

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Maja Vizovišek

PRISOTNOST STRESA MED SOCIALNIMI DELAVKAMI IN
NJEHOVO OBVLADOVANJE

Diplomsko delo

Ljubljana, 2018

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Maja Vizovišek

PRISOTNOST STRESA MED SOCIALNIMI DELAVKAMI IN
NJEHOVO OBVLADOVANJE

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Ljubljana, 2018

Zahvala

Zahvaljujem se svoji mentorici, doc. dr. Bojani Mesec, za strokovno usmerjanje, vodenje in razumevanje.

Partnerju in drugim pomembnim bližnjim za vso podporo.

Tonji Jelen za slovnično dovršenost.

Posebna hvala tudi socialnim delavkam, ki so sodelovale v raziskavi.

Stress is caused by being *here* but wanting to be *there*.

Eckhart Tolle

Prisotnost stresa med socialnimi delavkami in njegovo obvladovanje

Povzetek diplomskega dela

Diplomsko delo se deli na teoretični in empirični del. V prvem, teoretičnem, delu najprej definiram stres, fiziologijo stresa, opredelim stresorje in odzive nanje. Navedem opozorilne znake stresa, njegove vzroke in posledice dolgotrajnega stresa. Razmejim in opišem pojem izgorelosti. Nazadnje podam strategije preprečevanja in obvladovanja stresa, opišem pomen skrbi zase, zdravega življenjskega sloga in predstavim čuječnost. Opišem pomen supervizije in intervizije.

V drugem, empiričnem, delu predstavim kvalitativno raziskavo, v katero so bile zajete štiri socialne delavke, zaposlene na področju javnega sektorja. Ugotavljala sem prisotnost stresa in stresorjev na delovnem mestu. Zanimalo me je, kako socialne delavke dojemajo in doživljajo stresne situacije in kakšne so njihove strategije obvladovanja. Ugotavljala sem pomembnost in vpliv organizacijskega vidika in delovnega okolja pri podpori in pomoči zaposlenim.

Ključne besede: stresorji, obvladovanje stresa, skrb zase, čuječnost

The presence of stress among social workers and its control

Graduation Thesis Abstract

The thesis is divided into two parts, theoretical and empirical part. In first, theoretical part, I define stress, the physiology of stress, determine stressors and responses to them. I specify the warning signs of stress, its causes and the long-term stress consequences. I demarcate and describe the concept of burnout. Finally, I deliver the strategies of stress prevention and stress control, describe the concept of self-care and the meaning of healthy lifestyle, and present the mindfulness. I describe the meaning of supervision and intervention.

In second, empirical part, I present the qualitative research, in which four social workers, employed in the field of public sector was covered. I have established the presence of stress and stressors at the workplace. I was interested in how social workers perceive and experience stressful situations and what their strategies of controlling them are. I have identified the importance and the impact of the organizational aspect and working environment regarding support and assistance to employees.

Key words: stressors, stress control, self-care, mindfulness

Kazalo vsebine

1	Teoretični uvod	1
1.1	Definicije stresa.....	1
1.2	Sprožitelj stresa – stresorji in odzivi nanje.....	2
1.3	Fiziologija stresa	4
1.4	Opozorilni znaki stresa.....	5
1.5	Razdelitev stresa.....	6
1.5.1	Dve vrsti stresa: eustres in distres	6
1.6	Stres in socialno delo.....	7
1.6.1	Razlogi za prevelike obremenitve	7
1.7	Posledice dolgotrajnega stresa	8
1.7.1	Izgorelost.....	9
1.8	Obvladovanje stresa	10
1.8.1	Obvladovanje stresa na ravni posameznika.....	11
1.8.1.1	Skrb zase [ang. self-care]	11
1.8.1.2	Čuječnost.....	14
1.8.1.3	Joga	15
1.8.2	Zdrava prehrana.....	15
1.8.3	Obvladovanje stresa znotraj delovnega okolja	16
1.9	Obvladovanje stresa na ravni organizacije	17
1.9.1	Supervizija.....	17
1.9.2	Intervizija	19
2	Opredelitev problema.....	20
3	Metodologija	22
3.1	Vrsta raziskave	22
3.2	Merski instrument in viri podatkov.....	22
3.3	Populacija in vzorec	22
3.4	Zbiranje podatkov	23
3.5	Obdelava in analiza podatkov	23
4	Rezultati in razprava.....	24
4.1	Stres na delovnem mestu.....	24
4.1.1	Povzročitelji stresa	24
4.1.2	Najbolj stresne situacije	26
4.1.3	Posledice in vpliv stresa na delovnem mestu	27
4.2	Obvladovanje stresa na ravni in znotraj organizacije.....	28

4.2.1	Potrebe, želje, predlogi.....	30
4.3	Obvladovanje stresa na ravni posameznika.....	32
4.3.1	Practiciranje in poznavanje sprostitvenih tehnik.....	32
4.3.2	Skrb zase in viri moči.....	33
4.4	Razumevanje in zavedanje posledic dolgotrajnega stresa.....	36
5	Sklepi.....	38
6	Predlogi	39
7	Uporabljena literatura.....	40
8	Priloge	44
8.1	Intervju 1	44
8.2	Intervju 2	46
8.3	Intervju 3	48
8.4	Intervju 4	50

Kazalo tabel

Tabela 4.1: Povzročitelji stresa	24
Tabela 4.2: Najbolj stresne situacije	26
Tabela 4.3: Posledice in vpliv stresa na delovnem mestu	27
Tabela 4.4: Obvladovanje stresa na ravni in znotraj organizacije.....	28
Tabela 5: Potrebe, želje, predlogi.....	30
Tabela 4.6: Prakticiranje in poznavanje sprostitev tehnik.....	32
Tabela 4.7: Skrb zase in viri moči.....	33
Tabela 4.8: Razumevanje in zavedanje posledic dolgotrajnega stresa.....	36

Predgovor

Živimo v obdobju, ko življenje poteka s hitrim tempom. V čisto povprečnem vsakdanjiku odraslega človeka opravimo veliko nalog in zahtev, ki se začnejo z zvonjenjem budilke. Vstanemo, pripravimo zajtrk (če imamo čas) in v prometu hitimo v službo. Uporabljamo mobilni telefon, službeni telefon, računalnik in faks. Pregledujemo elektronsko pošto in hkrati govorimo po telefonu. Opravljamo več stvari hkrati. Po končanem delovniku v prometni konici ponovno hitimo proti domu. Spotoma gremo še v trgovino ali po otroke. Večino omenjenih stvari počnemo že popolnoma rutinsko in o njih ne premišljujemo preveč, ponavljamo pa jih iz dneva v dan.

Zaposleni na področju socialnega dela se soočajo s še večjimi izzivi, saj so v konstantni interakciji z ljudmi v stiski. Takšno delo zahteva celega človeka in lahko čez čas postane izčrpavajoče. Tekom delovnega odnosa se z ljudmi globlje povežemo tudi na čustveni ravni. Soočamo se z lastno ranljivostjo in občutki nemoči. Zraven neposrednega socialnega dela z uporabniki opravljajo še kup administrativnih nalog, ki morajo biti izpolnjene v predvidenih rokih. Zaradi nenehnih družbenih sprememb in vedno večjih tehnoloških novosti so zaposleni stresu vedno bolj izpostavljeni.

V svojem diplomskem delu se bom osredotočila na stres pri socialnih delavkah, ki se nanaša na njihovo delovno okolje. Izraz socialne delavke uporabljam v ženski samostalniški obliki, saj sem intervjuje opravila s samimi ženskami. Vse omenjeno v diplomskem delu velja za oba spola, tako moški kot tudi ženski.

1 Teoretični uvod

Mnogo različnih avtorjev navaja različne definicije stresa. Nekatere izmed njih bom nanizala v nadaljevanju. Opredelila bom stresorje in razložila faze, po katerih poteka stres. Navedla bom znake, ki nas opozarjajo, da smo podvrženi negativnemu stresu. Nadalje bom opisala posledice dolgotrajnega stresa in zaradi poglobljenega razumevanja opredelila tudi pojem izgorelosti, saj lahko dolgotrajen stres privede tudi do tega. Na koncu bom podala smernice in metode za obvladovanje in spoprijemanje s stresom.

Stres na delovnem mestu predstavlja aktualen problem današnjega časa, kar lahko vidimo iz navedbe Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu, ki pravi, da je stres na delovnem mestu [*ang. work-related stress*] druga najpogostejša težava v Evropski uniji in povzroči več kot četrtno odsotnosti z dela zaradi zdravstvenih težav. (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2002)

1.1 Definicije stresa

Stres je definiran kot biološka, spoznavna, vedenjska in emocionalna reakcija organizma tiste dražljaje, ki so moteči za človekovo ravnovesje. Stresorji so vsi pojavi, ki jih lahko doživljamo kot grožnjo ali kot izziv. (Kompore, Stražišar in Dogša, 2002 str. 34)

Stres je najpogosteje opredeljen kot fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi in privaditi notranjim in zunanjim dražljajem, imenovanim stresorji. Ta stresor je lahko dogodek, oseba ali predmet, ki ga posameznik doživi kot stresni element in povzroči stres. Stresor začasno zamaje posameznikovo ravnovesje in stres je povsem normalno odzivanje na to dogajanje. (Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2006 str. 8)

Looker in Gregson (1993, str. 31) opredelita stres »kot neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega ali prijaznega.« Nadalje razloži, da je to zelo obsežna hormonsko-presnovna sprememba delovanja organizma, ki začasno, dokler nevarnost ne mine, onemogoči druge prilagoditve organizma. V času stresne reakcije se telo ne more

dobro prilagajati na druge zahteve in spremembe okolja, zato številne funkcije pridejo v neobičajno veliko neravnovesje, do katerega v normalnih, nestresnih razmerah, ne bi prišlo. Velika neravnovesja pa so lahko nevaren preizkus za telesne funkcije, ki morda pri določenem človeku niso več optimalne – podobno kot je nenadna izpostavitve velikemu naporu lahko usoden preizkus za človeka z oslabljenim srcem. (ibid.)

Stres je torej reakcija celotnega organizma na nevarnost; razvila se je v pradavnini kot priprava na spopad z nevarnostjo. Če vzroka ogroženosti (stresor) ne znamo učinkovito odpraviti, se stresno stanje nenaravno podaljšuje. Čeprav je stresna reakcija namenjena temu, da pomaga organizmu v nevarnosti, pa dolgotrajen stres enostransko preobremeni organizem, moti njegovo presnovno in psihofizično ravnovesje ter ga s tem slabi in izčrpa. Nastalo neravnovesje sproži različna čustvena stanja, ki skušajo organizmu povrniti stabilnost. Neuspešno reševanje stresne situacije se pogosto konča z nevrotičnimi prilagoditvami, ki sicer zmanjšajo stres, vendar jih spremljajo čustvene težave (vznemirjenost, zaskrbljenost, strahovi, obsedenost), spremljajoče vedenjske spremembe (npr. motnje hranjenja) ter različne odvisnosti (pogostejše kajenje, uživanje kofeina, alkohola, mamil in drugih psihoaktivnih snovi). (Ihan, Simonič Vidrih, 2005, str. 5)

1.2 Sprožitelji stresa – stresorji in odzivi nanje

Dejavnike stresa določajo posameznikova osebnost, dosedanje izkušnje, koliko ima energije, okoliščine, v katerih se nahaja, ter ožje in širše okolje, v katerem živi. Zelo veliko je odvisno tudi od življenjske naravnosti in kvalitete medosebnih odnosov z bližnjimi osebami. (Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2006, str. 8)

Stresor lahko predstavlja vsak dejavnik (tako fizični, kemični, družbeni kot tudi psihični), ki lahko ogrozi telesno in psihično integriteto posameznika. Stres je individualno doživetje. Vsaka oseba ima svoje psihične in fizične stresorje, na katere se kvalitativno in kvantitativno odziva. To pomeni, da vse situacije ali dogodki niso za vse ljudi enako stresni. (Kralj idr., 2011, str. 11) Kaj točno je torej stresor, ne moremo opredeliti enoznačno, saj je to v veliki meri odvisno od vsakega posameznika. Kot pojasnjuje Middleton (2014, str. 89), so osebni dejavniki tisti, ki močno vplivajo na naše razmišljanje o svetu okoli nas in kako ga doživljamo, prav tako pa igrajo vlogo pri razvoju naše identitete, kakšno predstavo imamo o samemu sebi. Osebnost predstavlja filter, skozi

katerega gledamo na svet in lahko močno poviša osnovno raven stresa, ki jo vsakodnevno doživljamo. Vpliva tudi na to, kolikokrat bomo prišli v stresne situacije.

Kadar zaznamo, da je določena situacija za nas težavna, nevarna ali nas ogroža, naši možgani sporočijo telesu, da se naj pripravi na prihajajočo nevarno situacijo. To reakcijo imenujemo »boj ali beg«. Na telesni ravni se pojavi pospešeno bitje srca, povečana budnost, vznemirjen želodec in občutek strahu ali ogroženosti. Ta reakcija je znak, da je posameznik v nevarnosti, in mu pomaga, da se lahko pred njo zaščiti. (Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2006, str. 9)

Tako lahko določen dogodek za nekoga predstavljal stresor, za drugega pa le dobrodošlo spodbudo v njegovem življenju. Razmerje med doživljanjem naših lastnih zahtev in zahtev okolja ter sposobnostjo reševanja nam pove, ali bo stres škodljiv in uničevalen ali ga bomo obvladali in bo za nas predstavljal celo spodbudo. (Jeriček, 2007)

Reakcije na stres so individualne. Bolj je določen z dožemanjem stresne situacije kot s situacijo samo. Prav tako je obseg stresa odvisen od individualne sposobnosti soočanja s stresom. (Kralj idr. 2011, str. 11) S tem se strinja tudi Bilban: »Dovzetnost za stres je pomembno odvisna od posameznikovih osebnostih lastnosti in sposobnosti.« (Bilban, 2007, str. 34)

V preteklosti smo bili ljudje predvsem telesno ogroženi (npr. napad divje živali), čemur smo se uprli z bojem ali begom. V sodobnem času se je telesna ogroženost spremenila, kar je še pomembneje, pridružila se je tudi večja psihična ogroženost. Ta lahko v posamezniku vzbudi hudo notranjo stisko, napetost, ki je ne more ublažiti z bojem ali begom. Tedaj mora posameznik poiskati druge načine, kako obvladati nastali položaj. Organizem na delovanje teh stresorjev ni pripravljen, kar sproži nespecifično aktivacijo osi hipotalamus-hipofiza-nadledvična žleza ter povzroči prilagoditev »po svoje« ali čez čas vodi v bolezensko stanje. (Švab, Rotar, 2012, str. 264)

Tudi Jeriček poudarja, da reakcija izvira še iz časov, ko so se naši predniki morali boriti za preživetje in jim je to, da so se spopadli z nevarno zverjo ali so ji ubežali, pomagalo preživeti. Tudi danes se na stresorje na telesni ravni odzivamo podobno, čeprav so precej drugačni, kot so bili včasih. Stresne situacije, ki smo jim izpostavljeni danes, trajajo dlje, se ponavljajo, so intenzivne in tudi zgoščene. (Jeriček, 2007)

1.3 Fiziologija stresa

Nadledvična žleza izloča hormone, s pomočjo katerih se je človek sposoben spoprijemati s posebnimi obremenitvami. Pri tem se pospeši utrip srca, krvni obtok, poveča se krvni tlak, bronhiji se razširijo, želodec in črevo delujeta počasneje, sproži se imunski sistem, mišice pa so izdatno preskrbljene s hranilnimi snovmi. Ne glede na to, ali možgani ukažejo spopad ali umik, je telo za oboje kar se da najbolje pripravljeno. Če traja stanje spopada ali bega dalj časa, se telo še bolj obremeni. S tem se sprosti še več stresnega hormona kortizola. Posledično telo pridobi val dodatne energije, hkrati pa povzroči izključitev delovanja imunskega sistema. Ko je premagan povzročitelj stresa, se telesne funkcije spet normalizirajo. Notranja napetost popusti, dihanje in bitje srca se umirita, krvni tlak se zniža in mišice sprostijo. Te ritmične menjave napetosti in sprostitve okrepijo in uravnovesijo človekovo zdravje. Faze sprostitve nam pomagajo premagovati posebne težave, krepijo imunski sistem in usposobijo organizem za spopad z naslednjim stresnim alarmom. Problematično postane, če se ne sprostimo. Zaradi dolgotrajnega stresa napetost traja. Nenehno izločanje kortizola zavira nastajanje protiteles in nam tako jemlje moč ter večja možnost, da zbolimo. Kronični stres zmeraj pomeni, da so energijske zaloge telesa hudo izčrpane. (Stark, Sandmeyer, 2001, str. 24–25)

Ihan in Simonič Vidrih razdelita odzive na stres na tri glavne vrste: *vedenjski odziv*, ki mobilizira in usmeri človekove aktivnosti v soočenje s stresorjem, *avtonomni odziv*, ki prek aktivacije simpatikusa in inaktivacije parasimpatikusa spremeni delovanje telesnih tkiv in organov (npr. pospeši bitje srca), in *endokrini odziv*, ki povzroči številne metabolične spremembe v organizmu. (2005, str. 17)

Če bi pri stresnem odzivu natančneje pogledali v telo, bi najprej izmerili vzburljenje možganskih centrov v predelu možganov, ki ga imenujemo hipotalamus. Vznemirjenje teh centrov po eni strani začutimo v obliki neprijetnih čustvovanj, po drugi strani pa iz teh centrov potujejo ukazi za stresne reakcije v simpatični živčni sistem, ki vpliva na delovanje številnih notranjih organov (srca, ožilja, črevesja, imunskega sistema, dihanja). V hipotalamusu se začne tudi izločanje hormonov, ki oblikujejo stresni odziv v celotnem organizmu, tako da pripravijo presnovo organizma za napad ali beg. (ibid.)

