

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Maja Robnik

**Stres in izgorelost socialnih delavk na CSD Koroška,
Enota Radlje ob Dravi**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2020

**Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo**

Maja Robnik

**Stres in izgorelost socialnih delavk na CSD Koroška,
Enota Radlje ob Dravi**

Diplomsko delo

**Mentorica: doc. dr. Nina Mešl
Somentorica: as. dr. Tadeja Kodele**

Ljubljana, 2020

ZAHVALA

Hvala mentorici doc. dr. Nini Mešl in hvala somentorici as. dr. Tadeji Kodele za strokovno vodenje, odzivnost in pomoč pri nastajanju diplomskega dela.

Hvala vsem sodelujočim socialnim delavkam v moji raziskavi, ki ste si vzele čas in z mano podelile vaše izkušnje.

Hvala mojim najbližjim, ki ste verjeli vame, me podpirali in spodbujali, ne le v času pisanja diplomskega dela, ampak tekom celotnega študija.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Maja Robnik

Naslov diplomskega dela: Stres in izgorelost socialnih delavk na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Somentorica: as. dr. Tadeja Kodele

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Št. strani: 178

Št. prilog: 3

Št. tabel: 2

Št. slik: 0

POVZETEK DIPLOMSKEGA DELA

V diplomskem delu raziskujem, kako socialne delavke, zaposlene na Centru za socialno delo Koroška, Enota Radlje ob Dravi, doživljajo svoje delo v povezavi s stresom in izgorelostjo. Zanimalo me je, kakšni so razlogi za stres in izgorelost socialnih delavk in načini spoprijemanja s stresnimi situacijami. Poleg tega pa je bil namen diplomskega dela raziskati tudi povezavo stresa in izgorelosti z reorganizacijo dela na centrih za socialno delo ter pojavom epidemije COVID-19. V teoretičnem delu diplomskega dela najprej predstavim stres in izgorelost, dejavnike, ki so povezani z doživljanjem stresa in izgorelosti, in načine soočanja z omenjenimi dejavniki. Teoretični del zaključim s predstavitvijo poteka in trenutnega stanja reorganizacije centrov za socialno delo. V empiričnem delu predstavim rezultate, ki sem jih pridobila s pomočjo delno standardiziranih intervjujev s šestimi socialnimi delavkami na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi. Rezultati raziskave so pokazali, da večina socialnih delavk pri svojem delu doživlja stres, večina jih je občutila tudi že izgorelost. Ugotovitve kažejo, da k doživljanju stresa in izgorelosti prispevajo raznoliki dejavniki na več ravneh, predvsem na ravni države in sistema socialnega varstva. Največ razlogov sem prepoznala zaradi sistemskih ovir, kot so preobremenjenost, kadrovska podhranjenost ter birokratski in administrativni postopki. Obenem pa rezultati kažejo, da je to, kako bo določene dejavnike doživela posamezna socialna delavka, odvisno tudi od njenih osebnih lastnosti. Za lažje soočanje s stresnimi situacijami so socialnim delavkam v pomoč različne prostočasne dejavnosti, podpora, organizirana s strani organizacije, dobri odnosi v kolektivu in medsebojna podpora. Reorganizacijo dela na CSD-ju so socialne delavke v povezavi s stresom in izgorelostjo doživljale različno, a jih s tem povezane spremembe niso razbremenile. Nekaterim socialnim delavkam je nekaj dodatnega stresa prinesla tudi reorganizacija dela v času epidemije COVID-19.

Ključne besede: stresni dejavniki, soočanje s stresnimi situacijami, reorganizacija CSD-jev, delo na CSD-ju v času koronavirusa

GRADUATION THESIS INFORMATION

Name and Surname: Maja Robnik

Title of the Graduation Thesis: Stress and Burnout among Social Workers at the Unit Radlje ob Dravi of the Centre for Social Work Koroška

Mentor: doc. dr. Nina Mešl

Co-mentor: as. dr. Tadeja Kodele

Place: Ljubljana

Year: 2020

Nr. of Pages: 178 Nr. of Attachments: 3 Nr. of Tables: 2 Nr. of Images: 0

GRADUATION THESIS ABSTRACT

In my graduation thesis, I research how social workers employed at the Unit Radlje ob Dravi of the Centre for Social Work Koroška (CSD Koroška), experience their work regarding stress and burnout. I was interested in the causes of stress and burnout of social workers and how they deal with stressful situations. In addition, the aim of the graduation thesis was to research the connection of stress and burnout with the reorganization of work at social work centres and the outbreak of the COVID-19 epidemic. In the theoretical part of the thesis, I first present stress and burnout, the factors associated with experiencing them and ways of dealing with these factors. I conclude the theoretical part with a presentation of the course and current state of the reorganization of social work centres. In the empirical part, I present the results I gathered with partially standardized interviews with six social workers at the Unit Radlje ob Dravi of the Centre for Social Work Koroška. The results of the research revealed that most social workers experience work stress and most of them have already experienced burnout. The findings show that a variety of factors contribute to experiencing stress and burnout at several levels, especially at the level of the state and the social security system. I identified most of the reasons as systemic obstacles, such as overburdening, lack of staff and bureaucratic and administrative procedures. At the same time, the results indicate that the way how an individual social worker will experience certain factors also depends on her personal traits. To help them cope with stressful situations, social workers have access to various leisure activities, support organized by an organization, good workplace relations and mutual support. The social workers experienced the reorganization of work at the Centre for Social Work regarding stress and burnout in different ways, but the related changes did not relieve them. The reorganization of work during the COVID-19 epidemic also brought some additional stress to some social workers.

Key words: stress factors, coping with stressful situations, the reorganization of social work centres, work in social work centres during the COVID-19 epidemic

PREDGOVOR

Živimo v času, ko se zdi, da čas teče hitreje. Spiski opravil in obveznosti se vlečejo v nedogled, na njih pa se le redko kdaj najde »čas zase«. Vse bolj se v ospredje postavlja denar, zaradi katerega nadrejeni velikokrat od svojega zaposlenega zahtevajo preveč. Celotna družba in tudi ljudje od sebe zahtevamo preveč. Skoraj vsak od nas se zaradi tega na različnih področjih in v različnih situacijah življenja sreča s posebnim spremljevalcem – stresom. Stres in posledično izgorelost se še posebej pojavljata v poklicih pomoči. Zakaj so ti poklici stresu tako izpostavljeni? Wang, Zhang, Lei in Yu (2019) navajajo, da je razlog za večje tveganje razvoja stresa in izgorelosti med socialnimi delavci¹ že v sami naravi in praksi socialnega dela, saj zagotavlja podporo in pomoč najbolj ranljivim članom družbe. Ob tem pa je značilno, da sta razvoj procesa pomoči in rezultat odvisna od uporabnika in ostalih dejavnikov. Kompleksnost procesa pomoči pogosto vodi v nesigurnost razpleta tega, kar lahko pripelje tudi do nesigurnosti strokovnjaka o svoji strokovnosti in do psihičnih obremenitev (Kobolt, 1993; Klemenčič Rozman, 2010). Gre za težavo, ki se vse pogostejše pojavlja v našem življenju, v zelo veliki meri pa je prisotna med socialnimi delavkami. To bom po uspešnem zagovoru tega dela tudi sama postala, zato sem se odločila, da bom zadevo še podrobneje raziskala. K tej temi me je spodbudila tudi moja praksa na centru za socialno delo (v nadaljevanju: CSD), saj sem posledice stresa in izgorelosti svoje mentorice in drugih socialnih delavk občutila tudi sama. To je vplivalo na moje počutje, hkrati pa na samo kakovost prakse. Namen moje raziskave je ugotoviti, kako socialne delavke na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi, doživljajo svoje delo v povezavi s stresom in izgorelostjo, kaj so razlogi za to in kako se soočajo z možnimi dejavniki stresa. Moja raziskava bo vključevala tudi povezavo stresa in izgorelosti z reorganizacijo CSD-jev. Glede na trenutno situacijo zaradi COVID-19 pa bom ugotavljala še, kako to v povezavi s stresom in izgorelostjo doživljajo socialne delavke.

Najprej v teoretičnem delu ugotavljam, kako so stres in izgorelost definirali različni avtorji, dotaknem se tudi posledic in razvoja teh pojavov. Nato pišem o dejavnikih, ki se povezujejo z razvojem stresa in izgorelosti in jih povežem z doživljanjem tega v socialnem delu. Nadalje opisujem različne načine spopadanja s stresnimi situacijami in preprečevanja doživljanja stresa na ravni posameznika in organizacije. Na koncu pa se dotaknem še reorganizacije CSD-jev. V empiričnem delu opisujem značilnosti kvalitativne raziskave, način pridobivanja in analiziranja podatkov. Nato zbrane podatke strnem v svoje ugotovitve v rezultatih, kar pa kasneje v razpravi povežem še s teoretičnimi izhodišči. Empirični del zaključim s sklepi in predlogi.

¹ V teoretičnem delu za socialne delavce in socialne delavke izmenično uporabljam moško in žensko slovnično obliko. V besedilu, ki se nanaša na del raziskave, pa uporabljam izključno žensko slovnično obliko, saj so bile v raziskavo vključene le socialne delavke.

KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD	1
1.1	STRES	1
1.1.1	DEFINICIJE STRESA	1
1.1.2	VRSTE STRESA	2
1.1.3	POSLEDICE STRESA.....	4
1.2	IZGORELOST	5
1.3	DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA RAZVOJ STRESA IN IZGORELOSTI.....	8
1.4	STRES IN IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU	10
1.5	STRES IN IZGORELOST V SOCIALNEM DELU	12
1.6	SPOPADANJE S STRESOM IN PREPREČEVANJE IZGORELOSTI.....	16
1.6.1	SPOPADANJE S STRESOM IN PREPREČEVANJE IZGORELOSTI NA OSEBNI RAVNI.....	17
1.6.2	SPOPRIJEMANJE S STRESOM IN PREPREČEVANJE IZGORELOSTI NA RAVNI ORGANIZACIJE	19
1.7	REORGANIZACIJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO.....	22
2	OPREDELITEV PROBLEMA.....	26
3	METODOLOGIJA	28
3.1	VRSTA RAZISKAVE	28
3.2	MERSKI INSTRUMENT	28
3.3	OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA – POPULACIJA	28
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	29
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	29
4	REZULTATI.....	31
5	RAZPRAVA	56
6	SKLEPI.....	70
7	PREDLOGI	72
8	VIRI IN LITERATURA	73
9	PRILOGE	82
	Priloga A: VPRAŠALNIK.....	82
	Priloga B: ODPRTO KODIRANJE.....	84
	Priloga C: OSNO KODIRANJE.....	167

KAZALO TABEL

Tabela 3.1: Demografski podatki	28
Tabela 3.2: Primer odprtega kodiranja.....	29

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 STRES

Stres je življenjski spremljevalec vsakega od nas in le redko kdo se mu uspe izogniti. Spremlja nas na različnih področjih in v različnih situacijah, zaradi vse hitrejšega tempa življenja pa se pojavlja tudi vse pogosteje. V prvem poglavju ugotavljam, kako ga definirajo različni avtorji in katere vrste stresa, poleg večini najbolj poznanega škodljivega stresa, še poznamo. Ob tem pa pišem še o različnih težavah posameznikov, ki nastanejo kot posledica stresa.

1.1.1 DEFINICIJE STRESA

Najprej bi rada pojasnila dva pojma, ki se pogosto zamenjujeta, a pomenita različno – stres in stresor. Stresorji so različne zahteve, pritiski, dogodki, osebe ali situacije, ki izhajajo iz okolja in vplivajo na posameznika. Stres pa lahko posameznik občuti zaradi vpliva teh zahtev in je normalen fiziološki, psihološki in vedenjski odziv posameznika, ki se skuša soočiti z dražljaji – stresorji (Treven, 2005; Van Heugten, 2011; Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc, 2015).

Glasberg (2007) navaja, da je o konceptu stresa, kot ga uporabljamo v današnjem času, prvi pisal kanadski endokrinolog, Hans Selye, leta 1936. Omenjen avtor velja za »očeta« raziskovanja stresa (Treven, 2005; Tan in Yip, 2018). Selye (1976) ugotavlja, da se kljub različnim težavam in dražljajem na telo (npr. vročina, mraz, veselje, žalost, droge), posamezniki na te odzovejo z enakimi vzorci biokemičnih, funkcionalnih in strukturnih sprememb. Te spremembe so bistvenega pomena za soočanje s povečanimi zahtevami in za prilagajanje novim situacijam. Pri svojem raziskovanju je ta pojav najprej poimenoval splošni prilagoditveni sindrom, kasneje pa je uporabljal pojem stres (Treven, 2005). Selye (1976, str. 15) je stres definiral kot »nespecifičen odziv na različne vrste zahtev«.

Kolbell (1995) piše, da se stanje stresa pojavi, ko posameznik začuti zahtevo, za katero misli, da presega njegovo sposobnost uspešnega soočanja s to zahtevo. Zaradi tega se v posamezniku poruši fiziološko in psihološko ravnovesje. Youngs (2001) definira stres kot različne reakcije (telesne, duševne, fizične in kemične) na okoliščine, ki vzbudijo pri človeku občutke nejevolje, vznburjenosti in zmedenosti. Te reakcije pa izhajajo predvsem iz posameznikovega zaznavanja in odzivanja na določen dogodek.

Stres je odgovor na stresorje, torej zunanje oz. iz okolja izhajajoče zahteve. Stresni dejavniki so lahko fizični (npr. vročina), biološki (npr. bolezen), psihološki (npr. pričakovanje slabega dogodka) ali socialni (brezposelnost) (Černelič Bizjak, 2009). Avtorica (prav tam, str. 53) dodaja, da gre pri stresu za preobremenjenost, ki ogroža posameznikovo fizično in duševno integriteto.

Bončina (2019) navaja, da je stres zdrav odziv telesa, ki posamezniku omogoči, da pridobi večjo moč in energijo, s katero se telo lažje prilagodi na različne spremembe v okolju. Stres nas torej zaščiti pred škodljivimi dejavniki in nam omogoča preživetje. Stres kot škodljiv odziv telesa pa postane takrat, ko se posameznik sreča z veliko spremembami naenkrat, ki so hkrati tudi nepredvidljive, torej, ko posameznik doživlja kronični stres. Takrat telo porablja veliko energije za prilagajanje na vse te spremembe (prav tam, 2019). Ihan (2004, str. 41) pa opredeli stres kot močno čustveno stanje, ki preusmeri naše telo in duševnost tako, kot se je v evoluciji izkazalo optimalno za preživetje. Stresni odziv je v osnovi koristna reakcija, saj omogoča preživetje v situaciji, ki predstavlja resno grožnjo. V primeru, ko se stres pojavi brez razloga, pa predstavlja škodljivo in nepotrebno obremenitev organizma. Delovanje organizma je v stresnem stanju drugačno, saj stres zavira njegove različne dejavnosti z namenom, da bi vso energijo usmerili v načine preživetja (prav tam, 2004). Tudi Powell (1999) podobno opisuje stres – kot pozitivno gonilno silo, ki ima negativne posledice le v primeru, ko zahteve iz okolja presežejo sposobnosti posameznika.

Definicij stresa je veliko, a vsem avtorjem je skupno, da stres definirajo kot soočenje posameznika z določeno zahtevo in njegovo sposobnostjo obvladovanja te zahteve, kar Rakovec-Felser (1991) imenuje fizična in psihična pripravljenost posameznika, da se z zahtevo sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. V definicijah stresa lahko prepoznamo dve bistveni značilnosti, in sicer da stres povzroči dogajanje zunaj človeškega organizma ter da so posledice psihološke in fiziološke narave, torej notranje (Selič, 1999, str. 53).

1.1.2 VRSTE STRESA

Ko ljudje slišimo besedo »stres«, najprej pomislimo na situacijo, ki negativno vpliva na človeka in njegovo zdravje. Poleg negativnega stresa, ki je vsem najbolj poznan, obstajajo tudi druge vrste stresa in nekaj teh v nadaljevanju podrobneje predstavljam.

Že Hans Selye (1976), začetnik raziskovanja stresa, je razločeval dva tipa stresa – evstres in distres. Iz takšne opredelitve stresa pa so kasneje izhajali tudi sodobnejši avtorji, ki so raziskovali stres.

Selye je s pojmom evstres poimenoval »dober« stres, ki ga zaradi določenih zahtev izkusimo kot navdušenost, osredotočenost in zagnanost. Pri tem je pomembno ravnovesje med zahtevami in našimi sposobnostmi ter razpoložljivim časom. Distres pa občutimo, ko so naši notranji in zunanji viri za soočanje z zahtevami izven ravnovesja (Van Heugten, 2011; Selye, 1976).

Tudi Looker in Gregson (1993) ločita med škodljivim stresom, ki se pojavi, kadar se posameznik sooči z zahtevo, ki preseže njegovo mišljenje o svoji sposobnosti uspešnega soočanja s to zahtevo ter pozitivnim stresom, ki ga občutimo, kadar so naše sposobnosti za obvladovanje večje od zahteve. Kobolt (1993) temu dodaja, da je bistvena razlika med pozitivnim in negativnim stresom v posameznikovem doživljanju določenega dogodka. Gre za individualno izkušnjo, pri kateri je pomembno posameznikovo dojemanje zahtev in ocenjevanje lastnih sposobnosti za soočanje (Tušak in Blatnik, 2017).

Stres je torej reakcija organizma glede na našo oceno ogroženosti, ne pa situacija sama (Ihan, 2004, str. 47). Od naše ocene je odvisno, kako bo stresna reakcija potekala. V primeru ocene, da situacijo zmoremo obvladati, se učinkovitost organizma poveča in se pripravi za napad, vzbujenost, prijetno vznemirjenost, večjo telesno pripravljenost, pozornost in telesno moč. V tem primeru se pojavi prijetni stres – evstres (Ihan, 2004). Ta pa, kot pišeta Tušak in Blatnik (2017), pogosto izzove tudi željo po novih nalogah in izzivih.

Možgani lahko ocenijo situacijo tudi kot neobvladljivo, a z možnostjo umika, kar pogosto imenujemo »trema«. Takrat se telo pripravi na beg, srčni utrip se poveča, pride do neprijetnih občutkov in občutkov nemoči ter potenja. Ko pa možgani situacijo ocenijo kot neobvladljivo, brez možnosti umika, se pojavi škodljivi stres (Ihan, 2004) oz. distres (Van Heugten, 2011). Nastopijo občutki izgube nadzora, depresivnosti, žalosti in zbeganosti (Ihan, 2004, str. 50).

V primerih, ko se živa bitja počutimo ogrožena, se pojavi stres kot reakcija na nevarnost, ki ima nalogo napada, obrambe ali pobega. Takšen stres imenujemo naravni stres ali koristni stres in poveča možnost za preživetje. V teh situacijah je stres naravna reakcija, zato ne škodi telesu, saj telo po nevarnosti samo uravna delovanje in se tako vrne v normalno stanje (Schmidt, 2001; Treven, 2013b). Schmidt (2001) omenja, da je za načine vzpostavljanja ponovnega ravnovesja v telesu poskrbela evolucija. Poznamo pa tudi umetni stres, ki nastane,

ko so zahteve večje od človeških sposobnosti in je eden od proizvodov današnje družbe. Pojavi se zaradi preobremenjenosti, ki je posledica privzgojenih omejitev (vrednot družbe in predsodkov), ali resničnih omejitev iz okolja, na katere nimamo vpliva (Schmidt, 2001; Treven, 2013b). V tem primeru moramo za ravnovesje v telesu ter svoje zdravje poskrbeti sami (Schmidt, 2001). Takšen stres imenujemo tudi škodljiv stres (Schmidt, 2001; Treven, 2013b).

Normalni stres se pojavi, ko se soočamo z vsakodnevnimi težavami, katerim smo kos, ne vplivajo na naše počutje in jih dojemamo kot normalne. Pri tej vrsti stresa nimamo občutka, da smo pod stresom (Treven, 2013b). Poznamo tudi kronični stres, za katerega je značilno ponavljanje in stalna prisotnost. Na človeku pušča različne posledice, ki so notranje narave, ter vpliva na možgane in funkcionalne motnje. Ima negativni vpliv na zdravje, še posebej, ko gre za neobvladljiv stres, katerega izida ne moremo predvidevati (prav tam, 2013b). V primeru dolgotrajnega stresa se zaradi neravnovesja v telesu lahko razvijejo številne bolezni (Ihan, 2004). Prav tako lahko upade učinkovitost in zmogljivost, pojavijo se glavoboli, prebavne motnje, bolečine v vratu in hrbtu, nastopi lahko anksioznost ali depresija (Tušak in Blatnik, 2017). Vse te težave pa se pojavijo, ker je naš organizem ustvarjen za odzivanje na kratkotrajni stres in ne za dolgotrajno spopadanje s stresnimi situacijami (Middleton, 2014, str. 37). Aldwin (2007, str. 71) dodaja, da je kronični stres stalno prisotna težava, ki se nahaja v strukturi družbenega okolja.

1.1.3 POSLEDICE STRESA

Stresni psihosocialni dejavniki so ključni za nastanek različnih čustvenih in telesnih težav. Na človekovo zdravje lahko vplivajo na dva načina – posredno preko vedenja ali neposredno zaradi fizioloških procesov v organizmu (Selič, 1999, str. 131).

Ljudje se na različne stresne situacije drugače odzivamo, kar pri nas pušča tudi različne posledice. Posledice stresa se razvrščajo v tri skupine: psihične posledice, fiziološke oz. telesne in vedenjske posledice (Treven, 2005; Van Heugten, 2011). Treven (2005) med psihične posledice uvršča nespečnost, družinske težave, depresijo, nočne more, impotenco in fobije. Tušak in Blatnik (2017) dodajata tudi občutek osamljenosti, napade občutljivosti, zanikanje težav, občutek negotovosti, nezanesljivosti, težave z odločnostjo, neprestan občutek pritiska, pogost pojav jeze do pomembnih drugih, občutek žalosti, obsedenost z nedosegljivimi cilji itd. Pod fiziološke posledice se uvrščajo bolezni srca, rak, visok krvni

tlak, težave s hrbtenico, glavoboli, kožne bolezni, težave s prebavnimi organi, infekcijske bolezni, sladkorna bolezen, astma, alergije in spolne težave (Looker in Gregson, 1993; Selič, 1999; Treven, 2005; Van Heugten, 2011; Middleton, 2014).

Stresne obremenitve na zdravje ljudi vplivajo tudi preko vedenjskih sprememb, kot so uživanje alkohola in drog, kajenje, manj telovadbe, pretirano delo, zahajanje v skrajnosti, izogibanje obveznostim, težave s koncentracijo, odmikanje od pomembnih drugih itd. (Treven, 2005; Lynch, 2014; Tušak in Blatnik, 2017). Looker in Gregson (1993) dodajata še prenašanje in izgubo teka, kar vodi v debelost ali anoreksijo. Določeni načini ravnanja stresno obremenjenih ljudi pa tudi povečujejo možnost za nastanek nesreč pri različnih aktivnostih in verjetnost poškodb (Selič, 1999, Van Heugten, 2011).

Stres so raziskovalci stresa skozi zgodovino različno opredeljevali, a vsi so prišli do podobne ugotovitve, ki vključuje posameznikovo soočanje z zahtevami in sposobnostjo obvladovanja teh. Vsem je v večini poznan škodljiv stres, a v tem poglavju smo se seznanili še z drugimi vrstami. Pomembno se mi zdi poudariti, da poznamo tudi stres, ki ima veliko vlogo pri naši motivaciji in spopadanju z različnimi izzivi. Poleg tega pa so pomembne tudi ugotovitve o negativnih posledicah stresa na posameznikovo zdravje.

1.2 IZGORELOST

Ko stresne obremenitve postanejo preveč intenzivne in vse pogostejše, se poveča možnost, da posameznik doživi izgorelost. V tem poglavju izgorelost opredeljujem in jo povezujem s stresom. Navajam posledice, ki nastanejo zaradi izgorelosti in razlagam sam proces razvijanja tega pojava.

Sindrom izgorelosti je Herbert Freudenberger že leta 1974 opisal kot »stanje popolne psihične in fizične izčrpanosti«. To je bil tudi prvi znanstveni opis tega sindroma (Pahor, 2015, str. 7). V Mednarodni klasifikaciji bolezni in sorodstvenih zdravstvenih težavah za statistične namene (MKB-10-AM) je izgorelost navedena pod težave, povezane s težavami pri urejanju življenja kot »stanje življenjske izčrpanosti« (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2016). Iz teh opredelitev lahko vidimo, da se pojem izgorelost navezuje na posameznikovo izčrpanost in s slednjim pojmom nekateri avtorji tudi opisujejo pojav izgorelosti. Sicer pa Bončina (2019) opozarja, da se izgorelosti ne sme zamenjati z delovno izčrpanostjo, ki je lahko posledica pretiranega dela. Posameznik, ki je izčrpan, si počitek privošči brez slabe volje, po počitku pa izčrpanost tudi mine.

Izčrpanost je Selye omenjal že kot eno izmed treh faz GAS – alarm, odpor in izčrpanost. V fazi alarma se v telesu zaradi stresorja sproži notranji stresni sistem, kar povzroči različne procese v telesu (poviša se krvni tlak, pospeši se srčni utrip in dihanje, izloča se hormon adrenalin). Z nadaljnjim delovanjem stresorja prva faza preide v drugo, v kateri telo pozove določen organ ali sistem, da se odzove na stresno situacijo. V primeru dolgotrajnega delovanja stresorja nastopi tretja faza – izčrpanost, za katero je značilno, da odpove prilagoditveni sistem. Takrat nastopi tudi možnost, da se cikel ponovi in pri tem obremeni še druge telesne organe (Treven, 2005, str. 17). Glasberg (2007) dodaja, da izgorelost sestavlja razvoj disfunkcionalnega razmišljanja in vedenja.

Černigoj Sadar (2002) piše o pojmu stres kot o prilagoditvenem procesu s spremljajočimi fizičnimi in psihičnimi simptomi. Izgorelost pa opredeli kot končno stopnjo, v kateri odpove prilagoditveni proces zaradi dlje časa trajajočega neravnovesja med zahtevami in viri. Tudi Černelič Bizjak (2009) opisuje povezavo med stresom in izgorelostjo. Slednja se pojavi kot posledica neuspešnih spoprijemanj s stresom in postopnega izčrpavanja posameznika. Černigoj Sadar (2002) kot pomembno razliko med stresom in izgorelostjo navaja, da slednja vključuje še razvoj negativnega mnenja in vedenja do dela, uporabnikov storitev in organizacije v nasprotju s stresom, pri katerem pa se to ne zgodi vedno.

Maslach, Schaufeli in Leiter (2001) so izgorelost definirali skozi tri dimenzije, in sicer čustveno izčrpanost, depersonalizacijo – odtujenost in zmanjšanje osebnih spretnosti oz. dosežkov. Ta definicija se še danes najbolj uporablja in temelji na najpogostejše uporabljeni metodi merjenja izgorelosti MBI – Maslach Burnout Inventory² (Pahor, 2015).

Treven (2005) opisuje izgorelost kot eno izmed psihičnih posledic stresa, kjer gre za izčrpanost človeka, ki je pod hudim pritiskom, hkrati pa ima tudi zelo malo virov zadovoljstva. Do tega pogostejše pride v poklicih, kjer je v delo treba vložiti veliko pozornosti, pričakovanja v zvezi z delom so visoka, na svoje delo so ljudje čustveno navezani in njihova samopodoba je povezana s poklicno uspešnostjo. Tudi Pahor (2015) piše, da izgorelost najbolj prizadene tiste, katerih samopodoba temelji na njihovih delovnih rezultatih.

Bončina (2019) piše, da je za izgorelost značilna psihična, čustvena in telesna izčrpanost ter nastopi takrat, ko človek nima več energije za delo in življenje. Poimenuje jo tudi kot

² Maslachov vprašalnik izgorelosti.

»bolezen zahodne civilizacije«, ki je usmerjena v izkoriščanje posameznika (Bončina, 2019, str. 70).

Posledice izgorelosti se kažejo skozi čustvene motnje, kognitivne in telesne težave, vedenjske spremembe ter spremembe v motivaciji (Černelič Bizjak, 2009).

Izgorelost se lahko razvija postopoma z napredovanjem, lahko pa tudi v valovih. V raziskavah so izgorelost opisovali skozi različno število (5, 7, 9, 10 ali 12) stopenj. Najbolj znan pa je tristopenjski model, ki se navezuje tudi na opis stresa v treh fazah Hansa Selya (Schmiedel, 2011):

- 1. stopnja: faza aktivacije.

V prvi fazi se v našem telesu poviša raven stresnih hormonov, hkrati pa se pojavijo različni telesni odzivi – potenje, tresenje, razbijanje srca, tiščanje na vodo, telesni nemir, živčnost, pretirana zgovornost, itd. Prisotnost teh simptomov oz. faza aktivacije še ni nevarna, če se po naporih znamo tudi sprostiti, umiriti, spočiti in tako »izstopiti« iz te faze, s čimer se bo znižala prisotnost stresnih hormonov. Ker se v tej fazi pogosto še vedno dobro počutimo, redko opazimo znake izgorelosti;

- 2. stopnja: faza odpora.

V tej fazi je raven stresnih hormonov ves čas povišana, kar lahko pripelje do različnih težav: povišanega krvnega sladkorja in krvnega tlaka, motenj v spolnosti in spanju, vrtoglavice, povečane agresivnosti, odpora do ljudi in dejavnosti, prebavnih motenj, potenja in počasi lahko občutimo izčrpanost. Kljub temu da so simptomi vedno bolj opazni in neprijetni, jih posameznik še vedno lahko ignorira ali odpravlja le simptome, ne pa prvotnih vzrokov izgorelosti;

- 3. stopnja: faza izčrpanosti.

V fazi izčrpanosti stalna povišanost stresnih hormonov vpliva na delovanje žlez, ki vzdržujejo povišano raven teh. Pri posameznikih se okrepi duševni in telesni občutek izčrpanosti, oslabi se imunski sistem, pojavijo se srčne in črevesne težave, so brez moči, čutijo depresiven obup, imajo izbruhe agresije ali so v resignaciji, lahko pa pride tudi do samomorilnosti.

Spoznali smo, da lahko zaradi dlje časa trajajoče izpostavljenosti stresnim dogodkom pri posamezniku pride do izgorelosti. Do takšnega stanja seveda ne pride takoj, ampak postopoma preko različnega števila stopenj. V tem času posameznik doživlja različne težave

in telesne odzive, ki jih še lahko obvlada, končna faza izgorelosti pa nastopi takrat, ko se posameznik ni več zmožen uspešno spoprijemati z različnimi stresorji.

1.3 DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA RAZVOJ STRESA IN IZGORELOSTI

Splošno znano je, da so nekateri posamezniki bolj izpostavljeni doživljanju stresa, prav tako pa imajo večje možnosti za razvoj izgorelosti. V nadaljevanju pišem o dejavnikih, ki lahko prispevajo k razvoju stresa in izgorelosti pri posamezniku.

Različni avtorji (Zdovc, 1998; Maslach in Leiter, 2002; Treven, 2005) navajajo, da na doživljanje stresa in posledično izgorelost vplivajo različni dejavniki, kot so delovno okolje, stresni življenjski dogodki in napor vsakdanjega življenja. Vendar pa vsak stresni dejavnik iz okolja na posameznika ne bo vedno vplival negativno v primeru, če se bo z njim znal spoprijeti. Pri vsem tem je bistvenega pomena interakcija med posameznikom in stresorjem, lastnosti posameznika oz. posameznikova sposobnost soočanja s stresnimi situacijami (Zdovc, 1998; Treven, 2005; Tušak in Blatnik, 2017; Pavlič in Starc, 2019). V nadaljevanju opisujem lastnosti posameznika in dejavnike zunaj delovnega okolja, vpliv delovnega okolja na stres in izgorelost pa podrobneje opisujem v poglavju Stres in izgorelost na delovnem mestu.

Ljudje se v življenju srečujemo z različnimi stresnimi življenjskimi dogodki – pozitivnimi in negativnimi, ki pomembno vplivajo na doživljanje stresa, npr. poroka, nosečnost, rojstvo otroka, prepiri, ločitev ali razveza, prekinitev delovnega razmerja, upokojitve, bolezni, smrt najbližjih itd. (Zdovc, 1998; Treven, 2005; Aldwin, 2007; Treven, 2013a; Tušak in Blatnik, 2017). Poleg teh, nekoliko redkejših dogodkov, pa pogosteje doživljamo manjše stresne obremenitve zaradi naporov vsakdanjega življenja, kot so časovni pritiski, finančne skrbi, skrbi, povezane s starševstvom, gospodinjstvo, delo, okoljski problemi, mehanske okvare, težave v odnosih z drugimi itd. (Treven, 2005; Aldwin, 2007; Middleton, 2014). Looker in Gregson (1993) takšne vrste stresorjev, ki nas spremljajo v različnih obdobjih življenja, poimenujeta življenjske preizkušnje. Treba je tudi opozoriti, da je dejavnike težko striktno razvrstiti med pozitivne ali negativne, saj smo si ljudje med seboj različni, zato bomo tudi določenim dogodkom pripisali drugačen pomen (Bončina, 2019).

S stresnimi situacijami se vsak posameznik sooča različno uspešno. Na uspešnost spopadanja s stresom vpliva posameznikovo doživljanje samega sebe. Pri tistih, ki imajo veliko mero samospoštovanja, zaupanja vase in v svoje sposobnosti ter boljšo samopodobo, je odziv na stresno situacijo manj intenziven. Posamezniki, ki verjamejo, da imajo na pojav stresa in

njegove posledice vpliv sami, torej imajo notranje mesto nadzora, se lažje spopadajo s stresom kot tisti, ki imajo mesto nadzora zunaj in verjamejo, da na življenjski potek vpliva usoda. Slednji stresne situacije sprejemajo bolj pasivno, počutijo se nemočne in stres posledično doživljajo pogostejše (Treven, 2005; Tušak in Blatnik, 2017).

Inštitut za razvoj človeških virov (2018) opisuje nekaj najbolj tveganih osebnostnih značilnosti za izgorelost posameznika – samovrednotenje glede na zunanje odzive, nezmožnost postavljanja ustreznih mej, kar se kaže skozi težave pri razlikovanju svojih občutkov in občutkov drugih, deloholizem in perfekcionizem. Nadalje navaja še občutljivost na kritiko, preobčutljivost na zavrnitve, pretirano odgovornost in storilnostno samovrednotenje. Zdovc (1998) dodaja, da so izgorelosti bolj izpostavljeni tisti posamezniki, ki so bolj občutljivi, empatični, zavzeti v odnosih z drugimi, anksiozni, introvertirani itd. Poleg tega pa je doživljanje stresa odvisno tudi od naučenih načinov spoprijemanja s stresom, starosti, preteklih izkušenj, nagnjenja k perfekcionizmu, samospoštovanja, trenutnega čustvenega stanja in razpoloženja (Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc, 2015). Pavlič in Starc (2019) dodajata še vpliv demografskih značilnosti zaposlenega, kakovosti prehranjevanja ter fizično in psihično pripravljenost.

Na doživljanje stresa vpliva tudi vedenjski vzorec, ki zajema določene lastnosti posameznika. V prvi vedenjski vzorec se umeščajo posamezniki, ki so usmerjeni k aktivnemu delovanju in rezultatom, prav tako kažejo več tekmovalnosti, naloge opravljajo hitreje, so bolj razdražljivi, hitreje govorijo in so manj potrpežljivi. Drugi vedenjski vzorec zajema posameznike, ki dobro opravljajo naloge, ki zahtevajo več razmišljanja, so počasnejši, bolj umirjeni, manj tekmovalni, nimajo želje po javnem priznanju in govorijo počasneje. Ugotovitve so pokazale, da so ljudje z lastnostmi iz prvega vedenjskega vzorca bolj nagnjeni k psihičnim in drugim zdravstvenim težavam kot posamezniki iz drugega vedenjskega vzorca (Treven, 2013a; Tušak in Blatnik, 2017).

Na razvoj stresa in izgorelosti vplivajo različni dejavniki, ki so povezani z različnimi področji posameznikovega življenja – lahko so to stresni življenjski dogodki, s katerimi se srečujemo v življenju, ali napor, ki jih doživljamo v svojem vsakdanu. V kolikšni meri bodo ti dejavniki vplivali na posameznika, je odvisno od vsakega posameznika in tudi od njegovih osebnostnih lastnosti.

1.4 STRES IN IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU

Doživljanje stresa in izgorelosti je treba razumeti, ne le z vidika dejavnikov, ki sem jih opisala v prejšnjem poglavju, ampak tudi z vidika dejavnikov, ki se povezujejo z delovnim mestom posameznika.

Raziskave so pokazale, da so vzroki za izgorelost bolj povezani z delom kot z lastnostmi posameznika, zato je pomembno, da se pri raziskovanju stresa in izgorelosti osredotočimo tudi na delovno mesto (Van Heugten, 2011). Tudi Černelič Bizjak (2009) povzema strinjanje večih raziskovalcev, ki so izgorelost poimenovali kot sindrom, nastal zaradi dlje časa trajajoče izpostavljenosti delovnemu stresu.

V različnih delovnih okoljih se srečujemo z različnimi delovnimi obremenitvami za človeka, kar pomeni, da je to tudi različno stresno (Treven, 2005, str. 20). Ko se med človeško naravo in naravo dela pojavi razkorak, se pojavi tudi izgorelost. Pogosteje se to dogaja, ker v današnjem času delovna mesta v ospredje postavljajo ekonomske in nečloveške vrednote (Maslach in Leiter, 2002). Avtorji (Maslach in Leiter, 2002; Treven, 2005; Van Heugten, 2011; Pavlič in Starc, 2019) opisujejo različne razloge za nastanek stresa pri delu. Doživljanje stresa, ki nastane kot posledica dela, se razlikuje glede na vrsto zaposlitve. Kako stresna bo posamezna zaposlitev, je odvisno od prisotnosti naslednjih dejavnikov: zahteve po odločanju, stalnega nadzorovanja naprav ali materiala, ponavljajočih se izmenjav informacij, neprijetnih delovnih razmer, opravljanja nestrukturiranih nalog in dela z ljudmi (Treven, 2005). Aronsson idr. (2017) so v svoji analizi raziskav o izgorelosti na delovnem mestu prišli do zaključka, da tveganje za razvoj čustvene izčrpanosti v največji meri predstavljajo visoke zahteve, slab nadzor nad delom, obremenjenost, nizke nagrade in nesigurnost dela.

V današnjem času je zelo težko usklajevati družino in zaposlitev. Zaradi odgovornosti do obeh lahko pride do konflikta vlog, kar pa je za posameznika lahko zelo stresno (Treven, 2005). Do konflikta vlog lahko pride tudi pri zaposlenem v delovnem okolju, ko si njegove različne vloge in različne zahteve pri delu med seboj nasprotujejo. V primeru, ko posameznik nima točnih informacij o dejavnostih, ki jih mora opraviti za izpolnitev zahteve, lahko pride tudi do negotovosti vloge (prav tam, 2005). Poleg različnih konfliktov vlog se lahko pojavi tudi konflikt vrednot. To pomeni, da se zaposlene sili v opravljanje določenih delovnih zahtev, ki se jim zdijo neetična in so v nasprotju z osebnimi načeli (Maslach in Leiter, 2002).

Ena izmed ključnih težav izgorevanja je preobremenjenost (Maslach in Leiter, 2002; Aldwin, 2007; Van Heugten, 2011; Pavlič in Starc, 2019). Na delu se zaposleni pogosto počutijo

preobremenjene, saj morajo opraviti delo, ki presega njihove zmožnosti. Za določene zahteve je pogosto premalo časa in sredstev (Maslach in Leiter, 2002). Treven (2005) takšno vrsto preobremenjenosti imenuje kvantitativna preobremenjenost. V primeru, ko je posameznik prepričan, da za izpolnitev zahtev nima dovolj sposobnosti, govorimo o kvalitativni preobremenjenosti (prav tam, 2005). Poleg prevelike obremenjenosti pa na doživljanje stresa vpliva tudi premalo zahtevno delo (Pavlič in Starc, 2019). Premajhno obremenjenost Treven (2005) prav tako deli na kvantitativno in kvalitativno. Pri prvi posameznik zaradi premajhne količine dela in izzivov občuti dolgočasje, druga pa se lahko pojavi pri rutinskih delih (Treven, 2005; Aldwin, 2007; Pavlič in Starc, 2019).

Stres se hitreje pojavi pri zaposlenih, ki imajo več odgovornosti za druge zaposlene (motiviranje, nagrajevanje, kaznovanje), in pri tistih, ki imajo premalo nadzora nad delom, ki ga opravljajo, oz. premalo možnosti za izbiro, odločanje, reševanje težav in vpliva (Maslach in Leiter, 2002; Treven, 2005; Van Heugten, 2011; Pavlič in Starc, 2019).

Pomembna neskladja med delom in človekom, ki povečujejo izgorelost, so nezadostno nagrajevanje, ki privede do razvrednotenja dela in delavca, odsotnosti trdne skupnosti, ki se pojavi zaradi krhanja vezi med ljudmi ter pomanjkanje poštenosti oz. spoštovanja zaposlenih (Maslach in Leiter, 2002; Van Heugten, 2011).

Neprimerne delovne razmere predstavljajo pomemben stresni dejavnik, ki pa so v določenih primerih tudi nevarne in ogrožajo zdravje posameznika (npr. nevarne snovi, hrup, neugodno toplotno okolje, prah, vibracije in svetloba) (Treven, 2005). Poleg teh pa na stres vpliva tudi organizacija delovnega mesta (Treven, 2005; Aldwin, 2007). Ta organizacija pa je, kot piše Treven (2005, str. 26), povezana z organizacijskimi spremembami, kompleksnostjo, mejnimi vlogami in organizacijsko ravni. Aldwin (2007, str. 72) dodaja še hitrost dela, toksičnost pogojev dela in diskriminacijo zaradi etničnosti in spola.

Slabi delovni odnosi in konflikti med zaposlenimi predstavljajo pomembno tveganje za razvoj stresnega delovnega okolja, kar pa lahko preide tudi v nadlegovanje in nasilje (Pavlič in Starc, 2019). Treven (2005) dodaja, da je razvoj tega lahko tudi posledica zlorabe moči na delovnem mestu. Različnim oblikam nasilja so še posebej izpostavljeni zaposleni v zdravstvu, socialnem varstvu, vzgoji in izobraževanju, prodaji, javnem transportu in drugih področjih, ki vključujejo stik z ljudmi (Sazanov, 2015).

Rezultati javnomnenjske raziskave, ki jo je izvedla Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2013), so pokazali, da je stres v zvezi z delom v Sloveniji dokaj pogost (44 %). 28 %

anketiranih je stres označilo kot zelo pogost pojav, le 2 % anketiranih pa je odgovorilo, da nimajo primerov stresa v zvezi z delom. V primerjavi z drugimi evropskimi državami je Slovenija na tretjem mestu glede na primere stresa pri delu. Večji odstotek je le pri anketirancih iz Cipra in Grčije. Najpogostejši vzroki za stres so obseg opravljenih delovnih ur (63 %), reorganizacija ali negotovost zaposlitve (63 %), nesprejemljiva vedenja – ustrahovanje in nadlegovanje (56 %), pomanjkanje podpore s strani sodelavcev (52 %), omejene možnosti vplivanja na lasten način dela (45 %) in pomanjkanje jasnosti glede vlog in odgovornosti (45 %) (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2013).

Delovno mesto je lahko bistven izvor stresa in izgorelosti pri posamezniku, s tem pa posledično vpliva še na njegovo zdravje, počutje in samo kakovost dela. Kako stresno bo delovno mesto, je odvisno od različnih dejavnikov in obremenitev, kar pa seveda ne moremo objektivno oceniti, saj ima vsaj posameznik drugačen pogled na situacije in te tudi drugače doživlja.

1.5 STRES IN IZGORELOST V SOCIALNEM DELU

Delo z ljudmi, ki se v svojem vsakdanu srečujejo s številnimi izzivi (npr. s težavami v odnosih, z nasiljem, s težavami v odraščanju, z revščino, s stanovanjsko stisko itd.), poslušanje težkih življenjskih zgodb in nudenje podpore ter pomoči ljudem v težkih situacijah, je že samo po sebi lahko zelo stresno in izčrpajoče. Poleg tega pa dodaten stres zaposlenim v socialnem delu predstavlja še organizacija njihovega dela.

Do izgorelosti lahko pride pri vsakem zaposlenem posamezniku, a v večini ga doživijo zaposleni, ki opravljajo delo z ljudmi ali natančneje – se srečujejo z ranljivejšimi skupinami ljudi oz. opravljajo čustveno zahtevno delo (Černelič Bizjak, 2009; Pahor, 2015; Pavlič in Starc, 2019; Cummings, Singer, Moody in Benuto, 2020). Izgorelost v pomagajočih poklicih je definirana kot dlje časa trajajoči odziv na kronične čustvene in medosebne stresorje na delovnem mestu (Savaya, 2014). V primerjavi z drugimi poklici in vsemi pomagajočimi poklici so socialni delavci čezmerno podvrženi stresu in med njimi je višja stopnja izgorelosti (Van Heugten, 2011; Cummings, Singer, Moody in Benuto, 2020). Tudi Travis, Lizano in Mor Barak (2016) navajajo, da so socialne delavke bolj nagnjene k stresu in izgorelosti. Wang, Zhang, Lei in Yu (2019) navajajo, da je razlog za večje tveganje razvoja stresa in izgorelosti med socialnimi delavci že v sami naravi in praksi socialnega dela, saj zagotavlja podporo in pomoč najbolj ranljivim članom družbe. Poleg tega socialno delo temelji na

nenehnem stiku z uporabniki. Milošević Arnold in Poštrak (2003) dodajata, da delo z ljudmi v stiski od strokovnjakov zahteva posebne kakovosti. Strokovni delavci, ki se pri svojem delu soočajo z boleznimi, s hudim trpljenjem, z materialnim pomanjkanjem in s psihosocialnimi stiskami uporabnikov, so bolj izpostavljeni dejavnikom, ki vplivajo na njihovo psihofizično ravnovesje. Hkrati pa zaradi stalne izpostavljenosti temu težave uporabnikov vsrkajo v večji meri. Ker svojih napetosti na delovnem mestu ne morejo sprostiti oz. razbremeniti, te vplivajo na posameznikovo psihično in fizično počutje (Vodeb Bonač, 1997, str. 8). Kot piše Dekleva (1993), lahko delovno okolje, ki vključuje psihosocialno pomoč, ljudem postane obremenjujoče in psihohigiensko ogrožajoče.

Kot še posebej stresno področje z večjimi zahtevami in preobremenjenostjo se izpostavlja področje zaštite otrok (Astvik in Melin, 2013; Travis, Lizano in Mor Barak, 2016). V raziskavi o izgorelosti strokovnjakov na CSD, ki jo je izvedla Zdovc (1998), socialni delavci, kot najbolj stresno doživljajo nasilje v družini in odvzem otrok. Evans idr. (2006) ugotavljajo visoko stopnjo stresa med socialnimi delavkami, zaposlenimi na področju duševnega zdravja. Cink (2008) pa kot najbolj stresno področje navaja prvo socialno pomoč, saj se socialni delavci na tem področju srečujejo z visokim številom uporabnikov, hkrati pa so njihove stiske še nepoznane. Vse to pa od socialnih delavk zahteva hitro in preudarno ukrepanje.

Med socialnimi delavci je tudi nižja stopnja poklicnega zadovoljstva, po drugi strani pa poklicno zadovoljstvo, ki izhaja iz zmožnosti, da pomagaš drugim, deluje kot preventiva pred izgorelostjo (Van Heugten, 2011, str. 34). Zadovoljstvo jim prinaša predvsem pozitivna povratna informacija uporabnikov (Zdovc, 1998). Poleg same pozitivne povratne informacije pa je Cink (2008) kot ključni dejavnik zadovoljstva izpostavila očitni napredek pri delu z uporabniki.

Astvik in Melin (2013) navajata visoko stopnjo stresa, povezanega z delom med poklici v socialnem varstvu. Med pomagajočimi poklici izstopajo socialne delavke, katere v primerjavi z drugimi poročajo o večji obremenjenosti z delom in težjimi zahtevami. Različne raziskave (Collings in Murray, 1996; Balloch, Pahl in McLean, 1998; Coffey, Dugdill in Tattersall, 2004, 2009; Huxley idr., 2005) o pogojih dela socialnih delavcev so pokazale, da ti doživljajo obremenjenost z delom kot enega izmed glavnih razlogov za stres na delu (Astvik in Melin, 2013). Tudi Evans idr. (2006) kot pomemben razlog za doživljanje izgorelosti in slabše zadovoljstvo z delom socialnih delavk na področju duševnega zdravja navajajo pretirane delovne zahteve. Cink (2008) ugotavlja, da je poleg preobremenjenosti socialnih delavcev z

obsegom dela pomemben dejavnik preobremenjenosti še neizpolnjevanje delovnih obveznosti zaradi časovne stiske. Sitar Surić (2016) opozarja, da socialne delavke na CSD-ju zaradi preobremenjenosti nimajo dovolj časa za soustvarjanje v delovnem odnosu. Zdovc (1998) piše, da je prevelika količina dela sicer pomemben dejavnik za razvoj stresa in izgorelosti v poklicih pomoči, a določena količina dela ne pomeni preobremenjenosti za vsakega posameznika. Van Heugten (2011) pa navaja, da je lahko zaposlenost znotraj določenih meja tudi dodaten zagon, še posebej takrat, ko trdo delo prinese dobre in prepoznane rezultate. Zaposleni pa bodo svoje delo tudi lažje in boljše opravljali, če bodo verjeli, da lahko svoje delovne obremenitve v primeru preobremenjenosti zmanjšajo.

Za pomagajoče poklice je značilno, da imajo strokovnjaki vlogo delnega usmerjevalca in podpornika, zato je sam razvoj procesa bolj odvisen od uporabnikov kot od strokovnjakov (Kobolt, 1993, str. 32). Tudi rezultat procesa ni odvisen le od strokovnjaka, ampak še od ostalih dejavnikov, katere pa strokovni delavci pogosto pripišejo lastnemu delu (Klemenčič Rozman, 2010). V pomagajočih poklicih procesi pomoči niso definirani vnaprej in so kompleksne narave, kar od strokovnih delavcev zahteva, da sočasno delujejo na različnih nivojih, ki se med seboj prepletajo (strokovni, odnosni, institucionalni, osebni itd.). Kompleksnost procesa pomoči pa pogosto vodi v nesigurnost razpleta tega, kar lahko pripelje tudi do nesigurnosti strokovnjaka o svoji strokovnosti in do psihičnih obremenitev. Visoka in nerealna pričakovanja vodijo do večjega stresa pri delu, predstave o popolni strokovnosti dela pa tudi do izgorelosti (prav tam, 2010). Ob tem pa Vodeb Bonač (1997) opozarja, da se vsa pričakovanja glede svojega dela in hkrati nerealna pričakovanja do delovnega okolja pogosto oblikujejo že v času izobraževanja.

Različni avtorji (Kobolt, 1993; Zdovc, 1998; Cink, 2008; Van Heugten, 2011) pišejo o nekaterih značilnih stresorjih za pomagajoče poklice oz. socialno delo: nejasno opredeljeni profesionalni cilji, pomanjkanje znanja, pomanjkanje avtonomije in nadzora, pogoste kontradiktorne potrebe uporabnikov, veliko število uporabnikov, občutek nemoči, slabi delovni pogoji, konflikt vlog in vrednot, odgovornost za druge ljudi, slabi delovni odnosi in konflikti v timu, nepredvidljivi in agresivni odzivi uporabnikov, pomanjkanje plačila in drugih nagrad, nezadostni viri za zadovoljevanje uporabnikovih potreb, pomanjkanje supervizije in podpore vodstva. Posebej bi izpostavila birokratske in administrativne postopke (Kobolt, 1993; Zdovc, 1998; Cink, 2008; Van Heugten, 2011), zaradi katerih socialni delavci porabijo več časa in napora za stvari, ki so manj pomembne, hkrati pa jim omejujejo svobodo pri delu (Zdovc, 1998). Sitar Surić (2016) dodaja, da je birokratizacija tudi velik problem za

socialne delavke pri uporabi in uveljavitvi stroke socialnega dela. Cink (2008, str. 1) izpostavlja CSD-je kot »najbolj tipičen primer birokratskega aparata na področju socialnega varstva«. Prav tako pa jim zaradi izvajanja javnih pooblastil pripisuje najmanj možnosti za prilagodljivost pri opravljanju nalog. Sitar Surič (2016) pa v svoji doktorski disertaciji poudarja pomen izvajanja prakse socialnega dela na CSD-ju v konceptu soustvarjanja pomoči. Obstoječa javna pooblastila in naloge socialnih delavcev prevaja v jezik socialnega dela in v načine ravnanja na osnovi soustvarjanja pomoči v delovnem odnosu. Opozarja, da je nezdržljivost oz. dvojnost upravno pravnih in socialno delovnih nalog, kot to poimenuje večina socialnih delavk, treba sprejeti in zakonodajo videti kot okvir delovanja, pomoč in obogatitev procesov pomoči. Takšen način dela bo vsebino, ki je zapisana v zakonodaji, uporabniku ponudil na socialno delovni način, sam način soustvarjanja pa bo učinkovitejši.

Še ena izmed pomembnejših značilnosti, ki se v zadnjem času vse prepogosto pojavlja v socialnem delu in delovnem življenju nasploh, se dotika decentralizacije odgovornosti. To zahteva večjo mero odgovornosti s strani zaposlenih, kar pa skupaj z visokimi obremenitvami in pomanjkanjem virov na delu v ospredje postavlja strategije spopadanja zaposlenih s stresom (Astvik in Melin, 2013).

Izvor stresa v socialnem delu je treba razumeti tudi z vidika širšega družbenega konteksta (Dekleva, 1993). Dejavniki, ki lahko vplivajo na doživljanje stresa, so nerazumevanje dela s strani okolja, nejasno opredeljena profesionalna vloga oz. vloga socialnega dela, pomanjkanje kriterijev za vrednotenje dela in določanje teh kriterijev s strani družbe (Dekleva, 1993; Kobolt, 1993; Zdovc, 1998; Van Heugten, 2011). Socialno delo pa se na žalost sooča tudi s slabo predstavo v družbi ter čezmernim javnim in političnim kritiziranjem (Van Heugten, 2011). Strokovnjaki iz CSD-jev poročajo o občutkih, da je njihovo delo najbolj cenjeno v družini, najmanj pa v širši družbi (Zdovc, 1998).

Stanje izgorelosti se pri pomagajočih poklicih kaže kot odpor do službe, pogosto doživljanje jeze, ki se lahko prenese tudi na uporabnike, občutek, da smo neuspešni pri delu, negativno stališče in ciničen odnos do uporabnikov, stereotipiziranje uporabnikov in izogibanje diskusijam s sodelavci (Kobolt, 1993, str. 30).

Poleg tega, da je socialno delo že samo po sebi zaradi narave dela stresno, se socialne delavke in socialni delavci soočajo še s številnimi drugimi težavami in izzivi, npr. z občutki nemoči, nezadostnimi viri za zadovoljevanje uporabnikovih potreb, agresivnimi odzivi uporabnikov, pomanjkanjem podpore ter supervizije itd. Kot najbolj stresna dejavnika bi izpostavila

preobremenjenost z delom ter administrativne in birokratske postopke. Ob tem pa se socialno delo sooča še z negativnim pogledom družbe na stroko, kar predstavlja dodaten vir stresa.

