavlja pri ljudeh, ki so prekomerno izpostavljeni stresu, pritiskom pri delu in zaradi vedno večjih zahtev nadrejenih ter nemoči pri organiziranju lastnega dela. Izgorelost lahko vodi v resne težave in slabe navade. Nekateri so mu bolj podvrženi, nekateri manj. Po navadi so izgorelosti bolj podvrženi tisti ljudje, ki delajo v poklicih, ki pomagajo ljudem in se srečujejo z ljudmi, ki so v velikih stiskah in imajo resne probleme. Posledice izgorelosti se kažejo na fizični, psihični, vedenjski in čustveni ravni.

1.5. Preprečevanje stresa in izgorelosti na delovnem mestu

Ko prepoznamo, da stres obstaja, in smo prepoznali dejavnike, ki povzročajo stres, lahko ukrepamo s ciljem, da bi odpravili stresne dejavnike. Pri tem je potrebno upoštevati različne vrste rešitev in pri tem izbrati najučinkovitejšo kombinacijo intervencij glede na značilnosti določenega delovnega mesta. Bistveno je, da se ukrepi izvajajo na treh ravneh. Na primarni

ravni so potrebni ukrepi za prepoznavanje in reševanje problemov na ravni organizacije in okolja, da bi preprečili stres na delu. Na sekundarni ravni se lahko razvijejo intervencije za pomoč posameznim zaposlenim ali skupinam zaposlenih, ki se soočajo s stresom. Na terciarni ravni se zaposlenim lahko zagotovi pomoč in podpora za pomoč pri zdravljenju simptomov stresa (Di Martino in Musri, 2001).

Pri reševanju neskladij med človekom in njegovim delom se je treba osredotočiti tudi na delovno okolje in ne samo na človeka. Vzroki za stres in izgorevanje so velikokrat situacijski in ne toliko osebni, zato je pomembno, da ne skušamo spremeniti samo samega sebe, ampak tudi delovno okolje (Maslach in Leiter, 2002).

Programi, ki pomagajo pri premagovanju izgorelosti, so usmerjeni v posameznika, na organizacijo dela in na kombinacijo organizacijskih programov in programov, ki so usmerjeni v posameznika. Cilji programov, ki so usmerjeni v posameznika, so zmanjšanje stresa, povezanega z delovnim mestom, izboljšanje posameznikovih sposobnosti za premagovanje stresa in izboljšanje podpore, ki jo posameznik dobi od okolice. Pri tem se uporabljajo strategije, kot so izobraževanje, kognitivno prestrukturiranje, učenje mišične relaksacije, pridobivanje socialnih veščin, učenje veščin sporazumevanja in učenje veščin za okrepitev podpore okolice. Med strategije, ki so osredotočene na spreminjanje okolja in organizacijo dela, spadajo izboljšanje socialnih veščin nadrejenih, povečanje avtonomnosti zaposlenih, večje vključevanje zaposlenih v sprejemanje odločitev, ki se navezujejo na njihovo delo, vpeljava rednega nadzora, ki omogoča, da se redno dajejo potrditve, da je delo dobro opravljeno, zmanjšanje delovnih obremenitev in promoviranje pozitivnega odnosa do samega sebe. Pri preprečevanju izgorelosti se je kot posebej uspešno in učinkovito izkazal program, ki usklajuje in kombinira programe, ki so usmerjeni v posameznika in organizacijo (Vogelnik in Bilban, b.d).

Pristopi, ki pripomorejo k spopadanju s stresom, so pazljivo poslušanje, kar vodi v večjo učinkovitost, izboljša odnose in zmanjša stres. Pomembno je prepoznavanje vedenjskih vzorcev, ki se ponavljajo. Za spopadanje s stresom je pomembno urejeno in prijetno delovno okolje. Zadane naloge morajo biti dokončane z neko organiziranostjo, disciplino in z načrtovanjem dela. Če smo preobremenjeni z delom in vemo že vnaprej, da naloge verjetno ne bomo mogli dokončati, je pomembno da rečemo »ne« in naloge ne sprejmemo za vsako ceno. Z nalogami, ki jih moramo opraviti, ne odlašamo in ne čakamo na zadnje trenutke, ko bi delo moralo biti že narejeno. V veliko pomoč je tudi to, da naloge, ki so zahtevnejše,

opravimo najprej. Med delom je pomembno, da si vzamemo čas za odmor in čas zase ter za trenutek pozabimo na svoje delo in naloge, ki nas še čakajo. Da nas delo ne pahne v stres, moramo upočasniti delovni ritem in pri svojem delu predlagamo smiselne spremembe. Pri sproščanju in premagovanju stresa je ključno, da se znhamo sprostiti in da z dobrim delom razveselimo sočloveka, kar nam daje občutek udobja (Božič, 2003).

1.5.1. Individualni pristopi k zmanjšanju stresa in izgorelosti

»Pomembno je, da se človek sprejme takšnega, kakršen je. Da sprejme vse svoje napake, pomanjkljivosti in slabosti« (Turner, 1998, str. 59).

Vsak posameznik se lahko zaščiti pred stresom, ki bi ga vodil v izgorelost. Posameznik lahko sam poskrbi za zdravo prehrano, telesno aktivnost in za sprostitev ter počitek. Pomembno je tudi, da sam pri sebi prepozna stresne dejavnike in kako se odziva na te. Za to, da je človek srečen in ni pod stresom, je potrebno imeti sam sebe rad in včasih, ko vemo, da ne bomo zmogli vseh opravil, enostavno reči, da ne zmoremo (Ihan, 2004).

Ko smo ljudje v stresu, bi se morali vprašati, česa se bojimo, saj stres pomeni strah pred nečim. Pomembno je ugotoviti, zaradi česa si ustvarjamo notranji strah in doseči harmonijo, notranji mir. Ko to dosežemo, ne bi smeli biti več pod stresom, in ko smo v harmoniji, ne dovolimo več negativnim stvarem, da bi se nas dotaknile. Ko smo torej pod stresom, moramo globoko dihati, narediti odmor. Obremenitve in stres je mogoče odpraviti tudi z izrekanjem pozitivnih afirmacij in mišljenjem misli, ob katerih se počutimo dobro (Hay, 2004).

Za obvladovanje stresa in za zadovoljstvo v življenju so pomembni stebri podpore. Stebri podpore so zdravje, družina, služba, hobiji in prijatelji. Zdravje je velikega pomena pri premagovanju stresa. Ključno je, da sledimo zdravemu načinu življenja, ki vključuje fizično dejavnost, zdravo prehrano in da opustimo uživanje škodljivih substanc. Družina nam je v veliko oporo takrat, ko nam gre v življenju slabo in potrebujemo ljudi, ki jih imamo radi, ob sebi. Steber podpore je tudi služba, kjer je pomembno, da se zavedamo in dosežemo to, da v službo hodimo z veseljem in da radi opravljamo svoj poklic. Prav zaradi tega, ker velik del svojega življenja preživimo v službi, je pomembno, da delamo tam, kjer se dobro počutimo. Pomembni so tudi hobiji, ki napolnijo našo dušo, saj so to stvari, ki jih radi delamo. Hobiji nas pomirjajo in ustvarjajo občutek zadovoljstva, obenem pa nam pomagajo prenesti misli s stvari, ki nas obremenjujejo, na stvari, ki nas sproščajo. Tudi prijatelji, nam podobno kot družina stojijo ob strani in nam pomagajo, ko se znajdemo v težavah (Huselja, 2017).

Če smo v 1. fazi izgorelosti, je dovolj, če si pomagamo sami. Pomembno je, da smo osredotočeni na samopomoč v obliki sprostitve, aromaterapije, homeopatije, športa, komunikacije, postavljanje ciljev, tehnik dihanja. Če smo že prišli do 2. ali 3. faze izgorevanja, je najbolje, da si poiščemo strokovno pomoč. Začnemo lahko pri svojem osebnem zdravniku, drugače pa se je treba čim prej posvetovati s psihologom ali psihoterapevtom (Svetovalnica kameleon, b.d.).

1.5.2. Pristopi organizacij pri zmanjševanju stresa in izgorelosti

Po priporočilih mednarodnih in naših organizacij obstajajo ukrepi pri premagovanju stresa, ki jih lahko zagotavljajo in izvajajo organizacije same. Organizacije morajo ozaveščati posameznike na ravni prepoznavanja simptomov stresa, poznavanja svojih pravic ter pravilnega ravnanja, ko se znajdejo v stresnih situacijah. Pomembno je izobraževanje vodilnih in vodstvenih kadrov, da bi ti hitreje prepoznavali stresne situacije. Pomembno je, da se usposablajo, da podrejenih v stresnih situacijah ne trpinčijo in jim pomagajo. Potrebno je učinkovitejše ukrepanje v primerih trpinčenj tako s pravnega vidika znotraj organizacije in doseganja učinkovitejše sodne varnosti kot tudi z vidika organizacijske klime v organizaciji in širši družbi. Organizacije bi morale v vsakdanji delovni dan vpeljati antistresne programe, kot so več fizičnih aktivnosti, družabnih srečanj, sprostitvenih vaj, in omogočati zaposlenim, da vplivajo na oblikovanje svojega delovnega okolja. V različnih obdobjih bi bilo potrebno spremljati in meriti stres v organizacijah v določenih skupinah, ki so izpostavljene večjim stresnim faktorjem (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik, 2012).

Osnovna naloga vodij nekega podjetja je, da zagotovijo uspešno in tekoče delovanje organizacije. Vsak vodja lahko izboljša svoje sposobnosti vodenja s spoštljivo komunikacijo, konkretnimi povratnimi informacijami in z vzpodbujanjem ter motiviranjem svojih sodelavcev. S pogovori se lahko poveča uspešnost posameznega zaposlenega in s tem posledično uspešnost zavoda. Zaposleni tako lažje vidijo svojo vlogo, izrazijo svoje mnenje, dajejo ideje, pripombe, pridobijo povratne informacije o svojem delu, o tem, kaj lahko pričakujejo v prihodnosti, s tem dobijo tudi dodatno motivacijo za uspešno delo (Lampe, 2015).

Organizacije lahko pomagajo zaposlenim pri obvladovanju stresa na dva načina. Prvi način je uvedba strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres. Drugi način so različni programi, ki pomagajo usposobiti zaposlene za premagovanje stresa. To so programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladovati stres, programi za ohranjanje zdravja in dobrega

počutja in programi za pomoč zaposlenim. V programih za premagovanje stresa se zaposleni seznanijo z različnimi metodami, kot so na primer sproščanje, meditacija, joga, avtogeni trening. Njihov namen je naučiti posameznika, kako učinkovito zmanjšati stres. Ohranjanje fizičnega in psihičnega zdravja zaposlenih je pomembno, saj zdrav človek lažje obvladuje stres. Programi za pomoč zagotavljajo zaposlenim podporo pri njihovem soočanju z različnimi problemi, kot so načrtovanje kariere, finančno in pravno svetovanje ter drugo. Programi za usposabljanje zaposlenih pri premagovanju stresa se lahko izvajajo v organizaciji v obliki različnih delavnic, na katerih zaposlene seznanijo s problematiko stresa in njegovega premagovanja. Izvajajo pa lahko tudi delavnice, v katerih jih seznanijo z metodami sproščanja (Treven, 2005).

1.5.3. Tehnike sproščanja in načini obvladovanja stresa in izgorelosti

Meditacija - je način sprostitve, kjer se umsko zberemo in utišamo misli v naših možganih, ki nam jemljejo energijo, povzročajo stres in zbujejo negativna čustva in občutke. Učinek meditacije je ta, da se naučimo omejiti stres in vzpostavimo ravnovesje v telesu.

Joga - pomaga pomiriti in pripomore k temu, da se usmerimo vase in, osredotočimo le na stvari, ki nas pomirjajo in nas osrečujejo.

Či gong - je večina doseganja duhovnega razvoja. Te vaje delujejo protistresno, saj se z izvajanjem mehkih in umirjenih gibov zmanjšujejo valovi v možganih, ki so povezani s stresom in nemirom (Huselja, 2017).

Avtogeni trening

Avtogeni trening je osnovna psihoterapevtska metoda iz skupine psihofiziološko usmerjenih pristopov, ki vključujejo tako duševne kot telesne funkcije. Gre za samo-spreminjanje, samoregulacijo. Z avtogenim treningom lahko dosežemo osebno rast in sprostitvev. Priporočljiv je za zdrave ljudi, da si oddahnejo in se okrepijo ter, povečajo svojo storilnost. Priporočljiv pa je tudi za telesno bolne, da se umirijo, sprostijo in da ublažijo bolečine (Kožar, 2000).

Avtogeni trening ja način, ki omogoča, da se rešimo določenih težav v življenju tako, da jih odpravimo s sprostitvijo. Trening se lahko odvija v skupini, ki jo vodi strokovnjak, individualno s terapevtom ali pa s pomočjo priročnika. Avtogeni trening omogoča telesno in duševno sprostitvev, umirjenost in notranjo harmonijo. Zunanji pritiski in problemi bodo še

vseeno prisotni, ker so glavna sestavina vsakdanjika in našega življenja, toda na nje bomo drugače gledali (Cvetko, 2001).

Vizualizacija

Je metoda sprostitve, ki s pomočjo domišljije lahko spreminja naše vedenje, čustvovanje in celo naše notranje fiziološko stanje. Z domišljijo si lahko predstavljamo kar koli hočemo. Predstavljamo si popolnoma mirno sceno, ki nam daje občutek sproščenosti in nas osvobaja negativnih misli. Ko dosežemo stanje sproščenosti, dosežemo učinek sproščenosti telesa. Tako ustvarimo zmanjšanje napetosti v mišicah, upočasnitev srčnega utripa, poglobitev dihanja, znižanje krvnega pritiska, zmanjšanje napetosti in stresa (Kos Berlak, 2016).

Supervizija

Pri poklicih in na delovnih mestih, kjer je delo usmerjeno predvsem na odnose z ljudmi, se strokovni delavci vsakodnevno srečujejo z različnimi težavami, v katerih se pogosto ne znajdejo in jih preveč obremenjujejo, kar lahko povzroči stres. Pomembno je, da delavci, ki sami nudijo pomoč drugim ljudem, priznajo, da tudi sami včasih potrebujejo pomoč. V teh primerih je supervizija ena od pomembnih oblik strokovne pomoči (Kovač, 2013).

Supervizija izvirno pomeni nadziranje, kontrolo in je izpeljanka iz besed super (nad) in videre (vzeti). V prvotnem pomenu je ta izraz pomenil predvsem kontrolo s strani nadrejenega do podrejenega. Moderno pojmovanje supervizije pa ne temelji zgolj na kontroli, ampak se osredotoča predvsem na spremljanje, vodenje in svetovanje strokovnim delavcem pri razvoju in dvigovanju strokovnih kompetenc in pri okrepitvi avtonomnega delovanja. Supervizija je refleksija posameznika z distance o tem, kar poklicno vidi, misli in čuti. Učinkovita je zato, ker nam pogled od zgoraj in z razdalje omogoča drugačno zaznavanje in razumevanje dogodkov (Kobolt in Žorga, 2000).

»Supervizija je pomembna metoda pri preventivi stresa in poklicne izgorelosti, saj z njeno pomočjo lažje postaviš mejo med poklicnim in zasebnim življenjem. Sorodne metode superviziji, ki prav tako lahko pomagajo pri premagovanju izgorelosti in stresa, so: konzultacija, evalvacija, timska konferenca, kadrovski razvoj, terapija, svetovanje, pripravništvo in strokovni nadzor.« (Milošević Arnold, 1994)

Izobraževanje

Med pravice in dolžnosti zaposlenih spada tudi pravica in dolžnost delavca, da se izobražuje. Izobrazba je v sodobni družbi vrednota in je zelo pomembna, tudi za uspešno opravljanje

dela na nekem delovnem mestu. Pravilno izobraževanje in usposabljanje delavcev ob pravem času pomeni zagotavljanje prednosti podjetja na trgu, povečane produktivnosti, znanja, zvestobe in prispevka k delu v podjetju. Zaposlenim, ki ugotovijo, da bodo s pomočjo izobraževanja za nadaljevanje svojega dela pridobili nova znanja in veščine, ki mu bodo na delovnem mestu olajšala delo ali omogočila napredek, je potrebno zagotoviti izobraževanje in dodatno usposabljanje. S tem ko se bo dodatno izobraževal, bo lahko bolje opravljal svoje delovne naloge in bo z določenim izobraževanjem pridobil znanja, ki mu bodo omogočila boljše delo s svojimi sodelavci ali s strankami (Saje, 2015).

Zaposleni se z izobraževanjem učijo na novo definirati odnos do dela, reči ne, razporejati moč in preusmeriti energijo v delo, ki ustreza njihovim vrednotam in osebnosti (Findeisen, 2005).

Stres in izgorelost je potrebno preprečevati in odpravljati. Odpravljata se lahko na individualni ravni, s tem ko posameznik sam poišče tehnike sproščanja in se zamoti s stvarmi, ki jih ima rad. Na voljo ima veliko tehnik sproščanja, kot so meditacija, joga, avtogeni trening, vizualizacija in druge. Prav tako je pomembno, da se ta dva pojavi odpravljata na organizacijski ravni, s tem ko organizacije skrbijo za zdravje svojih zaposlenih, izvajajo razne delavnice o ozaveščanju, izvajajo supervizijo in izobraževanje zaposlenih. Pomembno je, da se tako organizacije kot zaposleni zavedajo, da je stresa in izgorelosti na delovnem mestu vedno več in da je treba zaposlenim zagotoviti boljše delovne pogoje in pomoč pri odpravljanju stresa.

2. PROBLEM

Za temo svoje raziskave sem se odločila v prvi vrsti na podlagi svoje lastne izkušnje z delom zaposlenih v domu za stare ljudi. Več let sem bila v domu za stare ljudi na praksi in tam sem se seznanila s potekom dela zaposlenih. Opazovala sem zaposlene pri njihovem delu in bila deležna tako lepih kot tudi neprijetnih trenutkov. Sama sem si vedno želela izvedeti še več podrobnosti o delu zaposlenih v domu za stare ljudi. Ker sem bila na praksi v Centru starejših občanov Ormož, bi se želela osredotočiti na zaposlene, ki so tam zaposleni kot strokovni delavci in zdravstveni delavci, in na njihovo delo. Za te zaposlene sem se odločila, ker sem jih tekom prakse že spoznavala in spremljala pri delu. Pred tem se nisem namenoma izobraževala o stresu na delovnem mestu in izgorelosti.

Menim, da zaposleni potrebujejo razbremenitve pri delu. Ker je v domu zaposlenih veliko različnih profilov, sem se osredotočila na zdravstvene in strokovne delavce. Zanimalo me je, kako se spopadajo z vsakdanjimi obremenitvami pri svojem delu.

Zaposleni morajo biti vedno na voljo za pomoč stanovalcem, ob tem se srečujejo z različnimi boleznimi, stiskami stanovalcev, obremenitvami pri delu in s stresom, ki lahko velikokrat vodi v izgorelost. Zaposleni v domu morajo upoštevati želje stanovalcev in obenem zahteve ustanove, kar je lahko velikokrat stresno. Zato me je zanimalo, kako je s tem v Centru starejših občanov, saj sem o tem ob praksi veliko razmišljala in se spraševala, kako se zaposleni počutijo ob svojem delu.

Menim, da sta stres in izgorelost tabu temi, o katerih nihče rad ne govori in ju dostikrat prezremo, kar ima lahko škodljive posledice za ljudi, ki se s tem soočajo. Menim, da sta oba pojavi del našega vsakdana in da moramo nanju gledati kot na nekaj, kar je treba zmanjšati in odpraviti in ne kot na nekaj, kar je potrebno skriti.

Z raziskavo želim zaposlene vzpodbuditi, da spregovorijo o svojem delu in ga podelijo še z drugimi. Raziskati želim, kakšno je njihovo delo, kako se počutijo ob tem, kaj še potrebujejo ipd. Ugotoviti želim razširjenost stresa in vzroke, ki jim povzročajo stres. Izvedeti želim tudi, koliko vejo o izgorelosti, ali opažajo kakšne zanke pri sebi ali sodelavcih. Zanima me, kakšne oblike razbremenjevanja so jim ponujene v službi, katerih se poslužujejo sami in kaj menijo, da bi morala narediti ustanova, da zmanjša stres na delovnem mestu.

Moja raziskovalna vprašanja so:

- Kako poteka delovni dan v domu?

- kateri so vzroki, ki jim povzročajo največ stresa?
- kakšne obremenitve se pojavljajo pri njihovem delu?
- kakšno je njihovo znanje o izgorelosti?
- katere vrste razbremenjevanja imajo na voljo in katere bi še želeli?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla, je bila kvalitativna, empirična in eksplorativna.

Raziskava je kvalitativna, saj pri tej raziskavi osnovno gradivo zbiramo s pomočjo besednih opisov ali pripovedi in ga na beseden način tudi analizirano. Metoda zbiranja podatkov pri kvalitativni raziskavi je intervju (Mesec, 1997).

Raziskava je empirična, saj pri njih zbiramo novo izkustveno gradivo z opazovanjem ali s spraševanjem (Mesec, 1997).

Moja raziskava je tudi eksplorativna ali poizvedovalna, saj sem zbirala nove podatke na nekem področju. Za njih je značilno, da ne raziskujemo celotne populacije, ampak da se osredotočimo na nekaj primerov (Mesec, 1997).

Teme, ki sem jih raziskovala, so stres na delovnem mestu, izgorelost, oblike pomoči pri stresu in izgorelosti.

3.2. Merski instrument in viri podatkov

Podatke svoje raziskave sem zbirala z metodo spraševanja, saj sem naredila to z intervjuji. Intervjuji so bili delno standardizirani, saj sem imela vnaprej zastavljena vprašanja, del vprašanj pa sem oblikovala sproti glede na potek pogovora. Vprašanja, ki so bila v intervjuju, sem razdelila v tri glavne sklope, to so stres, izgorelost ter pomoč pri stresu in izgorelosti. Intervjuvancem sem zastavljala vprašanja in med pogovorom tudi podvprašanja glede na vsebino pogovora. Pustila sem tudi, da prosto govorijo, če želijo, nato sem jih s vprašanji usmerjala med pogovorom. Smernice za intervju se nahajajo v prilogi številka 1.

3.3. Populacija in vzorčenje

Leta 1998 je občina Ormož ustanovila Center starejših občanov Ormož. Osnovni namen tega doma za stare ljudi je združiti vse aktivnosti za pomoč in podporo njihovim uporabnikom. Zagotoviti jim želijo čim bolj kvalitetno preživljanje starosti tako v domačem kot v institucionalnem okolju. Center starejših občanov Ormož je začel delovati leta 2002. V domu zagotavljajo oskrbo 153 stanovalcem, ki so starejši od 65 let in zaradi starosti in drugih okoliščin ne morejo več živeti doma. V svoj dom sprejmejo tudi mlajše, ki zaradi kronične

bolezni oziroma telesne ali duševne ovire potrebujejo nastanitev pri njih (Center starejših občanov Ormož, b.d.).

V Centru starejših občanov Ormož izvajajo zdravstveno nego, socialno oskrbo, zdravljenje in rehabilitacijo. Izvajajo tudi počitniška bivanja in dnevno varstvo. V kuhinji pripravljajo prehrano, ki je prilagojena potrebam stanovalcev. Ob osnovni dejavnosti pa nudijo še socialno varstveno storitev pomoči na domu in razvoz kosil na dom, ki so prilagojene vsakemu posebej (Center starejših občanov Ormož, b.d.).

V okviru institucionalnega varstva deluje socialna služba, zdravstvena nega, fizioterapija, delovna terapija in dodatni programi. Med dodatne programe spada demenca, paliativna oskrba, sodelovanje s sorodniki in program E-Qalin (Center starejših občanov Ormož, b.d.).

Socialna oskrba na domu je namenjena uporabnikom, ki bivajo doma, vendar potrebujejo pri tem pomoč. Osnovni namen in cilj socialne oskrbe na domu je ta, da uporabnikom omogočijo, da doma lahko čim bolj kvalitetno živijo. Vsem starim ljudem, ki težko skrbijo za svojo prehrano, nudijo dostavo kosila na dom. Hrano prilagodijo vsakemu posebej glede na njegove potrebe (Center starejših občanov Ormož, b.d.).

»V CSO Ormož vzpodbujajo tudi medgeneracijsko sodelovanje. Sem spada prostovoljstvo, skupine starih za samopomoč in programi druženja z ostalimi ustanovami. V domu se srečuje devet skupin starih ljudi za samopomoč, ki delujejo po programu Zveze društev za socialno gerontologijo Slovenije. V Centru za starejše občane Ormož že od vsega začetka sodelujejo z zunanjimi ustanovami ožjega in širšega okolja. Sodelovanja potekajo mesečno v okviru praznovanj rojstnih dni, sprehodov, druženj, predavanj, praznovanju koledarskih praznikov in prireditvah s kulturnim programom. Vsako takšno srečanje je neko doživetje za stanovalce, ki jim popestri in obogati njihov vsakdan.« (Center starejših občanov Ormož, b.d.)

Populacijo raziskave so predstavljali zaposleni v Centru starejših občanov Ormož, ki so bili tam zaposleni meseca aprila 2018, saj sem takrat začela z zbiranjem podatkov. V raziskavo sem vključila zaposlene, ki so bili takrat zaposleni v Centru starejših občanov Ormož 5 let ali več, saj sem želela podatke zaposlenih, ki so dlje časa zaposleni v domu za stare ljudi in imajo več izkušenj in dalj časa delajo na tem področju.

Vzorec je bil priročen in neslučajnosten, saj sem intervjuvala zaposlene, ki sem jih bolj poznala in so bili pripravljeni odgovarjati. V vzorcu so bili zdravstveni in strokovni delavci,

saj sem jih поблиže spoznala že med prakso. Zanimalo me je kako se spopadajo s svojim delom in stresom na delu, ter koliko jim je poznana izgorelost. Za iskanje kandidatov za intervju sem prosila socialno delavko v Centru starejših občanov Ormož, ki je bila moja mentorica za prakso na tej učni bazi. Pomagala mi je tako, da sva skupaj pogledali, kdo je tako dolgo zaposlen v domu in je zaposlen kot strokovni ali zdravstveni delavec. Skupno sem intervjuvala 9 ljudi. Intervjuvala sem dve socialni delavki, dve delovni inštruktorici, dve bolničarki/negovalki, eno fizioterapevtko, eno delovno terapevtko in eno glavno sestro.

3.4. Zbiranje podatkov

Meseca januarja 2018 sem v Center starejših občanov Ormož oddala prošnjo za opravljanje raziskave. S socialno delavko sem se dogovarjala o poteku zbiranja podatkov. Pomagala mi je tudi pri sestavi vzorca in pridobivanju soglasja zaposlenih za sodelovanje v raziskavi. Podatke sem zbirala v mesecu aprilu 2018.

Intervjuje sem izvedla po vnaprejšnjem dogovoru z vsakim zaposlenim posebej. Dogovorili smo se glede časa in kraja intervjuja. Intervjuji z zaposlenimi so potekali kar v Centru starejših občanov Ormož po zaključku dela zaposlenega, dva intervjuja pa sem izvedla ob kavi. Intervjuji so potekali približno eno uro. Intervjuvance sem spraševala po svojih smernicah za intervju, vmes sem jim postavljala še podvprašanja in jim dovolila da prosto govorijo, v kolikor so to želeli.

Vse intervjuje sem snemala z mobilnim telefonom, seveda z vnaprejšnjo privolitvijo intervjuvancev. To mi je omogočilo, da sem kasneje lahko zapisala točne odgovore in da nisem česa izpustila. Sami se mi je zdelo tako bolj primerno, da snemam, kakor da sproti pišem, saj se mi je zdelo to moteče. Tudi vsi intervjuvanci so se s tem strinjali.

