

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO V LJUBLJANI

DIPLOMSKA NALOGA

STRES IN IZGOREVANJE NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO
(študija primera: Centar za socialnu skrb Rijeka)

Mentorica : doc.dr. Liljana Rihter

Tamara Petrc

Ljubljana 2008

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Tamara Petrc
Naslov naloge: Stres in izgorevanje zaposlenih na centrih za socialno delo
(študija primera: Centar za socialnu skrb Rijeka)
Kraj: Ljubljana
Leto: 2008
Št. strani: 77
Št. prilog: 3
Mentorica: Liljana Rihter

Deskriptorji: stres v poklicih psihosocialne pomoči, premagovanje stresa, izgorevanje na delovnem mestu, modeli izgorelosti, socialni delavci, center za socialno delo.

Povzetek: Delo socialnih delavcev je zaradi intenzivne vpletenosti v odnose z ljudmi s težavami precej obremenjujoče. V nalogi predstavljamo opredelitve stresa, izgorevanja na delovnem mestu ter kratek opis nalog, ki jih opravljajo zaposleni na centrih za socialno delo. V empiričnem delu naloge ugotavljamo, da socialni delavci zaposleni na Centru za socialnu skrb Rijeka doživljajo stres, da je stopnja izgorelosti največja na področju telesnih znakov, da socialni delavci za obvladovanje stresa v največji meri uporabljajo pogovor o problemu in samokontrolo, ter da bi se večina socialnih delavk ponovno odločila za isti poklic.

Title: Stress and burnout of employees in a centre of social work (case study: Centar za socialnu skrb Rijeka)

Description: stress in psychosocial helping professions, overcoming stress, job burnout, models of burnout, social workers, the centre of social work.

Abstract: Because of the intensive interlacing of relationships with people who have problems, the work of social workers is very burdensome. In this work we present definitions of stress, job burnout and a short description of tasks which the employees in the centres of social work, have to perform. In the empirical part, we asses the extent to which social workers employed in the centre of social work in Rijeka experience stress, the degree of burnout is the most obvious in the area of physical signs, social workers talk about their problems and use self control as a way of dealing with stress, and that most social workers would still choose the same profession.

Zahvala

*Hvala mentorici doc.dr. Liljani Rihter za potrpežljivost in pomoč pri pripravi
diplomske naloge.*

Iskrena hvala staršem za izjemno podporo, pomoč in razumevanje.

Hvala vsem mojim bližnjim, ki mi vedno stojijo ob strani.

PREDGOVOR

V današnjem času, ko se večina ljudi ravna po motu “čas je denar”, smo nenehno pod različnimi pritiski in vse težje ohranjamo stalno notranje ravnovesje. Otrok je že od zgodnjih let pod pritiskom, da uspešno konča šolo in se potem lahko vpiše na željeno fakulteto. Po končani fakulteti se začne boj za preživetje — iskanje službe, ki jo je tudi z visoko in ustrezno izobrazbo vedno težje dobiti. V službi smo nenehno na očeh nadrejenim, ki velikokrat od zaposlenih zahtevajo nemogoče, vse z namenom, da bi človeški kapital čimbolj izrabili v korist večjega dobička. Pogosto za svoja prizadevanja v službi delavec niti ni pohvaljen.

V službah pomoči se pogosto kot prikrita težava pojavlja poklicna izgorelost delavcev. Ta težava se nanaša na strokovne delavce v teh službah, natančneje na njihovo čustveno in vedenjsko stanje, ki resno ogroža ne samo učinkovitost njihovega dela, pač pa tudi uspešnost teh služb, a žal navadno ni deležna posebne človeške, kaj šele strokovne pozornosti.

Prvi je izraz izgorelost v znanstveni literaturi uporabil Freudenberg v članku iz leta 1974. Pojav je imenoval “burnout”. Pri strokovnjakih v službah pomoči se po več letih prizadevnega dela pojavljajo stanja telesne, psihične in čustvene izčrpanosti. Izgorelost je posledica frustracij, povezanih z delom, zlasti tistih, ki nastajajo ob dejansko ali navidez nerešljivih problemih. Sprejeti je treba dejstvo, da vsem ljudem v stiski ne moremo pomagati in da lahko mnogim pomagamo le delno in začasno. Ko strokovnjaki pomagajo uporabnikom, morajo biti sposobni zdržati frustracijo, da nekaterim ni mogoče pomagati. Poklicni ideal je nekaj, k čemur težimo, nikoli pa ga v popolnosti ne dosežemo. (Zdovc 1998: 319)

Posebnost dela na področju socialnega varstva je v tem, da so spoštovanje in identiteta strokovnjakov na tem področju tesneje povezana z rezultati dela kot pri drugih poklicih. Vsak dejavnik, ki strokovnjaku otežuje učinkovito delo, je pomemben vir izgorevanja. Učinkovito delo je največkrat mogoče le, če je uporabnik aktivni člen procesa pomoči, česar ni mogoče vedno doseči. Na izgorevanje pa najbolj vpliva, da ni povratne informacije oseb, ki jim je pomoč koristila, vračajo se le tisti, ki niso dosegli posebnega napredka. Psihosocialno delo velikokrat ne

omogoča doživetja uspeha v primerjavi z drugimi poklici, kjer so povratne informacije bistveno bolj jasne in hitre, posledica je močan občutek uspeha in izgorelost je manjša. V organizacijah, kjer zaposleni doživljajo izrazit občutek nemoči, je občutek uspeha zelo težko dosegljiv. (Gajić, Kersnik 1999: 9)

Sodobni čas nam nalaga vse več obremenitev. Kako jih bo posameznik prenesel, je odvisno predvsem od tega, ali v njih uživa in ali zanje prejema ustrezno nagrado. Kako ohraniti notranji mir? Obstaja več načinov, kako se upreti stresu, vsak človek si izbere sebi primernega. Naučiti se moramo bolje upravljati svoj čas, spremeniti življenjski slog, več časa nameniti fizičnim aktivnostim, ukvarjati se z jogo in še posebej skrbeti za umirjanje lastne zavesti. (Treven 2005: 10)

KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

STRES IN IZGOREVANJE ZAPOSLENIH NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO (študija primera: Centar za socialnu skrb Rijeka)

1. TEORETIČNI UVOD.....	9
1.1. STRES	9
1.1.1. DEFINICIJE STRESA.....	9
1.1.2. STRES V POKLICIH PSIHO SOCIALNE POMOČI	11
1.1.3. PREMAGOVANJE STRESA	13
1.2. IZGOREVANJE	16
1.2.1. DEJAVNIKI POKLICNE IZGORELOSTI.....	19
1.2.2. MODELI IZGORELOSTI	21
1.2.3. ZNAKI IZGORELOSTI.....	24
1.2.4. PREPREČEVANJE IN ZDRAVLJENJE POKLICNE IZGORELOSTI.....	25
1.3. LASTNOSTI SOCIALNE DELAVKE	26
1.4. PRIMERJAVA UREDITVE DELA NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO V SLOVENIJI IN NA HRVAŠKEM ...	29
1.4.1. Dejavnosti centra za socialno delo v Sloveniji.....	29
1.4.2. Dejavnosti centra za socialno delo na Hrvaškem	32
2. OPREDELITEV PROBLEMA	36
3. METODOLOGIJA	38
3.1. VRSTA RAZISKAVE.....	38
3.2. MERSKI INSTRUMENTI	38
3.3. POPULACIJA.....	39
3.4. ZBIRANJE PODATKOV	39

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	39
4. REZULTATI IN RAZPRAVA.....	41
4.1. Osnovni pregled rezultatov po vprašanjih	41
4.2. Preverjanje hipotez	58
5. SKLEPI	59
6. PREDLOGI:	61
7. LITERATURA IN VIRI:	62
8. POVZETEK	65
9. DODATEK	67

Kazalo tabel:

Tabela 4.1. Spol	41
Tabela 4.2. Starost.....	42
Tabela 4.3. Izobrazba	43
Tabela 4.4. Delovna doba.....	44
Tabela 4.5. Področje dela	45
Tabela 4.6. Zadovoljstvo z neposrednim delom z uporabniki.....	46
Tabela 4.7. Razlogi za zadovoljstvo pri delu z uporabniki	47
Tabela 4.8. Pogostost vpliva stisk na slabo počutje socialnih delavk.....	48
Tabela 4.9. Reakcije ob občutkih nemoči pri delu	49
Tabela 4.10. Izgorelost socialnih delavk.....	50
Tabela 4.11. Kako pogosto se vam zdi, da delo ki bi ga moral opraviti nekdo drug, pade na vas?	51
Tabela 4.12. Kako pogosto ste pri delu tako izčrpani, da razmišljate o zamenjavi področja znotraj centra?	52

Tabela 4.13. Katerih načinov obvladovanja stresa se najpogosteje poslužujete?	54
Tabela 4.14 Oseba, na katero se obrnejo v primeru stiske.....	55
Tabela 4.15. Pogostost razmišljanj izven delovnega časa o težavah uporabnikov	56

Kazalo slik:

Slika 4.1. Spol.....	41
Slika 4.2. Starost	42
Slika 4.3. Izobrazba.....	43
Slika 4.4. Delovna doba	44
Slika 4.5. Področje dela	45
Slika 4.6. Zadovoljstvo z neposrednim delom z uporabniki	46
Slika 4.7. Razlogi za zadovoljstvo pri delu z uporabniki	48
Slika 4.8. Pogostost vpliva stisk uporabnikov na slabo počutje socialnih delavk.....	49
Slika 4.9. Reakcije ob občutkih nemoči pri delu.....	50
Slika 4.10. Kako pogosto se vam zdi, da delo ki bi ga moral opraviti drug socialni delavec, pade na vas?	51
Slika 4.11. Kako pogosto ste pri delu tako izčrpani, da razmišljate o zamenjavi področja znotraj centra?	53
Slika 4.12. Katerih načinov obvladovanja stresa se poslužujete?	54
Slika 4.13. Oseba na katero se obrnejo v primeru stiske	56
Slika 4.14. Pogostost razmišljanja izven delovnega časa o težavah uporabnikov.....	57

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. STRES

1.1.1. DEFINICIJE STRESA

Luban-Plozza in Pozzi (1994: 5; po Bezovnik, Padjan 2004: 24) navajata, da živimo v času in okolju, ki cenita predvsem materialne dobrine. Živimo prehitro, krčevito in površno. Mudi se nam in zato ne najdemo dovolj časa zase. Vrženi smo v tok življenja, ki nas obrača in vrtinči, tako da ne utegnemo pomisliti, ali je takšno življenje dobro. Stres opredelita kot reakcijo organizma na dražljaje iz okolja, ki vključuje znake obrambe in prilagajanja.

Stres lahko opredelimo kot "... neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega." (Looker, Gregson 1993: 31; po Bezovnik, Padjan 2004: 25)

Danes pravimo, da je stres situacija alarma. Je stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se z obremenitvijo sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. Pri tem so obremenitve lahko zunanega ali notranjega izvora. Lahko so fizične, kemijske, biološke, socialne ali psihološke narave. Učinek stresogenih dejavnikov občuti vsakdo po svoje. Kako se bo posameznik nanje odzval, je odvisno od njegove psihofizične konstitucije, življenjske zgodovine pa tudi od trenutnega spleta okoliščin. Na objektivno enake vplive se bo tako posameznik v različnih obdobjih, predvsem pa v različnih bivanjskih okoliščinah, različno odzval in reagiral. (Rakovec-Felser 1991: 47 —48)

Benett (1997: 134; po Cink 2001: 44) pri opredelitvi reakcij na stres posebej poudari tudi trajanje stresne situacije. Stresna situacija, ki traja predolgo, človek pa ne pokaže znakov upiranja in pripravljenosti na akcijo, povzroča fizično in psihično upadanje.

Stres je posledica soočanja organizma z ogrožajočo situacijo, zato se v njem sproži obramba. Je stanje v notranjosti človeka, stopnja in vrsta stresa pa sta odvisni od vzajemnega delovanja posameznika z okoljem. (Cink 2001: 44)

Iz različnih definicij lahko povzamemo, da je stres stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba. Je stanje v notranjosti človeka. Stres lahko povzroči škodo, kadar se stanje med enim in drugim stresnim dogodkom ne more obnoviti.

Rakovec-Felser (1991: 48 — 49) pravi, da moramo za boljše razumevanje bistva stresnih situacij vedeti, da stres vedno poteka v treh fazah:

- faza alarma,
- faza odpornosti,
- faza izčrpanosti.

V 1. fazi, fazi alarma, je delovanje organizma močno vzburjeno. Spodbujen je tisti del vegetativnega živčnega sistema, ki posameznika pripravi na akcijo ali beg. Gre za stanje pripravljenosti. Opazni so številni premiki v telesnih procesih: izboljša se tkivna prekrvavitev, oskrba s hrano in kisikom, sprostijo se zaloge sladkorja.

V naslednji fazi se začnejo vključevati določeni mehanizmi. Njihova naloga je, da normalizirajo telesne procese in jih vrnejo v izhodiščni položaj. Do te faze je učinek stresa pozitiven. Njegov učinek lahko posameznika energetsko osveži, ga spodbudi k določenim mislim in dejavnostim, ki jih je zanemaril. Drugače pa je, ko stresna situacija prilagoditvi navkljub traja naprej.

Ko stres deluje naprej kljub poskusom poravnave, se začnejo energetske zaloge prizadetega počasi prazniti. Pojavijo se prva znamenja utrujenosti. Če se v tem času nič ne spremeni, vodi situacija stresa do izčrpanosti. (Rakovec-Felser 1991: 49)

“Kadar menimo, da bomo položaj uspešno obvladali, poteka stresna reakcija v mejah normalnega območja stresnega ravnovesja in sploh ne čutimo, da smo pod stresom. Kadar prevladata dvom in bojazen, da bo položaj za nas pretrd oreh, takrat poteka stresna reakcija zunaj normalnega območja in povzroča različne stopnje stresa.” (Cink 2001: 45)

1.1.2. STRES V POKLICIH PSIHOSOCIALNE POMOČI

Stresna služba je v razvitem svetu najpomembnejši povzročitelj stresa. Nova informacijska tehnologija, vedno večja tekmovalnost in manjše potrebe po delovni sili zmanjšujejo občutek socialne varnosti pri zaposlenih. Služba postaja sinonim za stres. (Powell 1999; po Štefanec 2002: 7 – 8)

Stres lahko občuti vsakdo, izgorelost pa lahko občutijo le ljudje, ki vstopajo v službeno kariero z visokimi cilji, pričakovanji in motivacijo, ljudje, ki so pričakovali, da bodo v svojem delu našli smisel. Strokovnjak, ki nima take začetne motivacije, lahko občuti stres zaradi službe, ne bo pa izgorel.

Looker in Gregson (1993: 103) navajata, da je delovno mesto pogosto pravo žarišče škodljivega stresa, ki ga povzroča splet številnih dejavnikov:

- preobremenjenost,
- nenehno pomanjkanje časa zaradi prekratko postavljenih rokov,
- nezadovoljstvo zaradi pomanjkanja priložnosti, da bi se lahko izkazali,
- nejasna vloga in pomen delovnega mesta,
- spreminjanje delovnih metod,
- slaba obveščenost — izguba pregleda nad dogajanjem in občutka pripadnosti organizaciji.

Marta Vodeb Bonač (1997: 8) pravi, da vse bolj prihajajo do veljave spoznanja, da so strokovni delavci v poklicih, kjer se dan na dan soočajo s hudim človeškim trpljenjem, boleznimi, psihosocialnimi stiskami in materialnim pomanjkanjem, bolj izpostavljeni tistim dejavnikom, ki lahko ogrozijo njihovo lastno psihofizično ravnovesje ali celo zdravje.

Različne raziskave kažejo zlasti naslednje stresogene faktorje v poklicih pomoči, ki izvirajo iz delovnega okolja (Zdovc 1998: 322):

- prevelika količina dela, ki je povezana z vse večjimi in vse bolj kompleksnimi problemi;
- preobremenjenost je negativni dejavnik okolja, čeprav enaka količina dela pomeni za nekoga preobremenitev, za drugega pa ne;
- slabi delovni pogoji zaradi pomanjkanja zasebnosti pri delu z uporabniki;
- nejasne poklicne vloge, kar pomeni nejasnost glede delavčevih dolžnosti, pravic, odgovornosti, delovnih nalog in ciljev;
- odgovornost za druge ljudi je sama po sebi stresogena;
- slabi delovni odnosi v ustanovi oziroma v timu so eden od virov stresa v tem poklicu;
- zaradi občutkov, da jim primanjkuje znanja, ljudje lažje podležejo občutkom strahu in panike, več znanja jim omogoči, da probleme vidijo v realnem obsegu, kar samo po sebi zmanjšuje stres;
- stres, ki izhaja iz nepredvidljivih reakcij uporabnikov (agresivni izbruhi, agresivnost ...);
- birokratski in administrativni postopki, ki omejujejo svobodo strokovnjaka pri delu, silijo ga, da porabi več časa za stvari, ki so nepomembne in drugotnega pomena.

Ščuka (1999: 69) poudarja, da naj bi bilo delo v službah pomoči organizirano tako, da bo za delavce čim manj stresno. Osnovna delovna obremenitev je delo z ljudmi, ki samo po sebi terja specifičen pristop in še zlasti poznavanje mehanizmov in dinamike interakcije ter tehnike komunikacije. Potrebne so nenehne in sprotne analize odnosov med ljudmi, da bi si bili delavci na jasnem glede lastne vloge in vloge uporabnikov v medsebojnih odnosih.

Zavest o lastni učinkovitosti in percepcija lastne kompetentnosti izhaja iz možnosti posameznika, da vpliva na svoje okolje in uravnava izid dogajanj. Delavci v službah pomoči lahko razvijejo pozitivni čustveni odnos do svojega dela le, če obstaja določena gotovost, da njihovo delo povzroča spremembe v življenju njihovih uporabnikov, torej da ima socialno vrednost.

