

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Univerza
v Ljubljani Fakulteta
za socialno delo



DIPLOMSKA NALOGA

**STRES IN IZGORELOST ZAPOSLENIH NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO NA
PODROČJU UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV**

Tea Koren

Ljubljana, 2018

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**STRES IN IZGORELOST ZAPOSLENIH NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO NA
PODROČJU UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV**

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Tea Koren

Ljubljana, 2018

Zahvala

Hvala mentorici doc. dr. Bojani Mesec za vso pomoč in potrebne informacije, ki sem jih potrebovala.

Hvala staršem, možu ter ostalim pomembnim drugim za podporo in vso potrpežljivost.

Hvala tudi vsem strokovnim delavcem za čas, ki so si ga vzeli za izpolnjevanje anket in mi omogočili raziskovanje.

Stori, kar moreš, s tem, kar imaš, in tam, kjer si.

Theodore Roosevelt

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Tea Koren, vpisana na Fakulteto za socialno delo v štud. letu 2016/2017 kot redna študentka izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom Stres in izgorelost zaposlenih na centrih za socialno delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorice doc. dr. Bojane Mesec.

Datum: 05.06.2018

Podpis:

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Tea Koren

Naslov: Stres in izgorelost zaposlenih na centrih za socialno delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev

Kraj: Ljubljana

Leto: 2018

Število strani: 72

Število grafov: 12

Število tabel: 10

Število prilog: 1

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Ključni pojmi: stres, izgorelost, center za socialno delo, uveljavljanje pravic iz javnih sredstev.

Povzetek: V teoretičnem delu diplomske naloge opredelim in definiram stres ter opišem tudi njegove simptome in povzročitelje. Nato prav tako opredelim ter definiram pojav izgorelosti, kjer jo povežem tudi s socialnimi delavci in delavkami. Opišem tudi telesne in duševne vzroke izgorelosti ter svetujem, kako se je rešiti. Opišem še delovanje področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na centrih za socialno delo ter naštejem različne pravice, ki so omogočene.

V empiričnem delu diplomske naloge pa raziščem povezave med stresom in izgorelostjo ter spolom anketirancev, starostjo, delovno dobo, področjem dela ter raziščem, kolikšen delež anketirancev je deležen pomoči v primeru stiske na delovnem mestu in preverim pomembnost fizičnih in psihičnih dejavnikov stresa in izgorelosti.

Title: Stress and burnout of employees in the field of enforcement of public funds at social work centers

Descriptors: stress, burnout, social work center, enforcement of public funds.

Abstract: In the beginning of my diploma I define stress and describe its symptoms and the causes for it. I also define the term burnout, which I connect to social workers. I describe physical and psychological causes and advise on how to get rid of it. Also I describe the

functioning of the field of enforcement of public funds at social work centers and list the different rights, which are enabled.

In the empirical part of the diploma I reaserch the links between stress and burnout with the sex of respondents, their age, years of service, work fields and I also reaserch what amount of respondents get help in case of distress at work. I also reaserch the importance of physical and psychological factors of burnout.

Predgovor

Danes je stres pogost pojav v naših vsakdanjkih, s katerim smo se prisiljeni spoprijemati ter ga bolj ali manj uspešno premagovati. Težko se mu namreč izmaknemo in večina nas je vseh deležna njegovega vpliva. Prav tako pa se je tudi izgorelost pokazala kot pogosta v našem svetu, čeprav je mnogo ljudi še vedno ne upošteva kot pravo bolezen. Pojavlja se predvsem zaradi službenih obveznosti, ki so vedno bolj zahtevne, pa tudi zaradi drugih vzrokov. Za spoprijemanje s težavami, ki nastopijo ob stresu in izgorelosti, pa moramo biti primerno osveščeni, da vemo, kako lahko najlažje težave odpravimo. Prav tako pa to znanje pomaga tudi pri samem preprečevanju nastopa izgorelosti, četudi se stresu ne da povsem ubežati. Vsi ti napotki nam pomagajo, da lažje shajamo z vsemi stresnimi okoliščinami, ki nam jih življenje nameni.

Socialno delo in stres ter izgorelost so močno povezani med seboj. Socialni delavci in delavke so osebe, ki s pomočjo svoje profesije poskušajo omogočiti čim boljše pogoje vsem svojim uporabnikom ter jih podpirati na njihovi življenjski poti. Svoje delo so posvetili pomoči drugim, s čimer izpolnjujejo tako uporabnike kot sebe v najrazličnejših pogledih. Del njihove profesije pa zavzema stres ter izgorelost, saj sta tudi to področji, na katerih pomagajo uporabnikom. Zaradi tega morajo tudi imeti neko znanje o tem, ki ga lahko posredujejo uporabnikom ter skupaj z njimi načrtujejo pot v življenje brez stresa ter v premagovanje izgorelosti. Vendar pa so socialni delavci in delavke tudi sami podvrženi hudemu stresu. Socialno delo je namreč eden izmed najbolj izgorelosti podvrženih poklicev. Vse to delo z ljudmi ter nudenje opore in pomoči drugim močno vpliva na socialne delavce in delavke, ki lahko pridejo do trenutka, ko dela preprosto ne zmorejo več. Tako so popolnoma izčrpani in se svojemu delu ne morejo več posvetiti, če pa se še lahko, te storitve zagotovo niso več kakovostne. V takšnih primerih je seveda nujen počitek, dopust z dela ter obnovitev delavčeve osebnosti, ki se je morda v tem procesu izgubila. Tudi oni morajo v takšnih primerih poiskati profesionalno pomoč, saj se izgorelosti ni možno preprosto otresti. Za novo pripravljenost na delo lahko mine tudi nekaj časa, preden si oseba popolnoma opomore in zmore spet zavzeti svoje mesto v poklicu in lahko zopet nudi pomoč ostalim. Najpomembneje pri vsem tem je, da se socialni delavci in delavke zavedajo, kolikšna možnost je, da izgorelost doleti tudi njih in jo znajo pri sebi prepoznati in ukrepati pravočasno. Pomembna pa je tudi preventiva, saj se lahko z njo zaščitijo pred mnogimi

nevšečnostmi ter lahko normalno nadaljujejo delo kljub kakšnim obdobjem povečanega stresa.

Na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev sem se osredotočala predvsem iz razloga, ker sem veliko časa na praksi spoznavala ravno to področje in sem dobila občutek, da se stres socialnih delavk in delavcev na teh področjih ne upošteva tako močno kot pri socialnih delavcih na ostalih področjih, ker naj bi bilo delo manj naporno. Do tega problema sem prišla preko pogovora s socialnim delavcem, ki dela na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Z raziskavo pa sem preverila, v kolikšni meri so socialni delavci na omenjenem področju res deležni stresa in izgorelosti.

Moje diplomsko delo sestavljata dva dela. Prvi je teoretični del, v katerem sem opisovala značilnosti stresa in izgorelosti ter proučevala, kako se jih ubraniti in jih preprečiti. Povzela pa sem tudi delo področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. V drugem, empiričnem delu pa sem opisala potek in rezultate izvedene raziskave na različnih centrih za socialno delo.

Vsebina

1. STRES	17
1.1. DEFINICIJA STRESA	17
1.2. VRSTE STRESA	18
1.2.1. KRATKOTRAJNI IN DOLGOTRAJNI STRES	18
1.2.2. ENDOGENI IN EKSOGENI STRES	19
1.2.3. EUSTRES IN DISTRES	19
1.3. DELOVANJE STRESA	21
1.4. SIMPTOMI STRESA	23
1.4.1. FIZIČNI SIMPTOMI	23
1.4.2. PSIHIČNI SIMPTOMI	24
1.4.3. VEDENJSKE POSLEDICE	26
1.5. NAJPOGOSTEJŠI POVZROČITELJI STRESA	27
1.5.1. OBVLADOVANJE IN PREPREČEVANJE STRESA	29
2. IZGORELOST	34
2.1. ZNAČILNOSTI IZGORELOSTI	34
2.1.1. MERJENJE IZGORELOSTI	34
2.1.2. DEFINICIJE IZGORELOSTI	34
2.1.3. ZNAČILNOSTI IZGORELOSTI IN POVEZAVA S SOCIALNIM DELOM	35
2.2. STOPNJE IZGOREVANJA	36
2.3. TELESNI VZROKI IZGORELOSTI	37
2.4. DUŠEVNI VZROKI IZGORELOSTI	38
2.5. POŽIVILA IN ZDRAVILA	40
2.6. REŠITEV IZ IZGORELOSTI	40
2.6.1. ZDRAVA PREHRANA	41
2.6.2. GIBANJE IN POČITEK	41
2.6.3. TEHNIKE SPROŠČANJA	42
3. PODROČJE UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO	43
4. PREGLED PROBLEMATIKE	46
5. POSTAVITEV PROBLEMA	47
5.1. KLJUČNI POJMI	47

5.2.	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	48
5.3.	HIPOTEZE.....	48
6.	METODOLOGIJA	49
6.1.	VRSTA RAZISKAVE	49
6.2.	SPREMENLJIVKE, INDIKATORJI IN MODALITETE	49
6.2.1.	NEODVISNE SPREMENLJIVKE.....	49
6.2.2.	ODVISNE SPREMENLJIVKE	50
6.3.	MERSKI INSTRUMENT	50
6.4.	OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA.....	51
6.5.	METODA ZBIRANJA PODATKOV	51
6.6.	OBDELAVA GRADIVA.....	51
7.	REZULTATI	52
7.1.	PREGLED PO VPRAŠANJIH	52
7.1.1.	SPOL.....	52
7.1.2.	STAROST	53
7.1.3.	DELOVNA DOBA.....	54
7.1.4.	PODROČJE DELA	55
7.1.5.	MERJENJE STRESA IN IZGORELOSTI	57
7.2.	PREVERJANJE HIPOTEZ.....	65
7.2.1.	H ₁ : Ženske so bolj podvržene stresu in izgorelosti kot moški.	65
7.2.2.	H ₂ : Tisti socialni delavci in delavke, ki imajo delovno dobo daljšo od 20 let, so manj podvrženi stresu in izgorelosti kot tisti, ki imajo krajšo delovno dobo.	66
7.2.3.	H ₃ : Mlajši socialni delavci in delavke od 40 let doživljajo več stresa in izgorelosti pri delu kot starejši.	66
7.2.4.	H ₄ : Socialne delavke in delavci na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev doživljajo več stresa in izgorelosti kot socialne delavke in delavci na ostalih področjih.	67
7.2.5.	H ₅ : Več kot 60 % anketirancev je vedno ali pogosto deležnih pomoči v primeru stiske s strani sodelavcev in/ali nadrejenih.....	68
7.2.6.	H ₆ : Tisti anketiranci, ki so označili doživljanje več fizičnih simptomov izgorelosti, imajo tudi večjo končno oceno izgorelosti.....	69
7.2.7.	H ₇ : Tisti anketiranci, ki so označili doživljanje več psihičnih simptomov izgorelosti, imajo tudi večjo končno oceno izgorelosti.....	69

8.	RAZPRAVA	70
9.	SKLEPI	73
10.	PREDLOGI.....	74
11.	LITERATURA	75
12.	PRILOGE	77
12.1.	VPRAŠALNIK.....	77

Kazalo tabel

Tabela 1: Stres in izgorelost v primerjavi s spolom anketirancev	65
Tabela 2: Izračuni za preverjanje H1	65
Tabela 3: Stres in izgorelost v primerjavi z delovno dobo anketirancev	66
Tabela 4: Izračuni za preverjanje H2	66
Tabela 5: Stres in izgorelost v primerjavi s starostjo anketirancev	66
Tabela 6: Izračuni za preverjanje H3	66
Tabela 7: Stres in izgorelost v primerjavi s področji dela anketirancev	67
Tabela 8: Izračuni za preverjanje H4	67
Tabela 9: Vrednosti Spearmanovega koeficienta korelacije	69
Tabela 10: Vrednosti Spearmanovega koeficienta korelacije	69

Kazalo grafov

Graf 1: Prikaz anketirancev glede na spol	52
Graf 2: Prikaz anketirancev glede na starost	53
Graf 3: Prikaz anketirancev glede na delovno dobo.....	54
Graf 4: Prikaz anketirancev glede na področje dela.....	55
Graf 5: Prikaz anketirancev glede na količino stresa in izgorelosti na področju UPJS	58
Graf 6: Prikaz anketirancev glede na večje število točk izgorelosti na področju UPJS	59
Graf 7: Prikaz anketirancev glede na stres in izgorelost na področju UPJS z drugimi področji.....	60
Graf 8: Prikaz anketirancev z večjim številom točk na področju UPJS z drugimi področji..	61
Graf 9: Prikaz anketirancev glede na stres in izgorelost na ostalih področjih	62
Graf 10: Prikaz anketirancev glede na večje število točk na drugih področjih	63
Graf 11: Deležnost pomoči vseh anketirancev	68
Graf 12: Deležnost pomoči anketirancev na področju UPJS	68

1. STRES

1.1. DEFINICIJA STRESA

S stresom se prav vsi srečujemo v vseh življenjskih obdobjih (Kompore, Et Al. 2008). Predstavlja nam nujni del naših življenj (Looker, Gregson, 1997), vendar to še ne pomeni, da je neizogiben. Ker je to reakcija na spremembe v našem življenju, nam torej pomaga živeti v okolju, ki pa se neprestano spreminja (Kompore et al. 2008). Predstavlja nam interakcijo med nami samimi ter našim okoljem (Looker, Gregson, 1997), ki na nas vpliva zelo raznovrstno. Stres se je pri ljudeh razvijal na milijone let, vendar pa se sedanji stres močno razlikuje od tistega, ki so ga bili ljudje deležni v preteklosti. Takrat je bil stres bistveno redkejši in je bil bistvenega pomena pri borbi za preživetje. Po stresnih situacijah se je človek imel čas spočiti, kar pa je v današnjem svetu bistveno težje. Danes je stres prisoten pri večini stvari, ki jih počnemo, pogosto pa tudi nimamo zadostnega počitka, ki bi naše telo in um pomagal obnoviti (Starc, 2008). Z besedo »stres« običajno označujemo tako zunanji napad, kot reakcijo našega organizma na ta napad. Beseda sama naj bi sicer pomenila le reakcijo našega organizma, vendar smo jo ljudje začeli uporabljati tudi za zunanje napade, čeprav to ni najbolj ustrezno. Primer tega je, ko drugim govorimo, kakšen stres je za nas naša služba. Služba sama po sebi ni stres, je le eden izmed dejavnikov, ki v našem telesu sprožijo stres in njegove simptome (Newhouse, 2000).

Poznamo več definicij stresa. Ena izmed njih pravi, da je stres vzorec fizioloških, čustvenih, spoznavnih in vedenjskih odgovorov organizma na dražljaje, ki zmotijo človekovo notranje ravnotežje (Kompore, Et Al. 2008). Druga definicija pa je, da je stres stanje neujemanja naših zahtev ter naše sposobnosti, da te zahteve izpolnimo (Looker, Gregson, 1997). Po Luban-Plozzi in Pozziju (1994) pa je »stres reakcija organizma na dražljaje iz okolja, ki vključuje znake obrambe in prilagajanja.« Enostavneje povedano pa je to situacija alarma, pri kateri smo v pripravljenosti, da se z nastalo situacijo soočimo ali ji ubežimo. To je predvsem odvisno od našega notranjega občutka, ali smo sposobni situacijo obvladovati ali ne (Rakovec-Felser, 1991). Ravno zaradi pripravljenosti na beg ali bog, pri katerem se naš organizem pripravlja na ustrezno taktiko preživetja, pa lahko stres označimo tudi kot prirojeno reakcijo (Dr. Starc, 2008).

Stresu večinoma pripisujemo negativni pomen, v resnici pa ta zadeva vse spremembe v našem življenju, bodisi pozitivne ali negativne. Zaljubljenost je primer zelo hudega stresa, ki pa ga doživljamo kot pozitivnega, saj nas hkrati osrečuje. Ravno tako pa primeri negativnega stresa v nas izzovejo strah in obup, ki se jim po večini želimo izogniti. Za stres pravimo, da je univerzalen, ker naše današnje življenje velikokrat poteka hitro. Hkrati pa je v naših življenjih prisotnih veliko sprememb tekom življenja, kar pa od nas zahteva veliko prilagodljivosti. Tudi neprimeren način življenja ima vpliva na naše sposobnosti spopadanja s stresom in jih zmanjšuje. Z neprimernim načinom življenja predvsem mislim na nepravilno prehrano, poživila, pomanjkanje telesne dejavnosti ter neupoštevanje lastnih bioloških

ritmov (Newhouse, 2000), kar pa so tudi vzroki oz. posledice hitrega načina življenja, saj si le malokrat lahko vzamemo res toliko časa, kot bi ga naš organizem potreboval. Kakovostno, doma pripravljeno hrano mnogokrat zamenjajo na poti kupljeni, hitri obroki, ki pa so vse prej kot zdravi.

1.2. VRSTE STRESA

1.2.1. KRATKOTRAJNI IN DOLGOTRAJNI STRES

Glede na trajanje ločimo dolgotrajni in kratkotrajni stres. Kratkotrajni poteka na telesni ravni, pri katerem se odločamo med dvema možnostima – beg ali boj. Ta vrsta stresa nam pomaga pri obvladovanju samega stresorja. Odziv telesa na tega je lahko različen. To je odvisno od tega, kako naši možgani interpretirajo situacijo (Looker, Gregson, 1997). Dejavniki stresa dobijo svoj pomen šele takrat, ko se njegove objektivne lastnosti povežejo z našim subjektivnim doživljanjem situacije (Rakovec-Felser, 1991). Najprej raziščejo naravo izvora stresa. Tu mislim predvsem na to, če nam zaradi situacije grozi življenjska nevarnost in če je nujno reagirati takoj, ali lahko počakamo. Takšen odziv smo razvili ravno zaradi težnje po preživetju. Hkrati pa možgani ocenijo naša občutja glede situacije, torej ali se nam zdi, da se s situacijo lahko spoprimemo, jo kontroliramo. Poskušamo izbrskati stare spomine na podobne situacije in se spomniti, kako smo ji nazadnje ubežali ali se je rešili. Rešitev torej iščemo glede na že preizkušene metode. Vse te odločitve v naši glavi pa pomenijo ključno vlogo pri dejanski reakciji našega telesa. Ko se (1.) zavemo, da je pred nami situacija, s katero se moramo spoprijeti, (2.) sledi priprava na spoprijem, nazadnje pa (3.) spoprijem s situacijo. To so trije koraki, v katerih delujemo, ne glede na naravo situacije. Če je na primer situacija nevarna in nam streže po življenju, pri prvem koraku vidimo in zaznamo nevarnost pred nami. Pri drugem koraku se naše telo pripravi na beg, zadnji korak pa je beg pred nevarnostjo, kakor hitro le moremo. V situaciji, ki nam ne predstavlja direktne življenjske ogroženosti, npr. razgovor za službo, pa je prvi korak zavedanje, da nam zagovor ne gre dobro od rok in si želimo situacijo zapustiti. Pri drugem koraku se naše telo pripravlja na beg, vendar dejansko ne more zbežati. Pri tretjem koraku pa mentalno bežimo, vendar moramo fizično še vedno ostati do konca razgovora in smo se prisiljeni spoprijeti s situacijo. Pri tem se nam poviša srčni utrip, dihamo hitro in plitko, mišice pa imamo napete (Looker, Gregson, 1997). Ko nas stres preseneti kot kratek, hiter in nepredvidljiv dogodek, se torej odločamo med možnostma beg ali boj.

Dolgotrajni stres pa je tisti, ki nam lahko povzroči več škode. Poteka v treh fazah. Te so faza alarma, faza odpora in faza izčrpanosti. V fazi alarma se zavemo stresorja ter postanemo vznemirjeni, reakcija na to pa je upad delovanja našega organizma. Sledi faza odpora, pri kateri pridobimo povečane zmogljivosti, da se lažje spoprimemo s stresorji. Naše delovanje

je takrat pospešeno in na višku moči. Če se s stresorjem uspešno spoprimemo, se naš organizem umiri in pride na normalno raven. V nasprotnem primeru pa ostanemo v tej fazi dlje časa, ves ta čas pa še naprej delujemo z viškom moči. Nazadnje ostane še faza izčrpanosti, pri kateri se poruši ravnovesje v delovanju telesa zaradi našega pretiranega delovanja. Začnejo se pojavljati telesni, vedenjski ter tudi duševni znaki stresa, ki nam lahko otežujejo nadaljnje delovanje organizma ter preprečujejo naš dosedanji tok življenja (Kompore, 2008).

1.2.2. ENDOGENI IN EKSOGENI STRES

Obremenitve so lahko zunanjega ali notranjega izvora (Rakovec-Felser, 1991). Tako ločimo eksogeni stres, ki deluje od zunaj, ter endogeni, ki deluje od znotraj in ga lahko preprečimo (Kompore, 2008).

Med eksogeni stres uvrščamo stres zaradi dela, urnika, same poti v službo itd. Čeprav ti dogodki večinoma vsem porajajo neprijetne občutke, jih je vendarle treba sprejeti ter jih omejiti, kolikor je le mogoče, saj jih ne moremo popolnoma izničiti iz naših življenj. Če pa izkoreninimo globinske vzroke tega stresa, se nam lahko naše delo, pot naenkrat zdijo bolj zanimivi. Priporočljivo je na list papirja zapisati stresorje na levo, ter kako jih odpraviti na desno stran. Tako imamo pregled nad tem, kako stresorje omilimo ali odpravimo, naš obstoj pa naredimo prijetnejši (Newhouse, 2000).

