

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO
V LJUBLJANI

DIPLOMSKA NALOGA

**STRES NA DELOVNEM MESTU NA CENTRIH ZA
SOCIALNO DELO LJUBLJANSKEGA IN
BELOKRANJSKEGA OBMOČJA**

Mentor: Doc. dr. Barbara Kresal

Mateja Malnarič

Daša Mirt

Ljubljana 2008

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Mateja Malnarič, Daša Mirt

Naslov naloge: Stres na delovnem mestu na centrih za socialno delo ljubljanskega in belokranjskega območja

Kraj: Ljubljana

Leto: 2008

Število strani: 79

Št. grafov: 21

Št. tabel: 26

Št. bibl. opomb: 0

Št. prilog: 3

Mentor: Doc. dr. Barbara Kresal

Deskriptorji: stres, stres na delovnem mestu, obremenjenost strokovnih delavcev, razbremenjevanje, zadovoljstvo pri delu, center za socialno delo

Povzetek:

Naloga prikazuje stres na delovnem mestu na štirih centrih za socialno delo v Sloveniji. Zanimalo naju je, kako zaposleni občutijo stres in kaj je tisto, kar jim povzroča največji stres in kaj največje zadovoljstvo. Želeli sva ugotoviti tudi, kako se kažejo pri strokovnih delavcih posledice stresa, kakšne načine razbremenjevanja uporabljajo, njihovo osebno mnenje glede ovir pri delu in predlogi za izboljšanje samega dela na centrih za socialno delo. S tem želiva izboljšati nivo dela in večjo udeležbo vodij centrov za socialno delo pri pomoči zaposlenim. Poleg tega sva z dodatnim vprašalnikom, omogočili zaposlenim, da sami preverijo, koliko so pod stresom in kako ga obvladujejo. V nalogi je izvedena raziskava o stresu na delovnem mestu. Stresno delo gotovo omejuje kakovost delovnega življenja, poleg tega pa tudi kakovost storitev, ki jih strokovni delavci nudijo uporabnikom.

Title: Stress at work at centres for social work in the Ljubljana and Bela krajina regions.

Descriptors: stress, stress at work, overstretched professional workers, relieving, satisfaction at work, centre for social work

Abstract: This dissertation focuses on stress at work at four centres for social work in Slovenia. We were interested in the way employees perceive stress, what causes it, as well as in what brings the most satisfaction. Our aim was to find out how professional workers express consequences of stress, what kind of relieving they use, what is their personal opinion on difficulties at work and what are their suggestions about improving the work itself at centres for social work. We want to improve the quality of work and achieve bigger participation of managers of the centres in helping the employees. Moreover, an additional questionnaire enabled the employees to test for themselves, how much stress they are under and how they manage to control it. This dissertation also includes a research on stress at work. Stressful work definitely limits the quality of work as well as the quality of the services, provided by social workers.

*Želim si, da bi opravljala velike
in plemenite naloge,
toda moja glavna dolžnost je, da opravljam
majhne, kot bi bile velike in plemenite.*

(Helen Keller, 1880-1968)

PREDGOVOR

Namen najine raziskave je bilo ugotoviti, kako zaposleni občutijo stres na delovnem mestu, kaj jim ga povzroča največ in kaj jih zadovoljuje. Kakšne so njihove posledice in kakšne načine razbremenjevanja stresnih situacij uporabljajo. Pomembno se nama zdi poudariti, da je vsak zaposleni individuum, ki se na svoj način spopada s problematiko stresa na delovnem mestu.

Vse podatke za raziskavo sva dobili s pomočjo vprašalnikov, ki sva jih izvedli na štirih centrih za socialno delo: CSD Ljubljana Moste-Polje, CSD Ljubljana Bežigrad, CSD Metlika in CSD Črnomelj. Vprašalnike so imeli možnost rešiti vsi zaposleni na teh centrih, vendar tega niso vsi želeli. Upad je bil precejšen.

Zahvalili bi se vsem strokovnim delavcem, ki so si vzeli čas in sodelovali v najini raziskavi. Zahvala gre tudi vsem direktorjem sodelujočih centrov za socialno delo, da so nama omogočili izvedbo najine raziskave.

Posebna zahvala gre as. dr. Ninu Rode, ki nama je s svojim znanjem veliko pomagal pri izvedbi raziskave in obdelovanju hipotez in najini mentorici doc. dr. Barbari Kresal.

KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

1. TEORETIČNI UVOD.....	9
1.1. STRES	9
1.1.1. Opredelitev stresa	11
1.1.2. Pristopi k opredelitvi stresa	11
1.2. POZITIVNI IN NEGATIVNI STRES TER UČINKOVITOST	12
1.3. FAZE STRESA.....	13
1.4. POSLEDICE STRESA	14
1.5. VIRI STRESA.....	16
1.6. ODPRAVLJANJE STRESA V ORGANIZACIJI	21
1.7. STRES KOT DEJAVNIK IZGORELOSTI	22
1.7.1. Razbremenjevanje stresnih obremenitev	23
1.7.2. Supervizija	24
1.8. OBREMENJENOST STROKOVNIH DELAVCEV V SOCIALNEM DELU	25
1.9. ZADOVOLJSTVO PRI DELU	25
1.10. STRES V EVROPSKI UNIJI.....	27
2. PROBLEM.....	30
3. METODOLOGIJA.....	32
3.1 VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE	32
3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	32
3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE	33
3.4 ZBIRANJE PODATKOV.....	34
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	34
4. REZULTATI IN RAZPRAVA.....	36
4.1. OPIS POPULACIJE	36
4.1.1. Spolna struktura anketirancev	36
4.1.2. Starostna struktura anketirancev.....	37
4.1.3. Struktura anketirancev glede na status	38
4.1.4. Izobrazbena struktura anketirancev	38
4.1.5. Poklicna struktura anketiranih	39
4.1.6. Področje dela na centru za socialno delo.....	40
4.1.7. Skupna dolžina delovne dobe	42
4.1.8. Dolžina delovne dobe na sedanjem delovnem mestu.....	43
4.1.9. Stalnost zaposlitve	44
4.2. REZULTATI IN RAZPRAVA.....	45
4.2.1. Ali menite, da je delo na CSD stresno?	45
4.2.2. Ali pri svojem delu doživljate stresne situacije?	46
4.2.3. Kaj vam pri sedanjem delu prinaša največje zadovoljstvo?	46

4.2.4. Kaj vam pri delu povzroča največji stres?	47
4.2.5. Na kakšen način rešujete stresne obremenitve, ki jih doživljate na delovnem mestu?	49
4.2.6. Ali delo v službi vpliva na vaše družinsko življenje in če vpliva, kako?	49
4.2.7. Ali kdaj razmišljate, da bi delali kaj drugega kot sedaj?	51
4.2.8. Ali ste na splošno zadovoljni s svojo zaposlitvijo na centru za socialno delo?	52
4.2.9. Ali se lahko v stresnih situacijah po pomoč obrnete na nadrejene in sodelavce? ..	52
4.2.10. Ali menite, da večje število zaposlenih (večji CSD-ji) vpliva na večje doživljanje stresnih situacij?	53
4.2.11. Ali imate na vašem CSD-ju redne supervizije?	54
4.2.12. Ali vam sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve?	54
4.2.13. Ali čutite, da ste v službi sposobni opravljati zadane naloge?	55
4.2.14. Katere osebnostne lastnosti vas pri delu najbolj ovirajo?	56
4.2.13. Kaj bi bilo po vašem mnenju treba storiti, da bi bilo na CSD-jih čim manj stresnih situacij?	57
4.2.14. Vprašalnik: Stres na delovnem mestu	58
4.3. HIPOTEZE	59
H1: Zaposlenim pri delu največji stres povzroča preveč administrativnega dela.	59
H2: Zaposleni zaradi stresnih situacij čutijo največje posledice na duševni ravni.....	60
H3: Zaposleni, ki imajo več kot 20 let delovne dobe, lažje obvladujejo stres.	61
5. SKLEPI	66
6. PREDLOGI.....	67
7. LITERATURA	68
8. POVZETEK.....	71
9. DODATEK.....	73
9.1. VPRAŠALNIK O STRESU NA DELOVNEM MESTU	73

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spolna struktura anketirancev	36
Tabela 2: Starostna struktura anketirancev	37
Tabela 3: Status anketirancev	38
Tabela 4: Izobrazbena struktura anketirancev	38
Tabela 5: Poklicna struktura anketiranih	39
Tabela 6: Delo z uporabniki v naslednjih življenjskih obdobjih:	40
Tabela 7: Problemska področja	41
Tabela 8: Vrsta dela po uradni delitvi	42
Tabela 9: Skupna dolžina delovne dobe	42
Tabela 10: Dolžina delovne dobe na sedanjem delovnem mestu	43
Tabela 11: Stalnost zaposlitve	44
Tabela 12: Ali menite, da je delo na CSD stresno?	45
Tabela 13: Stresne situacije pri delu	46
Tabela 14: Največje zadovoljstvo pri delu	47
Tabela 15: Ocene stopnje stresa različnih dejavnikov	48
Tabela 16: Način reševanja stresnih obremenitev na delovnem mestu	49
Tabela 17: Vpliv službe na družinsko življenje	49
Tabela 18: Želja po spremembi delovnega mesta	51
Tabela 19: Zadovoljstvo z zaposlitvijo na centru za socialno delo	52
Tabela 20: Ali se lahko v stresnih situacijah po pomoč obrnete na nadrejene in sodelavce? ..	52
Tabela 21: Ali menite, da večje število zaposlenih vpliva na večje doživljanje stresnih situacij?	53
Tabela 22: Redne supervizije na CSD	54
Tabela 23: Ali vam sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve?	54
Tabela 24: Sposobnost opravljanja zadanih nalog	55
Tabela 25: Povzročitelji stresa	59
Tabela 26: Skupine anketirancev	64