3.5. Analiza podatkov

Podatke, pridobljene z intervjuji, sem obdelala s kvalitativno analizo. Vse intervjuje sem najprej natipkala na računalnik. Nato sem začela izpisovati relevantne dele besedila, po treh sklopih, po katerih so bila razvrščena moja vprašanja. Nadaljevala sem z odprtim kodiranjem, pri katerem sem izjave vnašala v tabelo, označila pojme, kategorijo in nadkategorijo. Potem sem vse dobljene podatke uredila z osnim kodiranjem in na koncu še z odnosnim kodiranjem. Podatke iz kvalitativne analize hranim pri sebi in niso priloženi k diplomskemu delu, saj so preobsežni.

- a) Iskanje relevantnih delov besedila

Izpisala sem relevantne dele besedila iz intervjujev pod posamezno temo, na katero so se nanašali. Intervjuje sem označila s črkami od A do I. Izjave sem označevala s črko intervjuja in s številko izjave, ki se nanaša na posamezen intervju.

Primer: Opravljam poklic socialne delavke (A1).

b) Odprto kodiranje

Pri odprtem kodiranju sem sestavila tabelo s petimi stolpci. V prvem stolpcu sem napisala oznako izjave, v drugem izjavo, v tretjem pojem, ki se nanaša na izjavo, v četrtem stolpcu sem pojmom določila kategorijo in v petem stolpcu sem napisala nadkategorije, pod katere sem razvrstila kategorije.

Primer:

Tabela 3.1: Odprto kodiranje (intervju A)

Oznaka	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
A14	V popoldanskem času pa imamo običajno kakšne strokovne kolegije	Strokovni kolegiji	Delo socialne delavke	Delovni dan
A15	sestanke, komisijo	Sestanki	Delo socialne delavke	Delovni dan
A16	Vsak dan urejam tudi papirje za stanovalce in za dom	Urejanje papirjev za stanovalce	Delo socialne delavke	Delovni dan
A17	ker sem pomočnica direktorja	Pomočnica direktorja	Delo socialne delavke	Delovni dan
A18	Vsakodnevno prav tako se zgodijo kakšne nepredvidene stvari	Nepredvideni dogodki	Nepredvidene stvari pri delu	Stres na delovnem mestu
A19	kot so smrt stanovalca	Smrt stanovalca	Nepredvidene stvari pri delu	Stres na delovnem mestu
A20	nenadna bolezen	Bolezen	Nepredvidene stvari pri delu	Stres na delovnem mestu
A21	obisk svojca	Obisk svojca	Nepredvidene stvari pri delu	Stres na delovnem mestu
A22	kakšne druge tegobe stanovalcev, ki jih moram sproti reševati.	Tegobe stanovalcev	Nepredvidene stvari pri delu	Stres na delovnem mestu

c) Osno kodiranje

Pri osnem kodiranju sem izpisala posamezne kategorije in vsaki kategoriji pripadajoče pojme, ki sem jih dobila pri odprtem kodiranju.

Tabela 3.2: Osno kodiranje (intervju B)

Želeni odzivi bližnjih ob stresu zaposlenega		
<ul style="list-style-type: none">• Te razumejo (A157), (B164), (C100), (D115), (F114), (G124)• Te podpirajo (A158), (C102), (F115)• Te ne napadajo (A159)• Ne obremenjuje dodatno (B163), (H138)• Pustijo na miru (B165), (E133)• Sočutnost (B166)	<ul style="list-style-type: none">• Trezna glava (B167)• Podpora družine (C101)• Da je ne obsojajo (D116)• Ne mara, da kdo sili vanjo (E135)• Da ne vlečejo iz nje, kaj je narobe (E138)• Da je ne pustijo same (F116)• Pomoč pri delu doma (G125)	<ul style="list-style-type: none">• V okolici o tem ne govori rada (H135)• Razumevanje družine (H136), (I130)• Potrpežljivost družine (H137)• Od sodelavcev pričakuje podporo (I132)• Od sodelavcev pričakuje pomoč (I133)

d) Odnosno kodiranje

Na koncu sem odnosno kodirala, kjer sem izpisala vse kategorije in določila iz teh glavne teme, ki sem jih uporabila pri pisanju rezultatov.

Primer:

➤ **Osnovni podatki**

→ Poklic

- Socialna delavka (2-krat)
- Delovna terapevtka (1-krat)
- Fizioterapevtka (1-krat)
- Delovna inštruktorica (2-krat)
- Diplomirana medicinska sestra (1-krat)
- Bolničarka / negovalka (2-krat)

→ Dolžina zaposlitve

- Najmanj: 5 let
- Največ : 18 let

→ Starost intervjuvanca :

- Najmlajši: 34 let
- Najstarejši: 55 let

3.6. Definiranje pojmov

- Počutje ob stresu

Pojem je sestavljen iz tega, kako se zaposlene počutijo ob tem, ko doživljajo stres. Katere občutke doživljajo in kako stres pokažejo pred drugimi.

- Vpliv stresa na delovno zmogljivost

Pojem zajema to, kako stres vpliva na njihovo delo, na njihovo delovno zmogljivost. Vključuje to, ali naredijo manj, ko so pod stresom, ali naredijo to manj kvalitetno, informacijo o tem, da poskušajo da stres ne vpliva na delo, in razlago, kdaj jim stres predstavlja večjo oviro pri delu.

- Znanje o izgorelosti

Pojem se nanaša na znanje zaposlenih o izgorelosti, koliko vejo o izgorelosti, znanje o tem, kdo je bolj nagnjen k izgorevanju, osnovne informacije, o tem kaj izgorelost je.

4. REZULTATI

Vse intervjuvanke so bile ženskega spola. Vprašane so bile strokovne in zdravstvene delavke. Med strokovnimi delavkami sta bili dve socialni delavki, ena delovna terapevtka, ena fizioterapevtka in dve delovni inštruktorici. Med zdravstvenimi delavkami je bila ena diplomirana medicinska sestra in dve bolničarki/negovalki. Intervjuvanke so zaposlene v domu med 5 in 18 leti. Starost intervjuvank pa je med 34 in 55 let.

4.1. Delo v domu za stare ljudi

Vprašani navajajo, da je delo v domu za stare ljudi težko in da je takšno, da si težko planiraš delo in moraš včasih podaljšati delavnik ali prestaviti delo, ki ni nujno. Povedali so, da je delo zelo specifično in da je včasih veliko vseh opravil in moraš tu in tam delati tudi doma kaj, kar je povezano s službo. Če delaš v domu za stare ljudi, se moraš pripraviti na to, da ljudje pogosto umirajo: *»Ampak na to sem se že pripravila ob prihodu v dom, saj je v domu na žalost tako, da stanovalci umirajo in so obnemogli (D34). (Intervju D)«* Prav tako so povedali, da se moraš kot zaposleni v domu za stare ljudi, truditi za dobrobit stanovalcev, da imaš razumevanje zanje, da so kot zaposlene tam zato, da so na voljo stanovalcem in da morajo delati tako, da jim stanovalci zaupajo. Zaposlene v domu za stare ljudi se soočajo z različnimi nepredvidenimi dogodki, kot so smrt stanovalca, bolezen, poškodbe stanovalcev in poslabšanje zdravstvenega stanja stanovalca. Potem so še vsakodnevni nenapovedani obiski sorodnikov ali stanovalcev, ki zmotijo ustaljeni delavnik in redno delo, ki ga opravljajo zaposleni. Prav tako se pojavijo nepredvidene tegobe stanovalcev, ki jih vržejo iz tira.

4.2. Delo socialne delavke

Obe socialni delavki sta povedali, da opravljata administrativno delo v domu za stare ljudi. Socialni delavki urejata razne dokumente, kot je mapa stanovalca, urejanje vlog za sprejem v dom, zapisujeta zapisnike vseh razgovorov, ki ji opravita s sorodniki, stanovalci in drugimi ustanovami, s katerimi se dom povezuje. Urejata tudi različne vloge za prejemke, kot so pokojnina, varstveni dodatek in podobno. Njuno delo je, da koordinirata oskrbo in nego za vse stanovalce doma. Ena socialna delavka opravlja še naloge pomočnice. Druga socialna delavka je tudi vodja pomoči na domu in tako je zadolžena za vodenje socialnih oskrbovalk, ki jim zjutraj preda delo in vodi z njimi timske sestanke. Obenem je zraven vseh ostalih oddelkov, posebej zadolžena za oddelek demence in njegovo vodenje. Socialni delavki vodita osebne razgovore s stanovalci, sorodniki in zunanji izvjalci, ki prihajajo in

sodelujejo z domom. Sodelujeta z javnimi ustanovami, kot so bolnišnice, banke, center za socialno delo, zdravstveni dom in drugi domovi, da lahko urejata vse potrebno za stanovalce. Udeleženi sta v strokovnem kolegiju, prav tako pa vodita oddelčne time vsak dan na drugem oddelku. Obe se udeležujeta raznih sestankov. Visoko vrednotita delo s sorodniki, ki ju včasih obiščejo tudi nenapovedano. Dnevno sta na voljo stanovalcem, da pridejo k njima na pogovor in po pomoč. Sodelujeta tudi pri organiziranju družabnih dogodkov, ki jih prirejajo v domu. Pri organizaciji družabnih dogodkov sodelujeta z društvi in ustanovami. Obe sta mentorici študentom na praksi in tako koordinirata in spremljata tudi njihovo delo na praksi. Dnevno ju spremljajo telefonski razgovori s sorodniki in drugimi pomembnimi za delovanje doma in oskrbo stanovalcev. Njuno delo je, da si pridobita zaupanje stanovalcev in da sta stanovalcem v oporo in pomoč ter vedno na voljo za pogovor. Povedali sta, da imata veliko dela in da veliko časa preživita v svojih pisarnah. Čez dan se pojavi veliko nepredvidenih stvari, kar ju včasih zmoti pri delu in tako morata oceniti, kaj je bolj nujno, in to prej rešiti: *»Vsakodnevno prav tako se zgodijo kakšne nepredvidene stvari (A18), kot so smrt stanovalca (A19), nenadna bolezen (A20), obisk svojca (A21), kakšne druge tegobe stanovalcev, ki jih moram sprti reševati (A22). (Intervju A)«* Zadolženi sta tudi za to, da vodita sprejem v dom in vse potrebno ob odpustu iz doma ali ob smrti stanovalca.

4.3. Delo delovne terapevtke

Delovna terapevtka je povedala, da dela od ponedeljka do petka. Izjemoma dela tudi dlje od svojega ustaljenega delovnega časa. S stanovalci dela individualno ali skupinsko. Pripravlja dejavnosti delovne terapije in jih tudi vodi. Dejavnosti vodi štiri dni na teden in pripravlja zapise dejavnosti. Udeležena je v strokovnem kolegiju, v strokovnem svetu in sodeluje na oddelčnih timih. Pomaga fizioterapevtki pri razgibanju stanovalcev in pri posedanju stanovalcev v invalidske vozičke. Včasih vodi telovadbo in razgibavanje na oddelku. Večinoma sodeluje tudi pri organiziranju raznih družabnih dogodkov in predavanj v domu. S stanovalci dela tudi individualno in jim pripravlja razna opravila po njihovi želji. Tako je izpostavila, da ji veliko pomeni mnenje stanovalcev: *»Sem takšna, da dam veliko vrednost mnenju stanovalcev in njihovim željam (C42) (Intervju C).«*

4.4. Delo fizioterapevtke

Fizioterapevtka je povedala, da dela od ponedeljka do petka in da dela s stanovalci individualno ali skupinsko. Njena zadolžitev je razgibavanje stanovalcev in vodenje programa vadb na oddelkih: *»Vodim tudi program vadb in telovadb na oddelku (D9), pri*

izvedbi katerih mi pomagajo sodelavke (D10) (Intervju D).« Opravlja tudi rehabilitacijo po poškodbah in skupinske vadbe v prostorih fizioterapije. Vedno se prilagaja na potrebe stanovalcev in na to, kaj stanovalec dejansko potrebuje. Vse terapije, razgibavanja in tudi stanje stanovalca zapiše. Udeležuje se oddelčnih timov.

4.5. Delo delovne inštruktorice

Delo poteka na oddelkih doma. Obe delovni inštruktorici sodelujeta pri motivaciji stanovalcev za osebno higieno. Na oddelkih pomagata pri razdeljevanju obrokov in hranjenju stanovalcev. S stanovalci delata skupinsko ali individualno. Njuna pomembna naloga je, da ustvarjata s stanovalci, da z njimi izvajata razna druženja in telovadbo na oddelkih. Pomagata jim tudi pri dnevni aktivnosti in krajšata čas stanovalcem. Izvajata prostočasne in kognitivne dejavnosti. Ena sodeluje pri organizaciji in pri koordiniranju dela. Udeležujeta se tudi oddelčnih timov. Ena pomaga v delavnici delovne terapije in vodi delavnico kjer izdelujejo iz gline. Stanovalce peljeta na sprehod in z njimi bereta knjige. Imata pester in razgiban vsakdan: *»Vsak dan je razgiban (E21), saj sem veliko na oddelku in v stiku s stanovalci (E22) (Intervju E).*«

4.6. Delo diplomirane medicinske sestre

Diplomirana medicinska sestra je v nenehnem gibanju. Zjutraj je njena naloga, da preda službo zaposlenim zdravstvenim delavcem. Pregledati mora spremembe zaposlenih na oddelkih in obvestiti ostale zaposlene in tako organizirati delo glede na bolniške staleže in odsotnosti zaposlenih. Potem začne z odvzemom krvi in nastavljanjem infuzij. Udeležuje se tudi oddelčnih timov. Nato nadaljuje s prevezom ran, razdeli tablete in terapije za vsakega stanovalca posebej. Vmes je prisotna v ambulanti v domu in izpolnjuje naročila doktorja. Njena naloga je tudi, da vstavlja katetre, menjuje trahestome in sonde za hranjenje. Ob sebi ima službeni telefon, na katerega sprejema veliko klicev čez dan. Včasih kličejo sorodniki, ki bi se želeli informirati o stanovalcih ali pa želijo zgolj pogovor in bi radi zaupali svoja razmišljanja in stiske. Pride lahko tudi do kakšnih urgentnih stanj stanovalcev, takrat je potrebna nujna medicinska pomoč: *»Vmes med tem vsem pa se zgodi tudi, da pride do urgentnih stanj stanovalcev (G21), kjer je potrebno takojšnje ukrepanje in nujna medicinska pomoč (G22). (Intervju G)*«

4.7. Delo bolničarke/negovalke

Glavna sestra jima preda delo. Ena je največ na oddelku nadstropje, druga na oddelku pritličje. Obe pomagata tudi na drugih oddelkih. Najprej naredita jutranjo nego stanovalcev, jih umijeta, oblečeta, pomagata pri vstajanju s postelje, jih posedata na vozičke. Razdeljujeta obroke in pomagata pri hranjenju stanovalcev. Po obrokih pospravita in uredita stanovalce. Pospravljata tudi postelje. Njuna zadolžitev je, da skrbita za zdravila, da jih stanovalci jemljejo. Želje, ki jih izrazijo stanovalci, posredujeta svojim nadrejenim in poskušata čim bolj pomagati stanovalcem. Izvajata tudi opoldansko in večerno nego. Stanovalce tudi kopata, jim uredita frizure in brijeta moške. Zadolženi sta tudi za spremstvo stanovalcev po domu in za skrb za stanovalčeve potrebe. Stanovalce previjata in spremljata na sanitarije. Udeležujeta se oddelčnih timov. V kolikor imata čas, vmes hitro izvajata kakšna druženja s stanovalci: *»Obenem sem stanovalcem tudi družba in ko le imam čas, poklepetam z njimi (I28). (Intervju I)«* Zadolženi sta tudi za prvo pomoč stanovalcev ter osebno higieno in urejenost stanovalcev. Spremljata zdravstveno stanje stanovalcev in ga sporočata glavni sestri. Zvečer pripravita stanovalca na počitek. Bolničarki/negovalki imata pester in razgiban delavnik.

4.8. Obremenitve pri delu in stiske stanovalcev

Pri delu zaposlenih v Centru starejših občanov Ormož se pojavljajo tako psihične kakor tudi fizične obremenitve. Velikokrat si zaposleni ne morejo točno razporediti delovnega časa, saj se vsakodnevno pojavljajo nenapovedane stvari in dogodki, ki zmotijo zastavljeni urnik dela. Zaposleni imajo veliko nalog in veliko dela, ki ga morajo opraviti skozi dan, zato je njihov delavnik pogosto natrpan in pester. Pomembno je, da svoje delo dobro in pravočasno opravijo in da utegnejo usklajevati vse svoje naloge in opravila. Neuspeh pri tem, da svoje delo korektno in pravočasno opravijo, jih pogosto obremenjuje. Ker je stanovalcev v Centru starejših občanov Ormož veliko, zaposleni težko poskrbijo za vse naenkrat in točno ob določenem času. Zaposleni morajo pri svojem delu vložiti veliko truda. Če kljub trudu pri svojem delu ne dobijo zaslužene pohvale in nagrade s strani vodstva doma, se obremenjujejo s tem. Pritiski s strani nadrejenih so pogosto ključni faktor, da se začnejo pojavljati obremenitve pri delu. Včasih so pri svojem delu neuspešni, ker ne uspejo narediti vsega dela in ne na način, kot so si zastavili, kar jih zagotovo obremenjuje. Zaposleni so v domu zato, da pomagajo stanovalcem, ampak to vedno ni mogoče in takrat se obremenjujejo s tem, saj se počutijo nemočni. V domu za stare ljudi je na žalost tako, da so stanovalci bolni, odvisni

od pomoči drugih in doživljajo razne stiske. Stanovalci v domu pogosto tudi umirajo, kar je za zaposlene obremenjujoče, saj jim je hudo ob smrti stanovalcev, saj se z njimi praktično srečujejo vsak dan. Za zaposlene je težko, ko morajo sorodnikom sporočiti vest o smrti stanovalca. Zaposleni imajo zaradi fizičnih preobremenitev pri svojem delu težave z bolečinami v hrbtu, so utrujeni in velikokrat brez energije.

Strokovne delavke veliko časa preživijo v pisarni in pogosto občutijo pomanjkanje časa za osebni stik s stanovalci in sorodniki. To sta izpostavili predvsem socialni delavki. Zaposleni se soočajo z obremenitvami pri svojem delu zaradi pritiskov, ki prihajajo s strani sorodnikov, stanovalcev in nadrejenih. Strokovnih delavk je zaposlenih premalo. Fizioterapevtka in delovna terapevtka sta edini v domu, zato sta preobremenjeni z delom. Včasih so strokovne delavke postavljene pred dejstvo, da uporabniku, kljub želji, ne morejo pomagati. Veliko delajo za računalnikom, kar vpliva ne obremenitev oči.

Zdravstvene delavke so še bolj izpostavljene fizičnim obremenitvam, saj delajo veliko na oddelkih in se soočajo z obremenitvami ob negi močnejših stanovalcev, ker morajo pri delu vložiti veliko svoje fizične moči. Tudi nega zelo bolnih stanovalcev, kohanje in umivanje so lahko včasih večje obremenitve pri delu. Včasih se pojavijo urgentna stanja stanovalcev, ob katerih je potrebno pomagati stanovalcu. To je lepo obrazložila diplomirana medicinska sestra: *»Stisko doživljam tudi ko pride do urgentnih stanj (G40), saj takrat nastane panika in je pomembno da hitro ukrepamo in damo vso moč od sebe (G41). (Intervju G)«* Zdravstvene delavke so izpostavile, da so veliko na nogah, da imajo malo časa za to, da bi se malo usedle in večino časa hitijo po oddelkih. Prav tako težko ugodijo in zagotovijo pomoč vsem stanovalcem hkrati. Ker imajo veliko dela in veliko obremenitev pri svojem delu, dostikrat nimajo časa za odmor in so pogosto utrujene od vseh psihičnih in fizičnih naporov, ki jih doživljajo. Izpostavile so tudi, da se preveč ukvarjajo z neprimernimi opazkami nekaterih stanovalcev in da jim je ob tem pogosto neprijetno.

Zaposlenim predstavlja obremenitev tudi poslušanje stisk stanovalcev. Stanovalci v domu za stare ljudi o svojih stiskah pripovedujejo zaposlenim, saj so v konstantnem stiku z njimi. Te se pojavljajo vsak dan, predvsem stiske, kot so bolezen, težke zgodbe iz preteklosti. Stanovalci, ki so brez sorodnika in stanovalci, ki veliko tožijo o svojih težavah. Zgodbe stanovalcev dostikrat zaposlene spremljajo tudi izven njihovega dela, saj dosti razmišljajo o njih tudi doma. Delovna terapevtka pove, da iz teh zgodb, lahko nekaj pridobi kljub njihovi teži: *»Te zgodbe so bogat vir izkušenj (C22), znanja in modrosti (C23). (Intervju C)«*

Zaposleni vedno prisluhnejo stanovalcem in njihovim tegobam, jim namenijo lepo besedo in jih poskušajo potolažiti ter pomagati, če se le da. Te stiske so pogosto težke in včasih se zaposleni obremenjujejo z njimi, saj so to žalostne zgodbe, ki lahko doletijo vsakogar. Zaradi tega se zaposleni ob poslušanju stisk stanovalcev počutijo slabo in veliko razmišljajo o stanovalčevih težavah. Navajale so različne občutke ob poslušanju tegob stanovalcev. Kljub delovnim izkušnjam in trudu, da se ne bi obremenjevali s stiskami stanovalcev, se jih njihove zgodbe dotaknejo, saj včasih čutijo nemoč, da bi jim lahko pomagali. Ko jih poslušajo, si zaposleni zamišljajo svojo starost in si predstavljajo, kaj bi bilo, če bi se to zgodilo njim. Bolničarka/negovalka se je skozi delovne izkušnje navadila na vse in sedaj stiske stanovalcev odmisli.

4.9. Stres na delovnem mestu

Pri svojem delu se zaposleni v Centru starejših občanov Ormož srečujejo s stresom. V domu za stare ljudi je tako, da moraš s svojim delom zadovoljiti tako stanovalcem kakor ustanovi oziroma zahtevam ustanove. Glavni povzročitelj stresa je preobremenjenost z delom. Kadrovski normativi so premajhni in zaposleni imajo preveč dela, saj jih je zaposlenih premalo. Zaradi tega se pojavi nenehno hitenje med delovnim časom. Stres je vezan tudi na vodstvo doma, saj imajo zaposleni prenizke plače in zaradi tega dobijo občutek, da njihovo delo ni cenjeno. Velik faktor, ki povzroča stres, je kritika dela zaposlenih s strani nadrejenih. Tudi zahteve vodstva ustanove so lahko včasih stresne. Včasih zaposleni naletijo na situacijo, ko delo ne gre po načrtih in kljub trudu da bi bilo delo opravljeno, ne uspe. Če se zaposleni med sabo ne razumejo, je lahko to vzrok za stres na delovnem mestu. Velik vzrok stresa na delovnem mestu vprašanih je tudi ogovarjanje, da premalo delajo, s strani vodstva ali drugih zaposlenih in sorodnikov. Stres občutijo tudi zaradi dela s stanovalci, saj se včasih pojavlja monotono delo in poslušanje istih zgodb. S smrtjo stanovalcev se srečujejo pogosto in kljub dolgim letom dela v domu, je vsaka smrt stanovalca stresna.

Eden izmed najbolj stresnih trenutkov je ta, ko se srečajo z žalujočim sorodnikom. To sta izpostavili predvsem diplomirana medicinska sestra in socialni delavki, katerih naloga je, da obveščajo sorodnike o smrti. Ker zaposleni v Centru starejših občanov delajo z ljudmi, torej s stanovalci, njihovimi sorodniki in zunanjimi obiskovalci, morajo vedno kazati dobro voljo in veliko preslišati ter ostati pozitivno naravnani. Če kdo izmed zaposlenih ali sorodnikov nima korektnega odnosa do stanovalcev, je to tudi vzrok za stres. Vendar se z leti navadiš

na določene stvari: *»Je pa res da z leti pridobiš trdo kožo (H80) in veliko več preneseš (H81). (Intervju H)«*

Strokovne delavke menijo, da je predvsem premalo kadra. Za njih je stresno tudi usklajevanje med zahtevami ustanove in potrebami stanovalcev. Socialni delavki se največ med vsemi vprašanimi srečujeta z zakonodajo, ki je velikokrat pomanjkljiva: *»Prihaja tudi do dilem, ko so včasih kakšne luknje v zakonodaji (A34), saj je le-ta včasih napisana preveč togo (A35), neživljenjsko (A36), delo s starostniki pa je precej specifično (A37) (Intervju A).«* Ker imata veliko dela v pisarni, jima zmanjka časa za osebni stik s stanovalci. Fizioterapevtka je izpostavila, da jo obremenjuje, kadar ve, da ne bo mogla stanovalcu pomagati do popolne rehabilitacije. Včasih stanovalec pridobi poškodbo v domu in to povzroča fizioterapevtki dodatno delo in dodatno obremenjevanje.

Zdravstvene delavke se soočajo s stresom, predvsem takrat, ko jih ne jemljejo resno glede njihovih predlogov in mnenj, saj imajo občutek, da njihovega dela drugi ne cenijo. Menijo, da imajo premalo moči in vpliva na odločanje, kar jim povzroča stres. V domu pride tudi do urgentnih stanj stanovalcev, ob katerih je treba stanovalcu ponuditi nujno pomoč. Takrat je to zelo stresno za zaposlene. Ker je zdravstvenih delavcev premalo, se počutijo preobremenjene, kar jim posledično povzroča stres. Ker jih je premalo zaposlenih imajo včasih težave z dopusti: *»Tudi z dopusti je včasih problem ga dobiti točno takrat ko bi ga želel (I66). Včasih bi rada bila za praznike doma, pa sem le malokrat (I67) (Intervju I).«*

Če smo pod stresom in če smo mu izpostavljeni dlje časa, se začnejo kazati znaki in določeno počutje, ki ga doživljamo ob stresu. Tudi zaposlene o svojem počutju ob stresu povedo, da so takrat zelo utrujene. Občutka, ki se pojavita, sta nervoza in živčnost. Takrat se pri njih pojavi tudi občutek, da ne bodo zmogle več določenih pritiskov. Ko so zaposleni pod stresom, so slabe volje in pojavi se žalost. Počutijo se napeti in včasih se pojavijo misli in občutki, ko ne vidijo izhoda iz neke stresne situacije. Zaposleni pa se kljub slabemu počutju trudijo, da svoje slabe volje in stresa ne pokažejo pred drugimi ljudmi na delovnem mestu: *»Sem tudi razdražljiva (G62) in včasih hitro vzkipim (G63), čeprav se trudim, da v službi tega ne pokažem pred stanovalci in sodelavci (G64) (Intervju G).«* Zato pa se stres, ki se pojavi v službi, pokaže doma, saj so brez volje do dela doma in veliko preiščujejo o stresnem dogodku. Občasna ali stalna nerazumevanja in neskladja med zaposlenimi so faktor stresa, s katerim se soočajo zaposleni. Zaposleni, ki občutijo stres ob neuspehu pri delu, so takrat v strahu pred nadaljnjimi neuspehi.