Endogeni stres pa predstavljajo situacije, ki si jih ustvarimo mi sami, pa tudi sami jih lahko preprečimo. Takšne situacije so predvsem nezdravo prehranjevanje, pomanjkanje športa, preveč gledanja televizije ali v računalniški ekran, kajenje, pesimizem ipd. Ti notranji stresorji so mnogo pomembnejši, kot jim to večinoma pripisujemo, mnogo več jih je kot zunanjih, pa tudi pogosto so škodljivejši od eksogenih stresorjev. Kot je Newhouse (2000) omenil, lahko primerjamo cigareto kot endogeni stres ter onesnažen mestni zrak kot eksogeni stres, vendar je realnost ta, da je cigaretni dim 3000-krat bolj strupen kot v njegovem primeru pariški zrak (Newhouse, 2000).

1.2.3. EUSTRES IN DISTRES

Kot sem že omenila, se stres pojavi, ko se zahteve ne ujemajo z našimi sposobnostmi. Gre za našo percepcijo naših sposobnosti. Glede na ravnovesje pa med omenjenimi zahtevami in sposobnostmi nato doživljamo dobri stres, slabi stres ali stresa sploh ne doživljamo (Looker, Gregson, 1997). Ni torej nujno ves stres škodljiv, lahko občutimo tudi pozitivno delovanje le-tega. Dobri (rečemo mu tudi naravni) stres nas spodbuja in krepi. Škodljiv stres pa doživljamo kot napetost, stisko, nevarnost. Stresa ne moremo opredeljevati glede na

objektivne značilnosti situacije, saj vsak posameznik situacijo doživlja subjektivno. Kar je za nekoga stres slabe vrste, lahko pri nekom drugem izzove spodbudo in nanj deluje pozitivno (Lamovec, 1998). Zelo pomembno je, da poznamo in prepoznamo znake stresa, predvsem pa škodljivega in dolgotrajnega, sicer se nam lahko pojavijo resne duševne težave, kot je depresija, ali pa se razvijejo psihosomatska obolenja (Kompore, 2008). Stres je namreč močan pospeševalec bolezni (Newhouse, 2000).

Običajno ljudje govorimo le o slabi vrsti stresa (z drugo besedo umetni stres) in se ga spominjamo kot neprijetnih in slabih izkušenj. Ta stres je imenovan distres. Je oblika škodljivega stresa. Zanj je značilno dozdevanje, da nam želenih nalog ne bo uspelo uspešno opraviti. Primerov, v katerih lahko pride do distresa, je mnogo. Lahko imamo preveč za narediti v prekratnem času, smo postavljeni pred kompleksne naloge, za katere nismo prejeli ustreznega znanja, lahko pa je distres povezan tudi s premajhno količino nalog, kar nas pripelje do dolgočasje ter frustriranosti. Brez kakršne koli pomoči in preprečevanja stresa te vrste nas vodi k boleznim, poslabšani delovni moči našega telesa in uma in na splošno slabšega delovanja. Ima premnoge simptome, ki se pojavljajo med doživljanjem tega stresa (Looker, Gregson, 1997).

Vendar pa nekateri opisujejo stres tudi kot vznemirljiv občutek, prijeten in stimulativen. Ti občutki se nanašajo na pozitivno vrsto stresa, imenovano eustres. Tudi tukaj pride do razlik v ocenjevanju naloge ter naših zmogljivosti. Za razliko od distresa pa imamo pri tej vrsti stresa občutek nadzora nad zastavljeno nalogo in nam stres omogoči spodbudo in občutek samozavesti, ter nam pomaga nalogo opraviti še bolje. Pri njem se počutimo sposobne premostiti prihajajoče ovire in smo prepričani v svoje zmogljivosti. Ravno to je ključno pri eustresu. Pusti nam pozitivne občutke ter nam deluje v naš prid (Looker, Gregson, 1997).

Znaki distresa:

- Zavedamo se hitrega bitja srca (Looker, Gregson, 1997).
- Smo brez diha, dihamo hitro in plitko ali imamo »kepo v grlu« (Looker, Gregson, 1997).
- Smo nezadovoljni, žalostni (Božič, 2003).
- Težko smo skoncentrirani (Božič, 2003).
- Povečana razdražljivost (Božič, 2003).
- Zapremo se vase in zavračamo družbo (Božič, 2003).
- Povečana neurejenost – osebna higiena, zamujanje (Božič, 2003).
- Imamo suha usta, metuljčke v želodcu, občutimo slabost in prebavne motnje (Looker, Gregson, 1997).
- Lahko imamo diarejo, zaprtje, vetrove (Looker, Gregson, 1997).

- Mišice so v splošnem napete, posebej čeljustne (Looker, Gregson, 1997).
- Stisnjene pesti, zgrbljena ramena, krči in bolečine v mišicah (Looker, Gregson, 1997)
- Hiperaktivnost, nemir, grizenje nohtov, topotanje s prsti ali z nogami, roke se nam tresejo (Looker, Gregson, 1997).
- Smo utrujeni, izmučeni, imamo težave s spanjem, glavobole, pogoste bolezni npr. prehlad (Looker, Gregson, 1997).
- Občutek vročice, potne dlani in ustnica (Looker, Gregson, 1997).
- Mrzle dlani in stopala (Looker, Gregson, 1997).
- Pogosto uriniranje (Looker, Gregson, 1997).
- Izguba apetita ali prenajedanje (Looker, Gregson, 1997).
- Povečano kajenje, povečano uživanje alkohola (Looker, Gregson, 1997).
- Izguba interesa za seks (Looker, Gregson, 1997).
- Nasilno vedenje (Božič, 2003).

Znaki eustresa:

- evforija, navdušenje (Looker, Gregson, 1997),
- povečana motiviranost (Božič, 2003),
- smo nagnjeni k pomoči drugim, razumevajoči, socialni, prijateljski, ljubeznivi in veseli (Looker, Gregson, 1997),
- pomirjeni, pod kontrolo in samozavestni (Looker, Gregson, 1997),
- kreativni, učinkoviti (Looker, Gregson, 1997),
- jasno in racionalno razmišljanje, odločnost (Looker, Gregson, 1997),
- pogosto se smejimo (Looker, Gregson, 1997).

1.3. DELOVANJE STRESA

Delovanje stresa je Newhouse (2000) primerjal s pomočjo trdnjave. Pri tem naj bi bil naš organizem kot trdnjava, ki jo moramo braniti, stres pa je sovražnik, ki se pripravlja na napad. Da bi trdnjava zdržala, mora biti trdno zgrajena. V trenutku, ko sovražnik napade, ni več časa za utrjevanje obzidja, takrat je pomembno le še krpanje lukenj, ki so se med napadom pojavile. Najpomembnejše pa se je zavedati, da tudi ko sovražnika ni pred vrati, moramo zakrpati in utrditi obzidje, četudi ni znakov, da bi se lahko v prihodnje pripravljali na nov napad (Newhouse, 2000), saj je preventiva vedno učinkovitejša kot kurativa. Naše reakcije na stresne situacije so si lahko zelo različne, v osnovi pa so odvisne predvsem od trajanja dejavnikov, ki ta stres povzročajo, in pa njihove intenzivnosti. Poleg tega pa se posamezniki tudi drugače odzivamo na stresne situacije zaradi najrazličnejših osebnih dejavnikov, med katere spadajo spol, starost, naša genetika in ostalo (Kovač, 2013).

Stresne situacije si lahko interpretiramo na tri različne načine (Looker, Gregson, 1997):

1. lahko obvladam situacijo,
2. nisem prepričan/a, če zmorem obvladovati situacijo,
3. ne morem obvladovati situacije (Looker, Gregson, 1997).

Pri prvi točki nam naše sposobnosti za spopad s situacijo odtehtajo zahteve. Tukaj raven stresa ostane v mejah normale. Pri drugi doživljamo dvom, če bodo naše sposobnosti uspele izpolniti zahteve, zato se raven stresa zviša na različne ravni distresa, pri katerih se borimo z vprašanjem »boja ali bega« pred situacijo. Če pa se počutimo dovolj samozavestne, da zahteve zmoremo izpolniti, se distress lahko spreobrne v eustres. Pri tretji pa se nam zdijo zahteve večje od naših sposobnosti in se dojemamo kot nezmožne izpolniti te zahteve (Looker, Gregson, 1997).

Omeniti je potrebno, da stres vpliva tudi na naš živčni sistem. Živčni sistem skrbi za obravnavo in posredovanje vseh informacij po našem organizmu. Ločimo cerebrospinalni in vegetativni živčni sistem. Cerebrospinalni sestavlja v glavnem možganska skorja in hrbtni mozeg. Vegetativni pa se brez posredovanja zavesti ukvarja z zagotavljanjem dobrega delovanja organizma. Slednjega pa sestavljata še dva med seboj neodvisna sistema. To sta simpatični in parasimpatični. Simpatični živčni sistem pospešuje presnovo organizma, torej zvišuje krvni tlak, pospešuje utrip srca ter dihanje. Tega stres najbolj prizadene, saj ravno pospešen pretok krvi z zadostno količino kisika omogoča naše soočenje z napadom. Parasimpatični sistem pa vse omenjene funkcije organizma upočasnjuje. Ta je najbolj aktiven ponoči (Newhouse, 2000).

Vsi ljudje se razlikujemo med seboj glede na naše odzivanje na stresorje. Pri različnih stresorjih je količina in tip stresa odvisen od tega, kako gledamo na situacijo. Primer aktivacije stresa znotraj nas bom opisala na primeru prometnega zastoja (Looker, Gregson, 1997).

1. Pomembnost stresorja: ker smo si ljudje različni, se vsi tudi ne odzivamo isto na enake stresorje. Nekatere ne moti, če so npr. nekoliko zamudili v službo zaradi zgoščenega prometa, spet drugi pa se zaradi nekaj minut močno razburjajo in posledično vozijo agresivno. Pomembnost stresorja določa, do katere ravni bo stres aktiviran v nas.
2. Trajanje stresorja: nekateri stresorji lahko trajajo le nekaj minut, spet drugi pa več let. Dolgotrajen stres je vsekakor bolj škodljiv in na nas veliko močnejše vpliva. Tako smo pod večjim stresom, če smo v prometnem zastoju dlje časa ujeti.
3. Intenzivnost stresorja: če je pred nami v zastoju 10 avtomobilov, bo naš odziv milejši, kot če je pred nami 100 avtomobilov.
4. Frekvenca stresorja: torej kako pogosto se nam stresorji pojavljajo. Tudi slednje vpliva na aktivacijo stresa znotraj našega telesa. Stres bo torej večji, če se bomo ravno rešili enega zastoja, pa bomo spet pristali v novem.
5. Nепrepričanost glede stresorja: ko se pripeljemo v zgoščen promet, se ujezimo, ko pa opazimo, da to ni prometni zastoj in se avtomobili pred nami že premikajo, nas stres in jeza mineta (Looker, Gregson, 1997).

Stres je prisoten med vsemi nami in povsod. Najdemo ga ne glede na starost, vrsto poklica, stan, spol, ekonomsko moč. Večina ljudi meni, da za stres ni rešitve in se moramo z njim sprijazniti ter se mu prepustiti, kar pa nikakor ni res. Raziskave so pokazale, da kar tretjina odraslih čuti stres vsak dan, najbolj pa so mu podvrženi mladi odrasli. Študija, ki je zajela ljudi v njihovih zgodnjih tridesetih letih pa je pokazala, da je 45 % vseh primerov depresij in tesnobe povezanih s stresom na delovnem mestu (Middleton, 2014). Pa tudi mladi so podvrženi stresu, ne le v povezavi z uspehom ter preverjanjem znanja, pač pa tudi zaradi ljubezenskih odnosov, spolnosti, pritiskov vrstnikov, uživanja alkohola ali drugih drog, odnosi z družino. Ob blagem stresu lahko celo funkcioniramo in delamo bolje, kar pa je ob hudem stresu nemogoče, saj nas v tem primeru ovira pri naši polni delovni moči. Ker pa je stres naša realnost, ki jo je težko odstraniti iz življenja ali se ji izogniti, je pomembno, da poznamo delovanje stresa ter tudi možne načine, da ga lahko uspešno premagujemo (Middleton, 2014). Znano je, da stres prizadene predvsem tiste ljudi, ki se jim mudi, s tem pa niso mišljeni aktivni ljudje. Fizična aktivnost je seveda toplo priporočena, hkrati pa ta tudi lajša stres. Učinkoviti in hitri smo lahko tudi brez tega, da bi se nam mudilo. Ravno zaradi doživljanja stresa pa se ne moremo otresti nekaterih preteklih dogodkov ter neprestano načrtujemo prihodnost, ki nam bo ponudila nekaj boljšega. Zaradi tega pa lahko pozabimo živeti v sedanjosti in jo izkoristiti (Newhouse, 2000).

1.4. SIMPTOMI STRESA

Odzivi posameznika na stres so različni. Raziskave pa so pokazale, da so običajne razlike med spoloma. Moški navadno pogosteje občutijo razdražljivost, napadalnost ter hitreje postanejo zasvojeni z različnimi stvarmi, ženske pa pogosteje padejo v depresijo ter se težje odpirajo drugim (Powell, 1999). Simptomi pa so pogosto med seboj prepleteni in pojav enega lahko sproži vrsto naslednjih simptomov. Delimo jih na tri kategorije: fizične simptome, psihične simptome in vedenjske posledice (Treven, 2005).

1.4.1. FIZIČNI SIMPTOMI

HIPERVINTILACIJA: je precej poznan simptom, vendar ga je vseeno treba omeniti. To je t. i. pospešeno dihanje, ko se telo pripravlja na »beg ali boj«. Za pomoč ob hiperventilaciji se je treba sprostiti, počasi in globoko dihati s trebuhom (pri vsakem vdihu in izdihu preštejemo do 4), dobro pa se je tudi naučiti za to določene dihalne vaje (Powell, 1999).

GLAVOBOL IN MIGRENA: vzrokov zanje je več, tako fizioloških kot psiholoških. Močan dejavnik je stres. Strokovnjaki pravijo, da je devet od desetih glavobolov povezanih s stresom (Powell, 1999).

VISOK KRVNI PRITISK: vzrok zanj so maščobne obloge v arterijah, ki onemogočajo normalno pretočnost. Dokler pa stanje ni kritično, je simptome težko opaziti. Običajno so k visokem pritisku nagnjene osebe s hitrim tempom življenja, ki pogosto vsebuje tudi veliko stresa (Powell, 1999).

SINDROM RAZDRAŽLJIVEGA ČREVESJA: to je moteno mišično gibanje v debelem črevesu. Je zelo pogost pojav med obdobji povečanega stresa (Powell, 1999).

BOLEZNI SRCA: so eden izmed najbolj pogostih vzrokov smrti v današnjem času. Pojav bolezni srca je odvisen od mnogo različnih dejavnikov, prav vsi z izjemo srčnih bolezni v družini pa so povezani s stresom (Treven, 2005).

TEŽAVE S HRBTENICO: velja prepričanje, da je za težave s hrbtenico potreben fizičen napor, ki nam te težave povzroči, kar pa ni res, namreč težave s hrbtenico so lahko tudi posledica stresa in škodljivega življenjskega sloga (Treven, 2005).

RANE NA ŽELODCU: ker smo nekateri manj in drugi bolj dovzetni za stres, se nekateri nanj odzovejo s povečano količino kisline v želodcu, kar lahko pusti rane (Treven, 2005).

RAK: res, da je pogosto krivec za nastanek raka pretirano kajenje, vendar pa je slednje posledica stresa, saj se kadilci s stresom pogosto spoprijemajo tako, da imajo še večjo potrebo po kajenju (Treven, 2005).

KOŽNE BOLEZNI: domneva se, da so tudi luskavica, izpuščaji in akne lahko posledica stresa (Treven, 2005).

1.4.2. PSIHIČNI SIMPTOMI

NAPADI PANIKE IN TESNOBA: so izredno neprijetni simptomi, ki so pogosto nepredstavljivi za tiste, ki jih še niso doživeli. Pojavljajo se enaki znaki kot v nevarnosti, kadar se začne sproščati adrenalin v telesu, vendar je glavna razlika ta, da pri paničnih napadih ni v resnici ničesar ogrožajočega okrog nas, kar bi ta napad sprožilo. Pogosto se zdi, da so panični napadi nepredvidljivi, vendar pa so večinoma posledica stresa, ki se kopiči v nas. Pojavijo se predvsem takrat, ko smo utrujeni, izmučeni in nezmožni spoprijemati se z obremenitvami, ki nam jih naš vsakdan prinaša. Za premagovanje napadov panike je pomembno zavedanje, da moramo ostati mirni in prisebni, namenimo pomembnost le temu trenutku, dihate počasi in delate globoke vdihe, se zamotite – morda s pogovorom z nekom ter se skoncentrirate (Powell, 1999).

STRAHOVI IN FOBIIJE: ti gredo z roko v roki. Fobije so običajno močni strahovi, pogosto nerazumni ter zelo trdovratni. Težava pri fobijah in strahovih pa se pojavlja ravno zato, ker se jim izogibamo, s tem pa še naprej ohranjamo strah. Ravno soočenje pa je pomemben faktor pri izničenju lastnih strahov (Powell, 1999).

DEPRESIJA: odvisna je od vsakega posameznika posebej. Nekateri so manj, drugi pa bolj podvrženi k doživljanju depresije. Je občutek žalosti in obupa. Opisujejo jo drugače od žalosti, saj naj bi bila kot nekakšno čustveno mrtvilo, ki ga spremlja pomanjkanje energije za vsakodnevna opravila (Powell, 1999). Pripelje nas lahko tudi do spremembe pri našem videzu, vedenju ter mišljenju (Starc, 2008). Mnogi menijo, da depresije ni težko premagati, ker se z njo še niso soočili in si jo predstavljajo predvsem kot žalost. Vendar pa je resnica ravno obratna, za odpravo depresije je potrebna trdna volja, čas in potrpljenje. Treba si je zastavljati preproste naloge, lahko si tudi zapisovati misli ter tiste negativne pretvarjati v pozitivne. Predvsem pa je pomemben pri vsem skupaj pogovor. Cilji lahko prav tako pozitivno vplivajo na premagovanje depresije (Powell, 1999).

NESPEČNOST: ta povzroča utrujenost, jezo in razdražljivost, pa tudi večji nivo stresa. Večina ljudi pod stresom vsaj včasih trpi za nespečnostjo. Zaradi pripravljenosti na »beg ali boj« se telo ne more sprostiti (Powell, 1999).

KRONIČNA UTRUJENOST: pogosto se pojavi v primerih, ko naše aktivnosti nihajo, torej smo en dan zelo aktivni, drug dan pa popolnoma nič. Če smo normalno dejavni, pa se nenadoma počutimo utrujene ter brez energije, se moramo poskusiti zdraviti, saj lahko v nasprotnem primeru ta utrujenost načne našo sposobnost premagovanja stresa ter se tako vrtimo v začaranem krogu (Powell, 1999).

NEGATIVNA SAMOPODOBA: tudi ta je lahko posledica stresa, ko se ne počutimo dovolj sposobne za premagovanje le-tega. Samopodoba je odnos do samih sebe ter ocena lastnih sposobnosti. Kadar pa smo pod stresom, se nam hitro lahko podre mnenje o naših sposobnostih (Powell, 1999).

DRUŽINSKE TEŽAVE: tako kot so slednje lahko izvor stresa, so lahko tudi posledica. Družina je tista enota, ki lahko posameznika podpre pri boju s stresom, lahko pa je izvor dodatnih napetosti (Treven, 2005).

IMPOTENCA: naj bi bila povezana s starostjo moških, ki jo doživljajo, vendar pa imajo ti moški pogosto veliko odgovornosti pri delu in ostalih napetosti, ki povzročajo stres (Treven, 2005).

NOČNE MORE: če se oseba ne more razbremeniti pred spanjem, lahko stres vpliva ne le na naše spalne navade, pač pa tudi na sanje. V teh primerih se lahko pogosto pojavijo nočne more (Treven, 2005).

1.4.3. VEDENJSKE POSLEDICE

OBSESIVNO VEDENJE: pogosto je povezano tudi s paranojo. Tudi to je lahko posledica hudega stresa. Treba se je naučiti obvladovati pri obsesivnih mislih ter jih izničevati (Powell, 1999).

RAZDRAŽLJIVOST IN JEZA: sta odziva na neke zunanje dražljaje, ki nas vznemirjajo. Pot do obvladovanja jeze je ta, da moramo prepoznavati dogodke, ki te občutke v nas sprožijo. Pomembno pa je, da odkrito izražamo lastna čustva. Pri obvladovanju jeze pogosto pomagajo razne tehnike pomiritve pa tudi spremenjeni zorni kot, s katerega gledamo na svet (Powell, 1999).

PREHRANSKE MOTNJE: predvsem so običajno povezane z vzroki, kot so pomanjkanje samospoštovanja, težave s hujšanjem, želja po nekem idealu. Vendar pa se pojavljajo tudi ob povečanem stresu, kjer lahko zaradi lastnih občutkov nemoči posežemo po hrani ali pa se le tej odrečemo. Za preprečevanje tovrstnega pojava je priporočljivo narediti načrt prehranjevanja ter si pisati prehranski dnevnik (Powell, 1999).

PRETIRANO UŽIVANJE ALKOHOLA: ker alkohol prispeva k prijetnemu občutku ter povzroča večjo sproščenost, se je pogosto poslužujejo tudi tisti pod stresom. Moramo pa se zavedati, da alkohol povzroča odvisnost ter je v splošnem škodljiv za zdravje. Zaradi pretirane zlorabe alkohola pa lahko posledično trpijo tudi naši odnosi z drugimi. Ob trenutnih šibkosti se je treba zbrati ter poskusiti izogniti alkoholu (Powell, 1999).

KAJENJE: podobno kot pri alkoholu, ima tudi nikotin pomirjujoč učinek na živce, prav tako pa tudi povzroča odvisnost (Powell, 1999).

ZASVOJENOST S POMIRJEVALI: ta je značilna za ljudi, ki trpijo za hudim stresom, depresijo in občutki tesnobe. Kratkoročno gledano pomirjevala pomagajo ublažiti stresne situacije. Lahko pa tudi pri teh pride do zasvojenosti, zato jih moramo vselej jemati po navodilih zdravnika. Prav tako pa pomirjevala le trenutno ublažijo stres, ne odpravijo pa pravih vzrokov (Powell, 1999).