Fiziološko gledano je stresni odziv vedno enak ne glede na sprožilec. Aktivira se simpatično živčevje, ki telo spravi v stanje, v katerem lahko reagiramo hitro. To živčevje

nadzoruje reakcijo boj ali beg, vendar se vklopi tudi pri bolj splošnih stresorjih, pod katerimi se v današnjem svetu pogosto znajdemo. Sočasno pa se zavira parasimpatično živčevje, ki skrbi za delovanje telesa v mirovanju in nadzoruje funkcije kot je npr prebava. Dejavnost tega sistema se upočasni, tako da se vsa energija usmeri tja, kjer je (oziroma bi bila) najbolj potrebna. (Middleton, 2014, str. 24)

Ker smo danes večinoma v stresnih situacijah, ko moramo samodejno reakcijo boj ali beg zadržati, se v telesu nalaga mučen občutek, lahko se pojavijo črne misli ali blokada mišljenja. Ta se kaže preko razdražljivosti, umiku pred drugimi. Najbolje bi bilo, če bi lahko nabrano jezo izrazili z gibanjem. Tako bi avtomatično telesno in psihično reakcijo boj ali beg predrugačili in sprostili z gibanjem, kar bi bilo veliko bolj zdravo. (Stritih in Možina, 1998, str. 51)

Kadar stresnega odziva ne moremo telesno sprostiti, potencialno škodujemo svojemu zdravju. (Looker, Gregson, 1993, str. 29)

1.4 Opozorilni znaki stresa

Izpostavljenost stresu se kaže na različne načine, posledice pa so vidne na telesnem in duševnem zdravju.

Bilban (Bilban, 2007, str. 34–35) podrobno zajame znake stresa iz različnih vidikov in jih navede takole:

Telesni znaki zajemajo: spremembe pri apetitu, spremembe v telesni teži, pogosti glavoboli, vrtoglavica, nespečnost, pogosti prehladi, napetost in bolečine v mišicah, prebavne motnje, razbijanje srca, utrujenost, alergije, povečano uživanje alkohola in pomirjeval ter število pokajenih cigaret. *Duševni znaki* se kažejo z izražanjem tesnobe, nemira, napetosti, potrtosti, nemoči, obup, nagle spremembe razpoloženja, razdražljivost, napadalnost, nočne more, zaskrbljenost, nezadovoljstvo, pretirana občutljivost, pomanjkanje samospoštovanja, občutek praznosti, dvomi, občutek izgube perspektive, apatičnost, negativizem, pozabljenost, zmedenost. *Znaki, ki se kažejo v medosebnih odnosih* so netolerantnost, nezaupanje, zmanjšani kontakti s prijatelji, izolacija, skrivanje, težave v komunikaciji, zmanjšana potreba po spolnosti. *Znaki, ki se kažejo pri delu* se porajajo z občutki preobremenjenosti, utrujenosti, neučinkovitost, neuspešnost,

nedokončane naloge, lotevanje vedno novih nalog, izguba perspektive, težave s koncentracijo in pozornostjo, pomanjkanje novih idej, odpor do dela.

Pomembni svarilni simptomi stresa na delovnem mestu, na katere opozarja Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu:

- spremembe v razpoloženju ali obnašanju;
- zmanjšana storilnost, slaba presoja, napake pri delu;
- težave s spanjem in nezmožnost koncentracije, razdražljivost;
- težave s hrbtenico, težave z želodcem, slab imunski sistem, povišan krvni pritisk.

(Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2002)

1.5 Razdelitev stresa

1.5.1 Dve vrsti stresa: eustres in distres

Ko govorimo o stresu, smo večinoma osredotočeni na njegove negativne vidike in posledice, čeprav ima lahko tudi ugoden učinek na organizem. Ta vrsta stresa je imenovana eustres. Doživljamo ga takrat, kadar so naše sposobnosti za obvladovanje večje od zahteve okolja.

Če čutimo, da smo sposobni za spopad z določeno situacijo, pomeni, da so zahteve manjše od naših sposobnosti. V tem primeru bomo zelo motivirani in se bomo z veseljem lotili zastavljene naloge. V nasprotnem primeru, kadar čutimo, da nismo dovolj sposobni in so zahteve previsoke, pa se lahko počutimo nemočne in ujete (Jeriček, 2007).

Stres ima lahko pozitivne učinke (kadar ni prisoten v preveliki količini), saj lahko spodbudi posameznika k iskanju novih načinov spoprijemanja z določeno situacijo. Prav tako lahko pozitiven stres spodbuja tudi osebno rast, na njegovi podlagi lahko dozorimo v odraslo in odgovorno osebnost. (Kralj idr., 2011, str. 11) Stres tako sam po sebi ni škodljiv, pravzaprav ga za učinkovito in ustvarjalno delo potrebujemo. Odziv na kratkotrajen stres omogoča tudi ohranjanje integritete organizma in pomembno prispeva k njegovemu razvoju. Tako se učimo in napredujemo. Nasprotje eustresa je distres (negativni oziroma škodljivi stres), pri katerem delujejo enaki mehanizmi kot pri eustres,

vendar pri stalni in dolgotrajni izpostavljenosti vodijo v različne bolezni. (Švab, Rotar, 2012, str. 264)

Težava nastane takrat, kadar je stresnih situacij preveč, so preveč zgoščene, premočne ali trajajo predolgo. V takšnih primerih lahko stres vodi do razvoja različnih zdravstvenih težav. (Dernovšek, Gorenc in Jeriček, 2006, str. 11)

Negativni stres doživljamo predvsem takrat, kadar naloge, ki nam jih naložijo, niso v skladu z našimi sposobnostmi in se glede na zahteve čutimo nemočne. Najhujše breme predstavljata občutek nemoči in občutek, da izgubljam pregled nad situacijo. Pomembno je preveriti, na kaj in koliko lahko vplivamo. Zelo pomembno se je naučiti razlikovati stres, ki nam ga prinašajo naše delovne razmere, in tisti stres, katerega si povzročimo sami (Stark, Sandmeyer, 2001, str. 143).

1.6 Stres in socialno delo

Na področju socialnega dela smo vsakodnevno vpeti v mnogo različnih interakcij z ljudmi. Nekatera srečanja so lahko zelo intenzivna, saj k nam prihajajo ljudje z različnimi stiskami in čustvenimi stanji. Preko takšnih interakcij z uporabniki porabimo velike količine energije. Ob tem lahko prihajamo v stik s svojimi travmami, soočamo se z lastno ranljivostjo in občutki nemoči. Ker je veliko kompleksnih primerov in smo pri svojem delu tudi omejeni, saj lahko delujemo le v okviru svojih zmožnosti, se soočamo z občutki krivde, prevprašujemo se, ali smo storili dovolj. To je za posameznika zelo obremenilno. Menim, da je pomembno ozaveščati in predelovati svoje psihološke vzorce, da znamo negativna občutja in misli pravilno umestiti, ko se ta pojavijo in jih na dolgi rok tudi odpravimo, kolikor je možno.

1.6.1 Razlogi za prevelike obremenitve

Največkrat so razlogi za preobremenjenost delavcev znotraj same organizacije in sistema dela. Pri socialnem delu pogosto problem predstavlja premalo zaposlenih na eni strani in veliko število uporabnikov na drugi strani. Pri socialnem delu se pogosto dogaja, da morajo biti socialne delavke sposobne hkrati opravljati veliko nalog. Oglašati se morajo na telefon, odgovarjati na elektronsko pošto, voditi pogovor, narediti zapis, urediti

dokumentacijo. Medtem nasproti njih sedi že nov uporabnik, z novim problemom, za katerega je potrebno najti rešitev. Tekom delavnika bo treba iti še na kateri sestanek ali tudi na teren. Če se vživimo v opisano situacijo, lahko hitro ugotovimo, da so takšni delavci na svojem delovnem mestu v fazi konstantne aktivacije. Delo velikokrat opravijo v naglici, saj so pod časovnim pritiskom. Zaradi vsakodnevnih obremenitev, ki smo jih deležni vsi ljudje izven delovnega časa, zmanjka časa za potreben počitek.

Naslednji vidik predstavlja izostanek institucionalne podpore pri pomočnikovem delu. Če delavci nimajo zagotovljene psihosocialne podpore na delovnem mestu, lahko sčasoma dobijo občutek, da so prepuščeni samemu sebi. Stiske in obremenitve tako obdržijo zase in ne razrešujejo problemov, ki jih imajo. Posledica tega je, da so pri opravljanju dela nezadovoljni in tudi manj učinkoviti. (Fengler, 2007, str. 69)

Božič (2003, str. 27) poudarja pomen lastnih misli, ki nas večkrat spravijo v stres oziroma nam iz njega ne pustijo stopiti. Pomembno bi bilo ozavestiti misli, da lahko v naslednji situaciji prepoznamo, da gre samo za misel in se ne zapletamo naprej v negativne miselne vzorce. Te misli vodijo v zaskrbljenost, kar nas spravlja v stres. V takšnem stanju smo tudi bolj razdražljivi in napeti, kar slabša našo presojo in dožemanje realnega sveta, takšnega, kakršen je.

1.7 Posledice dolgotrajnega stresa

Posledice delovnih obremenitev vplivajo tudi na kakovost zasebnega življenja, kar velikokrat najprej zaznamo. Vplivajo na medosebne odnose in kakovost preživljanja prostega časa.

Pri dolgotrajnejši izpostavljenosti stresu pride pri posamezniku do čezmerne odziva, ki se lahko izraža v obliki fizioloških simptomov, psihičnih težav in/ali spremenjenih vedenjskih odzivov. To lahko privede do škodljivih posledic v obliki bolezni, čustvenih težav in slabše opravljenega dela. Ljudje pod stresom težko vzdržujejo zdravo ravnovesje med delom in življenjem izven delovnega okolja in se pogosteje poslužujejo nezdravih vedenj (npr. pitje alkohola, kajenje, tudi zloraba psihoaktivnih snovi). (Treven, 2005, str. 44–57)

Če smo pod pritiski konstantno, naše telo neprestano proizvaja preveč stresnih hormonov in tako časa za regeneracijo nimamo. Ti hormoni se nalagajo v krvi in čez čas lahko resno ogrozijo naše zdravje. (McEwen in Sapolsky, 2006)

Ker je naš organizem v resnici ustvarjen za odzivanje na kratkotrajni stres, nam delovanje s povišano ravnijsi hormonov v daljšem časovnem obdobju povzroča veliko težav. Dolgotrajen stres prizadene vrsto telesnih sistemov in organov in vpliva na ogromno število telesnih funkcij. Kronični stres je povezan s povečanim tveganjem za nastanek srčno-žilnih obolenj in slabi imunski sistem. (Middleton, 2014, str. 37–38)

1.7.1 Izgorelost

Kot posledica izpostavljenosti dolgotrajnemu stresu na delovnem mestu se lahko razvije izgorelost [*ang. burnout*]. To je dolgotrajno stanje kronične psihofizične izčrpanosti, ki nastane kot posledica dolgo trajajočih negativnih občutkov, ki so povezani z delovnim okoljem. Posameznik je globoko utrujen, prežet z občutki nezadovoljstva in nesmisla. Preden se izgorelost pojavi, so obremenitve trajale dalj časa brez protiukrepov. (Fengler, 2007, str. 94)

Po Kaslowu in Schulmanovi (1987) (v Fengler 2007, str. 74) obstaja vrsta opozorilnih znakov, ki kažejo na izgorelost in ki jih lahko opazimo pri sebi: odpor do odhajanja v službo, nenehno pritoževanje zaradi odpora do dela in prevelikih zahtev, počutiti se odrezanega od sveta, življenje doživljati kot težko in otopelo, naraščajoče število kontratransferjev s klienti, razdražljivost, slaba pozornost, razdraženost in nestrpnost doma, pogosta obolenja brez pravega vzroka, misli na beg in celosamomor. (ibid.)

Maslach opredeli izgorelost kot psihološki sindrom, ki se odraža preko čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšane učinkovitosti, specifičnost izgorevanja pa je v tem, da gre vzrok iskati v nasprotju med človekom in delom, ki ga opravlja. Neskladje med delovnim okoljem in človekom sčasoma privede do občutkov osamljenosti in nesmisla. (Maslach, 2002, str. 56)

Pšeničny opozori, da je izgorelost lahko posledica dolgotrajnega stresa, vendar to ni edini vzrok zanjo. Nastane kot posledica prepletanja zunanjih in notranjih vzrokov za

zadovoljevanje temeljnih potreb. Kot notranji vzrok je najpomembnejša storilnostno pogojena samopodoba, ki se oblikuje preko vzgoje. Bistvena je stabilnost osebnostne strukture, od katere je odvisno, kako hitro pridemo spet nazaj v ravnovesje. Izgorelost nastaja skozi daljše časovno obdobje in ko do nje pride, človek nima več nobene motivacije. Če pride do pozitivnih sprememb v okoliščinah, te ne prinesejo občutka olajšanja, saj je človek izgubil perspektivo in upanje. (Pšeničny, 2006)

Schmiedel (2011, str. 22–30) razdeli izgorevanje v tri faze:

1. Faza aktivacije → v tej fazi se povišajo ravni stresnih hormonov, spremljajo jo značilni odzivi na stres (tresenje, potenje, telesni nemir). Ti telesni simptomi se pojavijo zato, da bi telo vsaj en del nakopičene energije sprostilo z gibanjem. Če nam uspe dovolj počivati, ta faza ni nevarna, saj je počitek ključnega pomena za regeneracijo.
2. Faza odpora → raven stresnih hormonov je stalno povišana, s čimer je že ogroženo naše zdravje. Srce bije hitreje, krvni tlak je večinoma stalno povišan. V tej fazi ljudje že tožijo zaradi kakšnih neprijetnih telesnih simptomov, npr. prebavnimi težavami in motnjami spanja. V tej fazi že občutimo izčrpanost in je skrajni čas, da nekaj ukrenemo.
3. Faza izčrpanosti → telesni in duševni občutek izčrpanosti sta okrepljena, saj je izčrpano delovanje žlez, ki uravnavajo stresne hormone. Ljudje so zaradi oslabljenega imunskega sistema podvrženi okužbam. Naraščajoča izčrpanost vodi v depresijo, posameznik na tej točki razume, da potrebuje pomoč.

Posledice dolgotrajnega stresa zadevajo tudi organizacije in celotno družbo, saj predstavljajo zelo velik strošek. Treven (2005, str. 97) navaja: *»Zaradi posledic stresa izgubi Evropska unija vsako leto dvajset milijard evrov. Vsako leto je zaradi stresa izgubljenih več kot milijon delovnih dni.«* Odsotnosti z dela povzročajo težave znotraj organizacije, saj se mora delo potem razporejati med ostale zaposlene. Veliko bolj smotrno bi bilo stres preprečevati, čemur je namenjeno naslednje poglavje.

1.8 Obvladovanje stresa

V svojem diplomskem delu se bom osredotočila na dve področji obvladovanja stresa, in sicer na raven posameznika in organizacije.

1.8.1 Obvladovanje stresa na ravni posameznika

Vedno več je avtorjev, ki poudarjajo pomen prepoznavanja stresa oziroma lastnih doživetij in hkrati tudi strategij obvladovanja stresnih situacij. Glede na družbeno okolje, v katerem živimo, je razumevanje stresa in njegovih mehanizmov delovanja še toliko bolj pomembno. Neoliberalistična paradigma, katera od nas zahteva hiter tempo, opravljanje dela pod pritiski tako v službi kot tudi doma, predstavlja breme za vsakega posameznika. Stres je sestavni del vsakdanjika vseh ljudi. Tisti, ki opravljamo delo v pomagajočih poklicih, smo ga deležni še več, zato se mi zdi smiselno poznati različne tehnike obvladovanja stresa. Te nam bodo pomagale, ali da se bomo sposobni zaščititi pred negativnimi posledicami stresa ali pa jih bomo vsaj ustrezno zmanjšali. Sem mnenja, da lahko vsak zase največ naredi in tako predstavlja dober zgled tudi ostalim. Skrb za vesplošno dobro počutje bi moralo predstavljati način življenja, saj smo v prvi vrsti odgovorni sami zase. Dobro psihofizično stanje nam omogoča, da živimo polno in izpolnjujoče življenje. Z zdravimi posamezniki pa ustvarjamo zdravo družbo.

1.8.1.1 Skrb zase [ang. self-care]

Treven navaja redno fizično aktivnost, meditacijo in druge metode sproščanja, zdrav življenjski slog in upravljanje časa kot najpomembnejše uspešne strategije premagovanja stresa. (Treven, 2005, str. 61) V nadaljevanju sledi podrobnejša členitev.

Fizična aktivnost mora biti redna, s čimer se okrepijo mišice, srce, poveča se pljučna kapaciteta, izboljša se splošno počutje in učinkovitost pri delu. Telesna aktivnost zagotavlja, da imajo škodljivi vplivi iz okolja manjši učinek na naše zdravje. Koristni učinki redne telesne aktivnosti se kažejo v večji sposobnosti obvladovanja stresa in tudi v kakovosti opravljenega dela.

Meditacija pomaga na mnogo različnih načinov, kot prvo omogoča popolno sprostitev. Naše telo je sproščeno toliko časa, kolikor ga v meditaciji preživimo. Učitelji meditacije menijo, da je ena ura meditacije enakovredna štirim uram spanja. Z njo si obnovimo moč in vitalnost. Učinkovita je pri zmanjšanju čustvenih ali duševnih težav, saj nam pomaga znova vzpostaviti čustveno ravnovesje. Omogoči nam, da probleme, ki jih imamo, vidimo v drugačni luči.