4.10. Vpliv stresa na delovno zmogljivost

Stres lahko vpliva na delovno zmogljivost na delovnem mestu. Zaposleni v Centru starejših občanov Ormož se trudijo, da stres ne vpliva na njihovo delovno zmogljivost oziroma na njihovo delo. Včasih pa je prav vpliv stresa na delovno zmogljivost odvisen od stresne situacije in od človeka, ki stres doživlja. Občutijo lahko kratkotrajno zmanjšanje delovne zmogljivost. Če začnejo ugotavljati, da se njihova delovna zmogljivost zmanjšuje, poskusijo svoje delo, v kolikor ni nujno, prestaviti. Tako nekateri zaposleni naredijo manj, nekateri pa ne, saj poskusijo svoje delo korektno opraviti in odmisлити stresno situacijo ter vložiti več energije v delo. Diplomirana medicinska sestra je izpostavila, da včasih nima zagona in volje za delo in je preutrujena. Zaposleni opazijo, da doma manj naredijo, saj vso energijo porabijo že v službi. Če stres vpliva negativno na delo zaposlenih, poskusijo pomisliti na stanovalce, ki potrebujejo njihovo pomoč in zbranost pri delu. Zaposleni so izpostavili, da raje naredijo več, samo da ni kritike s strani nadrejenih, sodelavcev, stanovalcev in sorodnikov: *»Ne želim tudi da me kdo kritizira da ne delam in da se samo predstavljam sem ter tja (I85). Raje naredim več in imam mir pred takšnimi izjavami (I86). Pa takrat tudi sama pri sebi vem, da sem se potrudila pri svojem delu (I87). (Intervju I)«* Če stres negativno vpliva na delovno zmogljivost pri zaposlenih, ti bistveno manj naredijo, saj premlevajo stresne dogodke in dobijo občutek, kakor da niso sposobni opraviti dela in postanejo neorganizirani.

Socialni delavki občasno občutita manjšo sposobnost za delo zaradi stresa. Takrat ne moreta pravilno razmišljati in občutita pomanjkanje idej za reševanje težav in sta brez volje do dela, kar zavzame veliko časa in nepotrebnega obremenjevanja. Delovna inštruktorica je rekla, da ji včasih stres predstavlja oviro pri delu, včasih pa je nekaj pozitivnega: *»Tako bi rekla, da je včasih za mene stres nekaj negativnega (E72), saj me ovira pri mojem delu (E73), včasih pa nekaj pozitivnega (E74), ker me spravi do tega, da naredim veliko več in dobim neko motivacijo (E75) in mi to delo predstavlja izziv (E76). (Intervju E)«*.

4.11. Znanje o izgorelosti

Izgorelost je v današnjem svetu še vedno tabu tema, kar menijo tudi zaposleni v Centru starejših občanov Ormož. Obe socialni delavki sta izpostavili, da vesta, da so socialni delavci nagnjeni k izgorelosti in da so o tem tudi bolj osveščeni. Po mnenju zaposlenih imajo ljudje z nižjo izobrazbo manj znanja o izgorelosti. Zaposleni imajo nekaj znanja o izgorelosti in predstav o tem, drugi imajo malo manj znanja, ampak vseeno vedo, kaj izgorelost je. Zaposleni menijo, da še vedno premalo ljudi poišče pravočasno pomoč in da je izgorelost

velika težava današnjega časa. Bolničarka/negovalka meni, da je izgorelost pogostejša pri starejših delavcih: *»Dejansko ni človeka v službi, ki ne bi imel takšnih znakov ali vsaj nekaj takih težav (H105). Posebno je to vidno pri starejših delavcih (H106), ki več ne zmoremo takšnega tempa (H107) in se moramo vedno znova prilagajati na nove zahteve (H108) in neke nove stvari (H109). (Intervju H)«*

Svoje znanje o izgorelosti so zaposleni pridobili mimogrede, prebrali kakšen članek in bili enkrat na predavanju na to temo, torej se o tem niso namenoma izobraževali. Tudi v šoli se niso pogosto srečevali z obravnavanjem izgorelosti. Razen socialnih delavk, ki sta se o izgorelosti sami izobraževali: *»Sem prebrala že veliko člankov o tem (A99), bila sem že na raznih predavanjih na to temo (A100), pa sama si večkrat kakšno knjigo sposodim in preberem (A101). (Intervju A)«*

Zaposleni menijo, da se o izgorelosti na splošno premalo govori in je premalo poznana širši javnosti. Besedo sicer pogosto slišijo, ampak o tem premalo razpravljajo, zato so mnenja, da bi se o izgorelosti morale več govoriti in bolj ozaveščati ljudi.

Zaposleni vedo kar nekaj o vzrokih, ki vodijo v izgorelost in so jih tudi veliko navedli. Poglavitni vzrok za izgorelost, ki ga poznajo zaposleni je stres na delovnem mestu. Navedli so tudi vzrok, da so včasih med sodelavci slabi odnosi in zato se pojavi izgorevanje. Socialni delavki sta rekli, da do izgorelosti pride tudi zaradi nasprotujočih pričakovanj zaposlenih in organizacije. Po mnenju zaposlenih se izgorelost pojavi zaradi stresa v službi, ki je kombiniran s stresom v zasebnem življenju: *»Na splošno pomeni, da pač enostavno izgoriš zaradi zahtev na delu (A107) in potem še verjetno v kombinaciji s stresom ki ga doživljaš v zasebnem življenju (A108) (Intervju A).«*

Do izgorelosti pride tudi zaradi pretiranega gnanja pri delu, ne glede na to, kakšne bodo posledice na zaposlenega. Vzrok, ki so ga omenili, so tudi neugodne delovne razmere, saj se takrat na svojem delovnem mestu zaposleni ne počutijo dobro. Pri delu zaposlenih v domu za stare ljudi se pojavlja veliko obremenitev. Veliko so v stiku z ljudmi, ki doživljajo hude stiske, kar lahko vodi v stres in izgorevanje. Izgorelost se po mnenju zaposlenih pojavi zaradi rutinskega dela: *»Mislim, da se izgorelost pojavlja zaradi prevelike delovne obremenitve (D71) in nalog, ki se neprestano ponavljajo (D72), zaradi rutinskega dela (D73) in slabih razmer na delovnem mestu (D74) (Intervju D).«* Kakor so izpostavili zaposleni, se izgorelost pojavi zato, ker se včasih zaposleni želijo dokazati na svojem delovnem mestu in se pretirano zavzemajo za delo in ga hočejo opraviti za vsako ceno, samo da bi ugodili nadrejenim. V

današnjem svetu se morajo delavci v službi učiti vedno nekaj novih stvari, tempo dela pa je vse hitrejši.

Vprašani so povedali, da je utrujenost glavni znak izgorelosti. Menijo, da se znaki pojavljajo postopoma in se pokažejo šele čez nekaj let. Znaki, ki se po mnenju zaposlenih pojavijo, so še slabo počutje, fizične bolečine in izčrpanost od dela in vseh obremenitev na delovnem mestu. Omenili so tudi občutek nezmožnosti za korektno opravljanje dela in pojav raznih bolezni, ki jih izzove izgorelost.

4.12. Ločevanje službe in zasebnega življenja

Če se v službi pojavlja stres in obremenitve, je pogosto težko ločiti službo od zasebnega življenja, saj se zaposleni tudi po službi obremenjujejo s težavami, s katerimi se soočajo na delovnem mestu. Tako so rekli tudi zaposleni, da dostikrat ne uspejo ločiti službe od zasebnosti. Na drugi strani pa jih je nekaj reklo, da so se skozi delovne izkušnje naučili, da ne mešajo svojega zasebnega življenja s službo. Socialna delavka mi je povedala, da se je skozi leta naučila ločevati ti dve strani, ampak da se zaradi majhnosti mesta težko izogne stikom z ljudmi iz doma. Zaposleni, ki svojega zasebnega sveta ne ločujejo od službe, velikokrat doma naletijo na težave v odnosih z družino in si s tem jemljejo svoj prosti čas. Zaposleni menijo, da ni dobro, če ne znaš postaviti ločnice med službo in zasebnim življenjem: *»Tako se trudim da službene zadeve ne bi preveč vplivale na moje zasebno življenje (E100), ker si po moje lahko s tem da nosiš preveč službo s sabo domov, pokvariš zasebno življenje (E101). (Intervju E) Zaposleni se tako trudijo, da naredijo mejo med svojo zaposlitvijo v domu in med zasebnostjo. Zaposleni, ki ločujejo ta dva svetova, se raje posvetijo družini in doma odmislijo službo. Glavne težave in misli, ki spremljajo zaposlene tudi doma, so predvsem težave in stiske stanovalcev. Razmišljajo tudi o tem, da včasih težko dobijo dopust, in o tem, kaj bi lahko sami izboljšali, da bi bilo njihovo delo bolj cenjeno in da bi si zaslužili višje plače.*

4.13. Izgorelost pri zaposlenih

Znaki izgorelosti, ki jih opažajo pri sebi, so utrujenost zaradi preobilice dela, obremenitve na delovnem mestu in izguba motivacije za opravljanje dela. Zaposleni včasih opazijo, da nimajo zanimanja za delo. Včasih so jim tudi odveč stiski s sodelavci in se jih zato posledično izogibajo. Znaki, kot so razdražljivost, zmedenost in težja zbranost pri delu, so tudi simptomi, ki so jih navedli zaposleni. Bolezenske znake, ki jih opažajo pri sebi, so težave z želodcem, nihanje krvnega tlaka, težave s prebavili, glavoboli in nespečnost. Včasih

imajo zaposleni vsega dovolj in zaradi tega njihovo delo teče počasneje. Menijo, da se ne soočajo z izgorelostjo. Vsakodnevno na svojem delovnem mestu občutijo utrujenost, preobremenjenost in druge znake, ki so značilni za izgorelost, ampak niso nujno povezani z izgorelostjo. Vprašani, ki so rekli, da se mogoče soočajo z izgorelostjo, navajajo: *»Seveda opazim pri sebi veliko teh znakov (H111) in bi mogoče lahko rekla da se mi pojavlja izgorelost (H112), ampak nekega strokovnega mnenja o tem nisem poiskala (H113), ker mislim da še vedno koliko toliko shajam s tem (H114). (Intervju H)«*

Zaposleni so rekli, da opažajo nekatere znake izgorelosti tudi pri sodelavcih. Pri sodelavcih so opazili več znakov, kot so utrujenost, preobremenjenost z delom, izguba motivacije za delo in nekatere fizične bolečine. Zdravstveni delavci so rekli, da opažajo več znakov izgorelosti pri medicinskih sestrah, pri negovalkah in pri strežnicah, a verjetno zato, ker so z njimi v stiku.

4.14. Oblike razbremenjevanja

Zaradi številnih obremenitev, ki se pojavijo pri delu in zaradi stresa, je pomembno, da si zaposleni najdejo čas za sprostitev in razbremenjevanje. Poslužujejo se razbremenjevanja po službi, v svojem prostem času. Vsak izmed njih si je našel in izbral neko stvar, ki mu dejansko pomaga: *»Mislim pa da glede na to da ustanova ne ponuja nekih oblik razbremenjevanja, bi si moral vsak najti neko stvar, ki bi ga razbremenila in bi mu ustrezala (C115). (Intervju C)«* Zaposleni v Centru starejših občanov Ormož se trudijo, da bi se čim večkrat razbremenjevali in našli čas za sprostitev. Rekli so, da se najbolj sprostijo in razbremenijo, ko imajo čas samo zase in uživajo v miru. Tudi počitek jim predstavlja razbremenitev. Zaposlenim so poznane tehnike in metode, kot sta joga in meditacija, vendar se jih ne poslužujejo, razen manjšina vprašanih. Vprašani so kot metode sproščanja omenjali telovadbo in sprehode v naravi. Ključnega pomena, da se razbremenimo, je tudi razvajanje sebe, gledanje televizije ter počitek v tišini in miru. Dobra razbremenitev je druženje z družino in bližnjimi ljudmi. Zaposleni imajo neke hobije, kjer se sprostijo. Ti hobiji so obiskovanje pevskega zbora, risanje, kolesarjenje in fitnes. Pomaga jim pogovor s sodelavkami, prijateljicami in družino. Zaposlenim sprostitev predstavlja druženje s stanovalci. Tudi dopust in oddih na morju jim predstavlja sprostitev in razbremenitev. Pomembna razbremenitev zaposlenih je tudi delo na vrtu in opravljanje hišnih opravil: *»Verjetno mi marsikdo ne bi verjel da me to ravno sprošča in veseli, ampak me. Pozabim na vse slabo in se posvetim pospravljanju, delu okoli hiše (F98). In pa zelo rada kuham, tam pa*

res na čisto vse pozabim kar se dogaja okrog mene (F99). (Intervju F)« Da se zaposleni sprostijo, preberejo kakšno knjigo. Že sam pogovor z bližnjimi jih lahko razbremenijo: *»Mogoče mi včasih to pomaga da podelim z drugimi (G122). (Intervju G)«*

4.15. Razbremenitve v službi

Razbremenjevanje v službi je zelo pomemben dejavnik, za katerega pa vodstvo v domu naredi premalo, kar menijo tudi zaposleni v Centru starejših občanov Ormož. Posebnih oblik in tehnik razbremenjevanja, ki bi bile organizirane pri njih v domu, nimajo.

Strokovne delavke kot neko možno obliko razbremenjevanja vidijo v timskem sodelovanju in vseh teh timih in kolegijih, v katerih sodelujejo. Razbremenitev vidijo mogoče tudi v kakšnem praktičnem usposabljanju in občasnih predavanjih. Socialna delavka je rekla, da je sama vedno na voljo za pogovor o teh temah drugim zaposlenim: *»Priznam, da se v zadnjem času nisem kaj dosti ukvarjala s tem, sem pa vedno na voljo zaposlenim za pogovor (A180), ampak je to tudi nekoliko od njih odvisno če se obrnejo po pomoč k meni ali ne (A181). (Intervju A)«*

Zdravstveni delavci vidijo razbremenitev v sestrskih timih. Bolničarka/negovalka pove, da ji kakšna predavanja ki so po službi, povzročajo še dodaten stres: *»Včasih imamo organizirano kakšno predavanje in še to po službi, po delovnem času, to pa meni osebno povzroči še dodaten stres, ker moram biti tam dlje in priti kasneje domov, ko pa bi morala doma že nevem koliko vsega narediti. Pa sem utrujena od službe in še moram biti tam na predavanju. Verjamem, da bi lahko odnesla kaj od predavanja in se tam sprostila ampak ne gre ker je vse to po službi ko nimam več energije za takšne stvari (H129). (Intervju H)«*

Zaposleni vidijo razbremenitev v prireditvah in družabnih dogodkih v domu, ki jih organizirajo za stanovalce. Neka oblika razbremenitve, ki jo omenijo zaposleni, bi naj bila prireditve ob zaključku koledarskega leta, ki jo organizirana dom za vse zaposlene. Vsako leto imajo v domu delovno akcijo, kjer urejajo vrt in okolico skupaj s stanovalci. Tudi to so omenili kot neko možno obliko razbremenjevanja. Zaposleni menijo, da bi moralo biti razbremenjevanje v interesu ustanove: *»Sama razmišljam tako, da bi prav vodilnim moralo biti to v interesu (B161) in na prvem mestu zdravje zaposlenih. Ker zaposleni, ki so zdravi, potem lahko tudi dobro delajo in ustanova dobro deluje (B162). (Intervju B)«* Nekoč so imeli organizirana razbremenjevanja, kot so telovadba, športni dnevi, bilo je več piknikov in druženj izven dela. Enkrat letno so imeli organiziran tudi izlet za zaposlene.

Razbremenjevanje se s strani doma razume premalo resno in ga je vedno manj, saj je ustanova mnenja, da za nekaj takšnega ni časa in ne denarja.

Tema razbremenjevanja v domu ni prisotna oziroma se o tem premalo razmišlja in premalo govori. O razbremenjevanju se pogovarjajo sodelavci med sabo. Delovna inštruktorica poda razlog za to, da se o izgorelosti v javnosti premalo govori: *»O tem se definitivno premalo govori (E127). Zato ker se ne sprejema tega da si pod stresom, sploh pa ne da bi bil pod izgorelostjo (E128). (Intervju E)«* Zaposleni menijo, da nadrejeni temu posvečajo premalo pozornosti. Če se o razbremenjevanju ne govori, je tudi sama ustanova na slabšem, saj zaposleni nimajo ničesar, kar bi jih razbremenilo in sprostilo od vsakdanjih nalog in obremenitev.

Ker v domu nimajo organiziranega razbremenjevanja, so zaposleni manj sposobni za delo, bolj utrujeni in jezni, ker jim v domu ne ponudijo razbremenitve. Mogoče ustanova ne pozna realne situacije in je dom premalo osveščen o tem, kako delavce sploh razbremeniti.

Zaposleni menijo, da bi se morali vodilni v prvi vrsti zavzeti za razbremenjevanje svojih delavcev in uvesti ter organizirati neka sproščanja. Ustanova je torej tista, ki bi morala narediti prvi korak k spremembam. Dobro bi bilo tudi dvigniti plače in motivirati zaposlene za delo. Povedali so, da bi se tako v javnosti kakor tudi v domu morale več ozaveščati o izgorelosti in stresu. V domu bi morali pripraviti predavanja in delavnice na ti temi. Če ni dobre komunikacije med zaposlenimi, lahko velikokrat pride do kakšnih nesoglasij in nerazumevanja, kar povzroči stres, zato zaposleni menijo, da bi se morala spremeniti komunikacija med zaposlenimi. Prav tako bi dom moral zaposlenim nuditi potreben počitek. Pomembno pa je, da se ne prezre izgorelosti in njenih znakov: *»Razbremenitev določenega delavca, ki začne opazovati določene simptome, a so žal normativi takšni kak pač so, tako da je to velikokrat nemogoče (B173). (Intervju B)«* Vodilni bi morali večkrat nagraditi in pohvaliti trud in delo zaposlenih ter jih s tem motivirati za delo in potrditi da svoje delo dobro opravljajo.

Zdravstveni delavci so omenili, da bi moralo biti njihovo delo bolj cenjeno s strani vseh ljudi: *»Tudi naše delo bi moralo biti bolj cenjeno (I140), včasih nas kateri sorodniki od stanovalcev malo podcenjujejo, češ da premalo delamo ali pa nimamo časa za vse stanovalce (I141). (Intervju I)«*

Vprašani so dali nekaj predlogov glede tega, kakšne oblike razbremenjevanja bi se morale uvesti pri njih. Supervizija in intervizija sta odlični metodi razbremenjevanja. Menijo, da bi

jim sproščanje med delovnim časom olajšalo delo: »Sama bi predlagala kakšne skupinske vadbe (E142) in skupinsko sproščanje po službi ali pa me delom če bi bilo izvedljivo (E143), da se vzame na oddelkih izmenično čas za petminutno vodeno sproščanje zaposlenih. Mogoče bi že kaj takšnega izboljšalo stvari (E144). (Intervju E)« V domu bi lahko povrnili telovadbo, piknike, izlete in športne dneve, ki so bili nekoč organizirani. Vse nove oblike razbremenjevanja, bi morale biti prostovoljne. Nove metode razbremenjevanja bi moral predstaviti zaposlenim, tako bi si vsak izbral metodo, ki mu ustreza. Tudi možnost kratkega oddiha med delom in možnost, da grejo za par minut na zrak, bi bil nek začetek, ki bi vodil k sproščanju zaposlenih. Diplomirana medicinska sestra je rekla, da bi bilo smiselno uvesti razbremenjevanja z namenom povezovanja zaposlenih: »Mislim, da bi se ob teh dejavnostih tudi zaposleni med sabo povezali (G136) in še bolj spoznali (G137). (Intervju G)«

4.16. Odzivi bližnjih ob stresu zaposlenega

Bližnji ljudje so po navadi pričakovana glavna opora, ko se človek znajde v stresni situaciji in potrebuje podporo. Zaposleni pričakujejo predvsem podporo svoje družine in potem še od vseh ostalih za njih pomembnih ljudi. Tako tudi zaposleni v Centru starejših občanov od bližnjih in okolice pričakujejo, da jih ti razumejo, ko so pod stresom. Pomembno jim je, da jih bližnji podpirajo. Pričakovani odziv je tudi ta, da jih bližnji ljudje, ko so že tako ali tako pod stresom, ne obremenjujejo dodatno. Zaposleni si od drugih želijo sočutje in predvsem to, da jih okolica ne obsoja. Nekateri zaposleni si želijo, da jih takrat pustijo na miru in da ne sprašujejo, kaj je narobe. Spet drugi si želijo, da ne ostanejo sami in da jim bližnji pomagajo. Pomoči si želijo predvsem pri hišnih opravilih. Bolničarka/negovalka pa je rekla, da v okolici o tem ne govori rada: »V okolici o tem ne govorim, ker si mislim, da vsi ne rabijo vedeti mojih težav in skrbi ki se dogajajo v moji službi (H135). (Intervju H)« Zaposleni pričakujejo podporo in pomoč tudi od svojih sodelavcev.

Vprašanim bližnje osebe največkrat pomagajo s pogovorom. Družina jih podpira in jim zagotavlja razumevanje ter tolažbo. Večkrat pa jim pomagajo tako, da grejo kam skupaj na izlet. Zaposlenim so družine in bližnji v veliko oporo že s tem, da so ob njih. Pomagajo jim tudi tako, da jih razbremenijo tako, da naredijo kakšno hišno opravilo namesto njih. Omenjali so, da jim prijateljice pomagajo z družbo. Zaposleni potrebujejo čas zase in tega jim nudijo njihovi bližnji. Navajajo, da jim bližnji pomagajo z družbo ob hišnih opravilih, da pomagajo tudi bližnji stanovalci in ustvarjanje z njimi. Zaposlenim je zelo pomembna vzajemna pomoč, ki jih razbremeni. Tudi partnerji jim pokažejo razumevanje in podporo:

»Partner mi dosti pomaga s pogovorom in s tem da me razume, čeprav bi me lahko včasih skregal, ker se zaradi svoje slabe volje tako obnašam (G130). (Intervju G)«

5. RAZPRAVA

V domu za stare ljudi dela veliko zaposlenih, ki skrbijo za stanovalce in za delovanje doma. V Centru starejših občanov Ormož je zaposlenih veliko različnih profilov ljudi. Zaposleni, ki sem jih intervjuvala, so strokovne delavke in zdravstvene delavke. Njihovo delo je zelo pestro in vsak delovni dan je raznolik in poln nepredvidenih stvari in dogodkov. Klevišar (2016, str.49-50), pravi da je sestava zaposlenih v domu zelo pestra in raznolika. Zaposleni so različni profili vse od zdravstvenih delavcev, strokovnih delavcev, zaposlenih v računovodstvu, čistilk, kuharjev, zaposlenih v pralnici, hišnikov, receptorjev in drugih, ki so prav tako pomembni za delovanje doma. Delo v domu za stare ljudi ni lahko, saj se zaposleni srečujejo z ljudmi, ki jim moč že zelo peša, so bolni in umirajo.

Zaposleni v Centru starejših občanov Ormož opravljajo svoje delo korektno in s srcem. Delo v domu za stare ljudi je specifično in takšno, da si težko planiraš delovni dan. Prav tako se moraš kot zaposleni pripraviti na umiranje stanovalcev. V domu delajo zato, da stanovalcem pomagajo in so jim na voljo. Tako tudi navaja Berle (2000, str. 88), ko pravi, da morajo biti zaposleni v domu za stare ljudi vedno pripravljeni pomagati in imeti veliko sočutja. Zaposleni morajo biti pozorni na razne bolezni stanovalcev, na svoje obnašanje do uporabnikov in na to, da delajo na takšen način, da zadovoljijo potrebam uporabnikov in hkrati zahtevam institucije. Tako se povedali tudi zaposleni, da delajo tako, da jim stanovalci zaupajo in da se trudijo za njihovo dobro.

Na delovnem mestu se pojavljajo različne obremenitve. Obremenitve ločimo na kvantitativno preobremenjenost, kar pomeni, da ima zaposleni preveč dela. Druga vrsta preobremenitve je kvalitativna, kar pomeni, da je delo prezahtevno in da zaposleni svojega dela ne obvlada (Černigoj-Sadar, b.d.). Zaposleni v Centru starejših občanov Ormož se soočajo s psihičnimi in fizičnimi obremenitvami. Preobremenjeni so z delom, saj se v domu pojavi veliko dela in nalog. Obremenjujejo jih tudi pritiski sorodnikov, stanovalcev in drugih zaposlenih ter nadrejenih. Veliko obremenitev jim predstavlja tudi smrt stanovalcev. Včasih se zaposleni bojijo reakcij stanovalcev. Eden izmed vzrokov za obremenitve pri delu izhaja iz nepredvidljivih reakcij uporabnikov, kot so burno reagiranje, agresivni izbruhi in žaljive besede (Zdovc 1999).

Stiske stanovalcev so prisotne vsak dan pri delu zaposlenih v Centru starejših občanov Ormož. Stanovalci se soočajo s stiskami zaradi številnih bolezni in odvisnosti od pomoči. Njihove zgodbe so včasih težke in žalostne, saj govorijo o težki preteklosti, o revščini in

osamljenosti. Te stiske se zaposlenih dotaknejo in v njih vzbudijo neprijetne občutke in razmišljanja. Kljub temu da so te zgodbe žalostne, so lahko bogat vir izkušenj in znanja. Čeprav se zgodbe stanovalcev ponavljajo in niso vedno prijetne, jim je potrebno prisluhniti in stanovalcem ponuditi tolažbo in razumevanje. Klevišar (2016, str. 51) pravi, da nekdo, ki ni rad z ljudmi, v domu težko dela. Delo v domu za stare ljudi lahko bogat vir izkušenj, saj stanovalci razlagajo svoje zgodbe in izkušnje, ki so enkratne. Zaposleni se morajo zavedati, da je stanovalcem potrebno prisluhniti. Ob poslušanju teh zgodb lahko vsak zaposleni pridobi nekaj za svoje življenje.

Zaposleni v domu se pri svojem delu srečujejo s stresom in stresnimi dogodki. Pri delu se večkrat srečajo z neuspehom. Da je delo dobro opravljeno, morajo vložiti veliko truda, a včasih za svoj trud ne dobijo primerne nagrade in pohvale. Glede na to, koliko dela imajo in da delo v domu za stare ljudi ni lahko, imajo premajhne plače, zaradi česar se pojavi občutek, da njihovo delo ni dovolj cenjeno. Kadrovski normativi so premajhni in zaposleni imajo preveč dela, saj je premalo zaposlenih. Eden izmed glavnih razlogov za stres je tudi preobremenjenost z delom in nenehno hitenje pri delu. Tudi kritika nadrejenih, sodelavcev, sorodnikov in stanovalcev povzroča veliko stresa. Včasih pride tudi do slabe komunikacije med zaposlenimi in do kakšnih sporov med sodelavci. V domu za stare ljudi stanovalci umirajo in so te smrti stanovalcev velik vir stresa za zaposlene. Zaposleni v domu imajo pri svojem delu veliko odgovornost, saj morajo delati v dobrobit stanovalcev in morajo biti pri svojem delu previdni, saj delajo z ljudmi. Tako pravi Zdovc (1998, str. 322), ki navaja, da do stresa prihaja zaradi prevelike količine dela in preobremenjenosti z delom. Tudi odgovornost in skrb za druge ljudi povzročata stres pri delu. Slabi delovni odnosi v ustanovi so prav tako vir stresa na delovnem mestu.

Socialni delavki sta izpostavili, da jima stres povzroča preveč dela z različnimi dokumenti in zakoni in imata zato premalo časa za osebne stike s stanovalci in s sorodniki, čeprav bi si to želeli. Zdovc (1998, str. 322) meni, da so vzrok za stres tudi birokratski in administrativni postopki, ki zaposlenega prisilijo k temu, da porabi veliko več časa za urejanje papirjev in več časa za stvari, ki so nepomembne oziroma so manj pomembne od stvari, za katere zaradi tega nimajo veliko časa.