DOVZETNOST ZA NESREČE: zaradi stresa napenjamo mišice v telesu, ker jih pripravljamo na akcijo. Ker pa do te akcije ne pride, smo zaradi napetosti veliko bolj dovzetni za poškodbe in nesreče (Treven, 2005).

1.5. NAJPOGOSTEJŠI POVZROČITELJI STRESA

Povzročitelji stresa oziroma stresorji so pojavi, na videz nepomembni in zanemarljivi, vendar pa na dolgi rok povzročajo stresne reakcije (Powell, 1999). V nadaljevanju bom naštetela nekatere pogostejše stresorje, treba pa je vedeti, da je vseh še mnogo več.

- Spremembe: sicer so majhne spremembe v našem življenju dobrodošle, večje pa nam lahko rušijo naš ustaljeni red, kar pa ni prijetno, saj izgubimo občutek nadzora nad dogajanjem ter ne vemo, kaj bo sledilo. Če so spremembe načrtovane, se nam zdijo vsaj nekoliko obvladljive, posledično pa manj stresne. Spremembam se je treba prilagajati ter jih sprejemati, saj brez njih ne gre. Moramo biti pripravljeni na občutke prikrajšanosti in negotovosti, zavedati pa se moramo tudi, da nam uvedejo pestrost v življenje (Powell, 1999).
- Odnos s partnerjem: ker začetna zaljubljenost in romanca mineta, se je potrebno odločiti, ali nadaljevati odnos, ali ga končati. To je pogost povzročitelj stresa. Prav tako pa lahko stresno vpliva tudi dolgotrajna zveza, v kateri pozabimo razloge, zakaj smo se zaljubili v partnerja.
- Starševstvo: stres tukaj izvira predvsem iz strahu pred izgubo svobode, spremembe v odnosu s partnerjem in pa same zahteve starševstva, ki lahko pogosto tvorijo občutek, da ne bomo zmogli vsega storiti dovolj dobro (Powell, 1999).
- Družina in otroci: večina ljudi si prizadeva otrokom omogočiti urejeno okolje, v katerem se bodo lahko srečno in zdravo razvijali. Vendar pa je pretirana skrb lahko tudi vir stresa (Powell, 1999).
- Nosečnost: med nosečnostjo mora bodoča mama prebroditi veliko psihičnih in fizičnih ovir. Psihično, veliko stresa pride zaradi strahu, ker se zavedajo, da je dojenček na poti. To jim bo spremenilo življenje, dalo občutek velike odgovornosti. Če gre za prvo nosečnost, pa je stres še toliko večji. Hkrati se pojavljajo nosečniški simptomi, kot so nihanje razpoloženja, jutranja slabost, bolečine v križu in nogah, pogosto uriniranje. Stres prihaja tudi zaradi skrbi za otroka - ali bo zdrav in ali bo porod potekal brez komplikacij. To je v splošnem obdobje povečanega stresa ženske, hkrati pa lahko tudi drugi zunanji stresni dejavniki vplivajo na težave med nosečnostjo. Namreč hud stres v tem obdobju lahko povzroči prezgodnji porod (Starc, 2008).
- Odraščanje: obdobje mladostnikov, ko doživljajo razne psihične ter fizične spremembe, ko se iz otrok razvijajo v mlade odrasle, je lahko vir napetosti v družinskih odnosih zaradi nasprotovanja staršem ter sprememb v vedenju (Powell, 1999).
- Predmenstrualni sindrom: približno 95 % plodnih žensk trpi zaradi predmenstrualnega sindroma. Takrat se ženske lotevajo tako fiziološki simptomi, kot sta glavobol in napihnjenost, pa tudi psihični, saj so ženske v tem obdobju pogosto bolj napete in razdražljive (Powell, 1999).

- Kronične bolezni: ko človeka prizadenejo, ga izčrpavajo ter mu glavo polnijo s strahom, poleg tega pa lahko čuti še bolečino na prizadetem delu telesa. Zaradi slabšega počutja in skrbi v zvezi z boleznijo so te bolezni pogosti povzročitelji stresa (Powell, 1999).
- Ločitev in razveza: pri njej najbolj trpita razvezana posameznika, vendar dogodek vpliva na celotno družino. Ločitev predstavlja izgubo ljubezni in veliko spremembo v življenju, pa tudi močno čustveno prizadetost vseh vpletenih (Powell, 1999).
- Počitniški stres: počitnice mnogim predstavljajo sprostitev od vsakodnevnih naporov. Vendar pa tudi te lahko povzročajo stres, saj se lahko spopadamo z razočaranjem, ko se nam počitnice ne izidejo po planih. V tujini nam prav tako morda ne ustreza hrana ali podnebje. Če načrtujemo skupne počitnice, pa moramo še planirati, koga povabiti ter kako vse organizirati, da bo vsem ustrezalo (Powell, 1999).
- Kriza srednjih let: pojavi se, ko je približno polovica življenja za nami. Takrat se začno pojavljati prvi znaki staranja, kar pa nas lahko prizadene v psihološkem smislu. Takrat začnemo tudi razmišljati o našem do zdaj že preživetem življenju in mnogokrat se nam zazdi, da nismo izpolnili vseh svojih želja ter smo velik del življenja že izgubili. Pojavlja se želja, da nadoknadimo zamujeno (Powell, 1999).
- Izguba in žalovanje: žalovanje po izgubi osebe, ki smo jo imeli radi, potrebuje svoj čas. Žalovanje običajno poteka v štirih fazah: šok, protest, dezorganizacija ter reorganizacija. Z žalostjo pa se je treba soočiti, da jo lahko počasi prebolimo (Powell, 1999).
- Nesreče in šoki: ob hudih nesrečah se nam pojavljajo tudi travme, katere se je težko znebiti. Dogodki nas lahko močno pretresejo, vrnitev v normalno življenje pa je vse prej kot preprosto (Powell, 1999).
- Strah pred izpitom: mnogi smo ali so občutili nervozo in strah, ko nas je čakal kakšen pomemben izpit, nekatere pa to še časa. To je povsem normalna reakcija, ki nas lahko tudi motivira za učenje, hkrati pa tudi predstavlja vir stresa med šolskim obdobjem (Powell, 1999).
- Denarne težave: so vir napetosti zaradi strahu, kako naj shajamo iz meseca v mesec. Poleg tega pa tudi povzročajo še dodatne skrbi zaradi slabših odnosov v družini, ki so lahko ravno posledica stresa zaradi denarnih težav (Powell, 1999).
- Skrb za ostarele: danes se življenjska doba ljudi še vedno povečuje, torej je starih ljudi vedno več. Ko dopolnijo določeno starost, potrebujejo tudi nekaj pomoči pri vsakdanjih opravilih, ki jih takrat niso več zmožni tako učinkovito opravljati. Mnogokrat pa imajo mladi tudi druge obveznosti, povezane s šolanjem, službo, zato ne najdejo vedno časa za skrb za stare. Opcija je tudi dom za stare, ki pa je vse prej kot preprosta odločitev, saj se nam lahko nato porajajo občutki krivde (Powell, 1999).

- Nastopanje v javnosti: je eden izmed pogostih stresorjev, ki jih občutimo. Nekaterim je nastopanje lažje, drugim težje. Priporočljivo pa se je dobro pripraviti pred takšnimi nastopi, saj s tem vsaj nekoliko omilimo nervozo (Powell, 1999).
- Stres v službi: šteje se za najpogostejšega stresorja v današnjem svetu. Ker je potreba po delovni sili vedno manjša zaradi tehnološkega napredka, se kaže vedno večja tekmovalnost ter veliko težav, da pridemo do službe ter jo tudi obdržimo (Powell, 1999). Pogosto pa delodajalci oziroma organizacije ne posvečajo pozornosti delavcem, ki trpijo zaradi stresa. Običajni odziv na izgorevanje je v večini primerov tak, da okrivijo posameznike. Prav to pa je tudi težava na delovnih mestih. Mnenje delodajalcev in organizacije je pogosto, da posameznik dopušča osebne zadeve, da mu pridejo do živega, kar vpliva na raven stresa ter delo. Prav tako pa tudi rešitev prepuščajo posamezniku. Organizacije le redko prevzamejo odgovornost za stres in izgorelost, ki jo zaposleni doživljajo. Pričakovano je, da se bo posameznik podredil in se prilagodil delu. Resnica pa je ravno obratna, saj zaradi stresa in izgorelosti zaposlenih na koncu organizacija trpi finančne zgube in nekakovostno opravljeno delo. Organizacija sama bi se morala posvečati zaposlenim ter jim omogočati prijazno okolje pri delu, saj bi to izboljšalo ne le počutje zaposlenih, pač pa tudi končne rezultate dela organizacije same (Maslach, Leiter, 2002).
- Življenje brez dela: mnogi so mnenja, da če nimaš službe, tudi pod stresom ne moreš biti, saj ti ga nima kaj povzročati. Realnost je obratna. Večina si nas želi opravljati neko delo ter s tem zagotoviti finančno stabilnost. Ko pa to ni mogoče, se lahko počutimo v napoto ter v breme ostalim, ki nas preskrbljujejo (Powell, 1999).

1.5.1. OBVLADOVANJE IN PREPREČEVANJE STRESA

Da bi se s stresom uspešno spoprijeli, moramo za to tako miselno kot tudi vedenjsko obvladovati situacije, ki so nas do stresa sploh pripeljale (Starc, 2008). Stres se da preprečevati na mnoge različne načine. Da bi se dotaknila uspešnih metod obvladovanja stresa, moram najprej omeniti še neučinkovite metode, ki se jim je bolje izogniti. Ko ob stresu doživljamo negativna čustva, smo nagnjeni k potlačevanju teh, v upanju, da bodo tako izginila. Alkohol in mamila so eden izmed načinov potlačevanja teh čustev, saj nam nevtralizirajo negativna čustva ter nam ustvarijo nekaj pozitivnih. Vendar pa je zaradi močne zasvoljivosti ta metoda nevarna, saj lahko naš kozarček za sprostitev hitro spremeni v celo steklenico, posledično pa se naša metoda sprostitve spremeni v nov izvor stresa. Alkohol in mamila ne omilijo stresa, pač pa ga na dolgi rok še povečajo ter imamo kmalu na voljo še več negativnih čustev, s katerimi se spopadamo. Naslednji način potlačevanja čustev je iskanje grešnih kozlov, ki jih lahko okrivimo, ko se počutimo nemočne. Običajno nekaj, kar je povezano z nami samimi, postane grešni kozel in postanemo mnenja, da če bomo to spremenili, se bo vse, kar nam gre narobe, izboljšalo. Najpogostejša grešna kozla

sta teža ali videz. Prepričani postanemo, da moramo to spremeniti za našo srečo, kar pa je zmotna predstava (Middleton, 2014). Tudi sama sem pogosto iskala takšne grešne kozle na sebi, kadar sem čutila pritisk stresa. Šele ko sem katero izmed »težav« odstranila, sem ugotovila, da se ne počutim prav nič bolje kot sem se prej. Trajalo je kar nekaj ponovitev, da sem dojela, da je v bistvu stres glavni krivec mojega slabega počutja. Še ena napaka pri obvladovanju stresa pa je v povezavi z miselnostjo »trdo delo, trda zabava«. Seveda po napornem delavniku potrebujemo zabavo in sprostitev, vendar si številni svoj pristočasni urnik zapolnijo z adrenalinskimi aktivnostmi, ki sprožajo ravno toliko stresnih hormonov kot službeno delo (Middleton, 2014).

Uspešne metode, ki bi jih svetovala, pa so naslednje. Eden najpomembnejših, pa tudi najbolj samoumevnih je sproščanje. Sproščanje je nepogrešljivega pomena med ljudmi, pa vendar mnogokrat nanj pozabimo. Naš organizem za uspešno delovanje potrebuje sprostitev. Sproščanje pa se moramo pogosto naučiti zaradi naših prenatrpanih urnikov in dinamičnih življenj. Da bi bila naša sprostitev učinkovita, moramo »odklopiti« možgane od nenehnega razmišljanja ter si omogočiti telesno sprostitev. Tu niso mišljena opravila, ki jih imamo doma, skrb za otroke itd. Večkrat v tednu si moramo zagotoviti nekaj časa, v katerem se bomo odklopili od vseh skrbi ter se sprostili (Middleton, 2014). V stresnih situacijah se nam kot reakcija telesa skrčijo mišice v pripravljenosti na beg ali boj. Z ozaveščanjem sprostitve mišic in enakomernem dihanju pa lahko preslepimo um, saj mu s takšno sprostitvijo damo vedeti, da se ne dogaja nič takšnega, kar bi nas ogrožalo. Prav tako pa lahko sproščamo tudi sam um, pri katerem se osredotočamo na predmet ali besedo, kar gre pravzaprav za meditacijo (Battison, 1999). Vredno je omeniti tečaje sproščanja, ki so zelo učinkovite metode. Poleg tečajev pa so izjemno učinkovite daljše kopeli. Takrat imamo čas zase, da ne razmišljamo o ostalem svetu ter o naših težavah. Tudi filmi, televizijske serije ter knjige so načini sproščanja, saj pri njih razmišljanje usmerimo na popolnoma nekaj drugega. Vse dejavnosti, pri katerih moramo biti zbrani, pri sproščanju pridejo v poštev, saj se z njihovo pomočjo lažje zamotimo. Treba pa se je zavedati, da so nekatere od naštetih stvari lahko tudi naporne, ker moramo tudi pri njih veliko razmišljati. Če želimo prej zaspati, ni priporočljivo početi stvari, o katerih bomo še naprej razmišljali ter zaradi njih posledično ne bomo zmogli zaspati. Prav tako ne smemo združevati obveznosti s sproščanjem, npr. brati knjigo za službo. Pri tem sproščanje ne bo učinkovito, saj se ne bomo popolnoma »odklopili«. Spanec je za naše telo prav tako izjemno pomemben dejavnik in poskrbeti moramo, da dobimo dovolj kakovostnega spanca. Ravno stres nam mnogokrat skrajša noč, zaradi česar se že zbudimo utrujeni, čeprav bi morali ravno takrat biti najbolj polni energije. Pred spanjem se je treba odklopiti ter prenehati razmišljati o skrbih ter službi in se posvetiti le umirjenemu toku misli, ki nas počasi ponese v spanec. Pomanjkanje spanca je danes velika težava, saj se z njo srečuje velika večina ljudi, tudi najstniki in otroci. Pomanjkanje spanca na dolgi rok prinaša veliko zdravstvenih težav, saj smo bolj dovzetni za razne okužbe in obolenja, srčno-žilne bolezni ter tudi sladkorno bolezen tipa 2. Kratkoročno gledano pa smo zaradi neprespanosti utrujeni, kar vpliva tako na naše odnose z bližnjimi, našo lastno percepcijo sveta ter tudi na samo delo, ki ga opravljamo. Nekatera dela so zahtevajo

določeno mero zbranosti in koncentracije, česar pa pri utrujenosti ne zmoremo. S tem pa lahko resno ogrožamo tako sebe kot ostale. Iz teh razlogov je dovolj spanca (7–8 ur na noč) zelo pomembno za nas in naš organizem. Spanec namreč skrbi za ohranjanje tako telesnega kot tudi duševnega zdravja. Spanje je eno izmed najpomembnejših dejavnikov, ki preprečujejo ter omilijo stres, saj se pri njem spočijemo in »odklopimo« od skrbi. Poleg vsega ostalega pa je pomembna tudi sama kakovost spanca, ne le dolžina. Za izboljšanje spanja je priporočljivo imeti cikel spanja vsak dan ob enaki uri. Ko začutimo, da smo zaspani, se odpravimo spat. Vsak večer poskusimo zaspiti ob isti uri, da se telo tega navadi. Tako se telo pogosto tudi navadi zbujanja ob isti uri, ker smo se navadili budilke. Prav tako pa je priporočljivo, da se spat odpravimo v mirnem in sproščenem duhu, ki nas bo hitreje povedel v spanec. Priporočljivo se je tudi izogibati kofeinu in alkoholu, imeti telefon v drugi sobi, da nas ne zbudi s kakšnim sporočilom, prav tako ni dobro zaspiti s prižgano televizijo ali radijem, saj spanec ne bo tako kakovosten. Izogibati se je treba spanju čez dan, če ne gre drugače, se pa lahko poslužujemo t. i. »power napa«, kratkega spanca za moč, ki traja le 20 minut, učinkovit pa naj bi bil kot večurno spanje. Spalnica naj bi bila tiha, zatemnjena ter ne premrzla in ne pretopla. Če kljub vsemu ne moremo zaspiti, pa je najbolje, da ležimo in vztrajamo ter čakamo, da nas bo zajel spanec. Vedno si moramo najti čas za okrevanje, če ne želimo, da nas stres premaga (Middleton, 2014).

Količina in intenzivnost stresa, ki ga doživljamo pa je prav tako odvisna tudi od vsakega posameznika posebej. Vsi smo različno dovzetni za stres. Ob večji dovzetnosti je svetovano, naj si pišemo dnevnik. Razmišljati in raziskovati je potrebno naše odzivanje na stres. Vsakič, ko imamo občutek, da smo v stresu, moramo v dnevnik zabeležiti uro in kaj se je takrat zgodilo. Napišemo tudi naša takratna čustva ter telesne reakcije. Pomembno je tudi zabeležiti naše takratne misli, saj lahko iz njih razberemo naš vir stresa, ki se ga prej nismo niti zavedali. Zapisovati je najbolje iskreno in dobesedno, brez cenzure. Morda bo prva reakcija nad videnim presenečenje ter šok, vendar bomo tako dosegli najboljše rezultate. Nazadnje pa zapišemo še, kaj smo storili z našimi čustvi. S tem bomo lahko odkrili, ali gre za potlačevanje teh ter koliko se odzivamo na naša čustva. Po določenem času zapisovanja dnevnika pa lahko preverimo naše rezultate, ki nam pomagajo pri razumevanju v kolikšni meri smo resnično podvrženi stresu, kateri dejavniki nam ta stres povzročajo in kaj so naše posledice. Če se nam kakšna misel mnogokrat ponovi v različnih situacijah, je to lahko naš škodljiv miselni vzorec, ki ga je dobro odstraniti iz naših misli. Za odstranitev takšnih misli pa Middleton, K. (2014) svetuje pristop »in kaj potem?«. Pri tem najprej izrečemo, ali zapišemo misel o sebi (npr. tisto, ki se nam je najpogosteje pojavljala v dnevniku), nato pa se vprašamo »In kaj potem?« Na to poskusimo odgovoriti hitro in instinktivno, brez pretiranega razmišljanja. Vprašanje »in kaj potem« pa sprašujemo po vsakem odgovoru tako dolgo, dokler se nam zazdi, da ne moremo naprej, ker smo prišli do korenine težave. S tem se premaknemo do nekih vzorcev, ki se nam pojavljajo v stresnih obdobjih in jih lažje prebrodimo, saj vemo, na čem moramo delati (Middleton, 2014).

Tudi šport in rekreacija sta priporočljiva, saj telesna dejavnost učinkuje tako, da nam znižuje krvni tlak, izboljšuje zdravje ter psihično počutje, zaradi česar je naše telo manj odzivno na stres. Z rekreacijo pa se prav tako znebimo vsakodnevnih frustracij in jeze (Middleton, 2014).

Tudi podpora prijateljev, znancev, partnerja itd. je pomembna. K odpravljanju stresa pripomore, če zaupamo naše težave najbližjim ter se s tem znebimo nekaj pritiska, poleg tega pa lahko dobimo tudi kakšen koristen nasvet. Pa tudi, če nasveta ne prejmemo, je pogovor vsekakor eno pomembnejših sprostitvenih tehnik, ker z njim predelujemo težave (Middleton, 2014). Tudi v sami stroki socialnega dela je vselej omenjena pomembnost pogovora z uporabniki, saj jim s tem omogočamo lažje reševanje težav. Del težav je namreč odpravljenih že takoj, ko o njih spregovorimo in jih ubesedimo.

Za obvladovanje ter preprečevanje stresa bi omenila še, da lahko poskusimo težavne misli, čustva in izkušnje poskušamo odstraniti iz našega razmišljanja ter ga spremeniti. To je sicer zahtevnejše, vendar škodljivi načini razmišljanja povečujejo negativna čustva, kar pa stres še dodatno spodbudi. Poskušati moramo razmišljanje spremeniti na način, da se bomo pozitivno odzvali na stresne situacije. Sproščanje pa mora vsekakor potekati v za to urejenem prostoru, kjer nas drugi ne bodo motili in si bomo resnično lahko vzeli čas zase. Prav tako prostor ne bi smel biti preveč hrupen in preveč svetel. Glasba lahko v prostoru blagodejno vpliva na nas, vendar mora biti temu primerna, sproščujoča. Vsak pa mora sam pri sebi preizkušati metode sproščanja ter ugotoviti, katere jim najbolj ustrezajo ter jih nato naprej uporabljati za čim boljšo učinkovitost. Sproščanju bi idealno morali nameniti vsak dan nekaj časa, vendar se vsi zavedamo, da doživljamo obdobja večjega stresa, pri katerem se ne moremo ustaviti, ker imamo toliko za postoriti. Tako bi bilo potrebno, da se namensko sproščamo vsaj nekajkrat na teden. Ker sproščanje ni tako samoumevno, kot se sprva zdi, nam je lahko v pomoč, če ga načrtujemo vnaprej ter tako lažje najdemo čas zanj. Dobra metoda sproščanja v tem času je lahko tudi poslušanje glasbe, ki nas umirja, sede ali leže, z zaprtimi očmi, zraven pa pojemo ali pa mrmramo besedilo. Pri tem pa globoko dihamo ter si predstavljamo, kako je vsak vdih za nas svež in sproščujoč, z izdihom pa izdihnemo tudi stres in napetost (Middleton, 2014).