KAZALO GRAFIKONOV

Graf 1: Spolna struktura anketirancev	36
Graf 2: Starostna struktura anketirancev	37
Graf 3: Status anketirancev	38
Graf 4: Izobrazbena struktura anketirancev	39
Graf 5: Poklicna struktura anketiranih	40
Graf 6: Skupna dolžina delovne dobe	43
Graf 7: Dolžina delovne dobe na sedanjem delovnem mestu	44
Graf 8: Stalnost zaposlitve	44
Graf 9: Ali menite, da je delo na CSD stresno?	45
Graf 10: Stresne situacije pri delu	46
Graf 11: Vpliv službe na družinsko življenje	50
Graf 12: Želja po spremembi delovnega mesta	51
Graf 13: Zadovoljstvo z zaposlitvijo na centru za socialno delo	52
Graf 14: Ali se lahko v stresnih situacijah po pomoč obrnete na nadrejene in sodelavce?	53
Graf 15: Ali menite, da večje število zaposlenih (večji CSD-ji) vpliva na večje doživljanje stresnih situacij?	53
Graf 16: Redne supervizije na CSD	54
Graf 17: Ali vam sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve?	55
Graf 18: Sposobnost opravljanja zadanih nalog	56
Graf 19: Osebnostne lastnosti, ki pri delu najbolj ovirajo	56
Graf 20: Ukrepi za zmanjševanje stresnih situacij	57
Graf 21: Povezava med zadovoljstvom in stresom	63

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. STRES

Stres zadeva prav vsakega izmed nas in je sestavni del naših odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati. Malo stresa je za življenje nujno potrebnega, ker psiha in telo potrebujeta nekaj napetosti, da je človek sploh lahko dejaven. Stres je vzorec fizioloških, čustvenih, spoznavnih in vedenjskih odgovorov organizma na dražljaje, ki zmotijo človekovo notranjost. Stres dandanes bolj kot katera koli druga beseda označuje naše življenje in delo. Problem pa se pojavi, če je stresnih situacij preveč, kar lahko povzroči stanje prekomernega stresa.

Stres sestavlja vzorec »kamenodobnih reakcij«, ki pripravijo človeški organizem za borbo ali beg, torej za fizično aktivnost. Stres je bil zelo koristen, ko se je kamenodobni človek srečal s tropom volkov; v sedanjosti pa povzroča težave, ko se na primer zaposleni poskuša prilagoditi rotirajočim se izmenam, monotonim in delnim nalogam ter preveč zahtevnim strankam. (Levi, 2002 : 11).

Raziskovanje stresa v organizaciji se je pričelo v ZDA med prvo svetovno vojno (1914-1918). Psihologi so proučevali reakcije oseb (predvsem vojakov), ki so se znašle v izjemno stresnih situacijah, ter natančno opisali posledice stresa, kot so upad morale, težave s spanjem, težnja po izogibanju idr. Vzpostavili so povezavo med neposrednim dolgotrajnim sodelovanjem v vojaških operacijah in izgubo vida, sluha, orientacije in razuma. To so definirali kot granatni šok. Ta je bil velikokrat povezan s fizično izgubo moči, slabostjo ter večkratno nenadno spremembo počutja vojakov v jarkih (Selič, 1999 : 117).

Na začetku dvajsetega stoletja so opazili prve težave, povezane s stresom, pri delavcih, zaposlenih na proizvodnih linijah. Z uvedbo proizvodnih linij je posamezen delavec opravljal enostavne, ponavljajoče se delovne operacije, ki jih je kmalu postal več in jih opravljal bolj spretno. Taylor in ostali načrtovalci takega načina dela so domnevali, da bo tako delo zadovoljevalo zaposlene in bo zaželeno, dokler bodo delavci dobivali pošteno plačilo. Niso pa upoštevali stresa, ki se je pri takem delu pojavljal kot posledica hrupa, prahu, ekstremnih

temperatur, mraza in monotonije dela. Ker ni bilo nikakršnega izziva in zadovoljstva pri delu, so se začeli pri zaposlenih pojavljati fizični in psihični zdravstveni problemi (Pettinger, 2002 : 18).

V petdesetih letih dvajsetega stoletja so v Veliki Britaniji izvedli študijo »Affluent Worker«. V njej so ugotovili, da so za posledicami stresa trpeli vsi delavci, ki so morali delati v slabih delovnih pogojih, delati po določenem vzorcu in so imeli majhno možnost kontrole (Pettinger, 2002 : 19) .

V šestdesetih letih so Kahn in sodelavci opisali dejavnike, ki vplivajo na subjektivno doživljanje napetosti med delom, ter izpostavili pomen nejasnosti in konflikta vlog kot ključnih vzrokov stresa. Kornhauser je ugotovil, da imajo ponavljajoča se rutinska opravila negativen vpliv na mentalno zdravje. Njihova posledica pa je apatija, ki spremlja osebo tudi v prostem času (Selič, 1999 : 117-118).

V sedemdesetih in osemdesetih so iskali povezave med vedenjem (tako organizacijskim vedenjem kot vedenjem posameznika) in stresom. Odkrili so, da prihaja zaradi daljše izpostavljenosti stresu do pojava srčnih bolezni. S temi raziskavami so tudi odkrili dva osebna tipa, ki so ju poimenovali tip A in tip B.

Za tip A je značilna:

- o tekmovalna storilnostna usmerjenost, obremenjena s samokritičnostjo in pomanjkanjem kakršnegakoli veselja, užitka v prizadevanjih za striktno doseganje ciljev;
- o nestrpnost, časovna stiska, popolna netoleranca »neproduktivnih« trenutkov in iz tega izvirajoči prenatrpani urniki ter hkratno izvajanje več stvari;
- o jeza, sovražnost, ki ni nujno izražena.

Za tip B je značilno popolno nasprotje tipa A. Gre za netekmovalnost, lagodnost in odsotnost sovražnosti oziroma jeze (Selič, 1999:108).

Študije zadnjih let se osredotočajo na različne vidike managementa stresa. Predvsem na to, kako zmanjšati ravni stresa v delovnih okoljih, ter na osebne in ekonomske stroške, ki nastajajo kot posledica stresa.

1.1.1. Opredelitev stresa

Sama beseda stres izvira iz latinščine. V angleščini se je izraz pojavil v 17. stoletju, in sicer za opis nadloge, pritiska, muke in težave. V 18. in 19. stoletju se je splošni pomen te besede spremenil. Od takrat stres pomeni silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali osebo. V tem pomenu izraz pomeni, da zunanja sila zbuja napetost v predmetu, ta pa skuša ohraniti svojo nedotakljivost tako, da se upira moči te sile (Spielberg, 1985: 8). Bolj domače rečeno, stres pomeni napetost.

Prave temelje je teoriji stresa v tridesetih letih postavil Selye, ki je leta 1936 stres prvi opisal in poimenoval (Rakovec-Felser, 1991: 47). Zanj je stres program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, stereotipni in nespecifični odgovor na dražljaje, ki motijo osebno ravnovesje.

Selič (1999: 53-54)) pravi, da je stres univerzalen fenomen, ki ga opredeljuje množica definicij, v vseh pa je možno najti dva temelja poudarka:

- o stres v večini primerov povzroča nekdo/nekaj zunaj človekovega organizma
- o posledice stresa so notranje, psihološke in fiziološke narave, navadno so opisane kot napetost, napor.

Lahko ga opredelimo kot doživetje psihosocialne narave, ki ima za posledico psihično trpljenje in neprijetne, za organizem ogrožajoče fiziološke procese. Človekov odziv na neugodno dogajanje je funkcija dogodka in osebe. Pri tej so prag občutljivosti, intenziteta in način reagiranja odvisni od bioloških in psiholoških dejavnikov. Zmožnost obvladovanja stresa sooblikujejo številne značilnosti okolja in osebnosti.

1.1.2. Pristopi k opredelitvi stresa

Glede na izvor so se razvili trije različni pristopi k definiranju stresa:

- o inženirski
- o fiziološki
- o psihološki

Pri inženirskem pristopu je stres definiran kot zunanja sila, ki vpliva na posameznika. Določeni zunanji dogodki so enako stresni za vse osebe, ne glede na razlike med njimi.

Fiziološki pristop stres dojema kot fiziološki odgovor posameznika na zahteve okolja, ki jih poznamo kot stresorje.

Psihološki pristop pa poskuša kombinirati oba zgoraj omenjena modela.

1.2. POZITIVNI IN NEGATIVNI STRES TER UČINKOVITOST

Obstajata pozitivni stres ali evstres in negativni stres ali distres.