Včasih zaposleni naletijo na situacijo, ko delo ne gre po načrtih in kljub trudu, da bi bilo delo opravljeno, ne uspe in je to stresno za njih. Če se zaposleni med sabo ne razumejo, je lahko

to vzrok za stres na delovnem mestu. Stres občutijo tudi zaradi dela s stanovalci, saj se včasih pojavlja monotono delo in poslušanje istih zgodb.

Stres na delovnem mestu izzove neprijetne občutke in slabo počutje. Tudi pri zaposlenih v Centru starejših občanov Ormož je tako, saj so zaposleni zaradi stresa utrujeni in velikokrat nervozni in nemirni. Včasih imajo občutek, da ne bodo zmogli več. Ko se znajdejo v stresnem stanju, občutijo slabo voljo in so razdražljivi. Vendar svoje slabe volje ne pokažejo pred stanovalci. Stresorje ali dejavnike stresa vsak posameznik občuti in dojema na svoj način. Kako se bo posameznik odzval na stresorje, je odvisno od njegovih psihofizičnih lastnosti, življenjske zgodovine in od trenutnih okoliščin, v katerih se posameznik nahaja. Na enake ali podobne obremenitve se bo tako posameznik v različnih okoliščinah različno odzval. Enako velja, da se bosta dve osebi različno odzvali na enake obremenitve in na enake okoliščine (Rakovec- Felser, 1991).

Zaposleni v Centru starejših občanov Ormož se trudijo, da stres ne vpliva na njihovo delovno zmogljivost in njihovo delo. Včasih pa je to odvisno od situacije, takrat opazijo občasno zmanjšanje delovne zmogljivosti. Včasih jim stres predstavlja oviro pri delu, včasih je nekaj negativnega, včasih nekaj pozitivnega. Ko je stres pozitivne narave, je dobro, saj imajo takrat motivacijo za delo in jim delo predstavlja izziv. Poleg negativnih učinkov ima lahko stres tudi pozitivne, saj lahko vzpodbudi posameznika k iskanju novih načinov spoprijemanja z neko situacijo. Pozitiven stres lahko vzpodbudi tudi osebno rast in motivira za delo (Levovnik, 2014).

Obe socialni delavki sta izpostavili, da vesta, da so socialni delavci nagnjeni k izgorelosti. Fengler (2007, str. 94) navaja, da so socialni delavci med skupinami ljudi, ki so bolj izpostavljeni izgorelosti, ker delajo z ljudmi, ki se znajdejo v hudih stiskah in se soočajo z veliko administracije. Velik problem je tudi ta, da jih stiske uporabnikov spremljajo tudi izven dela, tudi nizke plače, malo prostih delovnih mest, zaradi česar težko dobijo delovno mesto. Zaposleni poznajo izraz izgorelost in ga znajo povezati z znaki in vzroki za pojav izgorelosti.

Zaposleni poudarjajo, da je izgorelost še vedno tabu tema v današnji družbi in se o tem tudi premalo govori. Izgorelost dejansko velja v družbi za stanje, o katerem bolje je molčati. Tudi delodajalci sami nimajo razumevanja za to, čeprav izgorelost stane ogromno denarja in vodi k temu, da delavci izostajajo z dela (Ambrož, 2018).

Zaposleni so se z izgorelostjo srečali mimogrede, in sicer tako, da so prebrali kakšen članek ali so bili na predavanju. Socialni delavki pa sta za razliko od ostalih zaposlenih prebrali veliko knjig in člankov o tem. Izgorelost je še vedno premalo javno poznana tema in se o njej premalo govori.

Zaposleni vedo kar nekaj o vzrokih, ki vodijo v izgorelost, in so jih tudi veliko navedli. Glavna vzroka za izgorelost na delovnem mestu sta stres v službi in utrujenost zaradi preobremenjenosti z delom. Omenili so tudi neugodne delovne razmere na delovnem mestu in opravljanje dela za vsako ceno.

Zaposleni se trudijo, da postavljajo ločnico med zasebnim življenjem in službo. Nekoč so se bolj obremenjevali s službo, sedaj pa tega ne delajo več. Manjšina vprašanih pa še tega ne ločuje povsem. Dobra metoda za postavljanje meje med poklicnim in zasebnim življenjem je supervizija (Milošević Arnold, 1994).

Zaposleni so pri sebi opazili nekaj znakov izgorelosti, vendar so mnenja, da se še ne soočajo z izgorelostjo. Tudi pri sodelavcih opazijo podobne znake, kot so utrujenost, izguba motivacije, glavoboli in fizične bolečine. Tudi Brejc (1994, str. 373) pravi, da so znaki poklicne izgorelosti pri delavcih v službah pomoči kronična utrujenost, motnje spanja, glavoboli in upad splošne telesne vzdržljivosti. Seveda pa prisotnost teh znakov še ne pomeni, da je človek izgorel, ampak je pomembno, kako so ti znaki pogosti in izraziti.

Obstaja veliko metod in tehnik razbremenitve, ki se jih lahko ljudje poslužujejo. Zaposleni v Centru starejših občanov Ormož so si izbrali dejavnosti in hobije, ki jim ustrezajo in jih razbremenijo od vsakdanjih obveznosti in stresa. To so večinoma sprehodi v naravi, čas zase in za počitek, druženje z bližnjimi ljudmi in telovadba. Vse poznajo jogo, meditacijo in podobne tehnike, ampak se v večini tega poslužujejo.

V domu nimajo organiziranih razbremenjevanj in sproščanja. Nekoč so imeli organiziranih nekaj razbremenjevanj, sedaj pa ne več. Veliko jih vidi neko razbremenitev v timskih sestankih in v družabnih prireditvah. V Centru starejših občanov Ormož, o razbremenjevanju premalo govorijo in naredijo v tej smeri. Po drugi strani pa ustanova mogoče ne pozna realne situacije. Če bi ustanova poskrbela za zdravje zaposlenih, bi tudi sama boljše delovala. Maslach in Leiter (2002, str. 72) menita, da se je treba stresa in izgorevanja lotiti na organizacijski ravni, da se zaposlenega poveže z njegovim delom in se tako okrepi organizacija.

Država bi morala zagotoviti in razpisati več delovnih mest v domu za stare ljudi in dvigniti plače zaposlenih. Pomembno je, da se na ravni širše javnosti o stresu in izgorelosti več ozavešča in izobražuje. Obstajajo ukrepi pri premagovanju stresa, ki jih lahko zagotavljajo in izvajajo organizacije same. Organizacije morajo ozaveščati posameznike, da znajo prepoznati simptome stresa in izgorelosti. Pomembno je izobraževanje vodilnih, da bi hitreje prepoznavali stresne situacije in se usposabljali, da podrejenim v stresnih situacijah pomagajo (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik 2012).

Dobri metodi razbremenjevanja sta supervizija in intervizija. Supervizija je refleksija posameznika iz razdalje, o tem, kar vidi in misli. Učinkovita je zato, ker omogoči pogled z razdalje, zaposleni tako začnejo drugače razumevati dogodke (Kobolt in Žorga, 2000).

Razbremenjevanje so tudi družabni dogodki za zaposlene, kjer se lahko med sabo povezujejo in ob druženju razbremenjujejo. Temeljotov, Snežič in Pungartnik (2012, str. 86) pravijo, da bi morale organizacije v vsakdanji delovni dan vpeljati razbremenjevalne programe, kot so več fizičnih aktivnosti, družabnih srečanj, sprostitvenih vaj, prav tako bi morale omogočiti zaposlenim, da vplivajo na oblikovanje okolja, v katerem delajo.

Odnosi z družino in prijatelji, ki so ljubeči, so lahko dobra zaščita pred stresom in napetostmi. Ljudje, ki imajo tesne vezi in podporo bližnjih, se lažje soočijo s stresnimi situacijami (Balfour, 2012, str. 163). Prav gotovo je želja zaposlenih, ki so pod stresom, ta, da jih bližnji razumejo in podpirajo. To pričakujejo predvsem od družine in prijateljev. Zaposleni želijo, da jih bližnji ne pustijo samih v teh težkih trenutkih. Tako dobijo od svojih bližnjih podporo in razumevanje. Bližnji ljudje jim omogočijo čas zase in jim pomagajo pri delu doma. Veliko jim pomagajo s pogovorom in s tem, da jih kam peljejo in jim omogočijo, da storijo tudi kaj zase. Huselja (2017, str. 292) pravi, da so za premagovanje stresa pomembni stebri podpore, med katerimi je tudi družina, ki pripomore k temu, da imajo ljudje, ki se soočajo s stresom v službi, oporo in imajo ob sebi ljudi, ki jih imajo radi.

6. SKLEPI

- Intervjuvanke so zaposlene kot strokovne delavke: socialni delavki, delovna terapevtka, fizioterapevtka in delovni inštruktorici. Tudi zdravstvene delavke: diplomirana medicinska sestra in bolničarki/negovalki. V domu so zaposlene med 5 in 18 leti. Njihova starost pa je med 34 in 55 let.
- Socialni delavki koordinirata oskrbo stanovalcev. Stanovalcem sta na voljo za oporo in pomoč. Sodelujeta v oddelčnih timih in strokovnih kolegijih. Zadolženi sta tudi za sodelovanje s sorodniki in zunanji obiskovalci ter zunanji ustanovami.
- Delovna terapevtka vodi dejavnosti delovne terapije. Pomaga pri telovadbi na oddelkih. Organizira tudi družabne dogodke, ki se odvijajo v domu. S stanovalci dela skupinsko in individualno. Udeležuje se oddelčnih in strokovnih timov.
- Fizioterapevtka dela s stanovalci individualno ali skupinsko. Njena zadolžitev je razgibavanje stanovalcev in vodenje programa vadb na oddelkih. Opravlja tudi rehabilitacijo po poškodbah in skupinske vadb. Udeležuje se oddelčnih timov.
- Delovni inštruktorici delata s stanovalci skupinsko in individualno na oddelkih. Stanovalce motivirata pri negi, pri prostočasnih dejavnostih. S stanovalci izvajata druženje in pomagata delovni terapevtki in fizioterapevtki.
- Diplomirana medicinska sestra vodi zdravstvene delavce in usmerja njihovo delo. Spremlja zdravstveno stanje stanovalcev, jim ponudi nujno pomoč. Sodeluje z zdravnikom in razdeljuje terapije in zdravila stanovalcem.
- Bolničarki/negovalki skrbita za osebno higieno stanovalcev, jim nudita prvo pomoč. Poskrbita za to, da stanovalce nahranita in jim pomagata pri vsakodnevnih opravilih. Spremljata zdravstveno stanje stanovalcev in jim nudita prvo pomoč.
- Pri delu se soočajo z različnimi obremenitvami, ki so psihične in fizične. Zaposleni so preobremenjeni z delom, zato so utrujeni. Zdravstvene delavke so omenjale obremenjevanje zaradi srečevanja z različnimi boleznimi. Strokovne delavke pa so izpostavile predvsem natrpan delavnik, pritiske s strani stanovalcev, nadrejenih, sorodnikov in drugih zaposlenih. Obremenjujejo jih stiske stanovalcev in nemoč, da bi jim pomagale. Ob teh stiskah se počutijo slabo, saj veliko razmišljajo o njih in teži teh zgodb.
- Vzrok za stres pri delu zaposlenih je preobremenjenost z delom. Imajo prenizke plače, tudi kadrovske normativi so prenizki. Vzrok za stres so stanovalci, nadrejeni

in sorodniki. S stresom se srečujejo pogosto. Ko so pod stresom, se počutijo nervozno, živčno in imajo občutek, da ne bodo zmogle.

- Na delovno zmogljivost zaposlenih stres ne vpliva bistveno, saj se trudijo, da delo korektno opravijo. Trudijo se, da delajo v dobrobit stanovalcev. Kljub temu pa stres včasih vpliva na njihovo delo, v primeru, da se zgodi kaj hujšega.
- Največ znanja o izgorelosti sta pokazali socialni delavki, saj menita, da je to področje socialnega dela. Izgorelost se pojavi zaradi stresa na delovnem mestu in zaradi preobremenjenosti z delom ter utrujenosti. O izgorelosti se v domu premalo govori. Zaposleni poznajo kar nekaj vzrokov, ki vodijo v izgorelost.
- Službo in zasebno življenje ločujejo, vendar jim to ne uspe vsakokrat. Delovne izkušnje jim pomagajo pri tem, da ločijo službo in zasebnost.
- Vprašani poznajo nekaj znakov izgorelosti, kot so utrujenost, izguba motivacije in izguba zanimanja za delo. Pri sebi opažajo razdražljivost, nemir, utrujenost in stres. Nekaj znakov izgorelosti opazijo tudi pri sodelavcih.
- Zaposleni so poiskali sebi primerno razbremenjevanje, ki ga izvajajo v prostem času. Razbremenijo jih čas zase, počitek in hobiji, kot so delo na vrtu in druženje z bližnjimi. Zaposleni se trudijo, da bi se čim večkrat sproščali, kljub temu da dostikrat ni časa. Poznajo prav tako jogo, meditacijo in podobne metode, ampak se s tem ne ukvarjajo.
- Razbremenjevanje v službi je ključnega pomena, toda glede tega se v domu premalo naredi, saj organiziranega razbremenjevanja nimajo. Razbremenitev jim predstavljajo sodelovanje v timih in družabni dogodki v domu. Nekoč so imeli organizirana razbremenjevanja. O razbremenitvi na delovnem mestu se prav tako ne govori veliko. Ker so brez razbremenjevanja, so zaposleni manj sposobni za delo in bolj utrujeni.
- Po mnenju zaposlenih bi ustanova morala zaposliti več ljudi, dvigniti plače in motivirati zaposlene za delo. Izboljšati bi se morala komunikacija med zaposlenimi. Želijo si več ozaveščanja o stresu in izgorelosti. Dom jim mora zagotoviti razbremenjevanje na delovnem mestu. Pomembno je, da imajo zaposleni na voljo počitek, ki ga potrebujejo.
- Pričakovani odzivi bližnjih ob stresu zaposlenih so razumevanje, podpora in sočutje. Pomembno je, da jih bližnji ne obremenjujejo dodatno in jim pomagajo pri hišnih opravilih. Takšne odzive pričakujejo predvsem od svoje družine in prijateljev. Včasih potrebujejo tudi čas zase in za počitek, kar jim bližnji tudi zagotovijo. Bližnji pomagajo s pogovorom, podporo, z druženjem in s pomočjo pri delu.

7. PREDLOGI

- Socialni delavci bi se morali že v času študija izobraževati o stresu na delovnem mestu in izgorelosti, z namenom da bi pridobili znanje in bi lahko kasneje ljudem, ki se soočajo s stresom in izgorelostjo, pomagali.
- V domu bi morali organizirati več sprostitev in razbremenjevalnih dogodkov, ki bi pomagali zaposlenim, da se razbremenijo in tako tudi družijo z ostalimi zaposlenimi in med sabo bolj povežejo.
- Vodstvo doma bi moralo za zaposlene v domu uvesti intervizijo in supervizijo in pri tem sodelovati s strokovnjaki na področju supervizije in intervizije.
- Vodstvo doma bi moralo zagotoviti na delovnem mestu razbremenjevalne tehnike, kot so telovadba, družabni dogodki, možnost kratkega sproščanja med delovnim časom.
- Vodilni bi morali izvesti ankete, kjer bi prepoznavali znake izgorelosti in stresa in bi redno spremljali in opazovali zaposlene glede pojavljanja stresa in izgorelosti.
- S strani nadrejenih bi se moral zgoditi premik, da bi nadrejeni spremenili način komuniciranja z zaposlenimi, tako bi se posledično izboljšalo ozračje na delovnem mestu.
- Socialno delo kot stroka bi moralo posvečati več pozornosti stresu in izgorelosti in poudarjati pomen razbremenjevanja in pomembnost pogovora o stresu in izgorelosti.
- Dom bi moral organizirati izobraževanje o temah izgorelosti in stresu ter organizirati dejavnosti na to temo. To bi organizirali za zaposlene, sorodnike in zunanje obiskovalce, ki bi se izobraževanju želeli udeležiti.
- V domu bi morali vodilni skupaj s socialnima delavkama ozaveščati zaposlene z različnimi letaki o izgorelosti in stresu ter o nevarnostih teh dveh pojavov in kako si lahko pomagajo, v kolikor se soočajo z njima. Pripravo letakov bi morali prevzeti socialni delavki.
- V domu bi morali vzpodbujati več timskega sodelovanja in timskih oblik razbremenjevanja.
- Dom bi moral zaposliti več ljudi na vseh področjih dela oziroma vse profile zaposlenih, s tem bi razbremenili delavce pri njihovem delu in hkrati omogočili več prilagajanja glede prostih dni in dopustov ter časa za počitek in odmor.

- Vodstvo doma bi moralo motivirati zaposlene za njihovo delo in obenem dajati več potrditev, da svoje delo dobro opravljajo.
- Dom bi moral več sodelovati z zunanjimi organizacijami, ki bi pripravile izobraževanja na temo stres in izgorelost.
- Vodstvo doma bi moralo dati zaposlenim več možnosti pri odločanju in pri oblikovanju programov delovanja doma in pri organizaciji dela.
- Dom bi moral večkrat nagraditi in pohvaliti zaposlene pri njihovem delu.
- Zaposleni se morajo zavedati, da potrebujejo čas za sprostitev, ter se navaditi na to, da si poiščejo ustrezno sproščanje in tako poskrbijo za svoje fizično in psihično zdravje.
- Temi stres in izgorelost bi morali raziskati še v ostalih domovih in tako ustvariti realno sliko o stresu in izgorelosti v slovenskih domovih. Na podlagi rezultatov bi domovi za stare ljudi uvedli generalne spremembe in bi se bolj zavzeli za to, da se na delovnem mestu zagotovijo sprostitvene tehnike in ozaveščanje o stresu in izgorelosti.

8. LITERATURA IN VIRI

1. Ambrož, N. (2018). Goreti za službo in izgoreti. *Večer*, 81(22344), 2–3.
2. Baas, J. (2016). Entspann dich Deutschland. Pridobljeno 25. 2. 2018 s <https://www.tk.de/techniker/gesund-leben-2000006>
3. Balfour, S. (2012). Vaši najbližji in najdražji. V Balforu, S., Idzikowski, C., Kersley, S., Meredith, S., & Blair, L. (ur.), *Premagajmo stres in ostanimo zdravi* (str. 163–184). Ljubljana: Mladinska knjiga.
4. Berle, M. (2000). Tu je moj dom: življenje v domu upokojencev. Ljubljana: Naša žena.
5. Božič, M. (2003). Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev. Ljubljana: GV izobraževanje.
6. Brejc, T. 1994. Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. *Socialno delo*, 33(5), 373–379
7. Center starejših občanov Ormož. (b.d.). Pridobljeno: 13. 2. 2018 s <http://www.cso-ormoz.si/>
8. Cvetko, B. (2001). Priročnik za avtogeni trening: pot k sprostitvi v stiski. Rašica: samozaložba.
9. Černigoj–Sadar, N. (b.d.). Stres na delovnem mestu. Pridobljeno 3. 4. 2018 s <https://www.fdv.uni-lj.si/>
10. Di Martino, V., & Musri, M. (2001). Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace. Pridobljeno 24. 2. 2018 s http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_108523/lang--en/index.htm
11. Drole, J. (2015). Predlog ukrepov in aktivnosti na področju dolgotrajne oskrbe v Sloveniji v okviru projekta AHA.SI – aktivno in zdravo staranje v Sloveniji. V J. Mali (ur.), *Socialna oskrba na domu: izziv za koordinirano dolgotrajno oskrbo: Zbornik strokovnega srečanja*. Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije in Gerontološko društvo Slovenije.
12. European Commission. (b.d.). Pridobljeno 4. 3. 2018 s <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=13514&langId=sl>
13. Fengler, J. (2007). Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije. Ljubljana: Založba Temza.
14. Findeisen, D. (2005). Za premagovanje poklicne izgorelosti potrebujemo izobraževanje. *Andragoška spoznanja*, 11(2), 37–51

15. Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2008). Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
16. Flaker, V. (2016). Dolgotrajna oskrba – med socialnim in zdravstvenim varstvom: priložnosti za novo paradigmo. V Jesenovec Petrović (ur.), *Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga – 6. kongres socialnega dela. Moravske toplice: Fakulteta za socialno delo Univerza v Ljubljani.*
17. Hay, L. (2004). *Zmorem: Kako si s pomočjo afirmacij izboljšati življenje.* Ljubljana: Karantanija.
18. Heinzelmann, M. (2004). *Das Altenheim – immer noch eine „Totale Institution“ ? (Disertation).* Göttingen: Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Göttingen.
19. Hlebec, V., & Mali, J. (2013). Tipologija razvoja institucionalne oskrbe starejših ljudi v Sloveniji. *Socialno delo*, 52(1), 29–41.
20. Hojnik Zupanc, I. (1999). *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu.* Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
21. Huselja, A. (2017). *Stres v uniformi.* Ljubljana: Chiara.
22. Ihan, A. (2004). *Do odpornosti z glavo: čustva, stres, imunost.* Ljubljana: Mladinska knjiga.
23. Imperl, F. (2012). *Kakovost oskrbe starejših: izziv za prihodnost.* Logatec: Firis Imperl & Co.
24. Inštitut za razvoj in inovacije Ljubljana, (2012). *Stres ter z njim povezani pojavi: absentizem, presentizem, fluktuacija, izgorevanje ter usklajevanje poklicnega in družinskega življenja.* Ljubljana: Zveza svobodnih sindikatov Slovenije in Inštitut za razvoj in inovacije Ljubljana.
25. Kavšek, M., Bogataj, D. (2015). Smernice kakovosti dolgotrajne oskrbe. V L. R. McDonnell, D. Bogataj, & M. Kavšek (ur.), *Dolgotrajna oskrba: izzivi in priložnosti: oskrbovalni in bivalni vidiki (str. 1–2).* Šempeter pri Gorici: MEDIFAS in Skupnost socialnih zavodov Slovenije.
26. Klajnšček Jeriček, H., & Bajt, M., (2015). *Stres, depresija, izgorelost. Kako se spopasti z njimi?.* *Delo in varnost*, 60(6), Pridobljeno 1. 3. 2018 s <http://www.zvd.si/>
27. Klevišar, M. (2016). *V dom – zakaj pa ne?* Celje: Društvo Mohorjeva družba.

28. Kobolt, A., & Žorga, S. (2000). Supervizija : proces razvoja in učenja v poklicu. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
29. Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., Borza, A. (b.d.) Burnout: Definition, recognition and prevention approache. Pridobljeno 4.3.2018 s <http://www.burnoutintervention.eu/>
30. Kos Berlak, R. (2016). Tehnike sproščanja – način obvladovanja stresa. Pridobljeno 6. 3. 2018 s <https://www.gzs.si/skupaj-gradniki-zdravja/vsebina/Novice/ArticleId/52181/delavnica-v-okviru-projekta-skupaj-gradniki-zdravja>
31. Kovač, J. (2013). Supervizija, stres in poklicna izgorelost šolskih svetovalnih delavcev. Maribor: Filozofska fakulteta.
32. Kožar, A. (2000). Avtogeni trening: terapevtske vaje za sprostitev, notranji mir in odpravo stisk. Mirna: samozaložba.
33. Lampe, M. (2015). Letni pogovori s sodelavci: namen, prednosti in koristi. V. L. R. McDonnel, D. Bogataj, & M. Kavšek (ur.), Dolgotrajna oskrba: izzivi in priložnosti: oskrbovalni in bivalni vidiki (str. 96-97). Šempeter pri Gorici: MEDIFAS in Skupnost socialnih zavodov Slovenije.
34. Levovnik, D. (2014). Stres na delovnem mestu. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije.
35. Macuh, B. (2017). Življenjski slog starostnikov v domovih za starejše. Maribor: Kulturni center.
36. Mali, J. (2006). Koncept totalne ustanove in domovi za stare. Socialno delo 45(1/2), 17–27.
37. Mali, J. (2008). Od hiralnic do domov za stare ljudi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
38. Maslach C, Schaufeli B., & Leiter P. (2001). Job burnout. Pridobljeno 3. 3. 2018 s <http://www.wilmarschaufeli.nl/pubs-2/articles-and-chapters/>
39. Maslach, C., Leiter, M. (2002). Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Ljubljana: Educy
40. Mesec, B. (1997). Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
41. Middleton, K. (2014). Stres: kako se ga znebimo. Ljubljana: Mladinska knjiga.
42. Miholič, M. (2011). Stres in stresorji. Dr. Revija za aktualna zdravstvena vprašanja, 27(11), 32–33. Pridobljeno 8. 4. 2018 s <http://pza.si/>

43. Milošević Arnold, V. (1994). Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33(6), 475–487.
44. Milošević Arnold, V. (1999). *Supervizija – znanje za ravnanje: priročnik za supervizijo kot proces učenja za strokovno ravnanje in osebni razvoj*. Ljubljana; Socialna zbornica Slovenije.
45. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2018). *Institucionalno varstvo*. Pridobljeno 8. 4. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/institucionalno_varstvo/
46. Petrovič, B. (2016). Prispevek socialnega dela k razvoju dejavnosti v Domu upokojencev Kranj. V Jesenovec Petrovič (ur.), *Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga – 6. kongres socialnega dela*. Moravske toplice: Fakulteta za socialno delo Univerza v Ljubljani.
47. Psihološka svetovalnica kameleon. (b.d.). Pridobljeno 3. 3. 2018 s <http://svetovalnicakameleon.si/izgorelost-burn-out/>
48. Pšeničny, A. (2006). Recipročni model izgorelosti. *Psihološka obzorja*, 15(3), 19–36.
49. Rafaelič, A., & Nagode, M. (2012). Uvajanje dolgotrajne oskrbe. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250), 47–61.
50. Rakovec - Felser, Z. (1991). *Človek v stiski, stres in tesnoba*. Maribor: Založba Obzorja.
51. Rakovec – Felser, Z. (2017). *Health Professionals – Stress, Burnout and Prevention: The international conference*. Maribor: University of Maribor, Faculty of Medicine.
52. Ramovš, J. (2013). Dom za stare ljudi. *Kakovostna starost*, 16(3), 69–72.
53. Saje, K. (2015). Izobraževanje delavcev – med pravico in dolžnostjo. *Mednarodno inovativno poslovanje*, 7(2).
54. Schmidt, A. (2001). *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana.
55. Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis bukvarna.
56. Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (b.d.). Pridobljeno 21. 2. 2018 s <http://www.ssz-slo.si/splosno-o-domovih-in-posebnih-zavodih/>
57. Slovar slovenskega knjižnega jezika. (b.d.). Pridobljeno 18. 2. 2018 s <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>

58. Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). Work organization and stress. Pridobljeno 4. 3. 2018 s <http://www.who.int/publications/en/>
59. Temeljotov Salaj, A., Snežič, K., & Pungartnik M. (2012). Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu. *Socialna pedagogika*, 16(1), 71–89.
60. Toth, M. (2014). Financiranje dolgotrajne oskrbe. Delovna verzija 1. Pridobljeno 3. 3. 2018 s <http://www.staranje.si/aha-si/neodvisno-zivljenje/zakljucni-dokumenti-delovnega-paketa-dolgotrajna-oskrba-povezovanje>
61. Treven, S. (2005). Usposabljanje zaposlenih za premagovanje stresa. *Andragoška spoznanja*, 11(4), 69–76.
62. Tyrer, P. (1987). *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
63. Turner, C. (1998). *Rojeni za uspeh: kako prebudimo svoje neomejene sposobnosti*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
64. Vogelnik, K., Bilban, M. (b.d.). Sindrom izgorelosti. Pridobljeno 5. 3. 2018 s <http://www.zvd.si/>
65. Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. *Fakulteta za socialno delo*, 37(3/5), 319–327.