Avtojeni trening je metoda samohipnoze, ki jo je razvil nemški psihiater J. H. Schultz. Z določenimi vajami dosežemo nadzor nad svojimi fiziološkimi procesi. Z vajami prenašamo moč predstave na svoj organizem. Prenos z ravni duševnega doživljanja na telesno delovanje je mogoč, ker sta telo in duševnost celota. Osnovne tehnike samohipnoze in standardne vaje avtogenega treninga nas pripravijo na uporabo posebnih sugestij, s katerimi dosegamo spremembe v svojem vedenju. Namenska sugestija spopadanja s stresom bi bila npr.: *»S težavami se soočam mirno, zbrano in veselo.«*

Masaža in aromaterapija pomagata pri napetosti zaradi preobremenjenosti z delom ali težavami zaradi prisiljene drže, ki so ji podvrženi ljudje, ki delajo v pisarnah za računalnikom. Poleg odpravljanja napetosti v mišicah tudi stimulira krvni obtok. Ker je masaža terapija z dotikom, se sproščamo telesno in mentalno. Aromaterapija se lahko uporabi tekom masaže z uporabo različnih eteričnih olj. Protistresno delovanje imajo eterična olja z vonjem sivke ali melise.

Kognitivne metode za spoprijemanje s stresom zajemajo temeljni princip: *»Ne moremo vedno spremeniti sveta okoli nas, toda lahko spremenimo odziv nanj.«* (Treven 2005:69) Torej se moramo naučiti, da se s stvarmi, ki jih ne moremo spremeniti, miselno prenehamo obremenjevati.

Upravljanje časa predstavlja zelo pomemben aspekt, saj je od njega odvisno, kako bomo usklajevali različne življenjske aktivnosti. Nekaterim ljudje nikakor ne uspe opraviti nalog v zadanih rokih. Tako sami sebe postavljajo pod pritisk in s tem povečajo stres. Če se držimo osnovnih načel upravljanja časa, smo lahko bolj učinkoviti. Najpomembnejša so sledeča načela (po Macan 1994, v Treven 2005, str. 72):

- prednostno opravljanje nalog, ki so nujne in pomembne;
- načrtovanje aktivnosti skladno s prednostnim vrstnim redom;
- upoštevanje lastnega dnevnega cikla, kar pomeni, da opravimo najzahtevnejše naloge, kadar vemo, da smo najbolj učinkoviti;
- postavljanje vprašanj pri določanju prioritet:
 - *Katere aktivnosti so zame najpomembnejše?*
 - *Kaj je najbolj nujno, da sedaj opravim?*
 - *Katero izmed opravil lahko počaka?*

Grise-Owens (Grise-Owens, b.d.), socialna delavka in soavtorica knjige *The A-to-Z Self-Care Handbook for Social Workers and Other Helping Professionals*, ki je izšla leta 2016, v svojem članku povzema glavne smernice samopomoči za socialne delavce. Opisuje strategije, ki se jih naj socialne delavke vselej držimo, še posebej pa v obdobjih povečanega stresa:

- *Practiciranje zavedanja sedanjih trenutkov* govori o pomenu opazovanja okolice in lastnih doživljanj, biti prisoten, tukaj in zdaj.
- *Globoko dihanje*, na kar dobesedno pozabimo še posebno tedaj, kadar smo v stresu, kar stres na telesni ravni še poveča. Ozavestiti moramo pomembnost dihanja in si v trenutkih napetosti tudi reči »stop«, se ustaviti in napraviti globok vdih.
- *Uživanje v kratkih odmorih* nas opominja na potreben odmik od dela in rutine. Zanikanje osnovnih potreb je ravno vodilo v kronični stres. Držimo se pravila »vzemi petnajst«; torej, kadar nam primanjkuje spanja, si vzemimo petnajst minut za dremež, če nimamo časa za telovadbo, se petnajst minut razgibavajmo, če ni časa za kosilo, vzemimo petnajst minut za zdrav prigrizek.
- *Prenehajmo z obsežnimi spiski opravil*, ki bi jih naj vse opravili čez dan. Na list papirja napišimo vse zadolžitve, ki bi jih v današnjem dnevu opravili. Nato eno izmed teh črtajmo in je ne opravimo. Najdimo olajšanje v tem, da nam ni treba vsega storiti.
- *Prosimo za pomoč*, kar je za večino ljudi v pomagajočih poklicih težavno. Odločimo se, da v obdobju stresa namerno prosimo za pomoč, ki bi jo potrebovali. Ta pomoč je lahko čustvena podpora ali samo pomoč pri gospodinjskem opravilu.
- *Načrtovanje vnaprej*. Zavedati se moramo, da so obdobja povečanega stresa realnost našega dela. Tako je smiselno vnaprej načrtovati potrebne oddihe in dopuste, na katerih si bomo obnovili zaloge energije za prihodnje delo. Lahko je to le prost dan, ki si ga vzamemo samo zase, poležavamo in preprosto smo.

Grise-Owens je pionirka na področju skrbi zase znotraj področja socialnega dela. (Grise-Owens, b.d.)

Nekatera izmed zgoraj navedenih smernic se navezujejo na čuječnost, ki jo podrobneje predstavljam v nadaljevanju.

1.8.1.2 Čuječnost

Leta 1979 v ZDA, v Massachussetsu, je bil ustanovljen prvi program za zmanjševanje stresa, utemeljen na čuječnosti. Jon Kabat-Zinn, avtor pojma čuječnost [*ang. mindfulness*] opredeli čuječnost kot: »... biti prav posebno pozoren: namenoma, v tem trenutku in brez predsodkov. (Mindfulness Project 2015, str. 16) Poudarja se pomen sedanjega trenutka, tukaj in zdaj. Zares smo prisotni, kadar:

- se uglasimo s svojimi čuti in tistim, kar prav v tem trenutku čutimo v svojem telesu;
- se prav zdaj opazujemo in raziskujemo svoj notranji svet, brez obsojanj;
- se osredotočimo na nekaj posebnega v tem trenutku, recimo dihanje;
- smo pozorni in razvijamo dobre stvari v svojem življenju in občutek topline, ki nam ga dajejo. (ibid.)

To je meditacija za povečanje čuječnosti, ki je običajno sestavljena iz usmerjanja vse pozornosti na dihanje, na vdihavanje in izdihavanje. Če svojo pozornost zares namenimo vsakemu vdihu in izdihu posebej, lahko opazujemo svoje misli, ki se nam pojavljajo v umu, in tako počasi in postopno opustimo poskuse, da bi se z njimi spopadali. Kmalu pridemo do spoznanja, da misli prihajajo in odhajajo in da mi nismo naše misli. Misli in občutki so bežni. Bistvo čuječnosti predstavlja sočutje do samega sebe. Ker smo v stiku s samim sabo, prepoznavamo svoja občutja in misli, se lahko zavestno odločimo, ali bomo zaradi njih kaj ukrenili ali ne. Meditacija za povečanje čuječnosti nam pridobi čas in prostor za izbiro najustrežnejšega načina reševanja težav, v katerih smo se znašli. Čez čas čuječnost povzroči dolgotrajne spremembe razpoloženja, ravni sreče in počutja. Znanstvene raziskave dokazujejo, da čuječnost pozitivno vpliva na možganske vzorce, ki povzročajo vsakodnevno tesnobo, stres, razdražljivost, zraven tega pa preprečuje tudi depresijo. Ko se pojavijo nelagodni občutki, lažje in hitreje izginejo. Omogoči nam, da zalotimo negativne miselne vzorce, še preden bi nas potegnili navzdol v svoj vrtnec. Tako zavestno ohranimo nadzor nad svojim življenjem. (Williams, Penman, 2015, str. 13–15)

Ugotovilo se je, da meditacija dejansko spreminja možgane, in sicer insularni reženj, ki je zadolžen za naš občutek povezanosti z drugimi ljudmi. (ibid.)

Menim, da je čuječnost metoda, ki nekako zajema predhodno navedene tehnike in smernice za obvladovanje stresa. Z njeno pomočjo lahko dosežemo boljšo kvaliteto življenja, saj postanemo bolj zavedni in v stiku s samim sabo.

Sama vidim povezavo med čuječnostjo in temeljnim konceptom socialnega dela, ki govori o soprisotnosti [*ang. co-presence*]. Koncept soprisotnosti, katerega utemeljitelj je Tom Andersen (1994) spada v zagovor sedanjosti in pomeni prisotnost v poslušanju, ki hkrati pomeni tudi biti na voljo za sočutje in razgovor. (Čačinovič Vogrinčič, Kobal 2008: 14) Ravnanje s sedanjostjo, kamor je usmerjen delovni odnos, je najdragocenejši čas v projektih pomoči. Za izkušnjo spoštovanja in sodelovanja, ki ga dobi uporabnik, potrebujemo skrbno varovano sedanjost, čas, v katerem se razvijata sporazumevanje in razumevanje. (ibid.)

1.8.1.3 Joga

Beseda joga izhaja iz sanskrta in pomeni povezati, združiti. Z vadbo joge urimo svoje telo in duha. Asane, telesni položaji, se izvajajo počasi in poglobljeno, v kombinaciji s pravilnim dihanjem. Jogijsko dihanje, pranajama, pomaga aktivirati mišice, ki so redkokdaj v uporabi.

Preko dihanja in telesnega položaja se uravnava delovanje notranjih organov, spodbudita se limfni sistem in krvni obtok. Z vadbo joge dosežemo umirjenost in okrepljen občutek zavedanja sebe. (Maheshwarananda, 2009, str. 10–13)

1.8.2 Zdrava prehrana

Z določeno prehrano si lahko pomagamo pri uravnavanju stresa, ohranjanju zdravja in vsesplošnega dobrega počutja. Takšna prehrana se imenuje varovalna prehrana. Varovalne snovi zavirajo porast prostih radikalov, ki nastanejo v telesu pod vplivom stresa. Te snovi so vitamini A, C ter E, mineral magnezij in mikroelementa cink in selen. Te snovi najdemo v sadju in temnozeleni zelenjavi, v sezamovih in bučnih semenih. Prav tako ugodno vplivajo na zdravje polnovredna žita, ki so bogata z vlakninami. V obdobju povečanega stresa je najbolje piti razredčene sadne in zelenjavne sokove, ki bodo telo oskrbeli z vitaminom C in magnezijem, katerih zaloge smo izčrpali. Priporočljivo se je izogibati kavi in pravemu čaju ter tudi alkoholu, saj te snovi jemljejo telesu varovalne

snovi in spodbujajo tvorbo adrenalina, kar na daljši rok povečuje stres. Na drugi strani imamo živila, ki spodbujajo stres. To so predvsem sladkor in prečiščeni ogljikovi hidrati, ki praznijo varovalne snovi, poleg tega imajo zelo nizko hranilno vrednost. (Edgson, Marber, 2001, str. 57–61)

1.8.3 Obvladovanje stresa znotraj delovnega okolja

Božič (2003, str. 33–43) v svojem delu opiše pomembne vidike, ki nam lahko pomagajo pri obvladovanju stresa na delovnem mestu. *Pazljivo poslušanje* nam omogoča, da se izognemo morebitnim nesporazumom v komunikaciji in nadaljnjim konfliktom. Tako pridobimo na času, saj smo v komunikaciji prisotni, pravilno razumemo sogovornika in se tako izognemo napakam, ki bi jih morali kasneje zaradi napačnega razumevanja popravljati. S pazljivim poslušanjem tudi navežemo bolj pristen stik s sogovornikom, kar prispeva k boljšemu odnosu. *Prepoznavanje vedenjskih vzorcev* nam pomaga, da lažje ohranimo pravi pogled na stvari in da nas vedenje drugih ne preseneti. Na ta način prepoznamo težave, kadar so še manj izrazite. Pomembno je biti buden in opazovati ljudi, s katerimi smo v stiku. *Urejeno in prijetno delovno okolje* nam lahko predstavlja prijeten kotiček, v katerem se počutimo dobro. Kolikor je le v naši moči, bi morali poskrbeti, da si delovno okolje uredimo na način, da se bomo v njem počutili dobro in nas bo navdajalo s pozitivno energijo. Če se zavestno, sami pri sebi odločimo, da *dokončajmo čim več zadanih si nalog*, moramo poskrbeti za dobro delovno organizacijo in načrtovanje. Ko neko delo dokončamo, brez da razmišljamo, »kaj nam še visi nad glavo«, se počutimo mnogo bolj prijetno, kot pa če vemo, da zamujamo že z naslednjo nalogo. Z dobro organizacijo se znebimo stresa, ki si ga sicer povzročamo sami. Z razvijanjem *splosnosti reči ne*, zavarujemo sami sebe pred preveliko količino obveznosti, ki smo si jih sami naprtili s tem, ko smo pristali na vse prošnje sodelavcev in drugih, ki nas obkrožajo. Pomembno je, da se na prošnje ne odzivamo samodejno, temveč z razmislekom, ali bomo to sploh zmogli. *Ne odlašajmo do zadnjega trenutka*, predstavlja še eno odločitev, ki jo moramo sami pri sebi zavestno sprejeti. Tako se izognemo časovnemu pritisku in stresu, ki je povezan s pomanjkanjem časa. *Prednostno opravljanje najzahtevnejših nalog* nam pomaga, da se manj vznemirjamo, saj z odlašanjem dosežemo ravno to. Zelo obremenjujoče je prelaganje neprijetnih zadev, ki jih moramo opraviti, saj smo tako ves čas pod pritiskom. *Čas za odmor* je najpomembnejši ravno takrat, kadar nimamo časa. Počitek je zelo pomemben za regeneracijo. Zanimarjanje odmorov ima čez čas obraten

učinek, saj vodi v izčrpanost in neproduktivnost. *Predlaganje sprememb* bi moralo biti nekaj samoumevnega. Če imajo zaposleni konkreten predlog, kako bi se dalo kaj izboljšati, bi bilo dobrodošlo, da ideje delijo s svojimi nadrejenimi in tako prispevajo k spremembam na bolje.

Stritih in Možina (1998, str. 61) svetujeta mehanizem preusmerjanja pozornosti, kar nam je lahko v pomoč pri soočanju s stresom. Ko preusmerimo pozornost, nam to omogoči, da se od nečesa razmejimo. V tem primeru od stresne situacije, kar nam pomaga, da se vanjo ne zapletamo.

1.9 Obvladovanje stresa na ravni organizacije

Organizacija ima možnost ustvarjati bolj ali manj stresne pogoje dela. Prav tako ima možnost, da svojim zaposlenim zagotavlja ustrezno pomoč in podporo, da bodo svoje delo lažje in bolje opravljali.

Glede na izsledke raziskav zaposleni doživljajo največji psihološki stres v organizacijah, pri katerih so soočeni s slabo organizacijo dela in neodločljivimi časovnimi termini, imajo slab nadzor nad delovnim procesom, opravljajo dela z večjo odgovornostjo, so izpostavljeni nevarnostim ali okoljskim stresorjem, imajo majhen vpliv na sprejemanje odločitev in kadar so interakcije med zaposlenimi pristranske, nepošteno. (Rauber, Bilban in Starc, 2015, str. 49) Takšne situacije nižajo zadovoljstvo zaposlenih, kar vpliva na njihovo sposobnost reševanja težav in slabša delovno klimo. Prav bi bilo, da bi vodilni poznali te ugotovitve, saj bi tako lahko uvedli kakšne spremembe.

1.9.1 Supervizija

Supervizija je proces vodenja in izobraževanja, ki se uporablja predvsem kot pomoč socialnim delavcem za nadaljnji razvoj in pridobivanje novih izkušenj, z namenom da se uporabnikom zagotovijo potrebne in kvalitetne storitve. Supervizija je neposredno v pomoč strokovnjaku in posredno tudi uporabniku, saj jim zagotavlja profesionalne storitve. Poteka pod vodstvom ustrezno usposobljenega supervizorja. (Milošević Arnold, 1999, str. 4)

Kadar strokovni delavec ne najde ustreznih načinov za razbremenjevanje napetosti, ki nastane v stresnih situacijah, se ta nalaga v njegovi psihi in telesu. Koristno je, da delavci v poklicih nudenja pomoči postanejo senzibilni za lastno doživljanje stresa in da prepoznavajo svoje prevladujoče načine spoprijemanja z njim. Prav tako je pomembno, da prevzamejo odgovornost za upoštevanje znakov, da je njihov mentalni in fizični sistem preobremenjen, in si pravočasno poiskati ustrezno pomoč, kot je denimo supervizija. (Vodeb Bonač, 1999, str. 51)

Poznamo več vrst in modelov supervizije. Pri uporabi supervizijske metode ločimo predvsem štiri temeljne teoretične sisteme. Razlikujejo se po splošnih ciljih supervizije, ki jih postavljajo na prvo mesto. Modeli se ločijo med seboj tako, glede na koga je supervizija v prvi vrsti usmerjena: na uporabnika, strokovnjaka ali metode, ki jih ta uporablja pri delu. Tako poznamo behavioristični model, psihoanalitični oziroma psihodinamski model, humanistični model, sistemski model in klinični model. *Behavioristični model* temelji na analizi konkretne situacije in pomeni pomoč strokovnjaku pri iskanju novih načinov vedenja, učenju novih vedenjskih vzorcev. *Psihoanalitični model* temelji na izkušnji, usmerjen je v analizo transferja in kontratransferja, čustev in doživljanja. Poudarek je na podpori supervizantu, da bo razsvetlil in razumel svoja čustva. *Humanistični model* poudarja pomen supervizijskega procesa. Cilj je razvoj supervizanta, da bo lahko podpiral uporabnika. *Sistemski model* poudarja pomen interakcije, ki vpliva na nenehno spreminjanje sistemov in recipročne odnose med posameznimi deli celote. Ta vrsta supervizije je didaktična, zelo poudarjeno je učenje. Supervizor usmerja supervizanta v aktivnosti za spreminjanje sistemov. (1999, str. 12–13)

Fengler prav tako navaja, da odsotnost supervizije delavci doživijo kot zanemarjanje s strani nadrejenih. Organizacijo posledično doživljajo kot neosebno, ravnodušno in neskrbno. (Fengler, 2007, str. 69)

Supervizija je osredotočena na interakcije med ljudmi, poklicne naloge in organizacije. Supervizija organizacije prispeva k učinkovitemu delovanju organizacije, pri čemer je poudarek na refleksiji odnosov v timu in širšem organizacijskem okolju. Pomaga razumeti razmerja moči, institucionalne in individualne vloge in naloge. Organizacijska

supervizija tako prispeva k izboljšanju organizacijske kulture in odnosov med zaposlenimi. (Ajdukovič, Cajvert, Judy idr., 2016, 5–6)

1.9.2 Intervizija

Intervizija je metoda učenja in hkrati vrsta supervizije, pri kateri manjša skupina kolegov, ki imajo podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj, sodeluje v procesu pomoči drug z drugim na podlagi vprašanj, ki se porajajo v njihovem delovnem okolju. Je vrsta supervizije, pri kateri nihče ne prevzame stalne vloge supervizorja. (Vodeb, Bonač, 1999, str. 38)

Metoda intervizije ima veliko prednosti. Delo poteka v manjši skupini, kar pomeni, da jo je razmeroma preprosto organizirati. Člani skupine so po svojem statusu praviloma izenačeni, se med seboj poznajo, si zaupajo, kar vpliva na dobro vzdušje v skupini. Ker običajno opravljajo podobne naloge, lažje spregovorijo o stiskah, ki se jim porajajo pri delu. Vloga supervizorja je porazdeljena med vse člane skupine, tako se vsak izmed njih preizkuša v vlogi vodje in prevzema odgovornost za delovni proces. Vsebina intervizije se vedno nanaša na aktualen problem v delovnem okolju, rešitve, ki jih skupina išče, pa so za intervizanta takoj uporabne. Ker se na interviziji razpravlja o problemih, vezanih na delo, se med njimi krepijo kolegialni odnosi, naučijo se postavljati meje med zasebnim in profesionalnim življenjem. Tako se razvije čut za primerno bližino in distanco. Gradnja teh meja je lahko uporabna tudi za delovni proces z uporabniki. Skozi proces intervizije se člani učijo reflektiranja, kar predstavlja trening jasnega razmišljanja in tudi analize svojih čustev. (ibid.)