EVSTRES je prijazni ali pozitivni stres. V normalnih okoliščinah so zaposleni z aktiviranjem svojih reakcijskih organizmov sposobni vzpostaviti novo ravnovesje in se prilagoditi novim situacijam. Stres v tem primeru ni negativen fenomen. Prevlada, kadar se zavedamo, da bomo tudi zahtevni situaciji kos. To je možno le tedaj, kadar so sposobnosti večje od zahtev, zahteve pa pomenijo izziv in nas motivirajo za delo. Stresna reakcija nam pomaga vzpostaviti ravnovesje ter reagirati v dani situaciji. V tem primeru stresna reakcija povzroča prijetno stanje pripravljenosti, ki ugodno vpliva na telesne in duševne sposobnosti, ustvarjalnost in produktivnost. Take razmere ustvarjajo samozavest in pozitivno samopodobo. Če zdravje doživljamo kot dinamično ravnotežje, potem je stres del tega ravnotežja in zdravja ne more biti brez interakcije z drugimi ljudmi in okoljem. Zavedati se moramo, da so samo ekscesi patološki (Di Martino, Musri, 2001 : 6).

Nekaj stresa je normalnega in potrebnega. Toda če je stres dolgotrajen, močan ali ponovljiv, če se je oseba nesposobna spopadati z njim ali pa občuti pomanjkanje podpore, potem postane negativen fenomen. Imenujemo ga DISTRES. Distres je torej tisto, kar ljudje običajno pojmujejo pod pojmom stres. To so negativni učinki, do katerih pride zaradi dolgotrajnega, močnega in ponavljajočega delovanja stresorjev. Distres se pojavi, ko prvotna napetost ni zadovoljivo razrešena, delovanje stresorja pa se nadaljuje. To so emocionalni in psihični pritiski, šoki, ki povzročajo obolenja in so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim okoliščinam.

Looker (1993) pravi, da škodljivi ali negativni stres povzroči porušeno ravnotežje med

dojemanjem zahtev in sposobnostmi, ki so manjše od zahtev. Najpogostejše preobremenitve, ki lahko porušijo krhko ravnotežje stresa so: opravljanje zahtevnih nalog v hudi časovni stiski, prevzemanje zahtevnih zadolžitev in spoprijemanje z nalogami, ki jim nismo kos, napredovanje na delovno mesto, ki presega naše sposobnosti, sovpadanje težav v zasebnem življenju in na delovnem mestu.

1.3. FAZE STRESA

Stres je situacija alarma. Gre za stanje psihične in fizične pripravljenosti, da se z obremenitvijo posameznik sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. Če hočemo razumeti stresne situacije, kar opisuje Rakovec-Felserjeva (1991) v svojem delu, moramo vedeti, da stres vselej poteka v treh fazah:

- o faza alarma
- o faza odpornosti
- o faza izčrpanosti

V fazi alarma je delovanje organizma močno vzburjeno. Gre za tisti del vegetativnega živčevja, ki posamezniku omogoči akcijo in sprosti v njem tiste energetske zaloge, ki to akcijo omogočijo. Gre za stanje pripravljenosti.

Možina in Stritih (1998) razlagata, da je alarmna reakcija razmeroma kratkotrajna in služi mobilizaciji energije.

V fazi prilagoditve se vključijo mehanizmi, ki telesne procese normalizirajo. Gre za vključenost tistega dela vegetativnega živčnega sistema, ki polni izpraznjene baterije v telesu. Do te faze je učinek stresa še pozitiven in posameznika energetsko osveži, spodbudi k določenim mislim in dejavnostim, ki jih je zanemaril.

Če pa stresna situacija kljub prilagoditvi traja naprej, se energetske zaloge posameznika začnejo prazniti. Pojavijo se prva znamenja utrujenosti. Če se v tem času še vedno nič ne spremeni, vodi situacija stresa do izčrpanosti. Oseba se je znašla v stanju odpovedi. Energetsko je izčrpana in nezmožna, da običajne zahteve in pritiske obvladuje še naprej.

Potrebna je začasna razbremenitev, da bi se lahko z njimi spopadla brez dodatne škode za sebe (Rakovec-Felser 1991:123).

1.4. POSLEDICE STRESA

Posledice stresa ne vplivajo samo na posameznika, ampak tudi na poslovanje podjetja in družbo kot celoto.

Posledice za posameznika:

Obstaja več simptomov, ki kažejo na preveliko izpostavljenost stresu in hkrati predstavljajo indikatorje stresa v delovnem okolju. Luban-Plozza in Pozzi (1994 : 13-14) navajata **tri skupine simptomov:**

o Čustveni simptomi:

- **apatija*: žalost, nezadovoljnost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh
- **anksioznost*: nemir, negotovost, občutek nepomembnosti ali nespoštovanje samega sebe
- **razdražljivost*: nezaupanje, hitro vznemirjenje, polemičnost, impulzivno reagiranje
- **duševna utrujenost*: raztresenost, težave s koncentracijo
- **pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe*: dajanje pretiranega pomena lastni dejavnosti glede sebe in drugih, preveč dela, nepriznanje težav, sumničavost

o Vedenjski simptomi:

- **izogibanje*: zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odločitev
- **pretiravanje*: odvisnost od nikotina in alkohola, hazardne igre, spolna promiskuiteta
- **težave z urejanjem samega sebe*: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost
- **težave s spoštovanjem zakonov*: zadolženost, kaznovanje, nenadzorovano nasilno obnašanje

o Telesni simptomi:

- **pretirana skrb ali nepriznanje bolezni*
- **pogosta obolevnost*
- **fizična izčrpanost*
- **nerazpoloženje*: glavobol, pridobivanje ali izguba teže, slabost, prebavne motnje, seksualne težave
- **drugi telesni simptomi*: suho grlo, napetost in drget mišic, visok krvni pritisk

Posledice za organizacijo:

Pettinger (2002: 2) navaja sledeče stroške, ki jih organizacijski stres povzroča organizaciji:

- *Stroški bolniških dopustov, ki nastanejo zaradi pojavnosti s stresom povezanih bolezni in poškodb.
- *Stroški odškodninskih zahtevkov zaposlenih, ki lahko dokažejo, da se jim je poslabšalo zdravstveno stanje ali znižala kvaliteta življenja zaradi pojava delovnega stresa.
- *Stroški zaradi izgube ugleda in poslovnih izgub kot posledica negativne publicitete, ki spremlja primere delovnih nesreč, šikaniranja, nadlegovanja in diskriminacije. Ti stroški vključujejo stranke, ki preidejo h konkurenci, ker nočejo biti povezani s takimi dogodki. Takšne organizacije se soočijo s težavami pri zagotovitvi ustreznih kadrov ter obdržanju najboljših obstoječih kadrov, kajti le malokdo si želi delati za podjetje s takim ugledom.
- *Organizacijski in managerski stroški, povezani z obrambo pred pritožbami o doživljanju stresa ter posredovanji za njegovo zmanjšanje.
- *Stroški zaradi pojava zaskrbljenosti, zmanjšanja morale in motivacije, ko zaposleni ugotovijo, da se je sodelavcem zaradi izpostavljenosti stresu poslabšalo zdravstveno stanje.

Stroške, ki so posledica stresa v organizaciji lahko delimo tudi na posredne in neposredne.

Neposredni stroški so stroški zaradi povečanega absentizma in fluktuacije zaposlenih, zmanjšane delovne storilnosti in produktivnosti, nesreč in bolezni (Bullying at work, 2005). Posredni stroški pa nastanejo zaradi poslabšanja odnosov med zaposlenimi ter slabše delovne klime v podjetju. Poslabšata se komunikacija in sodelovanje med zaposlenimi, pri njih prihaja do zmanjšanja motivacije in produktivnosti, ravno tako se zmanjšajo kreativnost, fleksibilnost in inovativnost. Slabši odnosi in izostanek komunikacije povzročijo poslabšanje kvalitete dela, povečanje absentizma, odhajanje najboljših zaposlenih ter pogostejše pojavljanje napak. Pri zaposlenih se zmanjša občutek pripadnosti družbi, kar se odraža v neupoštevanju delovnih procedur, zamujanju na delo, dolgih delovnih odmorih, zmanjšanju spoštovanja delodajalčeve lastnine, poslabšanju storitev,... Stres povzroča tudi zatekanje v bolniško odsotnost in iskanje pravic iz invalidskega zavarovanja. To pomeni dodatne stroške za gospodarsko družbo in prizadeti sklad ter zmanjšana sredstva za preživljanje prizadetega delavca (Cvetko, 2003: 902).

1.5. VIRI STRESA

Vire stresa imenujemo tudi stresorji.

Stresor je karkoli, kar človeku predstavlja določeno zahtevo, obremenitev ali izziv; je vsako dogajanje v okolju, ki lahko sproži stresno reakcijo.

Na porast delovnega stresa v zadnjih desetletjih po raziskavi Evropske agencije za izboljšanje življenja in delovnih pogojev iz leta 2000 (Work-related stress, 2005 : 24) vplivajo faktorji, kot so večji odstotek starejših zaposlenih, večje število žensk, ki vstopa na delovni trg, večja raznovrstnost del na delovnih mestih, spremenjeni organizacijski vzorci ter vse večja uporaba in razvoj informacijske tehnologije. Da bi uspešneje tekmovala, so se podjetja prestrukturirala, prenesla več odgovornosti na nižje organizacijske nivoje, odpuščala, vse več zaposlovala za določen čas ter uvajala bolj fleksibilne proizvodne tehnologije.