9. PRILOGE

9.1. Priloga A: Smernice za intervju

Profil zaposlitve:

Dolžina zaposlitve v CSO Ormož:

Starost:

1. Stres na delovnem mestu

- Kako poteka vaš dan v službi?
- S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?
- Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.
- Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?
- Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?
- Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

2. Izgorelost na delovnem mestu

- Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?
- Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?
- Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

3. Pomoč in strategije proti stresu in izgorelosti

- Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?
- Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?
- Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?
- Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

9.2. Priloga B: Intervjuji

INTERVJU A

A: Zdravo. Hvala da ste si vzeli čas zame. Če se strinjate bi pogovor snemala, da bom ga potem lažje prepisala. Če vam seveda to ustreza in bi potem kar začeli. Jaz vam bom zastavljala vprašanja, vi pa mi prosim nanje odgovarjate.

B: Zdravo. Lahko snemaš, nimam nič proti in lahko kar začneva.

A: Kateri profil zaposlitve opravljate v CSO Ormož, kako dolgo delate tukaj in koliko ste stari?

B: Opravljam poklic socialne delavke in strokovne vodje. Tukaj delam 18 let, torej že od samega začetka obstoja doma. Aha še o starosti si me vprašala. Stara pa sem 45 let.

A: Kako poteka vaš dan v službi?

B: Zjutraj običajno urejam kakšno administrativno delo za stanovalce, si preberem raportno knjigo, uredim vse potrebno za obračune oskrb in nege, kar naredim dvakrat do trikrat mesečno. Po 8.30 uri pa običajno pričnejo na osebne razgovore, v večini nenapovedano prihajati stanovalci, njihovi svojci ali ljudje iz okolja po prve informacije o možnostih, ki jim jih ponujamo. Ob 9.00 imamo tim po posameznih oddelkih, vsak dan na drugem oddelku. Po timu je največkrat čas za osebne razgovore s stanovalci, ob njihovih posteljah v sobah. Potem imam ob 10.30, pol ure malice. V popoldanskem času pa imamo običajno kakšne strokovne kolegije, sestanke, komisijo ipd. Vsak dan urejam tudi papirje za stanovalce in za dom, ker sem pomočnica direktorja. Vsakodnevno prav tako se zgodijo kakšne nepredvidene stvari, kot so smrt stanovalca, nenadna bolezen, obisk svojca, kakšne druge tegobe stanovalcev, ki jih moram sproti reševati. Sem tudi mentorica študentom in koordiniram tudi njihovo delo in pomagam pri njihovih nalogah.

A: Vas te vsakodnevne nenapovedane stvari vržejo iz tira in zaradi tega ne utegnete urediti nalog, ki bi jih morali?

B: Seveda me vržejo iz tira. Če je kaj nujnega moram pustiti vse kar delam in se posvetiti tej drugi stvari, ki je prišla nenadoma. Tudi če ni kaj nujnega me to zmoti pri mojem delu in takoj podaljša čas dela in stvari samo prelagam. Saj kot pravim je težko ko delaš z ljudmi in sploh v domu, da bi šlo vse po planu, kot si si ga zastavil. Potem pač včasih kaj doma naredim, podaljšam delavnik ali pa prestavim če se da na druge dneve in postorim to z zamikom.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu?

B: Največjo obremenitev občutim, da si ob takem delu, oziroma ob delu z ljudmi ne moreš dejansko razporediti delovnega časa. Prihaja tudi do dilem, ko so včasih »kakšne luknje v zakonodaji«, saj je le-ta včasih napisana preveč togo, neživljenjsko, delo s starostniki pa je precej specifično.

A: Kaj pa stiske uporabnikov, ali zelo vplivajo na vas in vaše počutje?

B: Kljub dolgoletnim izkušnjam, so dnevi, ko se me kakšna njihova stiska precej dotakne. Takrat večkrat o njej razmišljam tudi doma, izven delovnega časa. Veliko pa mi pri razrešitvi oziroma pri premagovanju stiske pomaga timska podpora sodelavcev.

A: Katere stiske se vas najbolj dotaknejo ob delu s starimi ljudmi?

B: Uh, jih je kar precej. Najbolj hudo mi je ko bi rada nekaj naredila, da bi bilo stanovalcu dobro in zadovoljeno, pa to ni v moji moči. Tudi stiske stanovalcev, ko nimajo niti enega sorodnika, ki bi ga vsaj obiskoval, ali pa ga noče obiskovati. Takšne stvari me najbolj ganejo. Ker se zamislim, kako bo z mano ko bom stara in mogoče v domu. Potem tudi ko poslušam kako jim je šlo slabo nekoč, da so komaj preživeli, niso imeli niti za kruh. Vse to kot socialna delavka slišim ker se mi velikokrat zaupajo in potožijo kako je bilo hudo. Pa tudi to vpliva name ko gledam kako so obnemogli, da ne morejo več sami poskrbeti zase in so bolani ter nemočni. Takrat mi je

zelo hudo. Ampak sem se z leti poskusila navaditi na to in to sprejeti kakor nekaj vsakdanjega. Čeprav me še vedno dostikrat to gane in spravi v slabo voljo.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Največkrat se znajdem v stresni situaciji, ko bi si rabila vzeti čas s stanovalcem ali s svojci za pogovor v zaupnem prostoru, pa ti kdo trka na vrata, zvoni telefon, veš, da te že čakajo na sestanku, ker zaradi razgovora, kateri za ta dan ni bil načrtovan, že zamujajš na sestanek, ipd. Torej pač skos je neka sila in hitenje, pa nenapovedane stvari, pa potem vse to za sabo potegne da ne uspem vsega narediti, pa te čakajo na vseh koncih, jaz pa lečem sem in tja da bi le vse opravila in vsem zadovoljila.

A: Se spomnite katerega konkretnega dogodka, ki je povzročil veliko stresa?

B: Hm da malo razmislim. Stres je tako prisoten skoraj vsak dan v moji službi. Nazadnje pa sem bila zelo pod stresom prejšnji teden ko bi morala oddati neko poročilo, pa mi skoraj ni uspelo v danem roku tega narediti. Takrat sem bila v zelo stresni situaciji in sem delala dan in noč, še doma da sem le zadnjih hip lahko zaključila.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B: Verjetno zaradi tega ker imam preveč dela. Preveč stvari pade name, saj sem zraven socialne delavke še strokovna vodja in tako pomočnik direktorja. Tako da delam praktično na dveh pozicijah. Imamo veliko stanovalcev, ki vsakodnevno potrebujejo oskrbo in nekoga ki jim priskrbi vse stvari ki jih potrebujejo. Zato sem tukaj jaz in moja kolegica socialna delavka, ki si poskušama razdeliti delo, vendar vseeno ima vsaka še ogromno. Zaradi te preobremenjenosti občutim stres. Tudi zaradi tega, ker velikokrat od nas zahtevajo več osebnega stika s stanovalci, to zahtevam tudi sama od sebe, vendar ponavadi zaradi drugega dela, ki je nujno, to ne gre. Imam že kronične težave z želodcem, občasno imam težave s spanjem in sem kar velikokrat nerazpoložena in brez energije.

A: Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Takrat na določene situacije reagiram precej ali celo neprimerno burno, sem nervozna. Takrat je bolje če se lahko nekam umaknem na samo in za par minut razmislim o tem in se poskušam pomiriti. Počutim se kakor da se mi je zrušil cel svet in da tega ne bom mogla urediti in da ne bom nikoli prišla iz tega stresnega stanja.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Vem, da bi katere delovne obveznosti v preteklosti hitreje opravila, če ne bi bila pod stresom. Občasno čutim pomanjkanje idej, samoiniciativnosti, nimam volje do dela in podobne občutke. Stres včasih zmanjša delovno zmogljivost, včasih ne. Odvisno od situacije in splošnega razpoloženja. Poskušam se potruditi da ne bi vplival na moje delo in uspešnost pri delu, ampak mi velikokrat to ne uspe, ker ne morem mimo tega, da me nekaj spravlja v stres.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: Vem kar nekaj, čeprav vsega svojega znanja še vedno ne uporabljam v praksi. Sem prebrala že veliko člankov o tem, bila sem že na raznih predavanjih na to temo, pa sama si večkrat kakšno knjigo sposodim in preberem. Tudi po televiziji je zadnje čase zaslediti poročanja o izgorelosti. Vem da je izgorelost vezana na stres v službi, ki se pojavi zaradi tega če maš preveliko dela, če se ne razumeš s sodelavci, če imaš neka drugačna prepričanja kakor jih ima organizacija. Nasplošno pomeni, da pač enostavno izgoriš zaradi zahtev na delu in potem še verjetno v kombinaciji s stresom ki ga doživljaš v zasebnem življenju. O tej temi se po mojem mnenju premalo govori in še je vedno premalo poznana javnosti. Sploh ljudem, ki nimajo neke višje izobrazbe. Nam socialnim delavcem se pa mi vidi da je to v naravi dela, da je to naše področje in zato mogoče vemo več kakor drugi. Nevem no, tako jaz predvidevam in razmišljam.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Skozi leta sem se ga naučila precej ločiti. Včasih se, ker je Ormož majhno mesto, edino ne moreš izogniti vsem stikom s svojci stanovalcev tudi izven delovnega časa, jim naklonim pozornost, krajši pogovor tudi ko jih, npr. srečam na ulici, trgovini.

A: Rekli ste, da ste se ločevanja naučili skozi leta. Kako pa je bilo prej s tem?

B: Preden mi je to uspelo začeti ločevati sem bila še samo bolj pod stresom, obremenjevala sem se z vsako malenkostjo glede službe, tudi doma. Tako da so tudi moji domači trpeli. Takrat nisem mogla vsega več usklajevati, zraven tega pa sem doma veliko razmišljala in delala za službo. Takrat sem začela razmišljati da to ni dobro in da je to slabo za mene in mojo družino. Od takrat dalje nekako no bi rekla da sem postopoma začela ločevati službo in svoje osebno življenje.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: V vsem zgoraj opisanem se najdem. Imam težave z želodcem že kar nekaj let, s krvnim tlakom, včasih imam težave s prebavili. Tudi pomanjkanje zanimanja za delo začenjam opazati pri sebi. Se mi pa kar že nekaj časa pojavljata utrujenost, izguba motivacije, včasih se izogibam sodelavcem, ker se ne želim pogovarjati. Kakšen dan opazim tudi da pač samo čakam da mine in upam da bo naslednji dan boljše.

A: Torej bi rekli, da ste mogoče v fazi izgorevanja? Kaj pa vaši sodelavci?

B: Bi rekla da sem mogoče ja. Nekega strokovnega mnenja še nisem poiskala o tem. Imam veliko znakov, prebrala sem tudi že veliko o tem in se nekako najdem v tem. Za sodelavce ne morem reči, je pa velikokrat kdo potožil že s podobnimi simptomi kakor sem jih jaz prej naštel.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Vem, da mi stresa v življenju ne povzročajo le obremenitve na delovnem mestu, ampak tudi moje zasebno življenje, oziroma skrb za družino. Ker otroci odraščajo, mi končno uspe najti kakšno urico zase, takrat rada vrtnarim, grem na sprehod v naravo, berem knjige. Nekaj časa sem hodila ne telovadbo vsak drugi dan, vendar sem to opustila zaradi zdravstvenih težav in za svoje zdravje poskrbim s kakšnim sprehodom ali kolesarjenjem.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: Kljub temu, da se zavedamo kako so to pomembni dejavniki in vsakdan delovnega procesa, se glede tega naredi premalo, govori pa skorajda ne. Razbremenitev oziroma preventivo v našem domu vidim v timskem sodelovanju, občasno pa tudi organiziramo (s pomočjo zunanjih izvajalcev) tudi praktično usposabljanje za zaposlene o tej temi. Da pa bi imeli kakšne posebne tehnike razbremenjevanja in jih tudi izvajali pa ne.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: Pomembno je imeti ob sebi ljudi, ki me v takih trenutkih razumejo, podpirajo, da še te oni ne začnejo takoj napadati z vseh strani. Včasih je potreben le pogovor ali pa, da me četudi na silo odpeljejo na sprehod in potem je ponovno vse veliko lažje. Včasih pa pomaga samo kakšno urico popoldan preživeti v počitku in tišini. Pomagajo mi velikokrat že tako če so samo ob meni in sem skupaj z ljudmi ki jih imam rada in mi največ pomenijo.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Čimbolj je pomembno, da so zaposleni ozaveščeni o tem kaj je izgorelost, kateri so znaki izgorelosti in da če je oseba izgorela dejansko ni nič narobe, da se z njo pravzaprav srečujemo vsi ljudje. Pomembna so tudi izkustvena izobraževanja zaposlenih o tehnikah kako lahko premagajo oziroma si pomagajo v izgorelosti. Najpomembnejše pa je, da so norme in kultura delovnega okolja takšna, da podpirajo zaposlene pri njihovem

delu, da so odprti odnosi med zaposlenimi ter vodstvom, brez mobinga na delovnem mestu in da se zaposlenim nudi počitek in odmor, ko ga dejansko potrebujejo, da se ne prezre teh znakov stresa in izgorelosti.

A: Kaj pa menite, da bi lahko vi kot strokovna vodja in socialna delavka storili v tej smeri?

B: Jaz osebno sem že večkrat dala predlog direktorju za povečanje kadra, ampak se ni bistveno kaj spremenilo. Sem organizirala parkrat kakšno predavanje na to temo, ampak se zavedam da bi moglo tega ozaveščanja biti še več. Priznam da se v zadnjem času nisem kaj dosti ukvarjala s tem, sem pa vedno na voljo zaposlenim za pogovor, ampak je to tudi nekoliko od njih odvisno če se obrnejo po pomoč k meni ali ne. Uvedli bi lahko tudi supervizijo oziroma intervizijo za zaposlene.

A: Hvala za vaše izčrpne odgovore in za sodelovanje pri intervjuju. Ste mi zelo pomagali s svojimi odgovori in odprtostjo.

B: Ni zakaj. Sem rada pomagala, pa tudi tema se mi je zdela zanimiva. Če me še kaj potrebuješ me samo vprašaj za pomoč. Veliko sreče pri diplomi.

INTERVJU B

A: Pozdravljeni. Hvala da ste si vzeli vseeno čas kljub veliko delu.

B: Sem si uredila da imam sedaj čas samo za tebe in da ti pomagam.

A: Če mi dovolite bi intervju snemala, ker bom potem lažje zapisala odgovore da česa ne izpustim.

B: Dovolim ti da snemaš intervju.

A: No potem pa bi začeli. Najprej me vaš profil zaposlitve, starost in dolžina zaposlitve tukaj v domu.

B: Delam kot socialna delavka in delam tukaj že 12 let, stara pa sem 41 let.

A: Kako poteka vaš dan v službi?

B: Moj delovni dan večinoma poteka v pisarni kjer imam opravka z urejanjem dokumentov za stanovalce. Zjutraj ob sedmih imamo vsak dan timski sestanek s socialnimi oskrbovalkami glede pomoči na domu, ker sem tudi vodja pomoči na domu. Vsak dan imamo oddelčne time vsakič na drugem oddelku, kjer se pogovarjamo o stanovalcih in posebnostih, ki so se pojavile, vse skupaj si zapisujem in potem sproti po nujnosti urejam. Veliko papirjev imam za urediti, dokumentov za stanovalce. Sem tudi odgovorna za razgovore s svojci stanovalcev in razgovore s stanovalci ko me potrebujejo. Vsak dan imam vsaj kakšnega svojca na razgovoru glede raznih stvari, kot so sprejem v dom, urejanje papirjev, ob smrti stanovalca, glede tega če se pojavijo kakšne težave ali pa pridejo samo na pogovor, ki ga potrebujejo. Med drugim čez dan sprejemam tudi prostovoljce ki prihajajo v naš dom, ko imamo kakšne študente na praksi, sodelujem tudi z njimi in sem jim mentorica za prakso. Usklajujem se tudi z zunanjimi obiskovalci kot so različna društva, skupine, šole, vrtni in drugi. Delo koordiniram tudi s Centrom za socialno delo, z bankami, drugimi domovi, s psihiatrično bolnišnico in zdravstvenim domom in z vsemi ustanovami in osebami, ki pomagajo pri delovanju doma in pri skrbi za naše stanovalce. Moj dan je vezan veliko na papirje in koordiniranje storitev in nege za stanovalce. Enkrat tedensko mam tudi strokovni tim kjer govorimo o spremembah ki so se pojavile pri naših stanovalcih in iščemo rešitve. Sodelujem tudi pri organiziranju raznih družabnih dogodkov in prireditev. Zadolžena sem za vodenje socialnih oskrbovalk in pomoči na domu, ter za oddelek demence. Moja kolegica, tudi socialna delavka pa za vse ostale oddelke, čeprav si velikokrat delo razdelima in se dopolnjujema. Vsakodnevno prejemam različno pošto in dokumente za stanovalce, ki jim jih posredujem in vnesem v mapo stanovalca. Čez cel dan mi zvoni telefon in opravljam tudi telefonske razgovore s svojci, drugimi ustanovami, študenti in drugimi ki me kličejo.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Srečujem se predvsem z obremenitvami zaradi preobilice dela in preveč časa moram posvetiti papirjem in preživeti v pisarni. Velikokrat zaradi tega preobremenim svoje oči in hrbet, ki me pogosto boli, ker veliko časa preživim sede za računalnikom. Prisotne so ravno tako psihične obremenitve, ki jih doživljam zaradi natrpanega delovnika, veliko dela, pritiskov s strani svojcev, stanovalcev, nadrejenih in zaposlenih. Dejansko moram koordinirati celotno bivanje stanovalca v domu, kar pa ni tako enostavno in mi včasih povzroča zelo velike pritiske. Velikokrat imam občutek da ne bom vsega utegnila. Stiske stanovalcev precej vplivajo na moje počutje in so nekaj kar ne morem kar tako odmisлити na koncu svojega delovnega dne. Ko slišim za neko stisko stanovalca me to prizadane in potre, ampak vedno poskušam delovati v smeri iskanja rešitev, če so te le možne.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primer.

B: Delo s stanovalci in svojci, ki zahtevajo veliko mojega časa iz razloga da so precej svojeglavi in so zaradi tega naporni in mi zmanjkuje zaradi tega časa za stanovalce, ki bi dejansko potrebovali mojo pomoč, ampak je dobijo manj zaradi tega, ker izgubljam čas zaradi tistih, ki so trmast in želijo vso pozornost zase. Mogoče se to malo grdo sliši, ampak dejansko mi ti povzročajo veliko stresa in vzamejo veliko mojega časa. Včasih urejam takšne banalne stvari, ki so nam samoumevne, ampak stanovalcem niso ker sami tega več ne zmorejo in potem tudi to vzame veliko mojega časa. Zelo rada bi se več osebno posvetila stanovalcem, ampak ne gre ker imam preprosto preveč dela s papirji oziroma v pisarni. Pa potem su tu še zahteve direktorja in zakonodaj, ki me včasih spravljajo ob živce. Tudi te zakonodaje mi povzročajo veliko stresa, saj se jih moram korektno držati, kljub temu, da bi jaz kje kaj drugače naredila in uredila. Če pa se osredotočim na neko konkretno stvar, ki je zame stresna je zagotovo to, da velikokrat slišim, da preveč časa preživim v pisarni, da sigurno nič ne delam, da se premalo posvetim stanovalcem. Nihče pa ne ve da imam ogromno stvari ki jih moram storiti. Ko pa grem na oddelek in sem s stanovalci pa me vedno nekdo prekinja, me kliče v pisarno, takrat pa slišim to, da se ne posvečam svojemu delu in da zabušavam na oddelku. Tako da sem včasih res zmedena kaj sploh pričakujejo od mene. Aja skoraj sem pozabila omeniti. Precej veliko stresa mi povzroča smrt stanovalca. Prav vsakega stanovalca sprejemem kot del naše družine v domu in mi ni vseeno ko kateri umre. Sploh ko umre kateri od stanovalcev, ki sem njegova ključna oseba in sem veliko v stiku z njim. Težko mi je potem tudi obvestiti svojce in midvi z drugo socialno delavko sma prvi ki se srečama s svojcem, ki žaluje. Takrat je pomembno da pokažem sočutje in potrpežljivost, ter da sem takrat oseba, ki jim je lahko v oporo in da jim nudim ramo, na kateri se lahko zjočejo.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B: Zaradi nepričakovanih situacij kot so smrt stanovalca, poškodba, poslabšanje zdravstvenega stanja, neprijetne situacije s stanovalci in svojci, preobremenjenost z delom, katero bi rada pravočasno opravila a se velikokrat zaradi takšnih ali drugačnih stvari zavleče. Tudi zaradi nejasnih navodil glede nekega dela, zaradi zakonov, ki me omejujejo in zaradi zahtev nadrejenih, ki me grajajo da sem preveč v pisarni, po drugi strani pa da nimam na oddelku kaj iskati. Prav to da včasih ne vem kaj sploh bi radi od mene povzročala stres pri mojem delu. Takrat lahko rečem, da so vse naloge ki jih imam zanemarljive proti tem pritiskom s strani drugih.

A: Kako se počutite ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Počutim se živčno, nemirno, sem slabe volje in zelo razdražena, včasih celo preveč. Velikokrat se moram zadržati, da ne rečem česar neprimernega, saj v mojem poklicu nekako to ni dovoljeno da bi se znašala nad svojimi uporabniki. Pa tudi nad sodelavci se ne smem. Včasih me ima da bi vse skupaj pustila in se naj potem znajdejo. Počutim se kakor da živim še samo za to službo, da delam vse za druge, za sebe pa skoraj nič. Tudi doma me ta stres iz službe preganja in sem res dolgo potem pod vplivom tega, ker zelo težko grem čez nekatere stvari kar tako. Ko me grajajo in govorijo na premalo delam se počutim totalno nesposobno in si mislim če je vse to res potrebno da poslušam in gledam zraven. Pač nisem takšna, da bi lahko kar vse to preslišala in delala nemoteno dalje.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Moram reči da ponavadi vpliva kar preveč. Ko sem pod stresom ne morem trezno razmišljati, nonstop razmišljam o tem, namesto da bi se osredotočila na svoje delo. To mi vzame kar nekaj časa in moje delo se zato zamakne. Se poskušam obvladati da to ne bi vplivalo na moje obveznosti, ampak včasih enostavno ne gre.

Raje pustim to delo, če je možno in potem ga naredim kasneje ko sem bolj zbrana. Včasih ne po nepotrebnem obremenjujem z vsem in sama s sabo in se na primer spravim k delu ampak sploh ne vem kaj delam in mi je zraven tako težko in grozno da itak nič ne naredim.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: Slišala in prebrala sem na to temo že precej člankov, saj je postala izgorelost velika težava današnjega časa. Vem kakšni so simptomi in kako bi se naj zdravili. Vem da gre za izgubo motivacije, utrujenost, da se preveč ženeš pri delu, pojavi se če so delovne razmere neugodne, če doživljaš pri delu velike obremenitve. Vem tudi da je ta tema nekakšen tabu in se malo govori o njej, predvsem vodilni nočejo slišati o tem ponavadi. Kolikor vem smo tudi socialni delavci nagnjeni k izgorevanju in smo bolj osveščeni o njej, saj se kot socialni delavci ukvarjamo veliko z ljudmi in smo soočeni s težavnimi stiskami svojih uporabnikov. O izgorelosti bi se moralo bolj ozaveščati ljudi in menim, da premalo ljudi pravočasno poišče pomoč.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Zelo težko ga ločim. Kljub dolgoletnemu delu še vedno ne uspem tega ločiti. Velikokrat si nesem kakšne papirje domov in jih doma rešim. Tudi razmišljanje o službi me spremlja doma. Uspe mi ga ločiti samo ob vikendih ko malenkost pozabim na vse in se posvetim svoji družini. Kolikokrat smo se skregali doma zaradi tega in smo zašli v težke trenutke. Ampak smo jih skupaj premagali in se zavedam da ne smem doma postavljati v ospredje službe, vendar mi to vsakič ne uspe. Predvsem hudo je ko se je res zgodilo kaj slabega nek dan v službi, takrat se samo umaknem v svoj svet in razmišljam in prosim moje, da mi dajo malo miru, ker bi potem še njih po nepotrebnem obremenjevala s stvarmi, za katere niso krivi.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: Sama pri sebi sem že opazila izgubo zanimanja za delo, velikansko utrujenost, zmedenost, dostikrat me kaj spravi v jok, ne morem se zbrati, sem razdražljiva in zaprta vase, nimam motivacije za delo. Sodelavcem se ne izogibam namerno, razen res takrat ko bi bila rada sama da premislim nekatere stvari. Nekih telesnih simptomov nimam da bi jih lahko povezala z izgorelostjo. Imam pa velikokrat glavobole in slabo počutje, včasih ponoči ne spim dobro. Začela sem opazovati da imam manjše težave z očmi, ker me dostikrat boljko in slabše vidim, če preveč gledam v računalnik in papirje. Pri sodelavcih sem tudi že opazila podobne znake ali pa so mi sami poročali o njih.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Meni osebno najučinkovitejša metoda razbremenjevanja je čas za sebe in stik z naravo. Ohranjanje stika sama s sabo in seveda družino, ki je moj glavni oporni steber. Pred kratkim sem začela hoditi na telovadbo dvakrat tedensko, kjer se sprostim in sem ugotovila, da mi to zelo pomaga. Poznam jogo in meditacijo pa razne tehnike dihanja, ampak se jih ne poslužujem. Sprostim se tudi ob risanju, to pa mi je nekaj najboljšega kar me sprosti. Res da včasih zraven razmišljam o stvareh ki me obremenjuje, ampak jih predelam v miru in ob stvari ki jo rada počnem.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: Moram reči, da nekih razbremenjevalnih metod na delovnem mestu nisem zasledila, niti se ne govori o njih. Tudi ne razmišlja se v tej smeri, da bi se uvedle kakšne razbremenjevalne skupine, delavnice. Sama vidim neko obliko razbremenjevanja v teh strokovnih timih in v občasnih predavanjih, ki so organizirane. Tudi ob prireditvah v domu se sprostim in nam popestrijo vsakdan z nečim novim, z glasbo in nastopi. Nasplošno se o tem v ustanovah premalo govori in premalo naredi v tej smeri. Sama razmišljam tako, da bi prav vodilnim moralo biti to v interesu in na prvem mestu zdravje zaposlenih. Ker zaposleni, ki so zdravi, potem lahko tudi dobro delajo in ustanova dobro deluje.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: Od okolice pričakujem, da me ne obremenjuje še dodatno z nekimi nepotrebnimi opazkami in vprašanji, ampak da me enostavno razumejo in me pustijo na miru, če se ne strinjajo z mano. Pričakovani odzivi od bližnjih so sočutnost in trezna glava bližnjega, kateremu stresno breme tudi zaupam. Pomagajo mi s poslušanjem in pogovorom ter s tem da mi sami rečejo zdaj pa je dovolj obremenjevanja, gremo nekam na izlet. To me ponavadi takoj spravi v dobro voljo. V veliko pomoč so mi tudi takrat, ko naredijo kakšno hišno opravilo namesto mene, da imam lahko čas zase in za počitek.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Razbremenitev določenega delavca, ki začne opazovati določene simptome, a so žal normativi takšni kak pač so, tako da je to velikokrat nemogoče. Organiziranje predavanj na to temo, da bi sam delavec pri sebi prej opazil znake, ki bi nakazovali na izgorelost in bi lahko prej ukrepali. Skratka ozaveščanje zaposlenih o tem. Tudi to, da bi zaposlili več ljudi, če gledam čisto vse profile ki delajo v domu. Tudi razumevanje s strani nadrejenih bi že kar pomagalo k boljšemu počutju in boljši klimi v domu. Rešitev je tudi v tem, da bi se morala spremeniti komunikacija med nadrejenimi in zaposlenimi in potem tudi med samimi zaposlenimi.