Pri premagovanju stresa je ključnega pomena samoocenjevanje doživljanja stresa. Prvi korak k rešitvi je vselej prepoznavanje problema pri sebi, od koder lahko nato nadaljujemo. Ob hudem doživljanju stresa ter izgorelosti je pomembno, da se posvetujemo z zdravnikom ter ostalimi strokovnjaki, ki nam pomagajo rešiti težave. Če pa stres doživljamo v nekoliko manjši meri, si lahko pomagamo tudi sami. Opazovanje lastnih simptomov in ostalih znakov nam lahko znatno pripomore pri izdelovanju strategij, s pomočjo katerih lahko uspešno premagamo stres. Posebej moramo misli nameniti tudi stresorjem, s katerimi se srečujemo. Priporočljivo je, da si zapišemo vse stresorje, ki na nas negativno vplivajo. Nato je treba razmisliti, kakšna strategija nam bo pri odstranjevanju stresorjev prišla najbolj prav. Celoten načrt je dobro zapisati, saj se lahko tako večkrat obrnemo na naše zapiske ter se

opomnimo, kaj moramo storiti. Nadaljnje stresne situacije lahko obvladujemo na dva ključna načina (Looker, Gregson, 1997):

1. Zmanjševanje stresnih zahtev in situacij:
 - znamo reči ne,
 - organiziranost,
 - določimo prioritete,
 - realistična pričakovanja,
 - izogibanje perfekcionizmu,
 - poiščemo pomoč, ko jo potrebujemo,
 - dobro organiziramo svoj čas,
 - izogibamo se negotovosti (Looker, Gregson, 1997).
2. Razvijanje koristnih načinov za spoprijemanje s stresom
 - zavedamo se vpliva stresa in ga znamo prepoznati,
 - dnevna sprostitev in sprostitvene tehnike,
 - ljubezen in podpora bližnjih,
 - dobro zdravje,
 - zdrava mera samozavesti,
 - zdrava prehrana,
 - zmanjšane količine alkohola in kofeina,
 - prenehanje ali zmanjšanje kajenja,
 - redna telovadba,
 - smeh in humor,
 - pozitivno razmišljanje (Looker, Gregson, 1997).

Stresu in njegovim povzročiteljem se je seveda mogoče izmuzniti, s tem da upoštevamo razmere, v katerih živimo ter upoštevamo svoje doživljanje in ocenimo, do kolikšne mere se lahko stresorjem upremo, brez da bi s tem sebi povzročili škodo. Bolj kot sami sebe poznamo, lažje si pomagamo (Rakovec-Felser, 1991).

2. IZGORELOST

Izgorelost je bolezensko stanje, ki izhaja iz dogajanja v človeku – iz njegovih notranjih prisil. Je ena izmed pogostejših bolezni v času naših življenj. Marsikdo ima kakšnega prijatelja ali znanca, ki je že doživel izgorelost. Vendar pa vsi na izgorelost ne gledajo kot na »pravo bolezen«, pač pa jo obravnavajo kot nekakšno modno muho, s tem pa zanemarijo težave, s katerimi se srečujejo vsi, ki so že doživeli to bolezen. Ti omenjeni večinsko verjamejo, da je izgorelost le izgovor za prikritje ostalih bolezni ali celo lenobe, kar pa nikakor ni res (Schmiedel, 2011).

Izgorelost ljudje pogosto zmotno enačijo z depresijo ter zato tudi mislijo, da ta ni prava bolezen, ampak le oblika depresije. Resnično pa je izgorelost sestavljena iz različnih deležev stresa, depresije ter izčrpanosti (Schmiedel, 2011).

2.1. ZNAČILNOSTI IZGORELOSTI

2.1.1. MERJENJE IZGORELOSTI

Za izgorelost ni točnih podatkov o razširjenosti, ker je ni možno objektivno izmeriti (Schmiedel, 2011). Posledično pa tudi univerzalno zdravilo, ki bi pomagalo pri tej bolezni, ne obstaja. Takoj ko se nam zazdi, da imamo simptome stresa ter je možno, da nas doleti ali nas je že začela napadati izgorelost, se moramo posvetovati z zdravnikom. Zdravila, ki nam jih lahko v pomoč nameni zdravnik, so nam lahko včasih bolj koristna, spet drugič manj. Mnenja glede pomoči zdravil so večinoma deljena. Vsekakor se moramo držati svojih lastnih nazorov o zdravilih. Če pa jih jemljemo ustrezno, s predhodnim posvetom našega zdravnika, pa so nam lahko zdravila v veliko pomoč pri premagovanju najtežjih trenutkov (Middleton, 2014).

Za ocenitev izgorelosti velja, da naj bi bili vprašalniki še najbolj objektivni merski instrument. Najbolj znan je vprašalnik Maslachove (MBI), ki pa ga uporabljajo bolj v študijske namene, kot pa v zdravniški praksi (Schmiedel, 2011).

2.1.2. DEFINICIJE IZGORELOSTI

Definicij izgorelosti je tako kot pri stresu več različnih. Maslachova (Schmiedel, 2011) je zapisala, da je izgorelost »sindrom čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanega občutka osebne izpolnitve, ki se lahko pojavi pri posameznikih, ki imajo pri svojem delu opravka z ljudmi. Gre za odziv na kronično čustveno obremenitev pri nenehnem delu z

ljudmi, še posebej če so ti v stiski ali imajo težave.« Hkrati je po Pinesu & Aronsonu »stanje fizične, čustvene in mentalne izčrpanosti zaradi dolgotrajne vključenosti v čustveno obremenjujoče situacije«. Je tudi »stanje utrujenosti ali frustriranosti, ki nastopi, ker predanost ideji, načinu življenja ali odnosu ne prinese pričakovane nagrade«, kot pravita Freudenberg & Richelson. Še ena izmed definicij po Maslach & Leiter (Schmiedel, 2011) pa pravi, da je izgorelost »razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje – razkroj človeške duše. To je bolezen, ki se postopoma in neprestano širi, ki vleče človeka v vrtinec propada, iz katerega se je težko izvit« (Schmiedel, 2011). Schmiedel je postavil svojo definicijo izgorelosti, ki pravi, da je ta ena od oblik protesta proti neravnovesju v vašem organizmu (Schmiedel, 2011).

2.1.3. ZNAČILNOSTI IZGORELOSTI IN POVEZAVA S SOCIALNIM DELOM

Značilnosti izgorelosti so, da se razvija postopno, kar nam omogoča pravočasno odkritje in ukrepanje, je neprijetna, vendar ni smrtno nevarna, ter nam kot posledice povzroča številne simptome, ki se jih da vse odpraviti. Vsako obolenje izvira iz neravnovesja v našem organizmu, izgorelost prav tako. Pomembno je torej ugotoviti to neravnovesje ter ponovno vzpostaviti ravnovesje v našem telesu. Kljub tudi, da sem ravnokar zapisala »telo«, ali kot je Schmiedel (2011) uporabljal izraz organizem, pri tem mislim na telo, um in dušo skupaj, saj se izgorelost kaže na vseh teh ravneh (telesna, mentalna ter čustvena) (Schmiedel, 2011).

Izraz izgorelost torej opisuje, kaj se z nami dogaja, ko postanemo telesno, mentalno in čustveno izčrpani. Pojavi se, ko pritiska iz okolice ali znotraj sebe preprosto ne zmoremo več prenesti in se posledično zlomimo (Middleton, 2014). Mnogokrat sem zasledila, da je osebe, ki so doživele izgorelost sram in se ne želijo zaupati ostalim glede svojih težav, saj so mnenja, da jih bodo obravnavali kot nesposobne ali šibke. Vendar pa izgorelost nikakor ni razlog za sramovanje, izogniti se je potrebno lažnemu občutku, da smo se vdali. Izgorelost pomeni le, da se moramo od naporov za nekaj časa odstraniti, da si povrnemo moči in se spočijemo. Na začetku izgorelosti se začno pojavljati simptomi, ki so značilni za stres, pa tudi vesplošno slabo počutje je prisotno (Middleton, 2014). Pogosto izgorelost doleti ravno tiste najbolj delavne in zagnane, zgodi pa se ravno zaradi tako intenzivnega dela. Prepričanje, da so tisti, ki so izgoreli, šibki, je torej ravno obratno od resničnosti, saj so mnogokrat ti najmočnejši.

Socialno delo je eden izmed poklicev, pri katerem je izgorelost v veliki meri ogrožajoč faktor (Middleton, 2014). Socialni delavci in delavke spadajo v kategorijo zaposlenih z nadpovprečnim tveganjem za izgorelost (Söderfeldt, M.; Söderfeldt, B.; Warg, 1995). Ker jim je pogosto preveč mar, poskušajo delati tudi takrat, kadar bi morali počivati. Zasipani so s težavami uporabnikov, za katere iščejo primerne rešitve, doletijo jih lastne težave in

pogosto se nanje obrnejo po pomoč tudi ostali prijatelji in znanci. Ena oseba vsega tega preprosto ne zmore, in če takšen napor traja dlje časa, začne posledično telo usihati in nam zmanjkuje moči. Zaradi vsega pritiska pa izgine tudi občutek uspešnosti in zadovoljstva pri delu. Tudi aktivnosti, ki smo jih imeli poprej radi, se nam začnejo zdeti naporne in stresne (Middleton, 2014). Izgorelost je namreč eden izmed najbolj ogrožajočih dejavnikov, ki pretijo zaposlenim v poklicih pomoči, kamor pa vsekakor spadajo tudi socialni delavci in delavke – tudi tisti, ki so zaposleni pri bolj administrativnih delih. Zaradi izgorelosti kot enega izmed najpomembnejših povodov se mnogi izšolani socialni delavci in delavke po študiju ne odločijo za opravljanje tega poklica ali pa ga kmalu opustijo (Fengler, 2007). Socialno delo je eden izmed poklicev pomoči, pri katerem se socialni delavci in delavke zavzemajo za njihove uporabnike, ki pogosto izhajajo iz stigmatiziranih populacij in so v očeh mnogih manjvredni. Vsi pritiski, naporni delavniki in posvečanje življenja težavam drugih vpliva na posameznike, ki to delo opravljajo. Nemalokrat vse naštetu vodi v izgorelost, ki pa ne nazadnje slabo vpliva na zaposlene, njihove uporabnike in tudi na celotno organizacijo (Wilson, 2016). Zavedati se je treba, da nihče od nas ni odporen na izgorelost ter ta lahko doleti vsakogar (Middleton, 2014). Ravno zato je potrebna seznanjenost s tem pojavom, da bomo znali pomagati sebi in drugim, če nas kdaj doleti. Ko nas doleti izgorelost, je tako, kot bi se naše telo in naše zmogljivosti popolnoma ustavile. Nenadoma ne moremo več vstati iz postelje, kaj šele, da bi opravljali službeno delo. V primerih socialnega dela, ki poteka kot delo z uporabniki, je zaželeno, če ne kar obvezno, da opravljamo delo kakovostno, saj s tem uporabnikom zagotavljamo tudi kakovostnejše pogoje za življenje. Pri izgorelosti pa se lahko še tako trudimo in delo naprej opravljamo, naše storitve nikakor ne morejo biti tako kakovostne kot pred boleznijo. Če se želimo vrniti k svojemu vrhuncu moči in zmogljivosti, je počitek in oddih od službe eden izmed najnujnejših ukrepov.

Pri večini ljudi znaki hudega stresa pojavijo že pred samo izgorelostjo, takrat pa moramo ukrepati ter slednjo preprečiti. Najbolj ogroženi s strani izgorelosti pa so pogosto tisti zaposleni, ki opravljajo poklice, pri katerih se razdajajo čustveno in telesno, pri tem pa dela ne opravljajo zgolj zaradi plačila, pač pa jih to delo pomeni način življenja, motivacijo, identiteto ter imajo to delo radi. Izgorelost pogosto prizadene najbolj motivirane in predane ljudi (Middleton, 2014).

2.2. STOPNJE IZGOREVANJA

Kot sem že omenila, izgorevanje poteka postopno. Stopnje izgorevanja so najpogostejše predstavljene v treh stopnjah, nekateri raziskovalci pa navajajo tudi pet, sedem, deset ali celo dvanajst stopenj. Predstavila bom model treh stopenj, ki se navezuje na zgoraj opisani tristopenjski model opisovanja stresa Hansa Selyeja (Schmiedel, 2011).

1. Prva faza se imenuje faza aktivacije. Tu se poviša nivo stresnih hormonov. Ti so adrenalin, noradrenalin in kortizol. Značilni telesni pojavi so potenje, tresenje, razbijanje srca, pogosto tiščanje na vodo, nemir, potreba po govorjenju. Smo pod napetostjo, ki pa je vseskozi prisotna v naših vsakdanjih, zaradi pomanjkanja časa za počitek.
2. Druga stopnja je faza odpora. Pri njej je še vedno povišana raven stresnih hormonov. Simptomi, opisani v prvi fazi, so lahko še vedno prisotni. Poleg tega pa se pojavi še povišan krvni sladkor ter povišan krvni tlak, doživljamo motnje v spanju ter v spolnosti, lahko imamo vrtoglavico, doživljamo odpor do oseb ter do dejavnosti, ki so nas prej veselile, smo bolj agresivni ter občutimo začetne znake izčrpanosti. Simptomi tukaj postajajo vse bolj neprijetni, vendar imamo še vedno možnost ustaviti proces izgorevanja, čeprav težje, kot bi to naredili v prvi fazi.
3. Tretja stopnja pa se imenuje faza izčrpanosti. Tukaj se raven stresnih hormonov zniža. Obstaja večja dovzetnost za okužbe zaradi oslabljenega imunskega sistema. Na trenutke lahko doživljamo občutek neznosne izčrpanosti, imamo težave s srcem, prebavne motnje. Smo čedalje bolj obupani, zaradi česar občutimo tudi znake depresije, lahko celo mislimo na samomor ter imamo agresivne izbruhe (Schmiedel, 2011).

2.3. TELESNI VZROKI IZGORELOSTI

1. En izmed možnih telesnih vzrokov je **slabokrvnost**, ki zaradi slabe oskrbe organizma z vsemi življenjsko potrebnimi snovmi povzroča izčrpanost, utrujenost ter zmanjšano vzdržljivost, pomanjkljivo koncentracijo. Vsi ti znaki pa so prav tako znaki izgorelosti.
2. **Ščitnica** v našem telesu proizvaja ščitnične hormone. Če teh primanjkuje, telo deluje zelo počasi. Če jih je preveč, pa naše telo deluje prehitro brez razloga. Tudi pri zmanjšanem delovanju ščitnice pa so simptomi podobni simptomom izgorelosti.
3. Tudi **kronična vnetja** pijejo energijo ter izčrpavajo naše telo.
4. Tudi vetrovi in diareja imajo pomembno povezavo z izgorelostjo, **sindrom razdražljivega črevesja** namreč vpliva ne le na naše zdravje, temveč tudi na naše družabno življenje.
5. Vsaka okužba sicer do določene mere izčrpava telo, vendar si organizem običajno hitro opomore, če je imunski sistem v normalnem delovanju. To pa poruši **sindrom kronične utrujenosti**, saj se neprestano počutimo utrujene ter posledično zavračamo vsakršne dejavnosti ali stike z drugimi
6. **Rak** je huda bolezen in vpliva tudi na izgorelost. Kemoterapije so namreč hudo breme za telo, saj poleg uničevanja rakavih celic uničujejo tudi zdrave. Ko skuša

organizem škodo popraviti, pa za to porabi veliko energije. Rak vpliva tako na telesno kot psihično stanje osebe.

7. **Moten spanec** prav tako posledično povzroča manj energije v našem telesu ter večjo izčrpanost. Če premalo spimo, se telo ne more spočiti in pripraviti na nov dan.
8. Izgorelost pa se lahko pojavi tudi zaradi **pomanjkanja hranil**. Pomanjkanje magnezija se kaže v telesni izčrpanosti, psihični izčrpanosti, razdražljivosti, pri motnjah v spanju, slabi koncentraciji, občutku strahu in depresije. Pomanjkanje kalija pa je vidno v izčrpanosti, apatiji, mišični oslabelosti, pomanjkanju teka, slabosti, zaprtju. Cink in vitamin B6 sta pomembna predvsem za spanec ter duševnost, saj pri pomanjkanju postanemo bolj »vegetativno labilni«. Pomanjkanje koencima Q10 pa osiromaši energijsko oskrbljenost celične presnove in lahko privede do simptomov izgorelosti (Schmiedel, 2011).

2.4. DUŠEVNI VZROKI IZGORELOSTI

Omeniti je treba, da za izgorelost niso nujno potrebni zahtevna služba, dolg delovnik in napor pri delu. Izgorelost se lahko pojavi tudi zaradi prenizkih zadolžitev v službi ali pomanjkanju priznanja. Tudi brezposelni lahko doživljajo izgorelost, saj so občutki negativnosti v takšnih situacijah pogosti. Počutijo se neuspešne, mnogokrat pa je tudi iskanje zaposlitve težko polno občutkov nemoči. Ženske pa so v splošnem še posebej ogrožene zaradi izgorevanja. Od žensk na delovnih mestih se pogosto pričakuje še več kot od moških. Tako so ujete v dvojne vloge, poklicne in zasebne. Razlog za izčrpanost se lahko tudi pojavlja v primerih skrbi za kronično bolno osebo (Schmiedel, 2011). Večinoma so ravno duševni vzroki razlog za nastanek izgorelosti. Mnogi menijo, da je sramotno imeti duševne težave, saj to enačijo z »norostjo« ter ostalimi stereotipi o duševnih težavah, posledično pa kakršne koli težave v duševnosti zanikajo in jih prikrivajo, dokler te niso za samega posameznika neobvladljive in je strokovna pomoč obvezna. Izgorelost nam med drugim povzroča tudi težave z duševnostjo, kot so tudi vzroki zanjo lahko duševni. Vedno pa je mogoče tako te vzroke kot težave odpraviti. Težava je le ta, da si mnogi v prvi fazi izgorelosti še ne najdejo pomoči, ta faza pa je v večini primerov edina, iz katere se lahko posameznik sam izvleče. Pri tretji fazi pa je brez profesionalne pomoči to že skoraj nemogoče (Schmiedel, 2011). Nikogar zato ne bi smelo biti sram, da poišče pomoč ter se pozdravi, saj je navsezadnje to le bolezen, ki pa jo zmoremo premagati, četudi ne popolnoma sami.

Razlikujemo med zunanjimi in notranjimi dejavniki, ki povzročajo izgorelost. Na zunanje skoraj nimamo vpliva (Schmiedel, 2011).

1. Nekateri zunanji dejavniki so (Schmiedel, 2011):

- velika kvantitativna ali kvalitativna delovna obremenitev,
- prenizke zadolžitve, rutinsko delo,
- nobenih možnosti za napredovanje,
- s strani nadrejenih pretiran nadzor ali premalo nadzora,
- premalo priznanj,
- nezadostna podpora,
- težave v družini,
- kronične bolezni,
- pomanjkanje socialnih stikov,
- pomanjkanje sprostitve (Schmiedel, 2011).

2. Notranji dejavniki pa so ravno toliko pomembni pri izgorevanju. Ti izvirajo iz nas samih, iz naših osebnostnih lastnosti, načina vedenja. Nekatere osebnostne značilnosti, ki bi lahko odigrale ključno vlogo pri izgorevanju, so sledeče (Schmiedel, 2011):

- dvojna ali trojna obremenitev,
- perfekcionizem,
- togost,
- osebe, ki ne znajo reči »ne«,
- previsoke zahteve do samih sebe,
- idealizem,
- dogmatizem,
- osebe, ki želijo vse narediti same,
- nezavednost lastnih potreb,
- osebe, ki se istovetijo z delom,
- neizpolnjene želje,
- nizka frustracijska toleranca,
- pritisk tudi v prostem času (Schmiedel, 2011).

2.5. POŽIVILA IN ZDRAVILA

1. Kofein

Je droga, ki izigra naše naravno varovalo, ki ustavi organizem, da bi porabil vse zadnje zaloge energije. Pri športnikih bi to pomenilo, da bi telo gnali do skrajnosti, zaradi česar lahko nastane velika in nepopravljiva škoda v našem organizmu. Prav to pa se dogaja tudi ob vnašanju kofeina v telo vsakodnevno, le da se to ne zgodi akutno, temveč kronično. Pri izgorelosti smo nagnjeni k pomanjkanju energije. Kofein pa v tem primeru telo še dodatno iztroši energije. Seveda pa je pri kofeinu težava še odvisnost, saj se tako zelo navadimo nanj, da se nato brez njega resnično slabše počutimo (Schmiedel, 2011).

2. Alkohol

Prav tako se je treba ogibati alkoholu, kadar gre za težave z izgorelostjo. Zaradi želje po odklopu od težav se lahko razvije odvisnost. Poleg tega pa alkohol oropa telo vitalnih stvari, prav tako pa za razgradnjo strupov v velikih količinah telo porablja vitamine B, ki so bistveni pri procesih tvorjenja energije (Schmiedel, 2011).

3. Kajenje

Treba ga je odsvetovati, saj tudi nikotin oropa telo hranilnih snovi. Tudi umske sposobnosti kadilcev se na dolgi rok slabšajo (Schmiedel, 2011).

4. Zdravila

Imajo pogosto kot stranski učinek utrujenost ali manjšo motivacijo. To lahko okrepi izgorevanje ali ga celo sproži (Schmiedel, 2011).

2.6. REŠITEV IZ IZGORELOSTI

V prvi fazi procesa izgorevanja je rešitev možna tudi brez strokovne pomoči. Treba je prepoznati, kaj nam je omogočilo, da je naša izgorelost prišla do te stopnje. Ukrepanje je možno z lastnimi viri moči. Varovali za prihodnost pa sta dovoljšna količina gibanja ter vaje za sproščanje. Treba se je sprostiti in umiriti, dati telesu čas, da se spočije od naporov (Schmiedel, 2011).