1.1.3. PREMAGOVANJE STRESA

Rakovec-Felser (1991: 71 — 72) povzema ugotovitve, kako se zavarovati pred učinki stresa iz strokovne literature. Sodobni človek potrebuje zaradi načina življenja, v katerega je ujet, pozitivne učinke stresa.

“Pred stresom se najbolj učinkovito zavarujemo, če se zazremo predvsem vase. Če se vedno znova vprašamo, kaj pravzaprav želimo, kaj pričakujemo, če se odločimo, kaj je za nas pomembnejše in kaj manj, imamo več možnosti, da živimo v miru sami z seboj.” (Rakovec-Felser 1991: 73; po Bezovnik, Padjan 2004: 30).

“Osnova reševanja problemov s stresom je poznavanje virov stresa in preventivno delovanje. Hkrati je pomembno tudi poznavanje vrste stresov, mogočih psihičnih in fizičnih obremenitev, možnosti preprečevanja in blažitve stresa, ko je ta že prisoten. Ta dejstva so pomembna tako za vsakega zaposlenega posebej kot tudi za vodstveni kader, ki ima na voljo največ uporabnih orodij za ohranjanje take higiene dela, ki ne bo ogrožala zaposlenih in ubijala njihovega svobodnega življenja in s tem ustvarjala in ohranjala take organizacijske kulture, ki bo to tudi odražala.” (Cink 2001: 46; po Bezovnik, Padjan 2004: 30 — 31)

Looker in Gregson (1993:12 — 14) navajata, da lahko ne glede na zunanje okoliščine živimo bolj zadovoljno, zdravo in uspešno, če se bomo naučili učinkovitega ravnanja z zahtevami, izzivi in nevarnostmi. Za dosego in utrditev ravnovesja je potrebno začeti prilagajati zahteve in razvijati sposobnosti za obvladovanje stresa. Obvladati stres pomeni odločujoče vplivati na pojav, potek in stopnjo stresa, kajti če se bomo stresa lotili načrtno, bomo:

- zmanjšali tveganje za zdravje,

- izboljšali odnose z ljudmi doma in na delovnem mestu,
- bolj zmogljivi in učinkoviti,
- naredili več,
- bolj ustvarjalni.

V strokovni literaturi, ki se ukvarja z navedeno problematiko, zasledimo naslednja osnovna vodila za lažje obvladovanje in uspešno poprijemanje s stresom.

Zdovc (1998: 322) navaja, da poznamo za razbremenjevanje preproste pa tudi kompleksnejše metode, kot so samopomoč, spreminjanje delovnega okolja in pomoč različnih suportivnih skupin.

Pomembno je, da se stresa zavedamo. Poskrbeti moramo zase, ne samo za uporabnike. Powell (1999: 127; po Štefanec 2002: 10) pravi, da skrb zase pomeni skrb za lastne telesne, duševne in socialne potrebe. Pomeni tudi upravljanje s časom in odločno uveljavljanje lastnih želja in potreb. Človek, ki zna poskrbeti zase, lahko skrbi tudi za druge. Skrb zase vključuje razvedrilo, športne aktivnosti, uživanje zdrave prehrane, zabavo, počitek, sodelovanje v zanimivih dejavnostih, druženje z družino in prijatelji ter ohranjanje ravnotežja med delom in zabavo.

Učinkovit pristop pri premagovanju stresnih situacij predstavlja razvijanje močnega socialnega podpornega sistema, kamor sodijo družina, prijatelji, sodelavci pa tudi različne suportivne skupine in skupine za samopomoč. Neformalno suportivno mrežo pogosto tvorijo sodelavci. Vsekakor je pomembno, da vzpostavimo odprt odnos s sodelavci in nadrejenimi ter razvijamo občutek pripadnosti kolektivu. Zdovc (1998: 323) pravi, da naj sodelavcem priznamo strokovno in človeško vrednost in jim damo vedeti, da jih cenimo. Pri opravljanju delovnih nalog jim dajmo moralno podporo in jim pomagajmo, če nas za to zaprosijo. Z nadrejenimi definirajmo stvarna poklicna pričakovanja in določimo časovno opredeljene cilje. Osnovne funkcije socialnega suportivnega sistema so poslušanje, strokovni suport in strokovni izziv, ki omogoča strokovni razvoj. Emocionalni suport nudijo družinski člani in prijatelji. Pri emocionalnem izzivu gre za korekcijo naših stališč in mišljenja s strani drugih in deljeno socialno stvarnost, ko se naše

mnenje razlikuje od večine drugih v fizični in socialni stvarnosti. Tedaj nam pomaga oseba, ki ima vrednote, podobne našim, a hkrati deli našo socialno realnost.

Suportivne skupine, ki prav tako zmanjšujejo vplive stresa, so:

- timsko delo,
- supervizijske skupine ali intervizijske skupine,
- Balintove skupine,
- skupine za samopomoč. (Zdovc 1997: 37)

Pomanjkanje znanja lahko prav tako predstavlja enega izmed stresogenih faktorjev, zato je potrebno spremljanje novih znanj in permanentno izobraževanje. Organizacija lahko podporno pomaga z motiviranjem za dvig izobrazbe, z vzpodbujanjem inovativnosti in informiranostjo o dogajanju na področju socialnega varstva.

Sposobnosti za obvladovanje stresa lahko povečamo tudi s tehnikami za osebni razvoj. (Štefanec 2002: 13 — 14):

- Pozitivno mišljenje nam bo pomagalo zmanjšati tesnobo, kajti pesimistom najbolj greni življenje prav bojazen pred neuspehom. Na življenje začnimo gledati pozitivno, poskusimo najti kaj dobrega prav v vsem, česar se lotimo. Učimo se na napakah — kadar nam gre kaj narobe, jih ne ponavljamo.
- Krepimo svoje samospoštovanje, kajti kdor spoštuje samega sebe, zmanjšuje delovanje škodljivega stresa in si ustvarja podlago za prijazen stres, osebno rast in razvoj, učinkovitost ter ustvarjalnost.
- Bodimo odločni, kajti z odločnostjo bomo najbolj povečali sposobnosti za obvladovanje življenjskih težav. Odločnost pomeni, da zna človek jasno izraziti, kaj čuti, misli ali hoče, obenem pa razume tudi mnenja ali stališča drugih in se zna pogajati in doseči dogovor, ki je sprejemljiv za obe strani.

- Smeh je odlično sredstvo za spopadanje s škodljivim stresom, saj zmanjšuje razdraženost, jezo in sovražnost. Looker in Gregson (1993:178) navajata, da so raziskave pokazale, da humor blaži napetosti pri delu, izboljšuje koncentracijo in povečuje ustvarjalnost.

Torej, če se stresu ne moremo izogniti, se ga lahko naučimo obvladovati.

1.2. IZGOREVANJE

Samo besedo izgorelost ali »burnout« sindrom so strokovnjaki prevzeli iz procesa izgorevanja goriva, saj gre za podoben proces in predstavlja sindrom izgorevanja življenjske energije, ki ga je v sodobni družbi vse pogostejše opaziti. (Maslach, Leiter 2002: 9; po Ramšak 2007: 10)

Izgorelost je posledica frustracij, povezanih z delom, zlasti tistih, ki nastajajo ob dejansko ali navidez nerešljivih problemih. Tipični simptom pri tem obolenju je izguba nadzora nad svojim življenjem. Žal te vrste težave navadno niso deležne posebne človeške pozornosti, kaj šele strokovne. Sami znaki poklicne izgorelosti se neposredno prepletajo z organizacijo dela in službe, naravo dela in širšim okoljem ter z vpletenostjo v družbeni razvoj. Na ta način je stanje pogosto zamegljeno, saj je pozornost reševanja problema usmerjena predvsem na objektivne pogoje širšega okolja. Ob tem pa se največkrat prezre obravnava samega problema izgorelosti, s katero se strokovni delavec največkrat sooča sam, bez prave podpore delovnega okolja in znanja, kakšne so možnosti za rešitev. (Zdovc 1998: 319; po Ramšak 2007: 10)

Izgorevanje na delovnem mestu ni nov fenomen. Pred dvajsetimi leti so se z njim ukvarjali predvsem strokovni delavci v poklicih, ki so usmerjeni k človeku, na primer socialne službe, zdravstvo, izobraževanje. To delo je čustveno in telesno zahtevno, zato je stopnja tveganja zaradi izgorevanja visoka. Delavce izčrpa predanost, ki jo zahteva poklic. Razlika med nekoč in danes je v tem, da je poklicev z visoko stopnjo občutljivosti vedno več. Velikanski premik se je zgodil od proizvodnih do storitvenih zaposlitev, pri katerih morajo delavci učinkovito obvladovati stranke in hkrati ustreči njihovim zahtevam. Veliko je vodstvenih položajev, v katerih morajo delavci nadzorovati druge delavce in jih učinkovito vzpodbujati k produktivnosti. Veliko je delovnih skupin in timov, v katerih morajo delati skupaj s kolegi in ne samostojno. Veliko je razhajanj

med tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati. Izgorevanje je razkroj vrednosti, dostojanstva, duha in volje; je razkroj človeške duše. Delamo v okolju, v katerem služba zahteva več, kot zmoremo dati, in daje manj, kot potrebujemo. (Maslach, Leiter 2002; po Ramšak 2007: 13)

Pri strokovnjakih v službah pomoči se po več letih zaradi prizadevnega dela in stalne ali občasne intenzivne vpletenosti v odnose z ljudmi, ki imajo težave, prično pojavljati stanja telesne, čustvene in psihične izčrpanosti. V kolikor ti nimajo možnosti, da bi poskrbeli za ustrezne načine razbremenjevanja v stresnih situacijah, se prične proces izgorevanja. (Porić 2005: 33).

Izgorelost je torej posledica frustracij, ki so povezane z delom oziroma nastajajo ob problemih, ki se strokovnjakom dejansko ali samo navidezno zdijo nerešljivi. Ko strokovnjaki pomagajo ljudem, ki se znajdejo v stiski in težavah, morajo sprejeti dejstvo, da nekaterim ljudem ni mogoče pomagati oziroma je ta pomoč le delna ali začasna. (Vrbič, Cerar 2003: 24 – 25; po Porić 2005: 33)

Posamezniki, ki so čustveni, topli in zavzeti v odnosih do drugih, obenem pa v sebi negotovi, introvertirani ter z veliko mero entuziazma, so bolj podvrženi izgorevanju. Mnogi si pri delu zastavljajo nerealne cilje, kar jih pogosto pripelje v razočaranje in negativno samopodobo. Pomembno vlogo ima tudi samospoštovanje. Ljudje z nizkim samospoštovanjem se pri iskanju rešitev pogosto ozirajo na mnenja drugih, kar povzroča konformistično obnašanje, medtem ko so ljudje z več samospoštovanja pri delu samozavestni, samostojni in aktivnejši pri iskanju rešitev.

Posameznikovo dovzetnost za izgorevanje povečujejo življenjske spremembe, bodisi negativne, kot so bolezen, razveza, izguba ljubljene osebe, pa tudi pozitivne, kot sta poroka ali ugodna zamenjava delovnega mesta. (Zdovc 1998: 319 – 322)

Simptomi izgorelosti, ki se pojavljajo pri strokovnjakih (Mikuš-Kos 1993: 3):

- izguba zavzetosti pri opravljanju dela,
- osiromašen, neoseben, distanciran odnos do oseb, za katere delajo,
- ciničen in žaljiv odnos do uporabnikov,

- pogosti izostanki od dela ali zamujanje na delo,
- zmanjšana delovna učinkovitost,
- izguba zaupanja v druge ljudi,
- nestvarnost oziroma sanjarjenje o spremembi poklica.

Kadar se stalni ali ponavljajoči se pritiski zaradi intenzivne vpletenosti v odnose z ljudmi s težavami ponavljajo daljše časovno obdobje in strokovni delavci niso poskrbeli, pa tudi niso imeli možnosti, da bi poskrbeli za ustrezne načine razbremenjevanja v stresnih situacijah, se prične proces izgorevanja. (Mikuš-Kos 1993: 3)

Mnogi opisujejo izgorevanje kot proces, v katerem idealistični in občutljivi začetniki izgubljajo svojo predanost in zavzetost v situacijah, ki jih ne zmorejo obvladovati, v katerih nimajo občutka o učinkovitosti dela in ko za svoje delo ne prejemajo zadostnih nagrad. Večina ljudi, ki vstopa v službe pomoči, je visoko motiviranih, da stori nekaj dobrega za ljudi in včasih z ljudmi. Prihajajo v poklice z vizijo, da vstopajo v ustanovo, ki je podpora. Srečajo pa se z delovnim okoljem, ki jih ne podpira. Nihče ne pripravi začetnikov na takšno situacijo. (Mikuš Kos 1990: 6 — 9; po Zdovc 1997: 7)

Znaki poklicne izgorelosti pri strokovnih delavcih v službah pomoči so očitni in kličejo po ustreznem posegu: na telesnem področju se kažejo kot kronična utrujenost, motnje spanja, glavoboli in upad splošne telesne vzdržljivosti, na duševnem pa v umiku v medosebnih odnosih ("delavec z idejami je utihnil"), v odklonilnosti, kroničnem pritoževanju, zdolgočasnosti, neodločnosti, strokovni zmedenosti oz. pasivnem rutinerstvu, delovni površnosti ali stereotipizaciji, ki dehumanizira delovni odnos (npr. s pretirano uporabo strokovnega žargona, s formalizacijo in intelektualizacijo postopkov, v katerih ni več prostora za človeško sodelovanje pri reševanju problema). Seveda navzočnost teh znakov sama po sebi še ne pomeni, da je prišlo do izgorelosti, pomembni sta njihova pogostost in izraženost. (Brejc 1994: 373)

1.2.1. DEJAVNIKI POKLICNE IZGORELOSTI

Smotrni posegi za preprečevanje ali odpravljanje poklicne izgorelosti so seveda mogoči le, če dobro poznamo vzroke, ki pripeljejo do nje. Te vzroke je mogoče povezati z naslednjimi dejavniki (Brejc 1994: 374):

- z naravo dela služb pomoči, ki jo opredeljuje neprestano iskanje učinkovitih načinov izvajanja pomoči ljudem v težavah, pri tem pa ni mogoče vplivati na število in težavnost primerov in primerno usklajevati naloge (dolžnosti) z možnostmi, iz česar se razvije dvom, da strokovno delo povzroča ugodne spremembe (vpliv tega dejavnika ponazarja Harrisonov model poklicne izgorelosti, po katerem je izgorelost v obratnem sorazmerju z učinkovitostjo dajalca pomoči in njegovo percipirano kompetentnostjo);
- s slabim delovnim vzdušjem (nizko delovno moralo) v strokovni službi, ki je lahko povezano s krizo njene strokovne identitete zaradi krnitve avtonomije, osebne in strokovne odtujenosti in izginevanja priznanj, za posledico pa ima navadno veliko fluktuacijo;
- z osebnostnimi lastnostmi strokovnega delavca, med katerimi so zlasti pomembne poklicna neizkušenosť, pretirana občutljivost (stresogenost), čezmerna identifikacija s težavami, ki jih rešuje, in nezadostnost ali odsotnost podpornih povezav, posebej z družino.

Ob teh treh osnovnih dejavnikih na različne načine in v različnih stopnjah prispevajo še naslednji dejavniki (Brejc 1994: 374):

- Idealistična pričakovanja in poklicna predanost potrebi pomagati ljudem v stiski, ki se srečuje s togimi, pogosto birokratskimi vrednotami (npr. količinski učinkovitosti in centralizaciji moči podrejena ureditev sistema pomoči). Tako nastanejo trije položaji, v katerih nujno pride do poklicne izgorelosti: strokovnim delavcem je dana odgovornost ne pa moč, da bi naloge opravili, lahko jim je zaupana odgovornost brez primernih sredstev, da bi opravili naloge, lahko pa jih prizadevno opravljajo, vendar ne dobijo ustreznih priznanj.
- Pretirana delovna obremenitev, zlasti v obliki težnje, da bi se na nove in povečane delovne zahteve delavec odzval zlasti z večjim lastnim prizadevanjem.
- Premajhna povezanost vodij in sodelavcev, ki se lahko kaže kot uveljavljanje “neteama” (Vash:1980), se pravi, prevlade formalnih in egocentričnih delovnih odnosov, s katerimi ostajajo strokovni delavci povezani zato, ker so pač v službi in ker je to razglašeno za dobro in nujno, ne pa zaradi človeške potrebe; razvije se deziluzija o moči in zloraba moči, zato lahko vsakdo blokira vsakogar, konsenz pa se išče tudi tam, kjer ni smisel, v stroki in pri vodenju.
- Splošna dezorganizacija sistema pomoči, ki se kaže v ujetosti v preživele, času in problemom neprimerne sheme in pristope, zaradi česar se sistem prične nagibati k samouničenju oziroma prehaja iz stanja diferenciacije v stanje nediferenciranega reda in neobvladljivosti. (Brejc 1994: 374)

Navedeni osnovni in dodatni dejavniki, ki prispevajo k nastanku poklicne izgorelosti, oblikujejo skupaj z globljimi osebnostnimi lastnostmi njene različne oblike ali stile, ki imajo poseben pomen za izbor primerne pristopa (strategije) v prizadevanjih za njeno odpravo (Brejc 1994: 374—375):

Opustitveni stil prepoznamo pri osebah, ki se umikajo, ali so se že umaknile s svojega strokovnega področja. Pri teh osebah je značilno razmišljanje: ”To delo ni zame,” torej gre za psihološko opustitev prizadevanj za doseg poklicnih ciljev, kar se izraža v konformizmu,

racionalizaciji, zanikanju ... Najtežje ga je prepoznati, ker je podoben vsakdanjemu doživljanju stresa.