2 Opredelitev problema

Tekom praktičnega izobraževanja na Centru za socialno delo sem opazila, da imajo zaposleni zelo velik obseg dela, ki ga pogosto opravljajo tudi v času malice in izven uradnega delovnega časa. Nekateri prihajajo v službo pred nastopom delovnika, drugi ostajajo v službi dalj časa, kot je opredeljeno. Konstantno opravljajo več del hkrati, še posebej ob uradnih dneh, saj je zraven razgovorov z uporabniki treba voditi tudi obsežno dokumentacijo. Prav tako opravljajo dela iz različnih delovnih področij, kar je za posameznika velik izziv, saj to predstavlja nenehno prilagajanje novim delovnim razmeram in učenje novih postopkov dela. Veliko je govora o administrativnem delu oziroma o tako imenovani birokratizaciji dela, zaradi česar zmanjkuje potrebnega časa za delo z uporabniki, obiske na terenu in podobno. Socialni delavci so tako razpeti med predpisanimi zakoni glede beleženja dela, zapisovanja, vodenja dokumentacije in direktnega socialnega dela, pri čemer na račun slednjega največkrat trpi direktno socialno delo z ljudmi, saj za vse zadolžitve zmanjka časa. Opazila sem, da določeni zaposleni nosijo svoje delo tudi domov. Pogoji dela so torej obremenjujoči in stresni, kar ima za posameznika lahko dolgoročne posledice.

Raziskovanja tematike sem se lotila tako, da sem najprej pregledala relevantno literaturo in spletne vire. Prebirala sem različne članke, slovenske in tuje. Hitro sem ugotovila, da je to pomembna tema, ki zajema različne vidike našega življenja. Ker ima stres lahko dejanske zdravstvene posledice, se mi zdi pomembno zavedanje in prepoznavanje mehanizmov, ki nam ga povzročajo. Še pomembneje se mi zdi obvladovanje stresa in skrb zase. Naše počutje in zdravje posredno vplivata na naše uporabnike in kvaliteto storitev, ki jih zanje opravljamo.

Tematika me izredno zanima in je tudi zelo aktualna. Raziskati sem želela, ali socialne delavke doživljajo svoje delo kot stresno in kaj je tisto, kar jim ga pri opravljanju njihovega dela povzroča največ. Zanimalo me je, kaj jim pomaga, da se s stresnimi dogodki lažje spoprijemajo in predelajo. Zanimalo me je tudi, od kod črpajo vire moči, kako si pomagajo in kaj jim pomaga znotraj delovnega okolja, v katerem so zaposlene.

Ugotovitve raziskave bodo pokazale, v kolikšni meri socialne delavke doživljajo stres pri opravljanju svojega dela in katere so tiste situacije, ki jih doživljajo kot najbolj stresne.

Te ugotovitve lahko pripomorejo k boljšemu načrtovanju oblik podpore in pomoči zaposlenim. Bodočim socialnim delavkam so lahko v pomoč pri bodoči zaposlitvi, saj se bodo lahko na samo delo bolje pripravile.

Raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavila, so:

- Kaj socialnim delavkam povzroča največ stresa na delovnem mestu?
- Katere situacije socialne delavke na delovnem mestu doživljajo kot najbolj stresne?
- Kako socialne delavke obvladujejo stres?

Kaj socialnim delavkam znotraj delovnega okolja pomaga, da lažje premagajo stres?

Teme raziskovanja so sledeče:

- stres na delovnem mestu socialnih delavk,
- obvladovanje stresa, skrb zase,
- organizacijske oblike podpore in pomoči za zaposlene.

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Vrsta raziskave je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise, s pomočjo katerih sem pridobila poglobljen vpogled v raziskovano tematiko. Raziskava je tudi empirična, saj sem vse podatke pridobila s pomočjo izvedenih intervjujev s socialnimi delavkami na terenu in tako dobila novo neposredno gradivo. (Mesec, 2009)

3.2 Merski instrument in viri podatkov

V raziskavi so bili uporabljeni primarni viri podatkov, pridobljeni s spraševanjem. Merski instrument je delno standardiziran intervju, sestavljen iz štirih glavnih vprašanj, ki se nanašajo na teme raziskovanja in izhajajo iz raziskovalnih vprašanj. Vprašanja so odprtega tipa. Glede na poglobljenost odgovorov sem po potrebi postavila podvprašanja.

Prvi del se nanaša na subjektivno doživljanje in opredelitve stresa na delovnem mestu. Drugi del se nanaša na podporo in pomoč, ki so jo socialne delavke deležne znotraj delovne organizacije, v kateri so zaposlene. Tretji del se nanaša na osebno obvladovanje stresa in zadnji na razumevanje dolgotrajnega stresa. Vprašalnik prilagam v prilogi.

3.3 Populacija in vzorec

Populacijo predstavljajo vsi zaposleni socialni delavci in socialne delavke v mesecu maju 2018, ki so zaposleni na področju javnega sektorja v Republiki Sloveniji.

Področje javnega sektorja sem izbrala zaradi lastnih izkušenj, pridobljenih preko praktičnega izobraževanja in opravljanja prostovoljnega dela na različnih področjih. V javnem sektorju je bilo zaznati več obremenitev in usklajevanja raznolikih delovnih obveznosti. Zato sem želela ta sektor podrobneje raziskati.

Vzorec je neslučajnostni in priložnostni, saj vse socialne delavke niso imele enakih možnosti, da se uvrstijo v vzorec. Vzorec predstavljajo štiri socialne delavke, zaposlene na področju javnega sektorja.

3.4 Zbiranje podatkov

Za prvi intervju s socialno delavko sem se najprej dogovorila na organizaciji, kjer sem v preteklosti opravljala prostovoljno delo. Vnaprej sem ji preko telefona pojasnila namen klica, vsebino raziskave in jo prosila za sodelovanje. Po metodi snežne kepe sem pridobila naslednje intervjuvanke. Ena socialna delavka prihaja s Centra za socialno delo, naslednja je zaposlena v enem izmed programov, ki jih izvaja Center za socialno delo, tretja socialna delavka je zaposlena na osnovni šoli in zadnja v domu za stare. Vsa delovna mesta spadajo pod javni sektor.

Vse intervjuje sem opravila v mesecu maju 2018. Opravila sem jih osebno na njihovih delovnih mestih v času uradnega delovnika, kadar je njim najbolj ustrezalo. Pri treh izmed njih je intervju potekal v času, ki je predviden za malico. Zaradi pomanjkanja časa socialne delavke do izvedbe enega dogovorjenega intervjuja na žalost ni prišlo. Vse pogovore sem snemala. Povprečno so trajali od dvajset do trideset minut.

Pred izvedbo intervjuja sem vsaki socialni delavki pojasnila, da je sodelovanje v raziskavi popolnoma anonimno, kar so želele tudi same. Iz tega razloga ne navajam točnega imena in kraja organizacije, kjer je potekala raziskava. Pojasnila sem tudi, da so vprašanja postavljena široko, in jih prosila, da odgovarjajo čim bolj opisno.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Vse podatke sem obdelala na kvalitativni način. Pridobljene podatke sem po končanem intervjuju sproti in čim bolj dobesedno pretipkala na računalnik. Izpustila sem nekatera mašila, prav tako sem določene narečne izraze nadomestila s knjižnim jezikom. Za tem sem vsak intervju odprto kodirala. V odgovorih sem označila besedilo, ki je bilo relevantno glede na teme raziskovanja. Vsako izjavo sem številčno označila s pripisom črke, ki označuje intervju, v katerem se nahaja izjava. Intervjuje sem označila s črkami A–D.

4 Rezultati in razprava

4.1 Stres na delovnem mestu

4.1.1 Povzročitelji stresa

Tabela 4.1: Povzročitelji stresa

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	pritiske s strani nadrejenih	Nadrejeni
	nespodbudno okolje	Delovno okolje
	Sproti ne uspeš opraviti tistega, kar bi moral	Časovna stiska
	Vnaprej veš, da ti ne bo uspelo	Obseg dela
	Premalo zaposlenih	Premalo kadra
	Precej razpotegnjen delovnik	Časovna stiska
	Treba je preštudirati veliko novega gradiva, pregledati dokumentacijo in zakonodajo	Obseg dela
	Novi prejeti primeri, specifikke	Specifični primeri
	Kriv je tudi sistem	Sistemiški vidik
	Premalo kadra	Premalo kadra
B	Nesigurnost, nestabilnost mojega programa, službe	Varnost, stabilnost
	To ni samo obstoj moje službe, temveč vse pomoči za otroke	Varnost, stabilnost
	Ni občutka varnosti in stabilnosti	Varnost, stabilnost
	Občutek, da sem za vse odgovorna sama	Osebna odgovornost
	Zahteve, ki so v okviru doma kot institucije nerešljive	Zahtevni uporabniki
C	Dodatno pomagati tistim, ki so zmožni urediti zadeve	Zahtevni uporabniki
	Prelagajo odgovornost in obešajo krivdo	Zahtevni uporabniki
	V okviru delovnega časa ne zmoreš vsega	Časovna stiska
	Veliko administracije	Birokratizacija
	Zaradi vseh rokov in časovnega pritiska	Časovna stiska
	Zaradi situacij, ki te osebno prizadenejo	Osebna prizadetost
	Nisi pripravljen na vse obremenitve	Nepripravljenost
D	Neoliberalizem	Družbeni okvir

Stres je v veliki meri prisoten med vsemi socialnimi delavkami. Glavni povzročitelji stresa na delovnem mestu so časovni pritiski, velik obseg dela in premalo zaposlenih. Ti trije vidiki tvorijo »začaran krog«, saj so medsebojno prepleteni. Tri socialne delavke so povedale, da v okviru delovnega časa ne zmorejo opraviti potrebnih zadolžitev. Odgovornost za premalo kadra pripisujejo sistemu in pristojnemu Ministrstvu. »Stresna

je prevelika količina dela, sistem je tudi kriv. Potrebe dela so za 8,9, dela jih pa pet.» In: »Jaz nisem odgovorna za to, koliko dela prihaja k meni, problem je v sistemu, v tem da je premalo zaposlenih in si tudi jaz zaslužim delati v službi samo osem ur in iti potem domov.«

Ena socialna delavka je kot pomemben vir stresa izpostavila odnos nadrejenih: *»Pri sebi vidim, da če imam podporno okolje, če so nadrejeni razumevajoči /.../, potem sem manj pod stresom.«*

Povzročitelj stresa so tudi specifični, novo prejeti primeri, saj poleg tekočega dela terjajo več dodatnega časa, priprave in administracije.

Kadar imajo uporabniki nerealna pričakovanja, zahteve in prelagajo odgovornost, predstavljajo naslednji povzročitelj stresa: *»/.../ imajo svoja pričakovanja, da boš vedno na razpolago, da jim boš dal vse možne informacije, ki segajo že čisto v druga področja, pričakujejo da boš reševal vse druge težave /.../«* »Najtežje mi je dodatno pomagati tistim, ki so zmožni zadeve urediti sami in samo prelagajo odgovornost in obešajo krivdo na neko strokovno osebo. Govorim o nalogah, ki niti ne spadajo v ta okvir zadolžitev /.../« Problem je v tem, da takšne situacije terjajo dodaten čas, ki bi sicer lahko bil namenjen drugim uporabnikom, prav tako so za socialne delavke izčrpavajoče. Prav tako povzročajo stres situacije: *»/.../, ki te osebno prizadenejo, saj je veliko tudi takšnih, ki jih ne moreš pričakovati.«* Takšne situacije posežejo na čustven vidik, zato se nas osebno dotaknejo.

Socialna delavka, zaposlena v enem izmed programov Centra za socialno delo, je kot velik vir stresa navedla nestabilnost zaposlitve, saj je program vsako leto na novo sofinanciran, pod pogojem, da je bil sprejet na razpisu. V primeru, da program ne bi bil sprejet na razpisu, se socialna delavka čuti osebno odgovorno do uporabnikov, ki bi v tem primeru ostali brez potrebne pomoči.

Socialna delavka, najstarejša intervjuvanka, ima širše razumevanje stresa, saj ga pripisuje družbenemu okvirju, v katerem se nahajamo: *»Pritiski so res vedno večji, ta neoliberalizem se nam slabo piše. To se vidi tudi preko otrok, oni nam vse kažejo. Bolj so nemirni, razdražljivi. V višjih razredih pa jim je velikokrat vseeno, ne vidijo perspektive, ker je družben okvir tak, da ne daje nekih obetov za prihodnost.«* Prav tako poudarja, da kot mlad zaposlen nisi pripravljen na delo, ki te čaka: *»Ko ti prideš ven iz šole, ne veš nič,*

tam nisi naučen, kako boš delal. Takrat sem bila res zgubljena. Nisi pripravljen na vse obremenitve, ki te čakajo.»

4.1.2 Najbolj stresne situacije

Tabela 4.2: Najbolj stresne situacije

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	uporabniki, ki na vsak način zahtevajo nekaj, do česar niso upravičeni	Zahtevni uporabniki
B	ko zmanjka oseb, ki bi bile potrebne, da bi se vso delo opravilo	Premalo kadra
	kadar pride do kakega nasilnega vedenja	Nepredvidljiva situacija
	me je strah, da ne bom znala obvladati situacije	Občutek nemoči
	nepredvidljive situacije je vsakodnevno takih situacij	Nepredvidljiva situacija
C	pri delu s svojci	Zahtevni uporabniki
	imajo drugačne zahteve, potrebe	Zahtevni uporabniki
D	kadar prihajajo učenci z dodatnimi stiskami od doma	Kompleksni primeri
	težke družinske zgodbe	Težke zgodbe

Dve socialni delavki kot najbolj stresno situacijo navajata, da je takrat, kadar prideta v stik z uporabnikom, ki ima zahteve, katere ni možno izpolniti. A: *»Sicer pa uporabniki, ki na vsak način zahtevajo nekaj, do česar niso upravičeni, to je najhujše. To je velik izziv, kako se s takimi spopadat.«*

C: *» /.../ pri delu s svojci starega človeka. Saj imajo drugačne zahteve, potrebe kot star človek. Včasih imajo tudi zahteve, ki so v okviru doma kot institucije nerešljive.«*

Premalo kadra pripomore k večjim časovnim pritiskom in vsesplošnim obremenitvam. B: *»Zavedam se, da ni dovolj, da ti samo številčno urediš, da delo teče, temveč tudi, da delo teče kvalitetno. Velik stres mi predstavlja, kadar se zavedam, da nimamo dovolj kvalitetno usposobljenih ljudi za delo z otroki.«*

Vir stresa predstavljajo tudi nepredvidljive situacije, ki pa so pri delu zelo pogoste. Ena izmed njih je nasilno vedenje otrok. Ob tem se socialna delavka sooča z lastnim strahom, saj ni prepričana, ali bo situacijo ustrezno obvladala, preden bi šlo na škodo katerega izmed otrok: *»Nikoli niti ne veš, kako se bodo odvile in kaj te čaka. Vedno moraš biti na preži.«*

Socialne delavke stiske uporabnikov doživljajo tudi na osebni ravni: »Kadar gre za težje in obsežnejše primere, to me tudi kot človeka vedno osebno najbolj prizadene, te hude zgodbe, hude stiske (nasilje, zloraba otroka).«

4.1.3 Posledice in vpliv stresa na delovnem mestu

Tabela 4.3: Posledice in vpliv stresa na delovnem mestu

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	slabše funkcioniram	Slabša učinkovitost
	težko obdržim svoj fokus pri delu	Slabša učinkovitost
	to bi se morali zavedat	Nezavedanje
	nadrejeni morali biti bolj seznanjeni	Seznanjenost
B	temveč tudi, da delo teče kvalitetno	Kvaliteta dela
	zelo velik stres in tudi zbolim	Bolezen, odsotnost
	grem v bolniško	Bolezen, odsotnost
	nisi več sposoben nič naredit	Slabša učinkovitost
	cel teden nisem spala	Slabša učinkovitost
C	si utrujen	Slabša učinkovitost
	stresne obremenitve razlikujejo glede na delovno področje	Različne obremenitve glede na področje dela

Socialne delavke poudarjajo, da stres vpliva na kvaliteto, učinkovitost in zbranost pri delu. Dve sta mnenja, da se vodilni ne zavedajo posledic in vpliva stresa na delovnem mestu. Ena socialna delavka navaja, da v obdobjih povečanega stresa (kadar se prijavlja na razpis), prav zares zboli, posledica je bolniški stalež in odsotnost z dela. Omeni, da na prejšnjem delovnem področju ni spala po cel teden, saj je premlevala težke zgodbe, ki so jih zaupale žrtve spolnih zlorab. V službo je potem hodila utrujena, težje se je zbrala.