Vire delovnega stresa lahko razdelimo na tri kategorije:

1. INDIVIDUALNI STRESOR:

Individualni stresorji so sestavljeni iz osebnostnih značilnosti posameznika, njegovih prednosti in slabosti ter zmožnosti, da se spopade s situacijami, ki mu predstavljajo grožnjo.

Moderne teorije stresa upoštevajo tudi vpliv razlik med posamezniki. Stres namreč vsebuje močno subjektivno komponento. Kar je za enega posameznika popolnoma normalna delovna situacija, pri drugem povzroči stres. Posamezniki enake delovne situacije različno vrednotijo z vidika stresogenosti. Razlike med posamezniki obstajajo že pri samem procesu ocenjevanja. Osebe različno dojemajo delovne obveznosti in pritiske, s katerimi se soočajo pri delu. Razlikujejo se v sposobnosti obvladovanja zahtev in v dojemanju svojih sposobnosti. Ta razlika je lahko posledica njihove inteligence, izkušenj, izobrazbe ali samozaupanja. Osebe se razlikujejo tudi glede na količino nadzora, ki jo imajo v vsaki situaciji. Odnos do stresa se torej med posamezniki razlikuje zaradi individualnih razlik v fazi ocenitve, fazi obvladovanja in fazi čustvenega.

2. DRUŽBENI STRESOR:

Družbeni stresorji nastanejo zaradi ekonomskih, političnih, socialnih in tehnoloških sprememb.

3. ORGANIZACIJSKI STRESOR:

Vzrok organizacijskih stresorjev so organizacijske značilnosti.

Delovni stres se v veliki meri pojavlja kot posledica pomanjkanja znanja o organizaciji dela za učinkovit, stresa prost način dela. Vire stresa v organizaciji lahko delimo na kategorije.

Kavčič (1991: 180-182) v zvezi z organizacijskimi stresorji omenja več kategorij:

Organizacijska kultura:

Opazljive sestavine organizacijske kulture so vrednote in norme, ki članom služijo kot merilo, s katerim presojuje svoje ravnanje, in tako delujejo kot notranja kontrola. Hkrati imajo v organizaciji tudi integrativno vlogo, saj norme omogočajo konsistentnost delovanja članov, neupoštevanje pa je povezano s sankcijami. Tako uravnavajo ciljno delovanje. Poleg vrednot in norm so opazne sestavine organizacijske kulture še tipični obrazci vedenja, vzori, običaji in obredi.

Delovne zahteve se delijo na:

- o **delovno okolje:** Hrup in vibracije, temperatura, ventilacija, svetloba, izpostavljenost nevarnim snovem, slabi prostorski pogoji, pomanjkanje zasebnosti za delo z uporabniki.
- o **delovne naloge:** Vsebina delovnih nalog lahko povzroča stres. To se dogaja, ko zaposleni opravlja delo, ki ni cenjeno, pri katerem ne more razviti svojih sposobnosti in znanj, ki je preveč enolično in se ponavlja, ponuja malo možnosti za učenje in ko so postavljene konfliktne zahteve.
- o **delovne obremenitve:** Tako prevelika kot prenizka obremenitev na delovnem mestu lahko predstavljata potencialni izvor stresa.

Zdovc (1998: 322) omenja problem prevelike količine dela, ki je povezana z vse večjimi in vse bolj kompleksnimi problemi družbe. Preobremenitev je negativni dejavnik okolja, čeprav enaka količina dela pomeni za koga preobremenitev, za drugega pa ne.

Omeni še stres, ki izvira iz nepredvidljivih reakcij uporabnikov kot so: agresivni izbruhi, depresivnost, suicidalnost.

- o **delovni čas:** Na pojavljanje stresa imata večji vpliv izmensko delo in nadure. Izmensko delo predstavlja potencialni vir stresa v organizaciji. Pri tej vrsti dela so zaposleni velikokrat delovno aktivni v sicer neaktivnem oziroma nočnem delu dneva. Človeško telo je prilagojeno 24-urnemu dnevnemu ritmu, zato aktivnost v nasprotju s tem ritmom povzroča stres. Pojavljata se večja utrujenost in zaspanost ter slabša motivacija. Zniža se stopnja previdnosti pri delu, kar negativno vpliva na delovni učinek in varnost zaposlenega. Študije kažejo, da se pri delavcih, ki delajo nočne izmene, poveča število napak, znižata se produktivnost in učinkovitost. Leta 2000 je v državah Evropske unije več kot 58 % zaposlenih delalo več kot 60 % delovnega časa v pospešenem tempu ali/in pod časovnim pritiskom.

Vloga v organizaciji:

- o **nejasnost vloge:** Nejasnost vloge se pojavi, ko zaposleni nima zadostnih informacij o delovni vlogi, ne ve, kakšna je njegova funkcija, kako se vključuje v organizacijo in je negotov glede nalog, ki jih je izvedel. Veliko dogodkov lahko povzroči nejasnost glede vloge, ta pa se velikokrat pojavi pri novincih ali zamenjavah znotraj podjetja. Odraža se v zmedbi glede ciljev in pričakovanj ter v splošni negotovosti glede področja dela in odgovornosti. Lahko se zgodi, da zaposleni ne vedo, kdo opravlja kakšno vlogo, zato med njimi prihaja do konfliktov. Za zaposlene, ki trpijo zaradi nejasnosti vlog, so značilni manjše delovno zadovoljstvo, večja napetost, večji občutek negotovosti in nižja raven samozaupanja.
- o **odgovornost za druge:** Povezana je z vlogo v organizaciji in predstavlja potencialni izvor stresa. Odgovornost za druge prinaša mnoge dodatne napetosti in skrbi, ter lahko zavira uspešno obvladovanje stresa in odločanje.
Zdovc (1998: 322) pravi, da s prevzemanjem odgovornosti za druge sprejemamo nase tudi riziko, da tisto, kar je odvisno izključno od uporabnika ostane nedokončano, ali je izven dosega njihovega vpliva.
- o **nezadostnost vloge:** Nezaadostnost vloge se pojavi, ko posameznik pri delu ne izkorišča svojih individualnih sposobnosti in znanj. Nezaadostnost vodi do občutkov stresa in je povezana z napetostjo ter nizkim delovnim zadovoljstvom in predanostjo organizaciji.

Zdovc (1998: 322) pravi, da je pomanjkanje znanja lahko faktor, zaradi katerega ljudje lažje podležejo občutkom strahu in panike. Več znanja jim omogoča, da probleme vidijo v realnem obsegu, kar samo po sebi zmanjšuje stres.

- o **konfliktnost vlog:** Konfliktnost vlog se lahko pojavi, ko zaposleni hkrati opravlja več vlog - kot nadrejeni nekaterim osebam in podrejeni drugim. Do konfliktov prihaja, ko se oseba znajde v primežu različnih pritiskov s strani nadrejenih in podrejenih, sodelavcev in strank.

Odnosi v organizaciji in socialna opora:

Dobri odnosi v organizaciji so ključni za dobro počutje zaposlenih in učinkovito delovanje organizacije. Poseben primer slabih odnosov med zaposlenimi in pomemben vzrok stresa je tudi šikaniranje na delovnem mestu ali *mobbing*. Zanj so značilni izredno slabi odnosi med zaposlenimi, socialna ali fizična izolacija, medosebni konflikti ter pomanjkanje socialne opore. Prav tako je pomembna komunikacija. Kroženje informacij vpliva na zmanjšanje stresnosti, saj zmanjšuje napetosti in frustracije, ki so nastale med zaposlenimi. Komunikacija pa je še posebej pomembna za odpravljanje tabuja molka, ki spremlja primere šikaniranja. Pomemben del odnosov v podjetju je socialna opora. Predvsem je ta slaba v podjetjih, kjer je močna tekmovalnost med zaposlenimi. Socialna opora s strani sodelavcev in nadrejenih predstavlja pomemben blažilec stresa, saj blaži stres, ki ga pri zaposlenem povzročajo drugi stresorji.

Kariera in spremembe v organizaciji:

Spremembe se običajno uvajajo v organizacijo dela in organizacijsko strukturo ter se odražajo kot spremembe urnikov, zaporedja delovnih operacij, načina dela ter kadrovske strukture. Odnosi se poslabšajo, če zaposleni dojemajo napredovanje in nagrajevanje kot nepravilno oziroma če dojemajo medsebojno tekmovanje kot pomembno za nadaljnji obstanek v podjetju. To je še posebej prisotno v organizacijah, ki dajejo velik poudarek povezavi med napredovanjem in kompetencami ali zaslugami ter pričakujejo veliko predanost zaposlenih.

Pri karieri sta dve glavni področji izvora stresa: *negotovost glede nadaljnje zaposlitve* (strah pred odpuščanjem in zgodnjo upokojitvijo) in *statusno neujevanje* (degradacija ali prehitro napredovanje, frustracija ob spoznanju, da napredovanje ni več mogoče).