Izčrpni delovni stil kažejo tisti strokovni delavci, pri katerih je opaziti, da so bistveno znižali svoje poklicne ali delovne cilje, da se izogibajo problemom, jih preusmerjajo k sodelavcem, ali pa se usmerijo k zadovoljevanju nepoklicnih interesov. Tu se pojavijo čustveni odzivi v obliki tesnobe, čustvene napetosti in utrujenosti.

Nevrastični stil prepoznamo, ko občutke poklicne izčrpanosti (težave duševnega značaja) pričenjajo spremljati telesne težave, kot so glavobol, motnje spanja, zvišan pritisk, težave s srcem (managerska bolezen).

Ta razdelitev je smiselna zato, ker lahko ocenimo, kako daleč je posameznik že v procesu izgorelosti in na podlagi tega preventivno ukrepamo.

Če povzamem po Zdovc (1998: 319 — 322), se k izgorevanju bolj nagibajo posamezniki, ki so občutljivi, z veliko mero empatije, topli in zavzeti v odnosih do drugih, k ljudem orientirani idealisti, toda obenem notranje negotovi, z večjo mero anksioznosti, introvertiranosti, pretiranega entuziazma in s težnjo k čezmerni identifikaciji z drugimi. Mnogi gradijo podobo o sebi predvsem na doseganju nerealistično zastavljenih poklicnih ciljev, kar pelje v razočaranje in neugodno samopodobo. Življenjske spremembe (negativne in pozitivne) povečujejo posameznikovo dovzetnost za izgorevanje. Pomembno vlogo ima tudi samospoštovanje. Posledica šibkega samospoštovanja je močna občutljivost za mnenje drugih, ki povzroča konformistično obnašanje. Osebe z več samospoštovanja so bolj samozavestne, niso toliko odvisne od okolice in aktivneje iščejo rešitve.

1.2.2. MODELI IZGORELOSTI

Bivanjski model izgorelosti

Avtorica tega modela je Anne Pines (1993), ki meni, da izgorelost neposredno izhaja iz neuspeha in občutka nemoči. Poudarek daje zvezi med doseganjem ciljev in izgorelostjo. Niso pa vsi cilji enako pomembni za preprečevanje izgorelosti, pomembni so za osebo smiselni cilji. Ljudje potrebujejo smisel življenja. Pomanjkanje smisla lahko povzroči izgorelost. Izgorelost se pojavi pri ljudeh, ki vstopijo v poklic s pričakovanji, da bodo v njem našli življenjski smisel. To je še zlasti značilno za ljudi, ki so si za svoj življenjski cilj zastavili, da bodo skrbeli za določeno skupino ljudi, da bodo njihova življenja spremenili na bolje in da jim bodo pomagali lepše živeti. Spoznanje, da tega ne morejo doseči, jih vodi v izgorevanje. Bivanjski model izgorelosti je motivacijski. Njegova predpostavka je, da lahko izgorijo le zelo motivirane osebe. Ključni faktor za preprečevanje izgorelosti je podporno delovno okolje. Izjemoma lahko kdo tudi v podpornem delovnem okolju ne doseže pomembnega cilja, doživi neuspeh in s tem prve znake izgorelosti. Podobno je, če kdo dela v stresnem in nepodpornem delovnem okolju, doseže pomemben cilj, doživi uspeh in najde v tem uspehu smisel.

Krizna teorija — frustacijski model izgorelosti

Zagovornik te ideje je Matthias Burisch (1993), ki izhaja iz osnovne človeške potrebe — potrebe po avtonomiji. Meni, da je izguba avtonomije vzrok, ki vodi v izgorelost. Večino simptomov izgorelosti lahko interpretiramo kot izgubo avtonomije. Vendar izguba avtonomije ni zadosten razlog za sprožitev procesa izgorevanja. Srečati se mora s ključno spremenljivko — zgodovino osebe. Te osebne karakteristike je zaradi občutljivosti in etike težko odkrivati, torej ostanejo osebni dejavniki večinoma prikriti. (Burisch 1993; po Zdovc 1998: 320)

Model izgorelosti kot stanje — statični koncept

Lennart Hallsten (1993) je opredelil ta koncept kot kronično stanje, pomembna zanj pa je izčrpanost. Osrednji kriterij statičnega modela izgorelosti je torej emocionalna izčrpanost, utrujenost in izpraznjenost. Avtor trdi, da je izgorelost neka vrsta depresije. Depresija naj bi nastopila, ko ne najdemo več svoje vloge, ko vloga ni definirana in ko nimamo na razpolago alternativne vloge. Ta vloga je pomembna za definiranje smisla življenja. Izgorevanje naj bi se pojavilo, ko so predpisane in samodefinirajoče vloge ogrožene ali uničene in ni na razpolago

alternativnih vlog. Določena stopnja osebne ranljivosti je prvi pogoj za izgorelost. (Hallsten 1993; po Zdovc 1998: 320)

Socialna kompetentnost kot model izgorelosti

Občutka kompetentnosti in učinkovitosti izhajata iz možnosti posameznika, da vpliva na svoje okolje in uravnava izid dogajanj. Delavci v službah pomoči lahko razvijejo pozitivni čustveni odnos do svojega dela le, če obstaja verjetnost, da njihovo delo povzroča spremembe v življenju njihovih uporabnikov, da ima socialno vrednost. Kompetentnost lahko opredelimo kot sposobnost osebe za učinkovite interakcije z okoljem. Zavest o kompetentnosti je pomembna motivacijska sila na področju dajanja pomoči. Ko človek izgubi upanje, da bo dosegel kompetentnost, obstaja nevarnost, da se pojavi izgorelost. Še pogosteje pa pride do tega, ko ima nerealistična pričakovanja, da bo zelo hitro izboljšal ali rešil probleme uporabnikov. Veliko problemov socialne kompetentnosti izhaja iz dejstva, da poskušajo strokovnjaki doseči pri uporabnikih cilje, ki so jih sami zastavili. Ti cilji niso enaki ciljem uporabnikov. (Zdovc 1998: 320)

Kibernetični model izgorelosti

Heifetz in Bersani (1983) uporabljata kibernetični model razlage pojava izgorelosti. Osnovno izhodišče njunega pojmovanja je, da je predanost poklicu glavni motiv pa tudi sredstvo za doseganje pozitivnih sprememb pri uporabnikih. Pozitivni premiki pri uporabniku so povezani z osebno rastjo pomočnika. Svetovalci in uporabniki se povežejo v procesu pomoči v poseben odnos, ki postavlja svetovalca pred veliko tveganje. Z uporabnikom deli problem in kanalizira velike količine svoje kognitivne in emocionalne energije v uporabnikova prizadevanja za reševanje problema. Praviloma ima malo podpore pri uporabniku. Ta asimetrija naj bi bila po mnenju mnogih avtorjev eden od pglavitnih razlogov izgorevanja.

Model lastne učinkovitosti

Zagovornik tega koncepta je Cherniss (1993), ki meni, da je veliko raziskav pokazalo povezavo med izgorelostjo in lastno učinkovitostjo. Osnovni problem dela strokovnjakov v službah pomoči je v tem, da se ne čutijo uspešne in kompetentne, ne zaradi pomanjkanja znanja in učinkovitosti, ampak zaradi sistemskih faktorjev, ki so jim onemogočali uporabiti to znanje na način, ki bi dal pričakovane rezultate. Zveza med samoučinkovitostjo in izgorelostjo je v tem, da sta delovna motivacija in zadovoljstvo povečana, če oseba doseže cilj, ki ima zanjo smisel. Tak dosežek pelje k psihološkemu uspehu, ki osebo opogumi, da postane še bolj zavzeta za delo, da si postavi še višje cilje in da s tem raste njeno samospoštovanje. Če bi oseba doživela neuspeh, bi se psihološko umaknila. To pa je glavna karakteristika, ki je povezana z izgorelostjo. (Cherniss 1993; po Zdovc 1998: 321)

1.2.3. ZNAKI IZGORELOSTI

Kot navaja Vilijem Ščuka (1999), poznamo več znakov izgorelosti.

Telesne simptome: slabo počutje, glavobol, nespečnost, bolečine v križu, pogosti prehladi, težave na področju spolnosti, težave z želodcem in prebavo, upad ali povečanje telesne teže, povišan krvni tlak.

Vedenjske simptome: izogibanje delovnim obveznostim, prepiri s sodelavci, problem v domačem okolju, zloraba pomirjeval, uspaval in alkohola, odpor do službe, sodelavcev in nadrejenih, težnja po spremembi delovnega mesta.

Področje mišljenja: slabše sposobnosti koncentracije, pozabljivost, občutek neuspešnosti pri delu, pomanjkanje samokritičnosti, odpor do timskega dela in skupinske pripadnosti, zmanjšano samospoštovanje. (Ščuka 1999; po Glodež 2003: 12 – 13)

Poznamo tri razsežnosti izgorevanja na delovnem mestu.

- Izčrpanost je prva reakcija na stres. Ljudje so kronično utrujeni, zdi se jim, da so izčrpani, izpraznjeni, ne morejo si obnoviti moči, počutijo se telesno in čustveno preobremenjeni.
- Cinizem: ko odnos do dela postane negativen, sami delavci neobčutljivi, ker mislijo, da je to bolje, kakor upati na boljše in biti znova razočaran, zavzemajo hladen in odmaknjen odnos do sodelavcev; takšen odnos pa zelo slabo vpliva na posameznika, na njegovo počutje in zmožnost za učinkovito delo.
- Neučinkovitost povzroči izgubljanje zaupanja vase in sodelavce, vsi novi projekti se zdijo neizvedljivi, počutijo se neučinkoviti. (Maslach, Leiter 2002: 36; po Kukovec 2006: 30 — 31)

Do sindroma izgorevanja navadno pride pri posameznikih, ki opravljajo poklice, v katerih je potrebno velike osebne angažiranosti in vlaganja v delo, pričakovanja glede izvedbe dela pa so velika. Pogosto so ti ljudje močno čustveno navezani na svoje delo. Njihova samopodoba je močno povezana z uspešnostjo v poklicu. (Treven 2005: 11).

1.2.4. PREPREČEVANJE IN ZDRAVLJENJE POKLICNE IZGORELOSTI

Za odpravljanje izgorelosti in razbremenjevanje stisk, ki jih doživljamo, poznamo preproste pa tudi kompleksnejše metode, kot so samopomoč, spreminjanje delovnega okolja in pomoč različnih suportivnih skupin. Pomembno je, da problem izgorelosti poznamo. Narediti moramo tudi kaj zase, ne samo za uporabnike. Zdovc (1998: 322 — 323) navaja: »... v službi vzpostavimo s sodelavci kolegialne odnose in razvijamo občutek pripadnosti, ohranjamo odprt odnos z nadrejenimi ter dajmo sodelavcem vedeti, da jih cenimo. Spremljajmo nova znanja in se izobražujmo. Razvijajmo močan podporni sistem in sodelujmo pri superviziji. Izboljšajmo kakovost odnosov v družini in s prijatelji in govorimo o svojih problemih. Vzemimo si čas za rekreacijo, šport, zabavo, zdravo se prehranjujmo, privoščimo si dovolj spanja in počitka. Čim bolj se izogibajmo stresnim situacijam v službi in doma ter si vedno postavimo realne cilje, ki so v mejah naše odgovornosti in zmožnosti.«

Dejavno in uspešno preprečevanje in zdravljenje (odpravljanje) poklicne izgorelosti pozna zdravorazumski in metodičen pristop. (Kos-Mikuš: 1990)

Za zdravorazumski pristop, ki je dostikrat povsem učinkovit, je značilna vpeljava sprememb pri opravljanju delovnih nalog, izboljševanje telesnega zdravja in okrepitev socialnega življenja (strokovni delavci bi se pričeli pogosto in odkrito pogovarjati o problemih pri delu, sestavili naj bi prioritetni program svojih delovnih opravil in naporov, ki so jih pripravljeni vložiti, izboljševali naj bi svojo telesno kondicijo ...).

Metodičen pristop k preprečevanju in odpravljanju poklicne izgorelosti ima lahko naravo obračanja po pomoč k zunanjim virom intervencij (iskanje pomoči pri psihoterapevtih, ki lahko pomagajo z različnimi psihoterapevtskimi pristopi, npr. vedenjsko terapijo, relaksacijo, jogo, meditacijo) ali pa dela na sebi (vključuje uvedbo posebnih pravil in tehnik samouravnalnega vedenja —strategija spreminjanja sebe in strategija spreminjanja sistema).

Izgorevanje na delovnem mestu je problem posameznika, ki je lahko nastal zaradi okvar značaja, vedenja ali produktivnosti, ki ga je potrebno spremeniti ali se ga znebiti. Ni pa izgorevanje samo problem človeškega značaja, marveč družbenega okolja, v katerem ljudje delajo. (Maslach, Leiter 2002; po Porić 2005: 32) Izgorevanje na delovnem mestu je pokazatelj razhajanja med tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati. Izgorevanje je razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje — je razkroj človekove duše. To je bolezen, ki se postopoma širi, ki vleče človeka v vrtinec propada, iz katerega se je težko izviti. Kadar se pojavijo občutja neskladij, je čas, da se poglobimo vase in razmislimo, ali služba od nas zahteva več, kot zmoremo delati, če se morebiti počutimo preobremenjene, podcenjene ali smo brez nadzora nad delom, ki ga opravljamo.

1.3. LASTNOSTI SOCIALNE DELAVKE

Po mnenju Vide Milošević Arnold in Milka Poštraka (2003: 123 — 127; po Porić 2005:8 — 10) lastnosti socialnega delavca/delavke sestavljajo strokovno znanje, osebnostne značilnosti in etičnost. Kvalitete, ki jih mora imeti socialna delavka/delavec, pa povzemata po Bary Cornereyu (Milošević-Arnold, Poštrak 2003), ki jih razvrsti na osnovne ter dodatne kvalitete.

Osnovne kvalitete socialne delavke/delavca so:

- Empatija — je proces vživljanja v drugo osebo. Pomeni sprejemanje in razumevanje misli, čustev, izkušenj in okoliščin drugega človeka. Empatija socialnemu delavcu pomaga pridobiti spoštovanje in občutljivost za ljudi, s katerimi dela.
- Spoštovanje — gre za odnos socialnega delavca do uporabnika. Ne glede na to, ali uporabnika sprejema ali ne, mora socialni delavec v profesionalnem odnosu vsem uporabnikom kazati spoštovanje in jih sprejemati. Na vsakega človeka mora gledati kot na enkratno in vsega spoštovanja vredno bitje.
- Avtentičnost — pomeni dajanje samega sebe tako, da se vedemo naravno, resno, spontano, resnično in odprto. Avtentična oseba se do drugih vede na osebni način in ni zadržana.

Dodatne kvalitete socialne delavke/delavca pa so:

- Razumevanje samega sebe — socialni delavci morajo zelo dobro poznati samega sebe, če hočejo uspešno pomagati drugim ljudem. Socialni delavec se mora dobro poznati, sicer lahko škoduje uporabnikom. Proces spoznavanja in odkrivanja pa je nekoliko rizično in včasih neprijetno opravilo, saj lahko spoznamo o sebi tudi kaj takšnega, kar nam ni najbolj všeč. Pri tem je pomembna tudi sposobnost analize lastnih čustev. Pomembno je, da se strokovnjak v vsakem trenutku zaveda svojih čustev, tudi negativnih, in zna ustrezno najti podporo ter pomoč.
- Samokontrola — socialni delavec mora biti sposoben obvladovati svoje misli, občutke, besede, geste in vedenje. Svoje besede in dejanja mora v še tako čustvenih situacijah znati prilagoditi vrednotam in etiki profesije, spoznanjem socialnega dela ter namenu, zaradi katerega se srečuje z osebo. Prav tako mora obvladati morebitne lastne razvade,

odvisnosti in vzorce neprilagojenega vedenja, ki bi lahko resno ogrozili njegovo profesionalno kariero.

- Razumevanje vrednot, etike in obveznosti socialnega dela — z vrednotami, etiko in obveznostmi je prepleteno vse profesionalno življenje socialnega delavca.
- Samozavedanje — preprečuje, da bi projecirali svoje vrednote na druge in da bi o njih in njihovih dejanjih sprejemali sodbe. Socialni delavci morajo dobro poznati svoj pogled na ljudi. Pogosto doživljajo konflikte med lastnimi vrednotami in vrednotami uporabnikov, pomembno pa je, da se naučijo s tem živeti. Večkrat se soočajo z občutki moči nad uporabniki, ki se pojavijo nepričakovano in nezavedno takrat, ko uporabniki pokažejo odvisnost od njih.
- Odgovornost — etično vedenje socialnega delavca pomeni, da iščejo ravnovesje med tistim, kar je dobro za uporabnika, in družbenimi pričakovanji. Poznajo in spoštujejo svoje osebne omejitve in ne obljublajo nestvarnih uspehov pomoči. Kadar sami ne zmorejo učinkovito pomagati, napotijo uporabnike k specialistom in ostanejo z njimi v stiku, vse dokler ti ne prevzamejo odgovornost za proces. Pomembno je, da strokovnjaki jasno opredelijo svoj medosebni odnos in se glede tega z uporabnikom dogovorijo. Uporabnik mora imeti možnost izbire.
- Zavest o kulturnih izkušnjah — pomembno je, da socialni delavec pozna kulturne značilnosti specifičnih skupin uporabnikov.
- Altruizem — jasno je, da imajo tudi strokovnjaki potrebe in pričakujejo, da bodo pri svojem delu doživljali zadovoljstvo. Potrebno je, da se ves čas zavedajo, da s tem, ko drugim pomagajo, naredijo tudi nekaj zase.
- Življenjski stil — strokovnjaki, ki se poklicno ukvarjajo s pomočjo drugim ljudem, morajo predstavljati zgled uporabnikom v svoji zrelosti, samozavesti in dobrem funkcioniranju.