A: Hvala za vaše odgovore in pomoč pri intervjujih.

B: Ni za kaj, sem ti rada pomagala.

INTERVJU C

A: Zdravo. Hvala za to da ste pripravljeni sodelovati pri intervjuju. Intervju bi snemala s telefonom če se strinjate.

B: Seveda bom ti pomagala, sama vem kako je s pisanjem diplome in kakšne težave sem jaz imela pri zbiranju svojih anket. Aja pa lahko snemaš pogovor.

A: Potem pa bi te najprej vprašala kot kateri profil si zaposlena v domu, kako dolgo delaš tukaj in koliko si stara?

B: Tukaj v domu delam dobrih 5 let in sicer kot delovna terapevtka. Stara pa sem 34 let.

A: Kako poteka vaš dan v službi?

B: Moj delovni dan traja od 7.00 ure do 15.00 ure, od ponedeljka do petka. Če je predvidena kakšna prireditev ali dogodek v popoldanskem času, potem delam kakšno uro ali dve dlje, ampak to je samo izjemoma, samo parkrat na leto. Delam s stanovalci individualno ali skupinsko. Zjutraj najprej pripravim delavnico, v kateri poteka delovna terapija, da je pripravljena za takrat ko pridejo stanovalci. Dopoldne velikokrat pomagam pri telovadbi na oddelku, pomagam fizioterapevtki pri razgibavanju. Udeležujem se tudi tima, ki je vsak dan na drugem oddelku. Pripravljam tudi razne dogodke in prireditve in pomagam pri izvedbi teh. Od 10.00 ure pa do 12 ure imamo delovno terapijo, kjer s stanovalci izdelujemo razne stvari, poklepetamo, se družimo in nasmejimo. Po delavnicah pospravim prostor delovne terapije in uredim vso potrebno papirologijo. Udeležujem se tudi strokovnih kolegijev in strokovnega sveta. Dnevno pripravljam tudi program delavnic za naslednji dan za svojo delavnico in za individualne stanovalce ki me prosijo za kakšno stvar. Pripravim tudi zapis delavnic in dogajanja na njih.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Pri svojem delu se srečujem z različnimi življenjskimi zgodbami naših stanovalcev. Te zgodbe so bogat vir izkušenj, znanja in modrosti. Zgodbe so zelo različne in se te tudi na različen način dotaknejo, tako da včasih

še dolgo o njih razmišljam in se obremenjujem s tistimi, ki so težke in žalostne. Tako da pri svojem delu občutim največ psihičnih obremenitev, zaradi razmišljanja o težavah stanovalcev.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Lahko bi rekla, da mi največ stresa in razočaranja povzročajo dogodki, ko nekomu ne moreš pomagati, pa bi mu rad, ko mi ne uspe vse storiti po zastavljenih ciljih. Tudi dodatno delo, ki pride nepričakovano oziroma izven mojih kompetenc, povzroča meni osebno veliko stresa. Tudi to ko ni nagrade za moje delo, ampak je namesto tega kritika.

A: Bi mi lahko navedli kakšen konkreten primer?

B: Naprimer, najbolj se spomnim dogodka, ko je umrl stanovalec, ki je rad zahajal na moje delavnice in sem tudi individualno delala z njim. Zelo se je navezal name, pa tudi jaz sem bila rada v njegovi družbi, ker je bil prav tak veseljak in me je prav vedno znal spraviti v dobro voljo. Ta dogodek mi je bil verjetno najbolj stresen izmed vseh, saj sem se počutila kakor da sem izgubila družinskega člana.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B. Stres na delovnem mestu občutim pomoje zaradi preobremenjenosti z delom in z vsemi zgodbami in stiskami, ki jih slišim, pa tudi zaradi neuspeha, ko bi rada nekaj storila, pa mi mogoče to ne uspe. Sem sama delovna terapevtka in sama usklajujem delovno terapijo, včasih težko zagotovim delavnice, ki bodo vseč prav vsakemu stanovalcu in potem pri tem ko me stanovalci kritizirajo, občutim stres. Sem takšna, da dam veliko vrednost mnenju stanovalcev in njihovim željam.

A: Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Ko sem pod stresom se počutim zelo slabo. Takrat je bolje, da sem sama, saj sem zelo razdražljiva. V službi poskušam vedno skriti ta stres in se čim več smejati. Čeprav to enkrat pride za tabo, če ne prej doma. Ko sem pod stresom, sem utrujena in brez volje, da bi sploh lahko kaj delala.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Na mojo delovno zmogljivost, mislim da ne vpliva ključno, saj se vedno potrudim po svojih najboljših zmožnostih, da je delo narejeno in da izpolnim vse svoje obveznosti. Če res ne zmorem ker sem preobremenjena in se slabo počutim ker sem pod stresom, delo ki ni nujo preložim na naslednji dan in ga takrat opravi. Opazim pa dostikrat doma, da ne naredim vsega kar bi mogla saj sem po službi nekoliko brez volje, včasih tudi doma kaj moram postoriti za službo.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: O izgorelosti vem, da se pojavi na delovnem mestu zaradi previsokih delovnih zahtev in neugodnih delovnih razmer. Lahko se dolgo v nas kopiči nekaj let, nato pa se začnejo kazati znaki izgorelosti, ki se pojavljajo postopoma.

A: Kje pa ste se poučili o izgorelosti?

B: o izgorelosti se namenoma sicer nisem učila, sem pa tu in tam mimogrede prebrala kakšen članek če je bil slučajno v časopisu ali pa na internetu. Enkrat sem bila tudi na predavanju o tem in sem tam nekaj slišala o tej temi, pa tudi na faksu smo se bežno srečali s tem.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Ob tretji uri, ko zaključim službo, poskušam zapreti vrata doma za sabo in oditi domov v svoj svet, v svoje zasebno življenje in se posvetiti svoji družini. Dostikrat pa se sama sebe najdem, da nehote razmišljam o službi, oziroma predvsem o uporabnikih, od kateri slišim včasih zelo težke in neverjetne zgodbe. Razmišljam tudi takrat ko imamo kakšne konflikte s sodelavci ali z vodstvom doma. To se mi zdi da me še najbolj obremenjuje ko pridem domov.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: Moram reči, da sem nekaj od teh znakov opazila pri sebi, pa tudi pri drugih sodelavcih. Ne morem trditi da sem izgorela, kljub tem znakom. Občasno se mi pojavljata utrujenost in močna izguba motivacije za delo. Včasih tudi glavobol in nemirnost. Ampak mislim da ne tako pogosto da bi rekla, da imam izgorelost. Mislim, da se to pojavlja vsakemu v službi. Če pa bom začela opažala to iz dneva v dan pa bom verjetno kar poiskala pomoč. Pri sodelavcih pa sem že opazila kakšne večje težave in več utrujenosti ter težav z zdravjem.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Ko se mi nakopiči veliko dela, si ga razdelim po prioriteti, včasih za pomoč prosim sodelavce pri kakšnem delu, da nisem sama, če vem da ne bom zmogla. Sama se poskušam razbremeniti tudi tako, da se pogovorim s sodelavkami, prijateljicami in družino. Rada grem na sprehod in mi tudi dejansko pomaga da se sprostim. Včasih si vzamem dopust če seveda gre, če ugotovim, da ne zmorem in bi potrebovala prost dan za sprostitev. Največjo sprostitev v življenju pa mi predstavlja oddih na morju. Že od nekdaj je tako, da se tam najlažje sprostim in zadiham ter dejansko pozabim na čisto vse kar mi doma ali v službi gre narobe. Ampak kaj ko je to samo enkrat na leto da lahko grem na morje. Če bi lahko bi šla vsak teden.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: Včasih smo imeli enkrat tedensko zvečer organizirano telovadbo, organizirane piknike, ki so bili dvakrat do trikrat letno. Imeli smo tudi pohode in športne dneve nekajkrat ne leto in zaključek. Zaključek še je ostal, vsega drugega pa več ni, zato ker se o stresu premalo govori pa se potem tudi nič ne ukrepa v tej smeri. Imam občutek da to nadrejenih sploh ne zanima, ampak da čim več delamo.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: Od okolice pričakujem predvsem razumevanje in podporo. Predvsem v prvi vrsti od svoje družine in nato še od ostalih, ki so mi pomembni. Najbližji mi pomagajo s pogovorom, podporo, razumevanjem, s tem da postorijo doma včasih kakšno hišno opravilo namesto mene. Me pa družina velikokrat razbremeni tako, da se skupaj kam odpravimo in uživamo v dnevu.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Mislim, da bi morali motivirati zaposlene za delo, nam nuditi zaposlitev in delovno organizacijo, ki je družini in zaposlenim prijazna. Tudi dvig plače ne bi bil odveč. Mislim, da bi morali zaposlenim zagotoviti neko sproščanje med delovnim časom, ali pa nam vsaj dati možnost sproščanja. Super bi bilo če bi meli nazaj tisto telovadbo in piknike ter športne dneve. Mislim pa da glede na to da ustanova ne ponuja nekih oblik razbremenjevanja, bi si moral vsak najti neko stvar, ki bi ga razbremenila in bi mu ustrezala. Ali pa vsaj če razmišljam sedaj o tem, bi lahko dom zagotovil vsaj neka izobraževanja o tem, da bi se ozaveščalo zaposlene in bi tudi sami pomislili na to da rabijo nekaj za sprostitev.

A: Hvala za vaše odgovore in za čas ki ste si ga vzeli.

B: Ni zakaj. Z veseljem sem ti pomagala.

INTERVJU D

Intervju D

Spol: ženski

A: Zdravo. Hvala da ste si vzeli čas zame. Intervju bi snemala s telefon da bom ga potem lahko natančno zapisala, če se strinjate s tem?

B: Nič nimam proti če snemaš.

A: Pa bi kar začeli s vprašanjem kateri poklic opravljate v domu, koliko ste stari in kako dolgo delate tukaj v domu?

B: Delam kot fizioterapevtka in delam tukaj 9 let. Stara sem pa 39 let.

A: Kako poteka vaš dan v službi?

B: Moj delavnik poteka od ponedeljka do petka od sedme do tretje ure. Moj dan poteka s stanovalci. Gre predvsem za individualno delo s vsakim stanovalcem posebej. Z njimi imam razgibavanje in rehabilitacijo po poškodbah. Vodim tudi program vadb in telovadb na oddelku, pri izvedbi katerih mi pomagajo sodelavke. Tudi sama imam včasih v prostorih fizioterapije skupinska razgibavanja z različnimi pripomočki ki jih prilagodim glede na potrebe stanovalca. Čez dan tudi zapišem kakšno terapijo sem delala s stanovalcem, kaj vse sva naredila in v kakšnem fizičnem stanju je uporabnik tisti dan ko imava fizioterapijo. Vsak dan se tudi udeležujem dopoldan oddelčnih timov, vsak dan na drugem oddelku, na katerih govorimo o posebnostih, ki so bile opažene pri tistih stanovalcih z oddelka na katerem poteka tim.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Pri svojem delu se srečujem s fizičnimi obremenitvami ko razgibavam stanovalce. Velikokrat preobremenim svoj hrbet, ki me potem boli. Sem veliko v gibanju na oddelkih in v prostorih fizioterapije, tako da včasih pojavijo fizične obremenitve. Posebej takrat ko dvigujem in razgibavam kakšnega bolj močnega stanovalca. Obremenjujejo me tudi stvari, ki pridejo iz poslušanja in spremljanja težkih življenjskih zgodb stanovalcev in vsakodnevnega ponavljanja istih zgodb. Obremenjuje me tudi prevelika količina dela, saj sem edina fizioterapevtka v tem domu. Sem takšne narave, da se me stiske stanovalcev zelo dotaknejo v tistem trenutku ko zvem zanje. Za trenutek se zamislim, kako je lahko toliko slabega, tako dober človek doživel. Vendar hitro pozabim te stvari in poskušam, da se ne obremenjujem preveč s temi stvarmi.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Največ stresa mi povzroča to, ko imam preveč dela za en dan in že vnaprej vem, da ga ne bom zmogla opraviti. Velik stres mi predstavlja smrt stanovalcev. Prav vseh stanovalcev. Čeprav me smrt tistih s katerimi sem vsakodnevno v stiku normalno da bolj prizadane. Ampak na to sem se že pripravila ob prihodu v dom, saj je v domu nažalost tako, da stanovalci umirajo in so obnemogli. Stres mi povzroča tudi to, ko se soočam z ljudmi, ki imajo težke poškodbe, ali pa poškodbe pridobijo tukaj v domu. Tudi kritika s strani nadrejenih ali določenih sodelavcev mi povzroča stres. Ko razgibavam starostnika po poškodbi ali zaradi daljše nedejavnosti in ugotovim, da stanovalec ne bo več mogel biti tako dejaven in mu ne morem pomagati do popolne rehabilitacije. Ko se potrudim po svojih najboljših močeh, pa mi vseeno ne uspe da bi dosegla rezultat, ki bi ga s stanovalcem in njegovimi svojci želeli.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B: Zaradi vedno istih stanovalcev in dela z njim, ter vedno enih in istih zgodb ki jih poslušam in vedno znova jih moram poslušati in jim prisluhni. Potrudim se da ne opazijo da so mi že to stokrat povedali in da vem že zgodbo napamet ampak pustim da mi spet in spet isto povejo. Stres mi povzroča tudi to ko je delo enolično in monotono ko delam dan za dnem ene in iste vaje ker imam ene in iste ljudi na terapijah. Tudi zaradi tega ker sem sama za fizioterapijo in se od mene pričakuje da obvladam prav vse stanovalce, ki potrebujejo fizioterapijo.

A: Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Ko sem pod stresom se počutim utrujena in brez energije. Občutim tudi nervozo in pomanjkanje časa za osebne stvari, saj se preveč obremenjujem s stvarmi ki mi povzročajo stres v službi. Občutek imam da vso delo pada name in da ne bom vsega zmogla. Stres me včasih vrže iz tira, spet drugič ne. Odvisno kakšne volje sem

in kako velika je težava, ki povzroča stres in skrbi. Takrat občutim to, da bi morala čimprej na zrak in parkrat globoko vdihniti, da bi se pomirila in bi lahko uredila svoje misli.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Zaenkrat mislim, da še ne vpliva nekaj bistveno, ampak opazim da ko sem pod stresom, da moram vložiti veliko več energije v neko delo, kakor bi ga vložila sicer ko nisem pod stresom. Tako da mislim da ne naredim manj, ampak moram sama sebe prisiliti v to da naredim. Seveda je spet odvisno od situacije. Če je situacija bolj stresna, se opazim da ne naredim toliko, ali pa vsaj ne tako kvalitetno kot bi morala. Ampak generalno gledano pa ne vpliva bistveno na moje delo.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: Mislim, da se izgorelost pojavlja zaradi prevelike delovne obremenitve in nalog, ki se neprestano ponavljajo, zaradi rutinskega dela in slabih razmer na delovnem mestu.

A: Kje pa ste to izvedeli o izgorelosti?

B: Nekoč sem prebrala en članek v reviji, pa ne dolgo nazaj je bil v časopisu in sem ga prebrala. Enkrat sem se tudi udeležila predavanja o tem. V šoli smo tudi bolj malo govorili o tem. Tak da v bistvu koliko sem mimogrede zasledila kakšen članek.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Sama poskušam da zasebnega življenja in dela ne mešam, ker to samo škodi in bi mi jemalo čas v zasebnem življenju. Če je treba kakšno službeno stvar naredim doma, ampak to je le izjemoma, ko res ne gre drugače. Vse stvari, ki se mi zgodijo v službi tisti dan, vse stiske in vse težave predelam na poti domov v avtu. Tako da se potem doma poskusim odklopiti in dati službo na stran. Doma se posvetim delu po hiši in družini in poskušam ne misliti na službo. Ker bi me to samo po nepotrebnem obremenjevalo.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: Sem res včasih utrujena in nimam volje ali motivacije do dela. Ampak mislim, da nimam znakov izgorelosti. Da pač se vsakemu kdaj ti znaki v službi pojavijo pa ni nujno da gre za izgorelost. Tudi pri sodelavcih včasih opažam te zanke in da so dosti pod stresom, ampak ne vem ali bi lahko rekla, da izgorevajo. Mogoče vem premalo da bi lahko o tem presodila.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Poznam meditacijo in jogo. Nekoč sem se posluževala joge, ki mi je zelo pomagala in me notranje pomirila. Sedaj pa me najbolj sprosti sproščeno druženje ob kavi in z družino doma. Zelo mi pomaga tudi če grem v naravo telovadit in se malo razgibljem ter si v naravi naberem moči in energije. Me to zelo pomirja in daje občutek, da dobim neko novo energijo in moč. Rada tudi delam na vrtu in me to zelo sprosti in se odklopim od realnega sveta in uživam v vrtnarjenju. Slišala sem tudi za supervizijo, ki je baje odlična metoda razbremenjevanja.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: V službi nimamo nobenih oblik razbremenjevanja. Se niti ne govori veliko o tem, kar se mi ne zdi dobro. Ker bi se morala prav organizacija zavzeti za zdravje svojih delavcev in za sproščeno ter dobro ozračje na delovnem mestu. Če smo zaposleni pod stresom zaradi dela, potem se to čuti na celi organizaciji, saj je že v zraku neka napetost in slaba volja. Kar bi lahko rekla da so kot neke oblike pomoči zagotovljene so kakšni pohodi po mestu s stanovalci, pa zaključki leta ki jih imamo. Meni osebno se zdijo mogoče kot neke razbremenjevalne tehnike tudi druženje ob delu, med malico ko spijemo skupaj kavo. Pa tudi ko mammo čez leto praznovanja rojstnih dni in kakšne prireditve v domu, so tudi tako kot za stanovalce tudi za nas neke vrste

razbremenjevanje in uživanje v nečem lepem. Mene osebno tudi razbremeni ko imamo delovno akcijo v domu, ko urejamo vrtove skupaj s stanovalci, čeprav mogoče malo dlje ostanem v službi, mi je vseeno saj mama rada takšno delo in me obenem pomirja. Spet koga drugega pa to zmoti da mora to delati.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: Odzivi ki jih pričakujem so predvsem razumevanje in to da te takoj ne obsojajo brez vednosti kakšno delo opravljaš in koliko dela imaš. Bližnji ljudje, to sta moja starša in pa moj mož ter otroka, mi pomagajo s tem, da me vzpodbujajo, me podpirajo in razumejo ko sem v stiski in pod stresom. Pomagajo mi s tem da mi pomagajo pri delu doma, mi tudi pustijo čas zase in za razmislek ter pustijo da tudi sama nekaj zase naredim. Da ne delam vedno stvari samo za druge, da naredim kako dobro delo tudi samo za sebe.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Da bi bilo čim manj stresa bi po moje organizacija mogla organizirati prostovoljna občasna druženja po službi, ob kavici. Lahko bi se večkrat organiziral izlet zaposlenih v domu, kakšne športne aktivnosti. Med zaposlenimi bi morali izvajati tudi supervizijo, ki bi prav tako razbremenila zaposlene od vsakdanjih obremenitev in stisk. Vse to bi bilo smiselno da je prostovoljno, ker mislim da nikogar ne moreš prisiliti v takšne stvari, samo približaš jih lahko in predstaviš, pa bi se potem zaposleni sami odločili če je to dobro za njih ali ne.

A: No to bi bilo vse kar bi me zanimalo. Hvala ti za sodelovanje in odgovore.

B: Ni zakaj. Pa veliko uspeha v šoli.

INTERVJU E

A: Zdravo. Hvala za vaš čas in pripravljenost k sodelovanju. Intervju bi snemala zaradi tega ker bom ga potem lažje zapisala, če vas to ne moti.

B: Ne ne moti me in rade volje ti pomagam.

A: No potem pa bi kar začela s prvim vprašanjem in bi me zanimalo kot kaj ste zaposleni v domu, kako dolgo delate tu in koliko ste stari?

B: Stara sem 38 let in tukaj delam 5 let, kot delovna inštruktorica.

A: Kako poteka vaš dan v službi?

B: Zjutraj ko pridem v službo, se odpravim najprej na oddelke in pomagam in motiviram stanovalce pri osebni higieni. Pomagam jim tudi pri razdelitvi zajtrkov in tudi pri hranjenju. Potem začnem s skupinskim delom s stanovalci na oddelku. Skupaj kaj ustvarjamo, izdelujemo, se pogovarjamo, organiziram kakšno druženje na oddelku, včasih vodim tudi telovadbo na oddelku, izvajamo prostočasne in kognitivne dejavnosti. Delam tudi individualno s stanovalci, pomagam jim pri dnevni aktivnosti, sodelujem ori organizaciji dela, na oddelčnih timih in pri koordiniranju dela. Vsak dan je razgiban, saj sem veliko na oddelku in v stiku s stanovalci.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Občasno je tudi fizični napor. Predvsem ko pomagam pri posedanju stanovalcev v vozičke ali njihove postelje. V večini pa je psihični napor, zaradi vsega tega usklajevanja da je delo pravočasno in dobro opravljeno. Predvsem veliko obremenjevanja mi povzročajo zgodbe stanovalcev ki jih slišim pri individualnem delu z njimi. Ker poslušam težke situacije mi postane zelo hudo in se me te zgodbe močno dotaknejo. Sama sem takšna da se v tako situacijo vedno vživim in si mislim kaj bi bilo če bi se jaz znašla v tej ali kdo od mojih bližnjih. Vse to vpliva potem na moje počutje in me spravi v slabo voljo. Še bolj slabe volje pa sem takrat ko bi jim rada pomagala pa jim ne morem. Takrat me zraven vsega obremenjuje še ta nemoč da bi lahko pomagal.

Dejstvo pa je da smo mi zaposleni zato tukaj v domu, da se nam stanovalci zaupajo in podelijo svoja bremena z nami, da jih nosimo z njimi. Tako se stanovalci bolje počutijo ko ti nekaj zaupajo in dobijo tvoje razumevanje, če pa je možno pa tudi pomoč.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Ko vem, da imam neko nalogo za opraviti in sem časovno omejena. Ali takrat ko imaš neko delo, ki ga ne morem kvalitetno dokončati, ker bi obenem morala biti že na drugem mestu in opravljati neko drugo delo. Stres mi povzroča tudi to ko si pri koordinaciji dela nekaj zamislim, pa se mi potem zalomi in ne gre po načrtih. Stres mi povzroča tudi pritisk s strani nadrejenih in hitenje pri nekem delu. Zelo stresno zame je ko slišim ogovarjanje med sodelavkami, o drugih zaposlenih. To me spravi v slabo voljo, ker bi si sama želela da se med sabo bolj razumemo in se ne kritiziramo za hrbtom.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B: Ne morem reči, da ga občutim čisto vsak dan, ampak ga pa velikokrat. Zato ker sem obremenjena z nalogam in jih ne morem sproti reševati zaradi časovne stiske. Mogoče se mi včasih pojavi tudi zaradi slabe komunikacije med sodelavci in če pride do kakšnega spora med nami. Stres občutim tudi zaradi teh nenehnih sestankov, ki se mi včasih zdijo nepotrebni in bi raje v tistem času naredila kaj za stanovalce in bi postorila svoje delo. Ne prenesem hinavščine in opravljanja, to me zelo zmoti ko slišim kaj takšnega. Jaz sem zato tu, da delam s stanovalci in ne da se vtikamo en v drugega, ter v njegovo delo in osebne stvari.

A: Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Ko sem pod stresom sem zmedena, nervozna, nemirna in zaskrbljena. Cel čas razmišljam o tej težavi ki mi povzroča stres in tako mi to razmišljanje in skrbi povzročajo še dodaten stres. Pač ko sem res pod stresom me težko kaj spravi v dobro voljo, vsaj ne v tistem prvem trenutku. Takoj pomislim, da sem sama kriva za vse kar mi povzroča stres, čeprav velikokrat nisem.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Začasno res izgubim delovno zmogljivost, ker se obremenjujem s stvarmi ki me pahnejo v stres in mi to onemogoči da bi delala tako kakor bi lahko ko nisem pod stresom. Potem ko razrešim to stvar ali jo poskušam odmisлити, dobim nek zagon in rešitve in uredim zadeve ter opravljam svoje delo korektno in tako kot je treba. Tako bi rekla, da je včasih za mene stres nekaj negativnega, saj me ovira pri mojem delu, včasih pa nekaj pozitivnega ker me spravi do tega, da naredim veliko več in dobim neko motivacijo in mi to delo predstavlja izziv. Vse pa je odvisno od situacije ki povzroča stres. Rekla bi da se trudim, da ne vpliva na mojo delovno zmogljivost in da zaradi tega moje delo bistveno ne stoji.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: O izgorelosti se zelo malo govori, besedo se pogosto sliši, ampak si jo vsak po svoje razlaga. Sama si predstavljam pod besedo izgorelost, da dobesedno goriš, da zaradi dela goriš in izgoriš. Tako bi rekla, da je to zaradi preveliko dela in mogoče zaradi številnih nalog ki jih moraš v službi včasih opraviti. Izgorelost bi verjetno povezala tudi s stresom in s tem kako je organizacija v kateri delaš naravnana in kako skrbi za svoje zaposlene.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Včasih mi je težko ločiti službene zadeve od zasebnega življenja. Kar delam in slišim ter doživim v službi velikokrat nesem s sabo domov in potem to cel dan premlevam. Sploh na začetku ko sem začela delati mi je to povzročalo velike težave in sem bila tako rekoč cel dan v službi. Ker sem tudi doma razmišljala o službi, o stanovalcih, o sodelavcih in o vsem kar me je čakalo naslednji dan. Sedaj pa sem se z leti naučila, da tega ne smem delati in sem se nekako naučila in navadila da manj razmišljam doma o službi, čeprav še vedno včasih, ampak dosti manj. Tako se trudim da službene zadeve ne bi preveč vplivale na moje zasebno življenje, ker si pomoje lahko s tem da nosiš preveč službo s sabo domov, pokvariš zasebno življenje.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: Sama pri sebi opažam kar nekaj znakov. Velikokrat imam vsega dovolj, sem utrujena, imam tudi težave z želodcem, včasih izgubim zanimanje in motivacijo za delo. Ko si utrujen ne moreš delovati tako kot bi moral, delo tudi počasneje teče. To opazijo tudi sodelavci, ko sem v takšnem stanju in me vedno sprašujejo kaj je narobe. Sem pač takšna da težko skrijem slabo voljo.

A: Kako pa je pri sodelavcih? Opažate takšne znake?

B: Včasih katere od teh znakov opazim pri sodelavcih ali pa sami potožijo o njih. Opazim predvsem preobremenjenost z delom, utrujenost, izgubo motivacije in zaskrbljenost.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Sproščanje ob stvareh ki jih imam rada in ki jih rada delam. Pomaga mi sprehod v naravi, da se umaknem v samoto in sem čisto sama in se prepustim trenutku in v njem uživam. Sama delam tudi dihalne vaje katere me pomirijo in sprostijo, medtem pa mi včasih sodelavci rečejo da jim te vaje ne pomagajo in jih samo še bolj vznemirijo. Zelo se sprostim tudi ko si tu in tam privoščim kakšno razvajanje čisto za sebe, kakšno masažo, kopel, savno. Rada grem tudi bežat da poskrbim za svoje fizično zdravje, obenem pa se tudi zraven sprostim in ne mislim na slabe stvari. Seveda to delam ko imam čas, kar ni tako velikokrat, saj imam otroka pa delo doma. Ampak se le potrudim da bi mi čim večkrat to uspelo.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu?