Svoboda odločanja in kontrole:

Seličeva (1998: 122) meni, da dela, ki ne dopuščajo avtonomije, svobodnega odločanja in časovne razporeditve ter imajo nizko raven kontrole pri zaposlenih, povzročajo stres, napetost, depresije, apatijo in nizke ravni samozaupanja. Dela, ki so oblikovana tako, da zaposleni lahko sodelujejo pri odločanju, ki zadeva njihovo delovno mesto, so veliko manjši povzročitelj stresa

Prav tako je smiselno omeniti birokratske in administrativne postopke, ki omejujejo svobodo strokovnjaku pri delu in ga silijo, da porabi več časa in naporov za stvari, ki so nepomembne ali drugotnega pomena. (Zdovc, 1998: 322)

Konflikt med delom in družinskim/zasebnim življenjem:

Delovna kariera lahko vključuje delo z veliko nadurami, kar lahko hkrati z delovnimi obremenitvami na domu in skrbjo za otroke povzroči občutek preobremenjenosti. Zato prihaja do konfliktov med delovno kariero in družinskimi vlogami, še posebno, kadar so delovni urniki nekompatibilni z družinskimi obveznostmi. Pojavljajo se tudi interakcije med stresorji, ki ne upoštevajo meje med delom in domom. Stres, generiran na delu, se lahko prelija v privatno življenje in obratno. Pomemben vzrok stresa je preobilica dela, ki ga ima posameznik, kar je tesno povezano z družinskim okoljem. Največkrat se to odraža v družinah, v katerih sta oba partnerja zaposlena. Navada delati veliko nadur se običajno pojavi na začetku kariere, ko zaposleni to obravnavajo kot investicijo v prihodnji uspeh znotraj podjetja. Vendar pa se ta navada velikokrat obdrži dalj časa in se spremeni v življenjski stil posameznika. Po drugi strani se pri delodajalcih razvijejo pričakovanja, da bo zaposleni tak delovni vzorec obdržal skozi celotno kariero. Ko si zaposleni v prihodnosti ustvari družino, preživi manj časa na delu, kar pri managementu ustvari vtis, da so se pri zaposlenem zmanjšala delovna vnema in ambicije. Zaposleni pogosto doživlja zmanjšanje ur, preživetih na delovnem mestu, kot posledico družinskih obremenitev. V veliko primerih prihaja do prenašanja delovnih obveznosti v družinsko življenje. Lahko gre za opravljanje določenih delovnih zadolžitev doma, pripravo in obisk konferenc in seminarjev izven delovnega časa, organiziranje večernih sestankov s sodelavci ipd.

Zakonodaja družinske obveznosti delavcev v povezavi z delom upošteva v delovnem pravu in na področju socialne varnosti. Problem je tudi v tem, da tako delovno kot družinsko življenje

zahtevata največje napore v približno enakem življenjskem obdobju (Kavar-Vidmar, 1995:40; po Maučec 1997:25).

Delavci bodo veliko lažje obvladovali stresno situacijo, če bodo vedeli čim več o sebi in vplivih okolja na njihovo učinkovitost. Razpoložljivost bo tem višja, čim manj stresno bo delo. Situacija bo tem manj stresna, čim bolj delavci znajo prepoznati vplive različnih dejavnikov za nastanek stresa.

1.6. ODPRAVLJANJE STRESA V ORGANIZACIJI

Stres se ne pojavlja le pri določenih delovnih mestih, sektorjih in poklicih, temveč imajo vsi poklici, sektorji in industrije v sebi potencial stresa. Vodje, managerji in posamezniki morajo poznati stroške, povezane s stresom, ter razumeti prednosti poznavanja, odkrivanja in odpravljanja stresa v organizaciji. Management meni, da so problemi, povezani s stresom, posledica posameznikove nesposobnosti spopasti se z delovnimi zahtevami in ker je v interesu managementa kar najmanjša sprememba organizacije ob odpravljanju stresa. Sutherland in Cooper (2000 : 125) menita, da je uravnavanje stresa učinkovito samo, če združimo individualno in organizacijsko raven. Na organizacijskem nivoju bi morali stres omejevati in preprečevati, kjer je to mogoče in smiselno, na individualnem nivoju pa bi morali posameznike in skupine izobraževati, kako se z njim spopadati.

Pomembno je poznavanje virov stresa in preventivno delovanje, prav tako pa je pomembno tudi poznavanje možnosti preprečevanja in blažitev stresa, ko je ta že prisoten. Ta dejstva so pomembna tako za vsakega zaposlenega posebej kot tudi za vodstveni kader, ki ima na voljo največ uporabnih orodij za ohranjanje take higiene dela, ki ne bo ogrožala zaposlenih, ter s tem ustvarjanje in ohranjanje take organizacijske kulture, ki bo to odražala. Zato je zelo pomembno izobraževanje in ozaveščanje vseh zaposlenih. Ko namreč delovna organizacija doseže določeno stopnjo ozaveščenosti, lahko tudi ustrezno preventivno deluje, kar je najpomembnejše.

Jordan in soavtorji (2003: 87) predlagajo pristope k preprečevanju stresa, ki je sestavljen iz intervencij na treh ravneh: primarne, sekundarne in terciarne intervencije.

1. PRIMARNA INTERVENCIJA

Primarna intervencija ima preventiven namen in je usmerjena k zmanjšanju in odpravi virov stresa. Njen namen je s spreminjanjem razmer preprečiti stres na delovnem mestu in odpraviti vzroke, ki ga povzročajo. Primarne intervencije sicer vzamejo veliko časa za organiziranje, lahko stanejo veliko denarja, porabijo veliko sredstev in časa, njihovo efektivnost je tudi težko meriti, vseeno pa je ta oblika intervencije edina, ki odpravlja vzroke stresa.

2. SEKUNDARNA INTERVENCIJA

Vzrokov stresa se velikokrat ne da odpraviti, zato mora management zaposlenim pomagati pri spoprijemanju z njim. Sekundarna intervencija pomaga posameznikom, skupinam in organizacijam prepoznavati odzive na stres in njegove simptome. Z izobraževanjem in treningom naj bi posameznik razvil strategijo spoprijemanja s stresom ter povečal lastno odpornost proti njemu. Pridobljeno strokovno znanje zaposleni uporabijo v stresnih situacijah. Cilj je, da se zaposleni odzovejo na način, ki ne škoduje ne njim ne organizaciji. Zmanjša se vpliv stresorjev in posledično tudi pojavljanje bolezni.

3. TERCIARNA INTERVENCIJA

Ta vrsta intervencije je namenjena zdravljenju posledic zaradi izpostavljenosti stresu in napetosti. Ukvarja se z rehabilitacijo tistih posameznikov, ki so zboleli za s stresom povezanimi boleznimi.

1.7. STRES KOT DEJAVNIK IZGORELOSTI

"Vse večje delovne zahteve, manjša varnost zaposlitve in spremenjen način življenja sodobnega človeka obremenjuje. Pri delu se pogosto pojavlja stres zaradi enoličnega ter dolgočasnega dela, ki zmanjšuje delovni učinek in povečuje število napak. Še pogosteje pa stres pri delu nastaja zaradi prevelikih obremenitev, občutka nezmožnosti opravljanja določenega dela, tekmovalnosti in slabih medsebojnih odnosov. Strokovnjaki, ki proučujejo stresna stanja, poznajo večino škodljivih vplivov, ki jih ta povzročajo. Tako lahko dolgotrajni

učinek stresa povzroči tudi »stanje »izgorelosti« (burnout), ki se kaže v poslabšanju ali nezmožnosti celotnega delovanja. To je stanje globlje in dolgotrajnejše osebnostne ali delovne krize, ki zahteva daljše okrevanje." (Možina, 1998:372)

Izgorevanje na delovnem mestu je pokazatelj razhajanja s tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati. Izgorevanje je razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje- je razkroj človekove duše. To je bolezen, ki se postopoma širi, ki vleče človeka v vrtinec propada, iz katerega se je težko izviti (Maslach, Leiter, 1997:16).

Stres lahko občuti vsak človek, izgorelost pa lahko čutijo le ljudje, ki vstopajo v poklicno delo z visokimi cilji, pričakovanji in motivacijo. Gre za ljudi, ki so pričakovali, da bodo v svojem delu našli smisel. Strokovnjak, ki nima takšne začetne motivacije, lahko seveda občuti stres zaradi službe, ne bo pa izgorel. Pomembno je torej poudariti, da stres ne povzroči nujno izgorelosti. Če ljudje čutijo, da je njihovo delo pomembno, lahko dobro uspevajo v stresnih in zahtevnih službah.

1.7.1. Razbremenjevanje stresnih obremenitev

Za odpravljanje izgorelosti in razbremenjevanja stisk, ki jih doživljajo zaposleni pri svojem delu, poznamo preproste pa tudi kompleksnejše metode.

Najbolj obetajoč pristop za omiljanje izgorelosti je razvijanje močnega socialnega podpornega sistema. V to sodijo družina, prijatelji, sodelavci, lahko tudi različne skupine samopomoči. Te so lahko namenjene strokovnemu bogatenju ali pa omogočajo praznjenje in razbremenjevanje negativnih čustev (Kos Mikluš, 1990:707).

Učinke delovnih stresov lahko zelo omilijo:

- o timsko delo
- o supervizijske ali intervizijske skupine
- o Balintonove skupine
- o skupine za samopomoč.

Lindemann (1977) v svoji knjigi našteva več dejavnikov, ki morajo biti v ravnovesju za boj proti stresu z lastnimi napor posameznika. Ti so: več telesnega gibanja, pametna prehrana, psihohigiena za razgradnjo stresa, dnevno utrjevanje zoper stres v poklicnem življenju,

najbolje izkoriščena prosti čas in dopust. Torej, da se stresu zoperstavimo, lahko ogromno pripomoremo sami.