Pozorno morajo skrbeti sami zase kakor tudi za druge. Zdrava osebnost je odprta, vesela, skrbna, ima globok čut za skupnost, prav tako zna uživati v samoti. Takšna osebnost ni le občutljiva za druge, temveč jim poskuša pomagati v njihovih stiskah, ko doživljajo nepravilnost. Strokovnjak mora poskušati ujeti ravnovesje med močjo, zrelostjo, samouresničevanjem in ranljivostjo, ki jo prinašajo tragične življenjske izkušnje.

1.4. PRIMERJAVA UREDITVE DELA NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO V SLOVENIJI IN NA HRVAŠKEM

1.4.1. Dejavnosti centra za socialno delo v Sloveniji

a) Zakonska podlaga

Centri za socialno delo delujejo na podlagi Zakona o socialnem varstvu (ZSV-UPB1/Ur. l. RS, 36/04) kot javni socialnovarstveni zavodi za opravljanje dejavnosti socialnega varstva za območja občin, ki jih pokrivajo. Socialnovarstvena dejavnost obsega preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva. Država zagotavlja in razvija delovanje socialnovarstvenih zavodov, ustvarja pogoje za zasebno delo v socialno varstveni dejavnosti ter podpira in spodbuja razvoj samopomoči, dobrodelnosti, oblik neodvisnega življenja invalidov ter drugih oblik prostovoljnega dela na področju socialnega varstva.

b) Upravičenci

Upravičenci po zgoraj omenjenem zakonu so državljani Republike Slovenije, ki imajo stalno prebivališče v Sloveniji, ter tujci, ki imajo dovoljenje za stalno prebivanje v Sloveniji. Državljan Republike Slovenije, ki nimajo stalnega prebivališča v Sloveniji, ter tujci, ki nimajo dovoljenja za stalno prebivanje v Sloveniji, uveljavljajo pravice do posameznih storitev in denarne socialne pomoči v primerih in pod pogoji, ki jih določa zakon.

c) Organizacija strokovnega dela

Strokovno delo je lahko organizirano po strokovnem ali teritorialnem principu. Organizacija dela v zavodu se določi s splošnim aktom o notranji organizaciji in sistematizaciji delovnih mest. Sredstva za delovanje zavod pridobiva iz proračuna Republike Slovenije in iz proračuna občin za storitve ter iz drugih virov, določenih z zakonom. Zavod zastopa in predstavlja direktor zavoda, ki sklepa pogodbe in opravlja vsa pravna dejanja v okviru dejavnosti zavoda.

Strokovno delo v centrih za socialno delo je zelo zahtevno, zato je potrebno izvajati tudi timsko delo. Tako so delavci v teh ustanovah poleg socialnih delavcev tudi psihologi, pedagogi, pravniki, sociologi in drugi. (Milošević Arnold 1989: 212 – 213; po Jaklin 1999: 10)

Čeprav so prvi centri za socialno delo v Sloveniji nastajali že v šestdesetih letih prejšnjega stoletja, še vedno niso povsem rešili problema, ki je povsem organizacijske narave. Prva leta delovanja centrov so si delo delili po številu zadev ne glede na naravo dela ali katerokoli drugo načelo. Večina centrov pa se je kmalu po nastanku odločila za delitev dela po teritorialnem načelu. V tem primeru strokovni delavci opravljajo polivalentno delo za določene krajevne skupnosti (danes občine) ne glede na vrsto socialnih težav. (Jaklin 1999: 10)

Druga oblika delitve dela pa je specializacija glede na vrsto socialnih primerov, ki jih obravnava posamezni strokovni delavec. To je delitev dela po funkcionalnem načelu, kjer strokovni delavci opravljajo naloge izključno po strokovnih področjih. Tak strokovnjak se lahko poglobljeno ukvarja z določeno vrsto socialnih težav.

d) Dejavnosti ki jih opravljajo na CSD-jih:

- socialna preventiva;
- prva socialna pomoč;
- osebna pomoč;
- pomoč družini za dom in na domu,
- javna pooblastila po drugih zakonih.

Na centrih za socialno delo pa potekajo istočasno tudi dodatne dejavnosti, ki so vključene v

delovni čas. To so predvsem programi javnih del, skupine za samopomoč, mladinske delavnice in druge, za katere center pridobiva sredstva na javnih razpisih.

e) Usmeritve za prihodnost (povzeto iz Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 – 2010, Ur.l. RS 39/06.)

- CSD in specializirani izvajalci bodo okrepili izvajanje prve socialne pomoči za posamezne vrste uporabnikov, zlasti programe pomoči za otroke in družine, starejše ljudi, osebe s posebnimi potrebami in s težavami v duševnem zdravju ter marginalizirane skupine. V ta namen bodo izdelani ustrezni podporni instrumenti in programi.
- Z urejenim financiranjem prek CSD kot naročnikov storitev se bo spodbujal razvoj samostojnih in specializiranih storitev ali programov psihosocialne pomoči družini, temelječih na strokovnem vodenju, učenju socialnih veščin in psihoterapevtskih ponudbah.
- CSD bodo omogočili, da sodelovanje z zasebnimi ali nevladnimi izvajalci storitev ali posameznih programov uredijo s posebnimi dogovori, ki vključujejo: sistem napotitve z napotnico, ter spremljanje in nadzor nad izvajanjem programa za posameznega uporabnika.
- Razvoj socialnih mrež, ki so sestavljene iz različnih izvajalcev programov in specializiranih storitev, in njihovo usmerjanje in povezovanje s strani CSD. Cilj celotne mreže je podpiranje uporabnika pri njegovem čim bolj samostojnem delovanju.
- Poglobiti sodelovanje med uradi za delo in CSD za doseganje večje učinkovitosti pri dodeljevanju denarnih socialnih pomoči.
- Sprememba nalog, ki jih izvajajo centri za socialno delo (sprememba vrste in obsega storitev, vrste in obsega javnih poblastil, dodajanje novih nalog ter postopno prenašanje izvajanja programov javne službe na druge izvajalce).

- Določiti nove pristojnosti CSD pri napotivah uporabnikov k izvajalcem programov in javne službe, da bodo ti dolžni sprejeti uporabnika, ki ga je k njim napotil CSD.
- Izvesti prenos odločanja o nekaterih ukrepih z naslova družinskega prava s CSD na sodišča z možnostjo sprejemanja začasnih ukrepov CSD.
- Na novo opredeliti obseg in vrsto storitev javne službe, ki so izključno v pristojnosti CSD, za vse preostale storitve in programe pa z javnimi razpisi dobiti usposobljene in ustrezne izvajalce.
- Zagotoviti, da lokalni CSD zaradi večje učinkovitosti ostanejo še naprej samostojni pravni subjekti ali z drugimi mehanizmi zagotoviti njihovo strokovno avtonomijo.
- Vzpostaviti sistem obveznega sklepanja pogodb med CSD in verificiranimi izvajalci posameznih storitev ali programov ter izdelati sistem napotnic, ki so podlaga za izvajanje in plačevanje individualnih programov.
- Določiti neposredno odgovornost CSD, da v lokalni skupnosti, v kateri ni preventivnega ali razvojnega programa, vzpostavi vsaj en tak program glede na posebnosti okolja ali obseg problematike.
- Zagotoviti podlage, da bodo CSD prevzeli odgovornost za spodbujanje in uvajanje novih programov in izvajalcev storitev ter programov socialnega varstva, vključevanje izvajalcev v mrežo pri razreševanju posameznega primera, vodenje primera na ravni mreže in nadzorovanje dela izvajalcev v mreži.

1.4.2. Dejavnosti centra za socialno delo na Hrvaškem

a) Zakonska podlaga

Na Hrvaškem je ureditev delovanja centrov za socialno delo (centra za socialno skrb) zelo podobna kot v Sloveniji. Center za socialno skrb je javna ustanova. Osnovni zakon, ki določa delovanje, je Zakon o socialni varnosti (Zakon o socialni skrbi: NN 73/97). Centri delujejo pod nadzorom Ministrstva za zdravstvo in socialno varnost (Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi).

Socialna varnost je dejavnost, ki je v posebnem interesu za Republiko Hrvaško. Gre za zagotavljanje pomoči za kritje osnovnih življenjskih potreb socialno ogroženih, nemočnih in drugih oseb, ki jih sami ali s pomočjo družinskih članov ne morejo zadovoljiti zaradi neugodnih osebnih, gospodarskih, socialnih in drugih okoliščin. Zaradi odpravljanja vzroka socialne ogroženosti socialna varnost omogoča podporo družini, posebno otrokom in drugim osebam, ki niso zmožne skrbeti same zase.

b) Upravičenci

Pravice iz socialne varnosti so zagotovljene hrvaškim državljanom in osebam brez državljanstva, ki imajo stalno prebivališče v Republiki Hrvaški. Državljeni Republike Hrvaške, ki nimajo stalnega prebivališča v Republiki Hrvaški, ter tujci, ki nimajo dovoljenja za stalno prebivanje v Republiki Hrvaški, uveljavljajo pravice do posameznih storitev in denarne socialne pomoči v primerih in pod pogoji, ki jih določa zakon.

c) Organizacija strokovnega dela

Strokovna dela v centrih za socialno delo opravljajo socialni delavci, pravniki, psihologi in defektologi z opravljenim strokovnim izpitom.

Po Zakonu o socialni varnosti ima (Zakon o socialni skrbi NN 79/07) samska oseba ali družina naslednje pravice:

- svetovanje,
- pomoč pri premagovanju posebnih težav,
- pomoč za vzdrževanje,

- pomoč za kritje stroškov stanovanja,
- enkratna pomoč,
- dodatek za pomoč in nego,
- pomoč in nega na domu,
- osebna invalidnina,
- usposabljanje za samostojno življenje in delo,
- oskrba osebe izven lastne družine in druge pomoči.

d) Dejavnosti, ki jih opravljajo na centrih za socialno delo

Center za socialno delo na podlagi javnih pooblastil:

- odloča na prvi stopnji o pravicah po zakonu o socialni varnosti, o pravicah iz družinskopravne in kazenskoopravne zaščite in drugih pravicah v skladu s posebnim zakonom,
- izvaja uresničitev svojih odločb,
- daje podatke o družinski situaciji ter mnenja in predloge v sodnih procesih, ki se nanašajo na družinskopravno in kazenskoopravno zaščito,
- sodeluje kot stranka pred sodiščem, ko gre za zaščito osebnih interesov otrok in drugih članov družine, ki ne morejo skrbeti zase in ne morejo odločati o svojih pravicah in interesih,
- nadzoruje družine, pri katerih so nameščene osebe.

Razen teh pooblastil center za socialno delo opravlja še druga strokovna dela:

- spodbuja, organizira in vodi aktivnosti z namenom preprečevanja in zmanjševanja socialnih, družinskih in osebnih problemov,
- opravlja strokovnoanalitična dela,
- spodbuja in razvija samopomoč, sosedsko pomoč, prostovoljno delo, dobrodelne in druge dejavnosti,
- opravlja svetovanje ob težavah v zakonu in družini, pri vzgoji otrok, posvojitvah, sodeluje pri zmanjševanju odvisnosti od alkohola, drog in drugih omamnih sredstev,

- sodeluje pri izvajanju socialne politike,
- predlaga, spodbuja in usklajuje druge aktivnosti na področju socialne varnosti v lokalni skupnosti,
- opravlja druge dejavnosti, potrjene z zakonom in statutom centra za socialno delo.

Center za socialno skrb deluje na področju več občin ali mest, ki so v isti občini. Lahko ima eno ali več podružnic. Podobno kot v Sloveniji center vodi ravnatelj, ki ima pooblastila, ki so določena s statutom centra.

Pomembni zakoni so še: Zakon o splošnem upravnem postopku (Zakon o općem pravnom postupku, Službeni list SFRJ 47/89), Družinski zakon (Obiteljski zakon, NN 116/03), Zakon o sodiščih za mladostnike (Zakon o sudovima za mladež, NN 111/97), Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti (Zakon o udomiteljstvu, NN 79/07), Zakon o izvrševanju kazni zapora (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, NN190/03), Kazenski zakon (Kazneni zakon, 110/97), Zakon o zaštiti nasilja v družini (Zakon o zaštiti nasilja u obitelji, NN 116/03), ...

2. OPREDELITEV PROBLEMA

Delo z uporabniki na centrih za socialno delo je nedvomno izjemno zahtevno in obremenjujoče za socialne delavke in delavce. V svojem delu se vsak dan znajdejo v vrtincu različnih občutkov, dvomov, lepih in manj lepih trenutkov v interakciji s svojimi uporabniki. Vendar morajo ohranjati mirno kri in s kompetencami in lastnostmi, ki naj bi jih vsak socialni delavec imel (empatija, altruizem, spoštovanje, samokontrola ...), iskati rešitve številnih stresnih in obremenjujočih situacij. V takih situacijah pomoči se pogosto zgodi, da se nakopičena energija, ki se mobilizira ob poslušanju zapletenih situacij uporabnikov, mora sprostiti v neko akcijo in ta pogosto ni mogoča. Potem se napetost odlaga v posameznikovi psihični razsežnosti in telesu. Pomembno je, da se vsak socialni delavec zaveda lastnega doživljanja stresa in da prepozna načine, kako se s stresom spopasti, in če je potrebno, v kritičnem trenutku poiskati pomoč.

Velik vpliv na razbremenjevanje imajo odnosi s sodelavci in nadrejenimi.

Ker sem bila v zadnjem letniku na praksi na Centru za socialno skrb Rijeka, sem dokaj dobro spoznala način dela socialnih delavcev. Tudi sama sem bila prisotna v stresnih situacijah, v katerih se znajdejo, in sem v takih primerih občudovala svojo mentorico, ki je z lahkoto skupaj z uporabniki iskala rešitve, jih znala pomiriti in jim svetovati. Seveda je to povezano z dolgoletnimi izkušnjami, ki jih ima, vendar se me je to vseeno toliko dotaknilo, da sem se odločila raziskati, kako v takih primerih ravnaajo drugi socialni delavci.

Problem raziskave je ugotoviti, koliko stresa občutijo socialni delavci, kako se razbremenjujejo ter koliko socialnih delavcev je v nevarnosti zaradi izgorevanja.

Z raziskavo sem poskušala odgovoriti na naslednja vprašanja:

Kakšno je zadovoljstvo socialnih delavcev?

Kako pogosto so socialni delavci toliko izčrpani, da razmišljajo o zamenjavi delovnega mesta?

Kako reagirajo, ko ob svojem delu občutijo nemoč?

Ob kakšnih priložnostih doživljajo stres?

Kako pogosto občutijo telesne, duševne težave in težave v medosebnih odnosih?

Na koga se obrnejo v primeru stiske?

Kakšnih načinov obvladovanja stresa najpogosteje uporabijo socialni delavci?

Zanima me tudi, koliko socialnih delavcev bi se ponovno odločilo za isti poklic.

HIPOTEZE:

Postavila sem naslednje hipoteze:

H1: Socialni delavci, ki delajo na področju denarnih pomoči, so najmanj izgoreli.

H2: Socialne delavke z delovno dobo 15 let in več, so bolj izgorele kot tiste socialne delavke z delovno dobo krajšo od 15 let.

SPREMENLJIVKE:

- starost, spol, delovna doba, izobrazba,
- zadovoljstvo z neposrednim delom z uporabniki,
- pogostost slabega počutja zaradi stisk uporabnikov,
- izčrpanost socialnih delavcev,
- reakcije v primeru nemoči socialnih delavcev,
- znaki izgorelosti: telesne težave, duševne težave in težave v medosebnih odnosih,
- načini obvladovanja stresa,
- iskanje pomoči v primeru stiske.

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvantitativna in deskriptivna, ker želim prikazati razsežnost izgorevanja socialnih delavk zaposlenih na centru za socialno delo.

Raziskava je tudi kvantitativna, ker vsebuje podatke, ki so bili zbrani z anketo med socialnimi delavci

3.2. MERSKI INSTRUMENTI

Merski instrument je anketni vprašalnik, sestavljen iz 17 vprašanj, zaprtega in odprtega tipa. Pri zaprtih vprašanjih so odgovori na zastavljeno vprašanje vnaprej predlagani, anketiranec sam izbere ustrezen odgovor. Pri odprtem vprašanju anketiranec sam zapiše svoje mnenje, stališče, prepričanje.

Delno sem vprašalnik oblikovala sama, delno sem si pomagala z literaturo in na podlagi že obstoječih vprašalnikov prilagodila določena vprašanja. V pomoč mi je bila diplomska naloga Ane Zdovc (1997). Vprašalnik je v celoti priložen v dodatku.

Z 1., 2., 3. in 4. vprašanjem, bom pridobila splošne (demografske) podatke. Podatke o zadovoljstvu z neposrednim delom z uporabniki bom pridobila s 6. in 7. vprašanjem. Spremenljivko pogostost slabega počutja zaradi stiske uporabnikov bom ocenila z 8. vprašanjem. Pogostost izčrpanosti socialnih delavcev bom ocenila s vprašanjem 12, reakcije na nemoč pa z

vprašanem 9. Okoliščine, v katerih doživljajo stres, ugotavljam s vprašanjem 13. Izgorelost bom prepoznala po točkah, ki jih bodo socialni delavci dali v tabeli pri vprašanju 10 (več točk imajo, večja je verjetnost izgorelosti). Načine razbremenjevanja stresa pa ocenjujem z vprašanjem 17.

3.3. POPULACIJA

Populacijo sestavlja 36 socialnih delavcev, ki so zaposleni na Centru za socialnu skrb Rijeka. 95% obravnavane populacija predstavljajo ženske, 5%, se pravi 2 osebi, predstavljata moška. To sem tudi pričakovala, saj je socialno delo pretežno ženski poklic. Socialni delavci so zaposleni na različnih področjih dela.