Četrta socialna delavka o tej kategoriji ni povedala nič.

4.2 Obvladovanje stresa na ravni in znotraj organizacije

Tabela 4.4: Obvladovanje stresa na ravni in znotraj organizacije

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	intervizije in tudi supervizije	Organizacijska podpora
	da dobiš čustveno podporo	Organizacijska podpora
	podporno okolje	Pomoč pri obvladovanju stresa
	se lahko zaneses	Pomoč pri obvladovanju stresa
	se jim lahko zaupaš	Pomoč pri obvladovanju stresa
	podpora kolegov bistvena	Sodelavci
	podpora s strani vodstva	Organizacijska podpora, Razumevanje nadrejenih
	sprejemajoč odnos nadrejenih	Organizacijska podpora
	podpora okolice	Socialna podpora; Sodelavci
	podpora sodelavk in prostovoljcev	Sodelavci
B	intervizije	Organizacijska podpora
	ljudi, ki me razumejo	Pomoč pri obvladovanju stresa
	zelo dobri medosebni odnosi	Pomoč pri obvladovanju stresa
	Imamo supervizijo redno	Organizacijska podpora
	Na superviziji delam na odlaganju odgovornosti	Pomoč pri obvladovanju stresa
	projekt za zdravje nanaša na šport, smučarska karta, karta za plavanje, odbojka...	Organizacijska podpora
	ni bilo vodilnega kadra, ki bi to razumel, da gre res za zahtevna delovnega področja	Razumevanje nadrejenih
C	si tukaj medsebojno pomagamo	Pomoč pri obvladovanju stresa
	tudi znotraj celotnega tima	Pomoč pri obvladovanju stresa
	skupaj razrešujemo dileme s pogovorom, zjutraj na sestankih	Organizacijska podpora
	enkrat na teden z razširjenim timskim sestankom	Organizacijska podpora
	najprej spregovorim s sodelavko in sproti razrešujem	Organizacijska podpora
	Večje dileme vedno razrešujemo skupaj, če gre za kaj večjega, se vključi še direktor	Organizacijska podpora
	intervizijo in supervizijo	Organizacijska podpora
	Organizacija zame dobro skrbi in nudi podporo	Organizacijska podpora
	izobraževanja	Organizacijska podpora
	Vodje so vedno pripravljene za individualen pogovor	Pomoč pri obvladovanju stresa
D	Najbolj se zanesem na sebe	Pomoč pri obvladovanju stresa
	s katerima se lahko vedno posvetujem	Pomoč pri obvladovanju stresa, sodelavke
	možnost intervizije in interdisciplinarnih posvetov	Organizacijska podpora
	odločitve ki se tičejo socialnega dela pa sprejemam sama	Avtonomija pri delu
	dodatne podore ne potrebujem	Avtonomija pri delu

Vse socialne delavke omenjajo pomembnost supervizije in intervizije pri razreševanju dilem, ki se jim pojavljajo. Dve od njih poudarita čustveno podporo, ki je nujna za nadaljnje delo in mora biti sestavni del supervizijskega procesa. Znotraj organizacij, kjer so zaposlene, imajo vse možnost udeleževanja supervizijskih srečanj in različnih sestankov znotraj tima, dileme razrešujejo skupaj. Ena socialna delavka pove, da ji že samo dejstvo, da je vodja pripravljen na individualen posvet, pogovor, če bi bilo treba, vzbuja občutek pomirjenosti.

Ena socialna delavka pove, da dodatne podpore več ne potrebuje in da se predvsem zanaša sama nase. Doda: *»Res pa je, da bi kot mlada na novo zaposlena potrebovala nekoga, ki bi prišel recimo z Zavoda za šolstvo in bi podal neke smernice.«* Ker je zaposlena na osnovni šoli, je edina socialna delavka, tako da ima, kar se tiče njenega področja, avtonomijo odločanja. To ji zelo odgovarja, saj nihče ne posega na področje njene stroke.

V splošnem so z organizacijsko podporo delno zadovoljne, imajo sicer občutek, da organizacija za njih skrbi dobro. *»Organizacija zame dobro skrbi in nudi podporo.«* Organizirana imajo tudi različna izobraževanja, ki so povezana s socialno-delavskimi tematikami. Hkrati vidijo tudi primanjkljaje: *»Mislim, da tudi ni zares prave podpore, ki bi jo ljudje, ki delajo na težjih področjih, potrebovali. Tudi ni zaželeno, da priznaš, da imaš neke težave, da si na nekem področju šibek in da ti kateri primer ne gre in da enostavno ne zmoreš. Bolj prevladuje miselnost, da si ti strokovni delavec in da moraš biti močan, moraš biti sposoben. Neko »jamranje« ni na mestu.«*

Pomembno je, da se vodilni zavedajo, da socialno delo zajema težka področja, predvsem psihična, ki človeka pretresejo in potrebuje svoj čas, da stvari predela.

Na Centru za socialno delo so vključeni v projekt zdravja, znotraj katerega imajo na voljo različne športne aktivnosti. Socialna delavka pove: *»Vidim pa, da so ljudje tako odtujeni, da nad športnimi aktivnostmi niso navdušeni,«* in poudari, *»manjka individualna podpora, premalo je podpore na čustvenem vidiku. In več bi bilo treba delati na povezovanju med seboj.«*

Kadar je delovno okolje podporno, stres občutijo v manjši meri. V sproščenem okolju z razumevajočimi sodelavci in nadrejenimi delo opravljajo z večjim veseljem in se bolje počutijo. Najpomembnejši vidik soočanja z delovnimi obremenitvami in obvladovanjem stresa je ravno podporno delovno okolje, znotraj katerega vedo, da se lahko zanesejo na

svoje sodelavce. Dobri medosebni odnosi prispevajo k hitrejšemu reševanju dilem, ki se tekom delovnega procesa porajajo. Pri premagovanju stresa je pomembno tudi širše socialno okolje, socialna opora, ki jo dobimo pri družini, partnerju, kolegih in drugih pomembnih bližnjih.

4.2.1 Potrebe, želje, predlogi

Tabela 5: Potrebe, želje, predlogi

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	Bi bilo fino vsake toliko prebrat novo strokovno knjigo	Potreba po dodatnem izobraževanju
	šel spočit med delovnikom	Potreba po sprostitev
	sobo za sprostitev	Želja
	več plačanih programov, ki bi bili namenjeni ozaveščanju negativnih posledic stresa	Potreba po dodatnem izobraževanju
	več plačanih programov, ki bi bili namenjeni soočanju s stresom	Potreba po dodatnem izobraževanju
	meditacije, sprostivne tehnike, čuječnostne tehnike	Potreba po dodatnem izobraževanju
	da imamo zagotovljeno psihoterapijo, strokovno podporo	Potreba po dodatni pomoči, podpori
B	bi imela eno osebo, na katero bi se lahko obrnila	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	ni zares prave podpore	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	Ni prave psihološke podpore	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	Ne poznam nobene preventive bi se mi zdela nujno potrebna	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	Manjka individualna podpora na čustvenem vidiku	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	ministrstvo, da bi tam razumeli, da je to zelo naporno	Želje, razumevanje s strani nadrejenih
	morali poskrbeti in zagotoviti psihološko podporo vsem, ki delamo na teh področjih	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	sistemska sprememba	Predlog
	sprememba miselnosti oziroma zavedanja	Predlog
	v tem smislu preventive	Potreba po dodatnem izobraževanju
	zamenjali delovno področje na vsakih 5 let	Predlog
	vsak v pomagajočem poklicu bil deležen psihoterapije	Predlog; Potreba po dodatni pomoči, podpori

C	imeli več časa za direktno delo	Želja, Potreba po več časa
D	kot mlada na novo zaposlena potrebovala nekoga	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	Nisi pripravljen na vse obremenitve, ki te čakajo	Potreba po dodatni pomoči, podpori
	izobraževanja na temo obvladovanj stresa	Potreba po dodatnem izobraževanju
	uvedla že na fakulteti v okviru študija	Potreba po dodatnem izobraževanju

Tri socialne delavke pogrešajo dodatna izobraževanja na temo obvladovanja stresa. Zdi jo se jim nujno potrebna, kar pomeni, da se pri svojem delu soočajo *»Pogrešam res, da ni več plačanih programov, ki bi bili namenjeni ozaveščanju negativnih posledic stresa in tudi soočanju s stresom. Predlogi bi bili kakšne meditacije, sprostitvene tehnike, čuječnostne tehnike.«* Poudari se pomen učenja samopomoči: *»Nujno bi moral bit nek budget namenjen učenju zaposlenim, kako si naj pomagajo.«* Druga socialna delavka pove: *»Ne poznam nobene preventive na tem področju, ki bi se mi zdela nujno potrebna.«* Dve izmed njiju tudi opažata, da je nezaželeno govoriti o težavah in stiskah, s katerimi se pri delu srečuješ. *»Bolj prevladuje miselnost, da si ti strokovni delavec, in da moraš, da moraš bit močan, moraš bit sposoben. Neko »jamranje« ni na mestu.«* pomembno bi torej bilo okrepiti zavedanje škodljivosti stresa in spremeniti smer razmišljanja. Kot pove socialna delavka: *»Splošno in organizacijsko ni zaželeno govorit preveč o potrebni pomoči, saj se ne gleda kot na pomembne vidike, ki jih je potrebno razreševati in se o njih pogovarjati.«* Želi si razumevanja s strani nadrejenih.

Tretja pojasni: *»Najbolj pomembna je preventiva, zdi se mi nujno, da bi se nas že prej pripravilo na to. Dobro bi bilo, da bi imeli izobraževanja na temo obvladovanj stresa, jaz bi pa to uvedla že na fakulteti v okviru študija.«* Po razmisleku doda: *»Sedaj ko razmišljam bi rekla, da bi bil celo lahko samostojen predmet, meni se zdi da potreben. Da bi se vsak naučil kakšne tehnike sproščanja, strategij.«*

Ena socialna delavka je navedla, da znotraj delovnega okolja ne potrebuje dodatnih izobraževanj, se pa ji zdi pomembno ozaveščanje o delovanju stresa in preventivi. Poudari, da bi zaposleni morali imeti več časa na voljo za direktno socialno delo, kar bi stres samo po sebi zmanjšalo.

Kot najbolj potrebno in pomembno pomoč navedejo čustveno podporo, katere jim primanjkuje. Dve izmed njih izrazita željo, da bi imele socialne delavke zagotovljeno psihoterapevtsko podporo, katera bi bila na voljo ob res težkih trenutkih. Primerna bi bila oseba izven delovnega okolja, kateri bi se lahko zaupal. S tem se strinja tudi tretja in pove, da bi takšno pomoč potrebovala tudi sama v mladosti na začetku dela.

Ena socialna delavka je navedla predlog, da bi socialni delavci zamenjali svoje delovno področje na vsakih pet let. *»Tako bi se razbremenili, saj bi fokus usmerjali v drugo delovno področje in bi si lahko malo oddahnili od ta hudih zgodb.«* Problem predloga poda sama: *»Je pa spet res to odvisno, kak človek si. Enim bi predstavljalo stres, tistim ki niso toliko prilagodljivi.«* pove, da bi po njenem mnenju tak predlog šlo uvesti le znotraj centrov za socialno delo, saj delo v programih zajema veliko specifik dela in zakonodaje, ki jih je potrebno poglobljeno poznati.

Druga socialna delavka pove, da: *»Starejši kot si, težje sediš, bolijo te noge, rataš bolj tečen zaradi tega.«* Počitek med delovnikom bi tako predstavljal še kako potrebno regeneracijo in sprostitev. Dobrodošla bi bila soba, namenjena prav temu. *»Jaz bi predlagala sobo za sprostitev, kjer maš noter kavč, kjer je tišina in bi se res spočil. Če bi bila jaz vodja kakšne nevladne ali katerekoli organizacije, bi to uvedla. V privat sektorju imajo srečo, lahko to naredijo, drugje pa žal...«*

4.3 Obvladovanje stresa na ravni posameznika

4.3.1 Prakticiranje in poznavanje sprostitvenih tehnik

Tabela 4.6: Prakticiranje in poznavanje sprostitvenih tehnik

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	meditacij in dela na sebi	Meditacija
	meditacija, izvajam čuječnostne meditacije	Meditacija
	uspela ponotranjit ta občutek, da nisem jaz odgovorna za vse delo	Pozitivni učinek prakticiranja čuječnosti
B	3x na teden hodim na Pohorje	Šport
	gibanje za sprostitev	Gibanje
	3x na teden plavat	Šport
	sem se vključila tudi na hipnoterapijo	Tehnika
	Meditacije, dihalne tehnike	Poznavanje tehnik obvladovanja stresa
C	športom	šport
	hodim v naravo	Narava

	družim se z živalmi	Živali
D	jogo	Joga
	Meditacija	Meditacija

Vse socialne delavke pravijo, da je sproščanje v poklicu socialnega dela nujno potrebno. Delno se razlikujejo v predstavi, kaj jim pomeni sprostitev. Dve izmed njih govorita o pomembnosti dihalnih vaj in meditacij. Ena izmed njih navaja pozitivne spremembe, ki jih je pri sebi opazila, odkar redno meditira: » /.../ *res sem uspela ponotranjiti ta občutek, da nisem jaz odgovorna za vse delo in ni mi treba rešit celega sveta, ni mi treba vsega narediti. In če ne zmorem, ne zmorem, bog pomagaj.*«

Drugi dve pravita, da jima sprostitev predstavlja intenzivni šport. »*Najbolj mi pomaga šport, gibanje za sprostitev. Meditacije, dihalne tehnike poznam, ampak meni to ni fajn, ni mi blizu. Najboljša psihoterapija je meni šport, gibanje.*« Druga ima lastno izkušnjo, kakšen vpliv ima telesna vadba: »*Zelo malo sem se ukvarjala s športom in sem tudi opazila v službi, da sem bila manj sposobna, manj stvari sem lahko naredila, hitro sem se utrudila.*« Ugotovila je, da bo treba nekaj spremeniti in se odločila, da bo: » /.../ *začela 3–4-krat na teden obiskovati fitnes in se potem še doma rekreativno se sprehajati. /... /Začela sem spreminjati svoj življenjski slog, se začela tudi bolj zdravo prehranjevati. Lažje opravim stvari in sem v službi bolj aktivna kot prej, ko nisem bila toliko športno aktivna, čeprav je urnik bolj poln.*«

Vse omenijo, da se moramo dobro poznati in zase najti ustrezne načine, ki nam bodo v pomoč.

4.3.2 Skrb zase in viri moči

Tabela 4.7: Skrb zase in viri moči

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	z zdravo prehrano	Skrb zase
	sprehodi	Skrb zase
	telesna aktivnost, ples	Skrb zase
	poskrbim, da sem v dobri fizični kondiciji	Skrb zase
	prijatelji	Socialna mreža, opora
	so izgoreli na tak ali drugačen način ne znajo skrbeti zase	Skrb zase
	si priznamo, da smo utrujeni	Skrb zase
B	poskušam gledati na vse pozitivno	Vir moči
	zadovoljstvo otrok me napolni	Vir moči
C	razrešim te čustvene dileme in pritisk najprej sama s sabo	Razreševanje stresnih situacij

	pomaga da osebnostno in strokovno rastem	Osebna naravnost
	V podporo mi je tudi partner	Socialna opora; Razreševanje stresnih situacij
	se napolnim s pozitivno energijo ob kakih drugih aktivnostih ki pa nam dajo pozitiven feedback	Vir moči
	še imam jogo smeha	Usmerjenost v druge aktivnosti; Vir moči
	skupino starih ljudi za samopomoč	Usmerjenost v druge aktivnosti; Vir moči
	nemški bralni krožek	Usmerjenost v druge aktivnosti; Vir moči
	aktivnosti ki izvirajo iz potreb stanovalcev	Usmerjenost v druge aktivnosti; Vir moči
	vedno znova nov zagon , ko vidim, da sem jim lahko pomagala	Vir moči
	Sproti razrešujem kar je potrebno s pogovorom in sama s sabo	Obvladovanje stresa
	Sama se zamislim, kaj bi lahko sama bolje naredila in se z vsako situacijo učim	Učenje, obvladovanje stresa
	sem bila utrujena kadar nisem skrbela zase	Skrb zase
	bila manj sposobna, manj stvari sem lahko naredila, hitro sem se utrudila	Posledice (ne)skrbi zase
	spreminjati svoj življenjski slog	Skrb zase
	bolj zdravo prehranjevati	Skrb zase
	Fizična pripravljenost	Obvladovanje stresa
	smo v vseh aktivnostih bolj agilni, sposobni	Posledice skrbi zase
	znamo slišati uporabnike	Preprečevanje stresa
	kak karakter smo, kako kaj doživljamo	Individualno doživljanje
	Potrebno se je znati umiriti	Umirjanje, obvladovanje stresa
D	kasneje pa sem se naučila ko se peljem iz službe domov lepo prediham in predelam	Obvladovanje stresa
	Da ne nosim več tega domov, sicer obremenjujem tudi družino	Posledice stresa
	hodila na osebnostno rast	Obvladovanje stresa
	zadovoljna, da lahko delam, kar rada delam	Vir moči
	so pomembne podpore sploh na začetku, da se lažje navadiš na delo	Obvladovanje stresa
	Pomembno je imeti mejo	Meja; Obvladovanje stresa
	grem v penzijo pa bi rekla, da sem komaj zdaj dobila tisto pravo mero	Obvladovanje stresa: Vir moči
	nasmehi na obrazih otrok	Vir moči
	zadovoljstvo, ki ga čutim, ko nekemu pomagam	Vir moči
	Osebnost ne smeš jemati stvari	Meja; Obvladovanje stresa
	pride z leti in si potem vedno bolj opolnomočen	Vir moči
	izkušnje	Vir moči

	Z leti postane bolj naporno	Obvladovanje stresa
	Nujno je nekam hoditi, se gibati	Skrb zase

Tekom intervjujev sem ugotovila, da se vsem socialnim delavkam zdi izjemno pomembno obvladovati stres in skrbeti zase. Vsem se zdi nujno, da poskrbimo za gibanje in sprostitev. Odgovornost moramo sprejeti sami.