1.6 SPOPADANJE S STRESOM IN PREPREČEVANJE IZGORELOSTI

Socialni delavci so ključnega pomena za družbo (Lynch, 2014), saj prepoznavajo stiske ljudi in nudijo pomoč ter podporo najranljivejšim posameznikom družbe. Ravno zaradi tega pa je pomembno, da najprej poskrbijo zase in za svoje dobro psihofizično počutje.

Posamezniki morajo najti preventivne ukrepe pred izgorelostjo, hkrati pa mora te zagotoviti tudi njihovo delovno okolje (Lynch, 2014). Pri tem je nujno poudariti odgovornost delodajalca pri preprečevanju stresa z določanjem ustreznih zahtev, njegovim odnosom do zaposlenih in zagotavljanjem delovnih pogojev. Bončina (2019, str. 69) kot razlog za doživljanje stresa navaja »neusmiljene zahteve kapitalizma, ki nenehno narekuje dobiček in rast.« K izgorelosti lahko torej prispeva družba, hkrati pa tudi slabi odnosi na delovnem mestu in organizacija dela. Avtorica (prav tam, 2019) navaja, da združenja izkoriščajo strah zaposlenih pred avtoriteto ter s tem ustvarjajo nemogoče delovne razmere, saj imajo ljudi za nadomestljive. Pavlič in Starc (2019) navajata delodajalca kot najodgovornejšega za preprečevanje psihosocialnih tveganj na delovnem mestu. Pri tem je potrebno še sodelovanje vodilnih delavcev, predstavnikov in zaposlenih.

Ob pomembni vlogi družbe in organizacije pa Lynch (2014) omenja še odgovornost posameznika, da najde metode samopomoči, ki mu najbolj ustrezajo, in razvije načine spoprijemanja s stresom, ki bodo vplivali na njegovo emocionalno raven in sposobnost kontroliranja stresnih situacij (Lynch, 2014). Skrb zase se nanaša na različne načine pomoči, ki posamezniku pomagajo, da se počuti dobro. To vključuje fizične, duhovne, psihološke in druge načine pomoči (Hammonds, 2018, str. 7). Obvladovanje stresa pomeni uvajanje določenih sprememb v naše življenje in učenje, kako bolje shajati s stresom z obzirom na našo osebnost, obveznosti in interese (Middleton, 2014, str. 17). Vodeb Bonač (1997) dodaja, da morajo strokovni delavci v pomagajočih poklicih prevzeti odgovornost prepoznati znake preobremenjenosti in si zagotoviti ustrezno pomoč.

1.6.1 SPOPADANJE S STRESOM IN PREPREČEVANJE IZGORELOSTI NA OSEBNI RAVNI

V tem podpoglavju predstavljam nekatere možne načine, s katerimi lahko posameznik sam prispeva k zmanjševanju stresa ali mu celo uspe preprečiti izgorelost. Vsak posameznik najbolje pozna svoje telo, zato je pomembno, da mu prisluhne, prepozna možne simptome stresa in izgorelosti ter se na njih tudi odzove. Treba je raziskati, kaj je tisto, kar posamezniku pomaga, da se sprosti, spočije in uspešno sooči s stresom. Schmiedel (2011, str. 17) navaja, da ima vsak posameznik sam odgovornost in moč spopasti se s svojo izgorelostjo in s svojimi simptomi.

Schmidt (2001) piše, da je za vse načine spopadanja s stresom pomembno, da se povežemo s sedanjim trenutkom. Stres občutimo, ko razmišljamo o preteklosti in oživljamo občutke strahu, krivde in nesigurnosti, ali o prihodnosti, ko se bojimo posledic in negotovosti. Pomembno je, da smo povezani sami s seboj, s sedanjimi trenutki in se zavedamo vrednosti življenja (prav tam, str. 26). Černetič (2017) ob tem navaja tudi pozitivne učinke čuječnosti na pozornost, čustva, vedenje, zaznavanje in delovanje na delovnem mestu. Čuječnost je po njegovem mnenju eden od najbolj uveljavljenih načinov spopadanja s stresom in zmanjševanja izgorelosti. Pomeni zavedanje in opazovanje posameznikovih notranjih izkušenj in zunanjih dogodkov brez analiziranja in razmišljanja o preteklosti in prihodnosti (Lynch, 2014). Rezultati raziskave, izvedene med zaposlenimi na eni od slovenskih fakultet, so pokazali, da je tehnika STOP, ena od načinov čuječnosti, zelo uporabna in učinkovita za zmanjševanje stresa na delovnem mestu. Hkrati je tudi zelo priročna, saj sta za izvedbo potrebni le minuta do dve (Černetič, 2017).

Pomembna zaščita posameznika pred stresom in z njim povezanimi boleznimi je telesna aktivnost (Treven, 2013c; Mikša, 2015). Z redno fizično aktivnostjo se količina stresnih hormonov v telesu zmanjša, okrepi se imunski sistem, človek se fizično sprosti, kar je predpogoj za duševno sprostitev (Ihan, 2004). Poleg ugodnih učinkov telesne aktivnosti na zdravje in spopadanjem s stresom ta pripomore tudi k večji delovni učinkovitosti (Treven, 2013c).

Treven (2013c) kot načina za odpravljanje stresa navaja tudi masažo, ki prispeva k fizičnemu sproščanju, odpravljanju mišične napetosti in drugih napetosti, ki nastanejo zaradi različnih stresnih dejavnikov, in pa aromaterapijo, kjer se pri masaži uporabijo še eterična olja s pomirjajočim učinkom.

Dobri načini za sproščanje in spopadanje s stresom so tudi različni sprostitveni treningi, npr. joga, meditacija in avtogeni trening (Treven, 2005, 2013c; Schmidt, 2015). Joga je metoda, s katero lahko obvladujemo stres na telesni in psihični ravni. Sestavljena je iz dveh delov: fizičnega dela, to so telesne in dihalne vaje, ter psihičnega dela joge, ki zajema meditacijo (Treven, 2005). Meditacija je tehnika sproščanja, s katero postanemo bolj umirjeni in hkrati pozorni (Schmidt, 2015). Treven (2013c) dodaja, da meditacija pripomore k boljšemu fizičnemu in psihičnemu počutju, omogoča, da na določene težave zmoremo pogledati z druge perspektive, povečuje našo učinkovitost, koncentracijo in ustvarjalnost. Avtogeni trening je ena izmed tehnik sproščanja, s katero posameznik zmanjša napetost preko psihične koncentracije (Treven, 2013c). S posameznikovo notranjo motivacijo se preko različnih vaj – teže, toplote, srca, dihanja, sončnega pleteža in čela – kontrolira telesne reflekse oz. fiziološke procese, kar pa deluje protistresno in vpliva na življenjske spremembe (Treven, 2013c; Schmidt, 2015).

Ena izmed tehnik spopadanja s stresom je tudi tehnika čustvenega osvobajanja (EFT), ki deluje na predpostavki, da se naše fizično in psihično zdravje poslabša, ko je pretok telesnih energijskih tokov onemogočen zaradi v telesu nakopičenih čustev. Cilj tehnike je odstraniti energijske blokade, ponovno vzpostaviti pretok energije in s tem doseči fizično in čustveno olajšanje. Med izvajanjem EFT tapkamo po 14 točkah na obrazu, prsnem košu in rokah, hkrati pa je zelo pomembno, da svoje misli povezujemo s težavo, ki nas teži (Treven, 2013c).

Za splošno dobro počutje, zdravje, telesno kondicijo in povrnitev moči so pomembni tudi spanje, počitek in odmor od dela (Looker in Gregson, 1993; Schmidt, 2001). Med spanjem se vzpostavi psihično ravnovesje, uredijo se podatki in obnovi se naša moč za nadaljnje izzive in zahteve (Schmidt, 2001; Looker in Gregson, 1993). Posameznik mora poskrbeti, da se po obremenitvah zna tudi sprostiti in si med delom privošči odmor, saj naše telo in um nista sposobna ves čas delati enako produktivno (Schmiedel, 2011, str. 108).

Zelo preprosta tehnika za dvig motivacije, usmeritve dela in spoprijemanja s stresom je postavljanje ciljev. Pomembno je, da so cilji čim bolj specifični in natančno določeni, izzivajoči, kratkoročni, pozitivno orientirani ter ne previsoki, saj je lahko v nasprotnem primeru to še dodaten izvor stresa za posameznika (Tušak in Blatnik, 2017). Postavljanje realnih ciljev v zvezi z delom je še posebej pomembno v pomagajočih poklicih, saj so ti pogosto preveč abstraktni, kar pa vodi zaposlenega v občutek, da pri svojem delu ni učinkovit (Leskovic, 2014).

Različne oblike dialoga (npr. dnevniki, pisma, dobre misli ali molitev) so zanimiv način samopomoči, preko katerih lahko posameznik zapiše ali izreče svoje želje, misli in občutke ter si tako pomaga predelati svoje težave, razjasniti situacije v življenju in se preusmeriti k novim dejanjem (Fengler, 2007, str. 162). Kot pomembno oporo pri spopadanju s stresom in izgorelostjo pa nekateri avtorji (Zdovc, 1998; Fengler, 2007) poudarjajo socialno podporo posameznika. Ta posameznika ščiti pred obremenitvami, mu pomaga, da te lažje predela in tudi obvladuje (Fengler, 2007, str. 173). Varovalno lahko delujejo dobri odnosi z družino, prijatelji, sodelavci in nadrejenimi (Zdovc, 1998). Cink (2008) opisuje socialno podporo kot pomemben »amortizator stresa« in ugotavlja, da jo strokovni delavci prejema predvsem od prijateljev in sodelavcev, od nadrejenih pa zelo malo. Tudi Glasberg (2007, str. 30) povzema ugotovitve večih raziskav o socialni podpori kot pomembnem viru za spoprijemanje z delovnim stresom in ob tem izpostavlja tudi vpliv na splošno dobro počutje. Fengler (2007) pa omenja podporna srečanja v timu, s čimer ne misli supervizije in analiziranja problemov, ampak vsakodnevne pogovore s sodelavci. Takšni pogovori predstavljajo priložnost, da se sodelavci med seboj podprejo, si olajšajo delo, prispevajo k večji motivaciji in zadovoljstvu pri delu ter boljšemu samovrednotenju. Poleg tega pa lahko omogočajo, da sodelavci med seboj podelijo svoje občutke, ki jih institucija in družba prezirata.

Avtorji navajajo še nekatere druge načine soočanja s stresom in preprečevanja izgorelosti, kot so humor, upravljanje s časom, zdrava prehrana, pomoč naravnih zdravil, domače živali, vizualizacija, priznanje izgorelosti sebi in drugim, Bownova terapija, terapija z glasbo ali barvo itd. (Schmiedel, 2011; Treven, 2005; Treven, 2013c; Masten, Žibret, Tušak, Svetina in Dimec, 2008; Tušak, Žibret, Tušak, Masten in Dimec, 2008). Predvsem pomemben način za obvladovanje stresa in preprečevanje izgorelosti pa je razmejevanje poklicnega in družinskega življenja (Van Heugten, 2011).

1.6.2 SPOPRIJEMANJE S STRESOM IN PREPREČEVANJE IZGORELOSTI NA RAVNI ORGANIZACIJE

Poleg različnih individualnih načinov spopadanja s stresom, ki smo jih spoznali v prejšnjem podpoglavju, so pri preprečevanju doživljanja stresa ključni še dobri delovni pogoji, organizacija dela, odnosi z zaposlenimi in preventiva, ki je zagotovljena na ravni organizacije. Ob tem pa je pomembno tudi, kakšna so pričakovanja širše družbe.

Naloga delodajalca je, da se v organizaciji izvede analiza stanja in ocena izpostavljenosti dejavnikom stresa na delovnem mestu. Nadalje je treba oblikovati ukrepe in strategije, ki

preprečujejo razvoj stresnih dejavnikov ali zmanjšujejo vpliv teh (Pavlič in Starc, 2019). Dolžnost delodajalca »sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestu, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev« je zapisana tudi v 24. členu Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011).

Izobraževanje skozi celotno poklicno pot lahko prispeva k preprečevanju negativnih posledic stresa in izgorelosti. Delavca je treba za to motivirati in spodbujati, prav tako pa je pomembno, da si vsak posameznik najde način izobraževanja, ki mu ustreza (Koritnik, 2012). Tudi Pavlič in Starc (2019) omenjata izobraževanje in spodbujanje zaposlenih k pridobivanju novega znanja s strani organizacije kot pomembna načina za preprečevanje stresa. Delovno okolje, ki spodbuja zaposlene k učenju, rasti in razvoju, poleg osebne rasti posameznika omogoča še razvijanje organizacije. Zdovc (1998) dodaja, da je izobraževanje pomemben način za zmanjševanje različnih težav pri delu. V raziskavi, ki jo je izvedla avtorica (prav tam, 1998), socialni delavci v ospredje postavljajo potrebo po dodatnem znanju s področja zasvojenosti, spolnih zlorab, družinskega svetovanja in nasploh po spoznavanju različnih tehnik dela z ljudmi. Poleg tega pa je dobrodošlo tudi izobraževanje o stresu in izgorelosti z namenom samopomoči (Nusdorfer, 2007). Avtorica (prav tam, 2007) omenja odgovornost organizacije seznaniti svoje zaposlene o stresu, ki se pojavi zaradi dela, naučiti jih prepoznati znake izgorelosti in jih poučiti o možnih načinih spopadanja s težavami, ki so nastale kot posledica delovnih obremenitev. Najpogosteje uporabljeni programi za premagovanje stresa pri zaposlenih, ki se jih poslužujejo organizacije, so programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladati stres, programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja ter programi za pomoč zaposlenim (Treven, 2013c). Sodelovanje v izobraževanju o preprečevanju poklicne izgorelosti pripomore k okrepitvi občutka pripadnosti organizaciji in poveča občutek zadovoljstva z delom (Nusdorfer, 2007). Avtorica (prav tam, 2007) še dodaja, da je na delovni stres, znake izgorelosti in učinkovite načine spopadanja s stresom in izgorelosti treba posameznike pripraviti že v času študija.

Supervizija je eden od načinov izobraževanja in hkrati pomemben način razbremenjevanja strokovnih delavcev pri delu (Zdovc, 1998). Koritnik (2012) jo opredeljuje kot obliko učenja, namenjeno strokovnim delavcem, ki delajo z ljudmi. Videmšek (2018, str. 4) pa navaja, da je supervizija nujno strokovno delo, ki omogoča refleksijo in podporo pri delu, hkrati pa vpliva na razvoj stroke kot znanosti. V socialnem delu supervizija predstavlja ključno vlogo pri izvajanju dobre prakse (Hughes, 2010). Zaradi kompleksnosti procesov pomoči v

pomagajočih poklicih je pomembno, da praktik reflektira svoje delo in spreminja pogled na svoje delo s pomočjo supervizije. Potrebo po superviziji lahko prepoznamo tudi z vidika osebne predanosti delu in visokih pričakovanj v zvezi z uspehom pomoči (Klemenčič Rozman, 2010; Koritnik, 2012). Prav tako omogoča podporo in pomoč pri postavljanju meja, razmejevanju zasebnega in poklicnega življenja, sprejemanju odločitev in je nasploh pomembna za osebno in profesionalno rast posameznika (Milošević Arnold, 1999; Hughes, 2010; Klemenčič Rozman, 2010; Koritnik, 2012). Različni avtorji (Milošević Arnold, 1999; Hughes, 2010; Koritnik, 2012; Dounavi, Fennell in Early, 2019) navajajo, da supervizija predstavlja pomembno zaščito pred posledicami visokih delovnih zahtev ter tako pripomore k zmanjševanju stresa in preprečevanju izgorelosti. Poleg pomoči socialnim delavcem posredno pomaga še uporabnikom, saj prispeva k zagotavljanju boljših storitev in bolj kakovostni pomoči (Milošević Arnold, 1999; Hughes, 2010). Hirst (2019) opozarja, da je za učinkovito supervizijo najprej treba vzpostaviti dober odnos med supervizorjem in supervizanti, saj supervizija temelji na spoznavanju drug drugega, zaupanju in odprtosti za učenje. Za učinkovitejši proces, ki pripomore pri spopadanju s stresom, se je še posebej treba poglobiti v področje skrbi zase (kaj supervizant potrebuje za dobro počutje, kako ve, da je pod stresom, in kako naj to prepozna supervizor).

Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc (2015) kot pomemben način preprečevanja izgorelosti na ravni organizacije navajajo še skrb za dobre medsebojne odnose, ki vključuje organiziranje druženja, spodbujanje solidarnosti, sodelovanja in podpore med zaposlenimi. Prav tako pa k preprečevanju izgorelosti pripomoreta tudi odprta in pozitivna organizacijska klima in kultura, ki omogočata skupinsko reševanje težav, zaupanje med zaposlenimi ter profesionalni in osebni razvoj. Tudi Treven (2005) omenja skrb za dobro organizacijsko klimo kot pomembno strategijo za preprečevanje stresa na ravni organizacije. Team building je formalna in neformalna praksa, ki jo uporabljajo timi z namenom izboljšati socialne odnose, razjasniti vloge, reševati naloge in težave, ki vplivajo na delovanje tima oz. organizacije (Potnuru, Sahoo in Sharma, 2019). Poznamo različne tipe aktivnosti team buildinga, npr. socialne, športne, komunikacijske aktivnosti, aktivnosti, usmerjene v reševanje težav, večanje zaupanja in čustvene inteligence (Keavney, 2016).

Treven (2005) piše o različnih načinih za zmanjševanje stresa pri zaposlenih, ki se navezujejo na organizacijske spremembe. Meni, da je treba delo preoblikovati tako, da se naloge zaposlenih obogati. To pomeni, da se pri oblikovanju nalog upošteva motivacijski vidik in zadovoljstvo zaposlenih, kar se kaže skozi vključevanje večje odgovornosti, samostojnosti,

možnosti za napredovanje in uspeh zaposlenih. V tem primeru postane delo za posameznike manj stresno. Strokovnjaki, zaposleni na CSD-ju, v raziskavi, ki jo je izvedla Zdovc (1998), predlagajo spremembo organizacije dela na način, ki bi zmanjšal število uporabnikov, s katerimi posamezni socialni delavec sodeluje, ter s tem omogočil bolj kakovostno in poglobljeno delo. Naslednji način za zmanjševanje stresa Treven (2005) navaja fleksibilnejši delovni čas. Ta bi zaposlenim omogočal več nadzora pri razporejanju in izrabi svojega delovnega časa, kar pa posledično dobro vpliva še na posameznikovo delovno učinkovitost in obremenjenost s stresom. Naloga organizacije je tudi, da zaposlene natančno seznani z njihovimi delovnimi funkcijami in odgovornostmi. S tem se prepreči ali zmanjša stres, ki je nastal zaradi konflikta in negotovosti vloge zaposlenega. Pomemben način za preprečevanje stresa in izgorelosti je še razvijanje dobre komunikacije med zaposlenimi oz. med zaposlenimi in nadrejenimi. Organizacija lahko k temu pripomore preko različnih komunikacijskih spretnosti, npr. spodbujanja uspešnosti, pohval, podpore pri delu in sodelovanja. K zmanjševanju stresa in izgorelosti pripomore še decentralizacija in participativno odločanje, ki omogoča vključevanje zaposlenih v proces odločanja. Poleg tega avtorica (prav tam) omenja še načrtovanje in razvijanje kariere, ki vključuje možnost napredovanja, osebnega razvoja in samouresničevanje ter izboljšanje delovnih razmer, ki se nanašajo na zaščito zaposlenih, spreminjanje delovnih postopkov in stresnih dejavnikov (npr. hrup in svetloba).

1.7 REORGANIZACIJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO

Ker je namen moje raziskave poleg doživljanja stresa in izgorelosti socialnih delavk na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi, raziskati še, kako socialne delavke na omenjenem centru povezujejo stres in izgorelost z reorganizacijo, v nadaljevanju poglavja na kratko opisujem še spremembe, novosti in izzive, ki jih je prinesla reorganizacija centrov za socialno delo.

Leta 2018 so se CSD-ji preoblikovali na podlagi Zakona o socialnem varstvu (2007). Z reorganizacijo se je združilo 62 CSD-jev v 16 območnih CSD-jev, ki sedaj pokrivajo večje teritorialno območje. Enote Dravograd, Radlje ob Dravi, Ravne na Koroškem in Slovenj Gradec so se združile v območni CSD Koroška. Cilj reorganizacije je bil izboljšati krajevno in časovno dostopnost uporabnikom, poskrbeti za dostopnost uporabnikov do storitev po enakih standardih, narediti postopke bolj pregledne in enostavnejše ter izboljšati skrb za dlje časa brezposelne posameznike (Skupnost centrov za socialno delo, 2018). Reorganizacija CSD-jev je vključevala tri spremembe, in sicer novo organizacijsko strukturo, uvedbo informativnega izračuna in socialno aktivacijo. Z novo organizacijsko strukturo se je poenotilo delo CSD-jev

in s tem tudi poenostavilo upravne postopke. Nekatere enote imajo manj administrativnih postopkov, posledično pa več časa za delo na terenu. Informativni izračun prinaša bolj pregledne postopke in odpravo vsakoletnega obnavljanja letnih pravic. Socialna aktivacija je pristop, namenjen brezposelnim osebam in prejemnikom denarne socialne pomoči. Namen je večja socialna vključenost, zmanjšanje revščine in vključenost v trg dela (Ministrstvo za delo, družino, socialno zadeve in enake možnosti, 2019).

Pavlič in Starc (2019) poudarjata, da se stres delovnem mestu najpogosteje razvije zaradi prestrukturiranja podjetja, reorganizacije in sprememb, ki se nanašajo na potrebno znanje in veščine zaposlenih. Tudi številni drugi avtorji (Looker in Gregson, 1993; Palmer, Cooper in Thomas, 2001; Treven, 2005, 2013b) navajajo organizacijske spremembe oz. spremembe delovnih metod kot enega od pomembnejših razlogov za doživljanje stresa na delovnem mestu. Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc (2015) med psihosocialne dejavnike tveganja na delovnem mestu poleg sprememb v organizaciji uvrščajo še s tem povezan občutek negotovosti. V raziskavi, ki jo je izvedla Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2013), so zaposleni v Sloveniji najpogostejši vzrok za stres pri delu navedli ravno reorganizacijo dela ali negotovost zaposlitve. Tudi Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2000) navaja spremembe na področju dela kot povzročitelja stresa in negotovosti pri zaposlenem. Ko posamezniki ob tem doživljajo še pomanjkanje vključenosti in nadzora nad spremembami, je stresnost še toliko večja. Cafuta (2019) opozarja, da CSD-ji niso bili vključeni v načrtovanje reorganizacije. Avtor (prav tam, 2019) omenja enosmerno komunikacijo s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju: ministrstvo), pošiljanje navodil, kako je treba delati, nezanimanje za njihove predloge in odzive, občutek neslišnosti stroke socialnega dela ter celo izključevanje iz procesa priprav na reorganizacijo tistih, ki poznajo stroko socialnega dela. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2002) opozarja, da je zaposlenim treba dati možnost večjega vpliva na spremembe, saj se bodo tako počutili bolj vključene v organizacijo. Kot velik prispevek k temu izpostavlja komunikacijo pred, med in po spremembi. Tudi Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc (2015) kot način preprečevanja izgorelosti navajajo večji nadzor zaposlenega nad delom in večjo vključenost pri sprejemanju odločitev. Takšno vključevanje zaposlenih v proces odločanja Treven (2005) poimenuje participativno odločanje.

Reorganizacija CSD-jev naj bi izboljšala pogoje za strokovno delo (npr. več skupinskega dela, terenskega dela, dela v parih, več interdisciplinarnosti, specializiranosti in manj

birokracije), a Cafuta (2019) opozarja, da strokovnega napredka z uvedbo reorganizacije ni bilo. Pojavila se je le centralizacija vodenja in upravljanja CSD-jev, kar pa za izvajanje storitev in nalog po javnih pooblastilih predstavlja oviro in ne napredek. Poleg tega pa avtor (prav tam, 2019) izpostavlja tudi veliko problemov, ki strokovnim delavcem na CSD-jih le otežujejo delo. Predvsem opozarja na slabšo povezanost z uporabniki in skupnostjo, zaradi združevanja manjših centrov pa so nastali večji, bolj togi in slabše delujoči regijski centri. Ob tem pa se strokovnim delavcem zaradi vse več birokracije pri delu omejuje uveljavljanje strokovnih vrednot in avtonomno razmišljanje. Zdovc (1998) navaja izgubo avtonomije, značilno za frustracijski model izgorelosti kot enega od razlogov, ki vodi v izgorelost posameznika. Na svobodo strokovnih delavcev pri delu pa predvsem vplivajo administrativni in birokratski postopki, ki so značilni stresni dejavnik v poklicih pomoči. Zanimivo je, da naj bi reorganizacija prinesla manj obremenjenosti strokovnih delavcev z administrativnimi postopki in omogočila njihovo učinkovitost, a se je zgodilo ravno obratno (Cafuta, 2019). Avtor (prav tam, 2019) navaja, da reorganizacija ni prinesla izboljšav na tem področju, še več – pojavili so se zapleti in težave pri vodenju postopkov, kar povzroča zamudo pri odločanju o pravicah uporabnikov. Dodal se je nov, še dodatni sistem dokumentiranja – Krpan, ki je pripomogel k še večji birokratizaciji dela. Poleg tega pa je ministrstvo informativni izračun, ki je bil ključni del za razbremenitev strokovnih delavcev, zaradi težav na začetku tudi začasno odpovedalo (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019).

Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019) ugotavljajo, da se z reorganizacijo ne osredotoča na zaposlene, uporabnike in strokovno delo, prav tako pa se pozablja na supervizijo in potrebo po izobraževanju. Kot sem že v prejšnjem poglavju omenila, pa sta supervizija (Zdovc, 1998; Milošević Arnold, 1999; Hughes, 2010; Klemenčič Rozman, 2010; Koritni, 2012; Videmšek, 2018; Dounavi, Fennell in Early, 2019; Hirst, 2019) in izobraževanje (Zdovc, 1998; Nusdorfer, 2007; Koritnik, 2012; Treven, 2013c; Pavlič in Starc, 2019) pomembna načina za spoprijemanje s stresom in preprečevanje izgorelosti pri zaposlenih.

Različni avtorji (Cafuta 2019; Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019) navajajo, da so strokovni delavci na CSD-jih podpirali idejo čim boljše reorganizacije in izboljšanja razmer za kakovostno delo, a ministrstvo ni posredovalo potrebnih informacij, centri so se v reorganizacijo podali slabo pripravljeni in brez podpore. Ob tem pa Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc (2015) za preprečevanje stresa, ki izvira iz sprememb v organizaciji, predlagajo naslednjo rešitev – organizacija mora zaposlene pravočasno seznaniti s

spremembami, ki so pomembne za njih. Za zaposlene je ključno, da dobijo potrebne informacije o spremembah, kako bodo te vplivale na njih, s kakšno hitrostjo se bodo uvajale ter katere so njihove prednosti in pomanjkljivosti.

2 OPREDELITEV PROBLEMA

Wang, Zhang, Lei in Yu (2019) navajajo, da je razlog za večje tveganje razvoja stresa in izgorelosti med socialnimi delavci že v sami naravi in praksi socialnega dela, saj zagotavljajo podporo in pomoč najbolj ranljivim članom družbe. Poleg tega socialno delo temelji na nenehnem stiku z uporabniki. Različni avtorji (Kobolt, 1993; Zdovc, 1998; Cink, 2008; Van Heugten, 2011) pišejo o nekaterih značilnih stresorjih za pomagajoče poklice oz. socialno delo, npr. nejasno opredeljeni profesionalni cilji, pomanjkanje znanja, pogoste kontradiktorne potrebe uporabnikov, občutek nemoči, konflikt vlog in vrednot, slabi delovni odnosi in konflikti v timu, nepredvidljivi in agresivni odzivi uporabnikov, nezadostni viri za zadovoljevanje uporabnikovih potreb, birokratski in administrativni postopki, pomanjkanje supervizije in podpore vodstva. Različne raziskave (Collings in Murray, 1996; Balloch, Pahl in McLean, 1998; Coffey, Dugdill in Tattersall, 2004, 2009; Huxley idr., 2005) o pogojih dela socialnih delavcev so pokazale, da ti doživljajo obremenjenost z delom kot enega izmed glavnih razlogov za stres na delu (Astvik in Melin, 2013). V diplomskem delu bom raziskovala stres in izgorelost med socialnimi delavkami na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi. To temo sem si izbrala, saj je to težava, ki se zaradi današnjega načina življenja vse pogostejše pojavlja v našem življenju, poleg tega pa so socialne delavke na CSD-jih temu še toliko bolj izpostavljene zaradi različnih razlogov (npr. čustveno zahtevnega dela, pogostega občutka nemoči pri delu z uporabniki, družbenega in političnega kritiziranja, preobremenjenosti). K tej temi me je spodbudila tudi praksa na CSD-ju, saj sem posledice stresa in izgorelosti svoje mentorice in drugih socialnih delavk občutila tudi sama. To je vplivalo na moje počutje, hkrati pa še na samo kakovost prakse. Za CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi, sem se odločila, ker je center zelo majhen, zato se mi zdi zanimivo raziskati, kako se s težavo stresa in izgorelosti spopadajo zaposlene socialne delavke na omenjenem centru. V diplomskem delu me bo zanimalo, kako socialne delavke doživljajo svoje delo v povezavi s stresom in izgorelostjo, kaj so razlogi za to in kakšni so načini spoprijemanja s stresnimi situacijami. Poleg tega me bo zanimala še povezava stresa z reorganizacijo dela na CSD ter pojavom epidemije COVID-19.

V diplomskem delu sem si zastavila naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako socialne delavke, ki so zaposlene na CSD, doživljajo svoje delo v povezavi s stresom in izgorelostjo?

- Kateri so razlogi za stres (na mikro, mezo in makro ravni) in posledično za izgorelost socialnih delavk, zaposlenih na CSD?
- Kako se socialne delavke, zaposlene na CSD, soočajo s stresom (na mikro, mezo in makro ravni) in kako skrbijo zase?
- Kako socialne delavke povezujejo reorganizacijo CSD s stresom in izgorelostjo?
- Kako socialne delavke doživljajo trenutne razmere (COVID-19) v povezavi s stresom in izgorelostjo?

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise o tem, kar me zanima, in jih analizirala na beseden način, brez uporabe merskih postopkov (Mesec, 2009, str. 84). Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva pa je raziskava tudi empirična, saj sem na terenu s spraševanjem zbirala novo izkustveno gradivo (Mesec, 2009, str. 85).

3.2 MERSKI INSTRUMENT

V raziskavi sem kot merski instrument uporabila vprašalnik³, s katerim sem pridobila potrebne podatke – besedne opise. Vprašalnik sem oblikovala sama in obsega 18 vprašanj, ki so v večini odprtega tipa. Vprašanja so postavljena v smiselno zaporedje, s katerimi sem najprej raziskovala, kako socialne delavke, ki so zaposlene na CSD, doživljajo svoje delo v povezavi s stresom in izgorelostjo ter razloge za to. Nato sem ugotavljala, kako socialne delavke poskrbijo zase in kako se soočajo s stresom na različnih ravneh. Nadalje sem raziskovala povezavo reorganizacije CSD-ja s stresom in izgorelostjo, na koncu pa sem se dotaknila še doživljanja trenutnih razmer (COVID-19) v povezavi s stresom in izgorelostjo.

3.3 OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA – POPULACIJA

Mojo populacijo raziskovanja sestavljajo socialne delavke, zaposlene na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi. V raziskavo sem vključila vse enote populacije in nisem vzorčila, saj sem intervjuje izvedla z vsemi šestimi zaposlenimi socialnimi delavkami na omenjenem CSD-ju.

Tabela 3.1: Demografski podatki⁴

Oseba	Spol	Starost	Delovne izkušnje
A	Ženski	41–50 let	16–26 let
B	Ženski	41–50 let	5–15 let
C	Ženski	51–60 let	16–26 let
D	Ženski	31–40 let	5–15 let
E	Ženski	31–40 let	5–15 let
F	Ženski	51–60 let	16–26 let

³ Vprašalnik je priložen v Prilogi A.

⁴ V tabeli so predstavljeni le tisti podatki, ki še zagotavljajo anonimnost udeleženk.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Za zbiranje podatkov sem uporabila metodo spraševanja, natančneje intervju, s katerim sem pridobila odgovore šestih socialnih delavk iz CSD-ja. Intervju je delno standardiziran, saj so vprašanja pripravljena vnaprej, kar pomeni, da so za vse vprašane enaka, po potrebi pa sem postavila še različna podvprašanja. Najprej sem se za pridobivanje podatkov dogovorila s pomočnico direktorja, ki mi je pomagala organizirati srečanje še z ostalimi socialnimi delavkami. Podatke sem zbirala s pomočjo intervjujev s socialnimi delavkami na CSD-ju v mesecu aprilu in maju. Spraševanje je potekalo tako, da sem vsaki socialni delavki najprej na kratko predstavila namen svoje raziskave, nato pa sva prešli na izvedbo intervjuja. Ob tem sem povedala, da bodo intervjuji anonimni, zato njihova imena niso znana, ampak so poimenovana z velikimi tiskanimi črkami od A do F.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pridobljene podatke iz intervjujev – besedne opise – sem analizirala na kvalitativen način, brez uporabe merskih postopkov, ki vključujejo števila. Po izvedbi intervjujev sem naredila transkripcijo teh in jih označila z velikimi tiskanimi črkami od A do F. Nato sem izbrala izjave, ki se navezujejo na določeno temo, nepomembne informacije pa sem izpustila. Izbrane izjave sem označila s črko intervjuja in pripisala zaporedno številko izjave, nato pa sem jih kopirala v tabelo in naredila odprto kodiranje, kar pomeni, da sem pripisala pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Kasneje sem opravila še osno kodiranje, kjer sem pojme vseh opravljenih intervjujev združila po posameznih temah in kategorijah. Celotno obdelavo in analizo podatkov sem urejala v programu Microsoft Word.

Tabela 3.2: Primer odprtega kodiranja

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B11	<i>Najbolj stresno je definitivno tam, kjer gre za otroke. Kjer so potrebni težji ukrepi, kjer gre za odvzem otroka v kriznih situacijah, kjer se otroka namešča v varno okolje. To so zelo stresne situacije.</i>	Odvzem otrok	Področje dela		Doživljanje dela
B12	<i>Dosti stresa, zdaj čisto tako, če bi na centru bilo več strokovnih</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>delavcev, ki bi delali na določenih področjih, bi se delo malo bolj porazdelilo.</i>				
B13	<i>Včasih se zgodi, da imaš po 3, 4 primere in enostavno ne veš, kaj se najprej lotiti, vse je pa nujno.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B14	<i>Se pravi, vsekakor kadrovska podhranjenost centrov je tisto, kar povzroča še dodatno težavo.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B15	<i>Že en sam primer je težek...</i>	Kompleksni procesi pomoči	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
B16	<i>...ko pa se jih nabere več, je pa to še dosti težje.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B17	<i>Ja, večkrat pride do tega...</i>	Občutila izgorelost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
B18	<i>Mislim, da imamo srečo tukaj, da smo tak kolektiv, ko smo, da prisluhnemo druga drugi, da priskočimo druga drugi na pomoč, ko same enostavno več ne zmoremo.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

4 REZULTATI

V nadaljevanju predstavljam svoje rezultate raziskave, ki sem jih dobila s pomočjo analiziranja intervjujev, opravljenih z zaposlenimi socialnimi delavkami na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi. Rezultati so razvrščeni po temah in podkrepljeni z izjavami intervjuvank, te pa zaradi boljše preglednosti zapisujem z ležečo pisavo v oklepaju in dodajam še številko izjave. Izjave intervjuvank so navedene v pogovornem jeziku, tako kot so odgovorile na vprašanja, zastavljena v intervjujih.

DOŽIVLJANJE DELA S STRANI SOCIALNIH DELAVK NA CSD

V raziskavi sodelujoče socialne delavke svoje delo doživljajo zelo različno – kot zahtevno delo (*Tam, ko druge institucije odpovejo, mi moramo postopati. Ko recimo šola, zdravstvo več ne zmore, policija nam napotuje osebe ... Zato je tudi delo na centru zelo zahtevno. (A7)*), razgibano in kot delo, pri katerem je potrebno veliko usklajevanja tudi z ostalimi službami, ki sodelujejo v procesih podpore in pomoči (*... dosti je usklajevanja, ko recimo načrtujemo kakšne skupne pogovore, multidisciplinarne time, je treba to zelo dobro načrtovati, da dobiš čim več deležnikov. Se pravi tožilstvo, sodišče, še ostali strokovni delavci. (B7)*). Dve socialni delavki svoje delo doživljata kot čustveno zahtevno delo, kar je tudi eden od razlogov za doživljanje stresa (*Je pa res, da je to delo ... ob razvezah, razhodi nezakonskih partnerjev, je zelo včasih težko, v tem smislu, ko vidiš, da je otrok na nek način tisti grešni kozel med staršema, ko hočeta manipulirat drug z drugim, ko se hočeta maščevati drug drugemu. Tu je včasih težko ravno zaradi tega, ker te čustveno vplete. Sploh pri otroci je tako, da te čustveno vpne noter. Čeprav si strokovni delavec, se moreš pol zavedat tega, da te kdaj potegne čustveno, mogoče tudi preveč in to ti povzroča dodatni stres in izgorelost ... sploh taka občutljiva področja. (A112)*).

Nekatere socialne delavke so povedale, da največ stresa doživljajo pri svetovalnem delu (*Jaz bi rekla, da je največ stresa oz. naporno delo strokovnih delavcev na področju svetovanja ... (A8)*), še posebej pri delu z družino in na področju nasilja v družini (*Težko bi izpostavila, mogoče edino nasilje. Ko gre za nasilje v družini. (C19)*). Pri tem so izpostavile področje ukrepov za zaščito otroka in odvzem otrok (*Najbolj stresno je definitivno tam, kjer gre za otroke. Kjer so potrebni težji ukrepi, kjer gre za odvzem otroka v kriznih situacijah, kjer se otroka namešča v varno okolje. To so zelo stresne situacije. (B11)*). Za nekatere socialne

delavke predstavlja stresno področje tudi sodelovanje z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju (*Tudi področje dela z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju. Je težko delati s temi osebami, ker marsikdo ni pripravljen, da bi se šel zdraviti, nima uvida, hkrati pa tudi trpi in zboleva na nek način še cela družina. (A12)*). Ena od intervjuvanih je povedala, da pri delu na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev sicer čuti pritisk, a bolj stresno zanjo predstavlja delo z družino (*Mogoče bolj stresno oz. bolj specifično je delo z družino, ker tam nimaš specifičnega navodila in tam delaš tiste stvari, kjer so težave. (D14), Nočem podcenjevati, tudi, ko rešuješ vloge si pod pritiskom, da moraš neke stvari rešiti. (D15)*). Ob tem pa je ena socialna delavka opozorila, da če ves čas delaš na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, postane to področje lahko zelo stresno, sploh v času povečane količine dela (*Ko imaš to pred sabo, poskušaš čim več narediti, ampak pri tem lahko tudi sam pregoriš, tudi če samo odločbe delaš. Ampak to ni lahko delo tudi ne, v tisti največji gneči in se iztrošiš, in sem bila že skoraj na tisti točki, ko sem se skoraj iztrošila. (A68)*). Zanimiva je tudi primerjava ene od intervjuvank, ki je primerjala svoje doživljanje stresa na področju ukrepov za zaščito otrok s področjem skrbništva in oprostitvami prejemkov ter dodala, da ji delo na teh področjih ne predstavlja stresa (*Skrbništva sama po sebi, torej predlogi, ki jih dajem, postavitve odraslih oseb pod skrbništvo, niso sama po sebi zdaj toliko stresna. To je pač postopek, ki ga je potrebno speljati. (E11). Tudi same oprostitve, to je ZUP, to izračunaš na podlagi vloge. (E12)*). Ena od socialnih delavk pa ni izpostavila nobenega področja kot stresnega (*So primeri, da te malo vrže iz tira, da ne veš, kak bi ravnal, se sprašuješ, ali si naredil dovolj ali nisi naredil dovolj. (F8)*).

Skoraj vse socialne delavke na CSD so občutile izgorelost že vsaj enkrat, nekatere tudi večkrat. Pri tem so navedle različne razloge – izgorelost so občutile, ker je njihovo delo čustveno zahtevno (*Pa ker so te stvari, kar se tiče odvzemov tudi psihično, na čustveni ravni zelo naporne. (E23)*), ko so bile preobremenjene in delale preko svojih zmogljivosti (*Enostavno zaradi prevelikega obsega dela, preveč je bilo odvzemov, preveč dokumentacije za urediti, uporabnikov, telefonskih klicev, roki, vodja ti nalaga stvari. (E22)*) ali ko so imele težave z usklajevanjem družinskega in poklicnega življenja (*Dostikrat se je zgodilo, da so bile kake take stvari v povezavi s privatnim življenjem. To uskladiti je zelo težko. (B22)*). Poleg tega dodatno težavo prinašajo še mediji in različni nadzori nad njihovim delom (*Včasih so mediji, inšpekcijski nadzori itd. in zdržat tisto situacijo, stati na tistem, je naporno, pa poleg vodiš še vso delo z uporabniki. (A57)*). Zaradi teh situacij so se pri socialnih delavkah pokazale tudi različne posledice izgorelosti, npr. nespečnost, nočne more, dvomi o svoji

strokovnosti, odpor do službe, pozabljanje ter druge telesne in psihične težave (*Jaz sem bila taka, da ponoči nisem spala. Tisto obdobje 3, 4 mesecev sploh nisem spala, slike so se mi vrtele od vseh zgodb, ki sem jih obravnavala. Skoz sem v glavi premlevala, ali sem se držala vsega, ali je vse okej, ali moram še kaj narediti, ali sem kje kaj spregledala in bi to lahko imelo posledice. (E24), ... jaz sem imela kar težave z zdravjem in sem ful pozabljala stvari. Sem celo stranke zamenjala, takrat pa se mi je rdeča luč prižgala. Ker to pa si ne morem dovoliti. In potem me je bilo strah, da bom kaj pozabila. Pa to je nujno in ono je nujno, pa 20 stvari je nujnih, itak sem kaj pozabila. (C124)*). Le ena socialna delavka pa je odgovorila, da se v vseh letih dela na centru nikoli ni počutila izgorelo.

Vse intervjuvanke bi se kljub izzivom, s katerimi se pri delu srečujejo in jim povzročajo stres ter izgorelost, ponovno odločile za poklic socialne delavke. Pri tem so navajale različne razloge. Nekatere menijo, da je to njihovo poslanstvo in jim delo predstavlja zadovoljstvo, druge rade delajo z ljudmi in rade pomagajo uporabnikom (*Rada hodim v službo, vedno so neki novi izzivi, ne znam si predstavljati, da bi imela drugačno delo. Pridejo stvari, ko se ti zdi, da nisi na pravem mestu, ampak potem, ko pregledaš pluse in minuse, v bistvu vidiš, da si se prav odločil. Da si se odločil za poklic, ki ga rad opravljaš. Jaz si res ne predstavljam, da bi delala kje drugje. (D114)*). Eden od razlogov za ponovno izbiro poklica socialne delavke je tudi kolektiv, v katerem socialne delavke delajo (*Tudi glede na to, kak kolektiv smo, punce so krasne. Včasih sem bila jaz najmlajša tu, pa smo se dobro razumele. Zdaj sem jaz najstarejša, pa imam mlade tu okrog, pa se počutim skoraj tako mlado kot te punce. Tako da tudi one so mi navdih. Ja, to. (F92)*). Socialne delavke so poleg pozitivnih strani njihovega dela omenile še nekaj težkih trenutkov, s katerimi se srečujejo pri delu (*Naporno je, včasih si lahko tudi blizu dna, ko si utrujen od vsega, ko maš včasih občutek, da ljudje ne znajo ceniti to, kar narediš, da ne znajo ceniti stroke, ko nimajo predstav, kaj vse delamo, ni enostavno. Ko vidiš v lokalnem okolju, kak gledajo na center. (A189)*). Ena od socialnih delavk pa je izpostavila tudi pravniško delo kot oviro za ponovno odločitev poklica socialne delavke (*Ampak v zadnjem času delam vse več pravnih zadev in če bi šla pravo študirat, bi mi mogoče koristilo bolj kot pa socialno delo. (E99)*).

RAZLOGI ZA STRES IN IZGORELOST SOCIALNIH DELAVK NA CSD

Socialne delavke pri svojem delu na centru doživljajo stres in posledično izgorelost zaradi raznolikih razlogov. Pri delu z uporabniki jim stres predstavlja nezadovoljstvo uporabnikov,

kar lahko včasih privede tudi do dodatnega nadzora njihovega dela (*Imamo tudi inšpekcijske nadzore, ko stranke sprožijo, ko stranke niso zadovoljne s kako storitvijo. (A45)*). Za nekatere socialne delavke so stresni tudi odzivi uporabnikov, npr. konflikti, žaljenje, zmerjanje (*Potem so tukaj spori med svojci, kdo bo sprejel skrb za starša. To so stvari, ki niso enostavne. Nekateri razumejo, dosti je takih, ki ne razumejo, ker so tudi sami v stiski in jim ni vseeno. In so potem tudi žaljivke, zmerjanje po telefonu. Ja, to povzroča dosti stresa. (B10)*) in neuspešnost pri doseganju dogovorov z njimi (*Včasih pri strankah, ki so zelo naporne in ne moremo doseči sporazuma. (F4)*). Uporabniki imajo pogosto visoka pričakovanja glede procesov pomoči (*To je večkrat, ker imajo določena pričakovanja, da boš ti recept dal tja, pa ga nimaš. Ampak delo z našimi uporabniki, to, kar vedno socialna delavka dela, je v bistvu to, da delaš skupaj z njimi, da v njih odkrivaš vire moči, da najdejo rešitev do tega. Ampak uporabniki ne bi radi šli iz tiste svoje stalnice, pa stvari spremenili in včasih ne uvidijo, da je potrebno, da oni stvari spremenijo, da se bo lahko kaj izboljšalo. In v določenih situacijah je nezadovoljstvo, kak zaj, a zaj bom pa jaz moral to delati, da bom jaz boljše. (A46)*), ki pa so pogosto tudi zelo kompleksni (*Uporabniki niso številke, ne moreš reči imaš 5, 10, 20 družin. Tu je toliko interakcij, toliko težav, toliko različnih družin ... (C28)*). Težava, ki jo je izpostavila ena od socialnih delavk je, da na področju dela z družino v primerjavi z reševanjem odločb nima občutka, koliko svojega dela je opravila (*Moja naloga je pomoč ljudem in človek je tisti, ki je na prvem mestu. Če delaš na odločbah in rečeš, da si jih naredil 1000, se to ful sliši. Če pa imaš 20 družin recimo, pa so vedno stvari, ki jih je potrebno urejati. Napredki so pač mali. In pomembno je, da ne kloneš pod tistim pritiskom, koliko je potrebno storiti. (C18)*). Kot najbolj stresne situacije pri delu z uporabniki so izpostavile tiste, ki so povezane z ukrepi za zaščito otrok in odvzemom otrok (*Najtežje so kaki odvzemi otrok, ko skušaš staršem pomagati, da bi zmogli in znali. Ampak če ne gre, je naša naloga zaščita otrok. (C13)*). Ena od socialnih delavk pa je ob tem dodala, da je delo z otroki nasploh zanjo najbolj stresno (*Drugače pa različne situacije, posebej tiste, ko so povezane z otroki in so dosti bolj obremenjujoče. (D8)*).

Analiza rezultatov je pokazala, da na ravni organizacije socialne delavke niso opredelile veliko razlogov za stres in izgorelost. Izpostavile so predvsem težave zaradi dela na več različnih področjih (*Jaz še vedno delam na dveh področjih in meni osebno predstavlja velik stres spremljanje novosti na obeh področjih. (E53)*). Ob tem so razlogi še skrb za kakovost dela (*Ampak nekako poskušamo res delati na kvaliteti dela, na strokovnem področju, pa tudi, da se dosti dela na terenu. Ampak to, če hočeš stvari res kvalitetno izpeljat, je to ful*

izčrpajoče in dejansko to lahko pripelje do izgorelosti. (A27)), pomanjkanje usposabljanj ob spremembi zakonodaje (*Ampak bom rekla, pri nas je kar težava večkrat, ko neki zakon velja, od zadaj, ko se že uveljavi, ko se začnejo prve prakse nabirati, šele potem pridejo usposabljanja. To govorim splošno. In enostavno si na začetku, kot da si sam in se moraš sam znajdit, si vržen v situacije. (A22))* in sodelovanje z velikim številom uporabnikov, kar tudi poveča možnost za napake (*To narediš, ker ponedeljki, srede, petki so uradne ure, ob torkih in četrkih ni uradnih ur in zdaj med uradnimi urami je veliko strank, torej lahko pridejo tudi samo po neke informacije in si dobesedno kljuko moje pisarne podajajo. (E16))*). Sodelovanje z velikim številom uporabnikov socialne delavke povezujejo z močno vpetostjo centra v lokalno okolje. S tem se je CSD ljudem bolj približal in posledično se nanj tudi sami pogosteje obračajo po pomoč (*Včasih se sprašujemo, zakaj je naša enota tako posebna glede tega, ampak sem po drugi strani ugotovila ... S tem ko smo se odpirali v okolje, ko smo delali dosti različnih programov. Mi smo imeli poletni tabor za rejniške družine, imamo krepitev družin, ko gre za jačanje družine v njihovih vlogah, delamo z otroci in starši, tudi obdarovanje otrok iz rejniških in socialno šibkejših družin organiziramo vsako leto s programom itd. S tem ko smo se mi odpirali, hodili na proti ljudem, se ljudje dosti več obračajo na nas, tudi sami od sebe in se mi zdi, da s tem odpiranjem smo si res nakopičili še zraven dodatno delo. Ampak po drugi strani se mi pa zdi to dobro, da ljudje tudi sami prihajajo in spregovorijo o svojih težavah, ko jih sicer ne bi povedali. (A59))*). Nekoliko več razlogov za stres in izgorelost na ravni organizacije se povezuje s samim vodenjem enote. Vodji enote predstavlja na nek način dodaten stres zelo dober odnos s sodelavkami, saj ji včasih ravno to predstavlja oviro do večje avtoritete (*Je pa večji izziv biti v kolektivu, ki ima prijateljske odnose, pa ko si sam bil del kolektiva že prej kot strokovni delavec. Je dosti večji izziv in prinaša dosti več stresa in dosti več napora, ker stvari moraš res zastavljati drugače, ne moreš samo ukazovat, ampak dejansko tudi s svojim delom pokazati, da razumeš njihovo delo. (A77))* in težavo pri sprejemanju določenih odločitev (*Zato je včasih problem, če ti poznaš svoje sodelavke, če imaš nek korekten odnos, potem pa moraš to narediti. To je hujše, kot pa če pa ti strokovnih delavk ali sodelavk ne poznaš, pač narediš odpoved. Ker ni tu nobenih čustev, ni tu tistega poglobljenega odnosa in tu so ene take pasti. In to nese ogromno, da lahko to spelješ in da to tudi predelaš. (A125))*). Kot vodja se na trenutke počuti tudi nemočno, saj nima moči, da bi spremenila določene situacije, npr. razbremenitev socialnih delavk ali dodatne zaposlitve (*Zopet pa je tista nemoč, ko vidiš, da bi bilo potrebno spremenit, pa enih stvari ne moreš izpeljat, ker ni izvedljivo, ker nimaš orodij oz. mehanizma, da bi te stvari spremenil. Tako kot dodatne zaposlitve npr. ali pa razbremenitev določenega*

strokovnega delavca v tistem momentu. (A62)), stres pa ji predstavlja tudi zagotavljanje podpore ostalim sodelavkam (Je pa res, da je včasih kar stresno, v tem smislu, ker imam 9 sodelavk, vsaka pride k meni. Jaz mam vmes še druge zadeve, ko jih rešujem. In vsaka bi se rada v tistem trenutku posvetovala, ampak ni izvedljivo vedno. Zato ker ne morem toliko preskakovat. Hitro mi povzroči stres to. Poskušam obvladovat, ampak včasih je prenaporno. (A65)).

Kot eden izmed razlogov za stres socialnih delavk se je pokazalo tudi mnenje javnosti. Socialne delavke so v večini izpostavile, da ima javnost o centru negativno mnenje (*Jaz mislim, da smo pri javnosti na črni listi oz. nima dobrega mnenja o centru. (D32)*). Žal se dobro mnenje ne pojavlja ravno pogosto v medijih, v primeru, da se, pa se ga pogosto tudi spregleda (*Mediji za svojo gledanost rabijo zgodbe, ko palijo. Smo imeli primere, ko so se stranke v medijih zahvaljevale za pomoč, ampak to je šlo mimo. V resnici se ni dotaknilo. To ni udarno. (C166)*). Negativno mnenje javnosti dvema socialnima delavkama povzroča dodaten stres, na večino intervjuvanih pa mnenje javnosti nima vpliva (*Na mene pa mnenje javnosti ne vpliva. (D34)*). Ena od intervjuvanih pa je dodala, da jo mnenje javnosti razjezi (*Mnenje javnosti me večkrat razjezi, zdaj a mi to gluh povzroča stres, ne vem. Zdaj neko kratkoročno jezo, ja. (F28)*). Socialne delavke so izpostavile, da ima javnost določena pričakovanja o delu CSD-ja (*Včasih imajo ljudje napačne predstave, center mora to narediti. (C25)*), pogosto se tudi zgodi, da stroke socialnega dela ne poznajo (*Javnost se ne zaveda, kako je našo delo. (F29)*) in je tudi ne spoštujejo (*Se mi zdi škoda, da se hoče stroko potisniti nekam, kot da ni nič vredna, kot da nič ne ve. Smo pa strokovni delavci z določenim znanjem tu zato, da presodimo, kaj je v korist otroka. (A196)*). Javnost pogosto tudi na podlagi lastne presoje odloča o uspešnosti procesov pomoči (*Kar pa je zelo bistveno, stroka je stroka in ene stvari ne more javnost odločati, mora stroka odločati. Se mi zdi, ko se debatira npr. o tem, komu je otrok zaupan, ne more javnost o tem odločati, tu je stroka za to. Lahko inšpekcija prekontrolira delo, a je bilo vse korektno nareto ali ne, sej za to so organi, ne more pa javnost debatirati o tem, kam more otrok iti, ker ne pozna celega ozadja. (A195)*). Pri uporabnikih je ena od socialnih delavkah opazila, da si pogosto oblikujejo mnenje na podlagi večine (*Imajo negativno mnenje na podlagi drugih mnenj. Ima nekdo drug negativno in potem se ti temu pridružiš. (C62)*), a pri tem obstaja možnost, da jo z lastno izkušnjo centra tudi spremenijo (*Tudi velikokrat se srečaš z uporabnikom, ki je imel v preteklosti slabo izkušnjo, ampak jaz vedno izhajam iz tega, da ko stranka pride, da ima možnost na novo neke stvari spoznat. Se mi zdi, da velikokrat kdo potem tudi spremeni mnenje. (D33)*). Težava, ki jo še vidijo, je, da

morajo zaradi mnenja javnosti svoje delo zagovarjati, kar pa jim zelo otežuje varstvo osebnih podatkov. Posledično mnenja javnosti o delu centra za socialno delo ne zmorejo izboljšati ali pa so zato predstavljene v še slabši luči (*Center je ful pripraven, da se po njem tolče. Mi pa se niti ne upamo ali pa ne znamo na pravi način za sebe postaviti. Ne smeš govoriti o enih stvareh in potem izpadeš, kot da do 3 ne znaš štet. (C164)*).