3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Najprej sem stopila v kontakt z mojo mentorico, ki sem jo spoznala v 3.letniku, ko sem bila na centru na praksi in ji predstavila koncept moje diplomske naloge in raziskave. Takoj je bila navdušena in je povedala, da se bo glede zbiranja podatkov pogovorila z direktorjem. Povedala je, koliko je zaposlenih socialnih delavcev in da lahko vprašalnike prinesem kadarkoli. Na center sem potem prišla v sredo, 23.aprila 2008, in vprašalnike s pomočjo mentorice razdelila med 36 socialnih delavcev. Prosila sem jih, če lahko v čim krajšem času izpolnijo anketo, ter da jo bom prišla v petek, 25.aprila 2008 iskat. Ta dan sem dobila 31 izpolnjenih anket, preostale ankete (5) sem šla iskat naslednji teden.

Izpolnjevanje vprašalnika je bilo anonimno. Večina je bila izpolnjenih natančno in poglobljeno, pri odgovarjanju na odprta vprašanja sem pri nekaterih dobila malo podatkov.

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Vrnjenih je bilo vseh 36 vprašalnikov. Vsak vprašalnik sem oštevilčila in ga vodila pod isto številko. Najprej sem podatke zbrala v zbirnik podatkov (ki je priložen v dodatku), potem sem jih iz zbornika vnesla v računalnik. Obdelala sem jih s programom Microsoft Excel. V vrstice sem vnašala vprašanja, v kolone pa, za vsak oštevilčeni vprašalnik, odgovore. Opisne odgovore sem obdelala posebej.

Večina vprašanj je bila zaprtega tipa, kjer so anketiranci enostavno obkrožali odgovore, pri nekaterih je bila tudi možnost več odgovorov. Pri vprašanju s katerim sem želela oceniti znake izgorelosti so ocenjevali s pomočjo ocen od 1-5, kjer so morali oceniti pogostost pojava določenega znaka in njegovo moč. Nato sem za oceno izgorelosti pomnožila oceno pogostosti znaka in oceno moči znaka. V nadaljevanju sem seštelala vse vrednosti zmnožkov pri telesnih znakih, pri duševnih znakih ter pri težavah v medosebnih odnosih.

Pri telesnih znakih je lahko anketiranec dosegel najmanj 6 točk (sploh ni prisotnih telesnih znakov izgorelosti) in največ 150 točk (pogosti in močni telesni znaki izgorelosti), pri duševnih znakih je lahko dosegel med 6 in 150 točk, pri težavah v medosebnih odnosih pa med 4 in 100 točk.

Skupaj je indeks izgorelosti lahko med 16 (najnižja vrednost) in 400 (najvišja vrednost).

S pomočjo programa Excel, sem seštevala in grupirala posamezne odgovore in računala njihove deleže glede na celotno populacijo. Za prikaz rezultatov obdelave sem uporabila grafe.

Za preverjanje hipotez sem uporabila t - test.

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

4.1. Osnovni pregled rezultatov po vprašanjih

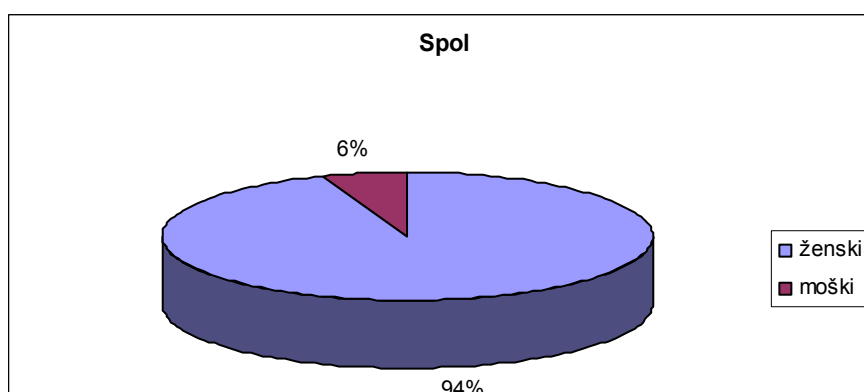
Na Centru za socialnu skrb Rijeka je zaposlenih 36 socialnih delavk in delavcev, ki svoje delo z uporabniki opravljajo na različnih področjih dela: polivalenca, oddelek za zaščito otrok, zakona in družine, oddelek za zaščito oseb z posebnimi potrebami in oddelek za zaščito otrok in mladine z motnjami v vedenju.

Spol anketirancev: Od 36 socialnih delavcev je 34 žensk in dva moška. Ta podatek sovпада z ugotovitvijo, da je zaposlovanje v pomagajočih poklicih predvsem žensko delo. Glede na dejstvo, da v veliki meri prevladujejo ženske, bom v nadaljevanju pri predstavitvi rezultatov uporabljala ženski spol.

Tabela 4.1. Spol

SPOL	f	f%
ženske	34	94%
moški	2	6%
skupaj	36	100%

Slika 4.1. Spol

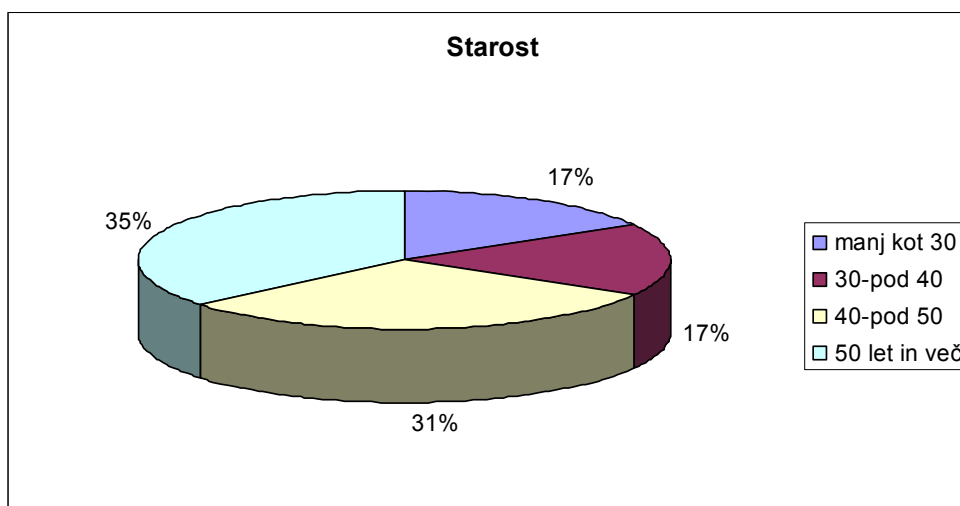


Starost: V starostni skupini do 30 let in 30 – 40 let je enako število socialnih delavk. V teh dveh skupinah je po šest socialnih delavk (17%). V starostni skupini od 40 - pod 50 let je 11 socialnih delavk (31%). Največ socialnih delavk spada v starostno skupino 50 let in več, v tej skupini jih je 13 (36%).

Tabela 4.2. Starost

STAROST	f	f%
manj kot 30	6	17%
30-pod 40	6	17%
40-pod 50	11	31%
50 let in več	13	36%
skupaj	36	100

Slika 4.2. Starost

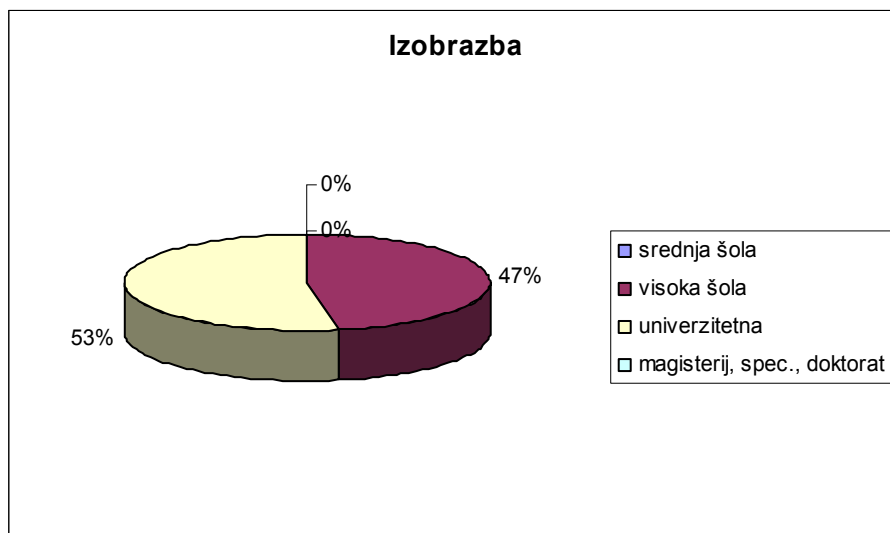


Izobrazba: Večina socialnih delavk (19) ima univerzitetno izobrazbo, ostale (17) imajo pa visokošolsko izobrazbo.

Tabela 4.3. Izobrazba

STOPNJA IZOBRAZBE	f	f%
srednja šola	0	0
visoka šola	17	47%
univerzitetna	19	53%
magisterij, spec., doktorat	0	0%
skupaj	36	100

Slika 4.3. Izobrazba

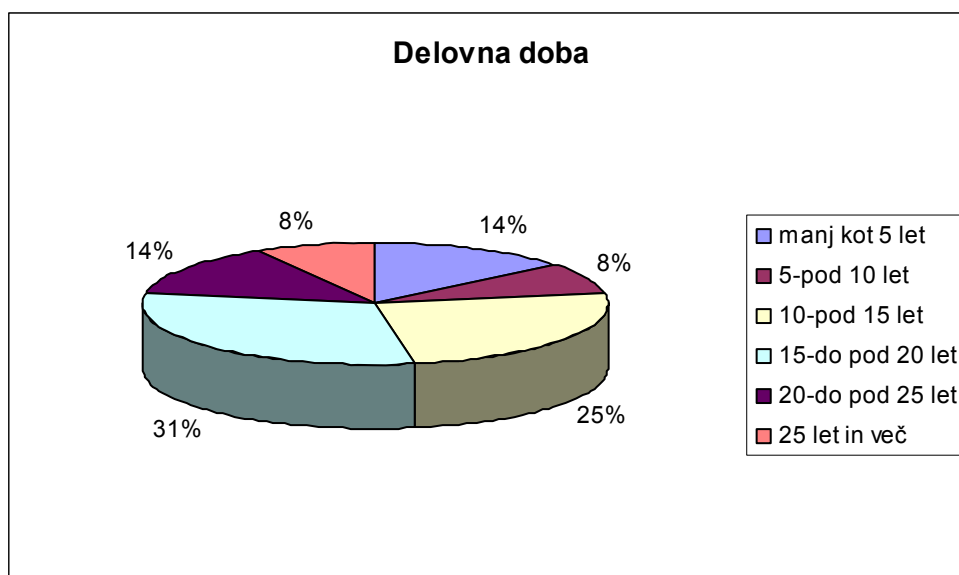


Delovna doba: Skoraj tretjina socialnih delavk (11) ima že več kot 15 let delovnih izkušenj. V skupinah tistih, ki imajo 5 - pod 10 let ter 25 let in več delovne dobe, so po tri socialne delavke. Devet socialnih delavk spada v skupino 10 - pod 15 let delovne dobe. V skupini od 20 - do pod 25 let delovne dobe spada pet socialnih delavk.

Tabela 4.4. Delovna doba

DELOVNA DOBA	f	f%
manj kot 5 let	5	14%
5-pod 10 let	3	8%
10-pod 15 let	9	25%
15-do pod 20 let	11	31%
20-do pod 25 let	5	14%
25 let in več	3	8%
skupaj	36	100%

Slika 4.4. Delovna doba

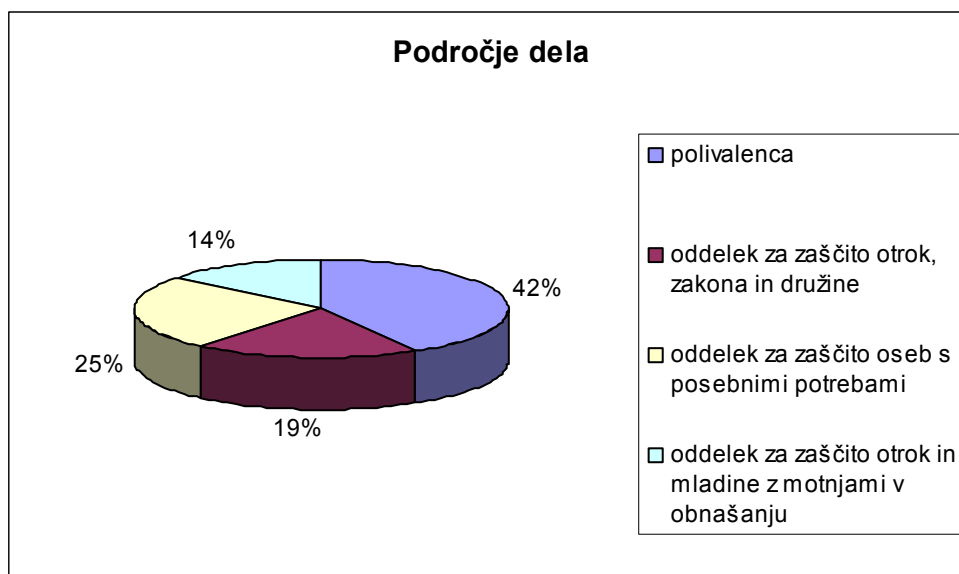


Področje dela: Skoraj polovica anketiranih socialnih delavk (15) opravlja polivalentno delo. Na oddelku za zaščito oseb s posebnimi potrebami jih je zaposlenih devet. Na oddelku za zaščito otrok, zakona zakona in družine je zaposlenih sedem socialnih delavk. Najmanj socialnih delavk (5) je zaposlenih na oddelku za zaščito otrok in mladine z motnjami v vedenju.

Tabela 4.5. Področje dela

PODROČJE DELA	f	f%
polivalenca	15	42%
oddelek za zaščito otrok, zakona in družine	7	19%
oddelek za zaščito oseb s posebnimi potrebami	9	25%
oddelek za zaščito otrok in mladine z motnjami v vedenju	5	14%
skupaj	36	100%

Slika 4.5. Področje dela

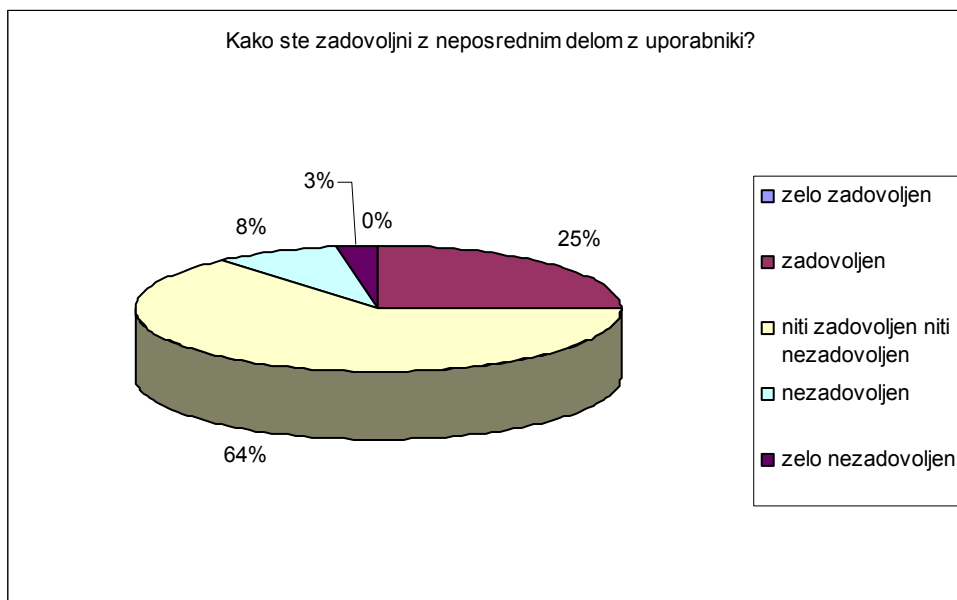


Zadovoljstvo z neposrednim delom z uporabniki: Na vprašanje “ Kako ste zadovoljni z neposrednim delom z uporabniki? ” je velika večina (23) socialnih delavk odgovorila, da niso ne zadovoljne niti nezadovoljne z delom. Zadovoljnih je devet socialnih delavk (25%). Tri socialne delavke so nezadovoljne z delom, ena je pa zelo nezadovoljna z neposrednim delom z uporabniki.

Tabela 4.6. Zadovoljstvo z neposrednim delom z uporabniki

ZADOVOLJSTVO Z NEPOSREDNIM DELOM Z UPORABNIKI	f	f %
zelo zadovoljen	0	0%
zadovoljen	9	25%
niti zadovoljen niti nezadovoljen	23	64%
nezadovoljen	3	8%
zelo nezadovoljen	1	3%
skupaj	36	100%

Slika 4.6. Zadovoljstvo z neposrednim delom z uporabniki



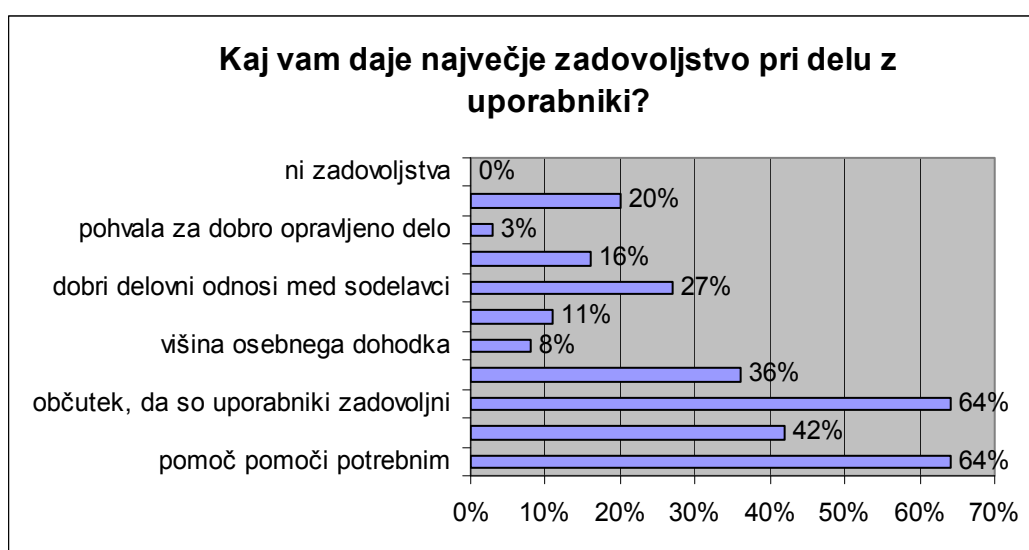
Razlogi za zadovoljstvo pri delu: Na vprašanje “ Kaj vam daje občutek zadovoljstva pri vašem delu? ”, kjer so socialne delavke imele možnost izbrati več odgovorov, je odgovora *pomoč pomoči potrebnim* in *občutek da so uporabniki zadovoljni* obkrožilo največ socialnih delavk (pri vsakem odgovoru 23). 15 socialnih delavcev je obkrožilo odgovor *občutek da sem koristna*. 13 socialnim delavkam predstavlja zadovoljstvo to, da so na nek način avtonomne pri svojem delu. 10 socialnih delavk pravi, da so jim v zadovoljstvo dobri delovni odnosi med sodelavci. Sedem jih je obkrožilo odgovor *sodelovanje in pomoč med sodelavci*. Šestim socialnim delavkam predstavlja zadovoljstvo dejstvo, da imajo možnost dodatnega izobraževanja. Štiri socialne delavke so zadovoljne s prostorsko in tehnično opremljenostjo, tri pa z višino osebnega dohodka. Samo ena socialna delavka je obkrožila odgovor *pohvala za dobro opravljeno delo*, nobena pa ni izrazila nezadovoljstva.