B: Ne bi vedela. Tako da mislim da jih nimamo, niti o tem ne govorimo. Nekoč smo imeli kakšna druženja. Sedaj pa se mi zdi da je tega vedno manj.

A: Pa se vam zdi, da se vsaj o tem razbremenjevanju dovolj govori v službi?

B: O tem se definitivno premalo govori. Zato ker se ne sprejema tega da si pod stresom, sploh pa ne da bi bil pod izgorelostjo. Od zaposlenih se vedno pričakuje da delajo čim več in da čim manj jamramo. Tudi pomoje zato ker se od nas samih pričakuje da poskrbimo za sebe in svoje zdravje. Definitivno je premalo govora o tem, oziroma ga sploh ni s strani vodij. Koliko se med sabo zaposleni pogovarjamo, to pa je vse.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: Meni osebno odgovarja da me ljudje in okolica pusti na miru. Takrat sem rada sama in ne maram da me kdo sprašuje kaj je narobe, da mi govori kakšna sem, da sem čisto bleda ali videti utrujena s podočnjaki. Raje sem če me pustijo pri miru, drugače postanem še bolj tečna in pod stresom. Najbolje mi je, ko se sama odločim in poiščem pomoč in tolažbo ter podporo pri svoji družini. Veliko se zatečem k svojim staršem pa k sestri. Trudi prijateljice so mi v veliko podporo ki me nasmejijo in kam skupaj gremo ter pozabimo skupaj na vse skrbi, ki jih imajo same tudi kar nekaj. Ampak seveda ko si sama zaželim podpore in pomoči, ne da kdo sili vame. Sem to že vsem povedala in so se nekako že navadili da več ne silijo vame in da ne vlečejo stvari z mene.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Ustanova bi morala delovati tako, da bi zagotovila dobre medsebojne odnose med zaposlenimi in tudi med vodstvom doma. Če bi bila komunikacija dobra bi se lahko odpravilo že veliko težav in nejasnosti, s tem pa tudi stresnih situacij in nepotrebnega sekiranja. Sama bi predlagala kakšne skupinske vadbe in skupinsko sproščanje po službi ali pa me delom če bi bilo izvedljivo, da se vzame na oddelkih izmenično čas za petminutno vodeno sproščanje zaposlenih. Mogoče bi že kaj takšnega izboljšalo stvari. Tudi prej ko sma rekli da se premalo govori. Bi tudi to rekla, da bi se o tem moralo čim več govoriti in ozaveščati zaposlene.

A: Hvala še enkrat za sodelovanje in da ste podelili z menoj te stvari.

B: Ni zakaj, rade volje pomagam.

INTERVJU F

A: Pozdravljeni. Hvala za vaš čas ki ste si ga vzeli zame. Če mi dovolite bi intervjuje kar snemala s telefonom da jih lažje potem napišem.

B: Z veseljem. Lahko snemaš s telefonom.

A: Najprej bi vas prosila za osnovne podatke. Kateri poklic opravljate tukaj v domu, koliko ste stari in kako dolgo delat tu v domu?

B: Delam kot delovna inštruktorica in delam tu že 10 let. Stara pa sem 51 let.

A: Če bi mi najprej zaupali kako poteka vaš dan v službi?

B: Od 7.00 do 10.00 sem na oddelku za demenco, kjer razdelim zajtrke in jim pomagam pri hranjenju. Z njimi izvajamo dnevne aktivnosti kot so osebna higiena, pomoč pri hranjenju, branje knjig in revij, druženje. Od 10.00 do 12.00 sem v delavnici delovne terapije kamor pridejo tudi ostali stanovalci doma. Vodim tudi delavnico kjer izdelujemo razne izdelke iz gline. Po delavnicah pospravimo prostor. Od 12.00 do 13.00 ure sem prisotna na svojem oddelku, kjer razdelim kosilo in pomagam pri hranjenju in pospravljanju. Nato imam različne skupine stanovalcev ali pa delam s stanovalcem individualno. Včasih kaj izdelujemo, beremo knjige, jih peljem na sprehod, odvisno od dneva. Vsakodnevno se udeležujem tudi oddelčnih timov. Veliko sem s stanovalci tudi samo tako, da jim krajšam čas.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Pri meni in moji zaposlitvi so prisotne predvsem psihične obremenitve. Včasih bi rada komu pomagala da mu izpolnim željo ali da bi se bolje počutil pa velikokrat ne gre. To me pogosto obremenjuje. Obremenjujejo me tudi stiske stanovalcev, ki jih gledam in poslušam vsak dan. Zaradi tega sem včasih slabe volje in razmišljam kaj bi lahko storila, da bi stanovalcu lahko čim bolj pomagala.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Največ stresa mi po navadi povzroča sama organizacija dela in to da sem včasih sama za nekatere stvari ki bi morale biti opravljene čim prej, ampak vedno tudi ne zmorem, čeprav se trudim. Stres mi povzroča tudi to, ko se trudim po svojih močeh, pa se včasih izkaže da sem se napačno odločila ali da nisem kaj dobro naredila. Ko pa mi rečejo nadrejeni, da nečesa nisem dobro naredila, ta stres občutim še toliko bolj. Pa saj ga ne občutim prav vedno. Včasih sem zelo dobre volje, ker me v smeh spravijo stanovalci in druženje z njimi. Je moje razpoloženje dostikrat odvisno od njihovega.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B: Stres na delovnem mestu verjetno občutim zaradi slabe komunikacij med sodelavci in zaradi preobremenjenosti z delom ob določenih dnevih. Občutim ga tudi takrat ko me kdo skritizira, čeprav sem se za nekaj zelo potrudila in mogoče niso bili zadovoljni z mojim delom. Stres občutim tudi zaradi nizkih plač, kljub delu ki ga včasih opravljam, ki mogoče ni v moji pristojnosti.

A: Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Počutim se napeto, nemirno, takrat ne morem zbrati misli in si moram vzeti malo časa da se pomirim in začnem normalno razmišljati. Se nenehno sekiram in s tem sama sebi slabo delam. Čeprav se zavedam tega, da to ni dobro, ne morem da bi kar nehala in se več nebi sekirala. Vse kar me obremenjuje me obremenjuje res dolgo časa. Do drugih nisem napadalna in nesramna ko se tako počutim, ampak se delam kakor da nič ni, mene pa vse to žre.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Stres vpliva na delu name tako, da sicer nekako moja delovna zmogljivost res zelo pade in ne naredim toliko, niti ne zmorem, saj vedno premlevam stvari in dogodke ki so me tako daleč spravili. Obenem se počutim kot da sem nesposobna in me to še bolj ovira pri mojem delu. Postanem zelo neorganizirana in v tistem trenutku ne vem kaj bi storila in niti ne vem prav kaj delam.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: O izgorelosti vem kar nekaj. Sem že veliko slišala o tem in tudi nekoč sem bila na nekem predavanju o tem. Vem da gre za preobremenjenost z delom, za neugodne delovne razmere, preveč stresa, slabe odnose s sodelavci. Izgorelost se pojavi tudi zaradi tega če se preveč ženemo z delom in želimo narediti vsako nalogo za vsako ceno, ne glede na to kaj bo to terjalo od nas, samo da bi bili nadrejenim všeč.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Ko sem začela delati sem zelo težko naredila mejo med zasebnim življenjem in svojo službo. Doma sem se zelo obremenjevala s tem kaj se je dogajalo v službi. Imela sem doma težave zaradi tega, ker sem doma veliko delala za službo, veliko govorila o svoji službi in se sekirala zaradi slabih in žalostnih stvari ki so se zgodile v službi. Ampak sem nekako s pomočjo družine to vse premostila in začela drugače razmišljati. Da je treba narediti mejo med tema dvema stranema in se v zasebnem življenju ne smem preveč obremenjevati s službo. Ker mi je to samo škodilo in skoraj uničilo moje zasebno življenje. Sedaj torej poskušam vse kar je v zvezi s službo analizirati že na poti domov in potem preklopim in ne razmišljam toliko več o tem še doma.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: Sama pri sebi sem opazila nekaj teh težav, ki si jih naštel. Imam težave z želodcem zadnjih par let. Včasih izgubim zanimanje za delo, sem zelo utrujena, izgubim motivacijo, dostikrat se izogibam sodelavcem, samo da bi imela mir, to že včasih kar nevede delam. Po navadi se najraje umaknem med stanovalce s katerimi sem si blizu in so oni moja terapija in zatočišče al kako bi rekla. Tudi pri drugih sem opazila takšne znake, predvsem utrujenost in kakšne fizične težave, kot so bolečine in podobno. Ampak trditi ne morem da imam izgorelost ker še se nisem z nikomer posvetovala o tem.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Poznam globoko dihanje, jogo, meditacijo, šport. Sama se poslužujem meditacije, pomaga mi tudi razmislek, pogovor s sodelavkami, s katerimi se najbolje razumem, druženje s stanovalci ki so mi blizu. Če podrobno analiziram dogodek ga lažje premostim in ko vem točno zakaj se je točno to zgodilo, se lažje sprostim in pozabim. Zelo me sproščajo hišna opravila. Verjetno mi marsikdo ne bi verjel da me to ravno sprošča in veseli, ampak me. Pozabim na vse slabo in se posvetim pospravljanju, delu okoli hiše in pa zelo rada kuham, tam pa res na čisto vse pozabim kar se dogaja okrog mene.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: Nekoč smo imeli organizirano telovadbo enkrat na teden, na katero sem kar rada šla. Imeli smo tudi več kakšnih piknikov in športnih dni, ter organiziran izlet enkrat letno. Sedaj z leti pa je tega vedno manj, saj kot pravijo ni časa za takšne stvari in tudi denarja ne.

A: Pa se o teh temah in razbremenjevanju vsaj govori dovolj?

B: O tem se dejansko ne govori, kolikor se edino mi sodelavci med sabo pogovarjamo. Drugače pa je s strani nadrejenih premalo govora o tem. To se mi zdi totalno zgrešeno, ker zaradi tega so tudi oni na slabšem pa se niti ne zavedajo.

A: Kaj ste mislili s tem da so oni na slabšem?

B: Ja pač to da zaradi tega ker ne govorijo o tem z nami in nam ne ponudijo nečesa takšnega, sami sebi slabo delajo. Zaradi tega smo mi manj sposobni za delo, bolj utrujeni, jezni na njih ker nič ne storijo glede tega.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: Od okolice v prvi vrsti pričakujem razumevanje in podporo. Pa da me v tistem najtežjem trenutku ne pustijo same. Bližnji se takrat z mano pogovorijo in me potolažijo. Če imam preveč vsega mi pomagajo pri delu in se ob hišnih opravilih kot sem že prej rekla, da jih rada delam pogovarjamo, smejimo in družimo. To mi največ pomeni in najbolj pomaga da premostim težave in stiske. Moji bližnji ljudje so tudi moji stanovalci ki so mi blizu. Oni so moja terapija, ker pozabim na vse slabe stvari ko delam z njimi in ko se smejemo in ustvarjamo skupaj.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Ustanova bi mogla izboljšati komunikacijo med delavci in nadrejenimi. Predvsem s strani nadrejenih bi se moral zgoditi ta premik, saj ko bi delavci ugotovili da gre nekaj na boljše in da se komunikacija izboljšuje z njihove strani, potem bi tudi delavci lažje komunicirali z njimi in tudi med sabo. Ker bi se napetost sprostila in bi vzdušje pri nas postalo manj stresno in manj napeto. Tudi to bi morali spremeniti, da bi imeli spoštovanje do čisto vsakega poklica in do vsakega zaposlenega. Ja tudi neke vrste razbremenjevanja bi morali uvesti. Nevem, mogoče kakšne skupinske vadbe, ali vsaj možnost da si vzameš med službo pet minut za sebe če res to potrebuješ da se pomiriš, ne da te takoj nekdo od nadrejenih kritizira.

A: Hvala da ste si vzeli čas za mene in mi pomagali s svojimi odgovori.

B: Z veseljem sem ti pomagala. Pa vse dobro.

INTERVJU G

A: Pozdravljeni. Hvala za vaš čas in me veseli da sva našli termin, da lahko opravima ta intervju.

B: Sem se potrudila da sem si vzela čas za to in bom z veseljem odgovarjala.

A: Če vas ne moti bi pogovor snemala s telefonom, da bom lažje zapisala odgovore.

B: Ne moti me in lahko snemaš.

A: No potem pa bi začela kar s prvim vprašanjem. Kot kaj ste zaposleni tukaj v domu, kako dolgo delate tukaj in koliko ste stari?

B: Stara sem 37 let. Tukaj delam kot diplomirana medicinska sestra in delam že, smao malo da pomislim. Ja 6 let je bilo v začetku leta, odkar sem začela.

A: Kako poteka vaš dan v službi?

B: Sem v nenehnem gibanju. Pred predajo službe pogledam ali so zapisane kakšne spremembe zaposlenih glede prerazporeditve na kateri drugi oddelek. Delavce je potrebno seznaniti pred predajo glede morebitne spremembe, predhodno v primeru kakega staleža. Po predaji službe začnem z odvzemom krvi, ki je predpisan za tisti dan, naredim tudi do petnajst odvzemov na dan. Po odvzemih se običajno lotim nastavljanja infuzij. Od devete ure poteka strokovni tim na oddelku. Po timu običajno začnem s prevezom ran po celem domu, kar običajno traja do dvanajste ali trinajste ure. Potem tudi razdelim tablete in terapije, kar traja tam približno dve uri. Vmes imam še ambulanto, včasih doktor naroči še kakšen dodaten odvzem krvi, vstavitve urinskega katetra, menjavo trahestome, menjavo sonde za hranjenje. Da ne govorim o številnih klicih na dežurni telefon, ki ga nosim s seboj. Običajno me kličejo svojci stanovalcev, ker jih zanima zdravje njihovih svojcev, včasih potrebujejo samo pogovor, da se nekomu zaupajo. Vmes med tem vsem pa se zgodi tudi, da pride do urgentnih stanj stanovalcev, kjer je potrebno takojšnje ukrepanje in nujna medicinska pomoč.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Običajno so to stiske svojcev, s katerimi nam ustvarjajo psihični pritisk. Naprimer včasih želijo da pokličem dežurnega zdravnika, čeprav sama vem, da recimo takšno stanje absolutno ne zahteva nujne medicinske pomoči. Zelo veliko časa in svoje energije vložim v take situacije. Stiske uporabnikov zelo vplivajo na moje počutje, saj so to včasih težke življenjske zgodbe, ki lahko nekega dne doletijo tudi mene in moje bližnje. Vsakodnevno se srečujem z žalostnimi zgodbami, stiskami ljudi, ki se me močno dotaknejo.

A: Kakšne obremenitve pa občutite pri svojem delu?

B: Občutim psihične in fizične obremenitve. Obremenjujejo me tako kot sem rekla stiske stanovalcev, predvsem tudi smrti naših stanovalcev in sporočanje tega njihovim svojcem. Sem tudi fizično obremenjena ker sem cel dan na nogah in bežim po domu sem in tja, pa tudi ko pomagam pri negi stanovalcev ali pri posedanju v vozičke je včasih to zelo težko, ker nosim celo težo na sebi, da stanovalca uredim. Stisko doživljam tudi ko pride do urgentnih stanj, saj takrat nastane panika in je pomembno da hitro ukrepamo in damo vso moč od sebe.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Stres mi povzroča že vsakdan in vsakdanje naloge, saj imam dostikrat občutek, da vseh nalog ne bom zmogla opraviti v osmih urah, kakor traja moj delavnik. Včasih pride do urgentnih stanj, kakor sem že prej omenila in takrat moram zamujeno delo spraviti notri in delati tudi čez svoj delovni čas. Najtežje mi je to in mi predstavlja veliko stresa, ko obveščam svojce o smrti stanovalca. Še huje je takrat ko pride do akutnega stanja, ko se vse zgodi zelo hitro in svojec umre nepričakovano. To mi je najtežje. Ne veš kako bo reagiral svojec, kako bi začel pogovor in kako bi mu povedal žalostno novico. Se je že zgodilo, da je kateri svojec padel v nezavest ko je slišal.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B: Stres dejansko res občutim. V našem poklicu je stres tako ali tako vedno prisoten. Občutim ga zato, ker imamo prenatrpan delovnik, veliko stvari za opraviti. Obenem pa so skoraj vsaki dan stvari, ki pridejo vmes in ti porušijo delavnik, ki ga imaš zastavljenega. Stres verjetno občutim tudi zato, ker nas je zaposlenih mogoče premalo, glede na potrebe naših stanovalcev in zahteve našega doma.

A: Kako se počutite ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Ko sem pod stresom sem nenehno napeta in pozorna na vse okrog sebe, saj se bolje počutim če imam stvari okrog sebe pod kontrolo. Ko sem preobremenjena sem zelo utrujena in brezvoljna. Sem tudi razdražljiva in včasih hitro vzkopim, čeprav se trudim, da v službi tega ne pokažem pred stanovalci in sodelavci. Zato pa mi včasih doma ta stres povzroča težave in sem doma do svojih zadirčna in svojo slabo voljo znašam na njih. Se zavedam da ne delam dobro tako, ampak včasih mi prekipi in zato po krivem moja družina posluša vse to.

A: Kaj pa vaši rečejo na to, ko se znesete nad njimi, kakor ste sami rekli?

B: Seveda jim to ne paše in se včasih skregamo zaradi tega. Tudi jaz ne bi bila vesela če bi se oni do mene tako obnašali, brez da bi bila kaj kriva. So mi že večkrat rekli, da tako ne gre in da oni niso krivo za to kar se mi dogaja v službi. Vedno se opravičim in poskušam razjasniti zakaj sem take volje in se poskušam drugič najprej ustaviti in premisliti kako bom reagirala.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Včasih pa res vpliva stres na moje delo in moje zmožnosti. V službi se potrudim in naredim vse kar je treba, samo da dobro opravim svoj poklic in pomagam stanovalcem. Ne dovolim si, da ne bi naredila to kar moram, čeprav mogoče kdaj nimam zagona in volje. Opazim pa takrat ko pridem domov, da mi delovna zmogljivost pada, saj sem velikokrat zelo utrujena, se mi več ne da narediti nekaterih stvari. To se mi zgodi dejansko zato, ker sem preutrujena in vso energijo porabim že v službi.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: O izgorelosti smo veliko govorili v šolah, v času študija, vendar se takrat še nisem tega toliko zavedala in šele sedaj vidim in občutim to izgorelost. Pravijo da tudi slabi odnosi med sodelavci povzročajo izgorelost. Tudi preveč dela in stres na delovnem mestu. Vem da gre pri izgorelosti za utrujenost.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: To je zelo težko ločiti in ga sama ne ločujem povsem. V svoje zasebno življenje se mi zdi da vedno posega moja služba v smislu, da so težave in opravki v službi vedno v mojih mislih in včasih sem zato tudi doma pod stresom. To je predvsem takrat, ko se me dotakne kakšna zgodba naših stanovalcev, ko vem da mam dosti dela, ali pa takrat ko se kaj zalomi med nami sodelavci. Takrat zelo težko ločujem svoje zasebno življenje od službe. To me dostikrat tepe in zaradi tega se tudi doma posledično skregamo.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba, zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... ste že kdaj opazili takšne ali podobne zanke pri sebi in svojih sodelavcih?

B: Sama sem pri sebi že opazila kdaj takšne znake. Predvsem se mi pojavljata izguba motivacije in pa brezvoljnost. Drugih znakov tako opazno še ni videti pri meni. Tudi pri sodelavcih opažam ali pa mi kar sami povedo, kako so utrujeni, da bi potrebovali več kadra in bi se tako razbremenili, da so včasih zaradi tega delovne razmere slabe in da ne zmorejo več takega tempa. Za sebe ne morem trditi da imam izgorelost, ampak občutim takšne znake včasih.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Poznam jih kar nekaj, vendar jih trenutno ne uporabljam. Najbolj blizu so mi joga, meditacija, telovadba, fitnes, za katere menim, da so dobre metode. Vendar žal dostikrat nimam niti časa za takšne stvari, zaradi drugi številnih obveznosti.

A: Kaj pa stvari ki jih drugače radi počnete ko imate čas? So tudi lahko oblike razbremenjevanja.

B: Ja to pa res ja. Če najdem čas, rada grem plavat ali pa na sprehod. Ker živim na vasi rada grem v gozd. S sabo vzamem družino in svojega psa ali pa grem kar sama. Ker tudi včasih potrebujem čas le zase. Če dobro pomislim se sprostim tudi ob urejanju gredic z rožami, ki jih imam zelo rada.

A: Katere vrste razbremenjevanja imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: Razbremenitve na delovnem mestu? Nobene nimamo, pa tudi se ne govori o njih nekaj dosti. Včasih smo imeli ob večerih organizirano telovadbo, ki je sedaj več ni. Ne vem mogoče bi lahko ko sedaj razmišljam med oblike razbremenjevanja uvrstila te time, ki jih imamo sestre, ker se dostikrat pogovorimo o težavah in problemih. Mogoče mi včasih to pomaga da podelim z drugimi. Drugo pa niti nimamo in če sedaj ko si ti to omenila, pomislim, bi dejansko lahko imeli in nam to manjka.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ko ste pod stresom?

B: Od bližnjih pričakujem razumevanje ko sem razdražljiva in pod stresom. Tudi jaz poskušam njih razumeti ko so v takšnem stanju. Pričakujem tudi pomoč pri hišnih opravilih in čustveno podporo, ki jo dobim od svojega partnerja, ki naredi veliko hišnih opravil ko jaz ne zmorem, tudi skuha dostikrat. Tudi moja družina mi stoji ob strani. Sprostim se tako, da si tu in tam privoščim kakšno kopel s partnerjem, masažo ali izlet za vikend. Partner mi dosti pomaga s pogovorom in s tem da me razume, čeprav bi me lahko včasih skregal, ker se zaradi svoje slabe volje tako obnašam.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Ustanova bi morala v prvi vrsti dvigniti kadrovske normative. Pravzaprav bi jih bilo potrebno prvo postaviti. Direktor vedno govori, da je pri nas preveč zaposlenih. Dejansko pa smo zaposleni zelo utrujeni,

preobremenjeni z delom in se dejansko mogoče že začenjamo soočati z izgorelostjo. Tako da sama osebno menim, da je pri nas največji problem pomanjkanje kadra in preveč dela potem posledično pade na manj ljudi. Ne vem kam vse to vodi. V kaj dobrega verjetno ne.

A: Kaj pa če bi uvedli kakšne oblike razbremenjevanja? Menite da bi vam to pomagalo?

B: Seveda bi mi pomagalo če bi uvedli neko sprostitev. Mislim da bi se ob teh dejavnostih tudi zaposleni med sabo povezali in še bolj spoznali. Za sebe lahko rečem, da bi se jih udeleževala, za druge pa ne morem trditi. Ker tudi vseh ne moreš prisiliti v takšne stvari.

A: Hvala za vaš čas in odgovore.

B: Ni zakaj, sem ti z veseljem pomagala. Pa vse dobro pri pisanju diplome.

A: Hvala.

INTERVJU H

A: Pozdravljeni. Hvala za vaš odziv in za to da boste sodelovali pri intervjuju. Intervju bi snemala če se strinjate.

B: Zdravo. Lahko snemaš, nimam nič proti.

A: Da vas najprej vprašam nekaj osnovnih podatkov. Kateri profil zaposlitve imate, koliko ste stari in kako dolgo delate v domu?

B: Delam kot bolničar / negovalec in delam že 12 let tukaj. Stara pa sem 55 let.

A: Kako pa poteka vaš dan v službi?

B: Zjutraj nam najprej glavna sestra preda delo in pove kakšne so spremembe pri stanovalcih. Največ delam na oddelku v nadstropju, kjer je nekaj samostojnih, nekaj pa nepokretnih in stanovalcev ki so na vozičkih. Če pa je treba pa pomagam tudi na drugih oddelkih glede na potrebe. Najprej naredim jutranjo nego pri stanovalcih, od umivanja, oblačenja, vstajanja s postelje in posedanja na vozičke. Razdelim jim zajtrk, kosilo, če delam popoldne tudi večerjo in malico. Stanovalce ki ne morejo sami jesti tudi nahranim in pospravim po obroku. Tistim ki sami ne zmorejo, pospravim posteljo in uredim njihova oblačila. Imamo razpored kopanja stanovalcev in tudi kopamo tako dopoldne kakor popoldne, odvisno kdaj delam. Opoldne naredim zopet nego po kosilu. V glavnem če imam čas tudi izvajam kakšno druženje s stanovalci. Poskrbim za to, da so stanovalci urejeni, zato moške tudi obrijem, ženskam uredim frizuro in podobne stvari. Zadolžena sem tudi za to, da stanovalci vzamejo zdravila in da jih pospremim pred dom na zrak, na delavnice ali pa v jedilnico na kosilo in na kakšne prireditve ko so. Sodelujem tudi na oddelčnih timih kjer povemo kaj se dogaja z našimi stanovalci na oddelku, kaj potrebujejo in kaj bi jim morali zagotoviti, kakšno je njihovo zdravstveno. Smo vseeno veliko z njimi in opazimo in slišimo od njih stvari ki jih potrebujejo.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Srečujem se s psihičnimi in fizičnimi obremenitvami.

A: Katere pa so te obremenitve, če lahko daste konkretne primere?

B: Predvsem so to fizične zaradi nenehnega gibanja in dela na nogah. Včasih je tudi kateri stanovalec bolj močen in moram dati vso svojo moč da ga dvignem in dam na voziček. Tudi pri kopanju je velika obremenitev, ker je potrebno tudi veliko moči. Pa tudi včasih od katerih stanovalcev slišimo neprimerne opazke. Potem se začnejo pojavljati zraven fizičnih tudi psihične obremenitve. Ko poslušamo vedno ene in iste zgodbe in prav tako stiske se me dotaknejo in me obremenjujejo. Včasih moram reči, da za kakšnega stanovalca vem kako bo reagiral in se že pred stikom z njim obremenjujem kako se bom soočila z njim al kako naj rečem. Saj nevem al se jim je že kdaj kateri od bolničarjev zameril in zato tako reagirajo, ali je to zaradi bolezni in starosti ali pa

jim je pač neprijetno, sploh tistim ki pridejo na novo v dom, da jih sedaj nekdo rihta in vidi vse njihove šibkosti. Tako da jih po eni strani razumem, po drugi pa mi je spet neprijetno in moteče ko slišim od njih žaljivke in klice na pomoč. Takrat tudi več nevem ali delam kaj narobe, sem jaz kriva za to, ali pa bi pač vsakega tako zavračali.

A: Kako pa stiske stanovalce vplivajo na vas?

B: Seveda se me dotaknejo in včasih razmišljam o njih. Ampak sem se z leti naučila da si ne smem tega jemati preveč k sebi, ker bi se potem preveč s tem obremenjevala, jim pa vseeno prisluhnem in jih poslušam kaj mi govorijo ter jih potolažim in jim namenim lepo besedo. Potrudim se tudi da govorim s tistimi ki so pristojni za to da urejajo njihove stvari, da izpolnijo kakšno njihovo željo in tako odpravijo stisko. Če pa je to kaj manjšega da lahko naredim jaz pa rade volje storim.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Dogodki kot so neprimerno obnašanje nekaterih svojcev in nekaterih stanovalcev. To mi povzroči največ stresa. Tudi to, da nadrejeni včasih nimajo posluha za nas če lahko rečem tako navadne delavce, ki nimamo toliko moči pri odločanju. Tudi to, ko se sporečemo s sodelavci mi povzroča stres. Vsakodnevno mi povzroča tudi stres preobremenjenost z delom, ker nas je premalo zaposlenih, glede na to koliko je stanovalcev. Zelo pa me razjezi tudi to da nas včasih ne jemljejo resno in ne poslušajo naših mnenj.