V drugi fazi je zunanja pomoč potrebna, saj se sami že težko zoperstavimo težavam. Terapevti, psihiatri, svetovalci ipd. še niso potrebni, saj lahko dobimo zadostno pomoč s strani partnerja, prijateljev, staršev, osebnega zdravnika ... Treba je preveriti, kateri dejavniki so pripomogli k izgorevanju, enako kot pri prvi fazi. Svoja neustrezna stališča,

načine vedenja, prehranjevalne navade in ostalo je nato treba spreobrniti v koristnejše za vaše zdravje, s katerimi si bo naše zdravstveno stanje spet opomoglo (Schmiedel, 2011).

Na tretji stopnji pa je brez strokovne pomoči skoraj nemogoče premagati izgorelost. Tukaj so potrebni terapevti in specializirani zdravniki, ki nam pomagajo pokazati izhod. Tudi skupinska pomoč je vselej dobrodošla, saj se posameznik tako ne počuti več tako sam, in kot bi bil edini s tovrstnimi težavami, pač pa spozna ostale, ki se srečujejo s podobnimi ali istimi problemi, iz kjer lahko nadaljnje črpa motivacijo ter ideje za premagovanje lastnih težav. Prav tako pa se v skupinah nato še spodbujajo med seboj ter si delijo nasvete (Schmiedel, 2011). Nekakšna skupnost in občutek pripadanja nam lahko znatno izboljšata zdravje in počutje.

2.6.1. ZDRAVA PREHRANA

Pri premagovanju izgorelosti je poleg vseh telesnih in psihičnih dejavnikov treba spremeniti tudi hrano in vse, kar v telo vnašamo. Čokolada in ostale sladkarije niso primerne, saj nam le začasno priskrbijo energijo, ker gredo hitro v kri. Bolje se je prehranjevati s polnovredno prehrano, ki nam priskrbi vse hranilne snovi, ki jih naš organizem potrebuje za optimalno delovanje. Kot sem že prej omenjala, kava, alkohol ter cigareti le poslabšujejo stanje, zato je bolje narediti kofeinski post, alkohol naj se uživa le redko, nikotina pa naj se v splošnem izognemo (Schmiedel, 2011).

2.6.2. GIBANJE IN POČITEK

Gibanje je prav tako izjemnega pomena, saj nas šport krepi. Športov je veliko na voljo, tako da se lahko vsak zase odloči, kateri komu najbolj ustreza ter se začne z njim ukvarjati nekajkrat na teden. Priporočljivo se je gibati do rahlega napora, a ne do prevelike utrujenosti. Pogosto se po športu počutimo celo bolje kot prej, prenovljene, s še večjo zalogo energije (Schmiedel, 2011).

V vsakodnevno življenje pa si je poleg športa potrebno vnesti tudi odmore. Med napetostmi je nujno, da si vzamemo čas za sprostitev, saj lahko tako lažje ter tudi bolj produktivno opravljamo delo naprej. Prosti čas, ki ga imamo na voljo, ter dopust pa je treba nameniti regeneraciji našega organizma (Schmiedel, 2011). V tem času se ne bi smele opravljati stresnih stvari, čeprav se morda nekatere na prvi pogled zdijo popolnoma nedolžne. Primer tega je nakupovanje. Tudi to nam povzroča določeno mero stresa. Določen del prostega časa je treba izkoristiti izključno za sproščanje ter pomiritvene dejavnosti.

Poleg prostega časa je treba omeniti tudi pomembnost dopusta. Lindemann (1982) je zapisal, da naj bi veliki letni dopust trajal vsaj 3 tedne. Pri današnjih delavnikih pa je raba tolikšnega dopusta skorajda nemogoča, zato pa je še toliko bolj pomembno, da kolikor dopusta imamo, ga tudi dobro izkoristimo in si ponovno »napolnimo baterije.« Dobro pa je treba tudi premisliti o sami destinaciji dopusta, saj nam lahko napačna izbira prinese več škode kot koristi. Na nas lahko vplivajo velike temperaturne razlike, dolga potovanja nas še dodatno izčrpajo in pogosti so pojavi nespečnosti, prebavnih težav in raznih obolenjih. Pomembno pa se je tudi spomniti, da se po končanem dopustu ne vržemo v delo, ki se je v tem času zagotovo nakopičilo, pač pa počasi in zmerno napredujemo (Lindemann, 1982).

Tudi domača žival nam lahko omogoča sproščanje ter razbremenitev (Schmiedel, 2011), saj se pri skrbi zanjo ter crkljanju izognemo napetosti ter vnašamo veselje tako v naše življenje kot tudi v življenje našega ljubljence.

Nikomur ni preveč do smeha, kadar resno zboli, vendar se moramo zavedati, da ima smeh veliko pozitivnih učinkov na naš organizem. Smeh zmanjšuje stres, dviguje razpoloženje, krepi imunski sistem, blaži konflikte, izboljšuje sprejemanje kisika, povečuje motivacijo (Schmiedel, 2011). Zato je humor v naših življenjih resnično potreben in dobrodošel, saj se z njim mnoga bolezenska stanja mnogokrat izboljšujejo.

2.6.3. TEHNIKE SPROŠČANJA

Tehnik sproščanja je veliko, kar jim je skupno pa je to, da uspešno lajšajo stres ter s tem tudi izgorelost. Te tehnike preusmerijo posameznika v pasivnost, sprostitev ter regeneracijo. Najboljša tehnika sproščanja ne obstaja, saj se vsakemu posebej bolj prileže takšna ali drugačna tehnika. Treba je najti tisto, ki vsakomur najbolj leži. Najpomembnejše tehnike pa so sledeče (Schmiedel, 2011):

1. avtogeni trening,
2. progresivno sproščanje mišic po Jacobsonu,
3. joga,
4. taj čí,
5. čí gong,
6. meditacija,
7. domišljajska potovanja oz. vizualizacija (Schmiedel, 2011).

Ob preizkušanju različnih treningov pa je potrebna potrpežljivost, kajti nihče ne more v prvem poskusu najti velikega občutka notranjega miru. Za to je potreben čas ter poskušanje. Z vsako vajo pa se bolje naučimo, kako se uspešno spoprijemati s stresom (Schmiedel, 2011).

3. PODROČJE UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

Pravic iz javnih sredstev je veliko. Poznamo enotno vlogo za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev. Uveljavljena je lahko, če dohodek osebe ne presega meje dohodkov, ki jo za posamezno pravico iz javnih sredstev določa zakon, ter če izpolnjuje tudi ostale pogoje, ki jih določajo predpisi, ki urejajo posamezno pravico. Te pravice se uveljavljajo na centru za socialno delo, kjer ima oseba stalno prebivališče, osebno po pošti ali elektronsko. Ta vloga se uporablja za naslednje pravice (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti/Uveljavljanje pravic/Socialna zakonodaja, b. d.):

1. **Otroški dodatek:** pravico do njega ima eden od staršev oz. druga oseba za otroka s prijavljenim prebivališčem v Republiki Sloveniji do 18. leta starosti otroka. Ne pripada pa za otroka, ki je v delovnem razmerju ali opravlja kmetijsko ali drugo samostojno dejavnost, je v zavodu, kjer ima celodnevno brezplačno oskrbo v trajanju več kot 30 dni, je v rejništvu, ima pravico do otroškega dodatka na podlagi mednarodne pogodbe, ne živi z obema staršema in nad njim izvršuje roditeljsko pravico le eden od staršev, če preživnina ni dogovorjena ali določena. Ta pravica se uveljavlja v 30 dneh po rojstvu otroka in se prizna z mesecem otrokovega rojstva. Po tem roku pa se prizna s prvim dnevom naslednjega meseca po vložitvi vloge. Prizna se za najdlje eno leto. Preneha s prvim dnevom naslednjega meseca, ko niso več izpolnjeni pogoji. Višina se določi glede na uvrstitev družine v dohodkovni razred, ki ga določa odstotek od povprečne mesečne plače vseh zaposlenih v Republiki Sloveniji za koledarsko leto pred vložitvijo zahteve. Če ni bilo nikakršne spremembe, se lahko v nadaljnje oddaja vloga za ponovno uveljavljanje pravice do otroškega dodatka.
2. **Denarna socialna pomoč:** je namenjena zadovoljevanju minimalnih življenjskih potreb v višini, ki bo upravičencu omogočila preživetje. Določa jo Zakon o socialnovarstvenih prejemkih. Uveljavijo jo lahko vsi, ki jim dohodek na osebo ne dosega meje dohodkov, ki je zakonsko predpisana ter so izpolnjeni tudi drugi z zakonom določeni pogoji. Od 1. 1. 2016 je osnovni znesek minimalnega dohodka 288,81 evrov.
3. **Varstveni dodatek:** z njim se zagotavljajo sredstva za kritje življenjskih stroškov, ki nastanejo v daljšem časovnem obdobju in niso stroški za zagotavljanje minimalnih življenjskih potreb.
4. **Državna štipendija:** namen je spodbujanje izobraževanja in doseganje višje izobrazbene ravni upravičencev. Prejemek je namenjen kritju stroškov, ki nastanejo v zvezi z izobraževanjem.

5. Znižano plačilo vrtca: je namenjeno staršem otrok, ki so vključeni v javni vrtec, zasebni vrtec s koncesijo in zasebni vrtec, ki se financira iz občinskega proračuna.
6. Subvencija malice za učence in dijake.
7. Subvencija kosila za učence.
8. Oprostitev plačila socialnovarstvenih storitev.
9. Prispevek k plačilu družinskega pomočnika.
10. Subvencija najemnine.
11. Pravica do kritja razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev.
12. Pravica do plačila prispevka za obvezno zdravstveno zavarovanje (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti/Uveljavljanje pravic/Socialna zakonodaja, b. d.).

Pri enotni vlogi je treba za vse upravičence do pravic iz javnih sredstev sporočiti vsa dejstva, ki vplivajo na upravičenost. V primeru sprememb pa je treba oddati obrazec za sporočanje sprememb, v katerem je ta sprememba tudi navedena. To je treba storiti v osmih dneh od dneva, ko je sprememba nastala. (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti/Uveljavljanje pravic/Socialna zakonodaja, b. d.)

Poleg enotne vloge pa so še vloge, namenjene specifičnim pravicam:

1. Izredna denarna pomoč: je podobna vloga enotni, z nekaj prilagoditvami. Je denarna pomoč, namenjena kritju izrednih stroškov, ki so vezani na preživljanje in jih z lastnim dohodkom družine ni mogoče pokriti. Oddaja je možna dvakrat letno, po odobritvi pa je vedno treba prinesiti dokazila, v nasprotnem primeru ima oseba krivdni razlog in ne more uveljaviti nove izredne denarne pomoči 14 mesecev po mesecu prejema. Dokazila je treba predložiti v roku 45 dni po prejemu nakazila. Namenjena je, če se oseba ali družina znajde v položaju materialne ogroženosti zaradi razlogov, na katere ni imela vpliva. Namenjena je predvsem raznim naravnim nesrečam, plačilu kurjave ipd.
2. Vloga za pogrebnino in posmrtnino: je podobna kot vloga za izredno denarno pomoč, le da je namenjena posebej kot pomoč pri kritju stroškov pogreba.
3. Družinski prejemki: s temi vlogami pa se lahko uveljavlja pravico do starševskega dodatka, pomoč ob rojstvu otroka, dodatka za veliko družino, dodatka za nego otroka, delnega plačila za izgubljeni dohodek.
4. Pravice iz zavarovanja za starševsko varstvo: je namenjeno pravicam ob rojstvu otroka. Obsega materinski dopust, materinsko nadomestilo, pravico do starševskega dopusta in starševskega nadomestila, pomoč ob rojstvu otroka, očetovski dopust, očetovsko nadomestilo, pravico do plačila prispevkov za socialno varnost zaradi dela s krajšim delovnim

časom zaradi starševstva, pravico do plačila prispevkov v primeru štirih ali več otrok.

5. Vloga za sprejem ali premestitev v dom za starejše ter prošnja za vključitev ali premestitev v storitev vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji v okviru institucionalnega varstva.
6. Vloga za vpis v register izvajalcev postopkov za ugotavljanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij.
7. Vloga za vzajemno priznavanje kvalifikacij.
8. Vloga za pridobitev statusa društva, ki deluje v javnem interesu na področju socialnega varstva.
9. Obrazci poročil o izvajanju programov, sofinanciranih na podlagi javnih razpisov na področju socialnega varstva. (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti/Uveljavljanje pravic/Socialna zakonodaja, b. d.)

Socialne delavke in delavci preverijo, ali osebi določena pravica pripada in v tem primeru, pravico odobrijo. Vendar pa so socialne delavke in delavci pri tem delu večinoma odvisni od računalniškega sistema, ne pa od lastne presoje. Mnogokrat sem zasledila, da so socialne delavke menile, da osebe, ki resnično potrebujejo pomoč, te ne dobijo v zadostni meri. Vendar pa same ne morejo veliko storiti glede tega, saj oseba kdaj ni upravičena zaradi določenih zakonskih omejitev. Velikokrat se zgodi, da jih sam sistem ne spusti do potrjevanja pravice iz različnih razlogov.

Mnogi uporabniki zaradi zavrnitve njihove vloge okrivijo socialne delavke in se z njimi prepirajo, lahko pa pride celo do nasilja. Nekateri centri za socialno delo imajo zato pod mizami kot ukrep proti nasilju gumbe, s katerimi lahko socialne delavke priključijo varnostnika. Od socialne delavke na enem izmed centrov za socialno delo sem izvedela, da so te gumbe morali že kar nekajkrat uporabiti, čeprav to nikomur ni prijetno. Mislim, da je lahko to velik vir stresa na delovnem mestu, saj nikoli ne veš, kako se bo kdo izmed uporabnikov odzval na zavrnitev vloge, saj jim s tem lahko ustaviš edini mesečni prihodek, od katerega živijo.

4. PREGLED PROBLEMATIKE

Stres je eden danes izjemno razširjen in z njim se srečujemo v večini življenjskih obdobj (Kompore, Et Al. 2008). Večinoma mu pripisujemo negativen pomen, kar pa ni nujno res. Vendar pa današnji hiter način življenja ter mnoge nezdrave navade povečujejo možnosti za doživljanje stresa (Newhouse, 2000). Poznamo več različnih oblik stresa, t. i. slab stres pa nam povzroča premnoge fizične ter psihične preglavice (Looker, Gregson, 1997), ki pa jih lahko uspešno odpravimo, če se jih pravočasno zavemo.

Dolgotrajno doživljanje hudega stresa pa povzroča tudi izgorelost. Ta spada med ene najpogostejših bolezni današnjega časa, čeprav je marsikdo ne jemlje resno (Schmiedel, 2011). To zna biti resen problem v primeru, da delodajalec delavca ne vzame resno, ko ta zboli za izgorelostjo. Ker je to pogost pojav pri današnjih zaposlitvah, je treba delodajalce s tem problemom seznaniti, kolikor se le da.

Mnogi zaposleni si delodajalcem in nadrejenim ne upajo povedati, kolikšno mero stresa na delovnem mestu doživljajo ter kako ta stres tudi nanje vpliva. Posledično pa se količina stresa le veča, kar v določenem času privede do izgorelosti.

Pisarniške delavce se pogosto tretira kot tiste, ki ne doživljajo stresa, saj le sedijo za računalnikom. Če pa še bolj specifično pogledamo v delo socialnih delavcev, pa prav tako obstaja prepričanje, da je področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev manj podvrženo stresu, kot ostala področja, saj naj ne bi videli dovolj »grozot«. Seveda je resnica popolnoma drugačna, da pa bi pokazala, v kolikšni meri so ti socialni delavci in delavke pod stresom ter kolikim preti izgorelost, sem se to odločila tudi raziskati.

5. POSTAVITEV PROBLEMA

Stres in izgorelost postajata v današnjem hitrem tempu življenja vse pogostejša pojava, ki se jima je izredno težko izogniti. Pogosto so žrtve teh pojavov tudi socialni delavci, predvsem zaradi preobremenjenosti. Ker stres ter izgorelost tudi močno vplivata na zdravje, ju je treba čim boljše spoznati ter se naučiti, kako se ju obrani.

Do tega problema sem prišla preko pogovora s socialnim delavcem, ki dela na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Z raziskavo pa želim preveriti, v kolikšni meri so socialni delavci na omenjenem področju res deležni stresa in izgorelosti. Na področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev se bom osredotočila predvsem iz razloga, ker sem veliko časa na praksi spoznavala ravno to področje in sem dobila občutek, da se stres socialnih delavk in delavcev na teh področjih ne upošteva tako močno kot pri socialnih delavcih na ostalih področjih, ker naj bi bilo delo manj naporno.

Namen moje raziskave je ugotoviti, v kolikšni meri so socialne delavke na centrih za socialno delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev podvržene stresu in koliko se jih je že srečalo s sindromom izgorelosti ter primerjati rezultate iz področja uveljavljanja pravic iz javnih sredstev z rezultati iz ostalih področij centrov za socialno delo.

Cilj moje raziskave pa je ugotoviti, s čim bi si lahko ti socialne delavke in delavci pomagali pri povečanem stresu na delovnem mestu, da bi ta stres lahko zmanjšali ali celo izničili, kako bi lahko preprečili izgorelost. Hkrati pa bi jih rada tudi osveščala o tem, kako pomembno je, da se lahko obrnejo na koga po pomoč. Prav tako pa bi želela preveriti, ali je mogoče katere izmed dejavnikov stresa, ki socialne delavke in delavce ovirajo pri delu, odstraniti ter jim na ta način omogočiti prijetnejše delovno okolje.

5.1. KLJUČNI POJMI

Ključni pojmi, ki se pojavljajo v empiričnem delu diplomskega dela, so:

Stres: stanje neravnovesja med zahtevami okolja in našimi sposobnostmi.

Izgorelost: stanje fizične, mentalne in čustvene izčrpanosti zaradi dolgotrajne preobremenjenosti.

Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev: eno izmed področij na centrih za socialno delo, kjer omogočajo vsem upravičencem določene pravice, omogočene iz javnih sredstev.

5.2. RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Raziskovalna vprašanja, ki me bodo pri raziskavi zanimala, so:

- Ali je kakšna povezava med količino stresa in izgorelosti in spolom anketirancev?
- Ali obstaja povezava med količino stresa in izgorelosti in delovno dobo anketirancev?
- Ali je starost anketirancev povezana s količino stresa in izgorelosti pri delu?
- Ali socialni delavci in delavke na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev doživljajo več stresa in izgorelosti pri delu kot socialni delavci in delavke na ostalih področjih centrov za socialno delo?
- Ali so anketiranci deležni pomoči nadrejenih in/ali sodelavcev?
- Ali je končna ocena izgorelosti povezana s količino prisotnih fizičnih simptomov?
- Ali je končna ocena izgorelosti povezana s količino prisotnih psihičnih simptomov?

5.3. HIPOTEZE

Hipoteze, ki sem jih oblikovala iz raziskovalnih vprašanj pa so sledeče:

H₁: Ženske so bolj podvržene stresu in izgorelosti kot moški.

H₂: Tisti socialni delavci in delavke, ki imajo delovno dobo daljšo od 20 let so manj podvrženi stresu in izgorelosti, kot tisti, ki imajo krajšo delovno dobo.

H₃: Mlajši socialni delavci in delavke od 40 let doživljajo več stresa in izgorelosti pri delu kot starejši.

H₄: Socialne delavke in delavci na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev doživljajo več stresa in izgorelosti pri delu kot socialni delavci in delavke na ostalih področjih.

H₅: Anketiranci so v več kot 60% deležni pomoči nadrejenih ali sodelavcev.

H₆: Tisti anketiranci, ki so označili doživljanje več fizičnih simptomov izgorelosti, imajo tudi večjo končno oceno izgorelosti.

H₇: Tisti anketiranci, ki so označili doživljanje več psihičnih simptomov izgorelosti, imajo tudi večjo končno oceno izgorelosti.

6. METODOLOGIJA

6.1. VRSTA RAZISKAVE

Moja raziskava je kvantitativna, kar pomeni, da sem zbirala številčne podatke, zbrane z anketo med socialnimi delavci in delavkami. Hkrati je raziskava tudi deskriptivna ali opisna, saj sem ugotavljala obstoj in jakost zveze med dvema pojavoma. Prav tako pa je raziskava še empirična, kar pomeni, da sem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo (Mesec, n. p.).

6.2. SPREMENLJIVKE, INDIKATORJI IN MODALITETE

6.2.1. NEODVISNE SPREMENLJIVKE

- STAROST: indikator je bil odgovor anketirancev na vprašanje o starosti, modalitete pa so bile: pod 20 let, 20,5–30 let, 30,5–40 let, 40,5–50 let, nad 50 let.
- SPOL: indikator je bil odgovor anketirancev na vprašanje o spolu, modalitete pa so bile: ženski, moški.
- DELOVNA DOBA NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO: indikator je bila delovna doba anketirancev na centru za socialno delo, modalitete pa so bile: 0–9,5 let, 10–19,5 let, 20–29,5 let, 30–39,5 let, več kot 40 let.
- PODROČJE DELA NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO: indikator je bilo področje dela na centru za socialno delo, na katerem deluje posamezni anketiranec. Možnih je bilo več odgovorov. Modalitete pa so bile: uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, starševsko varstvo in družinski prejemki, varstvo otrok in družine, varstvo odraslih, varstvo invalidov, socialno varstvene storitve, preprečevanje nasilja v družini, delo z mladostniki s težavami v odraščanju, svetovanje v razveznih postopkih in po razpadu izven zakonske skupnosti, rejništvo, posvojitve, skrbništvo, težave v duševnem zdravju, preživnine, očetovstva, drugo (z možnostjo pripisa).