Kar se tiče obvladovanja stresa, ima vsaka socialna delavka svoje načine, kako se z njim spoprijema, nekateri pristopi pa so jim skupni. Vse navajajo gibanje kot nujen element spoprijemanja s stresom. Odkar skrbijo za več gibanja, pri sebi opažajo pozitivne spremembe. Zmorejo več psihičnih naporov. Dve izmed njih omenita skrb za zdravo prehrano.

Vir moči jim znotraj delovnega mesta predstavlja zadovoljstvo uporabnikov, nasmehi na obrazih otrok. Občutek, da delajo dobro in koristno delo. Ena socialna delavka se osredotoča na aktivnosti, ki jih vodi v domu. Pri aktivnostih, ki so med uporabniki dobro sprejete, se napolni s pozitivno energijo, njihovo zadovoljstvo se prenaša tudi nanjo. Najstarejša intervjuvanka pove, da veliko pomagajo tudi izkušnje, katere si pridobivamo z leti. Izpostavi pomen mej, ki nas obvarujejo pred prevelikim vpletanjem v uporabnikove zgodbe. Prav tako se moramo naučiti, da službenih zadev ne jemljemo osebno in da jih ne nosimo domov. Ta psihološki vidik postaja lažji, saj si vedno bolj kompetenten in opolnomočen, postane pa telesno bolj naporno. Ravno zato je toliko bolj pomembno, da skrbimo zase, se gibamo.

Naslednji vir moči najdejo v socialni opori tako na delovnem mestu kot tudi v zasebnem življenju.

Pomembno je biti v stiku s seboj in si priznati, kadar smo utrujeni in več ne zmoremo. Socialna delavka izpostavi: *»Tisti ljudje, ki so izgoreli na tak ali drugačen način, ne znajo skrbeti zase, zato pa so izgoreli.«* Najpomembneje se je znati se umiriti: *»/.../ ko se peljem iz službe domov, lepo prediham in predelam vse tisto, kar je bilo v službi. Da ne nosim več tega domov, sicer obremenjujem tudi družino.«* Če sproti in najprej sami s sabo razrešujemo stresne situacije, jih lahko doživimo kot del učenja, osebne rasti.

Osebna naravnost nam je lahko v pomoč, saj je od nje odvisno, s kakšnega zornega kota gledamo na situacije: *»/.../ treba je povedati, da se stresne obremenitve razlikujejo glede na /.../ kak karakter smo, kako kaj doživljamo.«*

Ena socialna delavka izpostavi pomen poslušanja uporabnika: »Tako si lahko že zmanjšamo stres. Največ pozitivne energije bomo prejeli, če poslušamo njihove želje, potrebe, delamo tisto, kar si oni želijo. Kar je v naši moči, seveda.«

4.4 Razumevanje in zavedanje posledic dolgotrajnega stresa

Tabela 4.8: Razumevanje in zavedanje posledic dolgotrajnega stresa

Intervju	Relevantni deli besedila	Pojem
A	je škodljiv	Škodljiv
	enako škodljiv kot nezdrava prehrana	Škodljiv
	vodi v izgorelost	Izgorelost
	je uničevalec zdravja	Slabše zdravje
	Vodi v hude bolezni	Huda bolezen
	depresijo in občutke tesnobe, panike	Psihične posledice
	tudi raka dobijo	Huda bolezen
	različna obolenja se poslabšajo	Slabše zdravje
	zbolimo tam, kjer smo najbolj šibki	Huda bolezen
	se telesa ne zavedamo	Neprepoznavanje znakov
B	zelo zahrbtni, saj se jih delavci sploh ne zavedamo	Nezavedanje
	psihosomatika	Slabše zdravje, Psihične posledice
	te težave zanikamo, čez čas lahko zaradi tega resno zbolimo	Zanikanje
	Psihično se lahko čisto streš	Psihične posledice
C	povzroča stisko najprej v samem sebi	Psihične posledice
	imaš občutek, da ne zmoreš več	Psihične posledice
	vztrajaš, si ne vzameš počitka in sledi padec imunskega sistema	Posledice
	čez čas nekdo dela samo za krajši delovni čas ali pa tudi sploh ni več zmožen	Nezmožnost opravljanja dela
	se stres prenaša potem tudi domov, med družino, partnerja, med prijatelje	Socialno okolje
D	bolj nagnjen k boleznim, tudi težjim	Slabše zdravje
	do kroničnih bolezni	Slabše zdravje
	veliko kolegic, ki so zbolele	Slabše zdravje
	da pravočasno prepoznamo	Preventiva
	pomembna je preventiva	Preventiva
	poklic socialnega delavca izredno izpostavljen stresu	Zavedanje
	potrebno govoriti še preden nastopimo na delovno mesto	Preventiva

Socialne delavke se strinjajo, da je poklic socialnega delavca stresu zelo izpostavljen. Poudarjajo pomen preventive in pravočasno prepoznavanje svarilnih znakov stresa. O delovnih obremenitvah bi bilo treba spregovoriti še pred pričetkom delovnega mesta. *»Mislim, da je to zelo žalostno, da 30 let delaš v sociali in na koncu ti pregoriš, si na dnu in potem ti rabiš pomoč. Zakaj mora do tega priti, ko pa bi lahko prej poskrbeli, da bi bilo ljudem lažje.«*

Opozorijo, da je stres škodljiv in vodi v različne bolezni. Poudarijo, da se ignoriranje stresnih znakov kasneje stopnjuje, slabša se imunski sistem in tako zbolimo. *»Ključno je, da se tega res zavedamo in zato se mi zdi izobraževanje v socialnem delu nujno. Ne takrat, ko smo že utrujeni, preventivno.«* Dolgotrajne obremenitve vodijo v občutke nemoči, dozdeva se nam, da ne zmoremo več. Posledično se stres prenaša domov, med družino, in tako slabša kvaliteto življenja na vseh ravneh. Brez razreševanja stresnih situacij lahko postanemo nezmožni za nadaljnje delo. Pojavijo se psihične posledice, ki zajemajo depresijo, tesnobo in občutke panike. Ena socialna delavka pravi, da se ona sicer zaveda posledic dolgotrajnega stresa, vendar je prepričana, da se jih na splošno sploh ne zavedamo. Druga socialna delavka opozori na odtujenost: *»Pri nas v zahodni kulturi je že na splošno problem, da se telesa ne zavedamo, nismo v stiku z njim /.../. Stik s telesom je zelo pomemben, če ga nimamo, sploh ne vemo, da smo utrujeni, in se silimo na vse pretege,«*

Dve omenita, da lahko od stresa izgoriš. Na splošno so mnjenja, da bomo zboleli na področju, na katerem smo šibkejši. Tri socialne delavke navajajo, da poznajo ljudi, ki so zaradi stresa resneje zboleli. *»Ljudje zbolijo za rakom in druga različna obolenja se poslabšajo.«*

»Poznam veliko kolegic, ki so zbolele, k čemur je sigurno pripomogel kronični stres. Najbolj pomembno je, da pravočasno prepoznamo, kaj se z nami dogaja in da sproti delamo na sebi in obvladujemo, kar se nam dogaja.«

»Ne moremo vplivati na to, ali je ali ni, stres je povsod. Lahko vplivamo na način, s katerim se soočamo s stresom. Čuječnost lahko tukaj najbolj pomaga /.../ «

5 Sklepi

- Stres med socialnimi delavkami je prisoten v veliki meri, saj so pogosto izpostavljene nepričakovanim in nepredvidljivim situacijam. Soočajo se s težkimi zgodbami uporabnikov in nasiljem. Pri svojem delu so omejene z javnimi pooblastili in ne morejo vedno ugoditi zahtevam uporabnikov. Njihovo nezadovoljstvo povzroča dodaten stres.
- Kot pomoč pri spoprijemanju z obremenitvami je ključna skrb za psihofizično zdravje in sprostitev. Večja telesna vzdržljivost pripomore k večji psihični vzdržljivosti, sproščanje pa poskrbi za regeneracijo in umiritev.
- Prepoznavanje prvih znakov stresa je ključno za varovanje zdravja, saj lahko ignoriranje znakov stresa privede do resnejših bolezni. Vpliva na kvaliteto opravljenega dela in zajema vse vidike našega življenja, posledično so bolj obremenjeni tudi naši sodelavci in družina.
- Povzročitelji stresa se delno razlikujejo glede na posameznika, prav tako načini za njegovo obvladovanje. Zato je pomembno, da vsak posameznik zase najde najustreznejši način sproščanja in obvladovanja obremenitev.
- Vir moči znotraj delovnega okolja predstavljajo podporni sodelavci, dobri medosebni odnosi in razumevajoči nadrejeni. Prav tako zadovoljstvo uporabnikov in občutek delanja dobrega.
- Metodi intervizije in supervizije sta zelo v pomoč pri razreševanju različnih dilem, v kolikor zajameta tudi čustven vidik podpore, kateri socialnim delavkam primanjkuje.
- Socialne delavke si želijo več izobraževanj na temo stresa, njegovega prepoznavanja in predvsem obvladovanja. Na tem področju manjka razvita preventiva.

6 Predlogi

- Uvedba izobraževanj in delavnic na temo obvladovanja stresa v organizacijah,
- opozarjanje na sistemski vidik povzročanja stresa na delovnem mestu – birokratizacijo postopkov in premalo kadra,
- izvedba preventivnih delavnic in učenje čuječnosti na Fakulteti za socialno delo.

7 Uporabljena literatura

- Ajduković, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K., Voogd, M. (2016). *ECVision. Evropski pojmovnik supervizije in koučinga*. Ljubljana: Društvo za supervizijo, koučing in svetovanje.
- Arambašič, L. (2000). Stresni i traumatski dogadjaji i njihove posljedice . Psihološke krizne intervencije: Psihološka prva pomoč nakon kriznih događaja. Zagreb: Društvo za psihološku pomoč (11–33).
- Bilban, M. (2007). *Kako razpoznati stres v delovnem okolju*. Delo in varnost letnik 52, številka 1 strani 30–35.
- Božič, M. (2003). *Stres pri delu. Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Brantley, J., Millstine, W. (2012). *Poživljajočih pet minut na delovnem mestu: 100 vaj čuječnosti za zmanjševanje stresa in boljše opravljanje dela*. Ljubljana: Izobraževalno raziskovalni inštitut.
- Carnegie, D. (2012). *Premagajte skrbi in stres*. Tržič: Učila International.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dernovšek, M. Z., Gorenc, M., Jeriček, H. (2006). *Izgorevanje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja RS.
- Dernovšek, M. Z., Gorenc, M., Jeriček, H. (2006). *Ko te stresa stres: kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja RS.

- Edgson, V., Marber, I. (2001). *Hrana: Zdravilo za dušo in telo*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2002). *FACTS 22*. Pridobljeno 12.8.2018 s <https://osha.europa.eu/sl/tools-and-publications/publications/factsheets/22>
- Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
- Ihan, A., Simonič Vidrih, M. (2005). *Stres na delovnem mestu in spoprijemanje z njim. Kaj lahko naredim, da živim v sožitju s stresom?* Ljubljana: ARX d.o.o.
- Jeriček, H. (2007). *Ko učenca strese stres in kaj lahko pri tem naredi učitelj: priročnik za učitelje in svetovalne delavce*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja RS.
- Kompare, A., Stražišar, M., Vec, T., Dogša, I., Jaušovec, N., Curk, J. (2002). *Psihologija. Spoznanja in dileme*. Ljubljana: DZS.
- Kralj, A., Sedmak, M., Kotnik, V., Medica, K., Sekloča, P., Medarič, Z., Simčič, B., Božič, J. (2011). *Analiza stanja psihosocialnih tveganj na delovnih mestih v mikro, malih in srednje velikih podjetjih: skrajšana verzija študije*. Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut RS – Soča.
- Looker, T., Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Maheswarananda, P., S., (2001). *Sistem joga v vsakdanjem življenju*. Novo mesto: DNМ, d. o. o.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.

- McGonigall, K., (2017). *Druga stran stresa: zakaj je stres dober za nas in kako ga izkoristiti sebi v prid*. Ljubljana: Umco.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: načrtovanje raziskave*. Študijsko gradivo za interno uporabo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Middleton, K. (2014). *Stres. Kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Milošević-Arnold, V. (1999). *Supervizija – znanje za ravnanje: priročnik za supervizijo kot proces učenja za strokovno ravnanje in osebni razvoj*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- Pšeničny, A. (2008). *Prepoznavanje in preprečevanje izgorelosti*. Didakta.
- Rauber, M., Bilban, M., Starc, R. (2015). *Stres na delovnem mestu in variabilnost srčne frekvence*. Zdrav Vestn. Letnik 84 strani 47–58.
- Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost Burnout. Ko nas delo družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis bukvarna.
- Stark, M., Sandmeyer, P. (2001). *Zakaj pa ne jagode in čokolada. Ko duša kliče na pomoč*. Ljubljana: Vale-Novak.
- Stritih, B., Možina, M. (1998). *Nova strategija pomoči v socialnem delu: študijsko gradivo za predmet teorije pomoči*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Švab, I., Rotar P.D. (2012). *Družinska medicina*. Učbenik. Združenje zdravnikov družinske medicine. Ljubljana: Zavod za razvoj družinske medicine.
- The Mindfulness Project (2015). *Sem tukaj in zdaj. Ustvarjalna pot k čuječnosti*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.

- Williams, M., Penman, D. (2015). *Čuječnost. Kako najti mir v ponorelem svetu*. Tržič: Učila international.
- McEwen, B., Sapolsky, R., (2006). Stress and your health. Oxford Academic. *The Journal of clinical endocrinology and metabolism*. 91(2) Pridobljeno 8.8. 2018 s <https://academic.oup.com/jcem/article/91/2/E2/2843213>)
- Grise-Owens, E., (b.d.) *The A-to-Z Self-Care Handbook for Social Workers and Other Helping Professionals*. Pridobljeno 15.8. 2018 s <http://www.socialworker.com/feature-articles/self-care/seven-strategies-for-self-care-in-seasons-of-stress-sos/>

8 Priloge

8.1 Intervju 1

(socialna delavka zaposlena na csd)

1. Kaj vam na delovnem mestu povzroča največ stresa? Kdaj stres najbolj občutite? Katere so tiste situacije, ki jih doživljate kot najbolj stresne?

Situacije ki me najbolj obremenjujejo, bi rekla da so pri meni predvsem pritiski s strani nadrejenih. To vidim ima slab vpliv, slabše funkcioniram, kar težko obdržim svoj fokus pri delu. Vidim pri sebi, da če imam podporno okolje, če so nadrejeni razumevajoči, da razumejo, da sem kak dan morda manj učinkovita, da me kaj boli, potem sem manj pod stresom. Če pa vem, da je nadrejeni tak, da ne razume, ...tako kot je bilo v preteklosti, potem pa mi to povzroča precej dodatnega stresa. Problem je v tem, ko ti opravljaš eno nalogo in preden opraviš njo pride vmes še druga, tretja, četrta. V bistvu sproti ne uspeš opraviti kar bi moral in že vnaprej veš, da ti ne bo uspelo. Že vnaprej veš, da moraš domov, ali precej potegniti delovnik in tudi če potegneš delovnik ne prideš čez, ker je dela preveč. To je velik izziv, kako se v bistvu toliko umiriti, da si rečeš, to ni v moji moči. Taka je pač situacija. Jaz nisem odgovorna za to, koliko dela prihaja k meni, problem je v sistemu, v tem, da je premalo zaposlenih in jaz si tudi zaslužim delat v službi samo 8 ur in iti potem domov. Da sem prišla do te točke je pa potrebnih veliko meditacij in dela na sebi. Vidim, da sem s tem res uspela ponotranjiti ta občutek, da nisem jaz odgovorna za vse delo in ni mi treba rešiti celega sveta, ni mi treba vsega narediti. In če ne zmorem, ne zmorem, bog pomagaj. Ko dobiš nov primer, kjer je potrebno preštudirati veliko novega gradiva, pregledati dokumentacijo in zakonodajo, v taki situaciji mi je potem vse rutinsko preveč in mi povzroča preveč stresa, saj ne vem točno česa bi se najprej lotila. Govorim o novih prejetih primerih, kjer gre za kake specifične in je potrebno tudi preštudirati dodatno literaturo, se izobraziti. Bi bilo fino vsake toliko prebrati novo strokovno knjigo, za kar pa ne uspeš. Stresna je prevelika količina dela, sistem je tudi kriv. Potrebe dela so za 8,9, dela jih pa 5. Eno so tudi nepodporni sodelavci, to pripomore, da sem bolj v stresu, saj vem, da bom težje dobila pomoč. Sicer pa uporabniki, ki na vsak način zahtevajo nekaj, do česar niso upravičeni, to je najhujše. To je velik izziv, kako se s takimi spopadati. Jaz sem se najbolj našla v čuječnosti, to mi pomaga.