Tabela 4.7. Razlogi za zadovoljstvo pri delu z uporabniki

Kaj vam daje največje zadovoljstvo pri delu z uporabniki?	f	f%
pomoč pomoči potrebnim	23	64%
občutek, da sem koristna	15	42%
občutek, da so uporabniki zadovoljni	23	64%
določena stopnja avtonomije pri delu	13	36%
višina osebnega dohodka	3	8%
primerna prostorska in tehnična opremljenost	4	11%

dobri delovni odnosi med sodelavci	10	27%
možnost dodatnega izobraževanja	6	16%
pohvala za dobro opravljeno delo	1	3%
sodelovanje in pomoč med sodelavci	7	20%
ni zadovoljstva	0	0%

Slika 4.7. Razlogi za zadovoljstvo pri delu z uporabniki



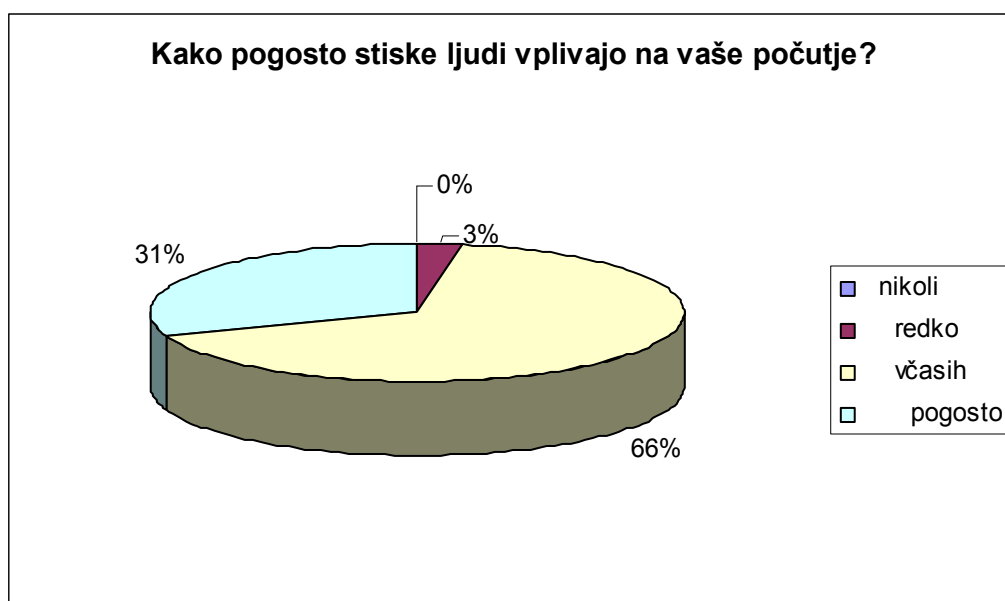
Pogostost vpliva stisk uporabnikov na slabo počutje socialnih delavk: Največ socialnih delavk (24) je odgovorilo, da stiske ljudi včasih slabo vplivajo na njihovo počutje. 11 jih je izbralo odgovor *pogosto*. Na počutje ene socialne delavke pa stiske uporabnikov redko vplivajo.

Tabela 4.8. Pogostost vpliva stisk na slabo počutje socialnih delavk

Kako pogosto stiske ljudi slabo vplivajo na vaše počutje, vas vznemirijo?	f	f %
---	---	-----

nikoli	0	0%
redko	1	3%
včasih	24	67%
pogosto	11	31%
skupaj:	36	100%

Slika 4.8. Pogostost vpliva stisk uporabnikov na slabo počutje socialnih delavk



Reakcije ob občutkih nemoči pri delu: Tukaj je bila tudi možnost obkrožiti več odgovorov. 24 socialnih delavk se v primeru nemoči pogovori, 12 jih nemoč razjezi, osem socialnih delavk pa nemoč minimalizira, ena socialna delavka se v takem primeru zapre vase.

Tabela 4.9. Reakcije ob občutkih nemoči pri delu

REAKCIJE OB OBČUTKIH NEMOČI PRI DELU	f	F%
--------------------------------------	---	----

se zaprem vase	1	3%
sem razočaran/a	6	17%
sem jezna	12	33%
se pogovorim	24	67%
nemoč minimaliziram	8	23%

Slika 4.9. Reakcije ob občutkih nemoči pri delu

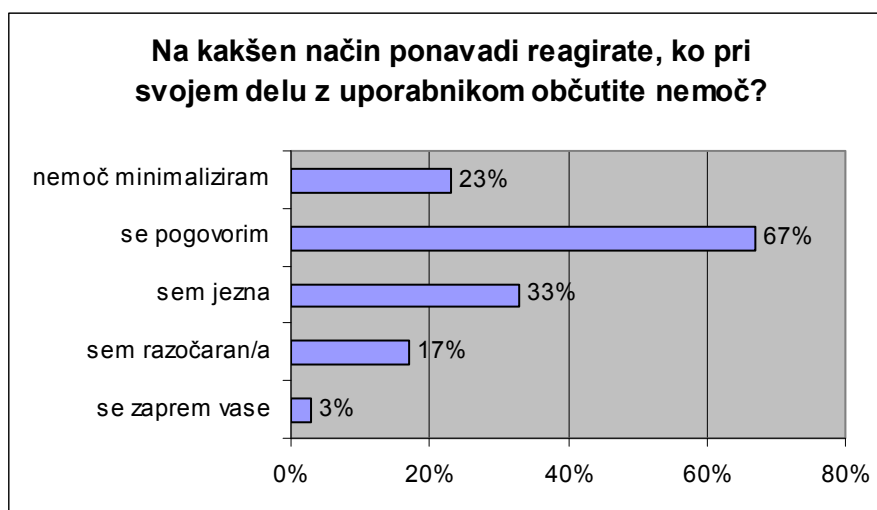


Tabela 4.10. Izgorelost socialnih delavk

INDEKS IZGORELOSTI	Povprečna vrednost znakov	% največje možne vrednosti posameznega znaka
indeks telesnih znakov	45	30%
indeks duševnih znakov	35.3	23.5%
indeks medosebnih odnosov	19	19%

Indeks izgorelosti nam kaže, da se izgorelost pri socialnih delavkah najbolj kaže na telesnem področju (telesnih znakov). Povprečno se pri socialnih delavkah kaže 30% možnih telesnih

znakov izgorelosti, 23.5% možnih duševnih znakov izgorelosti, najmanj znakov izgorelosti se kaže na področju medosebnih odnosov (19%).

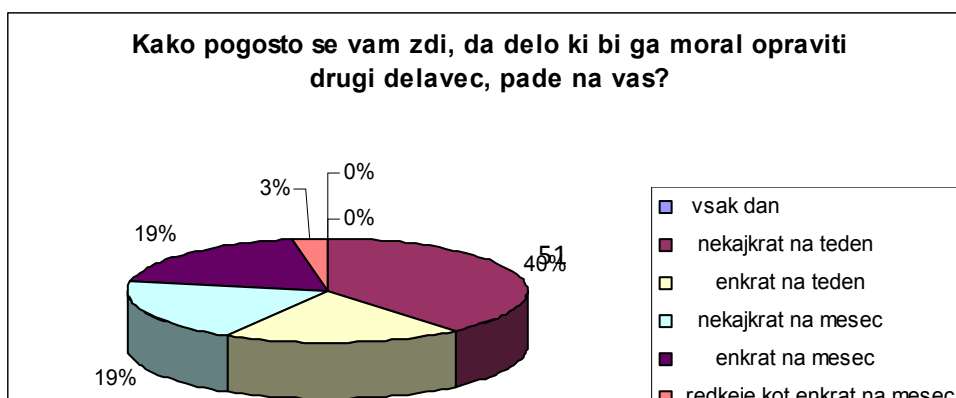
Na vprašanje “ **Kako pogosto se vam zdi, da delo, ki bi ga moral opraviti drug delavec, pade na vas?** “ je bilo največ odgovorov nekajkrat na teden (14). Sedem socialnih delavk je odgovorilo, da morajo enkrat na teden opraviti tuje delo. Enako število socialnih delavk (7) je obkrožilo odgovora nekajkrat na mesec in enkrat na mesec, ena je pa napisala enkrat na mesec.

Ti rezultati so me precej presenetili, ker sem predvidevala, da ima vsaka socialna delavka v večini primerov svoje uporabnike in s tem tudi svoje delo, ki ga mora opraviti. Ugotovitve pa kažejo, da več kot tretjina socialnih delavk nekajkrat na teden opravlja tuje delo!

Tabela 4.11. Kako pogosto se vam zdi, da delo ki bi ga moral opraviti nekdo drug, pade na vas?

Kako pogosto se vam zdi, da delo, ki bi ga moral opravljati drugi delavec, pade na vas?	f	F%
vsak dan	0	0
nekajkrat na teden	14	39%
enkrat na teden	7	19%
nekajkrat na mesec	7	19%
enkrat na mesec	7	19%
redkeje kot enkrat na mesec	1	3%
nikoli	0	0%

Slika 4.10. Kako pogosto se vam zdi, da delo ki bi ga moral opraviti drug socialni delavec, pade na vas?



Sledilo je vprašanje: **Kako pogosto ste pri delu tako izčrpani, da razmišljate o zamenjavi področja dela znotraj centra?**

Kar 11 socialnih delavk je odgovorilo, da nekajkrat na mesec razmišljajo o zamenjavi področja dela znotraj centra. 22%, oziroma osem socialnih delavk je navedlo, da o tem razmišljajo enkrat mesečno. Osem jih o tem ne premišljuje nikoli, štiri socialne delavke so odgovorile, da o tem razmišljajo nekajkrat na teden in tri redkeje kot enkrat na mesec. Ena o tem razmišlja vsak dan, ena pa enkrat na teden.

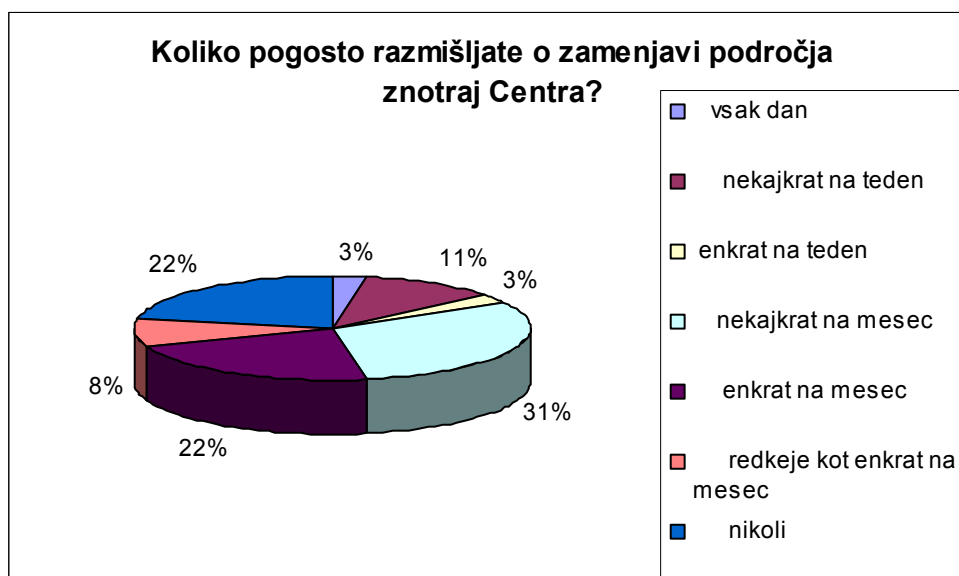
Poznam jih pa kar nekaj, ki so bile zelo zadovoljne z menjavo področja. Ampak, zaposlitev na Centru vedno poteka tako, da si najprej zaposlen na oddelku denarnih pomoči, potem pa lahko zaprosiš za nek drugi oddelek. Razumljivo je da se nekateri bolj znajdejo pri delu z otroki, nekateri na področju denarnih pomoči, pri delu z osebami s posebnimi potrebami ... Moje mnenje je, da bi bilo dobro, če bi socialna delavka na vsakih nekaj let zamenjala področje dela, ker nam nekaj novega predstavlja tudi nek nov izziv, pridobivamo nova znanja, izkušnje, bolj smo motivirani ...

Tabela 4.12. Kako pogosto ste pri delu tako izčrpani, da razmišljate o zamenjavi področja znotraj centra?

Kako pogosto ste pri delu tako izčrpani, da razmišljate o zamenjavi področja dela znotraj centra?	f	F %
vsak dan	1	3%

nekajkrat na teden	4	11%
enkrat na teden	1	3%
nekajkrat na mesec	11	31%
enkrat na mesec	8	22%
redkeje kot enkrat na mesec	3	8%
nikoli	8	22%
skupaj:	36	100%

Slika 4.11. Kako pogosto ste pri delu tako izčrpani, da razmišljate o zamenjavi področja znotraj centra?



Na opisno vprašanje: “ **Opišite, ob kakšnih priložnostih pri svojem delu z uporabniki najpogosteje doživljate stres?** “ so socialne delavke dajale naslednje odgovore: največkrat se to zgodi, ko so stranke agresivne, ko zahtevajo neko pravico ki jim po zakonu ne pripada, in vztrajajo pri njej, kadar imajo stranke nerealna pričakovanja, kadar stranke grozijo. Po drugi strani socialne delavke doživljajo stres ko se znajdejo v situaciji, kjer ne morejo učinkovito pomagati, zaradi neprilagojenega sistema socialne varnosti, kadar so izčrpane vse možnosti

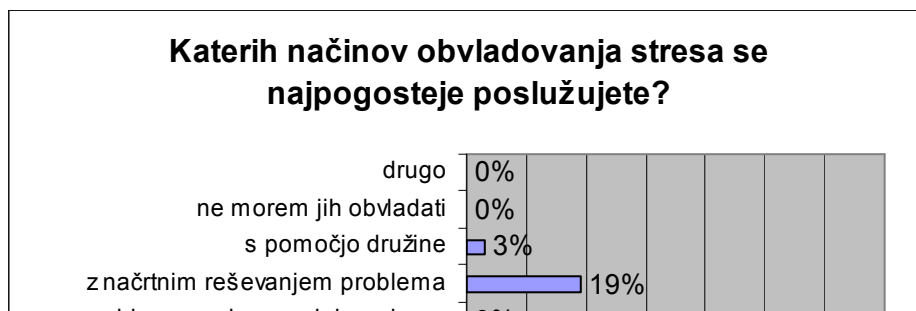
pomoči, stranka je pa še vedno nezadovoljna, kadar zakon ne daje prostora za bolj primerno postopanje, ter v postopku odvzema otrok.

Na vprašanje: “ **Katerih načinov obvladovanja stresa se poslužujete?** “ smo dobili naslednje odgovore: Najpogostejša načina obvladovanja stresa sta *samokontrola* (22 socialnih delavk) in *pogovor* (20). Sledita odgovora *supervizija* (10) in *rekreacija, razvedrilo...*(10). Sedem socialnih delavk se obvladovanja stresa loti z načrtnim reševanjem problema. Trije socialne delavke nekam pobegnejo, se izolirajo, dve pa obvladujeta stres s strokovnim suportom.

Tabela 4.13. Katerih načinov obvladovanja stresa se najpogosteje poslužujete?

Kakšnih načinov obvladovanja stresa se najpogosteje poslužujete ?	Št.	%
s pogovorom o problemu	20	55%
s samokontrolo	22	61%
z rekreacijo, razvedrilom, aktivnostjo	10	28%
s strokovnim suportom	2	6%
s supervizijo	10	28%
z begom, izolacijo	3	8%
s problemom obremenjujem druge	0	0%
z načrtnim reševanjem problema	7	19%
s pomočjo družine	1	3%
ne morem jih obvladati	0	0%
drugo	0	0%

Slika 4.12. Katerih načinov obvladovanja stresa se poslužujete?



Oseba, na katero se obrnejo v primeru stiske: Največ socialnih delavk (28) se v primeru stiske obrne na sodelavce. Devet jih je odgovorilo, da se obrnejo na družinske člane. Sedem socialnih delavk se obrne tudi na direktorja, sedem pa na supervizijsko skupino. Po teh odgovorih sklepam, da imajo socialne delavke urejene medsebojne odnose, saj se v primeru stiske bolj obračajo na strokovne sodelavce kot recimo na družinske člane. Razlog je mogoče v tem, da ne želijo obremenjevati svojih družin s službenimi zadevami, ali pa jim strokovnjaki lahko podajo bolj uporaben nasvet.