Največ razlogov za stres in izgorelost se je pokazalo zaradi sistemskih ovir. Kot najbolj izpostavljene so bile kadrovska podhranjenost (*Potrebno bi bilo več zaposlenih, to je že skoz problem, da nas je premalo. (F60)*), preobremenjenost socialnih delavk (*Včasih se zgodi, da imaš po 3, 4 primere in enostavno ne veš, kaj se najprej lotiti, vse je pa nujno. (B13)*), nejasnost in nedodelanost zakonodaje ter z njo povezane spremembe in nepripravljenost socialnih delavk na te (*Pogoste so spremembe zakonodaje, saj se ves čas spreminja. Recimo pravice iz javnih sredstev, konstanto se spreminjajo stvari, navodila, vedno več je navodil. To je tudi velika obremenitev za strokovnega delavca, ker ne slediš vsemu. (D21)*). Pri tem je ena od socialnih delavk dodala, da so že večkrat podale predloge o potrebnih spremembah zakonodaje na podlagi praktičnih izkušenj, a se tega ni upoštevalo (*Saj opozarjamo na spremembe, ki so potrebne, ko ti v praksi potem delaš ... ampak ti naši predlogi se ne upoštevajo najbolj, bi se moralo bolj slediti našim predlogom. (A152)*). V zadnjem času jim veliko stresa povzroča sprememba Družinskega zakonika, saj je v nekaterih delih nejasen, prinesel pa jim je še dodatno delo (*S spremembo zakonodaje, družinskega zakonika so mislili, zdaj bo šlo na sodišče, zdaj bo pa center razbremenjen. Niti malo nismo razbremenjeni, dosti več dela mam. Zato da vse stvari pripraviš, da narediš načrt dela z družino, da stvari spelješ na sodišču in potem so naloge, ki ostajajo, da ti delaš z družino naprej. Nas ni razbremenilo, nam so še dodatne naloge pripeljale zraven in tu bi rabili zaposlene dodatno, da bi lahko stvari v redu peljali. (A165)*). Poleg tega se navodila s strani ministrstva ves čas spreminjajo, kar jim povzroča še dodatne težave (*Pa tudi navodila, ki jih dobimo iz ministrstva so ena in potem čez 14 dni pa druga, o isti zadevi. Mogoče to, da se ne preštudira vse že prej. (E66)*). Socialne delavke poročajo tudi o prevelikem obsegu birokratskih in administrativnih zadev, kar večini povzroča dodaten stres (*Že nasploh mislim, da je administrativnih stvari preveč. In v bistvu to me zelo spravlja v stres. (C34)*). Zaradi slednjega in hkrati zaradi kadrovske podhranjenosti pa imajo tudi manj časa za delo z uporabniki (*Ne moreš toliko delati s stranko, biti na terenu, glede na vso to administracijo, ki jo imamo in pa primanjkljaj kadra. (F63)*).

Poleg zgoraj navedenih razlogov socialne delavke opisujejo, da so na ravni države in sistema socialnega varstva še različne druge težave in pomanjkljivosti (*Ne samo tisto delo, ampak, ker*

tudi v sistemu države nimaš urejenih stvari ... (C20)), zaradi česar imajo občutek nemoči (*Največ stresa mi povzroča tam, kjer dejansko jaz vem, da sem naredila vse, ampak so ostale situacije take, da stvari ne gre urediti. (B8)*). Slednji se pogosto pojavlja pri iskanju rešitev za ljudi, ki potrebujejo storitve dolgotrajne oskrbe (*... ko bi recimo moral nekoga nekam nameščati, pa ga nimaš kam dat. Pa se potem s takimi stvarmi ukvarjaš. (C21)*). Socialne delavke so kot sistemske ovire omenile še dodajanje nalog centrom za socialno delo (*In tudi center mora sprejemati ... vedno nove naloge dobiva. (A29)*), obdobja povečane količine dela, pravniško delo, sodelovanje s sodiščem (*Mi pa smo sedaj dejansko neka podaljšana roka sodišča in se moremo zelo striktno držati rokov sodišč, sodišča od nas tudi zelo veliko zahtevajo. Mislijo, da lahko mi kar gremo jutri na teren, kljub vsemu, da imaš neko svojo organizacijo dela. (E4)*) in direktno izvajanje skrbništva, kar jih še dodatno obremeni (*Center mora tudi sprejemati določena opravila, ki pravzaprav niso osnovna naloga centra, npr. direktno izvajanje skrbništva. Dosti primerov imamo, ko skrbništvo izvajamo nad odraslimi osebami in je problem, da skrbnikov ne najdeš, ni jih. To so naloge, ko bi lahko razbremenile center, ampak se ne in nas že to okupira. (A39)*). Socialnim delavkam težavo predstavljajo tudi različne spremembe. Pri tem je predvsem težava to, da se jih o spremembah ne obvesti pravi čas in tako na njih tudi niso dovolj pripravljene. Dodale so, da preden same dobijo potrebna navodila z ministrstva, se pogosto o določenih spremembah že govori v javnosti (*Tudi spremembe zakonov, stranke že pridejo... sprašujejo, mi pa še navodil nimamo. (C156)*). Omenile pa so tudi premajhno zavedanje pomembnosti stroke socialnega dela s strani države (*Se mi zdi, da se včasih država žal premalo zaveda pomembnosti našega ministrstva. Kako področje pokriva, da nima tiste veljave, da je potrebno tudi tu stvari narediti. Sej zdravstvo je pomembno, sodstvo je pomembno, ampak tudi sociala je. Sociala nosi včasih tako težko breme in se mi včasih zdi, da se premalo zavedajo pomembnosti tega ... (A155)*). Omenila sem že, da javnost ne pozna stroke socialnega dela. Ena od socialnih delavk pa je dejala, da so se zgodile že tudi situacije, v katerih njihovega dela niso poznali niti tisti, ki z njimi sodelujejo v procesih podpore in pomoči – npr. tožilka (*Mi je v enem primeru celo tožilka rekla, zakaj bi moral otrok pristat ... sploh ni vedla, da je to tako. Zato pa nas mogoče kdaj tudi ne razumejo. Mi imamo široko znanje, moramo poznati ful področij, sodišče pozna svoje, mogoče ne poznajo vsega, s čim se mi srečujemo. (C161)*).

Ena od socialnih delavk je kot razlog za stres omenila še neuspešnost pri sklepanju dogovorov z uporabnikom ali drugimi, ki sodelujejo v procesih podpore in pomoči (*Največ stresa ... če*

nekoga za nekaj urejaš, pa nimaš na drugi strani sogovornika, da bi stvari lahko uredil. (B64)).

Analiza rezultatov je pokazala, da se nekateri razlogi za stres in izgorelost socialnih delavk povezujejo tudi z njihovimi osebnimi lastnostmi. To so visoka pričakovanja do sebe (*Pa tudi, jaz sem kar zahtevna do sebe. (C49)*), delo čez svoje zmogljivosti, postavljanje uporabnika in drugih pred sebe (*Sama sebi sem še najmanj kritična in se včasih lahko pripeljem do tega, da si že na robu tistega stresa, ko se sam že skoraj izčrpaš. Ker sem že človek tak, skoz sem bla taka, da sem sebe dala na stranski tir, kot da sem vsemogoca in da bom vedno zmogla stres. (A96)*), zmožnosti vsake posamezne socialne delavke in starost (*Pa tudi se pozna, ko si starejši, da za te stvari ... več časa rabiš. Pa tudi za to zapisovanje in tehnične stvari. (C50)*). Dve socialni delavki sta omenili tudi pomanjkanje časa zase (*... potem kar nikoli ni časa, da bi pa lahko še malo odklopila. (C130)*) zaradi prevelike količine dela (*Je pa res, da včasih ob vsem tem delu, tej zagnanosti pozabiš na sebe in si lahko hitro pod stresom. (A111)*) in pomembnosti službe (*To je tudi to, ko ti je delo pomembno in ga daš na prvo mesto. In hočeš biti tam ne glede na to, ali imaš kake svoje težave. (C41)*). Ravno zaradi slednjega pa socialna delavka prepozno poskrbi za svoje psihofizično počutje, kar pripelje do večjih posledic stresa (*Tako da potem, ko res ne gre več, me dobesedno položi. Saj vem, da to ni okej, da bi morala prej odklopiti. (C43)*). Z doživljanjem stresa se lahko povezujejo tudi različne osebne težave posameznika (*Jaz sem razvezana. Tako da je to na osebnem področju vplivalo tudi na stvari v službi, to prepletanje, skrb za starše itd. (C83)*), ena od intervjuvanih pa je izpostavila, da ima težave z uporabo sodobne tehnologije, kar ji delo še dodatno otežuje (*Je res minus pri meni, da ne obvladam teh tehničnih stvari. (C33)*).

VAROVALNI DEJAVNIKI SOCIALNE DELAVKE PRI SOOČANJU S STRESNIMI SITUACIJAMI

Socialne delavke se s stresnimi situacijami spoprijemajo na različne načine. Omenile so veliko dejavnosti, ki jih rade počnejo v svojem prostem času z namenom sprostitve. Več kot polovica intervjuvanih je dejala, da gredo rade v naravo in na sprehod (*Potem narava, da greš v naravo, da hodiš, da si vzameš popoldne tisti čas, da misli preusmeriš drugam. (E41)*) ali preberejo kakšno dobro knjigo (*Pa recimo branje kakšnih pozitivnih knjig. (E42)*). Nekaterim socialnim delavkam sprostitve predstavlja tudi ukvarjanje s hišnimi ljubljenci, delo na vrtu in okoli hiše, kuhanje ter peka (*Sem ugotovila, da ko kaj kuham ali kaj pečem, da mi je ful*

fajn. Pač odklopim. Mene tudi to veseli. (C109)). Socialne delavke so omenile še telovadbo (npr. pilates, ples, joga), udeležbo na različnih kulturnih prireditvah (npr. gledališče, opera), delavnicah, meditacijah ipd. Dvema socialnima delavkama je pomemben čas, ki ga preživita z družino (Sem čez cel dan aktivna, vključena v svojo družino, kuham, sprehodi, kolesarjenje, smučanje, plavanje, vse te aktivnosti. (D43)). Nekaterim pa je pomembno, da si preprosto vzamejo čas za počitek in zase (Da si dovoliš včasih lenarit. Pa mogoče sploh ni lenarjenje, mogoče je zdravljenje. (C112)).

Odgovori socialnih delavk kažejo na to, da jim njihova organizacija ponuja različne možnosti, ki lahko pripomorejo k zmanjšanju stresnih situacij. Večina socialnih delavk je izpostavila redno intervizijo, kot zelo pomembno pri soočanju s stresnimi situacijami (*Potem tudi intervizijske skupine, ko se strokovne delavke po istih področjih, na katerih delajo, povezujejo med sabo. (A92)).* Poleg intervizij imajo organizirano tudi supervizijo, za katero si želijo, da bi je bilo še več. Ob tem pa polovica socialnih delavk opozarja, da je koristnost supervizije v veliki meri odvisna tudi od supervizorja (*Je pa tudi odvisno, kdo je supervizor, z vsemi se tudi ne ujamemo vedno. (E56)).* Večina jih je povedala, da so imele že tudi različna izobraževanja (*... različna izobraževanja, tudi tukaj na sedežu. (B55)),* večinoma pri uvajanju kakšnih sprememb npr. pri uvedbi Družinskega zakonika. Pri tem pa ena socialna delavka opozarja, da vsa izobraževanja niso vedno v podporo (*Ja, bi koristila, če bi bila stroka enotna. Da pa včasih prideš iz kakega izobraževanja bolj zmeden ... Niso bila vsa izobraževanja dobra. Zdaj, če so dobra, pa da res ti dobiš neke informacije v redu, če pa ne, te pa lahko v še večji stres spravijo. (E52)).* Socialne delavke so izpostavile, da so na centru imele organizirana izobraževanja tudi na temo izgorelosti (*Vem, da smo imeli tudi nekaj na temo izgorelosti. Da pogledaš za sebe in ni bilo vedno vezano na delo, na službene zadeve. Da vidim, na kak način si pomagaš in na kak način bi si še lahko. (C101)),* pri čemer bi si želele še več izobraževanj na to temo. Večina intervjuvanih socialnih delavk je izrazila še potrebo po dodatnih organiziranih izobraževanjih z različnih področij dela (*Jaz mislim, da vsak, ki dela z ljudmi, potrebuje takšna izobraževanja, ker težave so vedno bolj specifične, drugačne, še posebej pri mladostnikih. Se mi zdi, da je pomembno izobraževanje oz. da se izpopolnjuješ. (D61))* ali pri uvajanju sprememb npr. pri zakonodaji (*Mogoče pred samim sprejemom zakona, da bi imeli več izobraževanj ... (D67)).* Pri tem pa nekatere dodajajo, da so izobraževanja še posebej koristna za mlajše zaposlene (*Ljudje se menjujejo, dosti imamo mladega kadra, ki mora tudi določene izkušnje pridobiti, jih sicer dobi preko dela, ampak bi rabo še krepitev specifičnega znanja sploh na tem področju, kot so ukrepi za zaščito otrok, delo z uporabniki itd. Bi*

potrebovali še več tega. (A18)). Analiza rezultatov pa je pokazala, da so pri organizaciji izobraževanj težava finančne omejitve ali pa preobremenjenost z delom, kar je tudi razlog, da se socialne delavke izobraževanj ne udeležijo (... pa so tudi omejitve ali lahko gremo, predvsem finančne. Pa tudi, ko si preveč zasipan z delom, ta izobraževanja spregledaš oz. se ne odločiš za tako izobraževanje. (D58)). Socialne delavke so omenile tudi pomen udeležbe na različnih seminarjih, za katere bi si tudi želele, da bi jih bilo več (Tudi seminarji, da ti ojačaš sebe pri delu z določenim znanjem hkrati pa tudi z eno izmenjavo izkušenj. (A131)). Izpostavila se je potreba po seminarjih na temo soočanja z nasilno komunikacijo uporabnikov (Potem tudi na nek način delo s težavnimi strankami smo imeli en seminar, pa še je vedno znova potrebno. Ker ljudje, ko kličejo k nam in so v stiski, so včasih zelo arogantni, zelo nasilno komunikacijo imajo. Sploh, ko je nekaj objavljeno v medijih, imamo drugi dan rafal. (A133)). Prav tako pa je ena od socialnih delavk izpostavila, da je kakovost seminarjev zelo pomembna, saj v nasprotnem primeru niso koristni (Je problem včasih pri seminarjih, da vsi niso kvalitetni. Da je dosti odvisno od predavatelja, ali bo ostal na teoretičnem delu, ali bo znal s prakso povezati. (A132)). Socialne delavke so naštele še različne druge načine, ki jim pomagajo pri spoprijemanju s stresnimi situacijami, npr. timski sestanki (Pa tudi ti timski sestanki, ki jih imamo. To je tudi razbremenjujoče, ko dejansko v timu pogledaš, pregledaš, vidiš različne vidike. In tudi to, da nisi sam. (C97)), srečevanje interventne službe (Ko delam v interventni službi, je recimo nasilje. In tu imamo srečanja ... imamo tudi možnosti, da karkoli vprašaš koordinatorko, s puncami se lahko kaj zмениš. (C114)), preventivne delavnice (Malo se tudi poslužujemo tega z zdravstvenim domom, ko majo preventivne programe, kako obvladovati stres, tehnike sproščanja. Tako da poskušamo v okviru zdravja na delovnem mestu tudi take stvari speljat. (A106)). Polovica socialnih delavk je omenila tudi delavnico na temo čuječnosti, organizirano v organizaciji z namenom lažjega soočanja s stresnimi situacijami. Ena od intervjuvanih je povedala še, da so se s sodelavkami dogovorile za skupno jutranjo telovadbo (Včasih smo bili še bolj pridni, pa smo telovadili kakšnih par minut zjutraj. To smo se same zmenile. Tiste vaje za vrat, malo za razbremenitev. (C94)). Ena socialna delavka meni, da ji podpora, ki jo nudi organizacija, koristi, dve pa menita, da je trenutno ni dovolj, zato bi je bilo potrebne še več (Pa da bi služba mi v tisti situaciji namenila kak pogovor ali karkoli takega, s kakim strokovnjakom, ki ni znotraj našega centra, to nimamo. Kar pa bi jaz mogoče videla, da pa bi bilo dobro. Da v tisti neki situaciji, če si res v taki stiski, zaradi primerov, zaradi službe, da bi imel možnost iti nekomu izven našega kolektiva. (E38)). Ena socialna delavka je omenila tudi pomen strokovnih ekskurzij (Potem kake strokovne ekskurzije, da greš kako področje kam drugam pogledat. (A130)) in željo po

izvedbi team buildinga (*Team building imamo željo izpeljati. To upam, da nam bo ratalo. Zdaj, ko smo povezani, nas je več zaposlenih in je to malo težje izvedljivo. Ampak tu še čutimo, da bi bilo potrebno. (A129)*), a je pri slednjem problem finančna omejitev (*Ja, to so stvari, ki so plačljive in je stvar delodajalca, če to omogoči svojim zaposlenim ali ne. (D65)*). Ena socialna delavka pa je dejala, da ne čuti potrebe po dodatni organizirani podpori. Dve od socialnih delavk sta omenili, da se vodstvo trudi poskrbeti za njihovo psihično zdravje (*No, to bi tudi mogla reči, da se vodja ful potrudi za take stvari. Itak zazna, ko smo preobremenjeni kaka obdobja. Da je pripeljala te ljudi, da smo skupaj naredili. (C93)*), a jim včasih to ne uspe najbolje. Ena socialna delavka pa je izpostavila, da je v njej najtežjem času pogrešala večjo podporo vodje (*Tudi mogoče podpore, no, znotraj sodelavk ja, ampak s strani vodje pa ni bilo take. Potem je pa to še težje. (E28)*).

Da socialne delavke lažje premagajo stresne obremenitve, ki nastanejo pri delu, jim pomaga tudi sam način dela. Povedale so, da jim je lažje delati v paru (*Tudi vmes, ko je fejest stresno, da sodelavko kako zraven povabiš, da delamo v paru, da nam je lažje izpeljati stvari. S tem si tudi zmanjšaš tisto količino stresa. (A91)*) ali v timu (*Zelo pomembno tukaj je timsko delo. (B19)*). Ena vidi prednost malega centra ravno v tem, da lahko več sodelujejo pri svojem delu, kar jim delo tudi olajša (*Ker na koncu koncev smo mali center in velikokrat je pol centra v eni zadevi. (C98)*). Kot pomoč socialnim delavkam pri delu so izpostavile tudi delo v multidisciplinarnem timu (*Ali pa so multidisciplinarni timi, ko povežeš potem še druge institucije in vsak pogleda, kaj mora narediti še za tistega uporabnika. Kaj je še možno, kaj so še rešitve. (A49)*).

Socialne delavke delajo na več različnih področjih, kar je lahko tudi stresno, zato je ena izpostavila potrebo po preoblikovanju dela na centru (*Definitivno jaz na mojem delovnem mestu bi potrebovala... Meni osebno bi bilo lažje, da bi se posvetila Družinskem zakoniku, zakonu o nepravnem postopku, tem zadevam ... skrbništvo in ukrepi. Oprostitve pa zamenjala z nekom ali pa recimo delala v celoti na pravicah iz javnih sredstev, da ne bi bilo tega skakanja in spremljanja vsakotedenskih novosti in tam in tu. (E54)*), po drugi strani pa je ena socialna delavka ravno poznavanje dela na različnih področjih prepoznala kot podporno (*Saj si pomagamo med sabo. Kar se mi zdi pa dobro to, da tudi drugi poznavaajo področje, če npr. gre nekdo v bolniško, da maš človeka, ki lahko njega nadomesti, da gre delo naprej, da niso tu prikrajšani uporabniki. (A34)*). Ena socialna delavka pa je kot razbremenitev omenila občasno zamenjavo področja (*Včasih mi pomaga tudi, da se razbremenim, ko katere ni in grem njeno delo delati. Zdaj sploh v tem tednu grem v glavno pisarno, knjižit, telefone*

prevzemati, ampak mi je fajn. Ker je spet nekaj drugega in mi paše včasih tisto menjavanje področjih, sploh če so taka področja, ki niso zahtevnejša. Če bi bila taka področja, ki bi bila še zahtevnejša, to gluh ne bi bila razbremenitev. (A108)).

Vse socialne delavke so kot najbolj pomembno podporo pri soočanju s stresnimi situacijami na delu poudarile podporo in pomoč kolektiva (*Mislím, da imamo srečo tukaj, da smo tak kolektiv kot smo, da prisluhnemo druga drugi, da priskočimo druga drugi na pomoč, ko same enostavno več ne zmoremo. (B18)*), ki je še posebej pomemben za lažje soočanje z negativnim mnenjem javnosti (*Ampak meni osebno ogromno pomeni, da lahko o teh stvareh spregovorim tukaj, na centru. Da se pogovorimo, izmenjamo mnenja. (B28)*). Zaposlene si med seboj ne pomagajo le pri delu, ampak so si v oporo tudi pri osebnih težavah (*... in ravno tu so dobri ti naši prijateljski odnosi. Ko so doma stiske, da se lahko spregovori med nami, da se nudi opora tudi pri izgubi kakega starša. Tudi zjutraj, ko se skupaj usedemo, pa dejansko si nudimo oporo. In tu smo si v veliko oporo, tudi ko so doma skrbi, iščeš poti. Je lahko to kar velik plus. Če je odprt odnos, pomeni tudi, da tista oseba upa povedati, da imaš težave. Tudi če si strokovni delavec, ne pomeni, da doma nimaš težav. (A118)*). Tudi druženje izven delovnega časa še dodatno krepi njihove medsebojne odnose (*Mi imamo občasno tudi taka druženja, da imamo kak piknik, ko katera kaj praznuje, praznujemo skupaj, si vzamemo čas izven dela. Imamo zaključke. Imamo tudi namen, da nam uspe narediti planinski pohod. To si želimo, upam, da nam bo uspelo. Imamo tudi zaključne izlete in gremo kam skupaj. Tako da se s tem razbremenimo in tudi črto potegnemo, malo razmejimo tisto, kar je služba, je služba, kar je družba, je pa družba. To je fajn za dušo pa tudi konec koncev, da se odnosi zgradijo naprej, da se ohranjajo ti odnosi kljub vsemu. (A128)*). Socialne delavke se ob stiskah in težavah obračajo še na vodjo enote, direktorja (*Pa tudi s šefom, ko so težave, da vem, da se lahko na šefa obrnem. Pa se posvetujeva, kaj še lahko narediti in da nisi čisto sam. (A104)*) in na strokovne sodelavce iz druge enote (*Takrat so mi bili v veliko podporo gluh kolegi, ki so na istih področjih, ampak drugje na centrih. Da smo se posvetovali, da razumejo situacijo, te na realna tla postavijo. (A124)*). Vodja enote pa se tudi sama trudi, da bi svoje sodelavke čim bolj razbremenila tako, da sama pomaga pri delu (*Tudi, če je veliko dela, nekako prevzemam, tudi pomagam tisto področje pokrijem, zato da je lahko nekdo fraj in se odpočije. (A95)*) in omogoča dopust, ko je to potrebno (*Omogočam tudi, ko vidim, da so že iztrošeni, da gredo na dopust, ko je le možno, da nekako ne omejujem, ko se začuti, da rabi fraj. (A94)*). Sama sebi pa včasih olajša delo tako, da si skrajša delovni dan (*Pa na nek način si poskušam kdaj vmes kaj skrajšati, kake delovne dneve, zato da se malo spočijem, da malo kak dan dobim energije.*

(A192)). Pri tem pa še dodaja, da so njihovi dobri odnosi in odprta komunikacija prednost, saj se o doživljanju stresa tako prej spregovori (*Tako da, kar se tega tiče, je ful dobro, ko so strokovne delavke toliko odprte, da rečejo, glej, jaz tu več ne zmorem, preveč mi je, a me lahko razbremeš, a je kaka pot, jaz v takem obsegu več ne zmorem.* (A114)). Poleg podpore s strani sodelavk so socialne delavke omenile še podporo osebne socialne mreže (*To je itak ful pomembno. Ta občutek, da nisi sam in da veš, kdo je v tisti tvoji socialni mreži.* (C82)) – razumevanje družine (*Meni osebno zelo pomaga razumevanje domačih, podpora, kar se tiče skrbi otrok. Da vsaj takrat, kadar je neka nujna zadeva na centru, da domači prevzamejo skrb za domače skrbi.* (B20)) in podporo prijateljev. Nekatere pa so tudi dodale, da z družino o službenih zadevah ne govorijo (*O delu ne govorim doma, ker tu mora biti meja. Čeprav tudi mož lahko čuti tisto napetost, ko pridem domov, ko so kaki težki primeri. Ampak o teh situacijah se ne govori doma.* (A119)).

Kot podpora pa lahko služi tudi zadovoljstvo pri delu, ki ga socialne delavke občutijo v različnih primerih. Nekaterim predstavlja zadovoljstvo že samo delo z ljudmi oz. uporabniki (*Zadovoljstvo pri delu mi predstavlja delo z uporabniki, da nisem samo v tisti papirologiji.* (A107)). Večina socialnih delavk je dejala, da jim zadovoljstvo pri delu predstavlja to, da vidijo, da so uporabnikom pomagale (*Sigurno je to tisto, kar meni osebno da še neko energijo za naprej...* (B48)) in s tem tudi lažje premagujejo svoj stres. V povezavi dela z uporabnikom jim zadovoljstvo predstavlja še njihova hvaležnost (*... da ti prinesejo rožico v službo, ko so jo utrgali. En gospod mi je enkrat prinesel 2 jabolki v hvaležnost.* (E46)), zadovoljstvo, napredek (*Ne samo, da te stranka pohvali, ampak vidiš nek napredek pri njemu. Meni je to v zadovoljstvo. Ko vidim, da so neke stvari boljše, kot pa so bile. To je za mene zadovoljstvo.* (D51)), pozitivna povratna informacija (*Ko dobiš povratno informacijo, da si neko stvar naredil.* (D50)) in vračanje uporabnikov nazaj na center (*Ali pa da ti pridejo kaj povedat, ali pa kar se tiče družin in otrok, ki sem jih obravnavala v preteklosti, da se počutijo toliko varne recimo, da če pridejo starši urejati otroške dodatke, da pridejo tudi otroci na vrata in te pridejo pozdravit.* (E47)). Ena od intervjuvanih je dodala, da ji zadovoljstvo predstavlja njeno uspešno delo (*Jaz mislim, da če se zavedam, da sem nekaj dobro naredila in da neuspeh strank, ne vzamem kot, da je to moj neuspeh.* (D45)). Eni socialni delavki pa zadovoljstvo predstavlja nasploh njeno delo – socialno delo (*Ker to je, kadar se ne skuriš, je to dajanje in sprejemanje. Nikoli ne samo daješ, ampak vedno tudi dobiš. Je kroženje, skupaj ustvarjamo. Te izkušnje so tudi za mene dragocene. Ni naključje s kakimi težavami ljudje prihajajo. Vedno lahko tudi z osebno zgodbo jim pomagaš.* (C81)). Ena socialna delavka je omenila še področje

starševskega varstva, saj meni, da je to najlepše delo na centru in ji da dodaten zagon (*Potem zelo mi je kot en ventil starševsko varstvo, ko delam. Ker tu bom rekla, da je tisti najlepší del dela na centru, ko se veseliš z bodočimi starši, ko pričakujejo otroka. Ko pridejo v večini s tisto srečo v očeh, ker bojo dobili otroka, ko se veselijo tega dogodka, ko potem tudi pridejo, povejo, pokličejo in rečejo, dobil sem sina, vse je v redu, hvala bogu. Zanimivo je, kak odnos se ustvari, ko starši podelijo tisto veselje s tabo. In se mi zdi, da je to res tako področje, ko ti da potem energije. Tako da to se mi zdi res ena taka razbremenitev, ko prav paše. (A109)). Poleg teh razlogov za zadovoljstvo pri delu pa je bil omenjen tudi sam kolektiv (*Kolektiv, ko se tudi hecamo, da smo kot družina, službena družina. Ko veš, da bilo kdaj, če bi karkoli bilo, tudi če se ne tiče službe, čutiš podporo pri sodelavkah in to mi potem pomaga. Že ta občutek, da rad greš v službo. (C78)).**

Omenila sem že, da mnenje javnosti predstavlja velik razlog za stres in izgorelost, v primeru, ko je mnenje javnosti pozitivno, pa lahko služi kot podpora pri delu (*Se pa najdejo tudi svetle izjeme, ko se ti dejansko zahvalijo. Pa vidiš, da si res pomagal nekomu v določeni situaciji. Meni osebno pomeni to nek zagon za naprej. Da so tudi take svetle izjeme, ko vidijo, da si storil nekaj, da jim bo boljše. (B30)).*

Birokratski in administrativni postopki včasih služijo tudi kot zaščita strokovnih delavcev, saj služijo kot dokaz o njihovem strokovnem delu (*Ampak ni problem, če maš ti stvari v redu vodene, lahko dokažeš stvari, da si naredil vse, kar je v maksimumi. (A47)).* Poleg tega pa s tem ščitijo še pravice uporabnikov.

Analiza rezultatov je pokazala različne strategije spoprijemanja z delovnim stresom, ki se dotikajo posameznika in njegovih lastnosti. Kot predvsem pomembno sta dve socialni delavki izpostavili razmejevanje družinskega in poklicnega življenja (*Pomembno je tudi, da ko zaklenem vrata, da vem, da sem neke stvari naredila in jaz osebno sem se naučila, da doma ne razmišljam o službi. Oz. če se mi to zgodi, da znam preusmeriti misli. (D38)).* Slednja strategija je tudi bistvena za socialno delavko, ki pri svojem delu doživlja zelo malo stresa, prav tako pa se še nikoli ni počutila izgorelo (*Mislim, da ja. Da je to razmejevanje potrebno, če ne, lahko res pregoriš. Da si ti nosiš še domov zadeve, si obremenjen skoz samo s službo in s temi problemi. Moraš znati razmejiti. (F22)).* Poleg tega je treba razmejevati tudi svojo in uporabnikovo izkušnjo, hkrati pa tudi to, da neuspeh uporabnika ni tudi neuspeh socialne delavke (*V tem času tudi spoznaš sebe, tudi mogoče, kaj so tiste stvari, ko delaš v svetovanju, da je nekaj tvojega. Da znaš tiste stvari pogledat, recimo, da imaš tudi ti neke stvari, težave,*

izkušnjo, si nekaj doživel ... in da znaš ločiti, kaj je tvoje in kaj uporabnikovo ... in da neuspeh strank ne vzamem, kot da je to moj neuspeh. (D37)). Socialna delavka mora imeti tudi v mislih, da rezultati procesov pomoči niso odvisni le od nje (... in da dejansko se zavedaš, da ni vse odvisno od tebe kot strokovnega delavca, če ni uporabnik pripravljen stvari spreminjati. Ko prideš do te točke, je potem lažje s stresom se soočiti pa lažje tako delati. (A204)). K lažjemu delu pripomorejo tudi izkušnje (Jaz sem že toliko let tukaj in sem že navajena vsega, raznih sprememb zakonov, dela itn. Ne obremenjujem se toliko s tem. Spremembe so mi bolj prinašale izziv kot pa stres. Vedno smo se spopadli s tem, ajde, gremo dalje. (F75)), zadovoljstvo z majhnimi napredki (Predvsem moraš tudi ceniti tiste male korake, moramo se zavedati, ko družina en mali korak naredi, pa za nekoga nič ni vredno, je za njega veliko, in da je bilo v to vložene veliko energije. Pa tudi, če se bo mogoče kdaj kaj pkeglalo, včasih se tudi družine po letih vrnejo in rečejo, da kljub vsemu pa smo nekaj spremenili. Samo včasih je treba videt tisto, kaj spremeniš. Videt mora strokovni delavec in družine morajo priti do tistega spoznanja ... (A206)), postavljanje prioritet pri delu (Mislim, da mora vsak, ko dela, sam pri sebi vedet, kdaj je dovolj in si narediti prioritete, kaj je bolj pomembno. Če tega ne narediš, si manj produktiven in lahko tudi izgoriš. (D27)) in sprejemanje svojih napak pri delu (Tu se moramo zavedati, da smo strokovni delavci tudi ljudje in tudi nam se lahko zgodi kaka taka poteza, ko mogoče pol vidiš čez čas, da bi lahko bila drugačna. Ampak v tistem trenutku je bila taka odločitev, ker nisi videl druge možnosti. Učimo se ven iz situacij, nismo vsevedi, stroka nam nikoli ne bo dala tistega znanja, da bi lahko vse super naredili. Pa na koncu maš sogovornike in situacije, ko so si različne. Ko to razumeš, ti je lažje delati. Nisi tam s čarobno palčko, si pa oseba, ko veš, da lahko ljudje nate računajo, ko iščeš možnosti skupaj z njimi. (A207)). Pomembno je še, da se zaupa v lastno strokovnost dela (Pri sebi moraš razčistiti te stvari, a si naredil vse, kar bi lahko naredil, a bi lahko še kaj več ... in boš lahko tudi lažje delal tako, to ti pomaga. (A202)), kar pripomore tudi k lažjemu soočenju z negativnim mnenjem javnosti (Vem, da delam dobro in strokovno. Vem, da vsi uporabniki ne bodo zadovoljni. Vem pa, da so tudi taki uporabniki, ki so zadovoljni, ko so tudi pozitivne zgodbe, ko se tudi kdaj čez čas pokaže, da je bila neka odločitev prava in takrat veš, da si delal dobro in to ti je neko zadoščenje. (E55)). Ob tem so nekatere socialne delavke poudarile, da se morajo zavedati, da javnost dela centra ne pozna, zato morajo po njihovem mnenju vsaka zase poskrbeti, da se jih mnenje javnosti ne bo dotaknilo (Moramo pa biti mi toliko fleksibilni in usposobljeni, da to nekako razmejimo, da se nas ne dotakne toliko. Ker vemo, da javnost ne pozna našega dela, mi pa delamo z ljudmi, ki so občutljive teme, osebne stiske in moraš biti previden. (F30)). Spoprijemanje s stresnimi

situacijami in dojemanje teh pa je odvisno tudi od osebnostnih lastnosti (*Mogoče sem jaz osebnost taka, da sem se znala vsakokrat ustavit. (F19)*). Izpostavile so, da se je treba naučiti pravilno in pravočasno poskrbeti zase (*Zdaj se učim tega, da ko zaznam, da sem že na robu, da moram izklopiti. Ker če ne, me potem usuje in potem je še slabše. Potem pa imam čas in vse počaka, ko me dejansko toliko položi, da dejansko več ne gre. (C131)*), poslušati sebe in ugotoviti, kaj ti v določenem trenutku koristi (*... ful bolj dam temu poudarek ... kako čutim jaz, da je za mene okej. (C73)*).

DOŽIVLJANJE STRESA IN IZGORELOSTI SOCIALNIH DELAVK V POVEZAVI Z REORGANIZACIJO DELA NA CSD

Nekatere socialne delavke so izpostavile, da so se v povezavi z reorganizacijo zgodile zunanje organizacijske spremembe, npr. združenje manjših enot v regijske centre (*Jaz misim, da smo zdaj, ko se je zgodila reorganizacija, imeli organizacijske spremembe vse zunanje. Da so ustanovili regijske centre in nas združili v enote, da je namesto 62 centrov, jih 16. (A145)*), da je direktorica postala vodja enote in da so dobili skupnega direktorja. Ena od intervjuvanih je poudarila, da potrebujejo vsebinske spremembe, še posebej na področju svetovalnih storitev (*Pa tudi reorganizirati delo samo, not znotraj. Mi rabimo tudi vsebinske spremembe. Tistih pa še ni, ampak tiste so glih bistvene, ko bi jih morali spremeniti. Tu pa smo na nek način na eni meji obtičali. Jaz ne rečem ... reorganizacija je potrebna. Tako kot smo prej imeli, tak ni bilo normalno. Ampak zdaj pa tut še nismo naredili tistih korakov, ki bi jih morali narediti. Tako, da še manjkajo. (A154)*). Nekatere so povedale, da ob reorganizaciji pri svojem delu niti niso občutile sprememb (*Drugih sprememb zame kot strokovno delavko, ki delam na tem področju, reorganizacija ni nič kaj drugega prinesla. (E84)*), ena od intervjuvanih pa je dejala, da si sprememb niti ni znala predstavljati. Kljub temu da je polovica socialnih delavk izpostavila, da je na centru manj dela z uporabniki (o tem več pri negativnih spremembah), pa ena od intervjuvanih meni, da je na centru še vedno enako število uporabnikov in enako dela z njimi (*Na centru pa je isto uporabnikov, kot pa je jih je bilo prej. (E87)*).

Polovica intervjuvanih je izpostavila, da so imele drugačna pričakovanja glede reorganizacije dela na centru za socialno delo (*Ni pa to to, kar smo pričakovali, da bo oz. naj bi bilo, smo imeli večja pričakovanja. (F79)*), sploh kar se tiče razbremenitve socialnih delavk (*Ja, pričakovanja so bila velika, tako kot se je govorilo, da se bo v bistvu razbremenilo strokovne delavce s tem. Pri recimo vlogah iz javnih sredstev pa avtomatizacija, da bo več delavcev*

lahko delalo na področju svetovanja itn. (B73)). Kljub določenim obljubam pa je ostalo število zaposlenih na centru enako kot pred reorganizacijo (... *toliko kot nas je prej delalo na svetovanju, toliko nas še zdaj.* (B79)). Ena socialna delavka je izpostavila tudi drugačna pričakovanja glede podpore na centru, namenjene zaposlenim strokovnim delavcem (*Vsi smo pričakovali, da bo z reorganizacijo centrov malo drugače. Da bomo imeli pravno službo, da bomo imeli psihologa in da imaš ti možnost, ko imaš stranke, ki so težke oz. jim težko pomagaš ali svetuješ, da imaš tu neko psihološko pomoč oz. pomoč psihologa. Da imaš pravnika na razpolago.* (F59)). Polovica socialnih delavk tudi omenja, da se določene stvari, ki so bile zastavljene, sploh niso uresničile (*Pričakovanje je bilo, tako kot je bilo zastavljeno. Ampak se je zelo hitro začelo kazati, da nič od tega, kar so zastavili, oz. zelo malo, se je uresničilo.* (B76)), npr. da bi bilo manj dela (*So pač neke stvari, kar se je govorilo, se v bistvu neke stvari potem tudi niso izvedle. In tako kot so predstavljali, da bo z reorganizacijo manj dela ... vsega tega ni ...* (D86)), da bi se socialne delavke razbremenilo zaradi uvedbe informativnega izračuna (*Potem informativni izračun, je bilo rečeno, da nas bo razbremenil, ampak zadeva ni tako enostavna. To je sistemsko tak zahtevno, da ni možno tak razbremenit, kot se je zastavilo.* (A148)) in da bi bilo več dela na terenu (*Dejansko ta steber, na katerem je tudi reorganizacija temeljila, ni šel v taki meri, kot bi moral iti. Da bi nam res omogočalo tako, kot je geslo na terenu bližje ljudem, da bi več na stroko dali.* (A149)). Ena od socialnih delavk meni, da se njihov položaj po reorganizaciji ni izboljšal oz. naj bi bilo pred reorganizacijo celo bolje (*Jaz ne vidim, da bi sama reorganizacija kakorkoli izboljšala naš položaj.* (B70)).

Reorganizacija in z njo povezane spremembe so pri socialnih delavkah povzročile mešane občutke. Polovica socialnih delavk je menila, da so se na reorganizacijo in vse spremembe po tem času že nekako prilagodile (*Zdaj je že malo utečeno vse.* (F78)). Ena od intervjuvanih je dejala, da se z reorganizacijo niti ni ukvarjala, predvsem iz razloga, ker se je o reorganizaciji govorilo že vrsto let, a do tega ni prišlo (*Jaz se s tem nisem preveč ukvarjala. Čisto zaradi tega, ker sem jaz že tako dolgo tu, da se je o reorganizaciji govorilo že parkrat. Pa potem nikoli nič ni bilo. Samo so nekaj govorili, potem pa ni prišlo do ničesar.* (C137)). Pri eni od socialnih delavk je reorganizacija oz. natančneje – neuresničenje predvidenih sprememb – povzročila občutek razočaranja, pri drugi pa občutek jeze (*Pa te to razjezi, pa se malo jeziš, ampak nič si ne moreš pomagati.* (F80)).

Doživljanje stresa v povezavi z reorganizacijo je pri posameznih socialnih delavkah zelo različno. Ena socialna delavka občuti več stresa, druga je občutila nekaj stresa na začetku, pri

uvedbi reorganizacije (*Na začetku mi je povzročilo več stresa, ko smo se mogli spoprijet s Krpanom, novim sistemom, z nekimi novimi stvarmi. (D76)*), dve pa sta dejali, da jima reorganizacija ni povzročila dodatnega stresa (*Ne, reorganizacija na moj stres ni vplivala. Nekaj bistveno ne. (E85)*). Dve od intervjuvanih socialnih delavk pa sta omenili, da jima je dodaten stres prinesel nov sistem – Krpan (*... mogoče Krpan ... ta mi je pa skoraj živce uničil. (C143)*). Ena od socialnih delavk je omenila tudi težave pri delu zaradi nedelovanja sistema Krpan (*Je bila tudi situacija, ko smo imeli težave z novim informacijskim sistemom Krpanom, ker zdaj so vsi dokazi računalniško, 12 ur nam je teklo in je Krpan v popoldanskem času zaštekjal. Potem smo mogli še to urejati. (E9)*). Nekatere socialne delavke pa so dejale, da jim je nov sistem Krpan delo nekoliko olajšal (*Sicer smo dobili lansko leto Krpana, nov program glavne pisarne, ki nam omogoča večjo preglednost nad zadevami, kar je dobro. (A37)*).

Polovica socialnih delavk je dejala, da reorganizacija ni prinesla pozitivnih sprememb (*Reorganizacija ni prinesla nič kaj dobrega, kvečjemu slabše stvari. (F67)*). Prinesla je kar nekaj negativnih, in sicer dodatno delo (*Se mi zdi, da je več dela ... (D87)*), dva šefa, več prilagajanja, dodatno odločanje in centralizacijo. Ena od socialnih delavk je omenila tudi spremembe s pošto, kar jim je skrajšalo rok, ki ga imajo na voljo za pošiljanje različnih dokumentov (*Npr. že pri sami pošti, ko ti dobiš iz sodišča neko pošto, jo sprejme najprej tajništvo CSD Koroška in po parih dneh, ko se je več nabere, pa pošljejo k nam. To je zamuda, mi imamo tam določene roke v sodnih vabilih, poročilih oz. dopisih, pa ti že grejo tu 4 dnevi, preden da do tebe pride sploh. Ti pa imaš npr. 8 dni rok, da nekaj napišeš ali pa kaj sporočiš oz. karkoli. Potem že na socialnih transferjih isto pošta ... vloge se zbirajo tu in jih moraš poslati v Ravne. Nobene logike. (F68)*). Dve socialni delavki sta izpostavili, da je po reorganizaciji manj dela na terenu (*Tako kot so tudi rekli, da bomo več na terenu, se mi zdi, da ni tega prineslo. (D90)*), kar polovica pa, da je nasploh manj dela z uporabniki (*... in tudi posledično manj časa za stranke. (D89)*). Pri tem je ena od njih poudarila, da ji je kljub pomanjkanju časa za delo z uporabniki pomembno, da si za njih vzame čas (*Jaz bom rekla, da za mene je človek še vedno tisti, ko je prvi. Da človeku pomagaš olajšati tisto stisko. Krpan pa vse ostalo bo pač počakalo. (C149)*).

Veliko besed so namenile tudi dodatnemu sistemu – Krpan, ki je prinesel več administracije in birokracije, dodatno delo, saj je treba podatke vnašati v dva sistema, za kar porabijo tudi več časa (*Jaz mislim, da je Krpan prinesel več birokracije. Ker moraš dati v Krpana in moraš dati v ISCSD. Dokler ne bodo brežhibno delale povezave, da maš res tako, da ne prenašaš, da ne delaš dvakrat ... je dodatno delo. Pa tudi dodatni čas, če moraš ti duplo delati. (C147)*).

Povedale so še, da je pri Krpanu težava doslednost, saj v nasprotnemu primeru dokumenti niso razvrščeni v pravilno kronološko zaporedje (*Je pa problem, ker včasih ti zmanjka časa in ne moreš vnesti v tega Krpana in se ti zgodi, da vmes ti pride že kak drug dokument in potem ni tega kronološkega sistema, ki bi moral biti. (F72)*). Socialne delavke so poročale tudi nasploh o povečanju birokratskih in administrativnih zadev (*... več je birokracije ... (D88)*). Težavo vidijo tudi v povezanosti enot (*Prej smo bili enotni center tukaj in si vse stvari urejal tukaj, znotraj centra. Zdaj pa so druge službe, so povezovanja, ni enotne delovne prakse zdaj. Vsak dela malo drugače. Karkoli urejaš potrebuješ ... logistične zadeve so zdaj drugačne. (B68)*) in poenotenju dela (*Niso pa, da bi rekla zdaj, se stvari izboljšale v smislu, ker smo se poenotili. Mislim, da poenotit je zelo težko stvari. (D73)*). Omenile so tudi, da so pričakovale, da jih bo informativni izračun razbremenil, a ni prinesel tega, saj sistem ne deluje, kot je bilo načrtovano. Socialne delavke so povedale, da jim izdelava informativnih izračunov včasih pomeni dodatno delo, saj je treba preveriti, kaj je program sam naredil (*Zdaj bomo videli, kaj bo ... imamo delno avtomatizacijo. Včasih nam potegne več dela, ker tudi tisto, kar računalnik spelje, moreš ti pogledat, če je prav speljal. Prej si sam naredil in sam sproti kontroliral, pa naredil tako, kot je treba. Po eni strani se razbremeni, ene stvari pa za sabo potegnejo tudi več časa. (A162)*). Poleg tega pa je z reorganizacijo prišlo veliko sprememb naenkrat (*Res pa je, da je prišlo veliko sprememb naenkrat. Če bi oni to malo postopoma delali, bi bilo boljše. (E76)*), pri čemer so se tudi navodila nadrejenih večkrat spremenila (*Potem pa si mogoče ti zmeden, pa dobiš neka navodila, čez 14 dni pa to ni dobro in je drugače. Če ne slediš skoz, si lahko zmeden no. (E77)*).

Na drugi strani nekatere socialne delavke menijo, da sta poenotenje dela (*Pomembno je, da se poenotimo, da je en kadrovnik, en računovodski servis, enega direktorja, to je definitivno dobro. In da se usklajujemo, tako da delamo po centrih isto oz. podobno, čeprav včasih še vedno prihaja do kakih razlik. Tako da iz tega vidika reorganizacija ni slaba. (E72)*) in povezanost enot pozitivni spremembi. Pri slednjem pa ena od njih opozarja, da ima vsaka enota tudi svoje specifičnosti, zato bo za funkcionalno delovanje vseh skupaj potrebnega še nekaj časa (*Ampak tudi ni tako enostavno samostojne enote kar naenkrat skupaj potisnit in zdaj bomo pa funkcionirali skupaj. Vsaka enota ima svoje specifikke. Direktor se trudi, da povezuje, da daje pozornost vsaki enoti. Mi so bili prej navajeni sami delati, dejansko si samostojno delal. Zdaj pa si se združio in naenkrat ta združitev ne zalaufa tak hitro. Rabi svoj čas in da se tudi sam čutiš kot del tiste nove celote. (A160)*). Prav tako vidijo prednost v pridobitvi Krpana (*Ker jaz mislim, da uvedbo novih sistemom, kot je Krpan, vidim tudi kot*

prednost, ker je potem lažje, da so neke stvari bolj pregledne, lažje do njih dostopaš. Jaz mislim, da je Krpan glede na našo naravo dela bil potreben. (D77)). Nekateri menijo, da bo Krpan pozitivna sprememba, ko bo sistem izboljššan *(Ma pa še vedno določene pomanjkljivosti, še vedno ni preglednosti, ker je preveliko zadev noter. Tu še malo manjka ena nadgradnja tega programa. (A38)),* ena od intervjuvanih pa meni, da ji bo Krpan v pomoč, ko ga bo sama dovolj obvladala *(Zdaj sem pa prišla do tja, ko bom obvladala te stvari, bo mogoče res v pomoč. (C145)).*

Dve socialni delavki sta izpostavili tudi, da so bile spremembe, povezane z reorganizacijo v javnosti napačno predstavljene oz. se je poudarjalo le spremembe, ki so bile načrtovane, niso pa tudi predstavili realnega stanja po reorganizaciji *(Noben pa ni govoril o tem, da pol stvari se ni realiziralo, tako kot bi se naj. (B78)).* To pa je povzročilo tudi določena pričakovanja javnosti o delu CSD-ja *(Dejansko v javnosti pričakovanja so, tako kot se je govorilo, kako bo vse super in prav. (B77)).*

Dve intervjuvanki sta dejali, da na reorganizacijo niso bili pripravljeni *(Se mi zdi, da bi bili prav pripravljeni na reorganizacijo, to nismo bili. (D85)).* Ena od njih je izpostavila, da se šele s prakso pokažejo različne težave, zato ji pripravljenost le na podlagi teorije ne koristi *(Mogoče teoretično so že nekaj govorili. Če nekdo pozna teorijo, pa v praksi ne obvlada, si s tem ne moreš nič pomagati. (C152)).* Ena od socialnih delavk je dejala, da izobraževanj pred reorganizacijo z namenom večje pripravljenosti niso imeli, hkrati pa so se ravnali po navodilih s strani vodilnih *(Mi pač delamo to, kar nam naložijo. Delamo v skladu z zakoni, delamo po navodilih, tega se držimo, po načelih etike v socialnem delu. (F76)).*

DELO SOCIALNIH DELAVK NA CSD V ČASU KORONAVIRUSA

Situacijo, ki je nastala zaradi epidemije koronavirusa, so socialne delavke doživljale različno. Ena je dejala, da je novonastala situacija v njeno življenje prinesla spremembe *(Imaš tudi občutek, da se mi je čas malo ustavil, v tem norem tempu so se stvari malo umirile. Delo z mojimi otroki in družino je malo drugačno postalo, nismo toliko leteči. Se mi zdi, da so nekatere druge vrednote, pozitivne stvari, da so se stvari malo umirile. (D106)),* a so vse te spremembe na različnih področjih življenja na začetku te situacije zanjo predstavljale stres *(Nova situacija je na začetku name vplivala stresno, služba, družina, šoloobvezni otroci, se mi zdi, da si ne znaš stvari v tistem hipu organizirati, ne znaš presoditi, kaj je bolj pomembno. (D109)).* Ena je svoje doživljanje situacije na začetku opisala kot neprijetno *(Lahko rečem*

samo za doma, bila sem zelo previdna, čistoča, nobenih obiskov itd. Mi je bilo od začetka kar malo neprijetno. (F87)). Ena od intervjuvanih pa poskuša na ta čas ohraniti pozitiven pogled (*Jaz bom tak rekla ... vsaka stvar je za nekaj dobra in mislim, da je tudi ta korona za nekaj dobra, kaj bomo pa mi ven iz tega potegnili, je pa odvisno od nas.* (C174)).

Delo v času koronavirusa je za socialne delavke na CSD-ju potekalo precej drugače. Intervjuvanke so poročale, da so se na delu izmenjavale (*V službi smo se sicer izmenjavali, da je bil vsak nekaj časa doma.* (B108)), zato so bile v tem času tudi precej odsotne (*Jaz sem na čakanju, nisem bila nič v službi, danes sem prvič.* (F83)). Večino časa so se zadrževale v pisarni, posledično pa so imele tudi manj stikov s svojimi sodelavkami (*Vsak v svojo pisarno, ni bilo druženja, tudi v dosti manjšem številu nas je. Zdaj ni skupne malice, zjutraj skupnega preživljanja časa itd. Smo vsaka na svojih vratih, greš na hodnik pa se mogoče malo pogovarjaš.* (A177)). Na centru so sodelovale z uporabniki le v najnujnejših primerih (*Po stopnji nujnosti, potem ko ocenimo, kaj je tisto nujno, tisto potem osebno urejamo, preko osebnega stika.* (B101)), prav tako so glede na stopnjo nujnosti tudi odhajale na teren in sodišče (*Nujne zadeve še vedno tečejo, bila sem na sodišču in na terenu.* (E89)). Pri svojem delu so uporabljale zaščitna sredstva, kar jim je delo na nek način oteževalo (*Seveda je zelo težko z neko masko ... težje je delati.* (B100)). Delo z ostalimi uporabniki pa je potekalo preko tehnologije – telefona, elektronske pošte ipd. (*Ampak drugače smo bili pa po telefonu, po mailu skoz dosegljivi, pošiljali ljudem vloge, da so lahko podaljševali pravice, ko je bila stiska finančna, so klicali.* (A141)).

Vsa ta reorganizacija dela v času epidemije pa je privedla do različnih težav pri delu in nasploh do oteženega dela. Kljub temu da je bil center za uporabnike zaprt, so bile težave na terenu še vedno prisotne (*Občutek imaš, kot da se je s koronavirusom vse ustavilo, ampak se ni. Problemi na terenu so še vedno. Mogoče še težji.* (B93)), dodatno težavo pa je predstavljala ravno stiska ljudi zaradi koronavirusa (*Po drugi strani je pa ogromno telefonskih klicev, ogromno psihičnih stisk, ki jo povzroča ta omejitev gibanja med ljudmi.* (A172)). Zapiranje različnih institucij je na nek način otežilo tudi delo na CSD-jih (*Te stvari pa vse stojijo. Različne službe ... tudi zdravstvene storitve, se ne izvajajo.* (B92)). Socialne delavke so denimo izpostavile težave pri iskanju rešitev za ljudi, ki bi potrebovali storitve dolgotrajne oskrbe (*Predvsem ogromno težav nam je področje varstva starejših povzročilo, ker so se domovi zaprli, ljudje so na terenu, ki rabijo 24-urno oskrbo, pa je ne morejo nuditi svojci in dejansko nimaš kam osebe nadomestiti in to ni najboljše za uporabnika.* (A173)) in pri urejanju pomoči pri negi (*Govorim konkretno zdaj o negi, recimo nekoga, ko pride zdaj po*

težki operaciji domov, pa nima koga, da bi skrbel za njega. Recimo to v povezavi s koronavirusom je zdaj absolutno težje za centre. (B97)). Ravno iskanje rešitev za starejše ljudi, ki bi potrebovali storitve dolgotrajne oskrbe, sta dve socialni delavki izpostavili kot eno bolj stresnih situacij v tem času (*Nameščamo starejše ljudi v domove za stare, ki so zdaj v tem času zaprti. To povzroča ogromno stresa, ker težave na terenu so, a domovi za stare so zaprti in jih ne sprejemajo. (B9)*). Večina socialnih delavk je izpostavila, da jim je težavo predstavljalo predvsem pomanjkanje osebnega stika z uporabniki, saj so lahko obravnavale le nujne primere. To težavo so na nek način reševale z delom preko tehnologije, a je bilo težje delati in hkrati so uporabnikom tudi težje pomagale (*Cela zmešnjava je včasih s temi stvarmi. Že pri vlogah recimo, pošiljaš ljudem vloge, izpolnijo, pošljejo nazaj nepopolne, dopolnjuješ, prilagajaš glede na situacijo, da lahko svoje pravice uveljavijo itd. Dosti več dela je vložena v to. (A170)*). Ena je tudi izpostavila, da zaradi pomanjkanja osebnega stika ni vedela, kaj se dogaja z družinami, a ji to ni predstavljalo stresa (*Zdaj nek poseben stres mi ne predstavlja, ker jaz vem, da je seznanjen, da je možnost, da se obrne na center. (D104)*). Z njimi se sliši preko telefona, a opozarja, da pomoč in podpora nista enaki (*Saj se slišiš z uporabniki, jim daš napotek, tudi v primeru, da bi karkoli bilo, da se lahko obrnejo na center, ampak neke stvari se ustavijo. Težko je delati z uporabniki na daljavo, niti ne moreš izvajati osebne pomoči, pomoč družini za dom. (D103)*). Ena od socialnih delavk je opozorila tudi na težavo pri določanju stopnje nujnosti primerov, saj je vsakemu uporabniku njegova težava pomembna (*Je pa mogoče tudi zdaj ... ko pravijo, nujne stvari se lahko delajo. Mogoče nam bo pomagalo tudi razmejiti to, kako vidimo, kaj je nujno in kaj ni. Za vsako našo stranko je nujno tisto, kar ima, je nujno. Ker pač za njega je težava in lahko se zdi vsem ostalim, da ni. (C173)*). Socialna delavka, ki je bila v času epidemije na čakanju, je izpostavila skrb za njene uporabnike, zato je občasno tudi poklicala v službo in preverila, kako je z njimi (*Ja, sem se spomnila večkrat na moje stranke, kak so. Ampak ko sem poklicala v službo, sem bila zadovoljna, ker ni bilo nobenih težav, ni bilo nobenih večjih dogajanj v familijah, tako da ja, je bilo v redu. (F86)*).