Metode za obvladovanje stresa se lahko pojavijo na štirih področjih:

- o odstraniti stresorje iz naših življenj,
- o ne dovoliti nevtralnemu dogodku, da postane stresorji,
- o razviti spretnosti pri ukvarjanju s situacijami, ki se jim želimo izogniti,
- o iskati razvedrilo ali sprostitev od pritiskov (Thompson, Murphy, Stradling 1994:24).

Osebnostne lastnosti, ki pri delu najbolj ovirajo strokovnjaka, ki dela z ljudmi:

K prekomernemu doživljanju stresa, ki lahko vodi v izgorelost, se bolj nagibajo posamezniki, ki so: občutljivi, z veliko mero empatije, topli in zavzeti v odnosu do drugih, k ljudem orientirani idealisti, a obenem notranje negotovi, z večjo mero anksioznosti, introvertiranosti, pretirano entuziastični in s težnjo po čezmerni identifikaciji z drugimi. Pomembno vlogo ima tudi samospoštovanje, saj je posledica šibkega samospoštovanja močna občutljivost za mnenje drugih, ki povzroča konformistično obnašanje (Zdovc, A. 1998:321-322).

1.7.2. Supervizija

Z vidika suportivne metode je supervizija metoda, ki spodbuja strokovnjaka k učenju in spoznavanju samega sebe. Poleg tega mu je v oporo pri delu in ga pri njem usmerja. Naloga supervizije ni le poglobljanje strokovnega znanja, temveč tudi boljše razumevanje uporabnika, lastnega doživljanja in reakcij. Pomemben cilj supervizije je pomoč strokovnjaku pri razvijanju profesionalne identitete, katera pomeni razširitev osebne identitete in pelje k razvoju avtonomne osebnosti. Od tod najpomembnejši cilj supervizije; učenje z izkušnjo, podpora strokovnjaku in spremljanje njegovega dela (Zdovc, 1998:323).

Seveda pa je pomembno, da je strokovnjak prostovoljno vključen v supervizijsko skupino, saj je za resnejšo supervizijsko delo nujno potrebna ustrezna motivacija in osebni angažma strokovnjaka.

V zadnjih letih je na našem področju že nastala supervizijska mreža, kar je pomembno izhodišče za supervizijsko metodo dela v centrih za socialno delo. Že same izkušnje dela

nedvomno kažejo potrebo po permanentni superviziji za vse strokovne delavce, ki delajo z ljudmi (Erzar, 1994:497).

1.8. OBREMENJENOST STROKOVNIH DELAVCEV V SOCIALNEM DELU

Socialno delo je sestavljeno iz vmešavanja v situacije, kjer so zaposleni pod stresom, podvrženi neprimerni, nezdravi količini pritiska oziroma stresa. Ne glede na to, ali gre za svetovanje ali pa zagotavljanje socialne oskrbe, je socialno delo pogosto povezano s stresom. Situacije, v katerih se znajdejo socialni delavci, so pogosto označene z izčrpavajočim nivojem stresa.

Pomembno se nama zdi omeniti koncept preobremenjenosti, saj je le-ta tesno povezan s socialnim delom. Gre za stanje, ko je dalj časa trajajoči stres pri ljudeh povzročil stanje apatičnosti in razočaranja. Fizični simptomi, ki se kažejo pri osebah, ki se ukvarjajo s socialnim delom, so največkrat čir, glavoboli, prehladi, bolečine v hrbtu,...

Socialni delavci se vsakodnevno srečujejo z lastnim stresom in stresom uporabnikov. Prav tako imajo pogosto opravka z nasilnostjo, nasprotujočimi se zahtevami in pričakovanji. Socialni delavci se srečujejo tudi s stresom vloge. Vloga dvoumnosti se pojavi, kadar obstaja negotovost o sposobnostih ter pričakovanjih drugih. Sledi vloga neskladnosti, ki se nanaša na pričakovanja uporabnikov in direktorja. Ta pričakovanja so konfliktna. Prisotna je tudi vloga konflikta, ki se pojavi ob nasprotujočih si sporočilih o tem, kaj se od socialnega delavca pričakuje. Vloga preobremenitve pa nastopi, kadar se od koga pričakuje, da bo odigral preveč vlog.

Vloge socialnega dela so pogosto nejasne, nasprotujoče in mnogovrstne, kar so problemi, s katerimi se srečujejo socialni delavci. Glavni vzrok stresa socialnih delavcev so delo, negotovost, odnosi pri delu, pričakovana napredovanja, organizacijska atmosfera in uravnoteženost med poklicem in delom (Thompson, Murphy, Stradling, 1994:19).

1.9. ZADOVOLJSTVO PRI DELU

S primernim oblikovanjem dela lahko povečamo motivacijo delavcev za delo. Po eni strani to izboljšuje delovne rezultate, po drugi strani pa povečuje zadovoljstvo delavcev.

Herzberg (1968) je spraševal delavce, kateri dogodki so jim pri njihovem delu povzročili največje zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo. Povedali so, da so največje zadovoljstvo pri delu povzročali notranji dejavniki, kot so: delovni dosežki, priznanje za opravljeno delo, delo samo po sebi, odgovornost pri delu, napredovanje in osebna rast. Največje nezadovoljstvo pa so delavci občutili pri zunanjih dejavnikih, kot so: odnosi z nadrejenimi, upravljanje organizacije, delovne razmere, odnosi s sodelavci in plače. Herzberg je na podlagi teh ugotovitev sklepal, da eni dejavniki predvsem motivirajo delavce za delo, drugi pa vzdržujejo normalno raven zadovoljstva (Herzberg 1968, navedeno po Svetlik 1998).

Pomembno se nama zdi omeniti, da je ljudi z močno potrebo po dosežkih lažje motivirati kot tiste, pri katerih je ta potreba manjša. Končni uspeh je težko izmeriti, ker je le-ta odvisen od številnih dejavnikov. Pomembni dejavniki uspeha so predvsem veščine, znanje, sposobnosti in vloženi napor (Florjančič 1994:128; po Jaklin 1999:11).

Zadovoljstvo pri delu na centrih za socialno delo

Tanja Cink (2008) je opisala raziskavo o organizacijskih dejavnikih stresa, ki so jo izvedli na centrih za socialno delo po Sloveniji. V njej je bilo zajetih 92 strokovnih delavcev, ki so v stiku z uporabniki.

Potrebno je omeniti, da je socialno delo najmanj fleksibilno v smislu del in nalog, ki jih zaposleni opravljajo, predvsem zaradi izvajanja javnih pooblastil. To je velik dejavnik stresa v tem poklicu.

Rezultati raziskave zadovoljstva oziroma nezadovoljstva pri delu so pokazali, da je tudi plačilo eden izmed stresorjev, ki povzroča nezadovoljstvo in nizko raven motivacije. Kot vemo, je socialno delo dokaj mlada stroka, ki ne uživa pravega ugleda, kar se pozna tudi na plačilu zaposlenih, ki bi moralo biti večje. Poleg tega veliko nezadovoljstva zaposlenim prinaša preobremenjenost z obsegom dela, ki se je pokazal kot najbolj intenziven dejavnik stresa.

Že prejšnje raziskave so pokazale, da sta stres in zadovoljstvo zaposlenih neposredno povezana. Pomanjkanje zadovoljstva je lahko vir stresa, lahko pa je pomemben dejavnik zmanjševanja ravni stresnih obremenitev pri delu (Flechter, Payne 1980 po Mclean 1999:77). Kot stresorja sta se pokazala še notranja konfliktnost in dvoumnost vloge.

Temeljni dejavnik ustvarjanja zadovoljstva zaposlenih je vodenje kot del procesa, sestavljenega iz menedžmenta, načrtovanja, organiziranja in ocenjevanja. Vodenje se nanaša na človeški faktor organizacije in na njegove kapacitete. Prav z vodenjem vplivamo na ljudi, jih pri delu usmerjamo in ustrezno motiviramo (Lipičnik, Možina 1993:77).

Atributi zadovoljstva pa so tesno povezani s subjektivnimi dejavniki. Gre za osebna prizadevanja posameznikov, spretnosti in znanja, dosežki, potrditve, odgovornosti in nagrade za opravljeno delo. Nezadovoljstvo pa je povezano z objektivnimi dejavniki. Ti pa so: supervizor, sodelavci, administracija, tehnični nadzor, delovni pogoji in politika organizacije (Hertzberg e tal. 1957 po Pahl 1999:62-63).

Rezultati Tanje Cink so pokazali, da se velik delež anketiranih v zvezi z zadovoljstvom z delom nagiba navzdol.

Kvaliteta delovnega življenja pa je v tej raziskavi pokazala zagotavljanje občutka varnosti zaposlitve, dobre medosebne odnose in močne socialne podpore predvsem iz strani sodelavcev in prijateljev, manj pa od družine in nadrejenih. Zaposleni pa stiske in težave povezane z delom največkrat rešujejo sami in znotraj strokovnega okolja, šele na to se obračajo na družino in prijatelje.

Pokazalo se je tudi, da je izkušnja stresa posameznika odvisna zlasti od osebnostnih značilnosti in vplivov iz okolja.

Cafuta (1998) vidi problem na centrih za socialno delo predvsem v preobremenjenosti strokovnih delavcev z delom, o združevanju različnih poklicnih vlog v eni osebi in nejasni strokovni doktrini.