2. Kaj vam na delovnem mestu v okviru delovnega okolja pomaga, da se s stresom lažje spoprijemate? Katere oblike podpore, organizirane znotraj delovnega področja, so vam najbolj v pomoč? Ali v okviru delovnega okolja pogrešate kakšno obliko podpore, če da, katero? Kaj bi si še želeli?

Razne intervizije in tudi supervizije, če so seveda kvalitetne, sem doživela že eno in drugo. Ni vsak supervizor dober in ni vsaka supervizija podpirna. Mora definitivno zajeti tudi čustven vidik, ki se ti ob stresu sproži. Ne gre sam za to da ti poveš nek problem, temveč da dobiš čustveno podporo. Intervizija se mi zdi tudi zelo pomembna, podpora kolegov se mi zdi bistvena. Neke neformalne oblike se mi zdijo podporni sodelavci, na katere se lahko zanesesh, se jim lahko zaupaš. Zelo pomembna stvar je tudi podpora s strani vodstva. Če je na drugi strani sprejemajoč odnos se mi zdi super in prispeva k temu, da se občutek tesnobe in stresa zmanjka. Pogrešam pa eno stvar, ki je v tujini v njih naprednih podjetjih zelo in. Če bi bila jaz vodja kakšne nevladne ali katerekoli organizacije, bi to uvedla. Delo itak moraš oddelati in če si vmes vzameš krajšo pavzo, se meni zdi super. Jaz bi predlagala sobo za sprostitev, kjer maš noter kavč, kjer je tišina in bi se res spočil. V privatnem sektorju imajo srečo, lahko to naredijo, drugje pa žal... če si spočit boš uporabniku lažje dal tisto kar rabi. Starejši kot si, težje sedi, bolijo te noge, rataš bolj tečen zaradi tega. Tako pa se malo sprostiš, spočiješ in potem greš lahko naprej delat z novim elanom. Jaz: »Govoriva o prostoru za regeneracijo?« Ja lahko bi se tako reklo. To po moje nujno rabimo. Pogrešam res, da ni več plačanih programov, ki bi bili namenjeni ozaveščanju negativnih posledic stresa in tudi soočanju s stresom. Predlogi bi bili kakšne meditacije, sprostitvene tehnike, čuječnostne tehnike. S tem bi nadrejeni morali biti bolj seznanjeni. Zdravi zaposleni pomenijo tudi dobre rezultate, in kvalitetno opravljeno delo, to bi se morali zavedati. Nujno bi moral biti nek budget namenjen učenju zaposlenim, kako si naj pomagajo. Moja

malo utopična želja bi tudi bila, da vsi ki delamo v socialnem varstvu imamo zagotovljeno psihoterapijo, strokovno podporo. Saj se ti ob delu z ljudmi sproža ogromno občutkov in travm iz preteklosti in mi, ki delamo z ljudmi, imamo tako ali drugače slabe izkušnje iz preteklosti, ki se jih preslabo zavedamo. Projiciramo svoje nepredelane zadeve iz preteklosti na naše uporabnike.

3. Kaj počnete, da se sprostite oziroma razbremenite? Ste seznanjeni s kakšnimi tehnikami obvladovanja stresa? S katerimi? Kako skrbite zase?

Ena stvar ki jo redno počnem je meditacija, izvajam čuječnostne meditacije. Te meditacije so različne, ene trajajo po eno uro. To se trudim parkrat na teden izvesti te daljše, drugače pa vsak dan krajše, dve-triminutne. Samo diham in se zavedam svojega telesa in vsega, kar je, misli in občutkov in karkoli se pojavlja v meni, v telesu in v okolici. Dobrega dela v socialnem delu si ne predstavljam brez tega, res, ker je obremenitev preveč in naše delo je preveč odgovorno. Mislim, da moramo najprej sami sebe dobro poznati in tudi sebe najprej znati razbremeniti, imeti sprejemajoč odnos, da potem lahko učimo to tudi uporabnike. Potem pa poskušam še z zdravo prehrano, sprehodi, telesna aktivnost, pač da poskrbim, da sem v dobri fizični kondiciji. Pri meni to predstavlja ples, s tem se izrazim in tudi sprostim. Zelo pomembna stvar pri meni so prijatelji, z njimi sem v rednem kontaktu, prijateljice so zelo podpirne. Predebatiram stvari iz strokovnega in osebnega vidika.

4. Kako razumete dolgotrajen stres in njegove posledice?

Zavedam se, da je škodljiv. Sem mnenja da enako škodljiv kot nezdrava prehrana, toksični odnosi. Je taka stvar, ki bi se je morali čim bolj izogibat, ampak kaj, ko je povsod. Od nas je odvisno kako ga kako se z njim soočamo, doživljamo in odpravljamo, tu pa imamo neko moč. Ne moremo vplivati na to ali je ali ni, povsod je stres. Lahko vplivamo na način s katerim se soočamo s stresom. Čuječnost lahko tukaj najbolj pomaga, podpora okolice. Posledice razumem v smislu, da če ne opazimo prvih znakov stresa, vodi v izgorelost. Tisti ljudje ki so izgoreli na tak ali drugačen način ne znajo skrbeti zase, zato pa so izgoreli. Tako da tega bi se morali že od začetka vnaprej zavedati in biti pozorni na prve znake, imamo samo eno zdravje, ko tega skurimo je to to. Stres je uničevalec zdravja. Vodi v hude bolezni, ne samo pretirano utrujenost, depresijo in občutke tesnobe, panike. Ljudje tudi raka dobijo in druga različna obolenja se poslabšajo. Seveda stres ni edini vzrok za opisana stanja, pripomore pa k temu, da zbolimo tam, kjer smo najbolj šibki. Ključno je, da se tega res zavedamo in zato se mi zdi izobraževanje v socialnem delu nujno. Ne takrat, ko smo že utrujeni, preventivno. S čuječnostjo na primer krepimo dober stik s svojim telesom, zato lahko prej opazimo, kaj se znotraj nas dogaja. Stik s telesom je zelo pomemben, če ga nimamo, sploh ne vemo, da smo utrujeni, in se silimo na vse pretege, po domače povedano, prevozimo vse rdeče luči.

5. Bi želeli še kaj dodati v zvezi s temo, o kateri govoriva? Bi želeli kaj izpostaviti?

Pri nas v zahodni kulturi je že na splošno problem, da se telesa ne zavedamo, nismo v stiku z njim, jemljemo ga kot aparat od katerega lahko živimo. Namesto da bi bili do sebe nežni, skrbeli zanj, bili razumevajoči, delamo proti njemu. Delamo preveč. To, da po osmih urah povemo, da je dovolj, si priznamo, da smo utrujeni, je skrb zase. Seveda je tukaj problem v nerazumevanju s strani sodelavcev in nadrejenih. Velika past je, da si v okolju, kjer je čisto normalno, da se dela po deset ur in tudi več. In zakonsko je opredeljen 8 urni delavnik. Gre za sistem, s katerim je nekaj narobe. Sistemu pa ni lahko kontrirati.

8.2 Intervju 2

(socialna delavka zaposlena v programu csd)

1. Kaj vam na delovnem mestu povzroča največ stresa oziroma ob katerih situacijah ga najbolj doživljate?

Največ stresa doživljam pri nekih navidezno neobvladljivih situacijah, ko zmanjka oseb, ki bi bile potrebne, da bi se vso delo opravilo. Najbolj je to opazno pri učni pomoči, otrok je več kot prostovoljec. Ko gre v bistvu za premalo kadra. Zavedam se, da ni dovolj da ti samo številčno urediš, da delo teče, temveč tudi, da delo teče kvalitetno. Velik stres mi predstavlja, kadar se zavedam, da nimamo dovolj kvalitetno usposobljenih ljudi za delo z otroki. Stresne so tudi situacije, kadar pride do takega nasilnega vedenja otrok, ni nujno da je samo fizično. Otroci so mogoče žaljivi, psihično nasilni. To je stres meni, ker me je strah, da ne bom znala obvladati situacije, je umirit in bo šlo na škodo nekoga drugega. Te nepredvidljive situacije so najtežje. Nikoli niti ne veš, kako se bodo odvile in kaj te čaka. Moraš biti vedno na preži. Jaz: »Bi rekli, da je pri vašem delu več takih nepredvidljivih situacij?« Ja, pri mojem delu jih je zelo veliko, vsakodnevno takih situacij. Osebo kot breme jih sicer ne doživljam, ker sem tako naravnana, da vedno poskušam gledati na vse pozitivno. Breme pa je ta nesigurnost, nestabilnost mojega programa, na splošno službe. Ta stres, da se čutim odgovorno, če se zgodi kakšna napaka in nismo na razpis sprejeti. V tistem delu leta je res zelo velik stres in tudi zbolim. Nekaj časa sem še v službi, potem pa grem v bolniško. Se zavedam da to ni samo obstoj moje službe temveč vse pomoči za otroke. To bi mi bilo res grozno, da bi se zgodilo (da bi padli iz razpisa in ne bi bilo več programa). Najhuje je v bistvu ta nestabilnost službe, da je to res iz leta v leto vedno vprašanje, ali bo ali ne bo. Nikoli se ne ve vnaprej, ni občutka varnosti in stabilnosti.

2. Kaj vam je v okviru delovnega okolja, delovnega področja v podporo, v pomoč, da se lažje s temi stresnimi situacijami spoprijemaš? Katere oblike podpore in pomoči, organizirane znotraj delovnega področja, so vam v pomoč, kaj vam pomaga?

Meni je najbolj v pomoč podpora sodelavk in prostovoljcev, ki pridejo, da lahko z njimi podelim stiske. Da se zavedam da imam ob sebi ljudi, ki me razumejo, saj smo tukaj tako naravnani da ne iščemo napak drug pri drugem ampak smo usmerjeni v iskanje rešitev. Torej zelo dobri medosebni odnosi, to je ključno, mi najbolj pomaga, da dosti lažje grem skozi stresne situacije. Pri samem delu pa mi je največ zadovoljstvo uporabnikov. Predvsem zadovoljstvo otrok me napolni. Imamo supervizijo redno enkrat mesečno, ki mi zelo veliko pomaga. Zelo fajn pa bi mi bilo, če bi imela eno osebo, na katero bi se lahko obrnila, ko sem soočena z nekimi res težjimi občutki, kako odreagirati za zaščito kakšnega otroka. Ko moram presojeti kaj narediti. Ko se zavedam, da moja odločitev dejansko vpliva na celotno življenje osebe, takrat bi mi bilo fajn, če bi imeli neko osebo, zunanjo, ki nima veze s programom, da bi lahko z njo podelila svoje stiske. Tukaj mislim predvsem na strokovni, profesionalni vidik, kadar gre za fazo odločanja. Kot neke vrste supervizor, ki je dosegljiv za takšne strokovne situacije. Na superviziji predvsem delam na odlaganju odgovornosti, kar je meni najtežje, saj imam občutek, da sem za vse odgovorna, čeprav teoretično vem da nisem, v sebi not pa me to vseeno muči in naša supervizorka je super v tem, da me hitro postavi na realna tla. Konfrontira me s situacijo in s tem kaj je moj dolet, kje so moje meje. Sedaj se učim, da teh mej ne prestopam, jaz zelo hitro v svojo škodo te meje prestopam in ona mi pomaga, da me realno postavi na tla. Ne, to ni pomoč, ko ti prestopiš svojo mejo, prestopiš tudi mejo drugega in greš v njegovo mejo, kar pa njemu v bistvu odvzema moč. Učim se stopiti do meje, kamor sega moje strokovno področje, vse ostalo pa je del odgovornosti, ki ga nosi uporabnik. Da ne prevzemam vsega na svoja pleča. Pa večkrat imamo tudi organizirana izobraževanja, da poglobimo ali obnovimo svoje znanje.

3. Kaj počnete, da se razbremenite, sprostite? Kako skrbite zase, kako pomagata sami sebi, da lažje predate te občutke, ki se vam porajajo?

Sem zelo športen tip, 3x na teden hodim na Pohorje, najbolj mi pomaga gibanje, sedaj hodim še 3x na teden plavat. Med tem plavanjem jaz vse analiziram, predelam, potem mi je boljše, sedaj pa sem se vključila tudi na hipnoterapijo, to sem bila sedaj dvakrat, je nekaj novega, tako da to pa še ne vem kako bo name vplivalo.

Najbolj mi pomaga šport, gibanje za sprostitev. Meditacije, dihalne tehnike, poznam, ampak meni to ni fajn, ni mi blizu. Najboljša psihoterapija je meni šport, gibanje. Najbolje v naravi.

4. Kako razumete posledice dolgotrajnega stresa? Menite, da imajo kak vpliv na posameznika; če lahko prosim malo pokomentirate?

Imam že 25 let delovne dobe in vedno sem delala v timske duhu, tako da morem reči, da se meni zdijo posledice stresa zelo zahrbtni, saj se jih delavci sploh ne zavedamo. Neka psihosomatika (glavoboli, bolečine v želodcu, stiskanje v prsnem košu, težko dihanje, bolečine v prsni koši). Kolegi, ki jih jaz poznam in tudi jaz te težave zanikamo, te zdravstvene težave in čez čas lahko zaradi tega resno zbolimo. Psihično se lahko čisto streš, ne vidiš več izhoda, vidiš, da nisi več sposoben nič narediti, tako v službi kot doma. Mislim, da so psihične in fizične bolezni lahko posledica dolgotrajnega stresa in vodijo v pravo bolezen, če se ne naučimo napetosti sproščati. Dokler ni stanje zelo hudo, se tega sploh ne zavedamo. Mislim, da tudi ni zares prave podpore, ki bi jo ljudje, ki delajo na težjih področjih, potrebovali. Tudi ni zaželeno, da priznaš, da imaš neke težave, da si na nekem področju šibek in da ti kak primer ne gre in da enostavno ne zmoreš. Bolj prevladuje miselnost, da si ti strokovni delavec, in da moraš, da moraš bit močan, moraš bit sposoben. Neko »jamranje« ni na mestu. Ni prave psihološke podpore. Moje dosedanje izkušnje so takšne, da do sedaj ni bilo vodilnega kadra, ki bi to razumel, da gre res za zahtevna delovnega področja, kjer so velike psihične obremenitve in tudi fizične, mislim, da je premalo podpore. Splošno in organizacijsko ni zaželeno govoriti preveč o potrebni pomoči, saj se ne gleda kot na pomembne vidike, ki jih je potrebno razreševati in se o njih pogovarjati. Ne poznam nobene preventive na tem področju, ki bi se mi zdela nujno potrebna. Na našem csd-ju je sicer zdaj nek projekt za zdravje, ki se bolj nanaša na šport, smučarska karta, karta za plavanje, odbojka..., vidim pa, da so ljudje tako odtujeni, da nad športnimi aktivnostmi niso navdušeni. Manjka individualna podpora, premalo je podpore na čustvenem vidiku. In več bi bilo potrebno delati na povezovanju med seboj.

5. Bi želeli še kaj dodati v zvezi s temo, o kateri govoriva?

Rada bi opozorila na to, predvsem ministrstvo, saj od tam vse pride, da bi tam razumeli, da vsi ki delamo na teh področjih pri delu z osebami, ki imajo psihosocialne težave, da je to zelo naporno, da smo tudi mi samo ljudje in da bi morali poskrbeti in zagotoviti psihološko podporo vsem, ki delamo na teh področjih. Da bi imel nekoga, na katerega bi se res lahko obrnil, predvsem takrat, kadar doživljaš stisko. Žal se vedno zalomi vse pri denarju. Potrebna bi bila sistemska sprememba in tudi sprememba miselnosti oziroma zavedanja. Ne jamraj, delaj, enim je še hujše. To prevladuje. In potem so ljudje tiho in pregoriijo. Mislim, da je to zelo žalostno, da 30 let delaš v socialni in na koncu ti pregoriš, si na dnu in potem ti rabiš pomoč. Zakaj mora do tega priti, ko pa bi lahko prej poskrbeli, da bi bilo ljudem lažje. Ne tretira se nas kot osebe, na katere te situacije s katerimi smo obkroženi, vplivajo. Tema se mi zdi aktualna, o njej se skoraj nič ne govori pa bi bilo potrebno, predvsem v tem smislu preventive. Morda ne bi bilo slabo, da bi mi, ki delamo na teh področjih zamenjali delovno področje na vsakih 5 let. To je mislim da bil že neka zakonski predlog, ne spomnim se sedaj več točno. Meni se to ne zdi slabo. Tako bi se razbremenili, saj bi fokus usmerjali v drugo delovno področje in bi si lahko malo oddahnili od ta hudih zgodb. Ko sem delala na področju spolnih zlorab mi je bilo najtežje, včasih po cel teden nisem spala. Potem pa sem bila v službi utrujena. Je pa spet res to odvisno, kak človek si. Enim bi predstavljalo stres, tistim ki niso toliko prilagodljivi. To bi se najlažje uvedlo znotraj csd-jev. V programih je pa to dosti težje, ogromno je zakonodaje in specifik dela, ki jih je potrebno poznati. Spremenila bi tudi to, da bi vsak v pomagajočem poklicu bil deležen psihoterapije. Vem, da se vedno zatakne pri denarju, ker ni dovolj sredstev. Vendar bi jih za to morali zagotoviti.