Poleg različnih težav pa sta dve socialni delavki izpostavili tudi pozitivno stran načina dela, ki ga je prinesla epidemija – ker je bilo na centru manj uporabnikov, se je lahko ta čas izkoristil za urejanje drugih zadev (*Koronavirus nam je na nek način mogoče malo, ker direktno z uporabniki ne delamo toliko, malo razbremenil, da smo si malo stvari uredili, uredili tudi našo birokracijo. (A166)*).

Ena od intervjuvank je povedala, da so uporabniki imeli tudi visoka pričakovanja glede pomoči s strani CSD-ja, poleg tega pa so tudi druge institucije uporabnikom svetovale, naj pomoč iščejo pri njih (*Pričakuje se od nas strokovnih delavcev ... tudi recimo zdravstveni delavci napotujejo svojce ... obrnite se na center, da vam bodo pomagali. (B94)*).

Nekatere socialne delavke so pri svojem delu zaradi koronavirusa na začetku doživljale stres (*Na začetku je bilo kar težko, ko si prišel v službo, je bilo psihično zelo stresno. (A176)*). Polovica socialnih delavk pa je dejala, da jim sedaj, ko se je stanje nekoliko umirilo, razmere pri delu ne povzročajo stresa (*Ni bilo kaj takega, jaz jih ne doživljam, da bi bilo kaj tako stresnega. (E95)*). Menile so, da so se na takšno delo zdaj že prilagodile (*Vseeno se mi zdi, da se počasi prilagodiš. (D99)*). Ena od intervjuvanih je v tem času opazila, kako pomembno je njihovo delo (*V bistvu vidiš, kako pomembno delo imamo ... (D95)*), druga pa je izpostavila nemoč, ki jo v tem času doživlja, ker ne zmore pomagati svojim uporabnikom (*Včasih tudi tista nemoč, ko poskušaš po telefonu vse rešit, ampak ne gre. (A182)*).

Ena od socialnih delavk je poudarila tudi pomanjkljivost informacij o njihovem poteku in načinu dela v medijih (*Ampak nikjer ni bilo govora, da center normalno dela, da dejansko čeprav imamo zaprta vrata, da smo normalno za vrati in delamo naprej in pomagamo ljudem, smo jim opora po telefonu. Tak da se mi zdi, tudi tu je pomanjkljiva informacija, ki je v medijih. Ker je bilo glih tak rečeno, kot da centri zdaj ne delamo. (A142)*).

Epidemija koronavirusa pa se je povezovala tudi z njihovim zasebnim življenjem. Pri tem so socialne delavke izpostavile strah za svoje domače, predvsem za starejše in bolne (*Jaz imam recimo doma ... v prizidku živita moja starša, hud astmatik oče, pljučno bolezen ima, mama srčna bolnica. Ko veš, da če dobita virus, ni dobrega izhoda. (B107)*). Zaradi tega je ena imela strah pred stiki z ljudmi (*Stres je bil to, kot da se bojiš drug drugega na nek način, se izogibaš drug drugemu, ampak ne toliko z vidika sebe, ampak z vidika koga maš doma, da ne bi kaj prineso, da ne bi imel tisti občutek krivde in to je bila od začetka zelo velika napetost. (A179)*), druga pa je občutila razdvojenost, ko je morala v službo, saj jo je skrbelo za zdravje svojih domačih (*... na začetku je bila tista razdvojenost. Veš, da moraš biti v službi, da moraš svoje delo opravljati. Na drugi strani te skrbi, kaj je doma. (B106)*). Nekatere so omenile tudi pomoč otrokom pri šolskih obveznostih, kar jim je predstavljalo dodatno obremenitev (*Zopet so pa tu mladi starši, ko pa zdaj ogromno delajo z otroci za šolo doma. V tem smislu pa potem ta koronavirus ni tolikšne razbremenitve prinesel, ker so sami doma v takšni vlogi. (A168)*).

Analiza rezultatov je pokazala, da so bili načini spoprijemanja z novonastalo situacijo in z vsemi težavami, ki so nastale pri delu zaradi epidemije, v tem času dokaj podobni kot pred tem (npr. delo na vrtu, delo na področju starševskega varstva (*Je kar zanimivo no in je fajn. Včasih tudi paše malo, ko so taki sproščeni pogovori, se kaj pohecamo v tisti napetosti, ker vidim, da so vsi ful napeti. Sploh starše je zdaj zelo strah, ko v bolnico odhajajo, očetje ne morejo bit zraven, dejansko otroka ne vidijo, mame nimajo tiste opore v porodni sobi in se mi zdi, da jim to kar veliko stisko predstavlja. (A187)*), postavljanje prioritet pri delu, podpora in pogovor s sodelavkami). Ena od socialnih delavk je omenila, da se je lotila kuhanja novih jedi, npr. kruha in jedi iz rastlin, ki jih je sama nabrala (*... peka kruha, samooskrba, kuhanje iz rastlin iz narave. (F89)*). Ena od socialnih delavk je omenila tudi pomen ohranjanja pozitivnega pogleda v tem času (*Vsaka situacija, ki je drugačna od vsakega dneva, te spravi v stres. Ampak je odvisno, kaj ti narediš. Če bi jaz zdaj vse negativno gledala ... probam poiskati tisto, kar je pozitivno. (D111)*). Ena od socialnih delavk se je ravno v času pred začetkom epidemije soočala s težavo izgorelosti, zato je ta čas izkoristila zase in poskrbela za svoje psihofizično zdravje (*Za moje osebno, zdaj ko sem bila doma ... pa je meni bil plus, ker sem bila skurjena prej, tak da nisem mogla več. Potem mi je pa pomagalo, da sem se ukvarjala sama s sabo, da sem poskrbela za svojo psihofizično kondicijo tudi brez občutka slabe vesti ... (C168)*). Ena od socialnih delavk pa je kot negativno plat izpostavila odsotnost intervizij v času epidemije (*... sicer zdaj v času koronavirusa jih nimamo. (E58)*).

Polovica intervjuvanih se je spraševala, kako bo potekalo njihovo delo po koncu epidemije, ob tem pa jih skrbi, da jim bo ravno to prineslo dodaten stres (*... ker bodo vse te zadeve počakale in samo čakam val, ko se bodo sodišča spet na polno odprla in bom po mojem vsak dan na sodišču. Pa bom po moje v stresu takrat, ker bom mogla biti gor, tukaj pa me bodo stvari ... maili, pošta, stranke čakale. (E92)*). Delo se jim namreč nalaga, saj določenega dela ne morejo sprotno opravljati (*Tisto delo, ko ne moreš opraviti, se pa nalaga. (D97)*).

5 RAZPRAVA

V tem poglavju na podlagi zapisanih rezultatov odgovarjam na zastavljena raziskovalna vprašanja in ugotovitve povezujem s teoretičnimi izhodišči.

Kako socialne delavke, ki so zaposlene na CSD, doživljajo svoje delo v povezavi s stresom in izgorelostjo?

Do izgorelosti lahko pride pri vsakem zaposlenem posamezniku, a v večini ga doživijo zaposleni, ki opravljajo delo z ljudmi ali natančneje – se srečujejo z ranljivejšimi skupinami ljudi oz. opravljajo čustveno zahtevno delo (Černelič Bizjak, 2009; Pahor, 2015; Pavlič in Starc, 2019; Cummings, Singer, Moody in Benuto, 2020). Večina v raziskavi sodelujočih socialnih delavk svoje delo doživlja kot zahtevno, nekatere pa so ob tem izpostavile, da je njihovo delo občasno tudi čustveno zahtevno, kar pogosto negativno prispeva k doživljanju stresa. Večja čustvena vpletenost se je omenila pri delu, ki vključuje ukrepe za zaščito otrok, odvzem otrok in nasploh različne težke situacije, v katere so vključeni otroci.

Menim, da je doživljanje stresa odvisno tudi od področja dela socialne delavke. V raziskavi sem ugotovila, da socialne delavke največ stresa doživljajo nasploh pri svetovalnem delu, na področju ukrepov za zaščito otrok, kjer gre tudi za odvzeme otrok, in na področju nasilja v družini. Tudi različni avtorji navajajo, da je najbolj stresno področje nasilje v družini, področje zaščite otrok in odvzemi (Zdovc, 1998; Astvik in Melin, 2013; Travis, Lizano in Mor Barak, 2016). Socialne delavke so kot stresno področje omenile še področje dela z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju. O visoki stopnji stresa med socialnimi delavkami, zaposlenimi na področju duševnega zdravja, so ugotavljali tudi Evans idr. (2006). Socialne delavke so omenile, da tudi na področju pravic iz javnih sredstev ni lahko delati, saj lahko to delo v času povečane količine dela prav tako povzroči stres.

Socialne delavke so v raziskavi poročale o različnih razlogih, ki negativno prispevajo k doživljanju stresa in izgorelosti. Razlogi se dotikajo različnih situacij pri delu z uporabniki, mnenja javnosti in njihovega odnosa do stroke socialnega dela, nekaj razlogov pa se navezuje tudi na samo organizacijo. Določeni razlogi izhajajo še iz osebnih lastnosti posamezne socialne delavke in osebnih težav, ki se nato še prepletejo s profesionalnimi. Največ razlogov za doživljanje stresa in posledično izgorelosti se navezuje na sam sistem socialnega varstva in organizacijo dela. Pri tem izstopajo kadrovska podhranjenost, preobremenjenost ter

birokratski in administrativni postopki. Na podlagi reorganizacije naj bi se delo na CSD-jih s tega vidika izboljšalo, a socialne delavke navajajo več birokratskih in administrativnih zadev in enako število zaposlenih na centru. Prav tako socialne delavke poročajo, da se jih ni razbremenilo oz. so omenile še nekaj dodatnega dela in težav pri delu.

Večina socialnih delavk se je zaradi svojega dela že počutila izgorelo. Za to so navedle različne razloge – preobremenjenost, čustveno naporne situacije, težave, ki jih prinašajo mediji ter inšpekcijski nadzori nad delom CSD-ja, delo čez svoje zmogljivosti ter težave z usklajevanjem družinskega in poklicnega življenja. Ravno zaradi odgovornosti do družine in zaposlitve lahko pride do konflikta vlog, ki je za posameznika lahko zelo stresno (Treven, 2005). Pri socialnih delavkah so se zaradi izgorelosti pokazale tudi različne posledice – nespečnost, nočne more, dvomi o svoji strokovnosti, pozabljanje ter druge telesne in psihične težave. Černelič Bizjak (2009) opisuje, da se posledice izgorelosti kažejo skozi čustvene motnje, kognitivne in telesne težave, vedenjske spremembe ter spremembe v motivaciji. Treven (2005) kot dve izmed psihičnih posledic stresa navaja nespečnost in nočne more. Odpor do službe pa Kobolt (1993) omenja kot eno izmed posledic izgorelosti pri pomagajočih poklicih.

Analiza rezultatov je pokazala, da se socialne delavke s pomočjo različnih strategij in podpore lažje soočijo s stresom ali pa z njimi preprečijo, da bi stres sploh občutile. Pri tem so socialne delavke navedle raznolike prostočasne dejavnosti, podporo in pomoč, ki jo dobijo s strani organizacije, način dela, raznolike situacije, ki jim predstavljajo zadovoljstvo, pozitivno mnenje javnosti, podporo v socialni mreži in tehnike razbremenjevanja. Kot najpomembnejšo vlogo pri soočanju s stresnimi situacijami so socialne delavke izpostavile podporo in pomoč kolektiva. Določeni načini spoprijemanja s stresom pa se dotikajo osebne ravni vsake socialne delavke. Pri tem bi izpostavila pomen razmejevanja družinskega in poklicnega življenja.

Vsak stresni dejavnik iz okolja na posameznika ne bo vedno vplival negativno v primeru, če se bo z njim znal spoprijeti. Pri vsem tem so bistvenega pomena interakcija med posameznikom in stresorjem, lastnosti posameznika oz. posameznikova sposobnost soočanja s stresnimi situacijami (Zdovc, 1998; Treven, 2005; Tušak in Blatnik, 2017; Pavlič in Starc, 2019). Tudi v raziskavi so socialne delavke svoje delo v povezavi s stresom doživljale različno. Pri večini sem iz njihovih odgovorov prepoznala določeno količino stresa, ki ga doživljajo zaradi dela, posledično pa so se počutile tudi izgorelo. Le ena od njih je izrazito odstopala od večinskih odgovorov, prav tako pa izgorelosti še ni občutila.

Kljub temu da večina socialnih delavk pri svojem delu doživlja stres, bi se vse ponovno odločile za poklic socialnega dela. Svoje delo rade opravljajo, rade delajo z ljudmi in pomagajo uporabnikom, nekatere svoje delo doživljajo kot svoje poslanstvo. Razlog za dobro počutje v službi je tudi kolektiv.

Kateri so razlogi za stres (na mikro, mezo in makro ravni) in posledično izgorelost socialnih delavk, zaposlenih na CSD?

Razlogi za doživljanje stresa ali pa celo izgorelosti pri socialnih delavkah, zaposlenih na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi, so zelo raznoliki in se dotikajo različni ravni – mikro, mezo in makro. Najprej v mikro raven uvrščam razloge, ki se navezujejo na osebno raven posamezne socialne delavke, nato v mezo navajam tiste na ravni organizacije, na koncu pa še na makro ravni opisujem razloge, ki so povezani z družbo, zakonodajo in sistemom socialnega varstva.

Visoka in nerealna pričakovanja v povezavi z delom vodijo do večjega stresa pri delu, predstave o popolni strokovnosti dela pa tudi do izgorelosti (Klemenčič Rozman, 2010). Tudi v raziskavi so socialne delavke omenile visoka pričakovanja do sebe, še posebej pa je bilo to izpostavljeno pri vodji enote, saj se počuti odgovorno za celotno delo centra. Glede na visoka pričakovanja do sebe se pri tem tudi sprašuje, ali so njena pričakovanja do sodelavk vedno postavljena v skladu z njihovimi zmožnostmi. Aronsson idr. (2017) so v analizi raziskav o izgorelosti na delovnem mestu kot enega izmed razlogov za čustveno izčrpanost navedli visoke zahteve.

Na doživljanje stresa ene izmed socialnih delavk je pomembno prispevala tudi njena razveza oz. ločitev in skrb za starše ter prepletanje teh razlogov s profesionalnimi. Ljudje se v življenju srečujemo z različnimi stresnimi dogodki, pozitivnimi in negativnimi, ki pomembno vplivajo na doživljanje stresa (Zdovc, 1998; Treven, 2005, Aldwin, 2007, Treven, 2013a; Tušak in Blatnik, 2017).

Socialne delavke so navajale še delo čez svoje zmogljivosti, postavljanje uporabnika in drugih pred sebe, pomanjkanje časa zase zaradi prevelike količine dela in pomembnosti službe, prepozno skrb zase, ki vodi do težjih posledic stresa, težave s tehnologijo in starost.

V okviru institucionalnega konteksta prakse pomemben dejavnik stresa predstavlja delo z uporabniki. Wang, Zhang, Lei in Yu (2019) navajajo, da je razlog za večje tveganje razvoja

stresa in izgorelosti med socialnimi delavci že v sami naravi in praksi socialnega dela, saj zagotavlja podporo in pomoč najbolj ranljivim članom družbe. Poleg tega socialno delo temelji na nenehnem stiku z uporabniki. Socialne delavke v raziskavi poročajo, da jim težavo pri delu predstavlja veliko število uporabnikov, s katerimi sodelujejo, kar lahko privede do napak pri delu in njihovo nezadovoljstvo, ki včasih pripelje tudi do dodatnega inšpekcijskega nadzora nad njihovim delom. Stresni so lahko odzivi uporabnikov, kot so obtoževanje, zmerjanje, žaljenje in njihova visoka pričakovanja glede pomoči. Procesi pomoči pa so tudi zelo kompleksni, še posebej pri delu z družino in ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju. Težave se pojavijo tudi, ko nekateri uporabniki niso pripravljeni sodelovati, napredki so majhni in občutek imaš, da se ne premikaš proti želenemu izidu. Podobne stresorje, ki so značilni za pomagajoče poklice, navajajo tudi nekateri avtorji (Kobolt, 1993; Zdovec, 1998; Van Heugten, 2011). Ti so nejasno opredeljeni profesionalni cilji, pomanjkanje znanja, pomanjkanje avtonomije in nadzora, pogoste kontradiktorne potrebe uporabnikov, veliko število uporabnikov, občutek nemoči, odgovornost za druge ljudi, nepredvidljivi in agresivni odzivi uporabnikov in nezadostni viri za zadovoljevanje uporabnikovih potreb. Za pomagajoče poklice je značilno, da imajo strokovnjaki vlogo delnega usmerjevalca in podpornika, zato je sam razvoj procesa bolj odvisen od uporabnikov kot od strokovnjakov (Kobolt, 1993, str. 32). Tudi rezultat procesa ni odvisen le od strokovnjaka, ampak še od ostalih dejavnikov, katere pa strokovni delavci pogosto pripišejo lastnemu delu (Klemenčič Rozman, 2010).

Socialne delavke so v večini izpostavile kot razlog za doživljanje stresa delo na več različnih področjih, kar od njih zahteva široko paleto znanja, ob tem pa je stresna še skrb za kakovost dela. Težave se pojavijo tudi ob spremembah zakonodaje, saj so usposabljanja organizirana, ko se zakoni že uporabljajo v praksi.

Stres se hitreje pojavi pri zaposlenih, ki imajo več odgovornosti za druge zaposlene (motiviranje, nagrajevanje, kaznovanje), in pri tistih, ki imajo premalo nadzora nad delom, katerega opravljajo oz. premalo možnosti za izbiro, odločanje, reševanje problemov in vpliva (Maslach in Leiter, 2002; Treven, 2005; Van Heugten, 2011; Pavlič in Starc, 2019). Pomemben dejavnik stresa na ravni organizacije sem v svoji raziskavi prepoznala v samem vodenju dela na enoti. Vodja enote je namreč poročala o različnih situacijah, ki ji povzročijo stres. Vse to pa otežijo še dobri odnosi s sodelavkami, saj ji ravno to predstavlja oviro do večje avtonomije in dodatno težavo pri sprejemanju določenih odločitev, kot so npr. odpuščanje in zaposlovanje. Kot vodja se pogosto počuti nemočno v situacijah, ko bi bilo

treba določene stvari spremeniti, npr. zaposliti dodaten kader ali razbremeniti socialno delavko. Stres pa ji predstavlja tudi zagotavljanje podpore vsem sodelavkam, saj imajo med seboj dobre odnose, zato se vse ob težavah pogosto obračajo nanjo in imajo do nje tudi visoka pričakovanja.

Največ dejavnikov za doživljanje stresa so socialne delavke izpostavile na makro ravni, torej tiste, ki se navezujejo na družbo, zakonodajo in sistem socialnega varstva. Različne raziskave (Collings in Murray, 1996; Balloch, Pahl in McLean, 1998; Coffey, Dugdill in Tattersall, 2004, 2009; Huxley idr., 2005) o pogojih dela socialnih delavcev so pokazale, da ti doživljajo obremenjenost z delom kot enega izmed glavnih razlogov za stres na delu (Astvik in Melin, 2013). Obremenjujoči so tudi birokratski in administrativni postopki, zaradi katerih socialni delavci porabijo več časa in napora za stvari, ki so manj pomembne (Kobolt, 1993; Zdovc, 1998; Cink, 2008; Van Heugten, 2011). Tudi v moji raziskavi so izstopali preobremenjenost socialnih delavk, kadrovska podhranjenost ter prevelik obseg birokratskih in administrativnih zadev. Pogosto težavo jim predstavlja tudi zakonodaja, nenehno spreminjanje prav te, njena nejasnost in nedodelanost, hkrati pa tudi nepripravljenost socialnih delavk na spremembe. Socialne delavke so tudi opozorile, da se pri (upo)rabi zakonodaje v praksi opozarja na potrebne spremembe, a nadrejeni predlogov ne upoštevajo. Socialnim delavkam v zadnjem času kar precej težav povzroča uvedba novega Družinskega zakonika, saj je v nekaterih delih nejasen, hkrati pa jim je prinesel še dodatno delo. Ob tem pa se tudi navodila ministrstva ves čas spreminjajo. Stresna pa ni le zakonodaja in z njo povezane spremembe, ampak tudi vse ostale spremembe, ki se uvajajo pri njihovem delu, neinformiranost o spremembah in nepripravljenost socialnih delavk na te spremembe. Opozorilo se je tudi, da se v medijih prej poroča o določenih spremembah, ki se tičejo njihovega dela, kot pa da same dobijo potrebna navodila za delo s strani ministrstva.

Razlog za doživljanje stresa so tudi različne pomanjkljivosti na ravni države in sistema socialnega varstva, ki socialnim delavkam predstavljajo veliko težav pri nameščanju različnih skupin uporabnikov v domove za starejše, zavode ipd. Dodaten stres jim predstavlja tudi dodajanje vedno novih nalog, direktno izvajanje skrbništva, pravniško delo, sodelovanje s sodišči in obdobja povečane količine dela.

Izvor stresa v socialnem delu je treba razumeti tudi z vidika širšega družbenega konteksta (Dekleva, 1993). Dejavniki, ki lahko vplivajo na doživljanje stresa, so nerazumevanje dela s strani okolja, nejasno opredeljena profesionalna vloga oz. vloga socialnega dela, pomanjkanje

kriterijev za vrednotenje dela in določanje teh kriterijev s strani družbe (Dekleva, 1993; Kobolt, 1993; Zdovc, 1998; Van Heugten, 2011). Socialno delo pa se na žalost sooča tudi s slabo predstavo v družbi ter čezmernim javnim in političnim kritiziranjem (Van Heugten, 2011). Tudi v raziskavi sodelujoče socialne delavke menijo, da se država premalo zaveda pomembnosti stroke socialnega dela. Javnost pogosto tudi odloča o uspešnosti njihovega dela po lastni presoji, a je pri tem treba poudariti, da njihovega dela ne pozna. Zgodile pa so se že tudi situacije, v katerih njihovega dela niso poznali niti tisti, ki z njimi sodelujejo v procesih podpore in pomoči. Ravno zaradi tega pa se v javnosti in medijih pogosto pojavlja negativno mnenje o delu centrov za socialno delo, kar nekaterim socialnim delavkam predstavlja dodaten stres. Svoje delo morajo zaradi mnenja, ki se pojavi med ljudmi, tudi zagovarjati, kar jim otežuje varstvo osebnih podatkov. Zaradi tega mnenja javnosti ne morejo izboljšati ali pa je to pogosto podlaga za še slabše mnenje.

Nekaj razlogov za stres je prinesla tudi reorganizacija, ki se je zgodila na CSD-jih, a o tem več v nadaljevanju.

Kako se socialne delavke, zaposlene na CSD, soočajo s stresom (na mikro, mezo in makro ravni) in kako skrbijo zase?

Tako kot razloge za stres in izgorelost tudi načine, ki pripomorejo k manjšemu doživljanju stresa, razvrščam v tri ravni – mikro, mezo in makro.

Posamezniki morajo najti preventivne ukrepe pred izgorelostjo, hkrati pa mora lte zagotoviti tudi njihovo delovno okolje. Pomembno je, da vsak posameznik najde metode samopomoči, ki mu najbolj ustrezajo, in razvije načine spoprijemanja s stresom, ki bodo vplivali na njegovo emocionalno raven in sposobnost kontroliranja stresnih situacij (Lynch, 2014). V raziskavi so socialne delavke naštele veliko različnih dejavnosti, ki jih rade počnejo v prostem času z namenom sprostitve in razbremenitve. Omenile so sprehode v naravi, prebiranje dobrih knjig, delo okoli hiše in na vrtu, kuhanje, obiskovanje različnih delavnic, opere in gledališča.

Za splošno dobro počutje, zdravje, telesno kondicijo in povrnitev moči so pomembni tudi spanje, počitek in odmor od dela (Looker in Gregson, 1993; Schmidt, 2001). Posameznik mora poskrbeti, da se po obremenitvah zna tudi sprostiti in si med delom privošči odmor, saj naše telo in um nista sposobna ves čas delati enako produktivno (Schmiedel, 2011, str. 108).

O pomembnosti počitka so poročale tudi v raziskavi sodelujoče socialne delavke. Omenile so, da jim je dobro nekaj časa preživeti v miru, lenariti in odklopiti misli.

Pomembna zaščita posameznika pred stresom in z njim povezanimi boleznimi je telesna aktivnost (Treven, 2013c; Mikša, 2015). Nekatere socialne delavke so povedale, da hodijo na pilates ali telovadbo. Dobri načini za sproščanje in spopadanje s stresom so tudi različni sprostitveni treningi, npr. joga, meditacija in avtogeni trening (Treven, 2005, 2013c; Schmidt, 2015). Joge in meditacije se poslužujejo tudi nekatere socialne delavke na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi.

Med različnimi načini pomoči se je omenilo tudi ukvarjanje s svojimi hišnimi ljubljenci in posluževanje baldrijanovih kapljic za pomiritev. Tudi Schmiedel (2011) piše o pomoči naravnih zdravil, hkrati pa omenja domače živali kot dobro razbremenitev.

Van Heugten (2011) omenja, da poklicno zadovoljstvo, ki izhaja iz zmožnosti, da pomagaš drugim, deluje kot preventiva pred izgorelostjo (Van Heugten, 2011, str. 34). Zadovoljstvo jim prinaša predvsem pozitivna povratna informacija uporabnikov (Zdovc, 1998). Poleg same pozitivne povratne informacije pa je Cink (2008) kot ključni dejavnik zadovoljstva izpostavila očiten napredek pri delu z uporabniki. Tudi socialne delavke v moji raziskavi so omenjale zadovoljstvo pri delu kot pomoč s stresnimi situacijami, dodatno energijo in zagon za naprej. Zadovoljstvo jim predstavlja delo z ljudmi oz. uporabniki, pomoč uporabnikom, njihova hvaležnost, napredek, pozitivna povratna informacija s strani uporabnikov in vračanje uporabnikov nazaj na center. Poleg zadovoljstva, ki se navezuje na delo z uporabniki, pa jim zadovoljstvo predstavlja tudi sam poklic socialnega dela, lastno uspešno delo, ena od socialnih delavk, pa je izpostavila področje starševskega varstva, saj je to zanjo najlepše delo na centru. Med razlogi za zadovoljstvo pri delu so omenjale tudi sam kolektiv, ki predstavlja dodaten razlog za dobro počutje v službi.

Socialnim delavkam sprostitev predstavlja tudi čas, ki ga preživijo z družino, hkrati pa jim je pomembna njihova podpora in razumevanje, ob tem pa še podpora prijateljev. Pri tem pa nekatere opozarjajo, da je zelo pomembno za preprečevanje stresa in izgorelosti razmejiti družinsko in poklicno življenje. Tudi Van Heugten (2011) navaja razmejevanje poklicnega in družinskega življenja kot pomemben način za obvladovanje stresa in preprečevanje izgorelosti. Poleg tega so socialne delavke omenjale tudi pomembnost ločitve osebne izkušnje od uporabnikove in pomembnost ločevanja uporabnikovega neuspeha od lastnega. Socialne delavke so navedle še številne druge načine, ki jim olajšajo delo, npr. same delovne izkušnje,

zadovoljstvo z majhnimi napredki, zavedanje, da rezultati pomoči niso odvisni le od socialne delavke, sprejemanje lastnih napak kot nekaj življenjskega in postavljanje prioritet pri delu. Izpostavile so tudi premislek o lastnem delu in zaupanje v svoje strokovno delo. Ravno to nekaterim pomaga, da se lažje soočijo z negativnim mnenjem javnosti in s tem povezanimi pritiski. Pri tem pa se je treba tudi zavedati, da javnost ne pozna dela na centru za socialno delo. V raziskavi se je tudi omenilo, da je spoprijemanje s stresnimi situacijami odvisno od osebnih lastnosti posameznika. Še posebej pomembno pa se mi zdi, da se je treba naučiti pravilno in pravočasno poskrbeti zase, se poslušati in početi to, kar ti v določenem trenutku najbolj koristi. Vodeb Bonač (1997) piše, da morajo strokovni delavci v pomagajočih poklicih prevzeti odgovornost prepoznati znake preobremenjenosti in si zagotoviti ustrezno pomoč.

Na ravni organizacije so socialne delavke navedle raznoliko podporo pri preprečevanju doživljanja stresa. Kot pomembno oporo pri spopadanju s stresom in izgorelostjo nekateri avtorji (Zdovc, 1998; Fengler, 2007) poudarjajo socialno podporo posameznika. Najprej bi izpostavila socialno podporo kolektiva, saj vsem intervjuvanim ravno to predstavlja najpomembnejšo podporo pri soočanju s stresnimi situacijami, ki se dotikajo dela. Med seboj se zelo dobro razumejo, imajo dobre odnose, si pomagajo in so si v oporo. Vsako jutro se ob kavi pogovorijo, podružijo in med seboj podelijo, s kakšnimi situacijami se srečujejo pri delu. Pogosto pa se družijo tudi izven delovnega časa, s čimer le krepijo medsebojne odnose. Druga drugi pa ne predstavljajo podpore le v povezavi s službenimi zadevami, ampak tudi pri osebnih težavah. Tudi Fengler (2007) omenja podporna srečanja v timu, s čimer ne misli supervizije in analiziranja problemov, ampak vsakodnevne pogovore s sodelavci. Takšni pogovori predstavljajo priložnost, da se sodelavci med seboj podprejo, si olajšajo delo, prispevajo k večji motivaciji in zadovoljstvu pri delu ter boljšemu samovrednotenju. Poleg tega pa lahko omogočajo, da sodelavci med seboj podelijo svoje občutke, ki jih institucija in družba prezirata. Pomembno se mi zdi poudariti tudi podporo s strani vodje, saj si sama zelo prizadeva za to, da bi lahko svojim sodelavkam čim bolj pomagala pri delu in jih razbremenila. V raziskavi je ena socialna delavka omenjala tudi možnost krajšanja delovnega dneva v namen razbremenitve, ko delovne zahteve to dopuščajo. Zaposleni svoje delo lažje in boljše opravljajo, če verjamejo, da lahko svoje delovne obremenitve v primeru preobremenjenosti zmanjšajo (Van Heugten, 2011). Dobri odnosi v kolektivu pripomorejo tudi k temu, da se lažje spregovori o težavah, stiskah in stresu, ki jih doživljajo zaposlene. Poleg podpore na enoti pa jim koristi tudi pomoč direktorja in zaposlenih iz drugih enot. Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc (2015) kot pomemben način preprečevanja izgorelosti

na ravni organizacije navajajo skrb za dobre medsebojne odnose, ki vključuje organiziranje druženja, spodbujanje solidarnosti, sodelovanja in podpore med zaposlenimi. Prav tako pa k preprečevanju izgorelosti pripomoreta tudi odprta in pozitivna organizacijska klima in kultura, ki omogočata skupinsko reševanje težav, zaupanje med zaposlenimi ter profesionalni in osebni razvoj.

Naslednji pomemben način za soočanje s stresnimi dejavniki, ki so ga omenile socialne delavke, sta intervizija in supervizija, a jih je večina tudi dodala, da bi bila dodatna supervizija dobrodošla. Supervizija je eden od načinov izobraževanja in hkrati pomemben način razbremenjevanja strokovnih delavcev pri delu (Zdovc, 1998). Videmšek (2018, str. 4) navaja, da je supervizija nujno strokovno delo, ki omogoča refleksijo in podporo pri delu, hkrati pa vpliva na razvoj stroke kot znanosti. V socialnem delu supervizija predstavlja ključno vlogo pri izvajanju dobre prakse (Hughes, 2010). Socialne delavke pa so pri tem opozorile, da je koristnost supervizije v veliki meri odvisna tudi od supervizorja. Hirst (2019) navaja, da je za učinkovito supervizijo najprej treba vzpostaviti dober odnos med supervizorjem in supervizanti, ki temelji na spoznavanju drug drugega, zaupanju in odprtosti za učenje.

Izobraževanje skozi celotno poklicno pot lahko prispeva k preprečevanju negativnih posledic stresa in izgorelosti. Delavca je treba za to motivirati in spodbujati, prav tako pa je pomembno, da si vsak posameznik najde način izobraževanja, ki mu ustreza (Koritnik, 2012). Za socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, so organizirani različni seminarji in izobraževanja, med njimi tudi na temo izgorelosti. Kljub temu pa socialne delavke menijo, da je tega premalo in bi potrebovale še več izobraževanj in seminarjev. Izpostavile so potrebo po dodatnih izobraževanjih z različnih področij dela in pri uvajanju sprememb, npr. v zakonodaji in potrebo po seminarjih na temo soočanja z nasilno komunikacijo uporabnikov. Pri tem še dodajajo, da vsa izobraževanja in seminarji tudi niso koristni.

Socialne delavke so naštele še številne druge načine, ki jim pomagajo preprečiti doživljanje stresa, npr. timski sestanki, različni programi, preventivne delavnice, ki so vključevale tudi temo stresa, tečaji in skupna jutranja telovadba. Veliko jih je omenilo, da so imele organizirano čuječnost. Černetič (2017) navaja pozitivne učinke čuječnosti na pozornost, čustva, vedenje, zaznavanje in delovanje na delovnem mestu. Po njegovem mnenju je to eden od najbolj uveljavljenih načinov spopadanja s stresom in zmanjševanja izgorelosti. Pomeni zavedanje in opazovanje posameznikovih notranjih izkušenj in zunanjih dogodkov brez analiziranja in razmišljanja o preteklosti in prihodnosti (Lynch, 2014).

Zaradi dela na različnih področjih je ena socialna delavka izrazila potrebo po preoblikovanju dela, saj bi delo na le enem področju delo v veliki meri olajšalo. Po drugi strani pa je delo na različnih področjih in s tem široka paleta znanja socialnim delavkam tudi v podporo, saj tako lažje sodelujejo, si pomagajo in nadomestijo odsotnost zaposlene. Zamenjava področja pa se je omenila tudi kot razbremenitev. Pri delu jim je v veliko pomoč tudi način dela, saj veliko delajo v paru ali timu, kar delo olajša in ublaži doživljanje stresa. Sodelovanje pri delu pa je pri njih zelo pogosto, kar gre pripisati predvsem majhnosti enote.

Socialne delavke so omenjale tudi splošen trud in skrb vodstva za njihovo dobro psihično počutje. Pri tem je tudi vodja povedala, da si v prihodnosti prizadevajo za uvedbo različnih strokovnih ekskurzij na druge centre, kjer bi lahko spoznale različne načine dela na določenih področjih, hkrati pa bi si lahko izmenjale svoje izkušnje. Nekatere so izrazile tudi željo po izvedbi team buildinga, a pri tem poudarile, da je pri organiziranju različne podpore na ravni organizacije velika težava tudi finančna omejitev, prav tako pa tudi pomanjkanje časa zaradi prevelikega obsega dela.

Najmanj podpore in pomoči so socialne delavke omenile s strani družbe, države in sistema socialnega varstva. Zanimivo je, da so birokratski in administrativni postopki eden od glavnih razlogov za doživljanje stresa in izgorelosti na centru, a se jih je omenilo tudi v drugačnem kontekstu. Socialne delavke so namreč povedale, da jim ti postopki lahko služijo tudi kot zaščita v primerih nadzora njihovega dela. Omogočajo pa tudi pregled odgovornosti vsake socialne delavke, ki npr. sodeluje v multidisciplinarnem timu. Delo je nekaterim socialnim delavkam olajšala uvedba novega sistema Krpan, ki jim omogoča večjo preglednost. Večina socialnih delavk je dejala, da bi jim v veliko pomoč bil dodatno zaposlen kader in s tem povezana porazdelitev dela. Dodaten zagon in podporo pri delu pa jim predstavlja tudi dobro mnenje javnosti o njihovem delu.

Kako socialne delavke povezujejo reorganizacijo CSD-ja s stresom in izgorelostjo?

Številni avtorji (Looker in Gregson, 1993; Palmer, Cooper in Thomas, 2001; Treven, 2005, 2013b; Pavlič in Starc, 2019) navajajo organizacijske spremembe, prestrukturiranje podjetja, reorganizacijo in spremembe, ki se nanašajo na potrebno znanje zaposlenih kot pomemben razlog za doživljanje stresa na delovnem mestu. Z reorganizacijo se je načrtovala uvedba različnih sprememb pri delu na centrih za socialno delo, zato menim, da so tudi socialne delavke v moji raziskavi doživljale določeno količino stresa že s tega vidika. Kot navaja

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2019) so tri ključne spremembe nova organizacijska struktura, uvedba informativnega izračuna in socialna aktivacija. Z novo organizacijsko strukturo se je poenostavilo upravne postopke in poenotilo delo CSD-jev. V raziskavi so socialne delavke omenjale novo organizacijsko strukturo, povezanost enot in poenotenje dela, a je njihov pogled na to deljen. Nekatere doživljajo poenotenje dela kot negativno spremembo, saj menijo, da je delo težko poenotiti, prav tako pa je to prineslo drugačen način dela, za kar je potrebnega več prilagajanja in dodatnega odločanja. Druge pa vidijo poenotenje kot pozitivno spremembo, saj je usklajeno delo potrebno. Kot je bilo predvideno, naj bi ta sprememba prinesla manj administrativnih postopkov za nekatere enote in več dela na terenu (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019), a socialne delavke poročajo o povečanju birokratskih in administrativnih zadev po reorganizaciji in tudi o manj razpoložljivem času za delo na terenu in z uporabniki. Tudi Cafuta (2019) piše, da bi naj reorganizacija prinesla manj obremenjenosti strokovnih delavcev z administrativnimi postopki, a reorganizacija ni prinesla izboljšav na tem področju, še več – pojavili so se zapleti in težave pri vodenju postopkov. Socialne delavke navajajo, da je k povečanju birokratizacije prispeval tudi Krpan, prav tako pa nekatere omenjajo ravno ta sistem kot razlog za doživljanje stresa po reorganizaciji. Poleg dodatne birokracije je prinesel še dodatno delo in več potrebnega časa za vnašanje v sistem. O večji birokratizaciji dela zaradi dodatnega sistema pišejo tudi Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019). Glede na ugotovitev v moji raziskavi, da so birokratske in administrativne zadeve eden izmed glavnih razlogov za doživljanje stresa socialnih delavk, lahko predpostavljam, da jim je reorganizacija z vidika povečanja birokratskih in administrativnih postopkov prinesla dodaten stres. Kot navaja Zdovc (1998) pa je težava teh postopkov tudi v tem, da vplivajo na avtonomijo strokovnega delavca pri delu, izguba te pa je eden od razlogov, ki vodi v izgorelost posameznika.

Nekatere socialne delavke doživljajo sistem Krpan kot pozitivno spremembo, saj bo omogočal večjo preglednost in jim bo tako olajšal njihovo delo. Pri tem pa nekatere menijo, da sistem še potrebuje določeno nadgradnjo. V primeru izboljšanja sistema bi po njihovem mnenju ta lahko doprinesel k olajšanju njihovega dela in posledično do manjšega doživljanja stresa socialnih delavk.

Socialne delavke so povedale, da so v povezavi z reorganizacijo imele drugačna pričakovanja. Izpostavljale so predvsem razbremenitev in več zaposlenih na CSD-ju, kar pa reorganizacija ni prinesla. Rape Žiberna, Žnidar in Flaker (2019) opisujejo informativni izračun kot

ključnega za razbremenitev delavk, a sem v svoji raziskavi ugotovila, da se ta sprememba ni uresničila v tolikšni meri, kot je bilo načrtovano. Nekatere so celo dejale, da je reorganizacija prinesla več dela in dodatnih težav (npr. težave s pošto). Kot sem ugotovila v raziskavi, sta kadrovska podhranjenost in preobremenjenost dva izmed pomembnejših razlogov za doživljanje stresa, zato menim, da so socialne delavke zaradi pričakovanja in hkrati neuresničenja predvidenih sprememb doživele dodaten stres.

Nekatere socialne delavke so povedale, da na reorganizacijo niso bili pripravljeni, prav tako ni bilo organiziranih izobraževanj z namenom večje pripravljenosti. Ob tem pa Bajt, Jeriček Klanšček, Britovšek in Krajnc (2015) za preprečevanje stresa, ki izvira iz sprememb v organizaciji, predlagajo naslednjo rešitev – organizacija mora zaposlene pravočasno sezniniti s spremembami, ki so za njih pomembne. Za zaposlene je ključno, da dobijo potrebne informacije o spremembah, kako bodo te vplivale na njih, s kakšno hitrostjo se bodo uvajale ter katere so njihove prednosti in pomanjkljivosti. V moji raziskavi pa je ena od socialnih delavk tudi izpostavila težavo uvajanja večih sprememb naenkrat.

Treven (2005) navaja, da je razlog za izvor stresa tudi negotovost vloge, ki nastane, ko posameznik nima točnih informacij o dejavnostih, ki jih mora opraviti za izpolnitev zahtev. Podoben razlog za stres sem prepoznala tudi v svoji raziskavi, saj je ena od socialnih delavk povedala, da so bila navodila za delo s strani nadrejenih večkrat spremenjena.

Kot sem ugotavljala že prej, se negativno mnenje javnosti o delu CSD-ja, nepoznavanje stroke, določanje kriterijev uspešnosti dela z njihove strani pomembno povezuje z doživljanjem stresa posameznih socialnih delavk. V povezavi z reorganizacijo so socialne delavke poročale o napačno predstavljenih spremembah v medijih oz. nerealno predstavljenem stanju na CSD-ju po izvedbi reorganizacije, kar je vodilo do določenih pričakovanj javnosti o njihovem delu. Na podlagi tega lahko predpostavljam, da so na doživljanje stresa nekaterih socialnih delavk v povezavi z reorganizacijo pomembno prispevali tudi mediji oz. javnost.

Bončina (2019) navaja, da je doživljanje stresa odvisno od tega, kakšen pomen pripiše posameznik določenemu dogodku. Tudi sama sem v raziskavi ugotovila, da so socialne delavke določene spremembe, povezane z reorganizacijo, doživele različno. Socialne delavke pa niso imele drugačnega pogleda le na določene spremembe, ampak so tudi drugače doživljale celotno reorganizacijo. Nekaterim socialnim delavkam je to predstavljalo stres, nekaterim občutke razočaranja ali jeze, nekaterim socialnim delavkam pa reorganizacija ni

povzročala stresa, ena od njih pa se z njo sploh ni obremenjevala. Iz teh ugotovitev lahko izhajam, da je doživljanje stresa in posledično izgorelosti zaradi reorganizacije v veliki meri odvisno od vsake posamezne socialne delavke in njenih osebnih lastnosti. Predvidevam, da je doživljanje stresa v povezavi z reorganizacijo odvisno tudi od področja dela socialne delavke, saj so nekatere izjavile, da pri svojem delu niso občutile sprememb. Glede na splošno dobre medsebojne odnose in podporo kolektiva pa menim, da so ravno ti tudi pozitivno vplivali na doživljanje stresa socialnih delavk. Ena izmed njih je povedala, da so ji v povezavi z reorganizacijo dela v podporo ravno pogovori s sodelavci.

Kako socialne delavke doživljajo trenutne razmere (COVID-19) v povezavi s stresom in izgorelostjo?

Situacija, nastala zaradi epidemije koronavirusa, je nenadoma spremenila delo socialnih delavk, zaposlenih na CSD. Pri svojem delu z uporabniki so lahko obravnavale le najnujnejše primere, kar je privedlo do pomanjkanja osebnega stika pri delu z ostalimi uporabniki. To težavo so reševale z delom preko različne tehnologije, a takšna pomoč uporabnikom ni primerljiva s pomočjo preko osebnega stika. Posledica takšnega načina dela so bile različne težave in nejasnosti, kar je delo socialnim delavkam le otežilo. Socialne delavke so omenjale občutek nemoči, ki je posledica neuspešnih procesov pomoči preko telefona. Zdovc (1998) navaja občutek nemoči enega izmed razlogov za doživljanje stresa med socialnimi delavci na CSD. Socialne delavke so poročale, da je dodatno stisko med ljudmi povzročil ravno koronavirus, zato so imele ogromno telefonskih klicev, kar jih je še dodatno obremenilo. Delo socialnih delavk je otežilo tudi zapiranje drugih institucij, saj so imele recimo velike težave pri nameščanju starih ljudi v domove za starejše in pri urejanju pomoči pri negi, kar je nekaterim povzročalo dodaten stres. Pri tem so dodale, da je javnost pričakovala njihovo pomoč, prav tako pa so tudi druge institucije svetovale, naj se obračajo na CSD. Zaradi previsokih pričakovanj uporabnikov pa lahko socialni delavci na CSD občutijo stres (Zdovc, 1998). Omenjale so tudi skrb za svoje uporabnike, saj zaradi pomanjkanja stika niso vedele, kaj se z njimi dogaja.

Poleg vseh težav, ki jih je prinesla epidemija, pa so izpostavile tudi pozitivne strani tega. Povedale so, da so zaradi manjšega števila uporabnikov na CSD imele več časa za urejanje drugih stvari, npr. birokracije, kar je sicer eden od glavnih razlogov za doživljanje stresa in

izgorelosti. Ena od socialnih delavk je reorganizacijo dela izkoristila tudi za izboljšanje svojega psihofizičnega zdravja.

Situacija, povezana s koronavirusom, se ni povezovala le z delom socialnih delavk, ampak tudi z njihovim zasebnim življenjem. Socialne delavke navajajo strah za svoje domače, še posebej starejše in bolne, strah pred stiki z ljudmi, razdvojenost pri odhodu v službo in dodatno obremenitev, ki je posledica pomoči svojim otrokom pri šolskih obveznostih.

Socialne delavke so celotno situacijo različno doživljale. Eni so vse spremembe na začetku predstavljale stres, drugi pa je bilo neprijetno. Tudi delo v tem času je nekaterim na začetku predstavljalo dodaten stres, a so se na takšno delo že prilagodile. Nekaterim pa delo v trenutnih razmerah ni povzročalo dodatnega stresa. Glede na to, da v času koronavirusa niso mogle opravljati vsega svojega dela, se jih polovica sprašuje, kako bo potekalo njihovo delo po koncu epidemije, ob tem pa jih še skrbi, da bo ravno to prineslo dodaten stres.

Socialnim delavkam na centru pomembno podpora pri soočanju s stresnimi situacijami predstavlja podpora kolektiva, ki je imela pomembno vlogo tudi pri soočanju s težavami in stresom, nastalim pri delu v času koronavirusa. Po drugi strani pa so se zaposlene večino časa zadrževale v pisarni, imele so manj stikov in nasploh manj druženja, kar bi lahko vplivalo na njihovo medsebojno podporo. Ker v tem času niso imele srečanj na intervizijah, ki predstavljajo pomembno zaščito pred stresom, bi odsotnost teh lahko povečala tveganje za doživljanje stresa.

Vsekakor pa ugotovitve o doživljanju stresa in izgorelosti socialnih delavk v povezavi s trenutnimi razmerami (COVID-19) nakazujejo, da je bilo v tem času kar nekaj dodatnih možnih dejavnikov za doživljanje stresa, a kako jih je vsaka doživela, je bilo odvisno tudi od posamezne socialne delavke.

6 SKLEPI

V nadaljevanju navajam sklepe, ki sem jih oblikovala na podlagi rezultatov, pridobljenih z intervjuvanimi socialnimi delavkami. Rezultati se nanašajo le na to populacijo in se jih ne da posplošiti na socialne delavke, zaposlene na drugih CSD-jih ali drugih področjih dela:

- večina socialnih delavk pri svojem delu doživlja stres zaradi raznolikih razlogov. Največ dejavnikov za doživljanje stresa in izgorelosti se nanaša na sistemske ovire. Pri tem bi izpostavila preobremenjenost, kadrovske podhranjenosti ter prevelik obseg birokratskih in administrativnih zadev. Težave se pojavljajo tudi pri spremembah zakonodaje in zaradi nepripravljenosti socialnih delavk na prav te. V zadnjem času jim veliko stresa predstavlja Družinski zakonik. Zaradi pomanjkljivosti v sistemu imajo pogosto težave pri delu, npr. pri podpori uporabnikom, ki bi potrebovali storitve dolgotrajne oskrbe;
- nekatere socialne delavke doživljajo stres zaradi negativnega mnenja, ki se pojavlja v javnosti o delu CSD-ja. Zaradi javnega kritiziranja morajo strokovnost svojega dela večkrat zagovarjati tudi pred mediji;
- stres doživljajo pri delu z uporabniki zaradi kompleksnosti procesov pomoči, odzivov uporabnikov (žaljenje, zmerjanje, obtoževanje), njihovega nezadovoljstva in visokih pričakovanj glede pomoči pri reševanju njihovih težav;
- z doživljanjem so povezani tudi določeni dejavniki, ki se dotikajo osebnih značilnosti posamezne socialne delavke (visoka pričakovanja do sebe, pomembnost službe, prepozno ukrepanje, delo čez svoje zmogljivosti, osebnostne lastnosti);
- kot najbolj stresno področje dela je bilo v raziskavi opredeljeno področje ukrepov za zaščito otrok in s tem povezani odvzemi. Kot stresno pa doživljajo tudi področje dela z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju;
- stres se pojavlja pri vodenju enote tudi zaradi dobrih odnosov s sodelavkami, npr. težave pri vzpostavljanju avtoritete, sprejemanje odločitev glede zaposlitve ali odpustitve strokovne delavke ipd.;
- večina socialnih delavk se je počutila že izgorelo zaradi svojega dela, pri tem pa so občutile različne posledice (nespečnost, nočne more, pozabljanje, odpor do dela, dvomi o svoji strokovnosti ter druge in psihične težave);
- socialne delavke se s stresom soočajo na različne načine. Omenile so raznolike prostočasne dejavnosti (počitek, telesna aktivnost, sprehodi v naravi, hišni ljubljenci, branje knjige), pomaga jim zadovoljstvo, ki ga občutijo pri delu ter podpora in

razumevanje družine. Organizirane imajo tudi intervizije, supervizije in izobraževanja. Še posebej bi izpostavila podporo kolektiva, saj se med seboj zelo dobro razumejo, si pomagajo in so si v oporo. Pri zmanjševanju stresa jim koristi tudi način dela, npr. v paru ali v timu. Pomemben način za preprečevanje doživljanje stresa je še razmejevanje družinskega in poklicnega življenja;

- socialne delavke bi potrebovale še več organizirane podpore, npr. več supervizij, team building, izobraževanja;
- socialne delavke so reorganizacijo različno doživljale. Nekatere so doživljale stres, nekatere so ga doživljale le na začetku, nekaterim pa reorganizacija stresa ni predstavljala;
- reorganizacija ni izboljšala položaja zaposlenih socialnih delavk na CSD-ju, kjer sem opravljala raziskavo. Prinesla je dodatno delo in več birokracije. Na CSD-ju je ostalo enako število zaposlenih, prav tako se socialnih delavk ni razbremenilo;
- spremembe, ki jih je uvedla reorganizacija, socialne delavke doživljajo različno. Npr. sistem Krpan nekatere vidijo kot negativno spremembo, saj je prinesel več dodatnega dela in birokracije, nekatere pa ga vidijo kot pozitivno spremembo, ki jim bo lahko po potrebnem izboljšanju precej olajšal delo (npr. večja preglednost zbranih podatkov v bazi);
- epidemija koronavirusa je prinesla različne težave pri delu na CSD-ju, npr. oteženo delo zaradi pomanjkanja osebnega stika z uporabniki, pogosti telefonski klici ipd., kar je nekaterim socialnim delavkam povzročilo dodaten stres. Nekaterim pa novonastala situacija ni predstavljala stresa;
- dejavnikov za doživljanje stresa in izgorelosti socialnih delavk na CSD-ju je veliko, denimo kadrovska podhranjenost, čustvena vpetost v delo, preobremenjenost, birokratski in administrativni postopki ter spremembe, ki jih je prinesla reorganizacija dela na CSD-jih. Dodaten dejavnik stresa izhaja še iz reorganizacije dela, ki se je zgodila zaradi novonastale epidemije COVID-19. Vsakega izmed teh omenjenih dejavnikov pa socialne delavke ne doživljajo enako. Nekaterim lahko posamezni dejavnik povzroči več stresa kot drugim, pri nekaterih socialnih delavkah pa določeni dejavnik ne bo prispeval k občutenju stresa;
- kljub težkim trenutkom in doživljanju stresa pri svojem delu se bi vse socialne delavke ponovno odločile za poklic socialnega dela. Nekatere menijo, da je to njihovo poslanstvo, v službo rade hodijo, rade delajo z ljudmi in jim pomagajo. Poleg tega pa se v službi dobro počutijo tudi zaradi kolektiva.

7 PREDLOGI

- Glede na to, da se stres in izgorelost v socialnem delu pojavljata zelo pogosto, predlagam izobraževanje študentk in študentov na Fakulteti za socialno delo o dejavnikih stresa in izgorelosti v stroki socialnega dela ter načinih spoprijemanja z omenjenimi dejavniki.
- Treba je opozarjati, da je doživljanje stresa in izgorelosti posledica dejavnikov na več ravneh, ne le na ravni posameznika. S tem pa tudi spodbujati, da vsak (tudi organizacija in država) prevzame odgovornost pri preprečevanju stresa in izgorelosti.
- Potrebno bi bilo opozarjati na dejavnike stresa, ki se tičejo systemskega vidika, saj največ razlogov za stres izhaja ravno iz tega, na primer preobremenjenost, kadrovska podhranjenost, težave, ki so posledica sprememb v zakonodaji ipd.
- Glede na dobre medsebojne odnose in podporo med zaposlenimi na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi, je vredno pozornost namenjati ohranjanju dobre klime in dobrih odnosov. Ob tem pa predlagam, da dobre odnose še naprej poskušajo krepiti na različne načine (npr. team building, druženje izven delovnega časa, medsebojni pogovori, delo v paru ali timu in podpora vodje).
- Predlagam, da se na CSD-ju spodbuja socialne delavke k skrbi za lastno duševno zdravje. Predlagam, da se pogostejše organizira podpora za zaposlene na CSD-ju. Lahko so to izobraževanja z različnih področij dela, ki bodo okrepila znanje socialnih delavk in povečala njihovo samozavest glede praktične uporabe lastnega znanja. Potrebna bi bila izobraževanja in delavnice na temo stresa in izgorelosti z namenom preprečevanja doživljanja stresa in izgorelosti, dobro pa bi bilo tudi bolj pogosto organizirati supervizijo.
- Predlagam seznanjanje javnosti o kompleksnosti dela na CSD-jih in o težavah, s katerimi se pri delu srečujejo, saj je družbeno kritiziranje stroke pogosto razlog za stres. Eden od možnih načinov bi lahko bile brošure, ki bi na zanimiv način prikazovale delo na CSD-ju. Omenjene brošure bi si uporabniki lahko ogledali med čakanjem v prostorih CSD-ja. Še ena od možnosti, s katero bi lahko zajeli tudi širšo javnost, pa bi bilo pošiljanje teh brošur po pošti v vsako gospodinjstvo.