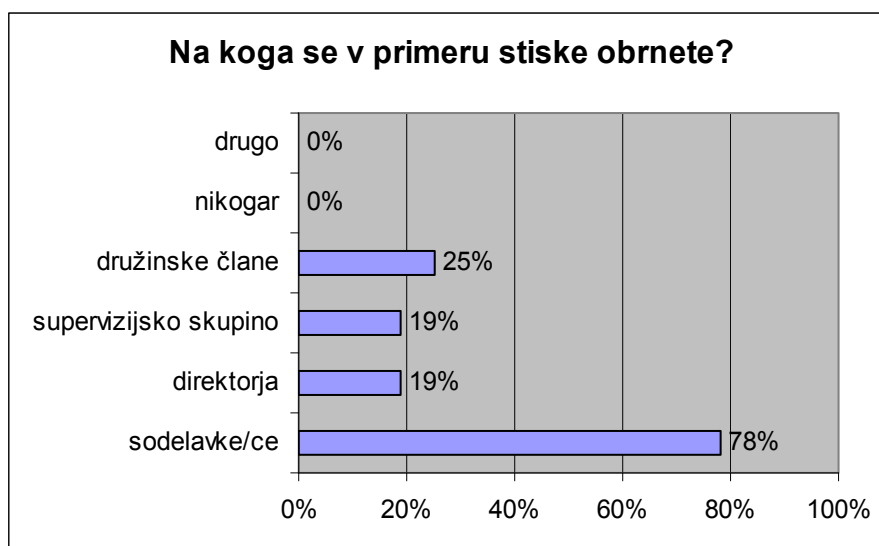
Tudi sama sem to opazila, ko sem bila na praksi. Socialne delavke so si nenehno medseboj zaupale težave ki jih imajo in si pomagale z nasveti. Večinoma so to bile mlajše in ne toliko izkušene socialne delavke, ki so ponavadi bile negotove glede svojih odločitev. Občutila sem, da med njimi ni tekmovalnosti in da si rade pomagajo. Verjetno je to nekaj, kar ima človek v sebi že od rojstva, in ga to motivira da se sploh odloči za takšen poklic.

Tabela 4.14 Oseba, na katero se obrnejo v primeru stiske

Na koga se v primeru stiske obrnete?	f	f%
sodelavke/ce	28	78%
direktorja	7	19%
supervizijsko skupino	7	19%
družinske člane	9	25%
nikogar	0	0%

drugo	0	0%
-------	---	----

Slika 4.13. Oseba na katero se obrnejo v primeru stiske



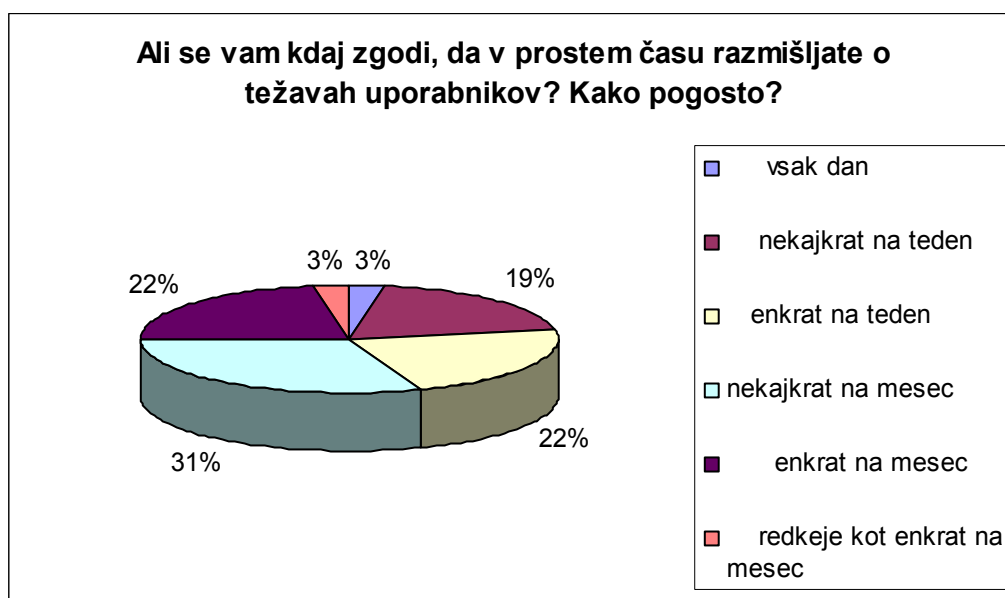
Pogostost razmišljanj izven delovnega časa o težavah uporabnikov: 11 socialnih delavk je odgovorilo da v prostem času o problemih svojih uporabnikov razmišljajo nekajkrat na mesec. Osem jih o tem razmišlja enkrat na teden in osem enkrat na mesec. Sedem jih o tem razmišlja nekajkrat na teden. Redkeje kot enkrat na mesec o težavah svojih uporabnikov razmišlja ena socialna delavka, vsak dan pa ena socialna delavka.

Tabela 4.15. Pogostost razmišljanj izven delovnega časa o težavah uporabnikov

Ali se vam kdaj zgodi, da v prostem času preiščljujete o težavah uporabnikov? Kako pogosto?	f	F%
---	---	----

vsak dan	1	3%
nekajkrat na teden	7	19%
enkrat na teden	8	22%
nekajkrat na mesec	11	31%
enkrat na mesec	8	22%
redkeje kot enkrat na mesec	1	3%
skupaj:	36	100%

Slika 4.14. Pogostost razmišljanja izven delovnega časa o težavah uporabnikov



Zadnje vprašanje je bilo opisno: **Bi se danes ponovno odločili za ta poklic? Prosim, obrazložite svoj odgovor.** Večina (21) socialnih delavk je odgovorila pritrdilno. Argumenti so bili naslednji: ker rada pomagam ljudjem pri reševanju vsakodnevnih težav, zaradi usmerjenosti profesije na neposredni kontakt z uporabniki, rada imam ljudi in jim pomagam, ker menim da dobro opravljam svoj poklic, ker sem se našla v svojem poklicu, to je zanimivo delo, to je poklic z katerim gradimo tudi svoj karakter... Tri socialne delavke so odgovorile, da tega poklica ne bi ponovno izbrale. Pojasnile so, da je preveč stresen, premalo plačan in spoštovan, ter da je lahko

tudi nevaren (terensko delo, agresivne stranke). Ostale socialne delavke (12) niso dale jasnega odgovora.

4.2. Preverjanje hipotez

Pri vsakem posamezniku sem seštela indekse za naslednje skupine znakov izgorelosti: telesne znake, duševne znake in indeks medosebnih odnosov. Dobila sem indeks izgorelosti za vsakega posameznika, nato sem pa s t-testom za male neodvisne vzorce preverila, ali obstajata statistično značilne razlike med vzorci. Izračun je v Prilogi 3 v Dodatku.

S pridobljenimi podatki preverjam naslednji hipotezi:

H1: Socialne delavke, ki delajo na področju denarnih pomoči, so najmanj izgorele.

H2: Socialne delavke z delovno dobo 15 let in več, so bolj izgorele kot tiste socialne delavke z delovno dobo manj od 15 let.

Ad H1): Razlika med izgorelostjo socialnih delavk ki delajo na področju denarnih pomoči in ostalih socialnih delavk ni statistično pomembna. Izračunana vrednost $t=0.46$ je manjša od tabelirane $t_{tab}=2,030$ pri $p>0,05$. To trdim z 5% tveganjem. Izračun je v celoti prikazan v Prilogi 3 v Dodatku.

Ad H2) Razlika med vzorcema ni statistično pomembna. Socialne delavke ki so zaposlene manj kot 15 let, niso manj izgorele kot tiste ki so zaposlene več kot 15 let. To trdim s 5 odstotnim tveganjem. Izračunana vrednost $t=0,11$ in je manjša od tabelirane $t_{tab}=2,030$ pri $p>0,05$. Izračun je v celoti prikazan v Prilogi 3 v Dodatku. Ta rezultat nam kaže, da dolžina delovne dobe ne vpliva na pojav izgorelosti. Tisti, ki so zaposleni manj časa, so pred enako nevarnostjo izgorelosti kot tisti, ki so zaposleni že dlje časa.

5. SKLEPI

Ugotavljam, da večina socialnih delavk na Centru za socialnu skrb Rijeka v glavnem ni niti zadovoljna niti nezadovoljna s svojim delom. Največkrat jih moti časovna stiska, ker imajo preveč dela, pravzaprav imajo preveč uporabnikov in se jim ne morejo povsem posvetiti. Dela je veliko preveč, zaposlenih je premalo socialnih delavk. Velikokrat se zgodi da delo ki bi ga moral opraviti nekdo drug, prevzamejo sami. Vse to vpliva na počutje pri delu, in na koncu koncev tudi samo učinkovitost socialnega delavca.

Ko ob svojem delu občutijo nemoč, se socialne delavke najpogosteje pogovorijo, potem se jih pa največ razjezi.

Priložnosti, ob katerih socialne delavke doživljajo stres, so: ko so stranke agresivne, ko zahtevajo neko pravico, ki jim po zakonu ne pripada, in vztrajajo pri njej, kadar imajo stranke nerealna pričakovanja, kadar stranke grozijo. Po drugi strani socialne delavke doživljajo stres, ko se znajdejo v situaciji, kjer ne morejo učinkovito pomagati, zaradi neprilagojenega sistema socialne varnosti, kadar so izčrpane vse možnosti pomoči, stranka je pa še vedno nezadovoljna, kadar zakon ne daje prostora za bolj primerno postopanje, ter v postopku odvzema otrok.

Pri svojem delu, najpogosteje občutijo težave na telesnem področju, zatem na duševnem področju, najmanj težav pa čutijo v medosebnih odnosih.

Večina bi se jih ponovno odločila za isti poklic, kar me je prijetno presenetilo. Največkrat je razlog to, da rade pomagajo ljudjem pri vsakodnevnih življenjskih težavah, ker menijo, da dobro opravljajo svoj poklic, ker je to human poklic, s katerim gradiš tudi svojo osebnost in postaneš boljši človek in zaradi neposrednega stika z ljudmi. Nekaj je pa tudi takih, ki se se ne bi ponovno odločile za poklic socialne delavke. Nekateri razlogi so: ker je zelo stresno, ker je nezadostno priznan, prepoznan in cenjen poklic z veliko odgovornostjo in nizko plačo, slabo delovanje sistema socialnega varstva, veliko birokracije, ker je delo utrujajoče ...

Skoraj tretjina socialnih delavk nekajkrat mesečno razmišlja o zamenjavi področja znotraj centra, osem pa jih o tem razmišlja mesečno. Ostale se verjetno navadijo na svoje delo in ga ne bi menjale takrat, ko ga že obvladajo.

Velika večina socialnih delavk svoje težave pri delu rešuje s pogovorom. Tudi v primeru nemoči in stiske se jih največ pogovori s sodelavko

Razlogi za zadovoljstvo pri delu me niso presenetili. Dejstvo, da socialnim delavkam največje zadovoljstvo predstavlja pomoč pomoči potrebnim in občutek, da so uporabniki zadovoljni, kaže na to, da so osvojile osnove socialnega dela - spoštovanje uporabnika.

To, da v svojem prostem času razmišljajo o težavah uporabnikov, kaže na sočustvanje s težavami svojih uporabnikov.

Najpogostejši načini obvladovanja stresa so: samokontrola in pogovor o problemu. Socialni delavec mora v še tako čustvenih situacijah znati prilagoditi svoje besede in dejanja vrednotam in etiki profesije. Predvidevam, da je v nekaterih trenutkih to zelo težko, verjamem pa da se s časom človek tudi tega nauči.

6. PREDLOGI:

1. Že v času študija socialnega dela študente opozarjati na nevarnost stresa in izgorevanja, ter nekaj časa posvetiti svetovanju, kako se temu izogniti in v primeru izgorevanja ravnati.
2. Na centru za socialno delo poskrbeti za varnost (npr. varnostnik na vhodu, sprožanje alarma v primeru nasilne stranke, tečaj samoobrambe za socialne delavke ...).
3. Zaposlovanje večjega števila socialnih delavcev, saj bi s tem razbremenili že zaposlene socialne delavce.
4. Socialnim delavcem omogočiti, da po nekem obdobju lahko zamenjajo področje dela znotraj centra.
5. Ozaveščati socialne delavce o nevarnostih stresa in izgorevanja.

7. LITERATURA IN VIRI:

- Bennett, R. 1997. Organisational Behaviour. London etc.: M&E Pitman Publishing.
- Bezovnik, D., Padjan V. 2004. Izgorevanje medicinskih sester na delovnem mestu v povezavi z delovnim časom. Diplomaska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Brejc, T. 1994. Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. Socialno delo, 33, 5: 373-379.
- Burisch, M. 1993. In search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout. V: Schafeli, W., Maslach, C. *Profesional Burnout*. Washington DC: Taylor&Francis.
- Cherniss, C. 1993. Role of Professional self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of burnout. V: Schafeli, W., Maslach, C. *Profesional Burnout*. Washington DC: Taylor&Francis.
- Cink, T. 2001. Stres kot funkcija kulture. Socialno delo, 40, 1: 43-56.
- Gajić A., Kersnik, V. 1999. Jaz sem o.k, ti si o.k. Diplomaska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Glodež, N. 2003. Šolsko svetovalno delo. Revija za svetovalne delavce v vrtcih, šolah in domovih. 1, 8: 12-13.
- Hallsten, L. 1993. Burning out: A Framework. V: Schafeli, W., Maslach, C. *Profesional Burnout*. Washington DC: Taylor&Francis.
- Heifetz, L., Bersani, H. 1983. Disrupting the cybernetics of personal growth: Toward a unified theory of burnout in the human services. V: B.A. Farber (Hrsg.). Stress and burnout in the human service professions (S.42-62). New York: Pergamon.

- Jaklin, M. 1999. Obremenjenost strokovnih delavcev na centrih za socialno delo v Pomurju. Diplomsko naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Kukovec, A. 2006. Vpliv klime na stres na delovnem mestu. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Luban – Plozza, B. Plozzi, V. 1994. V sožitju s stresom. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- Looker, T., Gregson, O. 1993. Obvladujmo stres. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Maslach, C. Leiter, M. 2002. Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Ljubljana: Educy
- Mikuš-Kos, A. 1990. Izčrpani pomočniki. Naši razgledi: 39, 23-24: 705-74.
- Mikuš-Kos, A. 1993. Psihosocialne obremenitve strokovnih delavcev pri delu z ljudmi, prikaz spoznanj in pogledov. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Milošević- Arnold, V. 1989. Socialno delo. Ljubljana: Samozaložba.
- Milošević-Arnold, V., Postrak, M. 2003. Uvod v socialno delo. Skripta. Ljubljana: Študentska založba.
- Obiteljski zakon. 2003. Narodne novine, 116/03.
- Pines, A. 1993. Burnout: An Existencial Perspective University of California. V: Schafeli, W., Maslach, C. Profesional Burnout. Washington DC: Taylor&Francis.
- Porić, J. 2005. Pogled socialnih delavk in delavcev idrijske občine na svoj poklic in delo. Diplomsko naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Powell, T. 1999. Kako premagamo stres. Ljubljana: Mladinska knjiga
- Rakovec-Felser, Z. 1991. Človek v stiski, stres in tesnoba. Maribor: Založba obzorje.
- Ramšak, T. 2007. Obremenjenost in izgorelost na delovnem mestu. Diplomsko naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 —2010, Ur.l. RS 39/06.
- Ščuka, V. 1999. Izgorelost delavcev v službah pomoči. Defektologica slovenica, 7, 2 : 64-69.
- Štefanec, B. 2002. Psihosocialne obremenitve strokovnih delavcev na centru za socialno delo. Diplomsko naloga. Ljubljana: VŠSD.
- Treven, S. 2005. Premagovanje stresa. Ljubljana: GV Založba.
- Vash, I. 1980. The burnout Administrator. New York: Springer Publishing Company.
- Vodeb Bonač, M. 1997. Obremenitev v poklicih nudenja pomoči ljudem v stiski. Socialni izziv, 6: 8-12.

- Vrbič, B., Cerar, I. 2003. Kakovost delovnega življenja strokovnih delavcev na Centrih za socialno delo. Diplomaska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Zdovc, A. 1997. Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo. Diplomaska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Zdovc, A.1998. Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. Socialno delo, 37, 3-5: 319-327.
- Zakon o socialnem varstvu. 2004. ZSV-UPB1. Ur.l. RS, 36/04.
- Zakon o socialni skrbi. 2007. Narodne Novine, 79/07.
- Zakon o općem pravnom postupku. 1986. Službeni list SFRJ, 47/86.
- Zakon o sudovima za mladež. 1997. Narodne novine, 11/97.
- Zakon o udomiteljstvu. 1997. Narodne novine, 79/97.
- Zakon o izvršavanju kazne zatvora. 2003, Narodne novine, 190/03.
- Kazneni zakon. 1999. Narodne novine, 110/99.
- Zakon o izvajanju rejniške dejavnosti. 2002. Ur.l. RS, 110/02.
- Zakon o zaštiti nasilja u obitelji. 2003. Narodne novine, 116/03.

8. POVZETEK

Delo z uporabniki na centrih za socialno delo je nedvomno izjemno zahtevno in obremenjujoče za socialne delavce. V svojem delu se vsak dan znajdejo v vrtincu različnih občutkov, dvomov, lepih in manj lepih trenutkov v interakciji s svojimi uporabniki. Vendar morajo ohranjati mirno kri in s kompetencami in lastnostmi, ki naj bi jih imel vsak socialni delavec (empatija, altruizem, spoštovanje, samokontrola ...), iskati rešitve številnih stresnih in obremenjujočih situacij. V takih situacijah pomoči se pogosto zgodi, da se nakopičena energija, ki se mobilizira ob poslušanju zapletenih situacij uporabnikov, mora sprostiti v neko akcijo in ta pogosto ni mogoča. Potem se napetost odlaga v posameznikovi psihični razsežnosti in telesu. Pomembno je, da se vsak socialni delavec zaveda lastnega doživljanja stresa in da prepozna načine, kako se s stresom spopasti, in če je potrebno, v kritičnem trenutku poiskati pomoč. Zato v diplomski nalogi predstavljam opredelitve stresa, izgorevanja na delovnem mestu ter kratek opis nalog, ki jih opravljajo zaposleni na centrih za socialno delo.