A: Zakaj pa menite, da občutite stres na delovnem mestu? V čem vidite vzrok zraven tega da vas je premalo zaposlenih in veliko delate?

B: Včasih je naše delo kar spregledano in včasih tudi kje od koga slišim da premalo delamo, zavedajo pa se ne da veliko delamo in da enostavno ne uspemo vsega. Vsak dan tudi ne moreš biti enako sposoben za delo in storiti prav vsega kar ti naložijo. Verjetno ga bolj občutim zaradi tega ker si pač takšne stvari ženem k srcu in me zelo prizadanejo, prav zaradi tega ker vem koliko delam in da delam s srcem, saj sem se za ta poklic odločila. Tudi nizka plača, ki jo dobim mi povzroča stres, saj imam občutek da je naše delo premalo cenjeno.

A: Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Takrat se počutim zelo slabo, vedno sem v strahu, da nekaj spet ne bo šlo, da ne bom uspela tako kot bi želela. Sem zelo utrujena, nimam volje in sem žalostna ker nevem kako bi izboljšala svoje razpoloženje in stvari ki me tako daleč spravijo.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

Stres sigurno vpliva negativno na delovno zmogljivost. Včasih jo zmanjša, ponavadi pa se zavem da delam z ljudmi, ki me potrebujejo in da oni niso krivi za moje razpoloženje, pa čeprav so, si rečem da tega ne delajo namerno. Takrat se mi zdi da dobim zagon in motivacijo, da zmorem in da moram delati in narediti to za njih, da sem jim dolžna in bom mogoče tudi jaz nekoč potrebovala pomoč kakor oni. Pač vse je odvisno od tega kako si naravnani in kako gledaš na takšne stvari. Je pa res da z leti pridobiš trdo kožo in veliko več preneseš.

A: Če preideva na naslednjo temo, bi vas vprašala kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: Sem slišala o tem in mimogrede prebrala en članek v neki reviji. Vem da je to povezano s stresom na delu. Točno ne vem, ampak mislim, da se takrat slabo počutiš, si utrujen, te vse boli, se ti zdi da več ničesar ne zmoreš, da si nesposoben, nimaš apetita, se verjetno pojavijo kakšne bolezni. Pač saj pravim da sem prebrala o tem, vendar sem te stvari naštel kakor sama mislim da spadajo k izgorelosti.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Stvari ki se tičejo službe pustim na pragu doma ko grem domov. Kar se tiče stvari glede stanovalcev in svojcem, sem že dobila trdo kožo in se ne obremenjujem več tako s tem. Kar pa se tiče drugih stvari, kot so stvari povezane z dopusti, premalo zaposlenih, spori z nadrejenimi pa me večkrat zaposlujejo tudi doma. Večkrat jih sama premlevam in si mislim sama pri sebi kam vse to vodi in ali je za delodajalca res najpomembnejši kapital in če smo delavci res samo številke in či si ne zaslužimo nekaj več. To premlevam iz

dneva v dan in ne morem ugotoviti kaj naj si sploh mislim še in kaj naj sama naredim da bi bilo kaj drugače. Doma to večkrat opazijo in se tudi pogovarjam z njimi o tem.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: Dejansko ni človeka v službi, ki ne bi imel takšnih znakov ali vsaj nekaj takih težav. Posebno je to vidno pri starejših delavcih, ki več ne zmoremo takšnega tempa in se moramo vedno znova prilagajati na nove zahteve in neke nove stvari. Jaz osebno delam v domu že 37 let. Prej sem delala na Ptuj, sedaj pa kot sem rekla 9 let tukaj. Seveda opazim pri sebi veliko teh znakov in bi mogoče lahko rekla da se mi pojavlja izgorelost ampak nekega strokovnega mnenja o tem nisem poiskala, ker mislim da še vedno koliko toliko shajam s tem. Tudi drugi sodelavci tožijo s podobni težavami, predvsem sestre in negovalke pa strežnice na oddelku, no za njih najbolj vem ker sem večino dneva z njimi v stiku.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Sem slišala za jogo in podobne stvari ampak tega ne uporabljam, včasih pa katera sodelavka pove da se občasno poslužuje takih oblik razbremenjevanja. Sama komaj čakam, da imam vsaj en prosti dan v tednu, da lahko doma nekaj naredim in pozabim na določene stvari.

A: Kaj pa radi delate ko imate prosti čas? Verjetno se ob tem tudi sprostite?

B: Ja imaš prav. Rada hodim k pevskeemu zboru v katerega sem vključena. Takrat se zelo sprostim ob petju in druženju z mojimi sopevkami. Pa tudi ko me obiščejo vnuki in hčerke ter sin se sprostim in uživam. Takrat najbolj pozabim na vse težave.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: V službi nimamo čisto nič da bi se lahko razbremenili. V tiste pol ure ko mam malico, hitro pojemo, spijemo kavo če je čas in že bežimo nazaj na svoje delo. Včasih imamo organizirano kakšno predavanje in še to po službi, po delovnem času, to pa meni osebno povzroči še dodaten stres, ker moram biti tam dlje in priti kasneje domov, ko pa bi morala doma že ne vem koliko vsega narediti. Pa sem utrujena od službe in še moram biti tam na predavanju. Verjamem da bi lahko odnesla kaj od predavanja in se tam sprostila ampak ne gre ker je vse to po službi ko nimam več energije za takšne stvari. O razbremenjevanju se samo med sabo pogovarjamo, vodilni pa kakor da o tem ne govorijo ali pa menijo da tega ne potrebujemo. Za njih še vedno premalo delamo in da nas je zaposlenih preveč. Nevem ali jim je vseeno ali pač menijo da je res tako, mogoče pa tudi ne poznajo realne situacije.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: V okolici o tem ne govorim, ker si mislim, da vsi ne rabijo vedeti mojih težav in skrbi ki se dogajajo v moji službi. Seveda če sem pod stresom pričakujem razumevanje in potrpežljivost, to pa je predvsem od moje družine, za druge mi ni tako pomembno. Želim si samo da me družina ne obremenjuje še dodatno in mislim da nam to skupaj s pogovorom in vzajemno pomočjo uspeva. Se pa če po pravici povem, tolažim s tem, da dolgo ne bom več delala, da sem do sedaj še kar dobro vse to speljala in da grem počasi v penzijo.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Naš dom bi moral v prvi vrsti zaposliti kakšnega delavca več in bi bilo takoj lažje. To mislim da je prvi korak, ki bi prinesel velike spremembe. Potem bi mogli dati več možnosti za planiranje letnega dopusta in več prilagodljivosti s strani vodilnih in ne samo da to pričakujejo od nas. Kakor bi si sama želela in kolikor vem da bi si to večinoma vsi želeli je to, da bi nas večkrat pohvalili in s čim nagradili in ne toliko grajali in govorili da še vedno premalo delamo. Morali bi dobiti potrditev da delamo dobro in nas nekako motivirati za delo in

vzpodbujati z dobrimi stvarmi in vzpodbudnimi besedami in dejanji. Tako bi morali dvigniti tudi plače, ki bi primerno nagradile naše trdo delo in trud ki ga vlagamo v delo. Tudi kakšne organizirane delavnice na te teme, ki bi bile seveda prostovoljne ne bi bile odveč. Bi se jih verjetno tu in tam udeležila.

A: Hvala vam za vaše sodelovanje in da ste se mi zaupali.

B: Ni zakaj. Sem rada pomagala ker mam doma tudi hčerko ki je pred kratkim diplomirala in vem da potrebujete pomoč.

INTERVJU I

A: Pozdravljeni. Hvala da ste se odzvali na mojo prošnjo.

B: Z veseljem. Mladi potrebujete pomoč, nas starejših pri takšnih stvareh.

A: Pa bi kar začela z najinim intervjujem. Katero zaposlitev opravljate v domu, kako dolgo že delate tukaj in koliko ste stari?

B: Opravljam delo negovalke / bolničarke in to že 11 let tukaj v domu. Prej sem pa delala par let v domu v Ljutomeru.

A: Če bi še mi zaupali prosim koliko ste stari?

B: Aja seveda. Stara sem 44 let.

A: Kako poteka vaš dan v službi?

B: Večinoma delam na oddelku pritličje. Moj delavnik je po navadi zelo pester in razgiban. Zjutraj najprej na oddelku delam nego stanovalcev in jih pripravim na zajtrk. Razdeljujem zajtrk in pomagam pri hranjenju stanovalcev. Ko se najejo pospravim in začnem s kopanjem stanovalcev, ki so na razporedu. Tudi jih uredim in poskrbim da so obriti, oblečeni in da jih pospremim do sanitarij če je potrebno, kateri pa so nepokretni pa jih previjem. Opoldne zopet razdeljujem kosilo in hranim stanovalce, nato spet sledi opoldanska nega. Pospravim jim posteljo in poskrbim da soba ni razmetana. Enkrat tedensko se udeležujem tudi tima na oddelku če sem dopoldne v službi. Stanovalcem pomagam tudi s prvo pomočjo če jo kateri potrebuje. Poskrbim tudi za to, da vzamejo predpisana zdravila in terapije. Pospremim jih na delavnice, odpeljem pred dom in zagotovim, da njihove želje in potrebe pridejo do nadrejenih. Torej poskrbim za stanovalčevo osebno higieno, nego in za to da se v domu počutijo dobro. Moja naloga je tudi, da spremljam vse zdravstvene spremembe pri stanovalcu in jih ustrezno obravnavam ter posredujem glavi sestri. Stanovalce tudi posedam v vozičke in dvigujem s postelje. Obenem sem stanovalcem tudi družba in ko le imam čas poklepetam z njimi. Če delam popoldne poskrbim za to da razdelim večerjo in jih nahranim, poskrbim za večerno nego in higieno ter pripravim stanovalca na počitek in jim pomagam da grejo spat.

A: S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri svojem delu? Kako stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Srečujem se z veliko fizičnimi obremenitvami. Cel dan sem na nogah, dvigujem stanovalce in pri tem zelo trpi moj hrbet, od sebe moram dati veliko moči. Večinoma hitim sem in tja, še pavze včasih nimam cele, ker že bežim nazaj na oddelek. Imamo veliko stanovalcev in vsakega je treba urediti in za vsakega poskrbeti. Ker včasih več stanovalcev naenkrat nekaj potrebuje in zahteva je težko vsem takoj ugoditi in potem postanem živčna in jim skušam dopovedati da ne morem vsem takoj ugoditi in da naj malo počakajo če ni nujno. Po navadi sem zelo utrujena od fizičnih naporov, pa tudi od tega, da me kakšne stvari psihično obremenjujejo. Predvsem to da več stanovalcev hkrati rabi mojo pomoč, da moram biti vedno dobre volje in ne smem pokazati da mi včasih kaj gre na živce. Pa to da moram dosti požreti in preslišati veliko opazk in kritik. Tu v domu vidim res vse možne oblike bolezni in zelo uboge ljudi, ki so samo še v bistvu tam, ampak so priklenjeni na postelje in ne govorijo, ne jejo sami, nič ne morejo sami. To me tudi včasih obremenjuje.

A: Kako pa stiske uporabnikov vplivajo na vaše počutje?

B: Čeprav se mi naj ne bi, se mi stanovalci včasih smilijo, da so tako nemočni. Veliko premišljuje o tem in nikakor ne razumem, zakaj ljudje tako daleč pridemo ko smo stari, da niti sami ne moremo več poskrbeti zase. Dejansko so stari ljudje, ki so tukaj v domu, v večini spet kakor otroci za katere je treba poskrbeti, ker sami na znajo oziroma ne zmorejo. Če pomislim me to obremenjuje, ampak pogosto te misli dam na stran, ker moram narediti svoje delo. Pa skozi delovne izkušnje in številna leta dela s starostniki sem se navadila na vse skupaj. Nekoč sem se prav gotovo več obremenjevala s stiskami stanovalcev.

A: Kateri dogodki pri vašem delu, vam povzročajo največ stresa? Prosim navedite primere.

B: Ko pride do kakšnih trenutkov ko je potrebna nujna pomoč stanovalcu. Ko slišim, da me kdo ogovarja in kritizira. Ker dostikrat nimam niti časa, da bi v miru pojedla malico in bi v času malice v miru spila kavo in si za pet minut oddahnila, zato ker moram vedno dalje leteti da uspem vse narediti. Ko včasih vidim, da kateri od zaposlenih nima korektnega odnosa do stanovalcev in takšne podobne stvari.

A: Zakaj menite, da občutite stres na delovnem mestu?

B: Zaradi premalo cenjenega dela in zaradi posledično temu premajhnih plač. Stres na delu občutim tudi zaradi tega če se kritizira moje delo. Če ne uspem pri delu, kakor sem si zastavila. Moram reči da sem zelo samokritična. Tudi zaradi številnih bolezni, ki jih spremljam vsak dan pri naših stanovalcih. Pa preveč dela imamo, glede na to da je veliko stanovalcev, je nas zdravstvenih delavcev zagotovo premalo. Tudi z dopusti je včasih problem ga dobiti točno takrat ko bi ga želel. Včasih bi rada bila za praznike doma, pa sem le malokrat.

A: Kako se počutite, ko ste pod stresom in ste preobremenjeni?

B: Ko sem pod stresom sem živčna, vse to spremljajo dostikrat glavoboli. Sem tudi nekoliko brez volje do dela, ampak tega ne pokažem, sama sebe kontroliram in poskusim svoje delo opraviti korektno. Zato pa mi včasih doma zmanjka moči in takrat občutim stres bolj. Veliko potem razmišljam o stvareh, postanem nervozna in slabe volje. Postanem zelo utrujena. Včasih sem tudi razdražljiva, ampak takrat mora biti res nekaj hudega.

A: Kako vpliva stres na vašo delovno zmogljivost?

B: Stres ne vpliva na mojo delovno zmogljivost. Vsaj mislim da ne vpliva. Sem navajena, da ne pustim vsega da mi pride do živnega in se zavedam da delo mora biti narejeno, da stanovalci potrebujejo mojo pomoč in mojo zbranost pri delu. Silim se s tem, da ne smem popustiti, pa naj bo še tako hudo. Pride kak dan da ne naredim toliko in z manj volje kot običajno, ampak to je izjemoma. Ne želim tudi da me kdo kritizira da ne delam in da se samo prestavljam sem ter tja. Raje naredim več in imam mir pred takšnimi izjavami. Pa takrat tudi sama pri sebi vem, da sem se potrudila pri svojem delu.

A: Kaj veste o izgorelosti na delovnem mestu?

B: O tem sem ravno ne dolgo nazaj prebrala en članek v Večeru. Zapomnila sem si, da je to tema o kateri se premalo govori, da gre za neke simptome utrujenosti in stresa zaradi preveč dela. Da so lahko krivi tudi medsebojni odnosi, ki niso vredni. Pač vem, da gre za izčrpanost zaradi dela, ki se lahko nabira v nas dalj časa in potem izbruhne. Sedaj se spomnim, da smo meli tudi predavanje o tem pri nas. Kaj drugo pa se nisem izobraževala o tem in se nisem poglobljala. Razen da sem kaj slučajno prebrala ali videla na televiziji.

A: Kako ločujete zasebno življenje od svojega dela v službi?

B: Včasih mi ne uspe ločiti, ker se v službi kontroliram, da ne izbruhnem, ampak zato potem včasih doma. Ampak tudi ne pogosto, tako da domači niti tega ne zamerijo. Po navadi pa službe kot mi rečemo ne nosim s sabo domov. Ne mislim se še doma obremenjevati vsakodnevno z nekimi stvarmi, ki jih tako ne morem spremeniti. Največkrat pa me res doma obremenjuje predvsem dejstvo, da smo slabo plačane in da naše delo ni cenjeno.

A: Kaj pa stiske uporabnikov? Vas doma tudi obremenjujejo?

B: Ko sem začela delati, se živo spomnim, da sem vsak dan razmišljala o vsem kar sem videla. Nisem si mogla predstavljati da je to mogoče, da so ljudje tako bogi. Veliko sem se obremenjevala s tem, ampak sem s kontrolo

in dobrim razmislekom ugotovila, da mi to nič ne pomaga. Tudi z leti se navadiš na to in ti ne pride takoj do živega. Seveda sem včasih žalostna zaradi slabih stvari, ki se jim dogajajo ampak se ne obremenjujem s tem.

A: Znaki izgorelosti so fizični in psihični. Pojavljajo se razne bolezni kot so srčni napad, težave z želodcem. Večinoma pa so psihične težave, ki se kažejo kot izguba zanimanja za delo, utrujenost, izguba motivacije, izogibanje sodelavcem... Ste že kdaj opazili takšne ali podobne znake pri sebi ali pri svojih sodelavcih?

B: Nekih večjih zdravstvenih težav nimam. Občasno imam glavobole ali pa bolečine v križu zaradi težkih bremen, ki jih dvigujem. Utrujenost občutim pogosto, včasih izgubim motivacijo za delo. Drugače pa mislim, da nimam težav.

A: Kaj pa pri sodelavcih?

B: Pri sodelavcih, predvsem pri nas na oddelku pogosto opažam takšne težave. Veliko utrujenost, nimajo motivacije za delo. V glavnem imajo neke take znake. Ne vem lahko da celo pri kateremu vodi to do izgorelosti.

A: Katere oblike razbremenjevanja poznate in jih uporabljate sami?

B: Da se razbremenim, mi najbolj pomaga da imam čas zase. Cel dan sem v službi med drugimi ljudmi in doma z družino, pa tudi doma imam veliko dela. In mi najbolj paše če sem sama in gledam televizijo ali pa samo počivam. Drugače pa me pomirja branje knjig, kakšen sprehod z družino, z možem se rada peljeva kam s kolesi.

A: Katere vrste razbremenjevanje imate na voljo na delovnem mestu? Se vam zdi, da se na delovnem mestu o teh temah dovolj govori?

B: Nimamo razbremenjevanja v službi. Mogoče se malenkost razbremenim ko mam kakšne timske sestanke. Pa tudi ko sem lahko prisotna na prireditvah ki jih mam za stanovalce. To pa je vse. Nekoč smo imeli telovadbo organizirano. O tem se premalo govori in premalo se razmišlja, da bi nas mogli zaposlene tudi malo razbremeniti. Ker bi potem boljše funkcionirali in boljše delali. Menim, da je dom premalo več v tem, kako bi nas sploh razbremenili. Pač, delo je in ga enostavno moramo opraviti.

A: Kakšne odzive pričakujete od okolice, če se znajdete pod stresom? Kako vam pomagajo bližnji ljudje, ko ste pod stresom?

B: Predvsem od mojih domačih pričakujem, da me razumejo, da sem po napornem dnevu v službi skoraj nemočna, da vse doma takoj opravim. Saj ni vsak dan zelo naporen, ampak imam rada, ko pridem iz službe, tisti svoj mir, da se malce umirim in nato grem dalje v »pogon«. Od svojih sodelavcev pričakujem, da me podpirajo pri delu in da drug drugemu pomagamo, ko nam je težko.

A: Kaj bi po vašem mnenju morala storiti ustanova, da bi bilo čim manj stresa in izgorelosti na delovnem mestu?

B: Na prvem mestu bi mogli zaposliti več ljudi. Preveč dela imamo, potem pa še smo preslabo plačani. Tudi plače bi se morale dvigniti. Kot si prej omenila razbremenjevanje, bi mogli tudi takšne stvari organizirati, da bi imeli vsaj možnost, da se jih udeležujemo če želimo. Tudi če bi se izboljšalo sodelovanje in komunikacija med vsemi zaposlenimi bi že bilo veliko lažje. Tudi naše delo bi moralo biti bolj cenjeno, včasih nas kateri sorodniki od stanovalcev malo podcenujejo, češ da premalo delamo ali pa nimamo časa za vse stanovalce.

A: Hvala za vaše odgovore. Res ste mi pomagali s tem.

B: Ni zakaj. Želim ti veliko uspeha.

9.3. Priloga C: Definiranje pojmov

- **Poklic**

Pojem je sestavljen iz poklicev, ki so sodelovali v intervjuju. Zajema socialno delavko, delovno terapevtko, fizioterapevtko, delovno inštruktorico, diplomirano medicinsko sestro in bolničarko/negovalko.

- **Dolžina zaposlitve**

Pojem je sestavljen iz dolžine zaposlitve v Centru starejših občanov

- **Starost**

Pojem vsebuje starost intervjuvank

- **Delo socialne delavke**

Pojem je sestavljen iz poteka delovnega dne socialne delavke, iz nalog in zadolžitev, ki jih opravlja v domu za stare ljudi.

- **Delo delovne terapevtke**

Pojem je sestavljen iz poteka delovnega dne delovne terapevtke, iz nalog in zadolžitev, ki jih opravlja v domu za stare ljudi.

- **Delo fizioterapevtke**

Pojem je sestavljen iz poteka delovnega dne fizioterapevtke, iz nalog in zadolžitev, ki jih opravlja v domu za stare ljudi.

- **Delo delovne inštruktorice**

Pojem je sestavljen iz poteka delovnega dne delovne inštruktorice, iz nalog in zadolžitev, ki jih opravlja v domu za stare ljudi.

- **Delo diplomirane medicinske sestre**

Pojem je sestavljen iz poteka delovnega dne diplomirane medicinske sestre, iz nalog in zadolžitev, ki jih opravlja v domu za stare ljudi.

- **Delo bolničarke / negovalke**

Pojem je sestavljen iz poteka delovnega dne bolničarke/negovalke, iz nalog in zadolžitev, ki jih opravlja v domu za stare ljudi.

- **Nepredvidene stvari**

Pojem zajema nepredvidene stvari in dogodke, s katerimi se zaposlene srečujejo vsakodnevno. Vsebuje tudi vpliv teh nepredvidenih stvari.

- **Delo v domu za stare ljudi**

Pojem vsebuje to, kako je delati v domu, s čim so soočene, kot zaposlene v domu za stare ljudi, kaj je osnovna naloga tega če delaš s stanovalci in vsebuje informacijo o značilnosti dela v domu.

- **Obremenitve pri delu**

Pojem zajema več komponent. Zajema informacije o obremenitvah s katerimi se srečujejo zaposlene pri svojem delu, katere so te obremenitve, kako se soočajo z njimi. Zajema tudi stiske stanovalcev, ki jih obremenjujejo.

- **Vzrok za stres**

Sestavljen je iz vzrokov, zaradi katerih se pojavlja stres na delovnem mestu.

- **Občutki ob stiskah stanovalcev**

Pojem zajema občutke in počutje, ki se pojavijo pri zaposlenih, ko se soočajo s stiskami stanovalcev in kako poskušajo te stiske odmisлити ali reševati.

- **Stiske stanovalcev**

Pojem zajema stiske, ki se pojavljajo pri stanovalcih in ki so jih zaposlene izpostavile kot take, da jih najbolj opažajo in jih te najbolj obremenjujejo.

- **Pomoč proti stresu v službi**

Pojem zajema informacije o tem kaj zaposlenim v tistem prvem trenutku najbolj pomaga, kaj konkretno naredijo, da si v tistem prvem trenutku najbolj pomagajo in koga prosijo za pomoč na delu.

- **Pogostost srečevanja s stresom**

Ta pojem zajema kako pogosto se zaposlene srečujejo s stresom na delovnem mestu.

- **Posledice stresa**

Pojem zajema primere zdravstvenih posledic, ki jih občutijo zaposlene, kako vpliva stres iz službe na njih doma.

- **Počutje ob stresu**

Pojem je sestavljen iz tega kako se zaposleni počutijo ob tem ko doživljajo stres. Katere občutke doživljajo, katere neizpolnjena pričakovanja jih spravljajo v stres, s katerimi občutki se vse obremenjujejo in kazanje stresa pred drugimi.

- **Vpliv stresa na delovno zmogljivost**

Pojem zajema to kako stres vpliva na delo in na delovno zmogljivost. Vključuje to ali naredijo manj ko so pod stresom, ali naredijo to manj kvalitetno. Vsebuje razlago kdaj jim stres predstavlja večjo oviro pri delu.

- **Znanje o izgorelosti**

Pojem se nanaša na znanje zaposlenih o izgorelosti, koliko vejo o izgorelosti, znanje o tem kdo je bolj nagnjen k izgorevanju, osnovne informacije o tem kaj izgorelost je.

- **Srečanje z izgorelostjo**

Pojem zajema to kje so se zaposleni srečali z izgorelostjo, kje so o tem slišali.

- **Pogovarjanje o izgorelosti**

Pojem zajema mnenje o tem ali se o izgorelosti na splošno dovolj govori, se o tem dovolj govori na delovnem mestu in to da želijo več pogovarjanja o tem.

- **Znanje o vzrokih izgorelosti**

Pojem zajema mnenja in znanja zaposlenih o tem, kakšni so vzroki izgorelosti. Kaj po njihovem mnenju privede do izgorelosti.

- **Ločevanje službe in zasebnega življenja**

Pojem zajema informacije o tem če zaposlene ločujejo službo od svojega zasebnega življenja. Kako jim to uspeva, kako so ločevale na začetku zaposlitve in kako sedaj. Vsebuje tudi mnenje o tem kaj jim povzroča največ razmišljanja o službi, tudi doma.

- **Znaki izgorelosti pri zaposlenih**

Pojem vključuje znake izgorelosti, ki jih po mnenju zaposlenih, sami pri sebi opazijo, glede na svoje znanje, ki ga imajo.

- **Opažanje izgorelosti pri sebi**

Pojem vsebuje mnenje zaposlenih o tem ali mislijo, da se soočajo z izgorelostjo ali ne.

- **Izgorelost pri sodelavcih**

Pojem zajema informacije o tem ali so opazile znake izgorelosti pri svojih sodelavcih in katere znake so opazile pri sodelavcih.

- **Znanje o znakih izgorelosti**

Pojem zajema znanje o znakih izgorelosti, ki ga imajo zaposlene.

- **Oblike razbremenjevanja**

Pojem vsebuje oblike razbremenjevanja, ki jih uporabljajo same v prostem času, katere jim najbolj pomagajo, katere oblike in metode vse poznajo.

- **Razbremenjevanje v službi**

Pojem vključuje mnenje o razbremenjevanju v službi, katere tehnike razbremenjevanja imajo zagotovljene na delovnem mestu.

- **Govor o razbremenjevanju v službi**

Pojem vsebuje informacijo o tem če se dovolj govori o razbremenjevanju na samem delovnem mestu, s kom se o tem pogovarjajo in zakaj menijo da se o tem premalo govori.

- **Želeni odzivi bližnjih ob stresu zaposlenega**

Pojem zajema odzive bližnjih, ki si jih zaposleni želijo, ko so pod stresom.

- **Pomoč bližnjih**

Pojem vsebuje informacijo o tem kako jim bližnji pomagajo v stresnih situacijah in kdo so ti bližnji, ki jim največ pomagajo.

- **Naloga ustanove**

Pojem zajema to, kar zaposlene mislijo da so naloge ustanove, da se izboljša njihovo delovno mesto in da se jih razbremeni. Vsebuje predloge za izboljšanje ter kaj mora ustanova zagotoviti zaposlenim.

- **Uvedba razbremenjevanja**

Pojem vsebuje predloge zaposlenih, katere oblike razbremenjevanja bi si želeli, mnenje o tem če so razbremenjevanja v službi potrebna in kaj bi to prineslo.

- **Pričakovanja ustanove**

Pojem zajema kakšna so po mnenju zaposlenih pričakovanja ustanove do njih.

- **Brez razbremenjevanja v službi**

Pojem vsebuje mnenje in občutke ob tem, da nimajo razbremenjevanja v službi.