8 VIRI IN LITERATURA

Aldwin, C. M. (2009). *Stress, coping, and development: an integrative perspective*. New York: The Guilford Press.

Aronnson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L. & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17. Pridobljeno 14. 4. 2020 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5356239/>.

Astvik, W. & Melin, M. (2013). Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work*, 13(4). Pridobljeno 26. 2. 2020 s https://www.researchgate.net/publication/258159124_Coping_with_the_imbalance_between_job_demands_and_resources_A_study_of_different_coping_patterns_and_implications_for_health_and_quality_in_human_service_work.

Bajt, M., Jeriček Klanšček, H., Britovšek, K., & Krajnc, J. (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Pridobljeno 6. 4. 2020 s https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/dz_na_delovnem_mestu.pdf.

Balloch, S., Pahl, J. & McLean, J. (1998). Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence. *The British Journal of Social Work*, 28(3). Pridobljeno 2. 4. 2020 s <http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=cc2e708b-2dad-4993-ab8e-41bd5f7a2a45%40sessionmgr4007>.

Bončina, T. (2019). *Izgorelost: si upate živeti drugače?* Ljubljana: Mladinska knjiga.

Cafuta, I. J. (2019). Centri za socialno delo po reorganizaciji. *Socialno delo*, 58. Pridobljeno 3. 4. 2020 s <https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Centri-2019-1.pdf/2019053014582907/>.

Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47 (1/2), 1-21. Pridobljeno 12. 3. 2020 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-FDA1RM08/edb387f4-6224-4ef4-a0b0-d666f4c5a48e/PDF>.

Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in social services: mental well-being, constraints and job satisfaction. *The British Journal of Social Work*, 34(5). Pridobljeno 2. 4. 2020 s <http://eds.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=cc2e708b-2dad-4993-ab8e-41bd5f7a2a45%40sessionmgr4007>.

lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2f49d986-fe62-4438-99cc-78c8f2f18e09%40pdc-v-sessmgr02.

Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2009). Working in the Public Sector. A Case Study of Social Services. *The British Journal of Social Work*, 9(4). Pridobljeno 2. 4. 2020 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/pdf/10.1177/1468017309342177>.

Collings, J. & Murray, P. (1996). Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study. *The British Journal of Social Work*, 26(3). Pridobljeno 2. 4. 2020 s <http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=cc2e708b-2dad-4993-ab8e-41bd5f7a2a45%40sessionmgr4007>.

Cummings, C., Singer, J., Moody, S. A. & Benuto, L. T. (2020). Coping and Work-Related Stress Reactions in Protective Services Workers. *The British Journal of Social Work*, 50(1). Pridobljeno 5. 3. 2020 s <https://academic.oup.com/bjsw/article/50/1/62/5523048>.

Černelič Bizjak, M. (2009). Od stanja izčrpanosti do stanja (adrenalne) izgorelosti: Kronična izpostavljenost stresu. *ISIS*, 18(1). Pridobljeno 11. 3. 2020 s https://www.zdravniskazbornica.si/docs/default-source/ISIS/2009/isis-januar-2009.pdf?sfvrsn=59842836_2.

Černetič, M. (2017). Čuječnost kot orodje za spoprijemanje s stresom na delovnem mestu: Tehnika STOP. *Mednarodno inovativno poslovanje*, 9(2). Pridobljeno 3. 3. 2020 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-9QEICWN8/e78cc8b6-9fc4-4e60-bae5-0c9b8e36116b/PDF>.

Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39(1). Pridobljeno 8. 4. 2020 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/tip/tip20021CernigojSadar.PDF>.

Dekleva, B. (1993). Pogoji dela (klima) – psihohigiena – supervizija. V: M. F. Kolenc, I. Škoflek, A. Kobolt, B. Dekleva, K. Dougan, Psihohigiena: referati s seminarja (str. 41-56). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.

Dounavi, K., Fennell, B. & Early, E. (2019). Supervision for Certification in the Field of Applied Behaviour Analysis: Characteristics and Relationship with Job Satisfaction, Burnout, Work Demands, and Support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12). Pridobljeno 12. 4. 2020 s <http://apps.webofknowledge.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/InboundService.do?customersID=EBSCO&mode=FullRecord&IsProductCode=Yes&pro>

[duct=WOS&Init=Yes&Func=Frame&DestFail=https%3A%2F%2Fwww.webofknowledge.com&action=retrieve&SrcApp=EDS&SrcAuth=EBSCO&SID=C54Kclul3wnHyUFuexL&UT=WOS%3A000473750500032](https://www.webofknowledge.com/action/retrieve/SrcApp=EDS&SrcAuth=EBSCO&SID=C54Kclul3wnHyUFuexL&UT=WOS%3A000473750500032).

Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Medina, J., Kendall, T., & Katona, C. (2006). Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*, 188. Pridobljeno 9. 4. 2020 s

https://www.researchgate.net/publication/7383432_Mental_health_burnout_and_job_satisfaction_among_mental_health_social_workers_in_England_and_Wales.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2002). *Factsheet 22 – Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 7. 4. 2020 s <https://osha.europa.eu/sl/publications/factsheet-22-work-related-stress>.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2000). *Factsheet 08 – Informativen bilten o stresu pri delu*. Pridobljeno 7. 4. 2020 s <https://osha.europa.eu/sl/publications/factsheet-8-stress-work-summary-agency-report>.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2013). *Panevropska javnomnenjska raziskava o varnosti in zdravju pri delu*. Pridobljeno 26. 2. 2020 s <https://osha.europa.eu/sl/facts-and-figures/european-opinion-polls-safety-and-health-work/european-opinion-poll-occupational-safety-and-health-2013>.

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

Glasberg, A. L. (2007). *Stress of conscience and burnout in healthcare: the danger of deadening one's conscience*. Umea University: Print & Media.

Hammonds, B. (2018). *Vicarious Trauma, Perceived Stress, and Self-Care Among Social Workers: A Quantitative Analysis*. Pridobljeno 9. 3. 2020 s <https://search-proquest-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/docview/2138802021/EEB68C654FBE4B40PQ/1?accountid=16468>.

Hirst, V. (2019). Burnout in social work: The supervisor's role. *Aotearoa New Zealand Social Work Review*, 31(3). Pridobljeno 13. 4. 2020 s <http://eds.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=53d8985e-4e25-4a3e-b75c-a10723b4db99%40pdv-sessmgr03>.

Hughes, J. M. (2010). The Role of Supervision in Social Work: A critical analysis. *Critical Social Thinking: Policy and Practice*, 2. Pridobljeno 12. 4. 2020 s <https://www.ucc.ie/en/media/academic/appliedsocialstudies/docs/JeanneHughes.pdf>.

Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Kendall, T., Medina, J. & Katona, C. (2005). Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks. *The British Journal of Social Work*, 35(7). Pridobljeno 2. 4. 2020 s <http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=cc2e708b-2dad-4993-ab8e-41bd5f7a2a45%40sessionmgr4007>.

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

Inštitut za razvoj človeških virov. (2018). *Tvegane osebnostne značilnosti*. Pridobljeno 2. 4. 2020 s <https://www.burnout.si/izgorelost-sai/kaj-povzroca-izgorelost-vzroki/tvegane-osebnostne-znacilnosti>.

Keavney, A. (2016). Team building strategies. *Training & Development*, 43(2). Pridobljeno 25. 2. 2020 s <http://web.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=4b8e11be-35b9-4775-b423-4f617b4b18b9%40sdc-v-sessmgr01>.

Klemenčič Rozman, M. M., (2010). Pomen supervizije za razvoj strokovnjaka v poklicih pomoči. V: A. Kobolt (ur.), *Supervizija in koučing* (str. 249-266). Ljubljana: Pedagoška fakulteta in Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Kobolt, A. (1993). Faktorji stresa v socialnih in pedagoških poklicih. V: M. F. Kolenec, I. Škoflek, A. Kobolt, B. Dekleva, K. Dougan, *Psihohigiena: referati s seminarja* (str. 25-40). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport

Kolbell, R. M. (1995). When relaxation is not enough. V: L.R. Murphy, J. J. Hurrell, JR., S. L. Sauter, G. P. Keita, *Job Stress Interventions*. Washington DC: APA.

Koritnik, N. (2012). Vloga supervizije pri premagovanju stresa. *Šolsko svetovalno delo*, 16(1/2). Pridobljeno 9. 4. 2020 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-B9L1YSIZ/595b6fa1-1e5a-465f-91f7-322a130b5f28/PDF>.

Leskovic, L. (2014). *Vpliv delovnih in organizacijskih spremenljivk na nastanek sindroma izgorevanja v socialnovarstvenih zavodih v Republiki Sloveniji* (Doktorska disertacija). Pridobljeno 15. 2. 2020 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=62509>.

Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Lynch, M. (2014). »Give yourself a break!«: *The use of mindfulness at work as a preventative measure against clinician burnout*. Pridobljeno 1. 3. 2020 s <https://search-proquest-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/socialservices/docview/1533545856/fulltextPDF/931946251AA4929PQ/7?accountid=16468>.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52. Pridobljeno 20. 2. 2020 s <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.

Masten, R., Žibret, V., Tušak, M., Svetina, M. & Dimec, T. (2008). Spoprijemanje s stresom – coping. V: M. Tušak & R. Masten (ur.), *Stres in zdravje* (str. 118-133). Ljubljana: Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.

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

Mikša, M. (2015). Vloga telesne aktivnosti pri obvladovanju stresa. *Delo in varnost*, 60(1). Pridobljeno 12. 4. 2020 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-A4EBWSKI/e3802007-2acf-4ebf-93da-fa238e345e8b/PDF>.

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

Milošević Arnold, V. (1999). Predstavitev supervizijske metode. V: V. Milošević Arnold, M. Vodeb Bonač, D. Erzar Metelko & M. Možina, *Supervizija – znanje za ravnanje* (str. 3-47). *Socialni izziv*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2019). *Reorganizacija centrov za socialno delo*. Pridobljeno 17. 2. 2020 s http://mddsz.arhiv-spletisc.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/reorganizacija_centrov_za_socialno_delo/.

Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2016). *Mednarodna klasifikacija bolezni in sorodstvenih problemov za statistične namene (MKB-10-AM)*. Pridobljeno 4. 3. 2020 s https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/podatki/klasifikacije_sifranti/mkb/mkb10-am-v6_v03_splet.pdf

Nusdorfer, J. (2007). Izobraževanje za preprečevanje poklicne izgorelosti. *Andragoška spoznanja*, 13(2). Pridobljeno 16. 2. 2020 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-4GUJ7T20/bf201d97-7fe9-4257-a0bc-960e8148e594/PDF>.

Pahor, D. (2015). Sindrom izgorelosti – resna nevarnost sodobne družbe. *Acta medico-biotechnica*, 8(1). Pridobljeno 2. 3. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-YER5VRIY>.

Palmer, S., Cooper, C. & Thomas, K. (2001). Model of organisational stress for use within an occupational health education/promotion or wellbeing programme - A short communication. *Health Education Journal*, 60(4). Pridobljeno 5. 4. 2020 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/pdf/10.1177/001789690106000410>.

Pavlič, A. & Starc, J. (2019). Soočanje s stresnimi dejavniki v delovnem okolju. *Revija za ekonomske in poslovne vede*, 6(1). Pridobljeno 14. 4. 2020 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-AEOXWVF4/d9cb7121-931c-4c0d-b93b-ea81e88f3cb/PDF>.

Potnuru, R. K. G., Sahoo, C. K. & Sharma, R. (2019). Team building, employee empowerment and employee competencies: Moderating role of organizational learning culture. *European Journal of Training and Development*, 43(1/2). Pridobljeno 2. 3. 2020 s <https://www-emerald-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/insight/content/doi/10.1108/EJTD-08-2018-0086/full/pdf?title=team-building-employee-empowerment-and-employee-competencies-moderating-role-of-organizational-learning-culture>.

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

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

Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J. & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2). Pridobljeno 3. 4. 2020 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/4_pol.pdf/2019071711244810/.

- Savaya, R. (2014). Social Worker Burnout in Israel: Contribution of Daily Stressors Identified by Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 44(5). Pridobljeno 8. 3. 2020 s <https://academic-oup-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/bjsw/article/44/5/1268/1626039?searchresult=1>.
- Sazanov, U. (2015). *Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu*. Pridobljeno 3. 3. 2020 s http://www.zvd.si/media/medialibrary/2016/12/Zavod_za_varstvo_pri_delu_RDV_06_2015_Nasilje_tretjih_oseb_na_delovnem_mestu.pdf.
- Schmidt, A. (2001). *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica Ljubljana.
- Schmidt, I. (2015). *Glava dela čudeže: avtogeni trening*. Maribor: Založba Pivec.
- Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis bukvarna.
- Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=wrfYBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=hans+selye+1976+pdf&ots=_jrwojdfja&sig=lve_S4iS8XHAAbLPUqZCghVINqY&redir_esc=y#v=onepage&q=general%20adaptation&f=false.
- Sitar Surić, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialo delo* (Doktorska disertacija). Pridobljeno 30. 4. 2020 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/extshow/1644>.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2018). *Reorganizacija centrov za socialno delo*. Pridobljeno 17. 2. 2020 s <https://www.scsd.si/novice/reorganizacija-centrov-za-socialno-del/>.
- Tan, S. Y. & Yip, A. (2018). Hans Selye (1907-1982): Founder of the stress theory. *Singapore Medical Journal*, 59(4). Pridobljeno 30. 3. 2020 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5915631/>.
- Travis, D. J., Lizano, E. L. & Mor Barak, M. E. (2016). I'm So Stressed!: A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings.

British Journal of Social Work, 46(4). Pridobljeno 2. 4. 2020 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4986087/pdf/bct205.pdf>.

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

Treven, S. (2013a). Izvori in posledice stresa. V: S. Šarotar Žižek, A. Dunkl, K. Eibel, C. Hofer, B. Ivanovič, P. Jimenez, B. Milfelner, M. Mulej, A. Pisnik Korda, A. Potočnik, A. Ratswohl, S. Treven, C. Vogrincic-Haselbacher, U. Treven, *Premagovanje stresa kot sredstvo za zagotavljanje dobrega počutja – znanstvena monografija* (str. 9-32). Pridobljeno 15. 2. 2020 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=56584>

Treven, S. (2013b). Osnovni pojmi o stresu. V: S. Šarotar Žižek, A. Dunkl, K. Eibel, C. Hofer, B. Ivanovič, P. Jimenez, B. Milfelner, M. Mulej, A. Pisnik Korda, A. Potočnik, A. Ratswohl, S. Treven, C. Vogrincic-Haselbacher, U. Treven, *Premagovanje stresa kot sredstvo za zagotavljanje dobrega počutja – znanstvena monografija* (str. 1-8). Pridobljeno 15. 2. 2020 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=56584>

Treven, S. (2013c). Premagovanje stresa na ravni posameznika in organizacije. V: S. Šarotar Žižek, A. Dunkl, K. Eibel, C. Hofer, B. Ivanovič, P. Jimenez, B. Milfelner, M. Mulej, A. Pisnik Korda, A. Potočnik, A. Ratswohl, S. Treven, C. Vogrincic-Haselbacher, U. Treven, *Premagovanje stresa kot sredstvo za zagotavljanje dobrega počutja – znanstvena monografija* (str. 33-60). Pridobljeno 15. 2. 2020 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=56584>.

Tušak, M., & Blatnik, P. (2017). *Živeti s stresom, tehnike samopomoči*. Maribor: Poslovna založba MB, založništvo d.o.o.

Tušak, M., Žibret, V., Tušak, M., Masten, R. & Dimec, T. (2008). Preventivni pristopi pri soočanju s stresom. V: M. Tušak & R. Masten (ur.), *Stres in zdravje* (str. 134-139). Ljubljana: Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.

Van Heugten, K. (2011). *Social work under pressure: how to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Videmšek, P. (2018). *Supervizija v in za socialno delo: Usposabljanje za supervizorje/supervizorke v socialnem varstvu 2018/19*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Vodeb Bonač, M. (1997). Obremenitev v poklicih nudenja pomoči ljudem v stiski. *Socialni izzivi*, 6, 8-12.

Wang, Y., Zhang, H., Lei, J. & Yu, Y. (2019). Burnout in Chinese social work: Differential predictability of the components of the Maslach Burnout Inventory. *International Journal of Social Welfare*, 28(2). Pridobljeno 11. 4. 2020 s <http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=e3c28a66-f62e-4604-ad28-2d8150db2464%40sessionmgr4006>.

Youngs, B. B. (2001). *Obvladovanje stresa za vzgojitelje in učitelje. Priročnik za uspešnejše odzivanje na stres*. Ljubljana: Educy.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV). (2007). Ur. l. RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A in 28/19.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1). (2011). Ur. l. RS 43/11.

Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3/5), 319-327. Pridobljeno 18. 2. 2020 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-IFGPVE9J/c946d84d-7201-4ea0-8621-eec60a10bfbb/PDF>.

9 PRILOGE

Priloga A: VPRAŠALNIK

1. Opišite mi svoje delo na CSD.
2. Katere situacije pri delu z uporabniki vam predstavljajo največji stres?
3. Katero področje dela na CSD bi označili kot najbolj stresno in zakaj? V primeru, da opravljate delo na različnih področjih – kako bi ju primerjali v povezavi s stresom in izgorelostjo?
4. Kaj so po vašem razlogi za doživljanje stresa in izgorelosti med socialnimi delavkami na CSD z vidika organizacije dela (npr. sistem socialnega varstva, zakonodaja, pomanjkanje kadra, preobremenjenost itd.)? Zakaj?
5. Ste se že kdaj počutili izgorelo zaradi delovnih obveznosti oz. ste čutili, da se približujete tej točki?
6. Kaj vam pomenijo odnosi z ostalimi zaposlenimi v povezavi s stresom in izgorelostjo?
7. Kakšno je po vašem mnenju mnenje javnosti o socialnem delu na CSD v povezavi s stresom in izgorelostjo?
8. Kako poskrbite zase in kaj vam najbolj pomaga pri spoprijemanju s stresom in preprečevanju izgorelosti? Poznate kakšne posebne tehnike razbremenjevanja oz. sproščanja? Če da, katere in ali se jih poslužujete?
9. Kaj vam predstavlja zadovoljstvo pri delu? Kaj vam to pomeni v povezavi s stresom in izgorelostjo?
10. Kaj vam socialna podpora predstavlja pri spoprijemanju s stresom in preprečevanju izgorelosti? Na koga se po navadi obrnete, ko pri delu naletite na težave in občutite stres?
11. Ali vaša organizacija ponuja kakšne načine spoprijemanja s stresom in preprečevanja izgorelosti? Če da, katere? Kateri načini vam najbolj ustrezajo in kaj bi še potrebovali v okviru vaše organizacije?
12. Kakšne spremembe menite, da bi potrebovali z vidika organizacije dela na CSD (v okviru zakonodaje, sistema socialnega varstva itd.)?
13. V lanskem letu se je zgodila reorganizacija centrov za socialno delo. Kaj je to pomenilo za vas in vaše delo? Kako bi opisali svoje delo po reorganizaciji?
14. Kaj so pozitivne in negativne spremembe/posledice reorganizacije? Ali so katere od teh vplivale na vaše doživljanje stresa in izgorelost? Katere in kako?
15. Kaj trenutne razmere v povezavi s COVID-19 pomenijo za vas in vaše delo? Kakšne izzive in težave vam prinašajo?
16. Katere situacije povezane z delom se vam v tem trenutku zaradi COVID-19 zdijo najbolj stresne in zakaj?
17. Kako se spopadate z delovnim stresom, ki ga prinašajo trenutne razmere (COVID-19)?
18. Če bi se lahko ponovno odločali za izbiro poklica, kako bi se odločili? Zakaj?

Demografski podatki:

- Spol:
- Starost:

- Področje dela:
- Koliko let ste zaposleni na omenjenem področju?

Priloga B: ODPRTO KODIRANJE

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	<i>Kot pomočnica direktorja dejansko vodim strokovno delo na CSD.</i>	Vodenje strokovnega dela	Opis dela		Delo
A2	<i>Imam stike z društvi, in z lokalno skupnostjo, ki jo pokrivamo. Mi namreč pokrivamo 5 občin – Muta, Podvelka, Radlje ob Dravi, Ribnica na Pohorju, Vuzenica. In dejansko sem na nek način tisti vezni člen, in na nek način tudi koordinator, ki povezujem center oz. dosti vlagam, da se CSD odpira v lokalno okolje, da vzpostavljamo čim boljše odnose, da se na nek način rešimo tiste stigme, ki jo ima center že iz preteklosti.</i>	Povezovanje z lokalnim okoljem	Opis dela		Delo
A3	<i>V resnici pa smo zato tu, da skupaj rešujemo z uporabniki težave, ki jih imajo.</i>	Pomoč uporabniku	Opis dela		Delo
A4	<i>Potem, ko je kak izpad, ko katere strokovne delavke ni, dejansko tudi pomagam na tistem delu oz. na tistem področju. Največ pomagam na področju socialnih transferjev, se pravi pri reševanju vlog, denarnih pomoči, izrednih denarnih pomoči, starševsko varstvo delam še vedno, se pravi to kar se tiče porodniškega dopusta, očetovstvo urejam. Hkrati tudi na področju svetovanja.</i>	Nadomeščanje in pomoč sodelavkam	Opis dela		Delo
A5	<i>Včasih tudi sama tisto osnovno storitev opravi - prvo socialno pomoč. Potem jih pa napotim oz. peljem do strokovne delavke, ki opravlja posamezno področje.</i>	Prva socialna pomoč	Opis dela		Delo
A6	<i>Ja, pravzaprav moram poznati delo na centru, v večini ga poznam vse. Ker moraš imeti tudi pregled nad celotnim delom. Moraš biti na razpolago, za posvet s strokovno delavko, ki dela na nekem področju. Hkrati sem tudi za vse odgovorna, za njihova dejanja, za</i>	Delo na različnih področjih	Opis dela		Delo

	<i>njihove postopke, ki jih vodijo. In zato moraš biti tudi seznanjen z vsem delom, ki se odvija na centru, je sicer zelo široko področje.</i>				
A7	<i>Tam, ko druge institucije odpovejo, mi moramo postopati. Ko recimo šola, zdravstvo več ne zmore, policija nam napotuje osebe... Zato je tudi delo na centru zelo zahtevno.</i>	Zahtevno delo	Opis dela		Doživljanje dela
A8	<i>Jaz bi rekla, da je največ stresa oz. naporno delo strokovnih delavcev, na področju svetovanja...</i>	Svetovanje	Področje dela		Doživljanje dela
A9	<i>...sploh, ko se gre za delo na področju nasilja v družini.</i>	Nasilje v družini	Področje dela		Doživljanje dela
A10	<i>Na področju ukrepov za zaščito otrok, ko moraš včasih tudi posegati v družino, v takem smislu, da je treba otroka odvzet. Ko že prej poskušaš, ampak starši niso najbolj pripravljeni stvari spremeniti in je potrebno otroka zaščititi in včasih tudi odmakniti iz okolice oz. družine. In ga namestiti v rejniško družino ali v zavod ipd. iščemo potem različne oblike pomoči, to se mi zdi, da je najbolj stresno.</i>	Ukrepi za zaščito otrok Odvzem otroka	Področje dela		Doživljanje dela
A11	<i>Tudi čustveno je strokovni delavec zelo izpostavljen. Gre za težke situacije.</i>	Čustveno zahtevno delo	Opis dela		Doživljanje dela
A12	<i>Tudi področje dela z uporabniki, ki imajo težave v duševnem zdravju. Je težko delati s temi osebami, ker marsikdo ni pripravljen, da bi se šel zdraviti, nima uvida, hkrati pa tudi trpi in zboleva na nek način še cela družina.</i>	Delo z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju	Področje dela		Doživljanje dela
A13	<i>Največ stresa so ukrepi za zaščito otroka. Ko se moreš odločiti a otroka umakniti, ali je to tisti trenutek oz. ali ga je nujno treba umakniti, kdaj poseči tako daleč... najprej poskušamo od milejših ukrepov... zdaj po novem sodišče odloča, ampak kljub temu center mora vse narediti in dokazati, da je poskušal vse narediti, da družini pomaga, da lahko otrok še vedno ostane. V kolikor ne gre, je treba narediti tudi</i>	Ukrepi za zaščito otroka	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>oceno ogroženosti, da je res tako visoka, da je otroka potrebno umakniti. To je treba tudi potem dokazat, da je bila to največja korist otroka. Tako, da to ni enostavna odločitev in mislim, da je to najbolj stresna situacija na centru.</i>				
A14	<i>Mislim, da zdaj, ko se je družinski zakonik uveljavil, je to kar velika težava.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A15	<i>Nova zakonodaja, ampak mi pa nismo dovolj pripravljeni v praktičnem smislu kako ravnati in dejansko iščeš poti in si tolmačiš zakone. Dejansko odkrivaš kako postopati, da ne boš kršil zakona, da ne boš kršil pravice, staršev, otrok.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A16	<i>Na Koroškem je tudi zelo specifično območje, ljudje imajo ogromno težav, ker ni možnosti nove zaposlitve, ogromno imamo primerov obravnave in dejansko je preveč dela. Lahko zorganiziraš delo na sto in en način kot vodja, ampak enostavno včasih ne gre, ker je to preko naše moči.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A17	<i>Konkretno bom rekla bi potrebovali še več izobraževanj, čeprav imamo nudeno kar je možno, ampak smo finančno tu kar omejeni. Dejansko bi rabili dolgoročna izobraževanja, priprave.</i>	Potreba po izobraževanjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A18	<i>Ljudje se menjujejo, dosti imamo mladega kadra, ki mora tudi določene izkušnje pridobiti, jih sicer dobi preko dela, ampak bi rabo še krepitev specifičnega znanja sploh na tem področju, kot so ukrepi za zaščito otrok, delo z uporabniki itd. Bi potrebovali še več tega.</i>	Potreba po izobraževanjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A19	<i>Trudimo se, iščemo možnosti, se povezujemo znotraj intervizijskih...</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A20	<i>...supervizije nudimo...</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A21	<i>...seminarji so.</i>	Seminarji	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in

					preprečevanje izgorelosti
A22	<i>Ampak bom rekla, pri nas je kar težava večkrat, ko neki zakon velja, od zadaj, ko se že uveljavi, ko se začnejo prve prakse nabirati, šele potem pridejo usposabljanja. To govorim splošno. In enostavno si na začetku, kot da si sam in se moraš sam najdit, si vržen v situacije.</i>	Pomanjkanje usposabljanj ob spremembi zakonodaje	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A23	<i>Bom rekla, da je pa plus to, da je zelo dobro timsko delo.</i>	Timsko delo	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A24	<i>Kar pomeni, da so si tudi strokovni delavci v oporo med sabo...</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A25	<i>...dosti delamo tudi v paru, kar izboljšuje kvaliteto dela.</i>	Delo v paru	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A26	<i>Prej so nas dosti pravice iz javnih sredstev okupirale oz. še zdaj niso stvari razrešene, to kar je ministrstvo zastavilo, ta informativni izračun, da bi nam ublažilo oz. zmanjšalo količino dela na transferjih. Jih je pa ogromno, ker pri nam je tudi kar velika finančna stiska po družinah, je veliko brezposelnih. Ogromno vlog je, ki jih uveljavljajo pri nas na teh transferjih.</i>	Neuresničenje zastavljenega	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
A27	<i>Ampak nekako poskušamo res delati na kvaliteti dela, na strokovnem področju, pa tudi, da se dosti dela na terenu. Ampak to, če hočeš stvari res kvalitetno izpeljat je to ful izčrpajoče in dejansko to lahko pripelje do izgorelosti.</i>	Skrb za kvaliteto dela	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A28	<i>Absolutno se mi zdi da je premalo.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A29	<i>In tudi center mora sprejemati... vedno nove naloge dobiva.</i>	Dodatne naloge	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A30	<i>Center mora tudi sprejemati določena opravila, ki pravzaprav niso osnovna naloga centra, npr. direktno izvajanje skrbništva. Dosti primerov imamo, ko skrbništvo izvajamo nad odraslimi osebami in je</i>	Direktno izvajanje skrbništva	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>problem, da skrbnikov ne najdeš, ni jih. To so naloge, ko bi lahko razbremenile center, ampak se ne in nas že to okupira.</i>				
A31	<i>Mamo od tega, da moramo ščititi pravice oseb, ki imajo kmetijo, pa mi nismo strokovnjaki na tem področju in dejansko prevzamemo konkretne naloge za to, da se ohranja njegove premoženje, da se plemeniti kolikor je možno.</i>	Direktno izvajanje skrbništva	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A32	<i>Glede na to, da smo mala enota, kar pomeni, da morajo strokovne delavke imeti zelo širok spekter znanja, ker delajo več področij. To včasih ni enostavno, ker na momente pride velika obremenitev.</i>	Delo na več področjih	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A33	<i>So določena obdobja, ko so obremenitve večje in potem kak razbremenit to strokovno delavko. Je zelo težko izvedljivo.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A34	<i>Saj si pomagamo med sabo. Kar se mi zdi pa dobro to, da tudi drugi poznajo področje, če npr. gre nekdo v bolnišnico, da maš človeka, ki lahko njega nadomesti, da gre delo naprej, da niso tu prikrajšani uporabniki.</i>	Delo na več področjih	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A35	<i>Ampak to zahteva pa zopet ogromno področje znanja vsake strokovne delavke, da zmore tiste stvari peljat, ker ne želimo pasti na kvaliteti izvajanja naših nalog oz. storitev in si včasih kot v enem začaranem krogu.</i>	Delo na več področjih	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A36	<i>Ogromno je še vedno birokracije.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A37	<i>Sicer smo dobili lansko leto Krpana, nov program glavne pisarne, ki nam omogoča večjo preglednost nad zadevami, kar je dobro.</i>	Krpan	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A38	<i>Ma pa še vedno določene pomanjkljivosti, še vedno ni preglednosti, ker je preveliko zadev noter. Tu še malo manjka ena nadgradnja tega programa.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe		Reorganizacija
A39	<i>Je pa Krpan super za nas v smislu preglednosti in beleženja.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija

A40	<i>Ogromno moramo beležiti... vsak razgovor, telefonski klic, ali ko kakšne stvari preverjaš.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A41	<i>Konec koncev moramo to narediti, da vidimo kaj se je vse dogajalo, da imaš pregled nad zadevo in hkrati da zaščitimo sami sebe, da smo določena opravila opravili. Čisto za korist stranke, da nismo kaj proti zakonito delali.</i>	Birokratske in administrativne zadeve – zaščita	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A42	<i>Uporabniki so tudi tak, da včasih radi obrnejo čist na svoj mlin, zato, da svojo kožo rešujejo in obtožujejo strokovne delavke, da so nekaj naredile, kar niso naredile.</i>	Odzivi uporabnikov	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
A43	<i>Zato tudi večkrat delamo v paru v takih situacijah. Tudi zaradi tega, da konec koncev tudi sami sebe zaščitimo. Ne samo to, da je kvaliteta dela boljša, da se dopolnjuješ, ampak tudi moramo zaščititi svojo stroko in svojo strokovno delavko.</i>	Delo v paru	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A44	<i>Ker center je zelo na udaru zadnje čase in najhujše je to, da moramo vedno mi dokazovat, da smo stvari zakonito peljali. Da smo naredili, vse kar so možnosti za uporabnika.</i>	Zagovarjanje svojega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A45	<i>Imamo tudi inšpekcijske nadzore, ko stranke sprožijo, ko stranke niso zadovoljne s kako storitvijo.</i>	Nezadovoljstvo uporabnikov – dodatni nadzor	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
A46	<i>To je večkrat, ker imajo določena pričakovanja, da boš ti recept dal tja, pa ga nimaš. Ampak delo z našimi uporabniki, to, kar vedno socialna delavka dela je v bistvu to, da delaš skupaj z njimi, da v njih odkrivaš vire moči, da najdejo rešitev do tega. Ampak uporabniki ne bi radi šli iz tiste svoje stalnice, pa stvari spremenili in včasih ne uvidijo, da je potrebno, da oni stvari spremenijo, da se bo lahko kaj izboljšalo. In v določenih situacijah je nezadovoljstvo, kak zaj, a zaj bom pa jaz moral to delati, da bom jaz boljše</i>	Visoka pričakovanja uporabnikov	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost

A47	<i>Ampak ni problem, če maš ti stvari v redu vodene, lahko dokažeš stvari, da si naredil vse, kar je v maksimumi.</i>	Birokratske in administrativne zadeve – zaščita	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A48	<i>Tudi imamo interne time noter znotraj, ko si pomagamo strokovno in poti zarišemo naprej. Strokovni delavec ni sam v odločanju, skupaj si pomagamo, ali je to v paru, ali pa je to celotni interni strokovni tim.</i>	Delo v paru Timsko delo	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A49	<i>Ali pa so multidisciplinarni timi, ko povežeš potem še druge institucije in vsak pogleda kaj mora narediti še za tistega uporabnika. Kaj je še možno, kaj so še rešitve.</i>	Multidisciplinarni tim	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A50	<i>Ni enostavno to, ko te včasih obtožijo nekaj kar ni res.</i>	Odzivi uporabnikov	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
A51	<i>In birokracija je groza, ker je mora biti veliko.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A52	<i>Ampak to je na nek način tudi kruto rečeno našo varovalo hkrati.</i>	Birokratske in administrativne zadeve – zaščita	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A53	<i>Ta Krpan nam zdaj res omogoča, da greš v računalnik pogledat tisto zadevo, pa vidiš točno vse kaj si delal.</i>	Krpan	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A54	<i>Ja. Pravzaprav lahko vidim več prednosti. Res nam je v veliki meri olajšav delo.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
A55	<i>Ja, so bile situacije.</i>	Občutila izgorelost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
A56	<i>Sploh, ko so določena obdobja, ko se že pri ljudeh opaza, da je večja stiska in so tudi večji pritiski in tudi kot vodja držat na nek način tudi strokovne sodelavce po konci ob vseh teh težkih situacijah, ko si zbombardiran iz vseh strani.</i>	Preobremenjenost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
A57	<i>Včasih so mediji, inšpekcijski nadzori itd. in zdržat tisto situacijo, stati na tistem je naporno, pa poleg vodiš še vso delo z uporabniki.</i>	Mediji, nadzor	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
A58	<i>Število uporabnikov je zelo veliko zadnje čase.</i>	Veliko število uporabnikov	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A59	<i>Včasih se sprašujemo zakaj je naša enota tako posebna glede tega, ampak sem po drugi strani ugotovila... S tem, ko smo se odpirali v okolje, ko smo delali dosti</i>	Povezovanje z okoljem	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>različnih programov. Mi smo imeli poletni tabor za rejniške družine, imamo krepitev družin, ko gre za jačanje družine v njihovih vlogah, delamo z otroci in starši, tudi obdarovanje otrok iz rejniških in socialno šibkejših družin organiziramo vsako leto s programom itd. S tem ko smo se mi odpirali, hodili na proti ljudem, se ljudje dosti več obračajo na nas, tudi sami od sebe in se mi zdi, da s tem odpiranjem smo si res nakopičili še zraven dodatno delo. Ampak po drugi strani se mi pa zdi to dobro, da ljudje tudi sami prihajajo in spregovorijo o svojih težavah, ko jih sicer ne bi povedali.</i>				
A60	<i>Dosti smo si v oporo.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A61	<i>Ni enostavno bit prej sodelavec, potem pa biti direktor oz. vodja. Je en izziv v tem smislu. So zelo odprti odnosi in zelo hitro se pove, ko kaj ni v zadovoljstvo, ko bi bilo treba stvari urediti.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A62	<i>Zopet pa je tista nemoč, ko vidiš, da bi bilo potrebno spremeniti, pa enih stvari ne moreš izpeljat, ker ni izvedljivo, ker nimaš orodij oz. mehanizma, da bi te stvari spremenil. Tako kot dodatne zaposlitve npr. ali pa razbremenitev določenega strokovnega delavca v tistem momentu.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A63	<i>Imaš strokovne delavce, ko so res specializirani na nekem področju in veš, da bodo znale dobro tisto speljat in ne predstavljaš si včasih, da boš dal tisti primer nekomu drugemu zaradi tega, ker veš da bi lahko pešalo potem na kvaliteti, ker je vsak pa kljub vsemu specializiran na tistem področju, ko dela.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A64	<i>Ampak drugače ogromno mi pomeni, da je dober odnos, da je odkrit odnos, da si</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje

	<i>povemo, tisto kar vidimo, da imamo koliko je le možno sestanke enkrat na teden. Se tudi družimo zjutraj in si tudi tam izmenjamo malo kakšne situacije so in se tudi vmes zgodi, da se med seboj posvetujemo.</i>				izgorelosti
A65	<i>Je pa res, da je včasih kar stresno, v tem smislu, ker imam 9 sodelavk, vsaka pride k meni. Jaz mam vmes še druge zadeve, ko jih rešujem. In vsaka bi se rada v tistem trenutku posvetovala, ampak ni izvedljivo vedno. Zato ker ne morem toliko preskakovat. Hitro mi povzroči stres to. Poskušam obvladovat, ampak včasih je prenaporno.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A66	<i>Tudi na primer, ko se količina dela poveča, npr. v septembru, ko smo imeli npr. državne štipendije, vse te transferje, ko jih je treba rešit. Sem se trudila in sem to tudi delala, zato da bi sodelavke razbremenila, kar se mi zdi, da je plus to, da poznam delo, in da se znam tudi druge strokovne stvari lotiti in da jih lahko malo tudi s tem razbremenim, da bi bili v manjšem stresu.</i>	Podpora vodje	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A67	<i>Ampak je pa problem, da je bilo preveč, 2 meseca intenzivnega dela v tistih odločbah, zato, da bi ljudje ja dobili nakazila, da nebi prišlo do izpada nakazil.</i>	Pravice iz javnih sredstev	Področje dela		Doživljanje dela
A68	<i>Ko imaš to pred sabo poskušaš čim več narediti, ampak pri tem lahko tudi sam pregoriš, tudi če samo odločbe delaš. Ampak to ni lahko delo tudi ne, v tisti največji gneči in se iztrošiš, in sem bila že skoraj na tisti točki, ko sem se skoraj iztrosla.</i>	Pravice iz javnih sredstev	Področje dela		Doživljanje dela
A69	<i>Potem pa od zadaj trpi druge delo, ko te pričakujejo, npr. svetovanje.</i>	Delo na več področjih	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A70	<i>Dejansko kot vodja neko uravnoteženje najti, ko si sam tak človek, ko konkretno vedno pristopaš, ni enostavno.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A71	<i>Ja, mi se tudi privat</i>	Delo kot	Raven		Razlogi za stres

	<i>družimo, imamo določena občasna druženja. Je včasih ovira v tem smislu, ker so visoka pričakovanja do mene, da bom stvari rešila.</i>	vodja	organizacije		in izgorelost
A72	<i>In jaz tudi vem, da si včasih preveč dela nakopljem, zato, da bi njih razbremenila. Ampak po drugi sem tudi sama to izkusila in vem kaj pomeni biti na njihovih področjih, ker sem tudi sama bila strokovna delavka. Vem kako je težko včasih, ko poskušaš preprečiti, da ne bi prišlo do izgorelosti in potem poskušaš sebi naložiti delo. Ampak pri tem pozabiš, da imaš tudi ti omejene možnosti.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A73	<i>Odnosi so v tem smislu...jaz ne morem neke avtoritete met, da bi rekla... tak zdaj pa bo tak, pa tak, pa tak. Vedno so neki argumenti zadaj zraven.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A74	<i>Vsi vedno stopimo skupaj to je plus. Smo zelo specifični glede tega. Stopimo vedno skupaj, ko je kriza, npr. ko je bil nujni odvzem otroka. Ni bilo problem, 5 delavk se je samo javilo, da se bodo vključile. So ostale do 9, 10 zvečer, da smo speljale stvari, preko delovnega časa. Tu nikoli ni težava, ravno zaradi te dobre povezanosti med sabo.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A75	<i>Je pa res... včasih se sprašujem ali sem dovolj stroga. Ali dejansko dosti meje postavljam. In se moram včasih tudi bolj truditi, da je jasno, ponovim tisto, kar smo se zmenili, da se tistega drži. Ker včasih se potem tisto kar hitro pozabi.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A76	<i>Tu se zdaj odkrito pove, glej to ni okej, tu se ne počutim dobro, ne zmorem tega, kaj bomo zdaj naredile. Ampak kljub vsemu se mi zdi pa dobro to, da že same, to kar je bilo pa potrebno leta in leta. Da same pridejo naprej z možnimi rešitvami. Konec koncev same najbolj vejo za svoje področje, kje so rešitve. Ne samo, da jaz kot</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>vodja rečem, zdaj bo pa tak pa tak, ker ni nujno, da bo najboljše. Je pomembno, da same pridejo do rešitve, da se potem skupaj odločamo kaj bo zdaj najboljše. Ker moj cilj je da strokovno delo ostaja... da kvaliteta dela ostane tako kot je treba, da se zvišuje, ne pa da padamo.</i>				
A77	<i>Je pa večji izziv biti v kolektivu, ki ima prijateljske odnose, pa ko si sam bil del kolektiva že prej kot strokovni delavec. Je dosti večji izziv in prinaša dosti več stresa in dosti več napora, ker stvari moraš res zastavljati drugače, ne moreš samo ukazovat, ampak dejansko tudi s svojim delom pokazati, da razumeš njihovo delo.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A78	<i>Javnost na nek način ne zaznava, da smo tako pod stresom na centru za socialno delo oz. ne poznajo našega dela. To je tako široko področje, da si noben ne predstavlja</i>	Nepoznavanje stroke socialnega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A79	<i>Ja vsak bo reko, ja to samo kafetkajo pa samo sedijo. Ne ni tega.</i>	Negativno mnenje	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A80	<i>Je dejansko naporno delo in zahtevno.</i>	Zahtevno delo Naporno delo	Opis dela		Doživljanje dela
A81	<i>Ljudje se ne zavedajo, da ko vse institucije odpovejo, to pomeni, ko so primeri res zahtevni in zakomplicirani, potem pridejo centri zraven in nas vključujejo, na koncu. Tudi šole čakajo predolgo, tudi zdravstvo...</i>	Nepoznavanje stroke socialnega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A82	<i>In potem računajo zdaj bomo pa mi vse rešili. Pa nimaš mehanizmov, ker maš svoje pristojnosti in svoje omejitve. Poleg tega so zadeve že tako daleč... da enostavno bo težko spreminjati oz. boš spreminjal po korakih pa malo. Pa je to marsikomu včasih premalo, kaj pa te center zdaj dela, zakaj pa še ni spremenil. Sploh npr. okolje, neko osebo vidijo, da živi sama v nekem razsulu, pa rečejo zakaj center zraven gleda, zakaj ne</i>	Pričakovanja javnosti	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>naredi kaj.</i>				
A83	<i>Potem tudi včasih, ko so npr. kaki odvzemi otrok zelo hitro planejo po centru in rečejo, center pa to ni v redu naredil, pa ono ni v redu naredil...</i>	Negativno mnenje	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A84	<i>...in se moramo kot na zatožni klopi zagovarjat. Ampak se ne moremo, zaradi varstva osebnih podatkov ne smemo izpostavljati naših uporabnikov. Res je to problem, mi svojega dela v javnosti zagovarjati ne moremo.</i>	Težave pri zagovarjanju svojega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A85	<i>Včasih smo centri še v toliko bolj negativni luči pred javnostjo, ker stvari ne poznajo.</i>	Nepoznavanje stroke socialnega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A86	<i>Ja, ni enostavno.</i>	Vpliva	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A87	<i>Včasih mediji zelo radi naredijo, da naredijo čim bolj zanimivo. Jaz zelo rada sodelujem z novinarji, ampak rečem, naj tudi nas poslušajo, naj tudi nam dajo možnost, da tudi mi povemo. Jaz se ne bojim, da novinarji nebi smeli nas zasliševati, prav je da povejo, ampak tudi jaz jasno povem. Center nebi nikoli posegal če nebi bil razlogov za to, da bi šel tako daleč posegat.</i>	Vpliv medijev	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A88	<i>Ampak zaradi varstva podatkov, ne moremo dati podatkov, tistih, ki bi jih želeli, ker kršimo s tem njihove pravice, človekove pravice in konec koncev naše pristojnosti. Tu si včasih nemočen in žal ne moreš izboljšati tiste negativne podobe v javnosti.</i>	Težave pri zagovarjanju svojega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A89	<i>Včasih je možno poskrbeti, včasih pa ne.</i>	Nezmožnost poskrbeti zase		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A90	<i>Včasih je enostavno, ko pridemo skupaj, da se jutraj ob kavici dol usedemo, malo nasmejimo.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A91	<i>Tudi vmes, ko je fejest stresno, da sodelavko kako zraven povabiš, da delamo v paru, da nam je lažje izpeljati stvari. S tem si tudi zmanjšaš tisto količino</i>	Delo v paru	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>stresa.</i>				
A92	<i>Potem tudi intervizijske skupine, ko se strokovne delavke po istih področjih, na katerih delajo, povezujejo med sabo.</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A93	<i>Potem so supervizije, ko imaš strokovnjaka, ki ti pomaga usmerjati stvari, da iščeš rešitve za svoje težave, ki jih imaš, ali zaradi stresa, pri kakšnem primeru ipd. ali pa na splošno zaradi samega počutja, ko vidiš da si v neki točki, ko ne vidiš izhoda.</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A94	<i>Omogočam, tudi, ko vidim da so že iztrošeni, da gredo na dopust, ko je le možno, da nekako ne omejujem, ko se začuti, da rabi fraj.</i>	Podpora vodje	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A95	<i>Tudi, če je veliko dela, nekako prevzemam, tudi pomagam tisto področje pokrijem, zato, da je lahko nekdo fraj in se odpočije.</i>	Podpora vodje	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A96	<i>Sama sebi sem še najmanj kritična in se včasih lahko pripeljem do tega, da si že na robu tistega stresa, ko se sam že skoraj izčrpaš. Ker sem že človek tak, skozi sem bla taka, da sem sebe dala na stranski tir, kot da sem vsemogočna in da bom vedno zmogla stres.</i>	Postavljanje drugih pred sebe	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A97	<i>Ampak zdaj ugotavljam...lansko leto je bilo eno tako težko obdobje od vseh sprememb in sem tudi jaz videla, da rabim jaz tudi met malo pavze.</i>	Spremembe	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A98	<i>Je pa problem če živiš v okolju, kjer delaš. Ljudje nimajo občutka, da si ti fraj, dejansko prihajajo včasih na vrata, me kličejo, ko sem na dopustu, po popoldnevih.</i>	Lokalno okolje	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A99	<i>Hodim na telovadbo...</i>	Telovadba	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A100	<i>...imam psa.</i>	Hišni ljubljencek	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A101	<i>Ko pridem domov in imam odklop, eno uro hoje, da dejansko grem v naravo, da grem stran od ljudi, da se malo spočijem.</i>	Sprehod v naravi	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

A102	<i>Pa na nek način si poskušam kdaj vmes kaj skrajšati, kake delovne dneve, zato da se malo spočijem, da malo kak dan dobim energije.</i>	Krajšanje delovnega dneva	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A103	<i>Pa tudi pogovori razbremenilni s sodelavkami, tudi v veliki meri pomagajo.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A104	<i>Pa tudi s šefom, ko so težave, da vem da se lahko na šefa obrnem. Pa se posvetujeva kaj še lahko narediti in da nisi čisto sam.</i>	Podpora direktorja	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A105	<i>Včasih tudi se s strokovnim sodelavkami ne moreš pogovoriti, ko je treba kaj organizacijsko rešiti, in tu je direktor s katerim se lahko posvetujem predebatiram in da se vzamejo take odločitve, ki bi bile mogoče na nek način najboljše za tisto situacijo.</i>	Podpora direktorja	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A106	<i>Malo se tudi poslužujemo tega z zdravstvenim domom, ko majo preventivne programe, kako obvladovati stres, tehnike sproščanja. Tako da poskušamo v okviru zdravja na delovnem mestu tudi take stvari speljat.</i>	Zdravstvene delavnice na temo stresa	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A107	<i>Zadovoljstvo pri delu mi predstavlja delo z uporabniki, da nisem samo v tisti papirologiji</i>	Delo z uporabniki	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A108	<i>Včasih mi pomaga tudi, da se razbremenim, ko katere ni in grem njeno delo delati. Zdaj sploh v tem tednu grem v glavno pisarno, knjižit, telefone prevzemam, ampak mi je fajn. Ker je spet nekaj drugega in mi paše včasih tisto menjavanje področjih, sploh če so taka področja, ki niso zahtevnejša. Če bi bila taka področja, ki bi bila še zahtevnejša, to glih ne bi bila razbremenitev.</i>	Delo na drugem področju	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A109	<i>Potem zelo mi je kot en ventil starševsko varstvo, ko delam. Ker tu bom rekla, da je tisti najlepši del dela na centru, ko se veseliš z bodočimi starši, ko pričakujejo otroka. Ko pridejo v večini s tisto srečo v očeh, ker bojo dobili otroka, ko se veselijo tega</i>	Starševsko varstvo	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>dogodka, ko potem tudi pridejo, povejo, pokličejo in rečejo dobil sem sina, vse je v redu, hvala bogu. Zanimivo je kak odnos se ustvari, ko starši podelijo tisto veselje s tabo. In se mi zdi, da je to res tako področje, ko ti da potem energije. Tako, da to se mi zdi res ena taka razbremenitev, ko prav paše.</i>				
A110	<i>So pa včasih težke preizkušnje, sploh ko zgubijo otroka. Nikoli ne bom pozabila, ko je dejansko smrt malega otroka povzročil eden od staršev. To je ful težka situacija. Ko dejansko na nek način, ko tudi zaradi tega zaupnega odnosa, ki ga imaš pred rojstvom otroka... ko se ti zaupajo in se obrnejo nate. In si marsikdaj tudi prisoten, ko pridejo in da se ti zjokajo na centru in podelijo tisto bolečino.</i>	Čustveno zahtevno delo	Narava dela		Razlogi za stres in izgorelost
A111	<i>Je pa res, da včasih ob vsem tem delu, tej zagnanosti pozabiš na sebe in si lahko hitro pod stresom.</i>	Pomanjkanje časa zase	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A112	<i>Je pa res, da je to delo ... ob razvezah, razhodih nezakonskih partnerjev, je zelo včasih težko, v tem smislu, ko vidiš, da je otrok na nek način tisti, grešni kozel med staršema, ko hočeta manipulirat drug z drugim, ko se hočeta maščevati drug drugemu. Tu je včasih težko ravno zaradi tega, ker te čustveno vplete. Sploh pri otroci je tako, da te čustveno vpne noter. Čeprav si strokovni delavec, se moreš pol zavedat tega, da te kdaj potegne čustveno, mogoče tudi preveč in to ti povzroča dodatni stres in izgorelost... sploh taka občutljiva področja.</i>	Čustveno zahtevno delo	Narava dela		Razlogi za stres in izgorelost
A113	<i>Ne samo to, da je količina dela, ja je...ampak količina dela, če je to toliko naenkrat ni taki problem, ko pa če se to vleče, te lahko prej pripelje do stresa in izgorelosti.</i>	Dolgotrajni problemi	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
A114	<i>Tako da, kar se tega tiče je</i>	Podpora	Socialna	Podpora	Soočanje s

	<i>ful dobro, ko so strokovne delavke toliko odprte, da rečejo, glej, jaz tu več ne zmorem, preveč mi je, a me lahko razbremeniš, a je kaka pot, jaz v takem obsegu več ne zmorem.</i>	kolektiva – odprta komunikacija	podpora		stresom in preprečevanje izgorelosti
A115	<i>Nimam vedno pregleda nad vsakim, kak je v tistem trenutku, nimaš tistega občutka, da je toliko preveč pa na primer tudi konec koncev se moraš včasih zavedati, da tu, ko imam jaz zgornjo mejo, da je mogoče previsoka včasih in moje strokovne delavke mogoče nimajo take meje, majo nižje meje. In nekatere mogoče ne zmorejo takega obsega, v takem delu delati in moraš tudi to uvidet kaka pričakovanja imaš do svojih sodelavk, ali so mogoče res malo previsoka...</i>	Zmožnosti	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A116	<i>...ker imaš do sebe tako visoka pričakovanja, ker se kot vodja počutiš odgovorno za vse.</i>	Visoka pričakovanja	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A117	<i>Tudi to je ja, stiske doma...</i>	Osebnostne težave	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A118	<i>...in ravno tu so dobri ti naši prijateljski odnosi. Ko so doma stiske, da se lahko spregovori med nami, da se nudi opora tudi pri izgubi kakega starša, Tudi zjutraj, ko se skupaj usedemo, pa dejansko si nudimo oporo. In tu smo si v veliko oporo, tudi ko so doma skrbi iščeš poti. Je lahko to kar velik plus. Če je odprt odnos pomeni, tudi da tista oseba upa povedati da imaš težave. Tudi če si strokovni delavec ne pomeni, da doma nimaš težav.</i>	Podpora kolektiva pri osebnih težavah	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A119	<i>O delu ne govorim doma, ker tu mora biti meja. Čeprav tudi mož lahko čuti tisto napetost, ko pridem domov, ko so kaki težki primeri. Ampak o teh situacijah se ne govori doma.</i>	Družina		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A120	<i>Dejansko kar imaš, imaš znotraj kolektiva...</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A121	<i>...včasih tudi znotraj kolektiva ne moreš ... in</i>	Podpora direktorja	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in