S kvantitativno in deskriptivno raziskavo v empiričnem delu naloge prikazujem razsežnost izgorevanja socialnih delavcev na centru za socialno delo. Merski instrument je anketni vprašalnik, sestavljen iz 17 vprašanj, zaprtega in odprtega tipa. Raziskavo sem izvedla v skupini zaposlenih socialnih delavk na Centru za socialno skrb Rijeka.

Socialne delavke, zaposlene na Centru za socialnu skrb Rijeka, doživljajo stres. Stopnja izgorelosti je najbolj izražena na področju telesnih znakov. Socialne delavke za obvladovanje stresa v največji meri uporabljajo pogovor o problemu in samokontrolo, večina pa bi se jih ponovno odločila za isti poklic.

Moji predlogi za izboljšanje stanja socialnih delavcev glede izgorevanja so: že v času študija socialnega dela študente opozarjati na nevarnost stresa in izgorevanja, ter nekaj časa posvetiti svetovanju, kako se temu izogniti in kako ravnati v primeru izgorevanja, na centru za socialno delo poskrbeti za varnost (npr. varnostnik na vhodu, sprožanje alarma, tečaj samoobrambe za socialne delavke ...), zaposlovanje večjega števila socialnih delavcev, saj bi tako razbremenili že zaposlene socialne delavce, socialnim delavcem omogočiti da po nekem določenem obdobju lahko zamenjajo področje dela znotraj centra, splošno ozaveščanje socialnih delavcev o nevarnostih stresa in izgorevanja.

9. DODATEK

Priloga 1:

VPRAŠALNIK

1. Spol M Ž

2. Starost

- a) manj kot 30 let
- b) 30 – pod 40 let
- c) 40 –pod 50 let
- d) 50 let in več.

3. Stopnja izobrazbe

- a) srednja šola
- b) visoka šola
- c) univerzitetna
- d) magisterij, specializacija, doktorat

4. Kako dolgo ste zaposleni na CSD?

- a) manj kot 5 let
- b) 5 – pod 10 let
- c) 10 – pod 15 let
- d) 15 – pod 20 let
- e) 20 – pod 25 let
- f) 25 let.in več

5. Na katerem področju delate? (Če delate na več področjih, omenite vse.)

-----.

6. Kako zadovoljni ste z neposrednim delom z uporabniki?

- a) zelo zadovoljen
- b) zadovoljen
- c) niti zadovoljen niti nezadovoljen
- d) nezadovoljen
- e) zelo nezadovoljen.

7. .Kaj vam daje največje zadovoljstvo pri vašem delu?(Možnih je več odgovorov.)

- a) pomoč pomoči potrebnim
- b) občutek, da sem koristna
- c) občutek, da so uporabniki zadovoljni
- d) določena stopnja avtonomije pri delu
- e) višina osebnega dohodka
- f) primerna prostorska in tehnična opremljenost
- g) dobri delovni odnosi med sodelavci
- h) možnost dodatnega izobraževanja
- i) pohvala za dobro opravljeno delo
- j) sodelovanje in pomoč med sodelavci
- k) ni zadovoljstva

8. Kako pogosto stiske ljudi slabo vplivajo na vaše počutje, vas vznemirijo?

- a) nikoli
- b) redko
- c) včasih
- d) pogosto
- e) vedno.

9. Na kakšen način ponavadi reagirate, ko pri svojem neposrednem delu z uporabnikom občutite nemoč?

- a) se zaprem vase
- b) sem razočaran/a
- c) sem jezna
- d) se pogovorim
- e) nemoč minimaliziram

10. Kako pogosto občutite naslednje znake pri svojem delu? Ocenite POGOSTOST (z ocenami od 1-5 ; 1-nikoli, 2-redko, 3-včasih, 4-pogosto, 5-vedno) in MOČ ZNAKA z ocenami od 1 – 5. (1-sploh ne, 2- šibko, 3- srednje, 4-močno, 5- zelo močno)

ZNAKI	POGOSTOST	MOČ ZNAKA
a) TELESNI ZNAKI:		
Glavobol		
Prebavne težave		
Težave s srcem		
Težave s hrbtenico		
Utrujenost		
Zmanjšana fizična aktivnost		

b) DUŠEVNI ZNAKI		
Razdražljivost		
Jok		
Strah		
Nezadovoljstvo		
Nespečnost		
Občutek nemoči		
c) TEŽAVE V MEDOSEBNIH ODNOSIH		
Težave v odnosih s strankami		
Težave v odnosih s sodelavci		
Težave v odnosih s družins.člani		
Odmik od partnerja,prijateljev		

11.Kako pogosto se vam zgodi, da delo, ki bi ga moral opraviti drug strokovni delavec, pade na vas?

- a) vsak dan
- b) nekajkrat na teden
- c) enkrat na teden
- d) nekajkrat na mesec
- e) enkrat na mesec
- f) redkeje kot enkrat na mesec
- g) nikoli.

12.Kako pogosto ste pri delu z uporabniki tako izčrpani, da zaradi tega resno razmišljate oz.si želite zamenjati področje dela znotraj CSD?

- a) vsak dan
- b) nekajkrat na teden
- c) enkrat na teden
- d) nekajkrat na mesec
- e) enkrat na mesec
- f) redkeje kot enkrat na mesec
- g) nikoli.

13. Opišite, ob kakšnih priložnostih pri svojem delu z uporabniki najpogosteje doživljate stres?

14. Kakšnih načinov obvladovanja stresa se najpogosteje poslužujete? (možnih je več odgovorov)

- a) s pogovorom o problemu
- b) s samokontrolo
- c) z rekreacijo, razvedrilom, aktivnostjo
- d) s strokovnim suportom
- e) s supervizijo
- f) z begom, izolacijo
- g) s problemom obremenjujem druge
- h) z načrtnim reševanjem problema
- i) s pomočjo družine
- j) ne morem jih obvladati
- k) drugo: _____

15. Na koga se v primeru stiske najpogosteje obrnete? (Izberite en odgovor.)

- a) sodelavke/ce
- b) direktorja
- c) supervizijsko skupino
- d) družinske člane
- e) nikogar
- f) drugo: _____

16. Ali se vam kdaj zgodi da v prostem času premišljuje o težavah uporabnikov? Kako pogosto?

- a) vsak dan
- b) nekajkrat na teden
- c) enkrat na teden
- d) nekajkrat na mesec
- e) enkrat na mesec
- f) redkeje kot enkrat na mesec

17. Bi se danes ponovno odločili za ta poklic? Prosim, obrazložite svoj odgovor.

Priloga 2:

Šifre odgovorov posameznega anketiranca:

št.vpraš.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	ž	ž	m	ž	m	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž
2.	a	a	d	d	c	b	d	d	c	a	d	b	d	c	d	d
3.	c	c	c	b	c	c	b	b	b	c	d	d	c	d	c	d
4.	a	a	d	d	b	b	d	f	e	a	c	b	f	d	a	c
5.	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	b	b	a
6.	c	c	d	b	c	c	c	c	b	c	c	e	c	c	c	c
7.a.	1		1	1			1	1	1			1		1		1
7.b.			1	1	1		1	1	1		1			1		1
7.c.			1	1		1	1	1	1				1	1	1	1
7.d.	1		1	1		1	1		1	1		1			1	
7.e.		1														
7.f.																
7.g.	1						1	1	1	1	1					
7.h.		1				1									1	
7.i.				1												
7.j.		1		1		1	1		1	1						
7.k.																
8.	c	c	c	c	c	c	c	d	c	c	d	c	c	c	d	d
9.a.																
9.b.	1															
9.c.						1	1		1	1						1
9.d.		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1
9.e.				1		1										
10.a.	25	33	25	70	43	44	92	23	87	33	59	14	56	25	74	64
10.a.a	4	4	4	4	9	4	12	1	16	1	9	1	4	9	12	6
10.a.b	9	1	16	16	4	9	4	1	4	4	9	1	16	9	16	1
10.a.c	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	2	9	9
10.a.d	1	9	25	25	1	6	25	1	16	6	16	1	9	2	9	12
10.a.e	9	9	12	12	16	12	25	16	25	9	12	9	9	2	16	20
10.a.f	1	9	12	12	12	12	25	3	25	12	12	1	9	1	12	16
10.b.	19	22	28	28	61	27	51	19	90	32	62	9	23	9	74	69
10.b.a	4	6	4	4	12	9	1	1	25	1	12	1	9	1	12	9
10.b.b	1	1	1	1	4	1	1	3	4	6	4	1	4	2	12	9
10.b.c	1	4	1	1	12	1	12	4	4	9	9	1	1	2	9	6
10.b.d	6	9	9	9	12	6	12	4	25	6	12	1	4	2	16	20
10.b.e	1	1	4	4	12	1	16	1	16	4	9	1	2	1	9	9
10.b.f	6	1	9	9	9	9	9	6	16	6	16	4	3	1	16	16
10.c.	4	15	16	16	15	23	12	4	50	12	28	7	21	27	36	29
10.c.a	1	1	4	4	4	6	9	1	16	4	9	1	4	9	9	12
10.c.b	1	9	4	4	9	4	1	1	9	1	9	4	9	16	6	9
10.c.c	1	1	4	4	1	4	1	1	9	6	1	1	4	1	9	4
10.c.d	1	4	4	4	1	9	1	1	16	1	9	1	4	1	12	4
11.	a	d	c	b	e	b	e	c	d	b	d	c	c	d	f	b
12.	d	e	e	g		b	g	g	g	a	d	d	f	d	f	d
14.a.		1	1	1		1	1		1		1	1		1	1	
14.b.				1		1	1	1	1	1	1	1				1
14.c.		1						1		1				1	1	1
14.d.																1
14.e.				1	1	1				1				e		1
14.f.																
14.g.	1															
14.h.			1	1				1			1		1			1
14.i.				1												
14.j.																
14.k.	1															
15.a.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1
15.b.						1										
15.c.						1								1		
15.d.									1					1	1	
15.e.																
15.f.																
16.	e	f	d	f	e	b	e	d	c	e	d	e	d	d	c	a

18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	ž	c
d	c	b	c	d	b	d	c	a	d	c	b	c	a	c	b	a	c	b
d	c	c	c	c	d	b	b	c	c	c	c	b	c	b	c	b	c	c
f	d	a	e	e	c	d	d	c	e	d	c	d	c	d	c	c	d	b
d	c	c	c	c	c	d	d	d	b	b	b	c	c	c	c	a	b	c
c	c	c	b	b	c	b	c	b	c	c	c	b	b	d	c	c	c	
1	1	1	1	1	1		1				1	1	1	1		1		
	1	1	1			1		1				1					1	
1		1	1	1		1		1		1	1	1		1	1		1	
	1			1	1			1										1
									1				1					1
						1	1									1		
		1		1						1							1	
														1			1	
d	c	c	d	c	c	d	c	d	d		c	c	d	c	b	c	c	b
			e															1
				1			1					1			1			1
	1			1	1				1	1	1			1		1	1	
1	1	1				1	1			1		1	1					
1					1									1	1	1		
52	37	31	46	56	18	28	25	51	72	41	25	20	56	56	70	56	42	30
12	16	1	6	12	4	4	4	9	6	4	1	1	1	9	12	4	6	6
9	1	4	1	9	1	9	6	4	12	9	1	4	1	9	4	16	1	3
1	1	1	9	6	1	1	1	2	4	1	2	1	1	1	1	9	9	6
12	1	9	12	9	2	1	4	12	9	6	6	4	16	16	25	9	12	3
12	9	12	12	4	4	9	8	16	25	12	9	1	25	9	12	9	8	4
6	9	4	6	16	6	4	2	8	16	9	6	9	9	12	16	9	6	8
59	31	12	35	39	25	19	32	39	44	65	24	19	19	32	48	24	27	39
12	1	6	4	4	4	4	9	6	9	12	9	4	1	1	1	9	3	8
10	1	1	1	12	1	1	2	2	4	4	1	1	3	6	1	4	6	6
9	15	2	4	9	1	1	4	4	4	12	2	1	4	9	12	1	8	4
12	12	1	9	4	9	6	6	12	5	12	6	6	4	6	16	4	4	6
1	1	1	1	1	1	1	2	6	10	16	2	1	1	4	9	4	4	3
15	1	1	16	9	9	6	9	9	12	9	4	6	6	6	9	2	2	12
22	14	10	10	38	15	13	15	20	50	14	15	15	8	15	12	21	30	17
6	6	4	4	12	1	4	4	4	12	4	9	9	2	4	9	4	4	5
4	6	4	4	16	9	1	9	9	16	4	4	4	2	1	1	9	6	7
6	1	1	1	9	1	6	1	6	10	4	1	1	2	6	1	4	8	3
6	1	1	1	1	4	2	1	1	12	2	1	1	2	4	1	4	12	2
e	e	e	d	b	b	c	e	c	b	d	b	d	b	b		b	c	b
g	e	g	g	e	b	d	f	e	d	e	d	b	f	d	e	d	d	b
	1	1			1		1			1		1	1		1		1	
	1	1	1		1	1		1	1		1			1				1
1		1		1							1							1
						1	1		1			1	1			1		
				1	1			1										
1	1	1	1		1	1	1	1		1	1		1		1			
				1		1								1		1	1	1
										1	1	1	1				1	1
	1	1	1		1				1						1			
e	d	c	c	c	d	c	b	c	d	b	b	c	d	b	c	e	b	d

Priloga 3:

Izračun za preverjanje hipotez

Ad H1)

X_i	$(X_i - M_1)^2$	X_i	$(X_i - M_2)^2$
48	3076,92	86	81
70	1020,24	61	1156
60	1889,64	184	7921
114	110,88	67	784
119	241,18	133	1444
94	89,68	82	169
155	2655,34	53	1764
46	3302,80	91	16
227	15259,66	133	1444
77	700,66	58	1369
149	2072,98	60	1225
30	5397,84	72	529
100	12,04	110	225
162	3425,76	166	5041
101	6,10	120	625
$\Sigma=1552$	$\Sigma=39261.72$	64	961
		54	1681
		80	225
		130	64
		130	1225
		99	18
		$\Sigma=2033$	$\Sigma=27967$

$$n_1 = 15$$

$$n_2 = 21$$

$$M_1 = \sum X_i / n_1$$

$$M_2 = \sum X_i / n_2$$

$$M_1 = 103,47$$

$$M_2 = 96,81$$

$$SD_1 = \sqrt{\sum (X_i - M_1)^2 / n_1} = 51.16$$

$$SD_2 = \sqrt{\sum (X_i - M_2)^2 / n_2} = 36.49$$

$$sp_1 = n_1 - 1 = 14$$

$$sp_2 = n_2 - 1 = 20$$

$$F(n_1 - 1, n_2 - 1) = S_v^2 / S_m^2$$

$$F = 51.16^2 / 36.49^2 = 2617.35 / 1331.52 = 1.97$$

$$F_{0,05} = 2,23$$

$$F < F_{0,05}$$

$$t = \frac{M_1 - M_2}{S_{X_1 - X_2}}$$

$$S_{M_1 - M_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) [(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}} = 14.58$$

$$Sp = n_1 + n_2 - 2 = 36 - 2 = 34$$

$$t_{\text{tab}} = 2,030$$

$$t = 103.47 - 96.81 / 14.58 = 0.46 < t_{\text{tab}}$$

AD H2):

X_i	$(X_i - M_1)^2$	X_i	$(X_i - M_2)^2$
48	2663,6	60	1448,56
70	876,76	114	254,08
119	375,97	155	3242,16
94	31,47	46	2710,24
77	511,21	227	16625,52
149	2439,37	100	3,76
30	4845,55	61	1373,44
184	7121,67	67	964,72
162	3892,51	133	1220,80
53	2172,49	82	257,92
133	1114,89	91	49,84
110	107,95	58	1604,80
64	1268,07	60	1448,56
80	384,55	72	679,12
103	11,49	166	4615,84
130	923,55	120	481,36
101	1,93	54	1941,28
86	185,23	99	0,88
$\Sigma=1793$	$\Sigma=28928,26$	$\Sigma=1765$	$\Sigma=38922,88$

$$n_1 = 18$$

$$n_2 = 18$$

$$M_1 = \sum X_i / n_1$$

$$M_2 = \sum X_i / n_2$$

$$M_1 = 99,61$$

$$M_2 = 98,06$$

$$SD_1 = \sqrt{\sum (X_i - M_1)^2 / n_1} = 40,09$$

$$SD_2 = \sqrt{\sum (X_i - M_2)^2 / n_2} = 46,50$$

$$sp_1 = n_1 - 1 = 17$$

$$sp_2 = n_2 - 1 = 17$$

$$F(n_1-1, n_2-1) = S_v^2/S_m^2$$

$$F=46,50^2/40,09^2=2162,25/1607,21=1,35$$

$$F_{0,05}=2,29$$

$$F < F_{0,05}$$

$$M_1-M_2$$

$$t = \frac{\quad}{\quad}$$

$$S_{X_1-X_2}$$

$$s_{M1-M2} = \sqrt{\frac{(n_1+n_2)[(n_1-1)s_1^2+(n_2-1)s_2^2]}{n_1n_2(n_1+n_2-2)}} = 14.47$$

$$Sp=n_1+n_2-2=36-2=34$$

$$t_{\text{tab}}=2,030$$

$$t=99.61-98.06/14.47=0.11 < t_{\text{tab}}$$