1.10. STRES V EVROPSKI UNIJI

Slovenija je članica Evropske unije od leta 2004, zato se nama zdi smiselno povedati nekaj besed, kako se s stresom na delovnem mestu spopadajo članice Evropske unije.

Rezultati mednarodne raziskave o stresu Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu kažejo, da je kar 50-60 odstotkov odsotnosti delavcev z delovnega mesta povezanih s stresom. Ti podatki kažejo, da je potrebno na tem področju še veliko postoriti. Stres na delovnem mestu je v državah EU na drugem mestu največjih problemov na področju zdravja in varnosti

pri delu. Prizadene tretjino delavcev vseh strok in dejavnosti na vseh delovnih mestih. Podatki iz leta 2005 so pokazali, da kar 22% delavcev doživlja stres na delovnem mestu. Zaskrbljujoče pa je to, da se ta odstotek še dviga in da za stresom trpi vedno več ljudi. Strokovnjaki menijo, da je to povezano predvsem z začasnimi delovnimi pogodbami, kar prinaša vedno manjšo varnost na delovnem mestu in večji pritisk. Delodajalci pa zahtevajo, da delavec opravi več dela, kot ga je sposoben v krajšem času. Glavna povzročitelja stresa sta predvsem pomanjkanje nadzora nad delom in preobremenjenost zaposlenih.

Letni ekonomski stroški iz leta 2002 so pokazali, da imajo organizacije zaradi odsotnosti delavcev, ki trpijo za stresom, izgube kar za 20 bilijonov evrov. Zato menijo, da bi bilo potrebno tematiko stresa obravnavati enako kot druge bolezni in s pravim predlogom, bi lahko delavce zaščitili pred doživljanjem pretiranega stresa.

Zaposleni poročajo, da zaradi psihološkega nasilja na delovnem mestu trpijo v 4 %. Gre za nasilje, ki ga izvajajo uporabniki v socialnem delu. Več pa jih je podvrženih grožnjam in žalitvam na delovnem mestu, kar 9 %. Ta statistika kaže, da je na tem področju potrebno ukrepati.

Iz leta 2006 poročajo, da je na finančnem in zavarovalniškem področju porast ljudi, ki trpijo za stresom. Skoraj 30% jih doživlja stres med leti 2001-2006. Kaže se porast, saj je v letu 2001 1,7% zaposlenih poročalo o hudem doživljanju stresa, 2006 pa kar 2,9%. 31-33% jih poroča, da so pod stresom, vendar ne vedno.

Za Slovenijo ni točnih podatkov, vendar pa po ocenah z Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve ni večjih odstopanj od evropskega povprečja v doživljanju stresa na delovnem mestu.

Indikatorji zdravja kažejo na to, da slovenski delavci trpijo zaradi mnogih bolezni in težav, ki so povezane z življenjskim slogom in pogoji na delovnem mestu. Po nekaterih študijah postaja stres eden izmed najpomembnejših vzrokov nastanka bolezni, kar opažajo v vseh državah EU. Enako velja za kronično izgorelost.

(<http://www.mddsz.gov.si/nc/si/splosno/cns/novica/article/12106/4674/>)

Študije kažejo, da zaradi stresa na delovnem mestu zboli dvakrat več zaposlenih v socialnem delu, kot v drugih poklicih. Kar 71% zaposlenih v socialnem delu je poročalo o psiholoških tveganjih na delovnem mestu in o boleznih povezanih s stresom. Delovno okolje je tako postalo eno največjih zdravstvenih tveganj za zaposlene, zato je potrebna prestrukturiranost le- tega. (<http://osha.europa.eu/en/topics/stress>).

2. PROBLEM

Vedno več ljudi se sooča z doživljanjem škodljivega stresa na delovnem mestu, saj je delovni tempo vedno bolj zahteven. Poleg tega živimo v svetu, ki od nas zahteva vedno več znanj in sposobnosti, ki pa jim nismo vedno kos. Čeprav je o tej problematiki že veliko napisanega, se nama zdi, da se v praksi še vedno premalo posvečamo tej problematiki. Ker bova postali bodoči socialni delavki, sva se odločili, da raziščeva kako stresno je delo na centrih za socialno delo.

Center za socialno delo deluje na podlagi odločbe vlade Republike Slovenije kot javni socialno varstveni zavod za opravljanje dejavnosti socialnega varstva za območja občin, ki jih pokriva.

"Centri za socialno delo se med seboj močno razlikujejo, glede na delovno prakso, delovno organiziranost in podobno. Razlike so vidne v različnem številu zaposlenih, ko so v manjših CSD-jih primorani organizirati delo po polivalentnem principu, da vsak dela vse. Na podlagi lastnih izkušenj in ugotovitev lahko trdim, da imamo na delovnem področju, ki ga zajemajo Centri za socialno delo, kar nekaj problemov." (Cafuta 1998)

Druge oblike delitve dela na centrih za socialno delo pa je specializacija, kar pomeni, da strokovni delavci opravljajo naloge izključno po strokovnih področjih. To je možno le na večjih CSD-jih, kjer imajo večje število zaposlenih.

Zaradi obsežnega dela na centrih za socialno delo so kot strokovnjaki poleg socialnih delavcev zaposleni še pedagogi, pravniki, psihologi, sociologi, javni delavci in drugi. Njihovo delo je zapleteno in odgovorno, saj s svojimi odločitvami usodno posegajo v življenja ljudi.

(http://www.gov.si/csd/predst_csd.htm)

Prihajava iz različnih okolij, zato sva se odločili, da raziščeva prisotnost stresa vsaka na dveh centrih za socialno delo. Sama sem izbrala CSD Moste-Polje v Ljubljani, ker je to moj matični center, poleg tega sem tu že opravljala prostovoljno delo pomoči družini na domu. Za drugi center sem izbrala CSD Bežigrad, ker sem prek diplomskih nalog ugotovila, da niso najbolj navdušeni za sodelovanje pri takšnih raziskavah in mi je bilo to izziv. Mateja je raziskavo izvedla na CSD Črnomelj in CSD Metlika, ker živi tam blizu, poleg tega se na teh

centrih veliko ukvarjajo s problematiko romskega prebivalstva, kar bi lahko predstavljalo večji potencial doživljanja stresa na delovnem mestu.

Delo socialnih delavcev je po vseh raziskavah izredno stresen poklic, a meniva, da se takšni misli raje izognemo, kot da bi se z njo spoprijeli. Stres vendarle zadeva prav vsakega izmed nas. Problem je, da na delovnem mestu preživimo vedno več časa, samo delo pa od nas zahteva celega človeka, ki bo v hitrem času lahko opravil ogromno stvari. Na centrih za socialno delo primanjkuje zaposlenih, zato morajo posamezni strokovnjaki delovati na več področjih hkrati, kar seveda potencira njihov stres. Poleg tega se ves čas spreminja zakonodaja, ki nalaga še več administrativnega dela. Tako strokovnjakom zmanjkuje časa za uporabnike, ki so vedno bolj nezadovoljni. Zato sva želeli poudariti problem stresa zaposlenih na centrih za socialno delo in s tem vplivati na izboljšanje nivoja dela na vseh centrih za socialno delo in na posameznika, ki bo znal ravnati v stresnih situacijah bolj učinkovito in se bo znal zazreti vase.

Izvedli sva empirično raziskavo s pomočjo vprašalnikov in preko le-teh želeli ugotoviti:

1. Kateri dejavniki zaposlenim povzročajo največji stres pri delu?
2. Kako se kažejo posledice stresa pri posamezniku?
3. Kako zaposleni obvladujejo stresne situacije?
4. Kaj zaposlenim prinaša največje zadovoljstvo pri delu?

HIPOTEZE:

H1: Zaposlenim pri delu največji stres povzroča preveč administrativnega dela.

H2: Zaposleni zaradi stresnih situacij čutijo največje posledice na duševni ravni.

H3: Zaposleni, ki imajo več kot 20 let delovne dobe, lažje obvladujejo stres.

H4: Zaposleni, ki občutijo manj zadovoljstva, doživljajo več stresa.

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava je kvantitativna in deskriptivna. Kvantitativna raziskava je razvidna iz merjenja povzročitelja največjega stresa zaposlenim, posledic stresnih obremenitev, kako dobro obvladujejo stresne situacije in kakšna je povezava med zadovoljstvom na delovnem mestu in stresom, ki ga doživljajo. Deskriptivna raziskava pa je razvidna, ker opisujeva populacijo, ki sva jo raziskovali in stres na delovnem mestu.

Neodvisne spremenljivke:

- o spol (moški, ženski)
- o starost
- o zakonski stan (samski, poročen, razvezan, zunajzakonska skupnost)
- o izobrazba (osnovnošolska, srednješolska, višješolska, visokošolska, univerzitetna in več)
- o poklic (socialni delavec, psiholog, pravnik, sociolog, upravni delavec, ekonomski tehnik, nekvalificirani delavec, drugo)
- o skupna dolžina delovne dobe (do 5 let, do 10 let, do 15 let, do 20 let, nad 20 let)

Odvisne spremenljivke:

- o dejavniki, ki povzročajo stres na delovnem mestu
- o posledice stresa na delovnem mestu
- o obvladovanje stresa na delovnem mestu
- o zadovoljstvo na delovnem mestu

3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Podatke za raziskavo sva zbirali s pomočjo anketnih vprašalnikov. Vprašalnik je namenjen vsem zaposlenim na centrih za socialno delo. Vsebuje 25 vprašanj, od tega je 23 vprašanj zaprtega tipa. Ti so sestavljeni tako, da je anketiranec obkrožil določeno črko ali številko pred odgovorom ali pa rangiral odgovore od 1-5. Možna je bila tudi navedba pod rubriko drugo, če nič od naštetega za anketiranega ni veljalo.