	<i>imam takrat šefa...</i>				preprečevanje izgorelosti
A122	<i>oz. imam drugo sodelavko, ko je vodja na drugem centru, ko dejansko mogoče še bolj razume v kaki vlogi sem.</i>	Podpora strokovnih delavcev iz druge enote	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A123	<i>V preteklosti mi je največji stres povzročalo, ko smo imeli pomoč družini na domu in smo imeli socialno oskrbovalko, da je starejšim nudila socialno oskrbo. Potem pa smo imele naenkrat tak upad, da sem mogla ženske odpuščati. Zdaj pa koga izbrati, kak osebi povedati, da ji boš dal odpoved, ni bilo enostavno. Zame je bil to najhujši stres kot vodja na centru.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A124	<i>Takrat so mi bili v veliko podporo glih kolegi, ki so na istih področjih ampak drugje na centrih. Da smo se posvetovali, da razumejo situacijo, te na realna tla postavijo.</i>	Podpora strokovnih delavcev iz druge enote	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A125	<i>Zato je včasih problem, če ti poznaš svoje sodelavke, če imaš nek korekten odnos, potem pa moraš to narediti. To je hujše, kot pa če pa ti strokovnih delavk ali sodelavk ne poznaš, pač narediš odpoved. Ker ni tu nobenih čustev, ni tu tistega poglobljenega odnosa in tu so ene take pasti. In to nese ogromno, da lahko to spelješ in da to tudi predelaš.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A126	<i>Ali pa imaš dva sodelavki za določen čas in se moraš odločiti, katero boš zaposlil katero pa ne. Da najdeš argument, da se skup odločiš in da dejansko pretehtaš, saj v konec koncev si prvi vrsti strokovni vodja ki moraš skrbeti, da naše strokovno delo teče in da je najboljše za našo enoto, da stvari tako uredim. Ne morem gledati kot kolegica, ne morem gledati kot človek, ker se mi recimo smili, ker ima ona težje razmere. Morem gledati na to, da bo našo delo oplemeniteneno in da bomo mi lahko normalno</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>stvari peljali naprej.</i>				
A127	<i>Zato moraš vedno gledati iz tistega vidika kot vodja, kar včasih ni enostavno in povzroča dosti stresa.</i>	Delo kot vodja	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
A128	<i>Mi imamo občasno tudi taka druženja, da imamo kak piknik, ko katera kaj praznuje, praznujemo skupaj, si vzamemo čas, izven dela. Imamo zaključke. Imamo tudi namen, da nam uspe narediti planinski pohod. To si želimo, upam da nam bo uspelo. Imamo tudi zaključne izlete in gremo kam skupaj. Tako da se s tem razbremenimo in tudi črto potegnemo malo razmejimo tisto kar je služba je služba, kar je družba je pa družba. To je fajn za dušo pa tudi konec koncev, da se odnosi zgradijo naprej, da se ohranjajo ti odnosi kljub vsemu.</i>	Druženje izven dela	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A129	<i>Team building imamo željo izpeljati. To upam da nam bo ratalo. Zdaj, ko smo povezani, nas je več zaposlenih in je to malo težje izvedljivo. Ampak tu še čutimo, da bi bilo potrebno.</i>	Potreba po team-buildingu	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A130	<i>Potem kake strokovne ekskurzije, da greš kako področje kam drugam pogledat.</i>	Potreba po strokovnih ekskurzijah	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A131	<i>Tudi seminarji da ti ojačaš sebe pri delu z določenim znanjem hkrati pa tudi z eno izmenjavo izkušenj.</i>	Potreba po seminarjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A132	<i>Je problem včasih pri seminarjih da vsi niso kvalitetni. Da je dosti odvisno od predavatelja, ali bo ostal na teoretičnem delu, ali bo znal s prakso povezati.</i>	Kvaliteta seminarjev	Raven organizacije	Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A133	<i>Potem tudi na nek način delo s težavnimi strankami smo imeli en seminar, pa še je vedno znova potrebno. Ker ljudje ko kličejo nam in so v stiski so včasih zelo arogantni, zelo nasilno komunikacijo imajo. Sploh, ko je nekaj objavljeno v medijih, imamo drugi dan rafal.</i>	Potreba po seminarjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A134	<i>Problem je, da mediji prej objavljajo, ko pa mi dobimo</i>	Vpliv medijev	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>navodila ministrstva. Ampak ne moreš nekaj govoriti uporabniku, če še mi nismo dobili navodila. To ni pravo zaporedje. Mi bi morali biti prej seznanjeni.</i>				
A135	<i>Ali pa, ko povejo kaj glede centra... da recimo kaka stvar, nebo pravi kaj rešena ali nekaj podobnega... Mi imamo naslednji dan bombe. Ful je povezano, kako mediji predstavljajo kaj se dogaja na centru. Potem pa mi umirjamo stranke, poskušamo tolmačiti. Ampak eni se oprimejo tega, kar mediji povejo, tisto je najboljši. Ker so mediji tak rekli, vi morate tak, vi delate spet po svoje, nimate prav. Pa ne moreš obrazložiti stranki kak je situacija.</i>	Vpliv medijev	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A136	<i>To so take stvari, ko bi se jim lahko izognili, če bi se stvari na pravi način predstavljale. Da bi nas ministrstvo prej seznanilo z nekimi spremembami.</i>	Spremembe	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A137	<i>Pa tudi, ko so neki ukrepi, tako kot so zdaj za korono. Je pomembno, da mi prvi v redu tolmačenje dobimo, kaj bo vse potegnili za sabo, v kaki obliki se bo uporabniku pomagalo, na kak način bomo funkcionirali.</i>	Prepozno seznanjanje s spremembami	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A138	<i>Pomanjkljivo mi je bilo to, da nikjer ni bilo govora, da center normalno dela, čeprav je bil zaprt za stranke.</i>	Pomanjkljive informacije v medijih	Javnost		Delo v času koronavirusa
A139	<i>Mi smo še vedno za najnujnejše zadeve delali, če je bilo nasilje, če so bili potrebni ukrepi za zaščito otrok, če so ranljive skupine npr. starejši, delo z osebami, ki imajo težave v duševnem zdravju.</i>	Obravnava prioriteten primerov	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A140	<i>Mi smo še vedno tam direktno z uporabniki delali, ampak z zaščitnimi sredstvi.</i>	Delo z zaščitnimi sredstvi	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A141	<i>Ampak drugače smo bili pa po telefonu, po mailu skoz dosegljivi, pošiljali ljudem vloge, da so lahko podaljševali pravice, ko je bila stiska finančna so klicali.</i>	Delo preko tehnologije	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa

A142	<i>Ampak nikjer ni bilo govora da center normalno dela, da dejansko čeprav imamo zaprta vrata, da smo normalno za vrati in delamo naprej in pomagamo ljudem, smo jim opora po telefonu. Tak da se mi zdi, tudi tu je pomanjkljiva informacija, ki je v medijih. Ker je bilo glih tak rečeno kot, da centri zdaj ne delamo.</i>	Pomanjkljive informacije v medijih	Javnost		Delo v času koronavirusa
A143	<i>Delamo, še več delamo kot prej, ko so bili direktno uporabniki in težje je delati. Sploh, ko so take stvari, ko se zakomplicirajo, spori ali pa kaj. Prej si imel osebi tam, pa si lahko razgovor opravo, pa si lahko razreševal, zdaj so pa tu telefonski pogovori, ki tega ne morejo nadomestiti.</i>	Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A144	<i>Najnujnejše smo izpeljali, ampak tudi ne vse, ker smo mogli gledati na to, da ne bi prišlo do okužbe, da preprečimo to, ker nam je to v prvi vrsti, da lahko funkcioniramo. Kaj nam, pomaga če se okužimo, pa potem ne bomo mogli delati. To je slabše za uporabnika. Mi smo mogli ukrepe zavzeti, zato da mi tudi sebe zaščitimo, da lahko nudimo podporo in pomoč.</i>	Preprečevanje okužbe	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A145	<i>Jaz misim, da smo zdaj, ko se je zgodila reorganizacija, imeli organizacijske spremembe vse zunanje. Da so ustanovili regijske centre in nas združili v enote, da je namesto 62 centrov, jih 16.</i>	Zunanje organizacijske spremembe		Spremembe	Reorganizacija
A146	<i>Nismo pa še naredili bistvenih sprememb.</i>	Potreba po vsebinskih spremembah		Spremembe	Reorganizacija
A147	<i>Tam je sicer bila socialna aktivacija, delo s trajno brezposelnimi. Ampak so programi, ki niso najbolj uspevali, ker izvajalci niso dobro izvajali. Zdaj, ko imamo novega izvajalca na Koroškem, zdaj zadeva laufa in je res fajn zadeva. Ampak vmes smo bili v eni taki luknji, ker izvajalec ni delal tistega kar bi moral.</i>	Težave ob začetku reorganizacije	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
A148	<i>Potem informativni izračun,</i>	Neuresničenje	Pričakovanje	Spremembe	Reorganizacija

	<i>je bilo rečeno, da nas bo razbremenil, ampak zadeva ni tako enostavna. To je sistemsko tak zahtevno, da ni možno tak razbremenit, kot se je zastavilo.</i>	zastavljenega	in dejansko stanje		
A149	<i>Dejansko ta steber, na katerem je tudi reorganizacija temeljila ni šel v taki meri, kot bi moral iti. Da bi nam res omogočalo tako, kot je geslo na teren bližje ljudem, da bi več na stroko dali.</i>	Neuresničenje zastavljenega	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
A150	<i>Poskušamo, ampak še vedno ne zmoremo, ker ene stvari je treba še dograditi. Ni možno tak hitro.</i>	Potreba po izboljšanju		Spremembe	Reorganizacija
A151	<i>Pri vsem, kar je bistveno, je pa to, da imamo toliko spremembe zakonodaje vsako leto. Prej je nikoli toliko ni bilo. Nikoli ne moreš zastavit stvari, pa nekaj ojačat tiste temelje, ker skozi moraš stvari rušiti pa graditi na novo, ker se zakonodaja spremeni. Enostavno ne prideš na zeleno vejo, da bi se malo stabiliziral, pa malo gradil. Ne prideš do tistega. Se mi zdi, da nonstop to spreminjane zakonodaje, ni rešitev. Mi se moramo malo bolj stabilizirati.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A152	<i>Saj opozarjamo na spremembe, ki so potrebne, ko ti v praksi potem delaš... ampak ti naši predlogi se ne upoštevajo najbolj, bi se moralo bolj slediti našim predlogom.</i>	Neupoštevanje predlogov	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A153	<i>Kar pa je tudi pomanjkljivo, je to, da nimamo zraven dodatnega kadra. Dobili smo zraven enega koordinatorja za invalidsko varstvo za celo regijo. Ampak mi bi jih rabili več. Sploh zdaj, ko je družinski zakonik toliko zahteven. Glede na to, koliko se je zdaj povečalo delo centra, bi mi rabili nove zaposlitve, ampak jih žal nimamo na razpolago.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A154	<i>Pa tudi reorganizirati delo samo, not znotraj. Mi rabimo tudi vsebinske spremembe. Tistih pa še ni, ampak tiste</i>	Potreba po vsebinskih spremembah		Spremembe	Reorganizacija

	<i>so gluh bistvene, ko bi jih morali spremeniti. Tu pa smo na nek način na eni meji obtičali. Jaz ne rečem .. reorganizacija je potrebna. Tako kot smo prej imeli tak ni bilo normalno. Ampak zdaj pa tut še nismo naredili tistih korakov ki bi jih morali narediti. Tako da še manjkajo.</i>				
A155	<i>Se mi zdi, da se včasih država žal premalo zaveda pomembnosti našega ministrstva. Kako področje pokriva, da nima tiste veljave, da je potrebno tudi tu stvari narediti. Sej zdravstvo je pomembno, sodstvo je pomembno, ampak tudi sociala je. Sociala nosi včasih tako težko breme in se mi včasih zdi, da se premalo zavedajo pomembnosti tega...</i>	Nepomembno stroke	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A156	<i>...in zahtevnosti tega področja, ker ga premalo poznajo. Ker najlažje je, ko je kak primer popljuvati po centru kaj vse ni v redu, kako je bilo nestrokovno, mogoče zaradi ene napake, mogoče znotraj postopkov. Pa se mogoče pozablja kaj se vse naredi, kaj se je vse naredilo, da so se stvari izpeljale.</i>	Nepoznavanje stroke socialne dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A157	<i>Tako da se mi zdi, da tu bi morali več dati veljave tudi na področje sociale. Širše gledano ... državno gledano. To pogrešam.</i>	Nepomembno stroke	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
A158	<i>Pozitivne spremembe... na nek način je ta Krpan. To pomeni glavno pisarno je bilo nujno spremeniti, tako da je bolj pregledna, da je v skladu z zakonom, da je v skladu z upravnim poslovanjem. To se mi zdi, da je super.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
A159	<i>Ta povezanost med enotami.</i>	Povezanost enot	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
A160	<i>Ampak tudi ni tako enostavno samostojne enote kar naenkrat skupaj potisnit in zdaj bomo pa funkcionirali skupaj. Vsaka enota ima svoje specifične. Direktor se trudi, da</i>	Povezanost enot	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija

	<i>povezuje, da daje pozornost vsaki enoti. Mi so bili prej navajeni sami delati, dejansko si samostojno delal. Zdaj pa si se združi in naenkrat ta združitev ne zalaufa tak hitro. Rabi svoj čas in da se tudi sam čutiš kot del tiste nove celote.</i>				
A161	<i>Kaj je večji stres...ta informativni izračun žal ni v taki meri šel pri transferjih kot bi moral iti. To kar smo upali da se bo več razbremenilo, se je pol ugotovilo, ko so se stvari speljevale, da ne gre, da ni tak enostavno, kar pa se mi zdi logično glede na to koliko podatkov se tu obdeluje. Da ni enostavno kar tako nekega avtomatskega izračuna narediti. Pa se mi zdi, da se je preveč lahko vse jemalo, da bo to možno kar tako narediti. Ker dejansko tu rabiš človeka zraven, da obdela podatke, da lahko pride do odločbe. Ne more vse sistem sam naredit, ker so take specifike.</i>	Neuresničenje zastavljenega	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
A162	<i>Zdaj bomo videli kaj bo...imamo delno avtomatizacijo. Včasih nam potegne več dela, ker tudi tisto kar računalnik spelje, moreš ti pogledat, če je prav speljal. Prej si sam naredil in sam sproti kontroliral, pa naredil tako kot je treba. Po eni strani se razbremeni, ene stvari pa za sabo potegnejo tudi več časa.</i>	Informativni izračun	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
A163	<i>Zdaj smo se malo ustalili, smo se navadili.</i>	Prilagoditev na spremembe	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
A164	<i>Nezadovoljstvo je na momente ravno zaradi preobremenjenosti. Sploh na področju svetovanja, ki se ga reorganizacija ni toliko lotila, ampak je v resnici največ dela tam in tudi najbolj zahtevno delo je tam.</i>	Potreba po reorganizaciji na področju svetovanja		Spremembe	Reorganizacija
A165	<i>S spremembo zakonodaje, družinskega zakonika so mislili, zdaj bo šlo na sodišče, zdaj bo pa center razbremenjen. Niti malo</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>nismo razbremenjeni, dosti več dela mam. Zato, da vse stvari pripraviš, da narediš načrt dela z družino, da stvari spelješ na sodišču in potem so naloge, ki ostajajo, da ti delaš z družino naprej. Nas ni razbremenilo, nam so še dodatne naloge pripeljale zraven in tu bi rabili zaposlene dodatno, da bi lahko stvari v redu peljali.</i>				
A166	<i>Tako, da v tem vsebinskem smislu reorganizacija še ni najboljša. Tu še bo potrebno veliko narediti. Tega dela se žal reorganizacija še ni lotila. Verjamem, da je treba postopoma, ampak je pa zelo pomembno področje. Ta del je bistvo vsega.</i>	Potreba bo vsebinskih spremembah		Spremembe	Reorganizacija
A167	<i>Koronavirus nam je na nek način mogoče malo, ker direktno z uporabniki ne delamo toliko, malo razbremenil, da smo si malo stvari uredili, uredili tudi našo birokracijo.</i>	Čas za urejanje drugih stvari	Pozitivne strani		Delo v času koronavirusa
A168	<i>Zopet so pa tu mladi starši, ko pa zdaj ogromno delajo z otroci za šolo doma. V tem smislu pa potem ta koronavirus ni tolikšne razbremenitve prinesel, ker so sami doma v takšni vlogi.</i>	Pomoč otrokom	Zasebno življenje		Delo v času koronavirusa
A169	<i>Po drugi strani manjka tisti direktni stik z uporabniki, ko včasih je potreben in dejansko je včasih več dela in napora vloženega, da stvari spelješ telefonsko in preko mailov.</i>	Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A170	<i>Cela zmešnjava je včasih s temi stvarmi. Že pri vlogah recimo, pošiljaš ljudem vloge, izpolnijo pošljejo nazaj nepopolne, dopolnjuješ, prilagajaš glede na situacijo, da lahko svoje pravice uveljavijo itd. Dosti več dela je vloženega v to.</i>	Delo preko tehnologije	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A171	<i>Korona je po eni strani razbremenitev v smislu, da ni toliko direktnih uporabnikov, da nimamo tako gnečo, da lahko več rešujemo zadev.</i>	Čas za urejanje drugih stvari	Pozitivne strani		Delo v času koronavirusa
A172	<i>Po drugi strani je pa ogromno telefonskih klicev, ogromno psihičnih stisk, ki</i>	Težave na terenu	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa

	<i>jo povzroča ta omejitev gibanja med ljudmi.</i>				
A173	<i>Predvsem ogromno težav nam je področje varstva starejših povzročilo, ker so se domovi zaprli, ljudje so na terenu, ki rabijo 24 urno oskrbo, pa je ne morejo nuditi svojci in dejansko nimaš kam osebe nadomestiti in to ni najboljše za uporabnika.</i>	Nameščanje starejših	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A174	<i>Ravno ta področja, poskrbeti za starejšega, kar se tiče strokovnega dela.</i>	Nameščanje starejših	Stresne situacije		Delo v času koronavirusa
A175	<i>Drugo delamo vse normalno, čakamo kdaj se bodo ukrepi sprostili, kdaj bomo ljudi spet sprejemali, mogoče z zaščitnimi sredstvi, kdaj se bo začela institucija spet počasi odpirati. Skrbi me pa to, da se bo to zgodilo ravno v poletnem času, ko so potem dopusti, ko tudi sam rabiš pavzo in ne vem kako jo bom potem lahko omogočila. Problem je ko ene stvari, ene postopke ne moreš izpeljat in se bo zdaj počakalo, da se stvari odprejo in boš potem imel naenkrat spet ogromno maso dela in bomo spet v enem velikem stresu. Zopet bo nevarnost te izgorelosti.</i>	Stiska po epidemiji	Stresne situacije		Delo v času koronavirusa
A176	<i>Na začetku je bilo kar težko, ko si prišel v službo, je bilo psihično zelo stresno.</i>	Stres na začetku	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
A177	<i>Vsak v svojo pisarno, ni bilo druženja, tudi v dosti manjšem številu nas je. Zdaj ni skupne malice, zjutraj skupnega preživljanja časa itd. Smo vsaka na svojih vratih, greš na hodnik pa se mogoče malo pogovarjaš.</i>	Stiki s kolektivom	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A178	<i>Zato, da zaščitimo sebe, maš tudi svojce doma, maš ostarele, ko se bojiš, da jih nebi okužil.</i>	Strah za domače	Zasebno življenje		Delo v času koronavirusa
A179	<i>Stres je bil to, kot da se bojiš drug drugega na nek način, se izogibaš drug drugemu, ampak ne toliko z vidika sebe ampak z vidika koga maš doma, da ne bi kaj prineso, da ne bi imel tisti občutek krivde in to je bila od začetka zelo velika napetost.</i>	Strah pred stiki	Zasebno življenje		Delo v času koronavirusa

A180	<i>Pa že samo mediji... ves čas samo to, skoz smo samo to poslušali. Se mi zdi, da je to taki psihični pritisk prineslo. Potem še pa naši uporabniki po telefonu, ko so bili v stiski, kak naj zdaj ravnajo. Noro je bilo in bilo je psihično zelo naporno.</i>	Stres na začetku	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
A181	<i>Malo smo se zdaj tudi navadili na vse to in je malo lažje.</i>	Prilagoditev	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
A182	<i>Včasih tudi tista nemoč, ko poskušaš po telefonu vse rešit, ampak ne gre.</i>	Nemoč	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
A183	<i>Prej si imel uporabnike tam, si se usedo, si imel razgovore, zdaj imamo to samo v najnujnejših primerih, pri ostalih ne, se čaka.</i>	Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A184	<i>Težko najprej se z enim pogovarjat po telefonu, pa potem z drugim, je drugače kot pa tisto soočenje, če ju imaš skupaj v enem prostoru in se odkrito spregovori o odnosih, dobiš lažje en vpogled, neko sliko kaj se dogaja v odnosih doma. Zdaj pa samo po telefonu se z vsakim pogovarjaš in nimaš realne slike.</i>	Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
A185	<i>Tiste družine, ko obravnavamo jih sami pokličemo, z njimi poskušamo telefonsko ohraniti stik in preverjamo kak so, kak funkcionirajo, a so kje kake težave, a rabijo kako pomoč, ker jih ne moreš vabiti. Tega se zdaj veliko poslužujemo na tak način. Da če so kake težave, da jih poskušamo čim prej reševati, da se ne bojo nabrale, pa bomo pol spet na začetku, ali pa še slabše kot je prej bilo, ker se ne morejo izvajati tisti redni pogovori.</i>	Delo preko tehnologije	Reorganizacija dela	Poteka dela	Delo v času koronavirusa
A186	<i>Očetovstva tudi urejamo preko telekomunikacijski sredstev, je kar zanimivo kako steče zdaj to, da se podpiše očetovstvo. Mamici se ne izpostavlja, da pridejo na center in potem na daljavo delamo preko pošte, preko mailov in vibera, da lahko še identifikacijo</i>	Delo preko tehnologije	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa

	<i>potrdiš.</i>				
A187	<i>Je kar zanimivo no in je fajn. Včasih tudi paše malo, ko so taki sproščeni pogovori, se kaj pohecamo v tisti napetosti, ker vidim da so vsi ful napeti. Sploh starše je zdaj zelo strah, ko v bolnico odhajajo, očetje ne morejo bit zraven, dejansko otroka ne vidijo, mame nimajo tiste opore v porodni sobi in se mi zdi da jim to kar veliko stisko predstavlja.</i>	Starševsko varstvo	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
A188	<i>Isto... to je najbolj bistveno.</i>	Isti poklic	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
A189	<i>Naporno je, včasih si lahko tudi blizu dna, ko si utrujen od vsega, ko maš včasih občutek, da ljudje ne znajo ceniti to kar narediš, da ne znajo ceniti stroke, ko nimajo predstav kaj vse delamo, ni enostavno. Ko vidiš v lokalnem okolju, kak gledajo na center.</i>	Težki trenutki	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
A190	<i>Sej so ful svetli trenutki, ko jih ne pozabiš, te dvignejo gor, ko vidiš lej ni zaman, se trudiš, ljudje so pripravljeni stvari spreminjat in lahko kaj narediš.</i>	Dobri trenutki	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
A191	<i>Ampak kljub vsemu rada delam svoje delo, pravzaprav se ne vidim kje drugje kot pa v socialni. Če bi lahko šla še enkrat, bi šla še enkrat to. Mislim da je to tisto bistveno, ker noben poklic ni lahek, nobeden, bilo kiri je in je zelo pomembno, da tisto kar delaš, da rad delaš.</i>	Isti poklic	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
A192	<i>Pridejo trenutki, ko je težko, ko so situacije težke, ko ti tudi ljudje nagajajo, ampak saj to je tudi v drugih poklicih ni samo pri nas. Pa si včasih malo jezen na sebe, in si misliš, a mi je to treba.</i>	Težki trenutki	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
A193	<i>Smo ljudje ki smo izbrani za to in je naše poslanstvo ta poklic in dejansko se ne vidiš kje drugje. Jaz se drugje res ne vidim kot tu.</i>	Delo kot poslanstvo	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
A194	<i>Tudi kot vodja ni enostavno, ampak je to taka bogata izkušnja, predvsem, ker sem imela možnost, da sem neke</i>	Delo kot vodja	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela

	<i>stvari spremenila, ko jih prej kot strokovni delavec nisem mogla. Pa tudi, ko na koži občutiš tisto delo, potem lažje stvari spreminjaš pa delaš, lažje stvari argumentiraš in stojiš za njimi. Se mi zdi, da bi mogo vsak prej imeti eno tako izkušnjo, preden stopaš na tako pot kot vodja, da greš prej skozi tisto in vidiš kaj sploh eno delo obsega, tisto kar potem ti vodiš in strokovno nudiš oporo. Imaš eno drugo predstavo in lažje stvari realno spreminjaš. Je pomembno, da okusiš delo, ki je na centru, da lažje razumeš, za čim moraš stat potem, kot vodja si tudi opora svojim sodelavcem. Pa tudi bolj je neko spoštovanje s strani sodelavk, kot če bi bil samo tam vodja in neka pametoval. Je en drug odnos, če vejo da tudi sam delaš in je eno večje spoštovanje in tudi večji posluh. Tudi lažje je delati tako.</i>				
A195	<i>Kar pa je zelo bistveno, stroka je stroka in ene stvari ne more javnost odločati, mora stroka odločati. Se mi zdi, ko se debatira npr. o tem komu je otrok zaupan, ne more javnost o tem odločati, tu je stroka za to. Lahko inšpekcija prekontrolira delo, a je bilo vse korektno nareto ali ne, sej za to so organi, ne more pa javnost debatirati o tem kam more otrok it, ker ne pozna celega ozadja.</i>	Določanje kriterijev uspešnosti dela s strani javnosti	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A196	<i>Se mi zdi škoda, da se hoče stroko potisniti nekam, kot da ni nič vredna kot, da nič ne ve. Smo pa strokovni delavci z določenim znanjem tu zato, da presodimo kaj je v korist otroka.</i>	Nespoštovanje stroke	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A197	<i>Mediji, javnost včasih preveč planejo v to in če popustimo zaradi tega pritiska lahko naredim večjo škodo za otroka in to ni okej. Stroka more gledati na korist</i>	Pritisk	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>otroka, da je strokovno zadeva podprta, korektno kot je treba.</i>				
A198	<i>In še to... so tudi določene osebne lastnosti, ki vplivajo na to kako nekdo sprejema stres in kako se sooča z njim, ali ti vidiš vse negativno, izražaš nezadovoljstvo itd.</i>	Osebnostne lastnosti	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A199	<i>Tudi sama pri svojih sodelavkah opažam momente, ko pride do tega. Ker odvisno v kakih situacijah se znajdeš. Situacije so zelo različne.</i>	Okoliščine	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A200	<i>Tudi, ko recimo 30 let delaš na centru na določenem področju, ko je tako zahtevno delo. Lahko vodje nudijo ni da ni stvari, pa včasih ne boš mogel preprečiti tistega izgorevanja, ne moreš.</i>	Delovna doba	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
A201	<i>Vedno bojo ljudje, ko bojo nezadovoljni, pa včasih ni enostavno to sprejet.</i>	Nezadovoljstvo javnosti	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A202	<i>Pri sebi moraš razčistiti te stvari, a si naredil vse, kar bi lahko naredil, a bi lahko še kaj več... in boš lahko tudi lažje delal tako, to ti pomaga.</i>	Zaupanje v svoje strokovno delo	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A203	<i>Ampak moraš za to tudi dozoret kot oseba do neke dobe. Ko začneš... ko sem jaz začela sem se tudi ful sekirala za vsak primer, ko mi ni ratal. Ampak potem vidiš kaj si vse naredil, koliko si vložil nekega dela...</i>	Izkušnje	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A204	<i>...in da dejansko se zavedaš, da ni vse odvisno od tebe kot strokovnega delavca, če ni uporabnik pripravljen stvari spreminjati. Ko prideš do te točke, je potem lažje s stresom se soočati pa lažje tako delati.</i>	Zavedanje odvisnosti rezultatov pomoči	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
A205	<i>Edino kar še vedno manjka je to...eno spoštovanje našega dela na državni ravni in zavedanje vrednosti tega dela. Tu pa še manjka. Tu bomo pa še morali dosti narediti.</i>	Nespoštovanje stroke	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
A206	<i>Predvsem moraš tudi ceniti tiste male korake, moramo se zavedati, ko družina en mali korak naredi, pa za nekoga nič ni vredno, je za</i>	Zadovoljstvo z malim napredkom	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>njega veliko, in da je bilo v to vložene veliko energije. Pa tudi, če se bo mogoče kdaj kaj pokeglalo, včasih se tudi družine po letih vrnejo in rečejo, da kljub vsemu pa smo nekaj spremenili. Samo včasih je treba videt tisto kaj spremeniš. Videt mora strokovni delavec in družine morajo priti do tistega spoznanja</i>				
A207	<i>Tu se moramo zavedati, da smo strokovni delavci tudi ljudje in tudi nam se lahko zgodi kaka taka poteza, ko mogoče pol vidiš čez čas, da bi lahko bila drugačna. Ampak v tistem trenutku je bila taka odločitev, ker nisi videl druge možnosti. Učimo se ven iz situacij, nismo vsevedi, stroka nam nikoli ne bo dala tistega znanja, da bi lahko vse super naredili. Pa na koncu maš sogovornike in situacije, ko so si različne. Ko to razumeš, ti je lažje delati. Nisi tam s čarobno palčko, si pa oseba, ko veš, da lahko ljudje nate računajo, ko iščeš možnosti skupaj z njimi.</i>	Sprejemanje napak	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelost

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B1	<i>Delam s strankami...</i>	Delo z uporabniki	Opis dela		Delo
B2	<i>...delam z ostalimi službami, se pravi sodišče, policija, šola, vrtec.</i>	Sodelovanje z ostalimi službami	Opis dela		Delo
B3	<i>Dosti je tudi terenskega dela...</i>	Terensko delo	Opis dela		Delo
B4	<i>...drugače pa pogovori preko telefona, maila...</i>	Pogovori	Opis dela		Delo
B5	<i>...razgovori s strankami v pisarnah.</i>	Pogovori z uporabniki	Opis dela		Delo
B6	<i>Moje delo je zelo razgibano...</i>	Razgibano delo	Opis dela		Doživljanje dela
B7	<i>...dosti je usklajevanja, ko recimo načrtujemo kakšne skupne pogovore, multidisciplinarne time, je treba to zelo dobro načrtovati, da dobiš čim več deležnikov. Se pravi tožilstvo, sodišče, še ostali</i>	Usklajevanje dela	Opis dela		Doživljanje dela

	<i>strokovni delavci.</i>				
B8	<i>Največ stresa mi povzroča tam, kjer dejansko jaz vem, da sem naredila vse, ampak so ostale situacije take, da stvari ne gre urediti.</i>	Občutek nemoči zaradi pomanjkljivosti v sistemu	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B9	<i>Nameščamo starejše ljudi v domove za stare, ki so zdaj v tem času zaprti. To povzroča ogromno stresa, ker težave na terenu so, a domovi za stare so zaprti in jih ne sprejemajo.</i>	Nameščanje starejših	Stresne situacije		Delo v času koronavirusa
B10	<i>Potem so tukaj spori med svojci, kdo bo sprejel skrb za starša. To so stvari, ki niso enostavne. Nekateri razumejo, dosti je takih, ki ne razumejo, ker so tudi sami v stiski in jim ni vseeno. In so potem tudi žaljivke, zmerjanje po telefonu. Ja, to povzroča dosti stresa.</i>	Odzivi uporabnikov	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
B11	<i>Najbolj stresno je definitivno tam, kjer gre za otroke. Kjer so potrebni težji ukrepi, kjer gre za odvzem otroka v kriznih situacijah, kjer se otroka namešča v varno okolje. To so zelo stresne situacije.</i>	Odvzem otrok	Področje dela		Doživljanje dela
B12	<i>Dosti stresa, zdaj čisto tako, če bi na centru bilo več strokovnih delavcev, ki bi delali na določenih področjih, bi se delo malo bolj porazdelilo.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B13	<i>Včasih se zgodi, da imaš po 3, 4 primere in enostavno ne veš, kaj se najprej lotiti, vse je pa nujno.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B14	<i>Se pravi, vsekakor kadrovska podhranjenost centrov je tisto, kar povzroča še dodatno težavo.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B15	<i>Že en sam primer je težek...</i>	Kompleksni procesi pomoči	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
B16	<i>...ko pa se jih nabere več, je pa to še dosti težje.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B17	<i>Ja, večkrat pride do tega...</i>	Občutila izgorelost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
B18	<i>Mislím, da imamo srečo tukaj, da smo tak kolektiv, kot smo, da prisluhnemo druga drugi, da priskočimo druga drugi na pomoč, ko same enostavno več ne zmoremo.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B19	<i>Zelo pomembno tukaj je</i>	Timsko delo	Način dela	Podpora	Soočanje s

	<i>timsko delo.</i>				stresom in preprečevanje izgorelosti
B20	<i>Meni osebno zelo pomaga razumevanje domačih, podpora, kar se tiče skrbi otrok. Da vsaj takrat, kadar je neka nujna zadeva na centru, da domači prevzamejo skrb za domače skrbi.</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B21	<i>Dostikrat se je že zgodilo, recimo, da je bil izrečen ukrep prepovedi približevanja, ko je bilo treba mamo z otroci premikati v varno okolje. Pa recimo, je imela moja hčerka nastop s klavirjem. Pa sem bila v precepu, kaj zdaj. Ali iti na nastop, ki ji je bil zelo pomemben, ali opraviti to kar moraš opraviti in se vrniti zvečer v poznih urah nazaj.</i>	Usklajevanje družinskega in poklicnega življenja	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
B22	<i>Dostikrat se je zgodilo, da so bile kake take stvari v povezavi s privatnim življenjem. To uskladiti je zelo težko.</i>	Usklajevanje družinskega in poklicnega življenja	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
B23	<i>Na srečo imam doma razumevanje za te stvari ampak vedno ostane nekje. Zaenkrat mi še te stvari uspevajo, kako dolgo mi pa še bo, pa ne vem.</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B24	<i>Ogromno, lahko rečem mogoče celo vse. Če ne bi bil tak kolektiv na centru kot smo, stvari verjetno nebi mogle tako teči, kot tečejo. Se pravi, da se mi zdi to zelo pomembno.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B25	<i>Vpliva zagotovo.</i>	Vpliva	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
B26	<i>Pač se potem med sabo pogovorimo o teh stvareh. O teh stvareh predebatiramo s sodelavkami.</i>	Pogovor s sodelavkami o mnenju javnosti	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B27	<i>Doma o teh stvareh ne moreš debatirati zaradi varstva osebnih podatkov.</i>	Družina		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B28	<i>Ampak meni osebno ogromno pomeni, da lahko o teh stvareh spregovorim tukaj, na centru. Da se pogovorimo, izmenjamo mnenja.</i>	Pogovor s sodelavkami o mnenju javnosti	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B29	<i>Mnenje o centru pa jaz</i>	Negativno	Mnenje		Razlogi za stres

	<i>mislim, da prevladuje slabo, negativno.</i>	mnenje	javnosti		in izgorelost
B30	<i>Se pa najdejo tudi svetle izjeme, ko se ti dejansko zahvalijo. Pa vidiš, da si res pomagal nekemu v določeni situaciji. Meni osebno pomeni to nek zagon za naprej. Da so tudi take svetle izjeme, ko vidijo, da si storil nekaj, da jim bo boljše</i>	Dobro mnenje	Mnenje javnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B31	<i>Center pač ima tako nalogo, ki jo ima. Nimamo samo lepih nalog. In jaz verjamem, če nekemu npr. odvzameš otroka, da ne bo imel dobrega mnenja o tebi.</i>	Naloge centra kot razlog za slabo mnenje	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
B32	<i>To enostavno moramo vzeti v zakup. Tako pač je, ni pa lahko.</i>	Vpliva	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
B33	<i>...doma, družina...</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B34	<i>...moji prijatelji...</i>	Podpora prijateljev	Sociala podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B35	<i>To, da odklopim...</i>	Odklop	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B36	<i>...grem v naravo...</i>	Sprehod v naravi	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B37	<i>...rada delam zunaj okrog hiše.</i>	Delo okoli hiše	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B38	<i>Smo imeli tudi supervizije tukaj na centru.</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B39	<i>Zdaj prejšnja supervizorka mi je bila v pomoč, ta zadnji supervizor pa mi ni bil v pomoč. Tudi preko centra je urejena supervizija, ampak izvajalci supervizije so različni. Z enim se ujameš z drugimi ne.</i>	Supervizija - kakovost supervizorja	Raven organizacije	Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B40	<i>...center oz. vodstvo se trudi poskrbeti za te stvari...</i>	Trud vodstva	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B41	<i>...ampak pač včasih jim ne uspe najboljše.</i>	Neuspešna podpora		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

B42	<i>Ne, jaz ne.</i>	SD se ne poslužuje	Sprostitveni treningi	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B43	<i>Zadovoljstvo pri delu... že to, da nekomu uspeš najti prostor v domu starostnikov. To se mi zdi, da je že kar neko zadovoljstvo in uspeh zame osebno.</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B44	<i>Na splošno, da nekomu pomagaš, oz. da ga usmeriš, da skupaj z nekom najdeš rešitev iz neke situacije.</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B45	<i>...če se to izpelje v njegovo korist, se mi zdi, da sem jaz zadovoljna. Ne moreš pa vedno tega narediti.</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B46	<i>Ja...</i>	Zadovoljstvo kot pomoč pri soočanju s stresom	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B47	<i>...ljudje, ki jim dejansko pomagaš in se jim izboljša njihovo življenje.</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B48	<i>Sigurno je to tisto, kar meni osebno da še neko energijo za naprej...</i>	Pomoč uporabniku - dodatna energija	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B49	<i>...lažje tudi te strese in vse to kar pride nekaj preživiš in premagaš.</i>	Pomoč uporabniku – lažje premagovanje stresa	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B50	<i>Tukaj v službi absolutno sodelavke...</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B51	<i>...vodja naše enote...</i>	Podpora vodje	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B52	<i>...kar se pa doma tiče pa partner...</i>	Podpora družina	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B53	<i>...prijatelji.</i>	Podpora prijatelj	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B54	<i>So različni programi...</i>	Programi	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B55	<i>...različna izobraževanja, tudi tukaj na sedežu.</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B56	<i>Na centru smo že imeli</i>	Zdravstvene	Raven	Podpora	Soočanje s

	<i>zdravstvene delavnice, razno razne.</i>	delavnice	organizacije		stresom in preprečevanje izgorelosti
B57	<i>So občasno tudi te stvari. Mislim, da je to dobro.</i>	Koristnost organizirane podpore	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B58	<i>Jaz mislim, da karkoli bi bilo ponujeno bi verjetno sprejeli. Tako kot smo do zdaj. Mislim, da tega nikoli ni preveč. Karkoli bi bilo, bi bilo dobrodošlo.</i>	Potreba po organizirani podpori	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B59	<i>Jaz mislim, da tako kot so zdaj stvari narejene v okviru obstoječega kadra, da nekih večjih sprememb ne more bit. Če nas bi bilo pa več, pa bi se delo sigurno lahko porazdelilo</i>	Potreba po dodatnem kadru Potreba po porazdelitvi dela	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
B60	<i>Zdaj smo se že malo navadile na tega novega Krpana...</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B61	<i>...je pa dejstvo, da ti vzame to dosti več časa kot prej. Saj nimaš neke izbire, sprejmeš to. Vzameš, delaš kolikor zmoreš. Ja, je pa več časa potrebno zdaj za vse to vnašanje v sistem.</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B62	<i>V bistvu v dva sistema.</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B63	<i>Tu so še možne izboljšave.</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B64	<i>Največ stresa... če nekoga za nekaj urejaš, pa nimaš na drugi strani sogovornika, da bi stvari lahko uredil.</i>	Odsotnost sogovornika	Nesodelovanje pomembnih drugih v procesu pomoči		Razlogi za stres in izgorelost
B65	<i>Pa mogoče tudi ta birokracija, urejanje papirjev, ti sistemi.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
B66	<i>Zame osebno, ta reorganizacija ni nič pozitivnega prinesla.</i>	Ni pozitivnih sprememb	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B67	<i>Prej bom rekla, še kako dodatno opravilo.</i>	Dodatno delo	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B68	<i>Prej smo bili enotni center tukaj in si vse stvari urejal tukaj, znotraj centra. Zdaj pa so druge službe, so povezovanja, ni enotne delovne prakse zdaj. Vsak dela malo drugače. Karkoli urejaš potrebuješ... logistične zadeve so zdaj drugačne.</i>	Povezanost enot	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B69	<i>Meni se zdi, da je bilo prej boljše.</i>	Neizboljšanje položaja	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija

B70	<i>Jaz ne vidim, da bi sama reorganizacija kakorkoli izboljšala naš položaj.</i>	Neizboljšanje položaja	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B71	<i>Ja, mi je prineslo več stresa.</i>	Več stresa	Doživljanje stresa		Reorganizacija
B72	<i>Tako.</i>	Ni pozitivnih sprememb	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B73	<i>Ja, pričakovanja so bila velika, tako kot se je govorilo, da se bo v bistvu razbremenilo strokovne delavce s tem. Pri recimo vlogah iz javnih sredstev, pa avtomatizacija, da bo več delavcev lahko delalo na področju svetovanja itn.</i>	Drugačna pričakovanja	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B74	<i>Seveda iz vsega tega ni bilo nič.</i>	Neuresničenje zastavljenega	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B75	<i>Se pravi eno samo veliko razočaranje.</i>	Razočaranje	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B76	<i>Pričakovanje je bilo, tako kot je bilo zastavljeno. Ampak se je zelo hitro začelo kazati, da nič od tega kar so zastavili, oz. zelo malo, se je uresničilo.</i>	Neuresničenje zastavljenega	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B77	<i>Dejansko v javnosti pričakovanja so, tako kot se je govorilo, kako bo vse super in prav.</i>	Pričakovanja javnosti	Javnost		Reorganizacija
B78	<i>Noben pa ni govoril o tem, da pol stvari se ni realiziralo, tako kot bi se naj.</i>	Pomanjkanje pravih informacij	Javnost		Reorganizacija
B79	<i>...toliko kot nas je prej delalo na svetovanju, toliko nas še zdaj.</i>	Enako število zaposlenih	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B80	<i>Mislim, da je še slabše.</i>	Neizboljšanje položaja	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B81	<i>Sprejmeš stvari, ker z glavo skozi zid ne moreš iti.</i>	Prilagoditev na spremembe	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B82	<i>Predebatiraš s sodelavci, kako, na kak način neke stvari izpeljati, da bi bilo najboljše.</i>	Pogovor s sodelavci	Podpora		Reorganizacija
B83	<i>Ampak seveda obstaja neko razočaranje od tistih obljub, kar je bilo rečeno, pač tega ni.</i>	Razočaranje	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
B84	<i>Težave tudi so vsakič, ko se menja oblast, se menja minister, se menja določeno osebje na ministrstvu, ki ima različne prioritete in se mi zdi, da vse skupaj ostaja v zraku. Mi smo tukaj s</i>	Pomanjkljivosti v sistemu	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>strankami, moreš biti na razpolago, moraš delati, ni pa vedno lahko.</i>				
B85	<i>Absolutno jo je več.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B86	<i>Vzame ti več časa, več časa vse skupaj traja.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B87	<i>Če si prej v enem tednu oz. dnevu več ljudi povabil, jih moraš zdaj manj, ker moraš zdaj vso dokumentacijo urediti.</i>	Manj dela z uporabniki	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B88	<i>Bolj počasi gre vse skupaj</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
B89	<i>Zdaj se je mogoče malo sprostila situacija. Mogoče smo se že navadili vsi skupaj na to situacijo.</i>	Prilagoditev	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
B90	<i>Na začetku je bilo pa precej stresno.</i>	Stres na začetku	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
B91	<i>Stvari s koronavirusom, se niso ustavile. Mi še vedno imamo ljudi, ki potrebujejo pomoč na terenu, ki potrebujejo pomoč na domu, namestitve v dom starejših.</i>	Težave na terenu	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B92	<i>Te stvari pa vse stojijo. Različne službe... tudi zdravstvene storitve, se ne izvajajo.</i>	Neizvajanje drugih storitev	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B93	<i>Občutek imaš kot, da se je s koronavirusom vse ustavilo, ampak se ni. Problemi na terenu so še vedno. Mogoče še teži.</i>	Težave na terenu	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B94	<i>Pričakuje se od nas strokovnih delavcev... tudi recimo zdravstveni delavci napotujejo svoje... obrnite se na center, da vam bodo pomagali.</i>	Pričakovanja javnosti	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B95	<i>Če so stvari zaprte, ne moreš pomagati drugače, kot pa, da se pogovoriš z njim.</i>	Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B96	<i>Skupaj z njim iščeš ali je še kje kak sorodnik, prijatelj, kdo bi rad pomagal.</i>	Iskanje drugačne oblike pomoči	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B97	<i>Govorim konkretno zdaj o negi, recimo, nekoga, ko pride zdaj po težki operaciji domov, pa nima koga, da bi skrbel za njega. Recimo to v povezavi s koronavirusom je zdaj absolutno težje za centre.</i>	Pomoč pri negi	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B98	<i>Da ne govorim o tem, da ne</i>	Nasilje v	Težave pri	Potek dela	Delo v času

	<i>vem... nasilje v družini.</i>	družini	delu		koronavirusa
B99	<i>To so sicer prioritete zadeve, ki jih moramo obravnavati.</i>	Obravnava prioriteten primerov	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B100	<i>Seveda je zelo težko z neko masko... težje je delati.</i>	Delo z zaščitnimi sredstvi	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B101	<i>Po stopnji nujnosti, potem ko ocenimo, kaj je tisto nujno, tisto potem osebno urejamo, preko osebnega stika.</i>	Obravnava prioriteten primerov	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B102	<i>Tudi na teren smo šli, kadar je bilo nujno.</i>	Obravnava prioriteten primerov	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B103	<i>Ko smo ocenili, da moramo iti na teren, seveda z vsemi temi zaščitnimi sredstvi</i>	Delo z zaščitnimi sredstvi	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B104	<i>Je otežkočeno delo sigurno.</i>	Oteženo delo	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B105	<i>Tudi zaradi straha za domače, ja.</i>	Strah za domače	Zasebno življenje		Delo v času koronavirusa
B106	<i>...na začetku je bila tista razdvojenost. Veš, da moraš biti v službi, da moraš svoje delo opravljati. Na drugi strani te skrbi kaj je doma.</i>	Razdvojenost Strah za domače	Zasebno življenje		Delo v času koronavirusa
B107	<i>Jaz imam recimo doma... v prizidku živita moja starša, hud astmatik oče, pljučno bolezen ima, mama srčna bolnica. Ko veš, da če dobita virus, ni dobrega izhoda.</i>	Strah za domače	Zasebno življenje		Delo v času koronavirusa
B108	<i>V službi smo se sicer izmenjavali, da je bil vsak nekaj časa doma.</i>	Izmenjevanje	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B109	<i>...jaz, ko delam na varstvu starejših, sem bila bolj kot ne skoz prisotna v službi.</i>	Izmenjevanje	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
B110	<i>Ja sigurno - to povzroča dodatni stres.</i>	Dodaten stres	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
B111	<i>Ne, nič posebnega. Enako kot prej.</i>	Nespremenjeno	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
B112	<i>Po mojem bi isto izbrala.</i>	Isti poklic	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
B113	<i>Ker se mi zdi, da če delaš to, kar delamo mi... Ne more to vsak delati. Moreš že človek biti, da preneseš vse te stvari.</i>	Tega ne more delati vsak – potrebne določene lastnosti	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C1	<i>Moje delo je pomoč osebam s kakršnimi koli težavami.</i>	Pomoč uporabniku	Opis dela		Delo

	<i>Ali so to neurejeni odnosi, kazniva dejanja, težave v odraščanju. Pomoč posamezniku, družini ali skupinam, ki se znajdejo v kakršnih koli stiski.</i>				
C2	<i>Jaz verjamem, da vse izhaja iz komunikacije. Da s komunikacijo ustvarjamo odnose in razmejimo odgovornosti. Zato pri vsem delu, dam poudarek na to, da preverjam način kako se pogovarjajo, kako znajo postavljati meje, pravila, kako znajo izpeljati stvari, ki se jih dogovorijo.</i>	Preverjanje načina komunikacije	Opis dela		Delo
C3	<i>Prepoznavanje stisk z vidika uporabnika. To se mi zdi bistveno pri delu, da si mi sami ne ustvarimo mnenje. Ker vsak posameznik najbolj ve, kaj se mu dogaja.</i>	Preverjanje razumevanja	Opis dela		Delo
C4	<i>Poglobljamo se v iskanje rešitev, kaj lahko jaz naredim, da iz tega ven pridem.</i>	Iskanje rešitev	Opis dela		Delo
C5	<i>Pomembno je tudi, da s tistim, ki delaš, preveriš, kako on tebe vidi. Se mi zdi, da je ta občutek varnosti in sprejetosti, tisto kar pomaga in je zelo pomemben. Odnosna komponenta pripomore, da dobi zaupanje, da bo zmogel.</i>	Občutek varnosti in sprejetosti	Opis dela		Delo
C6	<i>To je naše delo, da ga spodbujaš pri tem, da pogledamo skupaj, da iz vsake stvari dobimo nekaj, da najdeš svojo moč za naprej.</i>	Iskanje virov moči	Opis dela		Delo
C7	<i>Preventiva, sicer so tudi to uporabniki.</i>	Preventiva	Opis dela		Delo
C8	<i>Ampak je to tudi pomembno iz tega vidika, da se ne vrti vse okoli težav, ampak v iskanju svojih želja, ciljev, virov.</i>	Iskanje virov moči	Opis dela		Delo
C9	<i>To sodelovanje s posamezniki...</i>	Delo z uporabnikom	Opis dela		Delo
C10	<i>...in pa pomembna je potrpežljivost v socialnem delu. Ljudje so v stiskah, ko sami ne zmorejo verjeti. Nič ni narobe, če na začetku ne zmorejo verjeti, bom jaz verjela za vse, to je moja naloga</i>	Potrpežljivost	Opis dela		Doživljanje dela
C11	<i>Všeč mi je tudi delo z otroki.</i>	Delo z otroki	Opis dela		Delo

C12	<i>Tudi preventivni program za krepitev družin, kjer poskušamo staršem pokazati, koliko so oni pomembni s svojim vodenjem.</i>	Preventiva	Opis dela		Delo
C13	<i>Najtežje so kaki odvzeti otrok, ko skušaš staršem pomagati, da bi zmogli in znali. Ampak, če ne gre, je naša naloga zaščita otrok.</i>	Odvzem otrok	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
C14	<i>Mislim, da so ene stvari, ko ti dalj časa ostanejo... Ko moraš reševati situacijo, itak spelješ. Potem pa od zadaj pridejo stvari.</i>	Delo po intervenciji	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
C15	<i>Ja, sigurno. Prej nimaš časa... moraš rešiti situacijo.</i>	Delo po intervenciji	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
C16	<i>Pa tudi to... osebe s težavami v duševnem zdravju. Jim verjameš, da se trudijo na vso moč kolikor zmorejo in znajo. Ampak je napredek... na videz se zdi kot, da ga ni. Lahko se leta vrtijo v istem krogu, ker ne zmorejo več.</i>	Delo z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
C17	<i>Včasih se ti zdi, da imaš celo goro in bi tudi sam rabil nekaj. Ampak maš tudi ljudi, ko nimajo nobenega, zato so jim ti pogovori pomembni.</i>	Postavljanje uporabnika pred sebe	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C18	<i>Moja naloga je pomoč ljudem in človek je tisti, ki je na prvem mestu. Če delaš na odločbah in rečeš, da si jih naredil 1000, se to ful sliši. Če pa imaš 20 družin recimo, pa so vedno stvari, ki jih je potrebno urejati. Napredki so pač mali. In pomembno je, da ne kloneš pod tistim pritiskom, koliko je potrebno storiti.</i>	Pritisk kvantitete	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
C19	<i>Težko bi izpostavila, mogoče edino nasilje. Ko gre za nasilje v družini.</i>	Nasilje v družini	Področje dela		Doživljanje dela
C20	<i>Ne samo tisto delo, ampak, ker tudi v sistemu države nimaš urejenih stvari....</i>	Pomanjkljivosti v sistemu	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C21	<i>...ko bi recimo moral nekoga nekam nameščati, pa ga nimaš kam dat. Pa se potem s takimi stvarmi ukvarjaš.</i>	Nameščanje uporabnikov	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C22	<i>Ko gre za nasilje, je prva varnost otroka in žrtev. Je fajn, če so stvari v sistemu tak urejene, da se ne potem še s tem ubadaš. Ampak to je pač na sistemski ravni.</i>	Nameščanje uporabnikov	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C23	<i>Ali pa za starejše, ko jih</i>	Nameščanje	Sistemske		Razlogi za stres

	<i>nimaš kam dati, ko so domovi polni.</i>	uporabnikov	ovire		in izgorelost
C24	<i>Ko imaš za povzročitelja mladostnika in imaš ukrep, da ne more biti v družini. Enkrat sem imela primer... sem dolgo rabila, da bi lahko šel v vzgojni zavod, ampak potem še s papirji ni štimalo. Ti pa moraš imeti podlago. V svoji socialni mreži nimajo koga... Imaš mladostnika, pa ga nimaš kam dati, noben ga noče in ga enostavno nimaš kam dati.</i>	Nameščanje uporabnikov	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C25	<i>Včasih imajo ljudje napačne predstave, center mora to narediti.</i>	Pričakovanja javnosti	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C26	<i>Ampak center... če ni v sistemu možnosti in če v socialni mreži nima koga, so recimo v sporu, je to težko. Ampak to so ljudje, ki imajo čustva, jih ne moreš kar tako potiskati sem in tja.</i>	Pomanjkljivosti v sistemu	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C27	<i>Kadrovska podhranjenost je zagotovo, čeprav pravijo, da je ni.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C28	<i>Uporabniki niso številke, ne moreš reči imaš 5, 10, 20 družin. Tu je toliko interakcij, toliko težav, toliko različnih družin...</i>	Kompleksni procesi pomoči	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
C29	<i>Mene tudi zelo izzirajo te tehnične stvari, baze, Krpan.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C30	<i>Ker v tem nisem toliko vešča.</i>	Težave s tehnologijo	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C31	<i>Pa, če se moraš skoz ukvarjat z nekimi evidencami, pa z vpisovanjem v en sistem pa drug sitem, imaš majn časa za ljudi.</i>	Pomanjkanje dela z uporabniki	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C32	<i>Ampak, ko bodo stvari delovale, ko bodo povezave urejene, pa ti bo to koristilo. Ko si nekaj not zapišeš, imaš podatke in jih ne rabiš še ročno iskat vse povsod. Potem mogoče je to neki plus.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
C33	<i>Je res minus pri meni, da ne obvladam teh tehničnih stvari.</i>	Težave s tehnologijo	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C34	<i>Že nasploh mislim, da je administrativnih stvari preveč. In v bistvu to me zelo spravlja v stres.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

C35	<i>Ker jaz se posvetim človeku, naredim tisto, da je njemu boljše. In potem je še cela gora drugih stvari od zadaj, ki jih moraš narediti. So pomembne, ampak ne toliko kot človek.</i>	Postavljanje priorit	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C36	<i>Če bi jaz bolj obvladala to, mi tudi nebi predstavljalo take stiske in tudi toliko časa mi ne bi vzelo.</i>	Težave s tehnologijo	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C37	<i>...tudi Krpan, me je spravil v tako hudo stisko, da sem mislila, a bom lahko še sploh tukaj delala.</i>	Krpan	Doživljanje stresa		Reorganizacija
C38	<i>Ja, sem. Jaz itak rečem, da sem izgorela že zdavnaj...</i>	Izgorela že dalj časa	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C39	<i>...in v bistvu potem tudi težko pridem nazaj.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C40	<i>To pomeni, ker ne pravi čas reagiram.</i>	Prepozno ukrepanje	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C41	<i>To je tudi to, ko ti je delo pomembno in ga daš na prvo mesto. In hočeš biti tam, ne glede na to, ali imaš kake svoje težave.</i>	Pomembnost dela	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C42	<i>In jas grem vedno do konca in še malo čez.</i>	Delo čez svoje zmogljivosti	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C43	<i>Tako, da potem, ko res ne gre več, me dobesedno položi. Saj vem, da to ni okej, da bi morala prej odklopiti.</i>	Prepozno ukrepanje	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C44	<i>Ampak vseeno so vedno neke stvari, to bi še morala, ono bi še morala, sam sebe preganjaš.</i>	Delo čez svoje zmogljivosti	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C45	<i>Ko se nabere delo.</i>	Preobremenjenost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C46	<i>Ali pa, ko od zadaj pride kaka stvar. Ampak take stvari, da bi od zadaj prišla, že en čas ni bilo.</i>	Situacije po intervenciji	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C47	<i>Ko greš čez svoje zmogljivosti.</i>	Delo čez svoje zmogljivosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C48	<i>Pač jaz tako čutim, da potem je vedno krajši tisti čas, ko zmoreš.</i>	Krajšanje časa funkcioniranja	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C49	<i>Pa tudi, jaz sem kar zahtevna do sebe.</i>	Visoka pričakovanja	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C50	<i>Pa tudi se pozna, ko si starejši, da za te stvari... več časa rabiš. Pa tudi za to zapisovanje in tehnične stvari.</i>	Starost	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C51	<i>To bi jaz rekla, da je za mene vedno pika na i. Ker je pač preveč.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