8.3 Intervju 3

(socialna delavka zaposlena v domu za stare)

1. Kaj vam na delovnem mestu povzroča največ stresa? Katere so tiste situacije, ki jih doživljate kot najbolj stresne?

Najbolj stresne situacije doživljam pri delu s svojci starega človeka. Saj imajo drugačne zahteve, potrebe, kot star človek. Včasih imajo tudi zahteve, ki so v okviru doma kot institucije nerešljive. Delo s svojci je najtežji izziv v domu, saj imajo svoja pričakovanja, da boš vedno na razpolago, da jim boš dal vse možne informacije, ki segajo že čisto v druga področja, pričakujejo da boš reševal vse druge težave, težave iz zpiza, druge finančne težave. Prelagajo to odgovornost, ki bi jo morali sami prevzeti na socialno službo. Menijo, da je vse delo socialne službe v domu, kot je npr. oddajanje vloge na csd za oprostitev plačila ali vloga za dodatek za pomoč in postrežbo. Tak primer je tudi oddaja vloge za v dom, ki jo prinesejo in potem pričakujejo od tebe, da boš to vlogo poslal še na vse ostale okoliške domove. To je zelo veliko dodatnega administrativnega dela in ti se zavedaš, da ima svojec sam sposobnosti in zmožnosti, da bi to delo opravil sam. Izjema so seveda svojci, ki jih vidiš, da so v stiski, veš, da nima doma potrebne tehnologije, takšnim z veseljem pomagamo. Najtežje mi je dodatno pomagati tistim, ki so zmožni zadeve urediti sami in samo prelajajo odgovornost in obešajo krivdo na neko strokovno osebo. Govorim o nalogah, ki niti ne spadajo v ta okvir zadolžitve, jih seveda opravimo, ampak zavzamejo veliko časa. In to me najbolj izčrpa. Svojci s svojimi zahtevami, ki od nas pričakujejo različne stvari ki jih niti ne moreš izpolniti, tudi če bi jih rad, saj v okviru delovnega časa ne zmoreš toliko. Saj je vedno več časa namenjenega administraciji in manj časa za ljudi. Za vsako odločitev, za vsako akcijo stoji en akt, ki ga moraš pregledati, pripraviti, čeprav bi bilo seveda najboljši, da bi mi kot socialni delavci imeli več časa za direktno delo s stanovalci doma. S tem bi se tudi zmanjšal stres.

2. Kaj vam na delovnem mestu v okviru delovnega okolja pomaga, da se s stresom lažje spoprijemate? Katere oblike podpore, organizirane znotraj delovnega področja, so vam najbolj v pomoč? Ali v okviru delovnega okolja pogrešate kakšno obliko podpore, če da, katero? Kaj bi si še želeli?

Če se pojavijo strokovne dileme glede ravnanja, si tukaj medsebojno pomagamo, najprej socialni delavci med seboj. Zdaj sva trenutno dve, ki si medsebojno najbolj pomagava, ona ima že veliko let delovnih izkušenj, tako da največ razrešujem na ta način in pa tudi znotraj celotnega tima, torej z drugimi raznolikimi profili – delovnim terapevtom, fizioterapevtom, vodjo zdravstvene službe, skupaj razrešujemo dileme s pogovorom predvsem zjutraj na sestankih in enkrat na teden z razširjenim timskim sestankom, kjer še je vodja celotne zdravstvene hiše in strokovna vodja, ki je po izobrazbi tudi socialna delavka. Večje dileme vedno razrešujemo skupaj, če gre za kaj večjega, se vključi še direktor doma, če je to potrebno. Jaz o tem najprej spregovorim s sodelavko in sproti, hitro razrešim te čustvene dileme in pritisk najprej sama s sabo. V podporo mi je tudi partner. Iz vsake take situacije, ki me je pretresla se nekaj naučim in od tistega odstopim in tako se osebno in tudi strokovno spremenim, oblikujem in preoblikujem. To mi pomaga da osebno in strokovno rastem. Na tak način sem tudi drugačen človek, drugačna oseba. Stiske, ki se pojavljajo na delovnem mestu tudi rešujem s tem, da se napolnim s pozitivno energijo ob kakih drugih aktivnostih, ki pa nam dajo pozitiven feedback. Jaz še imam jogo smeha, skupino starih ljudi za samopomoč, nemški bralni krožek, aktivnosti ki izvirajo iz potreb stanovalcev in to mi da vedno znova nov zagon, ko vidim, da sem jim lahko pomagala. Jaz te negativne odzive ali dileme, ki so me spravile v stisko nekako prebrodim s pomočjo drugih feedbackov, ki jih je veliko s strani stanovalcev in svojcev. Ukvarjam se športom, hodim v naravo, družim se z živalmi. Sproti razrešujem kar je potrebno s pogovorom in sama s sabo. Sama se zamislim, kaj bi lahko sama bolje naredila in se z vsako situacijo učim, da bi bila čim boljše in tudi da me situacije, ki so me nekdaj pretresle, da me več ne. Imamo tudi intervizijo in supervizijo, tako da podpora je na voljo in mi ne manjka ničesar. Organizacija zame dobro skrbi in nudi podporo. Imamo tudi izobraževanja vezana na aktualne tematike. Vodje so vedno pripravljene za individualen pogovor, če bi to bilo potrebno. To samo po sebi daje nek boljši občutek. Je odprtost tima in kolektiva in tudi sama sem takšna, da vse stiske sproti razrešimo.

3. Obvladovanje stresa na ravni posameznika

Kaj počnete, da se sprostite oziroma razbremenite? Ste seznanjeni s kakšnimi tehnikami obvladovanja stresa? S katerimi? Kako skrbite zase?

Na začetku leta se spomnim kako sem bila utrujena, kadar nisem skrbela zase, samo malo, kakšen rekreativni sprehod, 2 na teden. Zelo malo sem se ukvarjala s športom in sem tudi opazila v službi, da sem bila manj sposobna, manj stvari sem lahko naredila, hitro sem se utrudila. Potem sem se odločila, da bo potrebno spremeniti dinamiko dneva in sem začela 3-4x na teden obiskovati fitnes in potem še doma rekreativno se sprehajati. S fantom greva predvsem za vikend v hribe. Začela sem spreminjati svoj življenjski slog, se začela tudi bolj zdravo prehranjevati. Lažje opravim stvari in sem v službi bolj aktivna kot prej, ko nisem bila toliko športno aktivna, čeprav je urnik bolj poln. Fizična pripravljenost se mi zdi nujna za dobro psihično pripravljenost, da lažje prenesemo te strese in tudi mogoče da nam kakšna stvar, ki nam je prej bila stresna, sedaj ni več. Skrb za sebe je zelo pomembna, zagotovo omogoči lažje opravljanje dela. Bi rekla, da smo v vseh aktivnostih bolj agilni, sposobni. Do sedaj še tudi nisem zbolela, tako da bi rekla, da sem na izzive dobro pripravljena in jih tudi lahko več prenesem. Res to povežem s fizično aktivnostjo. Pomembni so mi tudi druženje z bližnjimi in s partnerjem, to me vedno znova napolni in omogoča elan za delo. To mi predstavlja obliko sprostitev.

4. Kako razumete dolgotrajen stres in njegove posledice?

Zagotovo dolgotrajni stres povzroča stisko najprej v samem sebi, ker se borimo s časom, če bomo uspeli narediti stvari v danih rokih, začnemo se boriti sami s sabo, saj je na drugi strani uporabnik, za katerega bi morali poskrbeti, pa nismo uspeli, čutimo se odgovorne, vse temelji na vzajemnem sodelovanju, če ti česa ne opraviš ima posledico tudi za sodelavca, svojci čakajo in pritiskajo nate in tako si lahko razpet med več front. To se kaj hitro zgodi, saj je veliko administracije, ko pridejo tekoče zadeve, svojci pridejo po informacije, zelo veliko je pogovorov in to seveda moraš vse opraviti in potem ti zmanjka časa, ostajaš zadaj z vso dokumentacijo (premembe, sprejemi, odhodi domov) in to je stresno. Vendar, koliko naredim tisti dan, naredim, ostalo preložim na drugi dan in se seveda trudim takrat narediti. Zavedam se, da vsega ne zmorem, tudi kar si zadam sama. Naučila sem se, da se spravim v manjšo stisko, če uporabniku rečem *»Glejte, bom naredila to za vas kar je potrebno, vendar vam ne morem točno obljubiti, kdaj bom uspela«*. Včasih sem vse obljubila takoj in potem videla, da mi ni uspelo, kar mi je povzročalo stisko, še doma sem o tem razmišljala. Sedaj več nič tako ne obljubljam in smo na koncu vsi bolj zadovoljni. Je pa stres definitivno prisoten, predvsem zaradi vseh rokov in časovnega pritiska ali pa zaradi situacij, ki te osebno prizadenejo, saj je veliko tudi takšnih, ki jih ne moreš pričakovati. Če si dolgo pod temi pritiski se ti zagotovo pozna da sam čutiš, da si utrujen, imaš občutek, da ne zmoreš več. Potem vztrajaš, si ne vzameš počitka in sledi padec imunskega sistema. Par dni odležiš in greš spet delat in če se ta vzorec nadaljuje, se čez čas sigurno pojavi kakšna druga bolezen. Jaz se tega zavedam in sem si rekla- delat moraš najmanj 40 let, jaz sem zdaj vesela da sedaj lahko delam, lahko hodim, lahko vozim avto, lahko sem kar želim bit, lahko grem plezat, lahko se družim z živalmi. Vsak dan znova sama pri sebi razčistim, kje so moje meje, da jih poznam, da ne grem čez te meje, hkrati pa še vedno delam kakovostno za uporabnika in svojce in ostale stvari kot socialna delavka. Zaradi stresa smo lahko tako obremenjeni da čez čas nekdo dela samo za krajši delovni čas ali pa tudi sploh ni več zmožen. V redu je, da se tega zavedamo in poizkusimo sami pri sebi razčistiti svoje meje. Pomembno je tudi poudariti, da se stres prenaša potem tudi domov, med družino, partnerja, med prijatelje. Zaradi te napetosti trpijo tudi naši socialni odnosi probleme nezavedno prenašamo med naše odnose in tako trpimo mi in še naši bližnji, kar se mi zdi še hujše. Zaradi tega se sama trudim čim bolj sprostiti in se doma oddaljiti od službe, saj bo me tam vse počakalo. Vsak si naj naloži toliko, kolikor si lahko. Sedaj si že priznam, kadar česa ne bom zmogla. Ne moremo vedno biti 100 ali 120%. Potrebno se je znati umiriti, da bomo lahko še naprej delali kakovostno in učinkovito.

5. Ali bi še karkoli dodali v zvezi s temo, o kateri govoriva? Bi želeli kaj izpostaviti?

Ja, zelo se mi zdi pomembno, da kot socialni delavci znamo slišati uporabnike. Tako si lahko že zmanjšamo stres. Največ pozitivne energije bomo prejeli, če poslušamo njihove želje, potrebe, delamo tisto kar si oni želijo. Kar je v naši moči, seveda. Če sami načrtujemo aktivnosti in ljudi privabimo bodo seveda prišli, ampak jaz verjamem da ne bo toliko pozitivnega feedbacka, saj ni izviralo iz njih. Tako da včasih sami

oblikujemo preveč aktivnosti, ki niti niso toliko potrebne, nam pa so vzele čas in energijo. Bolj učinkovito bi bilo, če bi najprej poslušali njihove želje in odgovorili na njihove potrebe. Tako bi tudi sebi olajšali delo. Pred tem delovnim mestom sem bila na centru za pomoč na domu, kjer mi je bilo delo težje opravljati. Če bi me takrat intervjuvali, bi kaj drugače odgovorila. Tako da je potrebno povedati, da se stresne obremenitve razlikujejo glede na delovno področje, na katerem smo in tudi kak karakter smo, kako kaj doživljamo.

8.4 Intervju 4

(socialna delavka zaposlena na osnovni šoli)

1. Kaj vam na delovnem mestu povzroča največ stresa? Katere so tiste situacije, ki jih doživljate kot najbolj stresne?

Najbolj obremenjujoče situacije so, kadar prihajajo učenci z dodatnimi stiskami od doma. Kadar so doma družinske situacije in je potrebno vključiti CSD, ali policijo v primerih nasilja, vključiti vse akterje, ki bi otroku lahko pomagali. Kadar gre za težje in obsežnejše primere, to me tudi vedno osebno najbolj prizadene, kot človeka, te hude zgodbe, hude stiske (nasilje, zloraba otroka). Ko se pogovarjam z otrokom iz prvega razreda, kako to, da ni naspan in pove, da sta se ati in mami prepirala celo noč in da mama pije. In potem mi še pove, ona vam tega tak ne bo priznala. In to tak majhen otrok vse ve. To, take zgodbe so tiste najtežje. In tega se potem z leti sicer navadiš. Ko sem jaz začela delat sem se prvo leto vedno jokala. Je moj mož rekel, da tako pa to ne bo šlo. Potem kasneje pa sem se naučila, da ko se peljem iz službe domov lepo prediham in predelam vse kar je bilo v službi. Da ne nosim več tega domov, sicer obremenjujem tudi družino.

2. Kaj vam na delovnem mestu v okviru delovnega okolja pomaga, da se s stresom lažje spoprijemate? Katere oblike podpore, organizirane znotraj delovnega področja, so vam najbolj v pomoč? Ali v okviru delovnega okolja pogrešate kakšno obliko podpore, če da, katero? Kaj bi si še želeli?

Najbolj se zanesem na sebe in na svoje znanje. Imam pa to srečo, da sta pri nas zaposleni tudi psihologinja in dve pedagoginji, s katerima se lahko vedno posvetujem. Vsakodnevno imamo možnost intervizije in interdisciplinarnih posvetov, ko je potrebno. Vedno se lahko posvetujemo, odločitve ki se tičejo socialnega dela pa sprejemam sama. Zraven tega je ravnatelj tisti, ki mi pri delu pusti proste roke, da lahko načrtujem delo kot si sama želim in tako lahko iz svoje stroke ven delujem tako kot moram. Imam srečo, da se v moje delo nihče ne vmešava in tako sem lahko samostojna koliko je možno. To je moja največja prednost, da se na področje moje stroke ne posega. Sicer pa kot sem rekla, zelo se zanesem na sebe in neke dodatne podore ne potrebujem. Res pa je, da bi kot mlada na novo zaposlena potrebovala nekoga, ki bi prišel recimo iz zavoda za šolstvo in bi podal neke smernice. Ko ti prideš ven iz šole ne veš nič, tam nisi naučen kako boš delal. Takrat sem bila res zgubljena. Nisi pripravljen na vse obremenitve, ki te čakajo. Zapomnila sem si besede Stritiha: Rajši včasih naredite manj kot pa preveč. Jaz sem zadovoljna, da lahko delam, kar rada delam. To je najpomembnejše. Sem pa tudi tak karatker za to delo. Nikoli ne bi menjala delovnega področja, na csd-ju ne bi zdržala. Tukaj mi je fajn, dobro se počutim. V preteklosti sem hodila na osebnostno rast k znanemu psihoterapevtu. Imeli smo srečanja 2x po 3 dni. In supervizije. To so pomembne podpore sploh na začetku, da se lažje navadiš na delo. Pomembno je imeti mejo, koliko se osebno vpletemo ali angažiramo za stvari. Počasi grem v penzijo pa bi rekla, da sem komaj zdaj dobila tisto pravo mero. Kaj mi pa najbolj pomaga, da dobim nov zagon pa so nasmehi na obrazih otrok, tisto zadovoljstvo, ki ga čutim, ko nekomu pomagam. To mi daje moč. Jaz dam največ kar lahko, svoje najboljše osebnostne in strokovne lastnosti ponudim človeku, če pa on tega ne sprejme pa jaz nisem za to kriva, pomagaš, on pa vzame tisto kar želi. Osebno ne smeš jemati stvari, saj te lahko dotolčejo. To pride z leti, da doživiš izkušnje in si potem vedno bolj opolnomočen.

3. Kaj počnete, da se sprostite oziroma razbremenite? Ste seznanjeni s kakšnimi tehnikami obvladovanja stresa? S katerimi? Kako skrbite zase?

Uvedla sem jogo. Z leti ko imaš že izkušnje, ki ti pomagajo pa postane bolj naporno saj si bolj utrujen in tudi fizično telo je drugačno. Rabiš malo več počitka in joga je super. Te napolni in spočije hkrati. Meditacija je sploh super, pomaga mi za cel teden. Nujno je nekam hoditi, se gibati in poskrbeti zase. Vsak socialni delavec bi si moral sam poiskati tehniko, način s katerim bo stres obvladoval. To je nujno v našem poklicu. Pritiski so res vedno večji, ta neoliberalizem, se nam slabo piše. To se vidi tudi preko otrok, oni nam vse kažejo. Bolj so nemirni, razdražljivi. V višjih razredih pa jim je velikokrat vseeno, ne vidijo perspektive, ker je družben okvir tak, da ne daje nekih obetov za prihodnost. Kažejo, da je svet na nek način ponorel, in sicer, na nek način so med sabo bolj tekmovalni, vidi se jim, da starši nimajo več časa za njih. Saj vedno več delajo, otroci pa so vedno več na računalnikih ali telefonih.

4. Kako razumete dolgotrajen stres in njegove posledice?

Človek je zaradi stresa bolj nagnjen k boleznim, tudi težjim. Na telesu se psiha pozna, tako da do kroničnih bolezni zagotovo lahko pride zaradi stresa. Poznam veliko kolegic, ki so zbolele, k čemur je sigurno pripomogel kronični stres. Najbolj pomembno je, da pravočasno prepoznamo, kaj se z nami dogaja in da sproti delamo na sebi in obvladujemo, kar se nam dogaja. Dostikrat prepozno reagiramo in začnemo razmišljat, kje se je zalomilo, ko se že zelo slabo počutimo. Najbolj pomembna je preventiva, zdi se mi nujno, da bi se nas že prej pripravilo na to. Dobro bi bilo, da bi imeli izobraževanja na temo obvladovanja stresa, jaz bi pa to uvedla že na fakulteti v okviru študija. Sedaj ko razmišljam bi rekla, da bi bil celo lahko samostojen predmet, meni se zdi da potreben. Da bi se vsak naučil kakšne tehnike sproščanja, strategij.

5. Ali bi še karkoli dodali v zvezi s temo, o kateri govoriva?

Menim, da je poklic socialnega delavca izredno izpostavljen stresu, saj se človeka dotakne res celostno, iz vseh vidikov. O tem bi bilo potrebno govoriti še preden nastopimo na delovno mesto, da se lahko zaščitimo. Tako kot ljudje preden se poročijo, bi morali nekaj vedeti o svojih vlogah, v katere se spuščajo, sami sebe poznati.