6.2.2. ODVISNE SPREMENLJIVKE

- OCENA STRESA IN IZGORELOSTI: med indikatorji so bile navedene trdite o situacijah, ki jih je anketiranec označil glede na lastno presojo, v treh sklopih po 20 vprašanj, z modalitetami: sploh ne, nikoli; nekoliko, včasih; in zelo, pogosto.
- KOLIČINA FIZIČNIH SIMPTOMOV STRESA IN IZGORELOSTI: med indikatorji je bilo navedenih 20 trditev o situacijah o fizičnem počutju, ki jih je anketiranec označil glede na lastno presojo z modalitetami: sploh ne, nikoli; nekoliko, včasih; in zelo, pogosto.
- KOLIČINA PSIHIČNIH SIMPTOMOV STRESA IN IZGORELOSTI: med indikatorji je bilo navedenih 20 trditev o situacijah o psihičnem počutju, ki jih je anketiranec označil glede na lastno presojo z modalitetami: sploh ne, nikoli; nekoliko, včasih; in zelo, pogosto.
- DELEŽ POMOČI NADREJENIH IN SODELAVCEV: indikator je bil delež pomoči, ki so jo bili deležni pri delu. Modalitete so bile: da vedno; pogosto; včasih; ne, nikoli; le s strani sodelavcev; le s strani nadrejenih; in drugo (z možnostjo pripisa).

6.3. MERSKI INSTRUMENT

Za merski instrument sem uporabila standardiziran anketni vprašalnik z zaprtim tipom vprašanj. Anketiranec je pri vprašanjih izbral eno izmed več možnosti ali pa je označil temu namenjena okenca. Anketni vprašalnik sem delno oblikovala sama, delno pa sem ga povzela po vprašalniku dr. Volkerja Schmiedela za ocenjevanje stresa in izgorelosti. Vprašalnik sem dodala v prilogah.

Prva tri vprašanja se nanašajo na spol, starost ter delovno dobo anketirancev. Z njihovo pomočjo sem lahko ugotovila, ali imajo te tri spremenljivke kakšno povezavo s stresom ter izgorelostjo anketirancev.

S četrтим vprašanjem sem izvedela, na katerem področju centra za socialno delo anketiranci delujejo, pri katerem sem lahko nato primerjala količino stresa in izgorelosti s področjem dela.

Peto, šesto in sedmo vprašanje so trije sklopi trditev po 20 vprašanj, ki skupno sestavijo oceno stresa in izgorelosti, ki jo je anketiranec deležen. Prvi sklop se nanaša na fizične dejavnike stresa in izgorelosti, drugi sklop na psihične, tretji pa na ostale dejavnike tveganja, ki stres in izgorelost povečujejo.

Osmo vprašanje pa sprašuje, če so deležni pomoči s strani nadrejenih in sodelavcev.

6.4. OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA

V raziskavo sem vključila celotno populacijo zaposlenih na centrih za socialno delo po vsej Sloveniji od 15. 6. 2017 do 7. 7. 2017. Kot sem že prej predvidela, je bil osip visok, saj je bilo ravno obdobje letnih dopustov, pa tudi mnogo zaposlenih ni bilo pripravljenih sodelovati v tovrstnih raziskavah. Dobila sem 203 izpolnjene vprašalnike, vendar jih je bilo v celoti izpolnjenih le 133, ki sem jih upoštevala.

6.5. METODA ZBIRANJA PODATKOV

Podatke sem zbirala z metodo spraševanja z anketnim vprašalnikom. Vprašalnik sem naredila na spletu in ga 15. 6. 2017 posredovala vsem centrom za socialno delo po Sloveniji po elektronski pošti s prošnjo, da jih posredujejo svojim zaposlenim. Rok za izpolnjevanje vprašalnikov sem določila do 7. 7. 2017, saj bi kasneje le redko kdo še odpiral staro elektronsko pošto. V času izpolnjevanja sem bila vsem anketirancem na voljo v primeru vprašanj ali dilem preko elektronske pošte, vendar nihče ni izkoristil te možnosti. Po zaključitvi spletne ankete sem imela 203 izpolnjene vprašalnike, v celoti izpolnjenih pa je bilo izpolnjenih le 133.

6.6. OBDELAVA GRADIVA

Najprej sem pregledala, v kolikšni meri so vprašalniki izpolnjeni, ter izločila tiste, ki niso bili popolni. Vse podatke sem vnesla v zbirnik podatkov, da so bili bolj pregledni. Za vsak indikator, ki sem ga potrebovala, sem dobljene podatke pretvorila v tabelični in grafični prikaz. Grafe in tabele sem izdelala s pomočjo Microsoft Excella 2010. Statistike za končno oceno stresa in izgorelosti sem izračunala po točkovniku, v katerem sem odgovore z modaliteto: ne, nikoli upoštevala kot 0 točk, modaliteto nekoliko, včasih kot 1 točko in modaliteto zelo, pogosto kot 2 točki. Vse točke sem na koncu seštel in rezultate medsebojno primerjala. Za primerjavo sem upoštevala tudi izračunane odstotke, povprečja, standardne odklone in standardno napako. Hipoteze pa sem preverjala s t-testom za male vzorce ter s Spearmanovim koeficientom korelacije.

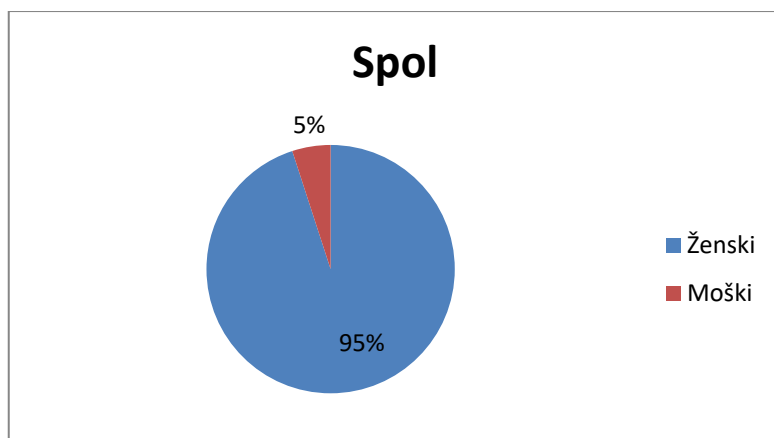
7. REZULTATI

7.1. PREGLED PO VPRAŠANJIH

Skupaj so bile oddane 203 ankete. Od tega sem jih morala kar nekaj izločiti zaradi nedokončanosti oz. pomanjkanja podatkov. Ustreznih je bilo 133 anket. Nadaljnje raziskovanje je potekalo le s temi 133 anketami, ki so mi zagotavljale vse odgovore, ki sem jih potrebovala.

7.1.1. SPOL

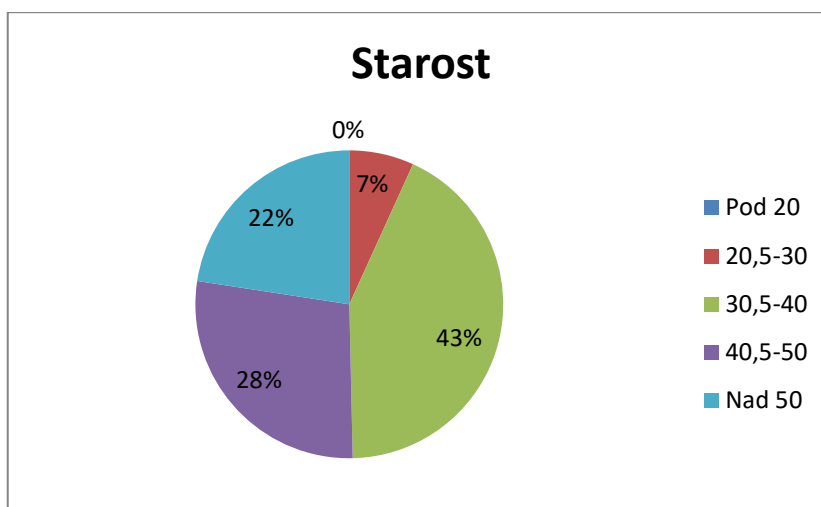
Glede spola je 126 anketirank označilo, da so ženskega spola, preostalih 7 pa je bilo moškega spola. 95 % je bilo torej žensk.



Graf 1: Prikaz anketirancev glede na spol

7.1.2. STAROST

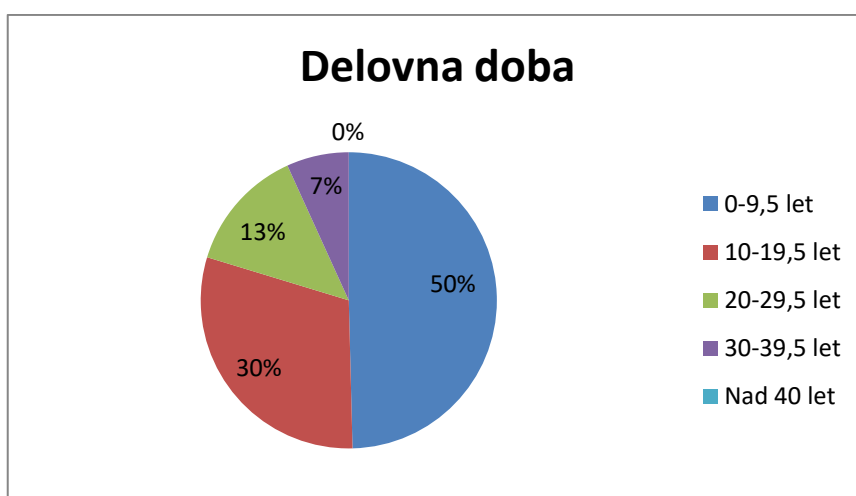
Pri starosti pa so bili rezultati bolj raznoliki. Pri izbiri so imeli anketiranci na voljo obkrožiti 5 različnih opcij: pod 20 let, 20,5 do 30 let, 30,5 do 40 let, 40,5 do 50 let in nad 50 let. Nihče ni označil starosti pod 20 let. Med 20,5 in 30 leti se je našlo 9 ljudi. Največ anketirancev je bilo starosti med 30,5 in 40 leti, kjer jih je kar 57 označilo omenjeno starost. Med 40,5 in 50 leti je bilo 37 anketirancev, da štejejo več kot 50 let, pa jih je obkrožilo 30.



Graf 2: Prikaz anketirancev glede na starost

7.1.3. DELOVNA DOBA

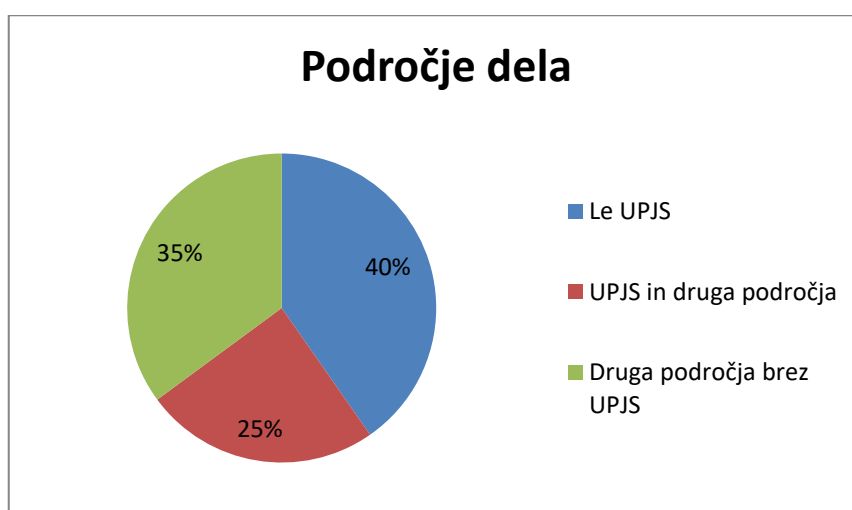
Delovno dobo sem razčlenila na 5 možnosti. Med 0 in 9,5 leti je 66 anketirancev označilo svojo delovno dobo. Med 10 in 19,5 leta jih je bilo 40. 18 anketirancev je obkrožilo možnost med 20 in 29,5 leta, 9 anketirancev pa je obkrožilo med 30 in 39,5 leta. Nad 40 leti ni bilo nobenega anketiranca.



Graf 3: Prikaz anketirancev glede na delovno dobo

7.1.4. PODROČJE DELA

Glede področja dela na centrih za socialno delo sem razčlenila anketirance na tiste, ki delajo le na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (v nadaljevanju UPJS); tiste, ki delajo na področju UPJS ter hkrati tudi na drugih področjih; in pa tiste, ki delajo na ostalih področjih brez UPJS. Le področje UPJS je označilo 54 anketirancev. UPJS z drugimi področji je označilo 33 anketirancev. Druga področja brez UPJS pa je označilo 47 anketirancev.



Graf 4: Prikaz anketirancev glede na področje dela

Pri opciji UPJS z drugimi področji sem preštela tudi vsa druga področja, ki so bila navedena. V oklepaju bom navedla število anketirancev, ki so področja označili.

- starševsko varstvo in družinski prejemki (14 anketirancev),
- varstvo otrok in družine (3 anketiranci),
- varstvo odraslih (5 anketirancev),
- varstvo invalidov (3 anketiranci),
- socialno varstvene storitve (7 anketirancev),
- preprečevanje nasilja v družini (6 anketirancev),
- delo z mladostniki s težavami v odraščanju (1 anketiranec),
- skrbništvo (2 anketiranca),

- težave v duševnem razvoju (4 anketiranci),
- preživnine (5 anketirancev),
- očetovstva (6 anketirancev),
- drugo: nadomestna kazen (1), naloge poslovnega sekretarja (1), prva socialna pomoč (1), romska problematika (1), nadomeščanje odsotnih socialnih delavk (1), družbeno koristno delo (1), ni navedeno (1).

Pri ostalih področjih brez UPJS pa so bila navedena področja:

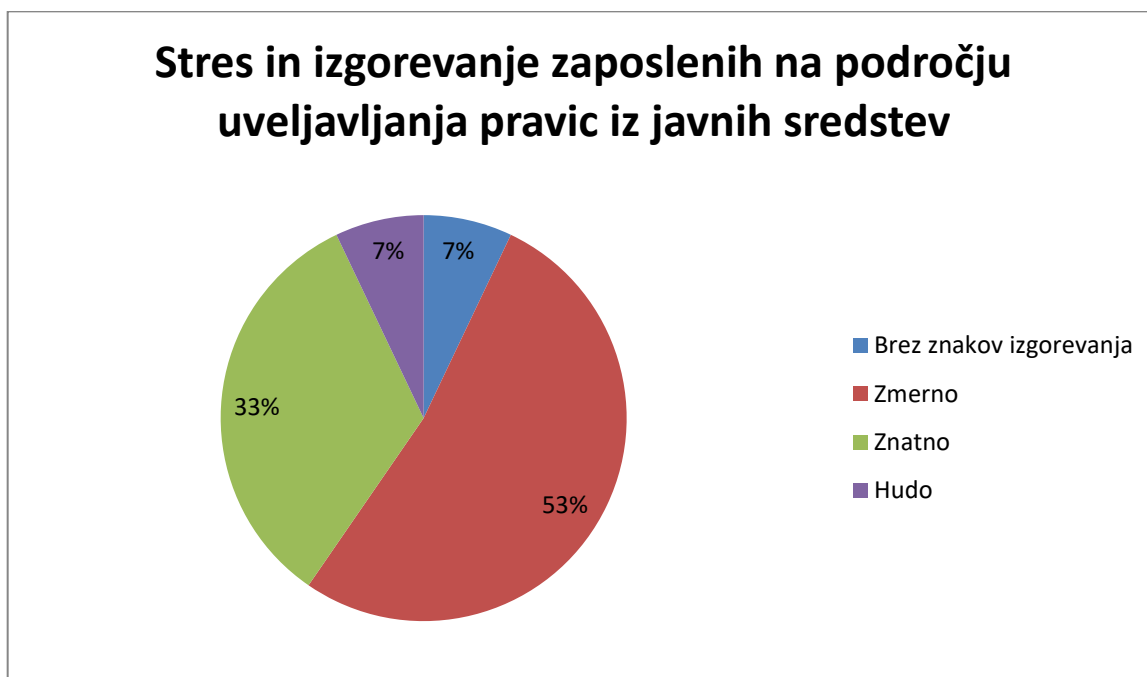
- starševsko varstvo in družinski prejemki (1 anketiranec),
- varstvo otrok in družine (14 anketirancev),
- varstvo odraslih (3 anketiranci),
- varstvo invalidov (4 anketiranci),
- socialno varstvene storitve (13 anketirancev),
- preprečevanje nasilja v družini (14 anketirancev),
- delo z mladostniki s težavami v odraščanju (8 anketirancev),
- svetovanje v razveznih postopkih in po razpadu zunajzakonske skupnosti (9 anketirancev),
- rejništvo (3 anketiranci),
- posvojitve (7 anketirancev),
- skrbništvo (3 anketiranci),
- težave v duševnem razvoju (4 anketiranci),
- preživnine (5 anketirancev),
- očetovstva (4 anketiranci),
- drugo: pomoč na domu (2), direktor (1), tajništvo (2), programi (3), obravnava v skupnosti (1), dnevni center za mlade in družine (1), postpenala (1), nadomestna kazen (1), pomoč družini za dom (1), ni navedeno (2).

7.1.5. MERJENJE STRESA IN IZGORELOSTI

Za merjenje stresa in izgorelosti sem uporabila vprašalnik, ki ga je sestavil dr. Volker Schmiedel in obsega 3 sklope. V vsakem sklopu je po 20 trditev, pri katerih so anketiranci označili, koliko ta trditev velja zanje. Označevali so z opcijami: sploh ne, nikoli; nekoliko, včasih; in pa zelo, pogosto. Prvi sklop nam pokaže predvsem, v kolikšni meri so že prisotne telesne ali vegetativne težave pri anketirancih. Drugi sklop pokaže psihične in mentalne težave, pri tretjem sklopu pa vidimo, koliko različnih pogostih dejavnikov izgorevanja na anketirance vpliva. Tudi pri tem delu vprašalnika sem anketirance razdelila glede na področje dela. Opazovala pa sem tudi večje neskladnosti, ki se pojavljajo med prvim in drugim sklopom, kjer lahko anketiranci izvejo, ali morajo morda več pozornosti posvetiti telesnim ali psihičnim dejavnikom. Posebej sem bila pozorna še na eno izmed trditev, ta pa je bila, da je oseba že pomislila na samomor. To vprašanje se mi je zdelo izrednega pomena in sem posebej preštela, kolikokrat se je pojavilo med anketiranci.

LE PODROČJE UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV

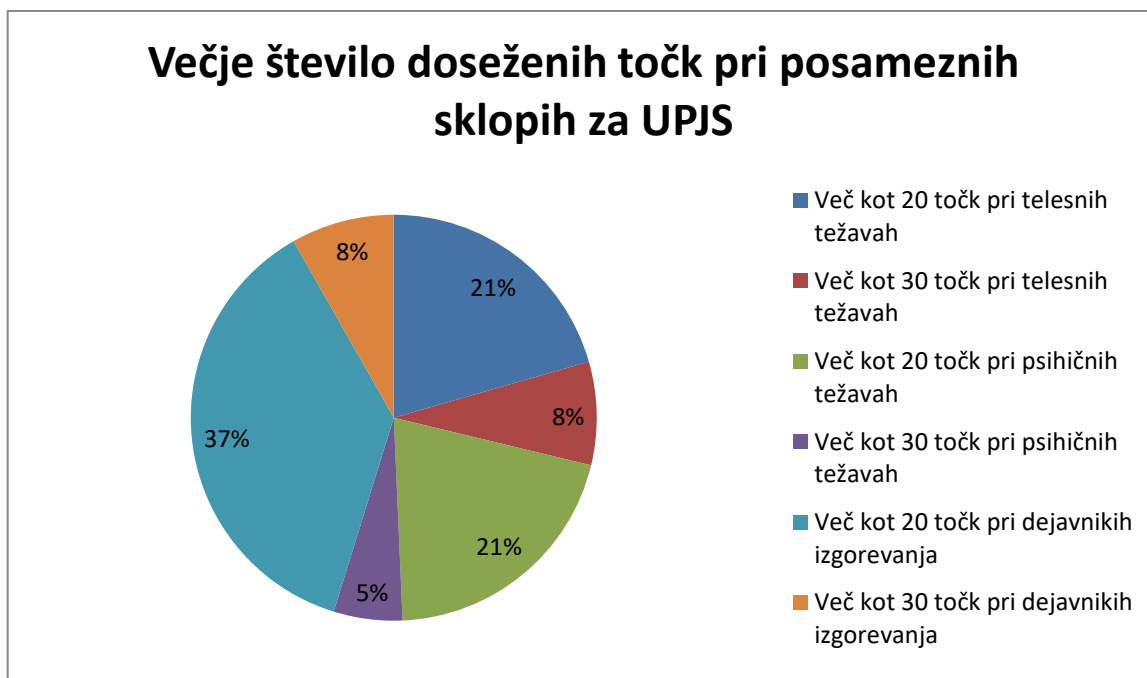
Pri anketiranih, ki so imeli za področje dela le UPJS, je bilo takšnih, ki niso imeli sledov izgorevanja, zelo malo. Natančneje se je ta rezultat pojavil pri le 4 anketiranih. Z zmernimi znaki izgorevanja, kjer še ni nič kritičnega, se sooča 28 anketirancev. Znatno izgorevanje je rezultat, ki nakazuje, da bi osebe morale več pozornosti posvetiti dejavnikom stresa in izgorelosti ter se v večji meri sproščati, vendar lahko še vedno sami sebi pomagajo in za to ni nujno prisoten strokovnjak. Takšnih je bilo 18 anketirancev. S hudim izgorevanjem pa so se soočale 4 osebe, ki bi potrebovale strokovno pomoč pri premagovanju svojega stresa in izgorelosti.



Graf 5: Prikaz anketirancev glede na količino stresa in izgorelosti na področju UPJS

15 omenjenih anketirancev je doseglo več kot 20 točk pri prvem sklopu, kar nakazuje na navzočnost telesnih težav, 6 pa jih je doseglo kar več kot 30 točk. Pri drugem sklopu, ki nakazuje navzočnost psihičnih težav, je prav tako 15 oseb doseglo več kot 20 točk, 4 pa več kot 30 točk. Pri tretjem sklopu, ki kaže na navzočnost dejavnikov, ki lahko povečujejo izgorevanje, doseglo več kot 20 točk kar 27 anketirancev, 6 pa več kot 30 točk.