C52	<i>Če imaš veliko uporabnikov, ful terenov, ne uspeš sproti in se ti nakopiči.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C53	<i>In potem se še sam preganjaš. Odvisno kak karakter si.</i>	Delo čez svoje zmogljivosti	Osebnostni raven		Razlogi za stres in izgorelost
C54	<i>Kaka meditacija.</i>	Meditacija	Sprostitveni treningi	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C55	<i>Meni je dobro v naravo it...</i>	Sprehod v naravi	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C56	<i>...po vrtu nekaj delati...</i>	Delo na vrtu	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C57	<i>...na nek način odklopiti.</i>	Odklop	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C58	<i>Ker se mi je dogajalo, da nisem mogla več informacij sploh v glavo dati. Da je bilo prepolno.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C59	<i>To je ful pomembno, da imamo toliko dobre odnose, da govorimo o tem. V bistvu je razbremenilno. Ja mislim, da je ravno to, da smo toliko povezani, da drug drugemu priskočimo na pomoč, da je to ful pomembno pri razbremenitvi. Da nimaš tistega občutka, da si sam.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C60	<i>Jaz bi rekla, da se s tem ne ukvarjam preveč. Ker gre v tisti del mojega razmišljanja... če lahko kaj narediš, naredi, če ne moreš kaj pa sprejmeš.</i>	Ne vpliva	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C61	<i>Tudi z uporabniki, ko delam... to je tudi javnost. Ljudje imajo v večini primerov, če bi na splošno gledal, imajo negativno mnenje.</i>	Negativno mnenje	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C62	<i>Imajo negativno mnenje na podlagi drugih mnenj. Ima nekdo drug negativno in potem se ti temu pridružiš.</i>	Oblikovanje mnenja na podlagi večine	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C63	<i>Zato je meni toliko pomembno, da imajo svojo izkušnjo. Ljudje bi se morali naučiti iz te izkušnje izhajati.</i>	Oblikovanje mnenja na podlagi večine	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C64	<i>Zanimivo mi je, ko ljudje imajo dobro izkušnjo, ampak je vseeno javnost močnejša. Ta občutek, da boš ti rekel,</i>	Oblikovanje mnenja na podlagi večine	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>da je okej, če pa ostali tolčejo po centru.</i>				
C65	<i>Pred leti je prišla družina z mladostnikom na pogovor. Ko so odhajali, so šli na hodnik, pa pridejo kar nazaj v pisarno, ker so sosede zunaj videli in niso želeli, da bi sosedi videli, da so tu. Ker potem bi si pa oni mislili, da je z njimi ne vem kaj narobe.</i>	Sram pred obiskovanjem centra	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C66	<i>Včasih kdo kliče, redko kdo reče sem na centru. Bojo rekli - sem na občini.</i>	Sram pred obiskovanjem centra	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C67	<i>Sem pa že slišala, da so rekli - sem pri svoji svetovalki na centru.</i>	Dobro mnenje	Mnenje javnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C68	<i>...grem na kakšne delavnice...</i>	Delavnice	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C69	<i>...kaki ples...</i>	Ples	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C70	<i>...čisto je odvisno. Jaz bi rekla, da se ne silim v nekaj. Izhajam iz tega, kar v določenem trenutku bi mi bilo v podporo. Zdaj, če sem čisto utrujena, se mi sigurno ne ljubi nekam hoditi.</i>	Poslušanje samega sebe	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C71	<i>Včasih kako knjigo...</i>	Branje knjige	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C72	<i>Zdaj, ko sem bila doma, sem ugotovila, da mi je ful fajn, ker je taki mir. Sediš na balkonu, pa gledaš ptice.</i>	Mir	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C73	<i>...ful bolj dam temu poudarek... kako čutim jaz, da je za mene okej.</i>	Poslušanje samega sebe	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C74	<i>Ker sem se res prekurla.</i>	Občutila izgorelost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C75	<i>Včasih tudi ko imaš stik z ljudmi, s sorodniki, s prijatelji ali pa z znanci in sem ugotovila, da tam kjer je potem govora o nekih problemih, da sem se izognila. Jaz včasih pridem na dopust, ljudi sploh ne poznam in kot, da čutijo... ti povejo svoje zgodbe, svoje stiske. In ko sem čutila, da je to za mene preveč, da enostavno moram za sebe</i>	Izogibanje stikov z ljudmi	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>poskrbeti, da je prepolno...tudi sem kdaj rekla, da pač ne. Ker se mi je zdelo, da sem šla čez rob in bi s tem tvegala, da bi se jaz čisto sesula.</i>				
C76	<i>Ker se potem pokažejo tudi zdravstvene težave na fizičnem nivoju, če ne pridem pravi čas nazaj.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C77	<i>Že samo delo z ljudmi.</i>	Delo z ljudmi	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C78	<i>Kolektiv, ko se tudi hecamo, da smo kot družina, službena družina. Ko veš, da bilo kdaj, če bi karkoli bilo, tudi če se ne tiče službe, čutiš podporo pri sodelavkah in to mi potem pomaga. Že ta občutek, da rad greš v službo.</i>	Kolektiv	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C79	<i>Jaz mislim, da sem si izbrala pravo delo in tudi čutim, da je to moje poslanstvo.</i>	Delo kot poslanstvo	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C80	<i>Da je moja naloga ta pomoč ljudem.</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C81	<i>Ker to je, kadar se ne skuriš, je to dajanje in sprejemanje. Nikoli ne samo daješ, ampak vedno tudi dobiš. Je kroženje, skupaj ustvarjamo. Te izkušnje so tudi za mene dragocene. Ni naključje s kakimi težavami ljudje prihajajo. Vedno lahko tudi z osebno zgodbo jim pomagaš.</i>	Socialno delo	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C82	<i>To je itak ful pomembno. Ta občutek, da nisi sam in da veš, kdo je v tisti tvoji socialni mreži.</i>	Osebna socialna mreža	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C83	<i>Jaz sem razvezana. Tako, da je to na osebnem področju vplivalo tudi na stvari v službi, to prepletanje, skrb za starše itd.</i>	Osebnostne težave	Osebnostna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C84	<i>Jaz funkcioniram, da ko je več stvari jih rešujem, ker jih moraš. Delaš na adrenalinu, ker moraš za neke stvari poskrbeti.</i>	Delo čez svoje zmogljivosti	Osebnostna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C85	<i>Ko je tega preveč, za sebe nimaš časa poskrbeti. Ko se pa stvari umirijo, pa imaš čas za sebe in pridejo vse te stvari, ko so se prej nekam</i>	Prepozno ukrepanje	Osebnostna raven		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>potisnile, pridejo naprej.</i>				
C86	<i>V bistvu s sinom se lahko pogovarjava, bratom, sestro.</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C87	<i>Mi mamo v širši družini ful dobre odnose in podporo. Tako, da me nikoli ni strah, da bi sama ostala. Ko so te povezave, zaznaš, se poznaš toliko časa, da veš, če nekdo ne tak funkcionira že veš, da se nekaj dogaja. In oni za mene in jaz za njih.</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C88	<i>Recimo prijateljice...</i>	Podpora prijateljev	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C89	<i>...ali pa te iz teh delavnic, ko smo skupaj hodile. Manjši krog. Ko smo se tudi toliko povezale.</i>	Podpora prijateljev	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C90	<i>Jaz sem dolga leta hodila na duhovne delavnice.</i>	Duhovne delavnice	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C91	<i>Ja, smo imeli čuječnost, vaje iz čuječnosti.</i>	Čuječnost	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C92	<i>Pa tudi o stresu je bila iz zdravstvenega doma in nam predavala. Pa tudi smo ene vaje skupaj naredili.</i>	Delavnice o stresu	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C93	<i>No to bi tudi mogla reči, da se vodja ful potrudi, za take stvari. Itak zazna, ko smo preobremenjeni kaka obdobja. Da je pripeljala te ljudi, da smo skupaj naredili.</i>	Trud vodstva	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C94	<i>Včasih smo bili še bolj pridni, pa smo telovadili kakšnih par minut zjutraj. To smo se same zmenile. Tiste vaje za vrat, malo za razbremenitev.</i>	Jutranja telovadba s sodelavkami	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C95	<i>Ja, supervizijo smo tudi imeli.</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C96	<i>In še v bistvu to po področjih, imamo intervizije in se srečujemo iz istega področja. Iz področja rejništvo imamo mi.</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C97	<i>Pa tudi ti timski sestanki, ki jih imamo. To je tudi razbremenjujoče, ko dejansko v timu pogledaš, pregledaš, vidiš različne</i>	Timski sestanki	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>vidike. In tudi to, da nisi sam.</i>				
C98	<i>Ker na koncu koncev smo mali center in velikokrat je pol centra v eni zadevi.</i>	Prednost malega centra – sodelovanje med zaposlenimi	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C99	<i>Izobraževanja smo tudi imeli včasih..</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C100	<i>To nebi bilo slabo. V tem smislu, da bi bilo za... ne, da je vezano na delo.</i>	Potreba po izobraževanjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C101	<i>Vem, da smo imeli tudi nekaj na temo izgorelosti. Da pogledaš za sebe in ni bilo vedno vezano na delo, na službene zadeve. Da vidim na kak način si pomagaš in na kak način bi si še lahko.</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C102	<i>Meni je recimo še kakšna opera...</i>	Opera	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C103	<i>...ali pa gledališče. Tako za dušo jaz rečem.</i>	Gledališče	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C104	<i>Če bom jaz gledala kaj vse bi mogla, potem nikoli ne bom imela časa za to. Ko sam sebe preganjaš in imaš pol občutek slabe vesti. Jaz mislim, da je ful prav, da si vzameš čas za stvari, ki tebe veselijo.</i>	Poslušanje samega sebe	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C105	<i>...sedeti na balkonu, piti kavo, nič.. v zrak gledat.</i>	Počitek	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C106	<i>Ja, da se odklopim...</i>	Odklop	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C107	<i>...in v bistvu poznati sebe toliko... ker itak vemo kdaj se preganjamo.</i>	Poslušanje samega sebe	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C108	<i>Ja, pa tudi to, da če jaz rabim to, pa tudi če noben drug tega ne rabi. Če jaz vem, da bo meni koristilo, je to to.</i>	Poslušanje samega sebe	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C109	<i>...sem ugotovila, da ko kaj kuham ali kaj pečem, da mi je ful fajn. Pač odklopim. Mene tudi to veseli.</i>	Kuhanje	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C110	<i>Pa so tudi obdobja, ko ti je</i>	Poslušanje	Osebna raven	Podpora	Soočanje s

	<i>recimo ena stvar ful fajn, potem ti pa več ni. In da je to tudi proces spoznavanja sebe. Predvsem to, da ni nič narobe.</i>	samega sebe			stresom in preprečevanje izgorelosti
C111	<i>Mislim, da je ta skrb za sebe... da v bistvu mi vemo, da če se danes tak počutim in danes to rabim, da je to moja odgovornost ali pa naloga, da za sebe to naredim.</i>	Poslušanje samega sebe	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C112	<i>Da si dovoliš, včasih lenarit. Pa mogoče sploh ni lenarjenje, mogoče je zdravljenje.</i>	Lenarjenje	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C113	<i>Ja, to imamo.</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C114	<i>Ko delam v interventni službi, je recimo nasilje. In tu imamo srečanja...imamo tudi možnosti, da karkoli vprašaš koordinatorko, s puncami se lahko kaj zмениš.</i>	Srečevanja interventne službe	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C115	<i>Ker sem jaz že dolgo na centru, se mi glede teh izobraževanj zdi... tista osnovna sem itak bila ali pa kar smo rabili. Potem pa sam sproti spremljaš.</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C116	<i>Zdi se mi tudi prav, da gredo mlajše sodelavke, da si tudi one dobijo neka znanja.</i>	Izobraževanja koristna za mlajše zaposlene	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C117	<i>Punce dobro delajo, so strokovne. In tudi karkoli kdo najde, če je uporabno za druge tudi podelimo. To je tisti dober plus dobrih odnosov.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C118	<i>Meni se je včasih, ko sem imela res preveč, zgodilo, da v neki situaciji...pa sem imela nekih takih situacij že ogromno. Sem imela obdobje, da se mi je zgodilo, ko sem samo gledala pa nisem vedla kaj narediti. To je bilo takrat, ko nisem mogla več. Enostavno preveč je bilo.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C119	<i>Smo jih itak imeli. Ampak tista usposabljanja so bila, toliko, da so bila.</i>	Nekoristnost usposabljanj		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C120	<i>Po teh usposabljanjih sem se potem zmenila s sodelavkami. To sem potem</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje

	<i>rešila individualno, so mi punce pomagale.</i>				izgorelosti
C121	<i>Vsi smo preobremenjeni z delom in ti nočeš še dodatno obremenjevat. In potem ko ti pove enkrat, dvakrat, trikrat... že od sebe pričakuješ, da boš mogel znati.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C122	<i>Pa ta korona je mogoče tudi plus... delam še druge stvari in bolj v miru.</i>	Čas za urejanje drugih stvari	Pozitivne strani		Delo v času koronavirusa
C123	<i>To me je že iztirilo, ko si imel stranko, telefone, pa tisti računalnik, ko v bistvu sproti ne moreš stvari zabeležiti. In potem hočeš narediti, pride nujna zadeva moraš na teren, si celi dan tam. Potem pride drugi dan imaš nabulano strank.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C124	<i>...jaz sem imela kar težave z zdravjem in sem ful pozabljala stvari. Sem celo stranke zamenjala, takrat pa se mi je rdeča luč prižgala. Ker to pa si ne morem dovoliti. In potem me je bilo strah, da bom kaj pozabila. Pa to je nujno in ono je nujno, pa 20 stvari je nujnih, itak sem kaj pozabila.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C125	<i>Ko imaš plan, da boš nekaj naredil, pa potem nekaj drugega pride, pa potem spet nekaj drugega.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C126	<i>In potem je tu še ta zahtevnost, ko od sebe pričakuješ ful.</i>	Visoka pričakovanja	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C127	<i>In v bistvu ne moreš niti razumeti, kako ti je enkrat šlo, kako zdaj pa več ne gre.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C128	<i>To sem ugotovila, da je ta služba za mene toliko pomembna...</i>	Pomembnost dela	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C129	<i>...toliko zahtevam od sebe...</i>	Visoka pričakovanja	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C130	<i>...potem kar nikoli ni časa, da bi pa lahko še malo odklopila.</i>	Pomanjkanje časa zase	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C131	<i>Zdaj se učim tega, da ko zaznam, da sem že na robu, da moram izklopiti. Ker če ne, me potem usuje in potem je še slabše. Potem pa imam čas in vse počaka, ko me dejansko toliko položi, da dejansko več ne gre.</i>	Učenje skrbi zase	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C132	<i>Sigurno bi bilo koristno, da bi nas bilo več na centru.</i>	Potreba po dodatnem	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in

		kadru			preprečevanje izgorelosti
C133	<i>Je tudi to res, da skupaj stopimo, naredimo, druga drugi pomagamo...</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C134	<i>...pa smo popoldan in smo na tri četrt hin. Ampak gremo preko tistih svojih mej. Je lahko previsoka cena.</i>	Delo čez svoje zmogljivosti	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C135	<i>Dolgo sem lahko zmogla tako, da sem izkoristila vse svoje rezerve. Zdaj pa vedno krajši čas lahko dobro funkcioniram in vedno več časa rabim, da se lahko nazaj sestavim.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
C136	<i>Ne bom zdaj rekla, da je samo zaradi službe. So tudi stvari na privatnem področju, ko se že leta vlečejo in se nimaš časa ukvarjat. Potem pač nekje ven udari.</i>	Osebnostne težave	Osebna raven		Razlogi za stres in izgorelost
C137	<i>Jaz se s tem nisem preveč ukvarjala. Čisto zaradi tega, ker sem jaz že tako dolgo tu, da se je o reorganizaciji govorilo že parkrat. Pa potem nikoli nič ni bilo. Samo so nekaj govorili, potem pa ni prišlo do ničesar.</i>	Ne ukvarjanje z reorganizacijo	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
C138	<i>Nismo si pa nekako najbolj predstavljali, kako bodo te stvari šle.</i>	Ne predstavljanje sprememb		Spremembe	Reorganizacija
C139	<i>Jaz sem pričakovala, ko smo že v skupinah, leta nazaj predlagali, to poenotenje, da bi bilo čim bolj enotno delo, da bi uporabniki imeli enake možnosti, tako kot se tudi govori. Sem jaz pričakovala, da bodo naredili to, da bo recimo za celi CSD Koroška ena skupina, ena ekipa strokovnih delavcev, ko bo obravnavala primere npr. mladostnike s težavami v čustvenem vedenju. Da bo tista skupina na nek način mobilna. Da bi potem res vsi otroci imeli enako obravnavo. Pogovarjajo se z njimi isti ljudje, ocenjujejo kaj rabijo isti ljudje, usmerjajo...</i>	Drugačna pričakovanja	Pričakovanja in dejansko stanje		Reorganizacija
C140	<i>Za samo moje delo, jaz mislim, da se ni nič kaj</i>	Ni sprememb v delu		Spremembe	Reorganizacija

	<i>bistveno spremenilo. Tudi prej smo sodelovali. Koordinatorji so za celo Koroško. Smo prej enako delali, pa tudi zdaj.</i>				
C141	<i>Mogoče to, da nimamo direktorja, da je naša direktorica vodja enote.</i>	Vodja enote, drugi direktor		Spremembe	Reorganizacija
C142	<i>V samem delu, v naših odnosih... je isto.</i>	Ni sprememb v delu Ni sprememb v odnosih		Spremembe	Reorganizacija
C143	<i>...mogoče Krpan... ta mi je pa skoraj živce uničil.</i>	Krpan	Doživljanje stresa		Reorganizacija
C144	<i>Ja, na začetku me je skoraj iztirilo, strah, premlevanje, do celo tistega, da ne zmorem več tukaj delati... zaradi teh tehničnih stvari.</i>	Krpan	Doživljanje stresa		Reorganizacija
C145	<i>Zdaj sem pa prišla do tja, ko bom obvladala te stvari, bo mogoče res v pomoč.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
C146	<i>Ampak kak narediti to, da lahko sproti to narediš, imaš stranke, si na terenu. Ko bom uspela te stvari sproti naredit, je super, ker lahko v vsakem trenutku not pogledaš in tudi drugi lahko pogledajo, če te ni. Pa popis se naredi sam, ne rabiš še sam popisovat. Na koncu lahko vidiš prednosti.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
C147	<i>Jaz mislim, da je Krpan prinesel več birokracije. Ker moraš dati v Krpana in moraš dati v ISCS. Dokler ne bodo brezhibno delale povezave, da maš res tako, da ne prenašaš, da ne delaš dvakrat... je dodatno delo. Pa tudi dodatni čas, če moraš ti duplo delati.</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
C148	<i>Pa še druga stvar...rečeno je bilo, da bomo imeli več časa za ljudi, dejansko ga imaš pa manj.</i>	Manj dela z uporabniki	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
C149	<i>Jaz bom rekla, da za mene je človek še vedno tisti, ko je prvi. Da človeku pomagaš olajšati tisto stisko. Krpan, pa vse ostalo, bo pač počakalo.</i>	Postavljanje prioritete	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
C150	<i>Ne.</i>	Nepripravljenost	Pripravljenost na reorganizacijo		Reorganizacija
C151	<i>Saj to je tudi tipično. Ni samo reorganizacija.</i>	Spremembe	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C152	<i>Mogoče teoretično so že nekaj govorili. Če nekdo</i>	Nepripravljenost	Pripravljenost na		Reorganizacija

	<i>pozna teorijo, pa v praksi ne obvlada, si s tem ne moreš nič pomagati.</i>		reorganizacijo		
C153	<i>Še vedno je tako, da ko se začne... se začne ugotavljati kaj ne gre in se popravljajo stvari. Čas pokaže, kaj vse ne gre, kaj še vse je treba.</i>	Nepripravljenost	Pripravljenost na reorganizacijo		Reorganizacija
C154	<i>Pa sem se že kaj naučila, pa potem sistem ni delal.</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
C155	<i>V našem sistemu je tudi tako, da mi ko delamo, smo izvedli iz medijev ali pa od strank, kaj delamo. In potem dolgo upaš, da se bo kaj spremenilo, pa je vedno isti princip. Potem pač počakaš, da stvari pridejo do tebe in potem nekaj komentiraš. Ker je brez veze prej, ker se vedno še 10x zruši.</i>	Spremembe	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C156	<i>Tudi spremembe zakonov, stranke že pridejo... sprašujejo, mi pa še navodil nimamo.</i>	Spremembe	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C157	<i>Vsak ima svoj delček, ti na centru pa recimo imaš 5 delčkov združenih in ti je pomembno, da so stvari jasne, da delujejo.</i>	Pomanjkljivosti v sistemu	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C158	<i>V sistemu so tudi luknje.</i>	Pomanjkljivosti v sistemu	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C159	<i>... imaš mladostnika, ko ga je treba nekam dat, pa ga noben noče vzeti. Po pravilih so vsi odprti 24 ur, 365 dni... zakaj ga potem jaz nimam kam dati? Otroci oz. mladostniki recimo mora soglašati, da bo tam in če reče ne... kam ga naj dam? Od tebe pa se pričakuje... samo nič ne moreš narediti, če reče ne.</i>	Nameščanje uporabnikov	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C160	<i>Ene stvari bi morale biti bolj jasne.</i>	Pomanjkljivosti v sistemu	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C161	<i>Mi je v enem primeru celo tožilka rekla zakaj bi moral otrok pristati... sploh ni vedla, da je to tako. Zato pa nas mogoče kdaj tudi ne razumejo. Mi imamo široko znanje, moramo poznati ful področij, sodišče pozna svoje, mogoče ne poznajo vsega s čim se mi srečujemo.</i>	Nepoznavanje stroke socialnega dela	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
C162	<i>Zato je pa tudi dobro, to kar imamo že nekaj časa... te posvete, ko smo skupaj in ko lahko vsak opozarja na tisto,</i>	Multidisciplinarni tim	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>kar je na njegovem področju in potem iščemo skup rešitve.</i>				
C163	<i>Pa tudi vse te papirne stvari, ko moramo imeti urejene, saj to je tudi prav, če ti otroka odvzameš, moraš imeti podlago, kaj če ti otrok recimo pobegne pa nekam gre. Mora se vedeti kdo je odgovoren, pa da zaščitiš sebe in da se ve kdo kaj dela. Ti pomaga to neformalno sodelovanje, ker ti je v interesu, da rešiš situacijo. Po drugi strani pa morajo biti zelo jasno zastavljene in zapisane stvari, ker konec koncev, ko se kaj zgodi...</i>	Birokratske in administrativne zadeve - zaščita	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
C164	<i>Center je ful pripraven, da se po njem tolče. Mi pa se niti ne upamo ali pa ne znamo na pravi način za sebe postaviti. Ne smeš govoriti o enih stvareh in potem izpadeš, kot da do 3 ne znaš štet.</i>	Težave pri zagovarjanju svojega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C165	<i>Naše delo je kompleksno.</i>	Kompleksni procesi pomoči	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
C166	<i>Mediji za svojo gledanost rabijo zgodbe, ko palijo. Smo imeli primere, ko so se stranke v medijih zahvaljevale za pomoč, ampak to je šlo mimo. V resnici se ni dotaknilo. To ni udarno.</i>	Spregledanje dobrega mnenja	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
C167	<i>Jaz nisem verodajna za to, sem danes prišla v službo po 2 mescih. Še nisem delala v teh razmerah.</i>	Izmenjavanje	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
C168	<i>Za moje osebno, zdaj ko sem bila doma... pa je meni bil plus, ker sem bila skurjena prej, tak da nisem mogla več. Potem mi je pa pomagalo, da sem se ukvarjala sama s sabo, da sem poskrbela za svojo psihofizično kondicijo tudi brez občutka slabe vesti...</i>	Čas zase	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
C169	<i>...ker so ukrepi, da je na centru samo kader, da pokrije nujne stvari, je bilo navodilo, da jih je 5.</i>	Izmenjavanje	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
C170	<i>Da jaz nisem sama sebe priganjala, kaj bi hotela, kaj bi mogla. Meni je koristilo, da sem se sestavila nazaj.</i>	Čas zase	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa

C171	<i>Ne. Jaz mislim, da je to neka odgovornost do sebe in do drugih.</i>	Ne doživlja stresa	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
C172	<i>Je mogoče malo čutit sicer neko distanco. Če nebi bilo tega, Bi se recimo objele, smo pa se na daleč tako pozdravile. Tu opažam, da je sprememba.</i>	Stiki s kolektivom	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
C173	<i>Je pa mogoče tudi zdaj... ko pravijo nujne stvari se lahko delajo. Mogoče nam bo pomagalo tudi razmejiti to, kako vidimo kaj je nujno in kaj ni. Za vsako našo stranko je nujno, tisto kar ima, je nujno. Ker pač za njega je težava in lahko se zdi vsem ostalim, da ni.</i>	Obravnava prioriteten primerov	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
C174	<i>Jaz bom tak rekla... vsaka stvar je za nekaj dobra in mislim, da je tudi ta korona za nekaj dobra, kaj bomo pa mi ven iz tega potegnili je pa odvisno od nas.</i>	Pozitiven pogled	Doživljanje situacije		Delo v času koronavirusa
C175	<i>Jas sem vesela in sem hvaležna, da me je položilo pred to korono, pa da sem dejansko neobremenjeno dala sebe v središče in sem se ukvarjala s tem kako bom sebe fizično in psihično sestavila.</i>	Čas zase	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
C176	<i>Itak, da bi se isto.</i>	Isti poklic	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
C177	<i>Jaz v resnici verjamem, da je to moje poslanstvo. Jaz o tem sploh ne dvomim. Jaz mislim, da je moje poslanstvo delo z otroci in mladostniki.</i>	Delo kot poslanstvo	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
C178	<i>Ni lepšega občutka, ko vidiš, da deluje, ko noben ne verjame da bo šlo, tudi mladostnik ne, starši ne, učitelj ne, noben ne. Jaz pa verjamem, da bo šlo. Potem pa, ko pride do rezultata. Tisti filing, ko so tak ponosni, da jim je uspelo, ko so že začeli verjet. To mi je leta bilo izhodišče.</i>	Pomoč uporabniku	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
C179	<i>Zdaj ta sprememba... ti programi, ko delaš s starši in otroki skupaj, ali pa, ko pri starših poskušaš, da bi zaupali. To ti da tudi nek zagon.</i>	Pomoč uporabniku	Ponovna možnost za izbiro poklica		Doživljanje dela
C180	<i>Je ogromno dela.. vsak se</i>	Pomoč	Ponovna		Doživljanje

	<i>premika v skladu s tem koliko zmore, mogoče se bodo ali pa ne... ampak že ta občutek, da so imeli možnost nekaj na svoji koži probati, prepoznati razliko kako se sami počutijo in poskušati spreminjati, da bi tudi svojemu otroku dali te nove izkušnje, to mi je ful pomembno.</i>	uporabniku	možnost za izbiro poklica		dela
--	--	------------	---------------------------	--	------

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D1	<i>Pravice iz javnih sredstev delam, kar pomeni, da sprejemam vloge...</i>	Sprejemanje vlog	Opis dela		Delo
D2	<i>...včasih pri tem naredim še PSP (prvo socialno pomoč), da se vidi, če so kje še kake težave v odnosih, materialna ogroženost.</i>	Prva socialna pomoč	Opis dela		Delo
D3	<i>Potem reševanje vlog – rešujem vse vloge, denarna socialna pomoč, izredna denarna pomoč, vse kar se lahko uveljavlja na centru.</i>	Reševanje vlog	Opis dela		Delo
D4	<i>V okviru svetovanja pa je pomoč družini za dom. To je prostovoljna socialnovarstvena storitev, v koliko se družina za to odloči. To pomeni svetovanje, izboljšanje odnosov, starševske skrbi.</i>	Svetovanje – pomoč družini za dom	Opis dela		Delo
D5	<i>To delam po navadi v kombinaciji s sodelavko.</i>	Delo v paru	Opis dela		Delo
D6	<i>Drugače pa glede obravnave otrok, ko recimo dobimo iz strani šole, policije, da so težave, se takrat vključimo v obravnavo.</i>	Delo z mladostniki	Opis dela		Delo
D7	<i>Mogoče birokracija, ki je iz leta v leto je več.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
D8	<i>Drugače pa različne situacije, posebej tiste, ko so povezane z otroki in so dosti bolj obremenjujoče.</i>	Delo z otroki	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
D9	<i>Pri tem mi je zelo pomemben suport sodelavk...</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D10	<i>...tudi z delom v dvojici je dosti lažje delati.</i>	Delo v paru	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje

					izgorelosti
D11	<i>Pomembne so supervizije...</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D12	<i>...intervizije...</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D13	<i>...in da stvari ne nosiš domov.</i>	Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D14	<i>Mogoče bolj stresno oz. bolj specifično je delo z družino, ker tam nimaš specifičnega navodila in tam delaš tiste stvari, kjer so težave.</i>	Delo z družino	Področje dela		Doživljanje dela
D15	<i>Nočem podcenjevati, tudi, ko rešuješ vloge si pod pritiskom, da moraš neke stvari rešiti.</i>	Pravice iz javnih sredstev	Področje dela		Doživljanje dela
D16	<i>Mogoče bolj kompleksno in stresno za mene je delo z družino oz. svetovalni del.</i>	Svetovanje Delo z družino	Področje dela		Doživljanje dela
D17	<i>Jaz mislim, da se vedno več stvari prelaga na centre, da se birokratizirajo stvari in da se premalo časa namenja družinam in delu na terenu. Ravno zaradi tega, ker stvari ne moreš izvajati, da zadostiš obema segmentoma. Jaz mislim, da je to, ko mi predstavlja stres.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
D18	<i>Tudi premalo kadra...</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
D19	<i>...potem še preobremenjenost, saj pride na enega strokovnega delavca preveč dela.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
D20	<i>Potem pri zakonodaji so včasih nejasnosti.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
D21	<i>Pogoste so spremembe zakonodaje, saj se ves čas spreminja. Recimo pravice iz javnih sredstev, konstanto se spreminjajo stvari, navodila, vedno več je navodil. To je tudi velika obremenitev za strokovnega delavca, ker ne slediš vsemu.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
D22	<i>Na svetovanju pa, zdaj, ko je družinski zakonik, so določene nejasnosti, so stvari, ko v praksi ne delujejo tako kot bi morale.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
D23	<i>Mislim, da v vsakem obdobju, ko so stvari bolj na kupu, ko je več stvari hkrati.</i>	Preobremenjenost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela

D24	<i>Ampak mi je veliko pomoč to, da imam sodelavke, s katerimi se lahko pogovorim.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D25	<i>Sem se pa že počutila tako, ko sem preveč obremenjena.</i>	Preobremenjenost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
D26	<i>Takrat, ko imam reševanje vlog in svetovanje, se moram odločiti kaj je bolj pomembno. Normalno, da je prednost primer iz svetovanja. Potem pa si zato bolj pod pritiskom.</i>	Postavljanje prioritete	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
D27	<i>Mislím, da mora vsak, ko dela, sam pri sebi vedet, kdaj je dovolj in si narediti prioritete, kaj je bolj pomembno. Če tega ne narediš si manj produktiven in lahko tudi izgoriš.</i>	Postavljanje prioritete	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D28	<i>Pa tudi takrat, ko imaš največjo gužvo, da si vzameš čas, za počitek in veš, da je neki maksimum, ki si ga dal.</i>	Počitek	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D29	<i>Zelo so mi pomembni odnosi z zaposlenimi. V neki konkretni situaciji, ko razmišljaš in iščeš ali si vse izkoristil, kaj bi še lahko naredil in se začneš s tem obremenjevat, pa začneš stvari na sebe sprejemati, kaj bi še lahko jaz naredil. Takrat dobiš nekoga, ko ti reče a si to naredil, a si to, to pa to si. In potem vidiš, da si vse naredil kaj je v tvojih zmožnostih oz. vse kaj si pravno formalno lahko naredil. Se mi zdi, da je to tisto pomembno.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D30	<i>Odnosi so pomembni, ker pri nas na centru, ko vidiš, da bi rabil suport pri pogovoru, se lahko vključi še druga oseba zraven. Včasih v dvojici je lažje delati, ker nekdo drug vidi neke stvari, ki jih ti mogoče ne, malo drugače oz. tudi zapisovat, spraševati in intenzivno delati z družino ni tako enostavno. Kombinacija dveh je tudi fajn, ko je recimo cela družina, da ena prevzame delo z otroki, druga s starši, se mi zdi, da se lahko to zelo fajn kombiniramo.</i>	Delo v paru	Način dela	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D31	<i>Jaz bom rekla, da se s sodelavkami dobro</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in

	<i>razumemo, da smo si pripravljene pomagati.</i>				preprečevanje izgorelosti
D32	<i>Jaz mislim, da smo pri javnosti na črni listi oz. nima dobrega mnenja o centru.</i>	Negativno mnenje	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
D33	<i>Tudi velikokrat se srečaš z uporabnikom, ki je imel v preteklosti slabo izkušnjo, ampak jaz vedno izhajam iz tega, da ko stranka pride, da ima možnost na novo neke stvari spoznat. Se mi zdi, da velikokrat kdo potem tudi spremeni mnenje.</i>	Spreminjanje mnenja	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
D34	<i>Na mene pa mnenje javnosti ne vpliva.</i>	Ne vpliva	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
D35	<i>Se mi zdi, da čez čas dobiš trdo kožo, jaz vem kaj delam in da delam dobro in mi to zadostuje. Mnenje drugih, kaj si mislijo mi ni pomembno.</i>	Zaupanje v svoje delo	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D36	<i>Meni je zelo pomembno, to da imam počitek.</i>	Počitek	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D37	<i>V tem času tudi spoznaš sebe, tudi mogoče kaj so tiste stvari, ko delaš v svetovanju, da je nekaj tvojega. Da znaš tiste stvari pogledat, recimo, da imaš tudi ti neke stvari, težave, izkušnjo, si nekaj doživel... in da znaš ločiti kaj je tvoje in kaj uporabnikovo. ...in da neuspeh strank, ne vzamem kot, da je to moj neuspeh.</i>	Razmejevanje osebne in uporabnikove izkušnje	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D38	<i>Pomembno je tudi, da ko zaklenem vrata, da vem da sem neke stvari naredila in jaz osebno sem se naučila, da doma ne razmišljam o službi. Oz. če se mi to zgodi, da znam preusmeriti misli.</i>	Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D39	<i>Pomemben je res suport sodelavcev...</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D40	<i>...ker npr. stvari, če jih prinašaš domov, o njih doma ne moreš razpravljati. O tem lahko razpravljaš na centru in tu se mi zdi pomemben suport.</i>	Družina		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D41	<i>Ko imaš svojo družino, imam 3 otroke in preprosto je to za mene tisto, ko vem da sem na prvem mestu mama, potem pa sem svetovalna delavka.</i>	Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>Ko sem v službi sem v službi, ko sem doma sem doma. Zavedam se, da sem v službi nadomestljiva, doma pa nisem.</i>				
D42	<i>To je moj hobi – moja družina mi pomaga, da se tudi sprostim.</i>	Čas z družino	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D43	<i>Sem čez cel dan aktivna, vključena v svojo družino, kuham, sprehodi, kolesarjenje, smučanje, plavanje, vse te aktivnosti.</i>	Čas z družino	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D44	<i>Posebej neke sprostitve npr. meditacija... v tem se nisem našla.</i>	SD se ne poslužuje	Sprostitutveni treningi	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D45	<i>Jaz mislim, da če se zavedam, da sem nekaj dobro naredila in da neuspeh strank, ne vzamem kot, da je to moj neuspeh.</i>	Uspešno delo	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D46	<i>Ko delam z nekom, pa da vem, da sem vse naredila kar je v moji moči, sem jaz s tem zadovoljna.</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D47	<i>Zavedam se, da pa neke spremembe ne morejo nastajati zaradi mene, da je to odločitev naših uporabnikov in da lahko jim samo pomagam, da pridejo do nekih novih stvari. Morem se pa zavedati, da velikokrat stranke, ne pridejo k nam prostovoljno in da je veliko časa preden se vzpostavi osebni odnos s stranko, da te spusti toliko blizu in da vidi kaj je dobro za njega. Ni pa vedno stvar, ki je odvisna samo od tebe.</i>	Zavedanje odvisnosti rezultatov pomoči	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D48	<i>Zadovoljstvo mi je to, ko čez čas srečam ali pa pride stranka do mene in mi neke stvari pove.</i>	Vračanje uporabnika	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D49	<i>Ali pa ko vidim, da je prišla do nekih stvari, ko mogoče pred desetimi srečanja ne bi.</i>	Napredek uporabnika	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D50	<i>Ko dobiš povratno informacijo, da si neko stvar naredil.</i>	Pozitivna povratna informacija	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D51	<i>Ne samo, da te stranka pohvali, ampak vidiš nek napredek pri njemu. Meni je to v zadovoljstvo. Ko vidim, da so neke stvari boljše, kot</i>	Napredek uporabnika	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>pa so bile. To je za mene zadovoljstvo.</i>				
D52	<i>Delo nikoli ne opraviš do konca, da bi reko zdaj sem pa tu zaključil. Jaz mislim, da to, da se stranke vračajo k tebi ali po neko informacijo, ali nekaj čisto drugega... jaz mislim, da je to tista stvar, ko veš, da če bo spet v težavah se bo obrnil na center. Kar je za mene zelo pomembno. Tudi, če jaz nisem v pisarni, pa bo mogoče nekdo drug, ampak, da ima neko dobro izkušnjo s centrom.</i>	Vračanje uporabnika	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D53	<i>Pri našem delu se tudi zgodi, da poteka preko delovnega časa in jaz mislim, da je tukaj pomembna podpora družine, da razumejo, da si v taki službi, da moreš včasih delati naprej. Mislim, da je tu ta podpora, kot razumevanje. Tudi kot sama družina, da vemo, da se o tem ne pogovarjamo, tudi, če prihaja kaj iz okolja, o tem ni spraševanja, ali poznaš itd. Jaz mislim, da podpora v tem, da nekdo ceni in podpira, da delam v taki službi, to je za mene zelo pomembno.</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D54	<i>Imamo supervizijo...</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D55	<i>...drugače pa, da bi bila prav kakšna stvar v tem času, bi rekla da ne.</i>	Pomanjkanje organizirane podpore		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D56	<i>Smo pa imeli v preteklosti čuječnost.</i>	Čuječnost	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D57	<i>Tudi izobraževanj na to temo je zelo malo...</i>	Pomanjkanje izobraževanja na temo izgorelosti		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D58	<i>...pa so tudi omejitve ali lahko gremo, predvsem finančne. Pa tudi, ko si preveč zasipan z delom, ta izobraževanja spregledaš oz. se ne odločiš za tako izobraževanje.</i>	Omejitve izobraževanj		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D59	<i>V letošnjem letu sama nisem bila kje. Če je izobraževanje,</i>	Izobraževanje	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in

	<i>ki se mi zdi, da bi pripomoglo mojemu načinu delu, se ga udeležim, v kolikor mi delodajalec to dopušča. Ja, se mi zdi pomembna...</i>				preprečevanje izgorelosti
D60	<i>...ampak se mi zdi, da se nam v zadnjem času zelo omejujejo.</i>	Omejitve izobraževanj		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D61	<i>Jaz mislim, da vsak, ki dela z ljudmi, potrebuje takšna izobraževanja, ker težave so vedno bolj specifične, drugačne, še posebej pri mladostnikih. Se mi zdi, da je pomembno izobraževanje oz. da se izpopolnjuješ.</i>	Potreba po izobraževanjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D62	<i>Jaz mislim, da je pomembna intervizija...</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D63	<i>...in tudi supervizija.</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D64	<i>Pri superviziji je tudi pomembno kdo supervizijo izvaja, da dejansko pozna naše področje dela, ker če je supervizor nekdo, ki ne pozna center je zelo težko dobiti suport. Tako, da ja supervizija se mi zdi zelo pomembna.</i>	Supervizija – kakovost supervizorja		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D65	<i>Ja to so stvari, ki so plačljive in je stvar delodajalca, če to omogoči svojim zaposlenim ali ne.</i>	Omejitve team-buildinga		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D66	<i>Je pa tudi to pomembna stvar. Mislim, da bi mi lahko tudi to koristilo.</i>	Potreba po team-buildingu	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D67	<i>Mogoče pred samim sprejemom zakona, da bi imeli več izobraževanj,</i>	Potreba po izobraževanjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D68	<i>...več usposabljanj.</i>	Potreba po usposabljanjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D69	<i>Po vsej verjetnosti tudi za vsako dodatno nalogo, ki jo sprejme center, dodatno potem novi kader. Ja, več zaposlenih.</i>	Potreba po dodatnem kadru	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
D70	<i>Jaz v sami reorganizaciji ne vidim kakih dobrih sprememb.</i>	Ni pozitivnih sprememb	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D71	<i>Se mi zdi, da so se stvari bolj</i>	Centralizacija	Negativne	Spremembe	Reorganizacija

	<i>centralizirale...</i>		spremembe		
D72	<i>...potrebno je več prilagajanja.</i>	Prilagajanje	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D73	<i>Niso pa, da bi rekla zdaj, se stvari izboljšale v smislu, ker smo se poenotili. Mislim, da poenotit je zelo težko stvari.</i>	Poenotenje	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D74	<i>Jaz reorganizacijo vidim samo v tem, da so se stvari bolj oddaljile, da je tu še nekdo, ki se odloča za ali ne.</i>	Dodatno odločanje	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D75	<i>Jaz ne vidim v reorganizaciji nič kaj dobrega.</i>	Ni pozitivnih sprememb	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D76	<i>Na začetku mi je povzročilo več stresa, ko smo se mogli spoprijet s Krpanom, novim sistemom, z nekimi novimi stvarmi.</i>	Stres na začetku	Doživljanje stresa		Reorganizacija
D77	<i>Ker jaz mislim, da uvedbo novih sistemom, kot je Krpan, vidim tudi kot prednost, ker je potem lažje, da so neke stvari bolj pregledne, lažje do njih dostopaš. Jaz mislim, da je Krpan glede na našo naravo dela, bil potreben.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D78	<i>Ampak na začetku je pa to predstavljalo stres.</i>	Krpan	Doživljanje stresa		Reorganizacija
D79	<i>Jaz mislim, da sam pomen reorganizacije, je bil zgrešen.</i>	Zgrešen pomen	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
D80	<i>Ker reorganizacija, npr. informativni izračuni, naj bi olajšala neko delo. Na centru naj bi bili strokovni delavci več časa z uporabniki, to je bilo tudi v javnosti in potem so ljudje to tudi hitro zgrabili.</i>	Pričakovanja javnosti	Javnost		Reorganizacija
D81	<i>V bistvu pa stvari niso bile realno predstavljene...</i>	Pomanjkanje pravih informacij	Javnost		Reorganizacija
D82	<i>...da smo bolj zasut iz delom...</i>	Dodatno delo	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D83	<i>...da imamo še en novi sistem...</i>	Dodaten sistem	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D84	<i>...da imamo upočasnjeno delo zaradi tega.</i>	Počasnejši potek dela	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D85	<i>Se mi zdi, da bi bili prav pripravljeni na reorganizacijo, to nismo bili.</i>	Nepripravljenost	Pripravljenost na reorganizacijo		Reorganizacija
D86	<i>So pač neke stvari, kar se je govorilo, se v bistvu neke stvari potem tudi niso izvedle. In tako kot so predstavljali, da bo z reorganizacijo manj dela...vsega tega ni...</i>	Neuresničenje zastavljenega	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
D87	<i>se mi zdi, da je več dela...</i>	Dodatno delo	Negativne	Spremembe	Reorganizacija

			spremembe		
D88	<i>...več je birokracije...</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D89	<i>...in tudi posledično manj časa za stranke.</i>	Manj dela z uporabniki	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D90	<i>Tako kot so tudi rekli, da bomo več na terenu, se mi zdi, da ni tega prineslo.</i>	Manj dela na terenu	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D91	<i>Več nalog...</i>	Dodatno delo	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D92	<i>...isto zaposlenih.</i>	Enako število zaposlenih	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
D93	<i>Reorganizacija, s tem namenom, ko bi morala biti, vsaj za mene ni kaj pozitivnega prinesla.</i>	Ni pozitivnih sprememb	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
D94	<i>Jaz sem bila na začetku, ko se je začela pandemija, sem bila v službi, zdaj pa me trenutno mesec dni skoraj ni bilo.</i>	Odsotnost v službi	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
D95	<i>V bistvu vidiš kako pomembno delo imamo...</i>	Pomembno delo	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
D96	<i>...da ga je težko opravljati preko telefona. Ko imaš stranke, kako pomembno je imeti osebni stik z njimi, že pri vlogah vidiš, da rabijo pomoč.</i>	Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
D97	<i>Tisto delo, ko ne moreš opraviti, se pa nalaga.</i>	Nezmožnost opravljanja vsega dela	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
D98	<i>Ko vidiš, kako se ti način dela spremeni, ti je stresno, potem pa se nekako navadiš.</i>	Stres na začetku	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
D99	<i>Vseeno se mi zdi, da se počasi prilagodiš.</i>	Prilagoditev	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
D100	<i>Da bi rekla, da mi je to zdaj ful stres, mi ni.</i>	Ne doživlja stresa	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
D101	<i>...sem danes po mesecu dni nazaj, sem drugače na čakanju.</i>	Odsotnost v službi	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
D102	<i>Po vsej verjetnosti je to, ker so se stvari spremenile, še posebej recimo pomoč družini za dom, to je pri družinah, ki se izvaja vsak teden. Dejansko zdaj ne veš kaj se z družino dogaja.</i>	Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
D103	<i>Šaj se slišiš s uporabniki, jim daš napotek, tudi v primeru, da bi karkoli bilo, da se lahko obrnejo na center, ampak neke stvari se ustavijo. Težko je delati z uporabniki na daljavo, niti ne moreš izvajati osebnih pomoči, pomoč družini za</i>	Delo preko tehnologije	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa

	<i>dom.</i>				
D104	<i>Zdaj nek poseben stres mi ne predstavlja, ker jaz vem, da je seznanjen, da je možnost, da se obrne na center.</i>	Spremljanje uporabnikov – ni stresno	Stresne situacije		Delo v času koronavirusa
D105	<i>Ne vem pa kaj bo potem. Se mi zdi, da ko se bodo ukrepi sprostili, da bo mogoče potem večja stiska ljudi in več dela posledično. S tem se še ne obremenjujem za toliko v naprej, ker se mi zdi to nesmiselno, ker nimam vpliva na to.</i>	Stiska po epidemiji	Stresne situacije		Delo v času koronavirusa
D106	<i>Imaš tudi občutek, da se mi je čas malo ustavil, v tem norem tempu so se stvari malo umirile. Delo z mojimi otroki in družino je malo drugačno postalo, nismo toliko leteči. Se mi zdi, da so nekatere druge vrednote, pozitivne stvari, da so se stvari malo umirile.</i>	Sprememba življenja	Doživljanje situacije		Delo v času koronavirusa
D107	<i>Ne gledam vse tako negativno, se mi zdi, da je to neka nova možnost, nova priložnost, da vidiš še neke druge stvari.</i>	Pozitiven pogled	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
D108	<i>Meni stres predstavlja neka trenutna situacija in jaz se s stresom spoprijemam tako, da se z nekom pogovorim. Meni to dosti pomeni. Poveš kako se počutiš, jaz nisem človek, ki bi stvari zadrževala v sebi. Ali s prijatelji, ali s sodelavci. To pomeni, da tudi, če sem zdaj doma, imam še vedno kontakt s sodelavci, če kdo rabi kak nasvet, če je kdo v stiski.</i>	Podpora sodelavcev	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
D109	<i>Nova situacija je na začetku name vplivala stresno, služba, družina, šoloobvezni otroci, se mi zdi, da si ne znaš stvari v tistem hipu organizirati, ne znaš presoditi kaj je bolj pomembno.</i>	Stres na začetku	Doživljanje situacije		Delo v času koronavirusa
D110	<i>Ampak se mi zdi, da si na neki novi točki, ko si moraš prioritete drugače narediti.</i>	Postavljanje prioritet	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
D111	<i>Vsaka situacija, ki je drugačna od vsakega dneva te spravi v stres. Ampak je odvisno kaj ti narediš. Če bi jaz zdaj vse negativno gledala... probam poiskati</i>	Pozitiven pogled	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa

	<i>tisto kar je pozitivno.</i>				
D112	<i>Jaz mislim, da bi se isto odločila.</i>	Isti poklic	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
D113	<i>Koliko sebe poznam, rada delam z ljudmi, mislim, da je to tista stvar, ko jo delam s srcem.</i>	Delo z ljudmi	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
D114	<i>Rada hodim v službo, vedno so neki novi izzivi, ne znam si predstavljati, da bi imela drugačno delo. Pridejo stvari, ko se ti zdi, da nisi na pravem mestu, ampak potem ko pregledaš pluse in minuse, v bistvu vidiš, da si se prav odločil. Da si se odločil za poklic, ki ga rad opravljaš. Jaz si res ne predstavljam, da bi delala kje drugje.</i>	Pravilna odločitev za poklic	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
D115	<i>Ne gledaš samo na denar, ampak, da ti prinese tisto zadovoljstvo. Da res rad greš v službo.</i>	Delo kot zadovoljstvo	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
D116	<i>Meni je tudi zelo pomembno v kakem kolektivu delaš. Odnosi so pomembni, še posebej, da je nek suport. In če delaš na nekem delovnem mestu, ko odnosi niso okej, lahko tudi vpliva na tvoje delo, da recimo rabiš suport, pa ne upaš vprašat. Jaz mislim, da je zelo pomembno za naše delo, da imaš nek suport, da se lahko z nekom pogovoriš. Tudi, če niso supervizije, da imaš na nek način s sodelavkami supervizijo, ker drugače izgoriš.</i>	Kolektiv	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
D117	<i>In se mi zdi, da je fajn tudi, ko ti nekdo reče, glej D, naredila si vse kar si mogla, tu dalje pa več niso tvoje stvari. Ker se mi zdi, da včasih rabiš nekoga, ko ti to reče. Ker preveč stvari jemlješ na sebe in posledično tudi izgoriš v taki službi.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E1	<i>Trenutno je zelo veliko dela zaradi spremembe</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>družinskega zakonika. Kar se tiče ukrepov za zaščito otrok in skrbništev, so se malo spremenili postopki in to prinaša veliko sodelovanja s sodišči. To mi vzame veliko energije in časa. Nove stvari so, nova tolmačenja, vsak teden, vsak mesec so neki novi pogledi na družinski zakonik. Ko že mislimo, da se je ustalilo, je spet nekaj drugače.</i>				
E2	<i>Bi lahko rekla, da smo bili premalo pripravljeni na prihod družinskega zakonika.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E3	<i>Prej smo ga brali in si ga tolmačili, ampak jaz si nisem predstavljala, da bo več dela, čeprav so govorili, da gre določeno odločanje na sodišče.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E4	<i>Mi pa smo sedaj dejansko neka podaljšana roka sodišča in se moremo zelo striktno držati rokov sodišč, sodišča od nas tudi zelo veliko zahtevajo. Mislijo, da lahko mi kar gremo jutri na teren, kljub vsemu, da imaš neko svojo organizacijo dela.</i>	Sodelovanje s sodiščem	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E5	<i>Potem kaj še delam... ukrepi za zaščito otrok, nujni odvzemi otrok.</i>	Delo z uporabniki	Opis dela		Delo
E6	<i>Odvzemi za sabo potegnejo res ogromno dela, ne samo, da sam postopek na sodišču izpelješ, ampak tudi že prej, konkretno delo z družino, nudenje pomoči, usmeritve, spremljanje. To je kar naporno, ker more biti neko kontinuirano spremljanje.</i>	Odvzem otrok	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
E7	<i>Nujni odvzemi otrok. To so krizne intervencije, krizni trenutki, ko moraš enostavno skočiti in odreagirati takoj, se odločiti ali je dovolj za odvzem...</i>	Odvzem otrok	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
E8	<i>... in potem spet po zakonu – v 12 urah napisati predlog, urediti dokumentacijo, ki je podkrepljena z dokazi. To je potem tisto, kar je naporno in stresno, s tem odvzemom povezana dokumentacija. Odvisno je tudi od družine, koliko si jo prej spremljal,</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>koliko imaš dokazov in dokumentacije.</i>				
E9	<i>Je bila tudi situacija, ko smo imeli težave z novim informacijskim sistemom Krpanom, ker zdaj so vsi dokazi računalniško, 12 ur nam je teklo in je Krpan v popoldanskem času zaštekal. Potem smo mogli še to urejati.</i>	Krpan	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E10	<i>Ukrepi za zaščito otrok, definitivno ti so najbolj stresni. Ker tukaj imaš načeloma od zadaj takoj inšpekcijski nadzor, varuha človekovih pravic. To predstavlja velik stres, da moraš poleg vseh stvari, ki jih moraš delati na sodišču, delati z družino in še obrazloževati zakaj si kaj naredil.</i>	Ukrepi za zaščito otroka	Področje dela		Doživljanje dela
E11	<i>Skrbništa sama po sebi, torej predlogi, ki jih dajem, postavitev odraslih oseb pod skrbništvo, niso sama po sebi zdaj toliko stresna. To je pač postopek, ki ga je potrebno speljati.</i>	Skrbnišтво – ni stresno	Področje dela		Doživljanje dela
E12	<i>Tudi same oprostitev, to je ZUP, to izračunaš na podlagi vloge.</i>	Oprostitev prejemkov – ni stresno	Področje dela		Doživljanje dela
E13	<i>Kar se pa tiče nasilja, oz. konkretno ukrepov, ki so na centru odprti za otroke, to je najbolj stresno meni.</i>	Ukrepi za zaščito otroka	Področje dela		Doživljanje dela
E14	<i>Kadrovska podhranjenost, definitivno.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E15	<i>Kot sem že rekla imamo velik obseg dela, nas je pa premalo. Saj delamo, se poskušamo držati rokov, ampak težava je ker res hitiš, sploh pri kakih obrazložitvah in predlogih in lahko narediš kakšno večjo napako.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E16	<i>To narediš, ker ponedeljki, srede, petki so uradne ure, ob torkih in četrtnih ni uradnih ur, in zdaj med uradnimi urami je veliko strank, torej lahko pridejo tudi samo po neke informacije in si dobesečno kljuko moje pisarne podajajo.</i>	Veliko število uporabnikov	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
E17	<i>Ob torkih in četrtnih si po navadi na terenu ali na sodišču, torej si ne moreš nič</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>pisati, nič si ne moreš urediti. Na uradne dneve je pa tak, da imaš veliko strank, veliko telefonskih klicev, da ko stranka želi vstopiti v pisarno ji moraš najprej reči, če lahko malo počaka, da ti vso dokumentacijo pospraviš in da se posvetiš stranki, da se z njo pogovoriš kar je potrebno in se potem zopet vrneš na tisto zadevo, ki si jo delal.</i>				
E18	<i>Dejansko lahko večkrat, če pišem kak predlog na uraden dan, ga lahko pišem 8 ur, ki bi ga pa drugače lahko napisala mogoče v 1 uri, če nebi imela motečih dejavnikov. Zaradi tega lahko tudi pride... dejansko zaradi prevelikega obsega dela in nehoti do napak.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E19	<i>Potem glede družinskega zakonika... bili smo vrženi v to, povečale so se stvari.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E20	<i>Sploh zame je zelo težko, ker jaz sem socialna delavka in nisem pravnica. Delo, ki ga pa delam je pa pravniško. Je tudi razlika ali predlog na sodišče napiše pravnica ali socialna delavka, je razlika že v izražanju. Tukaj imam res največ težav.</i>	Pravno delo	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E21	<i>Ja, sem se že počutila izgorelo.</i>	Občutila izgorelost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
E22	<i>Enostavno zaradi prevelikega obsega dela, preveč je bilo odvzemov, preveč dokumentacije za urediti, uporabnikov, telefonskih klicev, roki, vodja ti nalaga stvari.</i>	Preobremenjenost	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
E23	<i>Pa ker so te stvari, kar se tiče odvzemov tudi psihično, na čustveni ravni zelo naporne.</i>	Čustveno zahtevno delo	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
E24	<i>Jaz sem bila taka, da ponoči nisem spala. Tisto obdobje 3, 4 mesecev sploh nisem spala, slike so se mi vrtele od vseh zgodb, ki sem jih obravnavala. Skoz sem v glavi premlevala ali sem se držala vsega, ali je vse okej, ali moram še kaj narediti, ali sem kje kaj spregledala in bi to lahko imelo posledice.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela

E25	<i>Tako, da to je bilo zelo naporno, sem se tudi potem posvetila kaki meditaciji...</i>	Meditacija	Sprostitveni treningi	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E26	<i>...kakah baldrijanovih kapljic za pomiritev.</i>	Baldrijanove kapljice	Pomoč naravnih zdravil	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E27	<i>Da se dejansko ti umiriš, ker sem bila v sebi zelo nervozna. Že zjutraj sem imela občutek, da nisem celo noč spala in potem zjutraj pa moreš it takoj v službi in ni bilo fajn. Rada hodim v službo, zelo dober kolektiv smo, ampak tista obdobja, ko so bila, ko sem se srečevala s to izgorelostjo, je bilo zelo težko.</i>	Posledice izgorelosti	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
E28	<i>Tudi mogoče podpore, no znotraj sodelavk ja, ampak s strani vodje pa ni bilo take. Potem je pa to še težje.</i>	Pomanjkanje podpore vodje		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E29	<i>Če tega nebi bilo, verjetno marsikdaj kake situacije na centru ne bi zmozel speljati. Če bi vsaka strokovna delavka bila na svojem bregu, saj definitivno ima vsaka strokovna svojo mnenje, ampak to je dobrodošlo, več glav več ve. Ampak, če ne bi bilo podpore, da bi bil del kolektiva, ko si dobesedno mečejo polena pod noge, v takih situacijah bi po mojem samo dal odpoved.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E30	<i>Pa tudi podpora vodje mi dosti pomeni.</i>	Podpora vodje	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E31	<i>Ne vpliva... uporabniki so v stiski in oni doživljajo stvari drugače, kot pa ti, ko si strokovni delavec. Jaz sem tudi že imela grožnje s smrtjo, žaljenja itn., ampak uporabniki so v stiski in vidijo samo svojo sliko in od tega ne odstopajo. Tako, da mene mnenje drugih ne prizadene ravno.</i>	Ne vpliva	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
E32	<i>Ni ti vseeno, je tudi odvisno kdaj je uporabnik to rekel, ali je bilo v efektu, ko je bil jezen... Jaz sem verjela, da ne bo prišlo do česa takega, a sem vseeno dala prijavo na</i>	Skrb	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>policijo. Ni mi bilo vseeno, si bolj pozoren, ampak kaj več pa ne.</i>				
E33	<i>To je pa vse negativno mnenje. Kar iz medijev slišim, je vse negativno. Dejansko smo koš za vse.</i>	Negativno mnenje	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
E34	<i>Jaz sem se sprijaznila s tem.</i>	Sprijaznila	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
E35	<i>Vem, da delam dobro in strokovno. Vem, da vsi uporabniki ne bodo zadovoljni. Vem pa, da so tudi taki uporabniki, ki so zadovoljni, ko so tudi pozitivne zgodbe, ko se tudi kdaj čez čas pokaže, da je bila neka odločitev prava in takrat veš, da si delal dobro in to ti je neko zadoščenje.</i>	Zaupanje v svoje delo	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E36	<i>Veliko načinov</i>	Raznoliki načini		Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E37	<i>V službi smo imeli supervizijo.</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E38	<i>Pa da bi služba mi v tisti situaciji namenila kak pogovor ali karkoli takega, s kakim strokovnjakom, ki ni znotraj našega centra, to nimamo. Kar pa bi jaz mogoče videla, da pa bi bilo dobro. Da v tisti neki situaciji, če si res v taki stiski, zaradi primerov, zaradi službe, da bi imel možnost iti nekemu izven našega kolektiva.</i>	Potreba po organizirani podpori	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E39	<i>Največji filter so mi pogovori tukaj s sodelavkami.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E40	<i>Potem je pač še kako imaš doma, podpora partnerja, podpora družine.</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E41	<i>Potem narava, da greš v naravo, da hodiš, da si vzameš popoldne tisti čas, da misli preusmeriš drugam.</i>	Sprehod v naravi	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E42	<i>Pa recimo branje kakšnih pozitivnih knjig</i>	Branje knjige	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E43	<i>Da počneš doma stvari, ki te osrečujejo.</i>	Stvari, ki te osrečujejo	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje

					izgorelosti
E44	<i>Tudi joga se mi je zdela... tisti torki zvečer, ko sem jih imela rezervirane za jogo. Takrat sem res odmisli na vse. To mi je bilo v redu.</i>	Joga	Sprostitutveni treningi	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E45	<i>Primeri, kjer se čez nekaj časa izkaže, da so se dobro končali, da so bili uporabniki zadovoljni...</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E46	<i>...da ti prinesejo rožico v službo, ko so jo utrgali. En gospod mi je enkrat prinesel 2 jabolki v hvaležnost.</i>	Hvaležnost uporabnika	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E47	<i>Ali pa da ti pridejo kaj povedat, ali pa kar se tiče družin in otrok, ki sem jih obravnavala v preteklosti, da se počutijo toliko varne recimo, da če pridejo starši urejati otroške dodatke, da pridejo tudi otroci na vrata in te pridejo pozdravit.</i>	Vračanje uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E48	<i>Take stvari so potem tiste, ki mi pomagajo, da se tudi lažje spopadam s stresom.</i>	Zadovoljstvo kot pomoč pri soočanju s stresom	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E49	<i>Če so težave v službi se obrnem na sodelavke.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E50	<i>Ne, zdaj v zadnjem času zelo malo.</i>	Pomanjkanje organizirane podpore	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E51	<i>Izobraževanja, ki sem jih imela v zadnjem letu in pol so bila v zvezi z družinskim zakonikom pa organizacijo dela.</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E52	<i>Ja, bi koristila, če bi bila stroka enotna. Da pa včasih prideš iz kakega izobraževanja bolj zmeden... Niso bila vsa izobraževanja dobra. Zdaj, če so dobra pa da res ti dobiš neke informacije v redu, če pa ne, te pa lahko v še večji stres spravijo.</i>	Slaba izobraževanja		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E53	<i>Jaz še vedno delam na dveh področjih in meni osebno predstavlja velik stres spremljanje novosti na obeh področjih.</i>	Delo na več področjih	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
E54	<i>Definitivno jaz na mojem delovnem mestu bi potrebovala... Meni osebno bi bilo lažje, da bi se</i>	Potreba po preoblikovanju dela	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>posvetila Družinskem zakoniku, zakonu o nepravnem postopku, tem zadevam... skrbništvo in ukrepi. Oprostitev pa zamenjala z nekom ali pa recimo delala v celoti na pravicah iz javnih sredstev, da ne bi bilo tega skakanja in spremljanja vsakotedenskih novosti in tam in tu.</i>				
E55	<i>Supervizije so fajne, so dobrodošle.</i>	Potreba po superviziji	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E56	<i>Je pa tudi odvisno kdo je supervizor, z vsemi se tudi ne ujamemo vedno.</i>	Supervizija – kakovost supervizorja	Raven organizacije	Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E57	<i>Intervizije pa imamo...</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E58	<i>...sicer zdaj v času koronavirusa jih nimamo.</i>	Odsotnost intervizijskih	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
E59	<i>Mi znotraj Koroške imamo tudi intervizije, so dobre in pomembno je, da delamo enako, da se uskladimo, da predebatiramo. Tako, da to je vsekakor dobrodošlo.</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E60	<i>Ja, na centru nas je premalo, če bi dobili dodatne zaposlene, bi to vsekakor zmanjšalo naš stres.</i>	Potreba po dodatnem kadru	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E61	<i>Če bi bilo več zaposlenih, bi bilo delo bolj porazdeljeno. In bi ti lahko dejansko delal normalno, strokovno, ne bi rabil hiteti.</i>	Potreba po porazdelitvi dela	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
E62	<i>Zdaj organizacijske spremembe... dobili smo nov Krpan, ki smo se ga na začetku vsi bali. Bali smo se ga zato, ker je bila to spet ena zadeva, ki je prišla zelo na hitro. Na začetku še niti sam sistem ni bil dodelan.</i>	Spremembe	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E63	<i>Zdaj po enem letu uporabe lahko rečem, da je dober, imaš vse stvari urejene, ampak moraš biti dosleden. Če nisi dosleden, imaš potem težave. Krpan nam je malo olajšal delo.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E64	<i>Mogoče kar pogrešam, je malo bolj konkretna razdelitev dela. Enakovredno med vse</i>	Potreba po porazdelitvi dela	Pomoč na sistemski ravni	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

	<i>zaposlene težko razporediš delo, ker včasih pridejo obdobja, ko je več enega dela pa drugič drugega. In potem se takrat ene strokovne delavke bolj obremenjene, druge manj. Ampak, da bi se poskusilo delo nekako enakomerno porazdeliti med vse delavce.</i>				
E65	<i>Potem pri zakonodaji je problem, da si jo mogoče v kakih delih vsak drugače tolmači.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E66	<i>Pa tudi navodila, ki jih dobimo iz ministrstva so ena in potem čez 14 dni pa druga, o isti zadevi. Mogoče to, da se ne preštudira vse že prej.</i>	Navodila ministrstva	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E67	<i>Ampak družinski zakonik, kot tak, ni slab. Je pa potrebno...neke stvari mogoče niso dobro dodelane. Tiste bi bilo potrebno dodelati.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E68	<i>Je pa prinesel več dela za nas na centrih, zaradi tega bi bilo potrebno več zaposlenih.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E69	<i>Ministrstvo daje navodila, ampak ti moraš vedeti, da ko se kot strokovni delavec odločaš, je zavezujoč zakon, navodila zakona. Velikokrat se zgodi, da dobiš neko navodilo, ampak vseeno zakon je zakon. Oni vidijo stvari drugače, ti pa potem narediš tako kot ti meniš, da je v skladu z zakonom.</i>	Navodila ministrstva	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
E70	<i>Že samo govorjenje o reorganizaciji je prinašalo stres.</i>	Govorjenje o reorganizaciji	Doživljanje stresa		Reorganizacija
E71	<i>Zdaj, da bi rekla, da se je zame kaj spremenilo... razen tega, da imaš vodjo, da imaš drugega direktorja</i>	Vodja enote, drugi direktor		Spremembe	Reorganizacija
E72	<i>Pomembno je, da se poenotimo, da je en kadrovnik, en računovodski servis, enega direktorja, to je definitivno dobro. In da se usklajujemo, tako da delamo po centrih isto oz. podobno, čeprav včasih še vedno prihaja do kakih razlik. Tako, da iz tega vidika reorganizacija ni slaba.</i>	Poenotenje dela	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E73	<i>Ima pluse in minuse.</i>	Pozitivne in		Spremembe	Reorganizacija

		negativne			
E74	<i>Kot minus... mogoče zmedenost.</i>	Zmeda	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E75	<i>Administrativnih zadev je več, od potnih nalogov, štemplanja...Mi smo imeli prej drugačen sistem, zdaj imamo pa poenoteno.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E76	<i>Res pa je, da je prišlo veliko sprememb naenkrat. Če bi oni to malo postopoma delali, bi bilo boljše.</i>	Veliko sprememb naenkrat	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E77	<i>Potem pa si mogoče ti zmeden, pa dobiš neka navodila, čez 14 dni pa to ni dobro in je drugače. Če ne slediš skoz, si lahko zmeden no.</i>	Spreminjanje navodil	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E78	<i>Ne, mi niso. Kar se tiče administrativnih zadev, urejanja dokumentacij in spisov ne... sem imela že prej urejene.</i>	Birokratske in administrativne zadeve – ne predstavljajo stresa	Doživljanje stresa		Reorganizacija
E79	<i>Zdaj se mi zdi to s Krpanom še lažje.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E80	<i>Ampak mogoče kaka druga pravila, potni nalogi, popisovanje, to je tista administracija, ki je več</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E81	<i>Ampak to tudi ni zdaj nekaj takega, da bi bilo stresno.</i>	Birokratske in administrativne zadeve – ne predstavljajo stresa	Doživljanje stresa		Reorganizacija
E82	<i>Bilo je veliko govorjenja o tem, kdaj bo, prestavljanje reorganizacije. Ampak zame konkretno se ni kaj spremenilo...</i>	Ni sprememb v delu		Spremembe	Reorganizacija
E83	<i>...razen, da je moj direktor postal vodja, imam šefa.</i>	Vodja enote, drugi direktor		Spremembe	Reorganizacija
E84	<i>Drugih sprememb zame kot strokovno delavko, ki delam na tem področju, reorganizacija ni nič kaj drugega prinesla.</i>	Ni sprememb v delu		Spremembe	Reorganizacija
E85	<i>Ne, reorganizacija na moj stres ni vplivala. Nekaj bistveno ne.</i>	Ne doživlja stresa	Doživljanje stresa		Reorganizacija
E86	<i>Manj terenov je, imamo definitivno manj terenov kot prej. Tako, da ravno slogan reorganizacije, je nek kontra efekt prinesel.</i>	Manj dela na terenu	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
E87	<i>Na centru pa je isto uporabnikov, kot pa je jih je bilo prej.</i>	Enako število uporabnikov		Spremembe	Reorganizacija
E88	<i>Nič posebnega.</i>	Podobno kot prej	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
E89	<i>Nujne zadeve še vedno</i>	Obravnava	Reorganizacija	Potek dela	Delo v času

	<i>tečejo, bila sem na sodišču in na terenu.</i>	prioritetnih primerov	dela		koronavirusa
E90	<i>Edina sprememba je, da stranke ne sprejemamo, če niso napovedane.</i>	Obravnavanje prioritetenih primerov	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
E91	<i>Da so se prestavile ne nujne zadeve, kar je zdaj minus...</i>	Nezmožnost opravljanja vsega dela	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
E92	<i>...ker bodo vse te zadeve počakale in samo čakam val, ko se bodo sodišča spet na polno odprla in bom po mojem vsak dan na sodišču. Pa bom po moje v stresu takrat, ker bom mogla biti gor, tukaj pa me bodo stvari... maili, pošta, stranke čakale.</i>	Stiska po epidemiji	Stresne situacije		Delo v času koronavirusa
E93	<i>Ko sem v pisarni nimam maske, ko je bilo najhuje sem si tudi pisarno sama sčistila, kar je bilo potrebno. Bile smo v pisarnah, prišel si v stavbo in šel direkt v pisarno.</i>	Zadrževanje v pisarni	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
E94	<i>Kar se tiče terenov, si imel masko, je težje dihati, ampak ni pa to zdaj nek stres.</i>	Delo z zaščitnimi sredstvi	Težave pri delu	Potek dela	Delo v času koronavirusa
E95	<i>Ni bilo kaj takega, jaz jih ne doživljam, da bi bilo kaj tako stresnega.</i>	Ne doživlja stresa	Doživljanje dela		Delo v času koronavirusa
E96	<i>Nič posebnega, tako kot prej.</i>	Nespremenjen o	Soočanje z novo situacijo		Delo v času korona virusa
E97	<i>Ja in ne.</i>	Neodločenost	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
E98	<i>V bistvu ja, ker sem rada socialna delavka, rada delam z ljudmi, rada delam vse te zadeve.</i>	Isti poklic	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
E99	<i>Ampak v zadnjem času delam vse več pravnih zadev in če bi šla pravo študirat, bi mi mogoče koristilo bolj kot pa socialno delo</i>	Pravno delo kot ovira	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
E100	<i>Ja, tiste, ko delajo z družinami kot socialnovarstveno storitev, imajo več stika s socialnim delom kot takim. Jaz na področju ukrepov pa skrbništev pa nimam. Socialno delo je v nekih prvih pogovorih, to ja. Ampak kot samo, da bi imela delo z družino, spremljanje njenih napredkov, naloge... tega pa jaz nimam.</i>	Pravno delo kot ovira	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F1	<i>Zdaj trenutno delam predhodna družinska posredovanja.</i>	Predhodno družinsko posredovanje	Opis dela		Delo
F2	<i>Ukvarjam se z razpadi izvenzakonskih skupnosti, kjer opravljamo svetovalni razgovor, sklenemo zapisnik o vzgoji in varstva otroka, o stikih in o preživnini.</i>	Delo z uporabniki	Opis dela		Delo
F3	<i>Potem moje področje zajema tudi neki del skrbništva. Zdaj po novi zakonodaji pišemo predloge na sodišče glede postavitve pod skrbništvo. Ali pa postavljamo sami kot center, skrbnika za posebni primer oz. kolizijskega skrbnika pri mladoletnih otrocih.</i>	Skrbništva	Opis dela		Delo
F4	<i>Včasih pri strankah, ki so zelo naporne in ne moremo doseči sporazuma.</i>	Nezmožnost doseganja sporazuma	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
F5	<i>Sicer pa nebi rekla, da mi kaj povzroča nek stres. Jaz sem tudi že navajena, če so stranke jezne, razočarane, karkoli... to vzamem v zakup, ker vem, da jim ni lahko.</i>	Ne doživlja stresa	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
F6	<i>Ja, to, da nam ne uspe doseči sporazum.</i>	Nezmožnost doseganja sporazuma	Delo z uporabniki		Razlogi za stres in izgorelost
F7	<i>Ne vem, nebi rekla, da je ne vem kak stresno.</i>	Ne doživlja stresa	Področje dela		Doživljanje dela
F8	<i>So primeri, da te malo vrže iz tira, da ne veš kak bi ravnal, se sprašuješ ali si naredil dovolj ali nisi naredil dovolj.</i>	Začasna skrb	Področje dela		Doživljanje dela
F9	<i>Sicer pa jaz to področje, ki delam, delam rada.</i>	Rada opravlja svoje delo	Področje dela		Doživljanje dela
F10	<i>Ne čutim nekega stresa ali pritiska.</i>	Ne doživlja stresa	Področje dela		Doživljanje dela
F11	<i>Z uvedbo novega družinskega zakonika je bilo kar treba naštevirati vse na novo, sicer se ni ne vem kaj spremenilo. Določene naloge so drugačne, ampak ne vem, nekak se znajdeš. Moraš iti naprej v skladu z zakonodajo.</i>	Zakonodaja – ni stresno	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
F12	<i>Imeli smo tudi določena izobraževanja.</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelost
F13	<i>Tudi intervizije v sklopu CSD Koroška, tako, da smo</i>	Intervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in

	<i>kar nekaj prebrodili to.</i>				preprečevanje izgorelosti
F14	<i>Glede na to, da imam jaz zdaj res eno področje, bom rekla, da ga obvladujem.</i>	Delo na enem področju	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F15	<i>Je pa res, ko sem imela v preteklosti ogromno področij dela. Takrat je bilo pa kar težko, res si se moral prav zoorganizirati, kje je tista prioriteta dela. Kaj bom prvo, kaj bom drugo, kaj je najbolj pomembno, kaj je nujno.</i>	Delo na več področjih	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
F16	<i>V tem času, v tem trenutku sem na tekočem.</i>	Delo na enem področju	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F17	<i>Takrat pa mi je povzročalo stres skakanje iz enega področja na drugo. Pride uradni dan, pa sem delala na skrbništvu, na teh izven zakonskih skupnosti, na ukrepih, pa vloge za posvojitev, preživnine, očetovstva, veliko teh nalog in to mi je povzročalo še kar težavo, skakati iz enega konca na drugi. Se posvetit drugim strankam, z drugimi problemi.</i>	Delo na več področjih	Raven organizacije		Razlogi za stres in izgorelost
F18	<i>Jaz bom rekla, da ne.</i>	Ne	Občutenje izgorelosti		Doživljanje dela
F19	<i>Mogoče sem jaz osebnost taka, da sem se znala vsakokrat ustavit.</i>	Osebnostne lastnosti	Osebnostna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F20	<i>Dela nisem nosila nikoli domov, ko sem jaz zaprla vrata pisarne, sem bila z mislimi doma.</i>	Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja	Osebnostna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F21	<i>Res je, da je bil včasih kak primer tu in tam zelo težek, da si tudi doma razmišljal o tem, pa se ti je sanjalo o teh strankah. Ampak bom rekla, da sem jaz kar znala razmejiti to delo tu in doma.</i>	Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja	Osebnostna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F22	<i>Mislim, da ja. Da je to razmejevanje potrebno, če ne lahko res pregoriš. Da si ti nosiš še domov zadeve, si obremenjen skozi samo službo in s temi problemi. Moraš znati razmejiti.</i>	Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja	Osebnostna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F23	<i>Jaz bom rekla za sebe, da nekako sem jaz to zmogla in da mi ni povzročalo takega</i>	Postavljanje prioritete	Osebnostna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje

	<i>stresa oz. toliko, da bi izgorela zaradi tega, ker sem znala narediti mejo. Tudi, če sem bila preobremenjena z delom... bo že počakalo, bom jutri, bom naredila prioritete in bomo šli lepo po vrsti.</i>				izgorelosti
F24	<i>Odnosi z zaposlenimi... Jaz mislim, da imamo kar dobre odnose v našem kolektivu. Se znamo pogovoriti, se znamo uvesti in predebatirati stvari.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F25	<i>Imamo timske sestanke...</i>	Timski sestanki	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F26	<i>...tudi individualne konzultacije s sodelavkami.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F27	<i>Tako, da se mi to zdi pomembno.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F28	<i>Mnenje javnosti me večkrat razjezi, zdaj a mi to glih povzroča stres, ne vem. Zdaj neko kratkoročno jezo, ja.</i>	Začasna jeza	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
F29	<i>Javnost se ne zaveda, kako je našo delo.</i>	Nepoznavanje stroke socialnega dela	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
F30	<i>Moramo pa biti mi toliko fleksibilni in usposobljeni, da to nekako razmejimo, da se nas ne dotakne toliko. Ker vemo, da javnost ne pozna našega dela, mi pa delamo z ljudmi, ki so občutljive teme, osebne stiske in moraš biti previden.</i>	Ustrezno soočanje z mnenjem javnosti	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F31	<i>Javnost me razkuri, me razjezi...</i>	Začasna jeza	Mnenje javnosti		Razlogi za stres in izgorelost
F32	<i>...ampak to znam tudi nekako odmisliť pa se ne sekiram toliko zaradi tega.</i>	Ustrezno soočanje z mnenjem javnosti	Osebna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F33	<i>Moja sprostitev je moja družina, moj dom, moja hiša...</i>	Čas z družino	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F34	<i>...moj vrt...</i>	Delo na vrtu	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F35	<i>S tem se jaz ne ukvarjam preveč.</i>	SD se ne poslužuje	Sprostitutveni treningi		Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti

F36	<i>Hodila sem na pilates, da se malo razmigam...</i>	Pilates	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F37	<i>...sprehodi s psom, imam dva psa in eno muco.</i>	Hišni ljubljenci	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F38	<i>Knjige tudi rada prečitam, ampak to bolj na dopustu.</i>	Branje knjige	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F39	<i>Zelo rada kuham, kaj spečem...</i>	Kuhanje	Prostočasne dejavnosti	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F40	<i>...zdaj sem tudi potico lotila pečt med tem časom.</i>	Kuhanje	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
F41	<i>To pa vsekakor zadovoljstvo strank.</i>	Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F42	<i>Ko vidiš, da si jim pomagal, da si jim usmero življenje za naprej...</i>	Pomoč uporabniku	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F43	<i>...da so zadovoljni in srečni...</i>	Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F44	<i>...da se ti pridejo tudi zahvalit, da te objamejo celo.</i>	Hvaležnost uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F45	<i>To mi je v največje zadovoljstvo, ki ga lahko nek socialni delavec doživi.</i>	Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F46	<i>Če je službena stiska, vsekakor v prvi vrsti na pomočnico direktorja...</i>	Podpora vodje	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F47	<i>...ali pa na ostale sodelavke tudi.</i>	Podpora kolektiva	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F48	<i>Doma pa se ne ukvarjamo in ne pogovarjamo s službenimi zadevami. Mogoče, če je kaka taka res situacija, da se pogovoriva z možem. Sicer pa o službenih stvareh ne debatiram doma.</i>	Družina		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F49	<i>Drugače pa razumejo mojo službo, tudi ko delam kdaj naprej, to pa itak. Tu ni težav, je razumevanje absolutno.</i>	Podpora družine	Socialna podpora	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F50	<i>So bili neki tečaji.</i>	Tečaji	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in

					preprečevanje izgorelosti
F51	<i>Pa tudi na seminarje nas pošljejo kam.</i>	Seminarji	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F52	<i>Pa supervizije recimo.</i>	Supervizija	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F53	<i>Pa nekaj za sproščanje, čuječnost je bila</i>	Čuječnost	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F54	<i>Na mladinskih delavnicah sem bila pred leti.</i>	Seminarji	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F55	<i>V zadnjih letih nisem bila na takih seminarjih ali pa izobraževanjih, pred leti pa smo imeli.</i>	Neudeležba organizirane podpore		Ne-podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F56	<i>Mislím, da ne.</i>	Ni potrebe po organizirani podpori	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F57	<i>Imamo izobraževanja, kar se področja dela tiče, npr. nov družinski zakonik, tu smo imeli neka izobraževanja, sicer ne vem koliko.</i>	Izobraževanja	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F58	<i>Mislím, da bi še bilo potrebno, ker se šele zdaj praksa uveljavlja, da malo evalviramo kaj je bilo v tem letu in kje bi se še dalo izboljšati.</i>	Potreba po izobraževanjih	Raven organizacije	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F59	<i>Vsi smo pričakovali, da bo z reorganizacijo centrov malo drugače. Da bomo imeli pravno službo, da bomo imeli psihologa in da imaš ti možnost, ko imaš stranke, ki so težke oz. jim težko pomagaš ali svetuješ, da imaš tu neko psihološko pomoč oz. pomoč psihologa. Da imaš pravnika na razpolago.</i>	Drugačna pričakovanja	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
F60	<i>Potrebno bi bilo več zaposlenih, to je že skoz problem, da nas je premalo.</i>	Kadrovska podhranjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
F61	<i>Določenih nalog ne moreš kvalitetno opravljati, ker si preobremenjen z ostalimi nalogami.</i>	Preobremenjenost	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
F62	<i>Glede na to kar nam zakon in smernice napovedujejo oz.</i>	Zakonodaja	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost

	<i>zapovedujejo enostavno ne moreš toliko kvalitetno delati.</i>				
F63	<i>Ne moreš toliko delati s stranko, biti na terenu, glede na vso to administracijo, ki jo imamo in pa primanjkljaj kadra.</i>	Pomanjkanje dela z uporabniki	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
F64	<i>Ne glih stres, malo jeze. Ampak se ne da drugače pomagat, saj moraš narediti, gremo naprej.</i>	Birokratske in administrativne zadeve – jeza	Sistemske ovire		Razlogi za stres in izgorelost
F65	<i>Podvajanje teh nalog, ko je zdaj npr. Krpan in baza socialnih podatkov, to je dvojno delo in ti vzame čas. Bi lahko kaj drugega, pa moraš beležiti in biti skozi na tekočem.</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
F66	<i>Pravzaprav na mene osebno ni vplivalo.</i>	Ne doživlja stresa	Doživljanje stresa		Reorganizacija
F67	<i>Reorganizacija ni prinesla nič kaj dobrega, kvečjemu slabše stvari.</i>	Ni pozitivnih sprememb	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
F68	<i>Npr. že pri sami pošti, ko ti dobiš iz sodišča neko pošto, jo sprejme najprej tajništvo CSD Koroška in po parih dneh, ko se je več nabere, pa pošljejo k nam. To je zamuda, mi imamo tam določene roke v sodnih vabilih, poročilih oz. dopisih, pa ti že grejo tu 4 dnevi, preden, da do tebe pride sploh. Ti pa imaš npr. 8 dni rok, da nekaj napišeš, ali pa kaj sporočiš oz. karkoli. Potem že na socialnih transferjih isto pošta... vloge se zbirajo tu in jih moraš poslati v Ravne. Nobene logike.</i>	Pošta	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
F69	<i>Mogoče to, da imamo dva šefa nad sabo, enega generalnega in enega tu.</i>	Dva šefa	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
F70	<i>Administracija je dodatno prišla s tem Krpanom.</i>	Birokratske in administrativne zadeve	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
F71	<i>Je dodatno, ampak ima tudi Krpan določene prednosti. Npr. to, da imaš vse na enem mestu, ne more se ti kaj zgubiti, prisilil nas je tudi, da smo bolj dosledni, da sproti beležimo.</i>	Krpan	Pozitivne spremembe	Spremembe	Reorganizacija
F72	<i>Je pa problem, ker včasih ti zmanjka časa in ne moreš vnesti v tega Krpana in se ti zgodi, da vmes ti pride že</i>	Krpan	Negativne spremembe	Spremembe	Reorganizacija

	<i>kak drug dokument in potem ni tega kronološkega sistema, ki bi moral biti.</i>				
F73	<i>Na teren moreš it, ko moreš it. Jaz tudi zdaj, glede na to, da delam na enem področju si vzamem več časa in grem na teren, da je poročilo, ki ga moram poslati sodišču čim bolj realno in objektivno.</i>	Ni sprememb v delu na terenu		Spremembe	Reorganizacija
F74	<i>Ne, ne morem reči, da mi ga je prinesla. Jaz se ne obremenjujem s tem.</i>	Ne doživlja stresa	Doživljanje stresa		Reorganizacija
F75	<i>Jaz sem že toliko let tukaj in sem že navajena vsega, raznih sprememb zakonov, dela itn. Ne obremenjujem se toliko s tem. Spremembe so mi bolj prinašale izziv kot pa stres. Vedno smo se spopadli s tem, ajde gremo dalje.</i>	Izkušnje	Osebnostna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F76	<i>Mi pač delamo to kar nam naložijo. Delamo v skladu z zakoni, delamo po navodilih, tega se držimo, po načelih etike v socialnem delu.</i>	Delo po navodilu vodilnih	Pripravljenost na reorganizacijo		Reorganizacija
F77	<i>Ne, ni bilo izobraževanj.</i>	Odsotnost izobraževanj	Pripravljenost na reorganizacijo		Reorganizacija
F78	<i>Zdaj je že malo utečeno vse.</i>	Prilagoditev na spremembe	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
F79	<i>Ni pa to to, kar smo pričakovali, da bo oz. naj bi bilo, smo imeli večja pričakovanja.</i>	Drugačna pričakovanja	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
F80	<i>Pa te to razjezi, pa se malo jeziš, ampak nič si ne moreš pomagati.</i>	Občutek jeze	Pričakovanja in dejansko stanje	Spremembe	Reorganizacija
F81	<i>Ne, meni ne.</i>	Ne doživlja stresa	Doživljanje stresa		Reorganizacija
F82	<i>Mogoče ravno to, da razmejim delo, službo in ko zaprem vrata, da sem z mislimi že doma. Nekako odmisliš. Vedno ne moreš, vsekakor ne. Pridejo trenutki, ko razmišljaš in ne moreš mimo tega, ampak v večini pa lahko rečem, da mi to uspeva.</i>	Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja	Osebnostna raven	Podpora	Soočanje s stresom in preprečevanje izgorelosti
F83	<i>Jaz sem na čakanju, nisem bila nič v službi, danes sem prvič.</i>	Odsotnost v službi	Reorganizacija dela	Potek dela	Delo v času koronavirusa
F84	<i>Bilo mi je v redu doma.</i>	V redu	Doživljanje situacije		Delo v času koronavirusa
F85	<i>Če so sodelavke karkoli rabile, ali pa da je prišlo do karkoli takega, smo se</i>	Pogovor s sodelavkami	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa

	<i>pogovorile po telefonu, če je bilo recimo kaj mojega. Smo predebatirale.</i>				
F86	<i>Ja, sem se spomnila večkrat na moje stranke kak so. Ampak, ko sem poklicala v službo sem bila zadovoljna, ker ni bilo nobenih težav, ni bilo nobenih večjih dogajanj v familijah, tako da ja, je bilo v redu</i>	Skrb za uporabnike	Stresne situacije		Delo v času koronavirusa
F87	<i>Lahko rečem samo za doma, bila sem zelo previdna, čistoča, nobenih obiskov itd. Mi je bilo od začetka kar malo neprijetno.</i>	Neprijetno na začetku	Doživljanje situacije		Delo v času koronavirusa
F88	<i>Ja, vrt in rože...</i>	Vrt, rože	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
F89	<i>...peka kruha, samooskrba, kuhanje iz rastlin iz narave.</i>	Kuhanje	Soočanje z novo situacijo		Delo v času koronavirusa
F90	<i>Isto bi se.</i>	Isti poklic	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
F91	<i>Ne vem mogoče je to moje poslanstvo, da pomagam ljudem, da sem jim na razpolago. Rada dajem. Nasploh rada pomagam ljudem, v stiski, s težavami. To je zelo lep poklic. Lahko je zelo naporen seveda, je pa res, da se tukaj dotikaš najbolj intimnejših čustev, odnosov ljudi. Skozi vsa ta leta lahko rečem, da mi je skoz uspevalo. Nikoli ni bilo kakih konfliktov med mano in strankami. Jaz sem zelo zadovoljna s svojim delom. Zelo rada grem v službo.</i>	Delo kot poslanstvo	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela
F92	<i>Tudi glede na to, kak kolektiv smo, punce so krasne. Včasih sem bila jaz najmlajša tu, pa smo se dobro razumele. Zdaj sem jaz najstarejša pa imam mlade tu okrog, pa se počutim skoraj tako mlado kot te punce. Tako, da tudi one so mi navdih. Ja, to.</i>	Kolektiv	Ponovna možnost izbire poklica		Doživljanje dela

Priloga C: OSNO KODIRANJE

DELO

- Opis dela
 - Vodenje strokovnega dela (A1)
 - Povezovanje z lokalnim okoljem (A2)
 - Pomoč uporabniku (A3, C1)
 - Nadomeščanje in pomoč sodelavkam (A4)
 - Prva socialna pomoč (A5, D2)
 - Delo na različnih področjih (A6)
 - Delo z uporabniki (B1, E5, F2)
 - Sodelovanje z ostalimi službami (B2)
 - Terensko delo (B3)
 - Pogovori (B4)
 - Pogovori z uporabniki (B5)
 - Preverjanje načina komunikacije (C2)
 - Preverjanje razumevanja (C3)
 - Iskanje rešitev (C4)
 - Občutek varnosti in sprejetosti (C5)
 - Iskanje virov moči (C6)
 - Preventiva (C7)
 - Sprejemanje vlog (D1)
 - Reševanje vlog (D3)
 - Svetovanje – pomoč družini za dom (D4)
 - Delo v paru (D5)
 - Delo z mladostniki (D6)
 - Predhodno družinsko posredovanje (F1)
 - Skrbništva (F3)

DOŽIVLJANJE DELA

- Opis dela
 - Zahtevno delo (A7, A80)
 - Naporno delo (A80)
 - Čustveno zahtevno delo (A11)
 - Razgibano delo (B6)
 - Usklajevanje dela (B7)

- Področje dela
 - o Svetovanje (A8, D16)
 - o Nasilje v družini (A9, C19)
 - o Ukrepi za zaščito otroka (A10, E10, E13)
 - o Odvzem otroka (A10, B11)
 - o Delo z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju (A12)
 - o Delo z družino (D14, D16)
 - o Pravice iz javnih sredstev (A67, A68, D15)
 - o Skrbništvo – ni stresno (E11)
 - o Oprostitve prejemkov – ni stresno (E12)
 - o Ne doživlja stresa (F7, F10)
 - o Začasna skrb (F8)
 - o Rada opravlja svoje delo (F9)

- Občutenje izgorelosti
 - o Občutila izgorelost (A55, B17, C74, E21)
 - o Izgorela že dalj časa (C38)
 - o Ne (F18)
 - o Usklajevanje družinskega in poklicnega življenja (B21, B22)
 - o Preobremenjenost (A56, C45, D23, D25, E22)
 - o Delo čez svoje zmogljivosti (C47)
 - o Mediji in nadzor (A57)
 - o Težka vrnitev v ravnovesje (C39)
 - o Situacije po intervenciji (C46)
 - o Posledice izgorelosti (C39, C58, C76, C118, C124, C127, C135, E24, E27)
 - o Postavljanje prioritet (D26)
 - o Čustveno zahtevno delo (E23)

- Ponovna možnost za izbiro poklica
 - o Isti poklic (A188, A191, B112, C176, D112, E98, F90)
 - o Težki trenutki (A189, A192)
 - o Dobri trenutki (A190)
 - o Delo kot poslanstvo (A193, C177)
 - o Delo kot vodja (A194)
 - o Tega ne more delati vsak – potrebne določene lastnosti (B113)
 - o Pomoč uporabniku (C178, C179, C180)
 - o Delo z ljudmi (D113)
 - o Pravilna odločitev za poklic (D114)
 - o Delo kot zadovoljstvo (D115, F91)
 - o Kolektiv (D116, F92)

- Neodločenost (E97)
- Pravno delo kot ovira (E99, E100)

RAZLOGI ZA STRES IN IZGORELOST

- Delo z uporabniki
 - Ukrepi za zaščito otroka (A13)
 - Odzivi uporabnikov (A42, A50, B10)
 - Visoka pričakovanja uporabnikov (A46)
 - Nezadovoljstvo uporabnikov – dodatni nadzor (A45)
 - Dolgotrajni problemi (A113)
 - Kompleksni procesi pomoči (B15, C28, C165)
 - Odvzem otrok (C13, E6, E7)
 - Delo po intervenciji (C14, C15)
 - Težave v duševnem zdravju (C16)
 - Pritisk kvantitete (C18)
 - Delo z otroki (D8)
 - Nezmožnost doseganja sporazuma (F4, F6)
 - Ne doživlja stresa (F5)

- Sistemske ovire
 - Zakonodaja (A14, A15, A151, A165, D20, D21, D22, E1, E2, E3, E19, E65, E67, E68, F62)
 - Zakonodaja - ni stresno (F11)
 - Preobremenjenost (A16, A33, B13, B16, C52, C121, C123, C125, D17, D19, E15, E17, E18, F61)
 - Kadrovska podhranjenost (A28, A153, B12, B14, C27, D18, E14, F60)
 - Dodatne naloge (A29)
 - Direktno izvajanje skrbništva (A30, A31)
 - Birokratske in administrativne zadeve (A36, A40, A51, B65, C29, C34, C51, D7, E8)
 - Birokratske in administrativne zadeve – jeza (F64)
 - Krpan (E9)
 - Spremembe (A97, A136, E62, C151, C155, C156)
 - Občutek nemoči zaradi pomanjkljivosti v sistemu (B8)
 - Pomanjkljivosti v sistemu (B84, C20, C26, C157, C158, C160)
 - Nameščanje uporabnikov (C21, C22, C23, C24, C159)
 - Pomanjkanje dela z uporabniki (C31, F63)
 - Neupoštevanje predlogov (A152)
 - Nepomembnost stroke (A155, A157)
 - Nepoznavanje stroke socialnega dela (C161)
 - Navodila ministrstva (E66, E69)

- Sodelovanje s sodiščem (E4)
- Pravno delo (E20)

- Raven organizacije
 - Pomanjkanje usposabljanj ob spremembi zakonodaje (A22)
 - Skrb za kvaliteto dela (A27)
 - Delo na več področjih (A32, A35, A69, E53, F15, F17)
 - Veliko število uporabnikov (A58, E16)
 - Povezovanje z okoljem (A59)
 - Delo kot vodja – odnos s kolektivom (A61, A62, A63, A65, A70, A71, A72, A73, A75, A77, A123, A125, A126, A127)

- Mnenje javnosti
 - Zagovarjanje svojega dela (A44)
 - Nepoznavanje stroke socialnega dela (A78, A81, A85, A156, F29)
 - Določanje kriterijev uspešnosti dela s strani javnosti (A195)
 - Negativno mnenje (A79, A83, B29, C61, D32, E33)
 - Pričakovanja javnosti (A82, C25)
 - Težave pri zagovarjanju svojega dela (A84, A88, C164)
 - Vpliv medijev (A87, A134, A135)
 - Nespoštovanje stroke (A196, A205)
 - Pritisk (A197)
 - Nezadovoljstvo javnosti (A201)
 - Vpliva (A86, B25, B32)
 - Naloge centra kot razlog za slabo mnenje (B31)
 - Ne vpliva (C60, D34, E31)
 - Oblikovanje mnenja na podlagi večine (C62, C63, C64)
 - Sram pred obiskovanjem centra (C65, C66)
 - Spregledanje dobrega mnenja (C166)
 - Spreminjanje mnenja (D33)
 - Skrb (E32)
 - Sprijaznila (E34)
 - Začasna jeza (F28, F31)

- Osebna raven
 - Postavljanje drugih pred sebe (A96)
 - Postavljanje uporabnika pred sebe (C17)
 - Visoka pričakovanja (A116, C49, C126, C129)
 - Pomembnost dela (C41, C128)
 - Delo čez svoje zmogljivosti (C42, C44, C53, C84, C134)

- Lokalno okolje (A98)
 - Pomanjkanje časa zase (A111, C130)
 - Prepozno ukrepanje (C40, C43, C85)
 - Osebnostne lastnosti (A198)
 - Zmožnosti (A115)
 - Okoliščine (A199)
 - Osebne težave (A117, C83, C136)
 - Starost (C50)
 - Delovna doba (A200)
 - Težave s tehnologijo (C30, C33, C36)
 - Postavljanje prioritet (C35)
 - Krajšanje časa funkcioniranja (C48)
- Narava dela
 - Čustveno zahtevno delo (A110, A112)
 - Nesodelovanje pomembnih drugih v procesu pomoči
 - Odsotnost sogovornika (B64)

SOOČANJE S STRESOM IN PREPREČEVANJE IZGORELOSTI

Podpora

- Raznoliki načini (E36)
- Raven organizacije
 - Intervizija (A19, A92, C96, D12, D62, E57, E59, F13)
 - Supervizija (A20, A93, B38, C95, D11, D54, D63, E37, F52)
 - Potreba po superviziji (E55)
 - Izobraževanja (B55, C99, C101, C113, C115, D59, E51, F12, F57)
 - Izobraževanja koristna za mlajše zaposlene (C116)
 - Potreba po izobraževanjih (A17, A18, C100, D61, D67, F58)
 - Seminarji (A21, F51, F54)
 - Potreba po seminarjih (A131, A133)
 - Timski sestanki (C97, F25)
 - Srečevanja interventne službe (C114)
 - Zdravstvene delavnice na temo stresa (A106)
 - Zdravstvene delavnice (B56)
 - Programi (B54)
 - Tečaji (F50)
 - Čuječnost (C91, D56, F53)

- Delavnice o stresu (C92)
 - Jutranja telovadba s sodelavkami (C94)
 - Potreba po team-buildingu (A129, D66)
 - Potreba po strokovnih ekskurzijah (A130)
 - Trud vodstva (B40, C93)
 - Potreba po usposabljanjih (D68)
 - Koristnost organizirane podpore (B57)
 - Potreba po organizirani podpori (B58, E38)
 - Ni potrebe po organizirani podpori (F56)
 - Krajšanje delovnega dneva (A102)
- Način dela
 - Timsko delo (A23, A48, B19)
 - Delo v paru (A25, A43, A48, A91, D10, D30)
 - Delo na več področjih (A34)
 - Multidisciplinarni tim (A49, C162)
 - Potreba po preoblikovanju dela (E54)
 - Prednost malega centra – sodelovanje med zaposlenimi (C98)
 - Delo na drugem področju (A108)
 - Delo na enem področju (F14, F16)
- Socialna podpora
 - Podpora kolektiva (A24, A60, A64, A74, A76, A90, A103, A120, B18, B24, B50, C59, C117, C120, C133, D9, D24, D29, D31, D39, D117, E29, E39, E49, F24, F26, F27, F47)
 - Podpora vodje (A66, A94, A95, B51, E30)
 - Podpora direktorja (A104, A105, A121, F46)
 - Podpora kolektiva – odprta komunikacija (A114)
 - Podpora kolektiva pri osebnih težavah (A118)
 - Podpora strokovnih delavcev iz druge enote (A122, A124)
 - Druženje izven dela (A128)
 - Podpora družine (B20, B23, B33, B52, C86, C87, D53, E40, F49)
 - Podpora prijateljev (B34, B53, C88, C89)
 - Osebna socialna mreža (C82)
 - Pogovor s sodelavkami o mnenju javnosti (B26, B28)
- Pomoč na sistemske ravni
 - Krpan (A37, A53)
 - Birokratske in administrativne zadeve – zaščita (A41, A47, A52, C163)
 - Potreba po dodatnem kadru (B59, C132, D69, E60)
 - Potreba po porazdelitvi dela (B59, E61, E64)

- Prostočasne dejavnosti
 - Telovadba (A99)
 - Hišni ljubljenci (A100, F37)
 - Sprehod v naravi (A101, B36, C55, E41)
 - Odklop (B35, C57, C106)
 - Delo okoli hiše (B37)
 - Delo na vrtu (C56, F34)
 - Delavnice (C68)
 - Ples (C69)
 - Branje knjige (C71, E42, F38)
 - Mir (C72)
 - Duhovne delavnice (C90)
 - Opera (C102)
 - Gledališče (C103)
 - Počitek (C105, D28, D36)
 - Kuhanje (C109, F39)
 - Lenarjenje (C112)
 - Čas z družino (D42, F33)
 - Dejavnosti z družino (D43)
 - Stvari, ki te osrečujejo (E43)
 - Pilates (F36)

- Zadovoljstvo pri delu
 - Delo z uporabniki (A107)
 - Delo z ljudmi (C77)
 - Starševsko varstvo (A109)
 - Pomoč uporabniku (B43, B44, B45, B47, C80, D46, E45, F42)
 - Zadovoljstvo kot pomoč pri soočanju s stresom (B46, E48)
 - Pomoč uporabniku – dodatna energija (B48)
 - Pomoč uporabniku – lažje premagovanje stresa (B49)
 - Zadovoljstvo uporabnikov (F41, F43, F45)
 - Hvaležnost uporabnikov (E46, F44)
 - Vračanje uporabnika (D48, D52, E47)
 - Napredek uporabnika (D49, D51)
 - Pozitivna povratna informacija (D50)
 - Uspešno delo (D45)
 - Kolektiv (C78)
 - Delo kot poslanstvo (C79)
 - Socialno delo (C81)

- Osebna raven
 - Zaupanje v svoje strokovno delo (A202)
 - Izkušnje (A203, F75)
 - Zavedanje odvisnosti rezultatov pomoči (A204, D47)
 - Zadovoljstvo z malim napredkom (A206)
 - Sprejemanje napak (A207)
 - Poslušanje samega sebe (C70, C73, C104, C107, C108, C110, C111)
 - Izogibanje stikov z ljudmi (C75)
 - Učenje skrbi zase (C131)
 - Postavljanje prioritete (D27, F23)
 - Razmejevanje osebne in uporabnikove izkušnje (D37)
 - Razmejevanje družinskega in poklicnega življenja (D13, D38, D41, F20, F21, F22, F82)
 - Zaupanje v svoje delo (D35, E35)
 - Osebnostne lastnosti (F19)

- Mnenje javnosti
 - Dobro mnenje (B30, C67)
 - Ustrezno soočanje (F30, F32)

- Sprostitutveni treningi
 - SD se ne poslužuje (B42, D44, F35)
 - Meditacija (C54, E25)
 - Joga (E44)

- Pomoč naravnih zdravil
 - Baldrijanove kapljice (E26)

Ne-podpora

- Nezmožnost poskrbeti zase (A89)
- Družina (A119, B27, D40, F48)
- Kvaliteta seminarjev (A132)
- Supervizija – kakovost supervizorja (B39, D64, E56)
- Neuspešna podpora (B41)
- Nekoristnost usposabljanj (C119)
- Pomanjkanje organizirane podpore (D55, E50)
- Pomanjkanje izobraževanj na temo izgorelosti (D57)
- Omejitve izobraževanj (D58, D60)
- Neudeležba organizirane podpore (F55)
- Omejitve team-buildinga (D65)

- Pomanjkanje podpore vodje (E28)
- Slaba izobraževanja (E52)

REORGANIZACIJA

Spremembe

- Zunanje organizacijske spremembe (A145)
 - Vodja enote, drugi direktor (C141, E71, E83)
 - Potreba po vsebinskih spremembah (A146, A154, A166)
 - Potreba po reorganizaciji na področju svetovanja (A164)
 - Potreba po izboljšanju (A150)
 - Ne predstavljanje sprememb (C138)
 - Ni sprememb v delu (C140, C142, E82, E84)
 - Ni sprememb v delu na terenu (F73)
 - Ni sprememb v odnosih (C142)
 - Pozitivne in negativne (E73)
 - Enako število uporabnikov (E87)
- Negativne spremembe
- Ni pozitivnih sprememb (B66, B72, D70, D75, D93, F67)
 - Dodatno delo (B67, D82, D87, D91)
 - Povezanost (B68)
 - Poenotenje (D73)
 - Manj dela z uporabniki (B87, C148, D89)
 - Manj dela na terenu (D90, E86)
 - Prilagajanje (D72)
 - Dodatno odločanje (D73)
 - Dodaten sistem (D83)
 - Počasnejši potek dela (D84)
 - Zmeda (E74)
 - Birokratske in administrativne zadeve (B85, B86, B88, D88, E75, E80, F70)
 - Veliko sprememb naenkrat (E76)
 - Spreminjanje navodil (E77)
 - Pošta (F68)
 - Dva šefa (F69)
 - Krpan (B60, B61, B62, B63, C147, C154, F65, F72)
 - Informativni izračun (A162)
 - Centralizacija (D71)
 - Postavljanje prioritet (C149)

- Pozitivne spremembe
 - Krpan (A38, A39, A54, A158, C32, C145, C146, D77, E63, E79, F71)
 - Povezanost enot (A159, A160)
 - Poenotenje dela (E72)

- Pričakovanja in dejansko stanje
 - Drugačna pričakovanja (B73, C139, F59, F79)
 - Razočaranje (B75, B83)
 - Občutek jeze (F80)
 - Neuresničenje zastavljenega (A26, A148, A149, A161, B74, B76, D86)
 - Neizboljšanje položaja (B69, B70, B80)
 - Enako število zaposlenih (B79, D92)
 - Zgrešen pomen (D79)
 - Ne ukvarjanje z reorganizacijo (C137)
 - Težave ob začetku reorganizacije (A147)
 - Prilagoditev na spremembe (A163, B81, F78)

- Doživljanje stresa
 - Več stresa (B71)
 - Krpan (C37, C143, C144, D78)
 - Stres na začetku (D76)
 - Govorjenje o reorganizaciji (E70)
 - Birokratske in administrativne zadeve – ne predstavljajo stresa (E78, E81)
 - Ne doživlja stresa (E85, F66, F74, F81)

- Javnost
 - Pričakovanja javnosti (B77, D80)
 - Pomanjkanje pravih informacij (B78, D81)

- Podpora
 - Pogovor s sodelavci (B82)

- Pripravljenost na reorganizacijo
 - Nepripravljenost (C150, C152, C153, D85)
 - Odsotnost izobraževanj (F77)
 - Delo po navodilu vodilnih (F76)

DELO V ČASU KORONAVIRUSA

- Doživljanje dela
 - Prilagoditev (A181, B89, D99)
 - Stres na začetku (A176, A180, B90, D98)
 - Dodaten stres (B110)
 - Ne doživlja stresa (C171, D100, E95)
 - Pomembno delo (D95)
 - Nemoč (A182)
 - Podobno kot prej (E88)
- Doživljanje situacije
 - Stres na začetku (D109)
 - Pozitiven pogled (C174)
 - Sprememba življenja (D106)
 - V redu (F84)
 - Neprijetno na začetku (F87)
- Zasebno življenje
 - Strah za domače (A178, B105, B106, B107)
 - Strah pred stiki (A179)
 - Razdvojenost (B106)
 - Pomoč otrokom (A168)
- Soočanje z novo situacijo
 - Nespremenjeno (B111, E96)
 - Čas zase (C168, C170, C175)
 - Pozitiven pogled (D107, D111)
 - Podpora sodelavcev (D108)
 - Pogovor s sodelavkami (F85)
 - Postavljanje prioritet (D110)
 - Odsotnost intervizij (E58)
 - Starševsko varstvo (A187)
 - Kuhanje (F40, F89)
 - Vrt, rože (F88)
- Javnost
 - Pomanjkljive informacije v medijih (A138, A142)
- Pozitivne strani
 - Čas za urejanje drugih stvari (A167, A171, C122)

- Stresne situacije
 - o Nameščanje starejših (A174, B9)
 - o Stiska po epidemiji (A175, D105, E92)
 - o Spremljanje uporabnikov – ni stresno (D104)
 - o Skrb za uporabnike (F86)

Potek dela

- Težave pri delu
 - o Nameščanje starejših (A173)
 - o Težave na terenu (A172, B91, B93)
 - o Neizvajanje drugih storitev (B92)
 - o Pričakovanja javnosti (B94)
 - o Pomanjkanje osebnega stika z uporabnikom (A143, A169, A183, A184, B95, D96, D102)
 - o Iskanje drugačne oblike pomoči (B96)
 - o Pomoč pri negi (B97)
 - o Nasilje v družini (B98)
 - o Obravnava prioriternih primerov (C173)
 - o Delo z zaščitnimi sredstvi (B100, B103, E94)
 - o Oteženo delo (B104, D104)
 - o Prepozno seznanjanje s spremembami (A137)
 - o Preprečevanje okužbe (A144)
 - o Delo preko tehnologije (A170, D103)
 - o Nezmožnost opravljanja vsega dela (D97, E91)
- Reorganizacija dela
 - o Izmenjavanje (B108, B109, C167, C169)
 - o Obravnava prioriternih primerov (A139, B99, B101, B102, E89, E90)
 - o Delo z zaščitnimi sredstvi (A140)
 - o Delo preko tehnologije (A141, A185, A186)
 - o Stiki s kolektivom (A177, C172)
 - o Odsotnost v službi (D94, D101)
 - o Zadrževanje v pisarni (E93)