Neskladje med prvim in drugim sklopom je bilo izrazito pri 6 anketirancih, od tega pa jih je 5 imelo znatno večje število točk pri prvem sklopu (telesne težave), eden pa pri drugem (psihične težave).



Graf 6: Prikaz anketirancev glede na večje število točk izgorelosti na področju UPJS

Kar 7 anketirancev pa je obkrožilo, da pomislijo tudi na samomor. Od tega so štirje označili, da pomislijo včasih, trije pa, da pogosto. Vsega skupaj je to 13 % anketirancev na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, ki pomislijo tudi na samomor.

PODROČJE UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV Z DRUGIMI PODROČJI

Tistih anketirancev, ki so označili, da delajo tako na področju UPJS kot tudi na nekaterih drugih področjih hkrati, je bilo 33. Od tega jih je bilo 8, ki niso imeli znakov izgorevanja. 16 jih je imelo zmerne znake, 7 znatne znake izgorevanja, le 1 anketiranec pa je imel rezultat hudega izgorevanja.

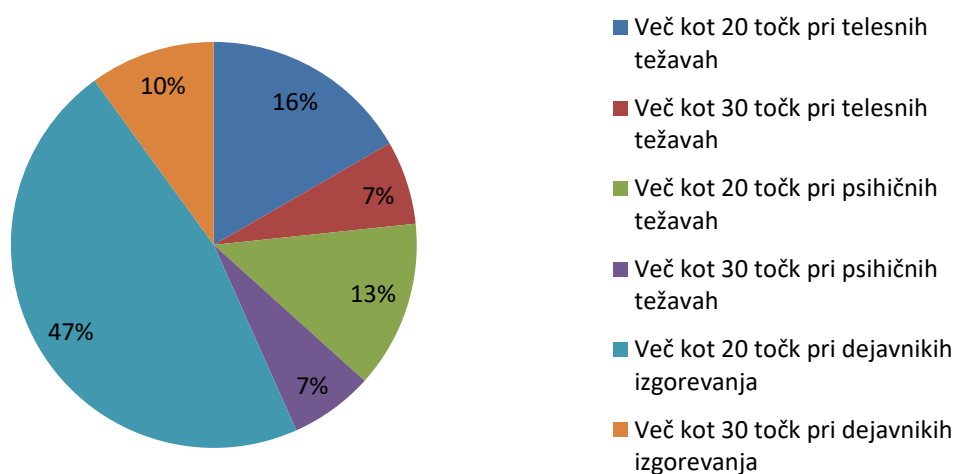


Graf 7: Prikaz anketirancev glede na stres in izgorelost na področju UPJS z drugimi področji

Pri prvem sklopu (telesne težave) jih je več kot 20 točk doseglo 5 anketirancev. Več kot 30 točk sta dosegli 2 osebi. Pri drugem sklopu (psihične težave) so več kot 20 točk dosegli štirje anketiranci, več kot 30 točk pa 2. Pri tretjem sklopu (dejavniki izgorevanja) pa jih je več kot 20 točk doseglo 14, več kot 30 točk pa trije anketiranci.

Neskladje med prvim in drugim sklopom se je pojavilo pri 2 osebah, obe pa sta imeli več točk pri prvem sklopu.

Večje število doseženih točk pri posameznih sklopih za UPJS z drugimi področji

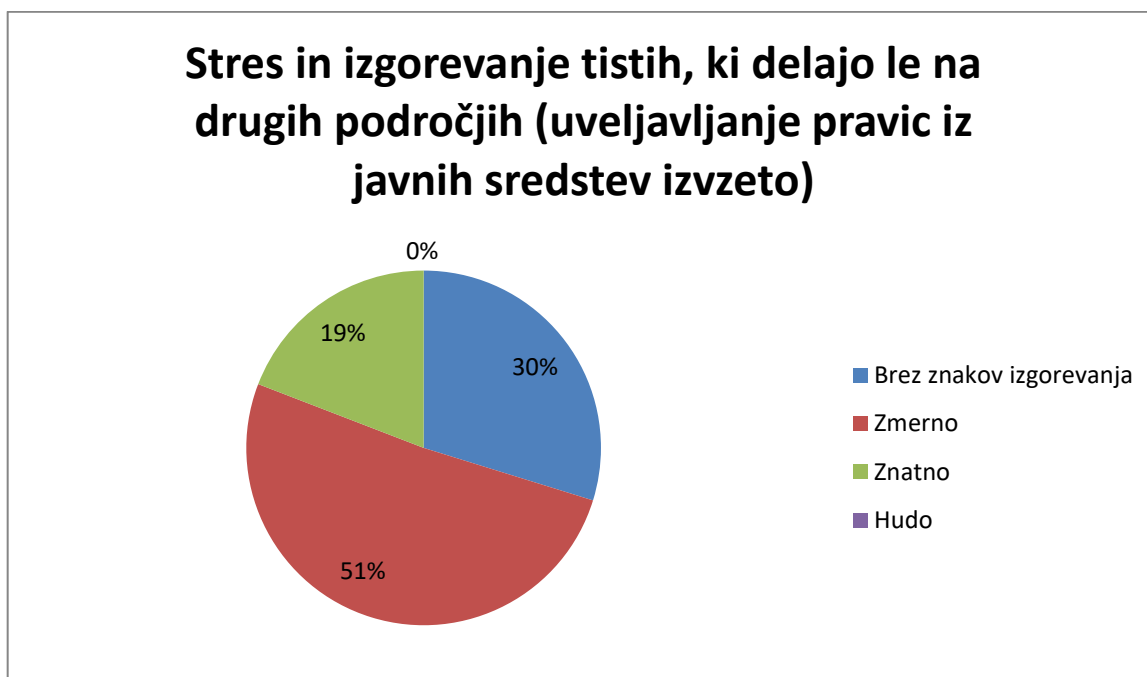


Graf 8: Prikaz anketirancev z večjim številom točk na področju UPJS z drugimi področji

Samo 1 anketiranec je označil, da včasih pomisli tudi na samomor. To je v procentnem deležu 3 %.

LE DRUGA PODROČJA, BREZ UVELJAVLJANJA PRAVIC IZ JAVNIH SREDSTEV

Anketirancev, ki so označili za področje dela le ostala področja brez UPJS, je bilo 47. Od tega jih je bilo 14, pri katerih se znaki izgorevanja niso pokazali. Zmerno izgorevanje se je pokazalo pri 24 osebah, 9 anketirancev je imelo znatne znake izgorevanja, rezultata hudega izgorevanja pa ni dosegel nihče.

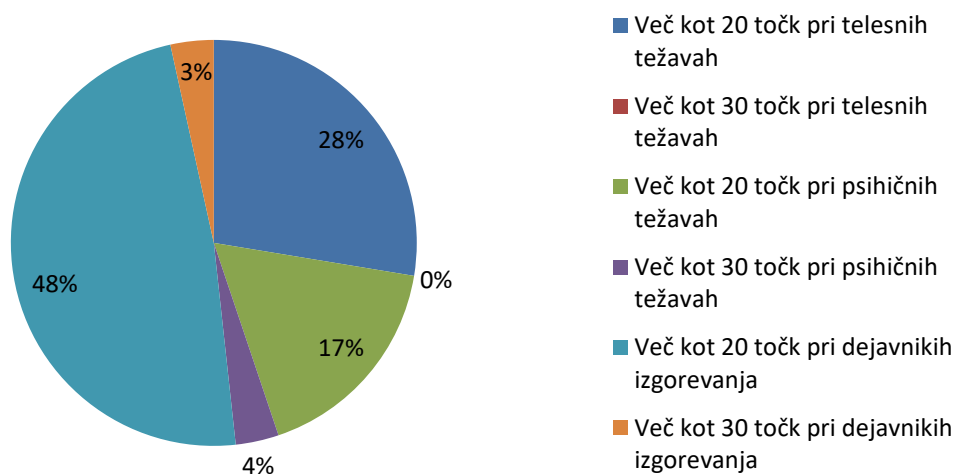


Graf 9: Prikaz anketirancev glede na stres in izgorelost na ostalih področjih

Glede na posamezne sklope je pri prvem sklopu (telesne težave) več kot 20 točk doseglo 8 anketirancev, nihče pa ni dosegel več kot 30 točk. Več kot 20 točk pri drugem sklopu (psihične težave) je doseglo 5 anketirancev, 1 pa je dosegel več kot 30 točk. Več kot 20 točk pri tretjem sklopu (dejavniki izgorevanja) pa je doseglo 14 oseb, 1 pa je dosegla več kot 30 točk.

Večje neskladje med prvim in drugim sklopom se je pojavilo pri 2 osebah, od tega je 1 imela večje težave pri telesnih dejavnikih, druga pa pri psihičnih.

Večje število doseženih točk pri posameznih sklopih za tiste, ki delajo na drugih področjih



Graf 10: Prikaz anketirancev glede na večje število točk na drugih področjih

Da včasih pomislita na samomor pa sta označila 2 anketiranca.

PRIMERJAVA STRESA IN IZGORELOSTI GLEDE NA PODROČJA DELA

Za medsebojno primerjavo sem se odločila, da seštejem vse tiste, pri katerih se je pojavilo znatno in hudo izgorevanje posebej pri osebah ki delajo le na področju UPJS, osebah ki delajo na področju UPJS z drugimi področji in osebami, ki delajo na ostalih področjih. Rezultate bom pretvorila v procente in lahko medsebojno primerjala, na katerem področju dela je bilo prisotnega največ stresa in izgorelosti.

Pri tistih, ki delajo le na področju UPJS, je bilo anketirancev z znaki znatnega in hudega izgorevanja 22. To je 40,7 % vseh anketirancev na omenjenem področju, kar se mi zdi izjemno visoka številka.

Tisti, ki delajo na področju UPJS in hkrati tudi na ostalih področjih, je bilo z znaki znatnega in hudega izgorevanja 8. To je 24,2 %, torej polovica manj.

Tistih, ki delajo le na ostalih področjih, je bilo z znaki znatnega in hudega izgorevanja 9. To je 19,2 %.

Zanimivo se mi zdi, da se je pri teh rezultatih pokazalo, da so v večji meri izgoreli tisti, ki delajo le na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

7.2. PREVERJANJE HIPOTEZ

Hipoteze sem preverjala z uporabo t-testa, pri katerem sem sprva izračunala standardno napako razlike med povprečji za majhne vzorce, iz te pa je sledil izračun t-vrednosti za razliko med povprečjema. Izračunano vrednost sem primerjala s tabelirano t-vrednostjo pri 5 % tveganju v tabeli kritičnih vrednosti t-porazdelitve. Če je tabelirana vrednost presegala izračunano, sem ničelno hipotezo potrdila, če pa je izračunana vrednost presegala tabelirano, sem jo ovrгла. Posegala pa sem tudi po uporabi Spearmanovega koeficienta, katerega rezultat mi je povedal, za kakšno mero povezanosti med dvema spremenljivkama gre.

7.2.1. H₁: Ženske so bolj podvržene stresu in izgorelosti kot moški.

	N	Povprečje	standardni odklon
Rezultati skupka treh sklopov pri ženskah	126	50,95	12,81
Rezultati skupka treh sklopov pri moških	7	40,43	16,34

Tabela 1: Stres in izgorelost v primerjavi s spolom anketirancev

Standardna napaka	5,05
Izračunana t-vrednost	2,08
α	0,05
df	100
Tabelirana t-vrednost	1,660

Tabela 2: Izračuni za preverjanje H₁

S 95 % zaupanjem lahko potrdim hipotezo, da so ženske bolj podvržene stresu in izgorelosti kot moški.

Iz tega lahko sklepam, da med spolom ter stresom in izgorelostjo obstaja povezava.

7.2.2. H₂: Tisti socialni delavci in delavke, ki imajo delovno dobo daljšo od 20 let, so manj podvrženi stresu in izgorelosti kot tisti, ki imajo krajšo delovno dobo.

	N	povprečje	standardni odklon
Rezultati skupka treh sklopov tistih z daljšo delovno dobo od 20 let	27	57,4	21,04
Rezultati skupka treh sklopov tistih s krajšo delovno dobo od 20 let	106	51,2	20,31

Tabela 3: Stres in izgorelost v primerjavi z delovno dobo anketirancev

Standardna napaka	4,41
Izračunana t-vrednost	-0,86
α	0,05
df	100
Tabelirana t-vrednost	1,660

Tabela 4: Izračuni za preverjanje H₂

Izračunana t-vrednost ne presega tabelirane, zato te hipoteze ne morem potrditi.

7.2.3. H₃: Mlajši socialni delavci in delavke od 40 let doživljajo več stresa in izgorelosti pri delu kot starejši.

	N	povprečje	standardni odklon
Rezultati skupka treh sklopov starejših od 40 let	67	52,2	21,18
Rezultati skupka treh sklopov mlajših od 40 let	66	48,6	19,65

Tabela 5: Stres in izgorelost v primerjavi s starostjo anketirancev

Standardna napaka	3,54
Izračunana t-vrednost	1,02
α	0,05
df	100
Tabelirana t-vrednost	1,660

Tabela 6: Izračuni za preverjanje H₃

Izračunana t-vrednost ne presega tabelirane, zato tudi te hipoteze ne morem potrditi.

Po raziskavi Rožman, Treven, Čančer in Cingule pa bi dodala, da so bili zaposleni, ki so starejši od 50 let, v Sloveniji dokazani kot bolj izgoreli pri fizičnih simptomih ter so pogosto predstavljali breme delodajalcem, namesto da bi jih jemali kot ljudi z veliko izkušnjami, medtem ko so mlajši zaposleni pogosto kazali znake izgorelosti zaradi težav pri kombiniranju službenega in osebnega življenja, pomanjkanju izkušenj ter občutkov nekompetentnosti (Rožman, Treven, Čančer, Cingula, 2017).

7.2.4. H₄: Socialne delavke in delavci na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev doživljajo več stresa in izgorelosti kot socialne delavke in delavci na ostalih področjih.

	N	povprečje	standardni odklon
Rezultati skupka treh sklopov SD na področju UPJS	87	54,5	20,63
Rezultati skupka treh sklopov SD na ostalih področjih	46	42,7	17,82

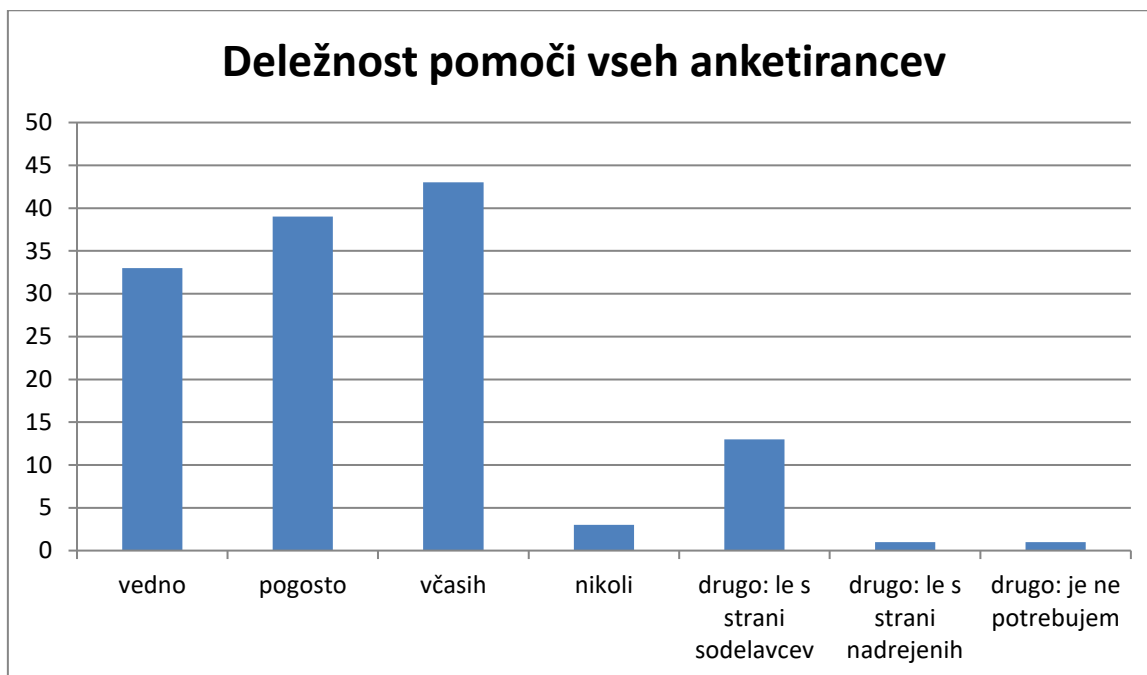
Tabela 7: Stres in izgorelost v primerjavi s področji dela anketirancev

Standardna napaka	3,59
Izračunana t-vrednost	3,29
α	0,05
df	100
Tabelirana t-vrednost	1,660

Tabela 8: Izračuni za preverjanje H₄

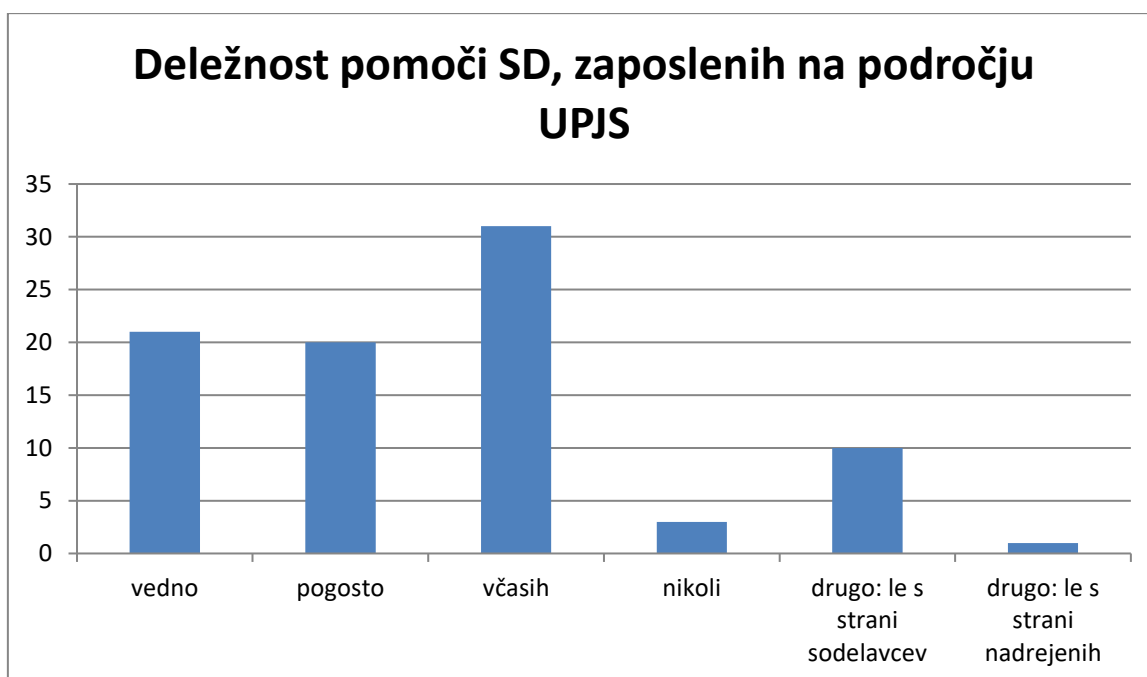
S 95 % zaupanjem lahko potrdimo hipotezo, da socialne delavke in delavci na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev doživljajo več stresa in izgorelosti kot socialne delavke in delavci na drugih področjih.

7.2.5. H₅: Več kot 60 % anketirancev je vedno ali pogosto deležnih pomoči v primeru stiske s strani sodelavcev in/ali nadrejenih.



Graf 11: Deležnost pomoči vseh anketirancev

Od vseh anketirancev je možnosti vedno ali pogosto označilo 54 % vseh anketirancev, kar je sicer več kot polovica, ni pa doseglo pričakovanih 60 %.



Graf 12: Deležnost pomoči anketirancev na področju UPJS

Od anketirancev, ki so zaposleni na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, pa je 48 % takšnih, ki so vedno ali pogosto deležni pomoči, torej manj kot polovica. Lahko torej zavrnem hipotezo, da je več kot 60 % anketirancev vedno ali pogosto deležnih pomoči sodelavcev in/ali nadrejenih.

7.2.6. H₆: Tisti anketiranci, ki so označili doživljanje več fizičnih simptomov izgorelosti, imajo tudi večjo končno oceno izgorelosti.

Vrednost koeficienta	Moč povezanosti
0,00	ni povezanosti
0,01-0,19	neznatna povezanost
0,20-0,39	nizka/šibka povezanost
0,40-0,59	srednja/zmerna povezanost
0,60-0,79	visoka/močna povezanost
0,80-1,00	zelo visoka/močna povezanost

Tabela 9: Vrednosti Spearmanovega koeficienta korelacije

Spearmanov koeficient korelacije = 0,53

Iz rezultata lahko ugotovim, da je med fizičnimi simptomi in končno oceno izgorelosti srednja/zmerna povezanost. Hipotezo lahko do neke mere potrdim.

7.2.7. H₇: Tisti anketiranci, ki so označili doživljanje več psihičnih simptomov izgorelosti, imajo tudi večjo končno oceno izgorelosti.

Vrednost koeficienta	Moč povezanosti
0,00	ni povezanosti
0,01-0,19	neznatna povezanost
0,20-0,39	nizka/šibka povezanost
0,40-0,59	srednja/zmerna povezanost
0,60-0,79	visoka/močna povezanost
0,80-1,00	zelo visoka/močna povezanost

Tabela 10: Vrednosti Spearmanovega koeficienta korelacije

Spearmanov koeficient korelacije = 0,51

Iz rezultata lahko ugotovim, da je tudi med psihičnimi simptomi in končno oceno izgorelosti srednja/zmerna povezanost. Tudi to hipotezo lahko do neke mere potrdim.

8. RAZPRAVA

V tej diplomski nalogi sem želela raziskati, ali so socialne delavke in delavci na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev zaradi dela pod stresom ter koliko, če sploh kdo, od njih je že doživel sindrom izgorelosti. Z rezultati pa bi želela omogočiti sodelujočim boljšo podporo ter ozaveščanje o omenjenih pojavih.

Mnogokrat so ravno zaposleni na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev zapostavljeni, saj se na to področje pogosto gleda kot manjvredno ter najmanj povezano s samo stroko socialnega dela, saj povečini delajo s papirologijo. Prav tako pa bi k pojavu stresa lahko prispevalo tudi dejstvo, da imajo ti zaposleni v svojem procesu dela zelo malo prostora za samoodločanje, veliko njihovega dela je namreč odvisno od računalniškega sistema, s katerim delajo.

Ker je vsako področje pomembno, je tudi ta tema vredna raziskovanja, saj se rezultati lahko primerjajo z nekaterimi do sedaj že izvedenimi raziskavami. Prav tako pa je zelo malo raziskanega na temo stresa in izgorelosti pri specifičnem področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev.

Rezultate sem v večini ločevala glede na področje dela, pri tem pa sem namensko upoštevala področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev posebej od ostalih področij. Zanimalo me je namreč, v kolikšni meri, če sploh, se bodo rezultati razlikovali. Posebej sem obravnavala tudi tiste ankete, na katerih so anketiranci označili za področje dela tako uveljavljanje pravic iz javnih sredstev kot tudi kakšno drugo področje ali več njih.

Moje prvo raziskovalno vprašanje je spraševalo, če je kakšna povezava med količino stresa in izgorelosti in spolom anketirancev. Vnaprej sem pričakovala, da kakšne večje razlike med spoloma ne bo. Ker je bilo moških anketirancev le 5 %, je sicer na to vprašanje težje odgovoriti, saj zagotovo ne bom mogla biti prepričana o rezultatih, ki pa bi bili lahko precej drugačni, če bi bilo moških sodelujočih več. Pri tem vprašanju sem zajela vse anketirance in jih razdelila po spolih. 42,86 % moških ni kazalo nikakršnih znakov izgorelosti, popolnoma enaka številka pa se je pojavila pri tistih z rezultatom zmerno izgoreli. Z oznako »zmerno izgoreli« sem označevala tiste anketirance, katerih rezultati niso kazali na kaj hujšega, le nekaj stresa iz vsakdanjika je prišlo na plano. Znatno izgorelih pa je bilo 14,29 % moških. Stres in izgorelost sta se torej pri moških v povprečju gibala med neobstoječimi in zmernimi znaki. Ženske pa so imele v skupnem rezultate bolj podvržene stresu in izgorelosti. 18,11 % žensk ni kazalo znakov izgorevanja, torej znatno manj kot moških. Z zmerno izgorelostjo se jih je srečalo največ, to je bilo 51,18 % žensk. Znatno izgorelih je bilo 25,98 % žensk, s hudo izgorelostjo pa se jih je spopadalo 3,94 %. Rezultati so mi kazali, da so ženske v povprečju bolj nagnjene k stresu in izgorelosti kot pa moški, kot pa sem omenila, je treba to trditev jemati previdno, saj je bilo pri reševanju ankete prisotno tako majhno število moških, kar je gotovo vsaj nekoliko zmanipuliralo rezultat.

Moje drugo raziskovalno vprašanje je bilo podobno zastavljeno kot prejšnje, le da je spraševalo po povezavi med stresom in izgorelostjo ter delovno dobo anketirancev. Kot hipotezo sem navedla, da so osebe z daljšo delovno dobo od 20 let manj podvržene stresu in izgorelosti. Ta hipoteza je izhajala predvsem iz lastnega prepričanja, da so osebe z daljšo delovno dobo bolj samozavestne pri delu, zaradi česar menim, da so manj občutljive na stresorje na delovnem mestu, vsaj tiste manjše, medtem, ko so osebe s krajšo delovno dobo bolj dovzetne za napake in kritike, zaradi katerih se hitreje počutijo premalo kompetentne. Rezultati si medsebojno niti niso bili tako različni. Brez znakov izgorevanja je bilo med tistimi s krajšo delovno dobo 16,04 %, pri tistih z daljšo pa 33,33 %. Zmerno izgorevanje je dobilo 52,83 % oseb s krajšo delovno dobo, 44,44 % pa tistih z daljšo. Znatno izgorevanje je bilo pri 27,36 % oseb s krajšo delovno dobo, pri tistih z daljšo pa 18,52 %. Hudo izgorevanje pa je dobilo 3,77 % oseb s krajšo delovno dobo in 3,7 % pri tistih z daljšo. Anketiranci s krajšo delovno dobo od 20 let so torej malenkost bolj nagnjeni k izgorevanju kot tisti z daljšo delovno dobo, vendar se rezultati ne razlikujejo prav dosti. Omenila pa bi, da je bilo od vseh anketirancev, ki delajo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in hkrati na drugih področjih ena tretjina takšnih, ki so imeli daljšo delovno dobo od 20 let. Približno enak delež je bil tudi pri tistih, ki so zaposleni na vseh ostalih področjih razen uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Od tistih, ki pa so zaposleni le na področju UPJS, jih je bilo tistih z daljšo delovno dobo od 20 let le ena desetina. Poleg tega pa sem pri slednjih opazila, da so bili njihovi rezultati veliko bolj nagnjeni k izgorevanju ter stresu kot pa ostali.

Tretje raziskovalno vprašanje je bilo vezano na povezavo med starostjo anketirancev ter deležem stresa in izgorelosti, ki ju doživljajo. Predpostavljala sem, da bodo mlajše anketiranke in anketiranci deležni več stresa in izgorelosti kot starejši, to pa predvsem zato, ker sem menila, da zaradi izkušenj pri delu, ki pridejo z leti, lahko starejši prenesejo več pritiska, ker so tovrstnega dela bolj navajeni. Svoje hipoteze glede na rezultate nisem uspela potrditi, med preverjanjem vprašalnikov pa sem tudi opazila, da so rezultati stresa in izgorelosti zelo raznoliki znotraj posameznih starostnih skupin anketirank in anketirancev.

Četrto raziskovalno vprašanje je bilo direktno vezano na področja dela, natančneje, na razlike pri količini stresa in izgorelosti med tistimi, ki so zaposleni na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, in tistih, ki delajo na drugih področjih. Moji rezultati so hipotezo, da so osebe, zaposlene na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev bolj podvržene stresu in izgorelosti, potrdili. Treba pa je omeniti, da je bilo kar nekaj anketirancev, ki niso delali le izrecno na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, pač pa hkrati tudi na kakšnem drugem področju ali celo na več njih. Te anketirance sem upoštevala kot zaposlene na področju UPJS, vendar pa je lahko prezaupost zaradi več različnih področij dela hkrati tudi lahko vplivala na rezultate, ki so jih pokazali kot osebe, bolj podvržene stresu ter izgorelosti.

Peto raziskovalno vprašanje je raziskovalo, v kolikšni meri so anketiranke in anketiranci deležni pomoči sodelavcev in/ali nadrejenih v primerih stiske. Predpostavljala sem, da bo vsaj 60 % vseh anketiranih pomoči s strani sodelavcev ali nadrejenih deležnih vedno ali pogosto. Rezultati pa so mi pokazali precej manjši odstotek procent. Vsi anketirani skupaj so sicer presegli polovico in 54 % jih je označilo vedno ali pogosto, le tistih, ki so zaposleni na področju UPJS pa je bilo 48 %, torej manj kot polovica. Rezultati so me presenetili, saj sem pričakovala večji delež pomoči v primeru stiske na delovnem mestu.

Pri šestem in sedmem raziskovalnem vprašanju, glede povezanosti fizičnih simptomov izgorelosti s končno oceno izgorelosti, ter povezanosti psihičnih simptomov s končno oceno izgorelosti, so bili rezultati podobni. Pri obeh sem ugotovila, da obstaja zmerna povezanost med omenjenimi pojavi, zaradi česar lahko sklepam, da tako fizični kot psihični dejavniki, ki povečujejo možnosti izgorelosti, enako pomembno vplivajo na sam potek izgorevanja.

9. SKLEPI

Pomembno se mi je zdelo odpreti temo, v kateri je govora o stresu in izgorelosti tudi za tiste zaposlene, ki so pogosto zapostavljeni glede podobnih tem. Ker pa so mi rezultati pokazali veliko mero stresa in izgorelosti, ki jo doživljajo anketiranci, sem dobila še dodatno potrdilo, da so osebe v večjem stresu, kot bi si marsikdo mislil. Tudi tekom raziskave ter pisanja tega diplomskega dela sem nekajkrat prejela mnenje drugih, da »oni pa res nimajo kaj za biti pod stresom.« To pa mi je dalo le še dodatni zagon pri raziskavi, saj sem želela pokazati, kako se motijo. Sama menim, da mi je to kar dobro uspelo, saj rezultati nazorno prikazujejo, kako velik je delež stresa in izgorelosti resnično tudi tukaj.

Sklepam, da je kljub trudu marsikaterega delodajalca ter vse večji osveščenosti o izgorelosti ter stresu na delovnih mestih še vedno teh pojavov vse preveč. Rezultati so mi namreč pokazali, da je med vsemi sodelujočimi, tako tistimi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev kot tudi na ostalih področjih dejavnikov stresa in izgorelosti ogromno, ki jih anketiranci vsakodnevno doživljajo. Zatorej nobena mera osveščanja ni odveč. Delavnost je absolutno občudovanja vredna vrlina, vendar pa ne smemo zanemarjati lastnega telesa, ko nam sporoča, da je vsega preveč in sami ne zmoremo več.

Pozvala bi tudi vse zaposlene, da so čim bolj pozorni na lastno počutje ter v primeru opažanja dejavnikov, ki kažejo na povečan stres ter nakazujejo izgorelost prosijo za pomoč, saj je lastno zdravje na prvem mestu. Ne glede na trud bo kakovost dela zagotovo uplahnila, če smo podvrženi preveliki količini stresa.

Na temo se mi je med raziskovanjem odprlo še mnogo vprašanj, ki bi jih bilo vredno raziskati. Želim pa si, da bi se delovni pogoji vseh sodelujočih izboljšali kar se da pozitivno ter bi zmanjšali raven stresa in izničili možnosti za izgorevanje.

10. PREDLOGI

Menim, da bi se morali delodajalci in nadrejeni v večji meri posvetiti sami pomoči delavcem v stiski, saj bi se moral delež pomoči, ki jo prejema, znatno povečati. Tukaj nagovarjam predvsem nadrejene, saj mislim, da je pogosto pomoči več s strani sodelavcev, ki sicer lahko pripomorejo, vendar pa je nadrejeni tisti, ki bi moral več časa in truda posvetiti svojim zaposlenim, s tem pa tudi izboljšal njihovo psihično zdravje ter počutje na delovnem mestu. Menim, da bi se zaradi dobrih odnosov ter primerne pomoči pri delu tudi sama kakovost dela lahko znatno izboljšala. Dobro in kakovostno delo pa je cilj vsake ustanove in organizacije.

Prav tako sem spoznala, da so tako fizični kot psihični dejavniki izgorelosti enako pomembni in bi bilo potrebno obojim posvečati kar se da veliko pozornosti. Pri tem pa se lahko marsikaj izboljša na delovnem mestu, vendar pa bi tudi vsak posameznik moral vnesti več truda za lastno zdravje v svojem zasebnem življenju.

Omeniti moram tudi delež oseb, ki so v vprašalniku označile, da včasih ali pogosto pomislijo na samomor. Teh je bilo vseh skupaj 10, torej 7,5 %, kar se mi zdi izjemno visoka številka, še posebej, če upoštevamo, da je celoten vzorec moje raziskave bil le 133 oseb. S tem se začnem spraševati, kakšen bi bil delež v celotni populaciji. Sklepam, da zelo skrb vzbujajoč.

11. LITERATURA

Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.

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

B. Youngs, B. (1993) *Stres v vzgoji in izobraževanju – obvladovanje stresa za ravnatelje in druge vodstvene delavce v vzgoji in izobraževanju (priročnik za vzgojitelje in učitelje v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah)*. Ljubljana: založba Educy d.o.o.

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

Kompare, A., & Stražisar, M., & Dogša, I., & Curk, J., & Vec, T. (2008) *Uvod v psihologijo, Učbenik za psihologijo v 2. letniku gimnazijskega in srednje tehniškega oz. strokovnega izobraževanja*. Ljubljana: DZS.

Kovač, J. (2013) *Supervizija, stres in poklicna izgorelost šolskih svetovalnih delavcev*. Maribor: Mednarodna založba.

Lindemann, H. (1982) *Premagani stres: Človek in vsakdanji pritiski*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Looker, T., & Gregson, O. (1997) *Managing stress*. London: Teach yourself books.

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

Maslach C., & P. Leiter, M. (2002) *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.

Mesec, B. (n.p.) *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

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

Petric, T. (2008) *Stres in izgorevanje na centrih za socialno delo – študija primera Centar za socialnu skrb Rijeka*. Ljubljana: diplomsko delo, Fakulteta za socialno delo.

Powell, T. (1999) *Kako premagamo stres*. Ljubljana: založba Mladinska knjiga.

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

Rožman, M., & Treven, S., & Čančer, V., & Cingula M. (2017) *Burnout of Older and Younger Employees – The Case of Slovenia. Izgorelost starejših in mlajših zaposlenih – primer Slovenije*. Maribor: Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede. Dostopno v: Organization - Journal of Management, Information Systems and Human Resources.

Schmidt, A. (2001) *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: samozaložnik.

Schmiedel, V. (2011) *Izgorelost – burnout*. Maribor: založba Mettis Bukvarna d.o.o.

Söderfeldt M., & Söderfeldt B., & Warg, L. (1995) *Burnout in social work*. Dostopno v: Social Work, sep95, 40 (5).

Starc, R. (2008) *Bolezni zaradi stresa 1: Od utrujenosti, pešanja spomina, razpoložljivosti motenj, glavobola, nespečnosti, razjede dvanajsternika in astme do rakavih obolenj*. Ljubljana: Sirius AP.

Starc, R. (2008) *Bolezni zaradi stresa 2: Od bolečin v križu, ledvičnih kamnov, neplodnosti in impotence do »človeškega dejavnika«, prezgodnjega staranja in obvladovanja stresa*. Ljubljana: Sirius AP.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2009) *Socialna zakonodaja*. Pridobljeno 12.05.2017 s http://www.mddsz.gov.si/si/uveljavljanje_pravic/socialna_zakonodaja/

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

Wilson, F. (2016) *Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals*. Dostopno v: Journal of Evidence-Informed Social Work. Sep-Oct 2016, 11 (5).

12. PRILOGE

12.1. VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Sem Tea Koren, študentka Fakultete za socialno leto. Za diplomsko delo z naslovom *Stres in izgorelost zaposlenih na centrih za socialno delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev* bi želela opraviti raziskavo. Za vašo pomoč bi prosila pri izpolnjevanju sledečega anketnega vprašalnika, s pomočjo katerega želim ugotoviti povezavo med stresom in spolom, starostjo ter delovno dobo socialnih delavk in delavcev, primerjati količino doživljanja stresa in izgorelosti med zaposlenimi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in ostalih področij, prav tako pa tudi ugotoviti, če obstaja povezava med fizičnimi simptomi izgorelosti in stopnjo izgorelosti.

Rezultati raziskave bodo uporabljeni izključno za potrebe diplomskega dela, prav tako pa bodo uporabljeni le za prikaz celovite slike in ne za izpostavljanje posameznikov. Anketa je anonimna.

V primeru, da bi potrebovali kakršno koli pomoč ali bi želeli dodatne informacije, me prosim kontaktirajte po elektronski pošti: tea.camernik@gmail.com.

1. Spol

- a) Ženski
- b) Moški

2. Starost

- a) Pod 20 let
- b) 20,5-30 let
- c) 30,5-40 let
- d) 40,5-50 let
- e) Nad 50 let

3. Kako dolgo ste zaposleni na CSD?

- a) 0-9,5 let
- b) 10-19,5 let
- c) 20-29,5 let
- d) 30-39,5 let
- e) Več kot 40 let

4. Področje dela na centru za socialno delo (možnih več odgovorov):

- a) uveljavljanje pravic iz javnih sredstev
- b) starševsko varstvo in družinski prejemki
- c) varstvo otrok in družine
- d) varstvo odraslih
- e) varstvo invalidov
- f) socialno varstvene storitve
- g) preprečevanje nasilja v družini
- h) delo z mladostniki s težavami v odraščanju
- i) svetovanje v razveznih postopkih in po razpadu izvenzakonske skupnosti
- j) rejništvo
- k) posvojitve
- l) skrbništvo
- m) težave v duševnem zdravju
- n) preživnine
- o) očetovstva
- p) drugo: _____

5. Pred vami je del vprašalnika, ki ga je sestavil dr. Volker Schmiedel, ter obsega tri sklope po 20 vprašanj. Ker so vsebinsko povezana, prosim za odgovor pri vsakem vprašanju. Če se ne morete odločiti ali niste povsem prepričani v odgovor, izberite tistega, ki vam je najbližje.

Prvi sklop

	Sploh ne, nikoli	Nekoliko, včasih	Zelo, pogosto
Hitro se počutim izčrpanega/-o.	☐	☐	☐
Utrujen/-a sem tudi čez dan.	☐	☐	☐
Hitro se razdražim.	☐	☐	☐
Nisem notranje miren/-na.	☐	☐	☐
Pogosto sem boječ/-a.	☐	☐	☐
Hitro se začnem potiti.	☐	☐	☐
Imam bolečine v hrbtu.	☐	☐	☐
Imam motnje spanja.	☐	☐	☐
Imam motnje koncentracije/spomina.	☐	☐	☐
Hitro se prehladim.	☐	☐	☐
Imam glavobole/migrene.	☐	☐	☐
Imam visok krvni tlak.	☐	☐	☐
Imam težave z razbijanjem	☐	☐	☐

srca/motnje srčnega
ritma.

Čutim
bolečine/zbadanje pri
srcu.

☐☐☐

Imam mrzle roke in
noge.

☐☐☐

Moja želja po spolnosti
je zmanjšana.

☐☐☐

Apetit se mi je
zmanjšal.

☐☐☐

Počutim se napetega/-
o.

☐☐☐

Imam bolečine v
želodcu/trebuhu.

☐☐☐

Imam drisko. / Sem
zaprt/-a.

☐☐☐

Drugi sklop

	Sploh ne, nikoli	Nekoliko, včasih	Zelo, pogosto
Pogosto tuhtam, tudi ponoči.	☐	☐	☐
Pogosto mislim na negativne stvari.	☐	☐	☐
Rad/-a sem priljubljen/-a pri drugih.	☐	☐	☐
Rad/-a bi vsem ustregel/-la.	☐	☐	☐
Ni mi več do srečanj s prijatelji.	☐	☐	☐
Zanemarjam svoje hobije/šport.	☐	☐	☐
Tako sem razočaran/-a.	☐	☐	☐
Le stežka se lahko izklopim.	☐	☐	☐
Počutim se notranje praznega/-o.	☐	☐	☐
Vse je izgubilo smisel.	☐	☐	☐
Dvomim o sebi.	☐	☐	☐
Vsega imam preprosto dovolj.	☐	☐	☐

Priznanje drugih mi je pomembno.	☐	☐	☐
Nič mi ni več v veselje.	☐	☐	☐
Nimam več nobenih novih idej.	☐	☐	☐
Nič se mi več ne da.	☐	☐	☐
Postal/-a sem ravnodušen/-a.	☐	☐	☐
Sem depresiven/-na. / Sem otožen/- na.	☐	☐	☐
Nimam več veselja do življenja.	☐	☐	☐
Pomislil/-a sem tudi že na samomor.	☐	☐	☐

Tretji sklop

	Sploh ne, nikoli	Nekoliko, včasih	Zelo, pogosto
Delam pod časovnim pritiskom.	☐	☐	☐
Veliko delam in trdo delam.	☐	☐	☐
Jem v naglici.	☐	☐	☐
Nimam nobenih dejavnosti za protiutež delu.	☐	☐	☐
Nimam časa za hobije/šport.	☐	☐	☐
V povprečju pijem eno alkoholno pijačo na dan (1 pijača=1 steklenica piva, 1 kozarec vina, 1 kozarček žganja ali likerja).	☐	☐	☐
Kadim vsak dan.	☐	☐	☐
Popijem več kot eno skodelico kave na dan.	☐	☐	☐
Po napornem dnevu se ne sprostim.	☐	☐	☐
Imam malo časa za partnerja/družino/prijatelje/svojce.	☐	☐	☐
Delo hočem opraviti kar najbolje.	☐	☐	☐
Hitro se zapletem v manj pomembne stvari.	☐	☐	☐
Dobim malo pohvale.	☐	☐	☐
Moji sodelavci/družina/svojci me ne podpirajo.	☐	☐	☐
Moji uporabniki so nehvaležni.	☐	☐	☐

Imam malo možnosti za napredovanje ali razvoj.	☐	☐	☐
Urejanje birokracije mi bo požrlo živce.	☐	☐	☐
Stres doživljam tudi v družini.	☐	☐	☐
Skoraj nimam možnosti za sprejemanje odločitev.	☐	☐	☐
Med spanjem se več ne spočijem.	☐	☐	☐

6. Ali ste v primeru stiske deležni pomoči sodelavcev in/ali nadrejenih?

- a) Da, vedno
- b) Pogosto
- c) Včasih
- d) Ne, nikoli
- e) Le s strani sodelavcev
- f) Le s strani nadrejenih
- g) Drugo: _____.

Zaključek

Odgovorili ste na vsa vprašanja v tej anketi. Zahvaljujem se vam za sodelovanje ter pomoč pri izdelavi diplomske naloge, ki brez vas ne bi bila mogoča. HVALA!