Vprašanji 14 in 16 sta k zaprtima tipoma vprašanj dodana še odprta tipa vprašanj; vprašanji 24 in 25 pa sta v celoti odprtega tipa. Anketirani so tako lahko zapisali odgovore po svoji izbiri. Na koncu vprašalnika sva dodali še lestvico stresa na delovnem mestu, ki se je točkovala in odgovorila na vprašanje, kako dobro zaposleni obvladujejo stres. Anketiranci so pri vsaki trditvi obkrožili številko, ki za njih drži.

Prvih 5 vprašanj najinega vprašalnika vsebuje osnovne podatke o zaposlenih kot so: spol, starost, status, izobrazba in poklic. Naslednja 4 vprašanja se navezujejo na konkretno delovno mesto kot so: področje dela, dolžina delovne dobe in stalnost zaposlitve. V nadaljevanju pa si sledijo vprašanja, ki se nanašajo na stres na delovnem mestu.

Vprašanja nisva razdeljevali po sklopih, saj si sledijo eno za drugim in se navezujejo, ter dopolnjujejo. Le lestvica stresa na delovnem mestu je podana kot dodatek k vprašalniku.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo sestavlja 31 zaposlenih na centrih za socialno delo Moste-Polje Ljubljana, Bežigrad Ljubljana, Črnomelj in Metlika. Odgovarjali so tisti, ki so želeli, med njimi je bilo 29 žensk in 2 moška. Število vprašalnikov, ki sva jih predložili direktorjem CSD-jev ni bilo po najini presoji, temveč po njihovem naročilu, ki sva jih dobili preko telefonskih pogovorov. V vseh štirih centrih je prišlo do osipa vrnjenih vprašalnikov, še posebno velik je bil v Ljubljani. Tako je bilo v Črnomlju oddanih 11 vprašalnikov, vrnjenih 9; v Metliki oddanih 7; vrnjenih 5; v Ljubljani Moste-Polje je bilo oddanih 40 vprašalnikov, vrnjenih le 12 in v Ljubljani Bežigrad oddanih 24, vrnjenih pa je bilo le 5. Skupno je bilo torej oddanih 84 vprašalnikov, vrnjenih pa le 31. Osip je bil res velik, kar lahko poveževa z nezanimanjem zaposlenih za tovrstno tematiko ali pa s preobsežnim delom, da bi si lahko vzeli čas še za tovrstne vprašalnike. Poleg tega pa bi lahko sklepali, da če bi dobili večje število rešenih vprašalnikov, bi bili rezultati še slabši, verjetno bi pokazali še večje doživljanje stresa na delovnem mestu.

Kljub temu se nama je zdelo, da je vzorec dovolj velik in da so bili rešeni vprašalniki dovolj zanesljivi, da sva najino raziskavo lahko izvedli in prišli do statistično pomembnih podatkov. Vložili sva veliko truda, da bi dobili čim večje število rešenih vprašalnikov nazaj in sva dali zaposlenim en teden časa, da jih izpolnijo, v Ljubljani sem ta rok podaljšala še za en teden. V

Beli krajini je bil osip 3-eh zaposlenih, od katerih sta bila 2 na bolniškem dopustu, eden pa je sodelovanje zavrnil. V Ljubljani pa pravega vzroka ne vem, saj sem zaposlenim zagotovila anonimnost s škatlo, v katero so svoj vprašalnik oddali in poslala še dopis, s kakšnim namenom potrebujem njihovo sodelovanje. Menim, da CSD Bežigrad nerad pomaga pri tovrstnih raziskavah, saj sem o njihovem nesodelovanju zasledila že v večjih diplomskih nalogah in to se je potrdilo tudi pri meni.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sva zbirali ob koncu februarja in začetku marca 2008. Najprej sva poklicali na centre za socialno delo in povprašali za možnost sodelovanja pri najini raziskavi. Govorili sva z direktorji ali osebami, ki so pristojni za takšne stvari. V Ljubljani sem po pogovoru z direktorjem na CSD Moste-Polje poslala dopis, za kakšno raziskavo gre. Drugje to ni bilo potrebno. Nato sva po dogovoru dostavili določeno število vprašalnikov dotičnim osebam na centrih, kateri so najine vprašalnice razdelili med zaposlene. Izdelali so škatlo, v katero so zaposleni oddali svoj rešen vprašalnik. Tako je bila zagotovljena anonimnost. Dogovorili smo se za en teden časa. Preden sva vprašalnice prišli iskat, sva na centre za socialno delo poklicali, da sva se prepričali, če je že kaj rešenih. Ker je bilo še veliko nerešenega predvsem v Ljubljani sva podaljšali še za en teden. Na žalost pa v dodatnem tednu ni bilo rešenega skoraj nobenega vprašalnika več. Pomembno se mi zdi poudariti, da sta tako direktor na CSD Moste- Polje kot socialna delavka na CSD Bežigrad pred oddajo vprašalnikov poudarila, da pri njih zaposleni nimajo med delovnim časom skoraj nič časa za posvetitev takšnim raziskavam, saj so že tako preobremenjeni. Iz tega je gotovo razvidna nemotiviranost že s strani vodij.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Zbrane podatke sva obdelali kvantitativno. Vsak vprašalnik sva oštevilčili in ga ves čas vodili pod isto številko. Podatke iz vprašalnikov sva vnesli v računalnik in jih obdelali s programom Microsoft Excel. V vrstice sva vnašali vprašanja, v kolone pa za vsak vprašalnik posebej odgovore.

Iz zbranih podatkov sva naredili tabele in grafe, ki sva jih uporabili kot pomoč pri interpretiranju. Rezultate sva prikazale tudi v odstotkih. Opisne odgovore sva ravno tako interpretirali, vendar brez grafov.

Pri preverjanju hipotez sva naredili izračune:

- o srednja vrednost
- o standardni odklon, standardna napaka
- o interval zaupanja,
- o korelacija
- o t-test

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

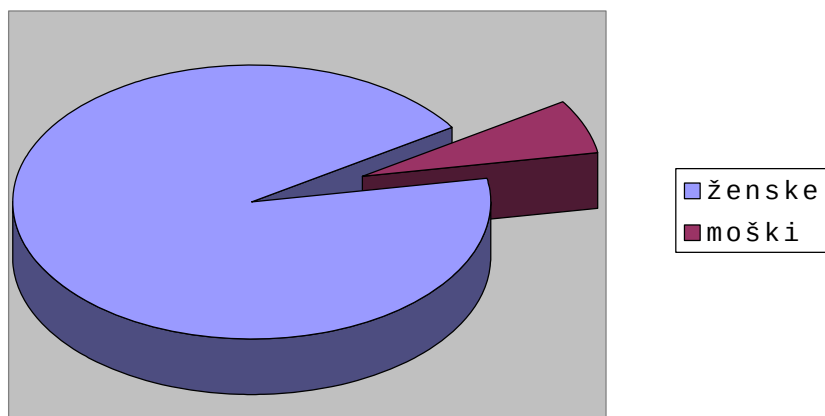
4.1. OPIS POPULACIJE

4.1.1. Spolna struktura anketirancev

Tabela 1: Spolna struktura anketirancev

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
ŽENSKE	29	93,5
MOŠKI	2	6,5
SKUPAJ	31	100

Graf 1: Spolna struktura anketirancev



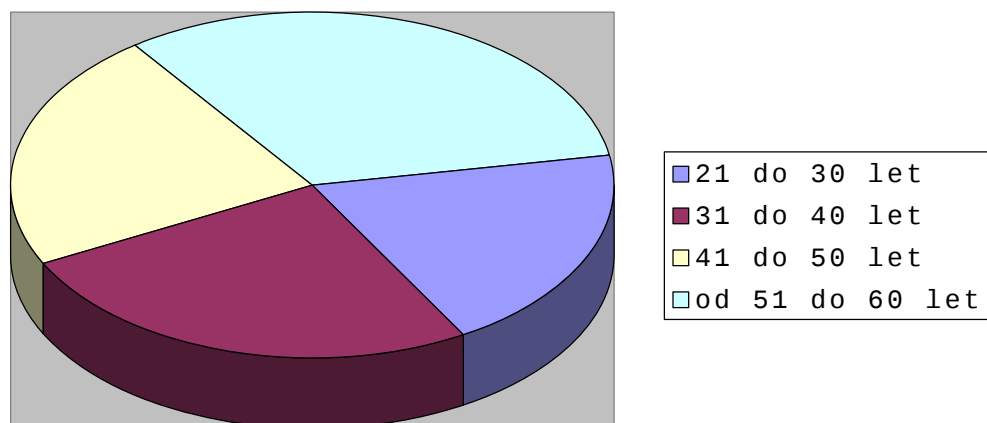
Od 31 anketiranih, ki so sodelovali v raziskavi je 29 (93,5 %) žensk in 2 (6,5 %) moška. Odstotek žensk je zelo velik, kar je posledica dejstva, da področje socialnega varstva oziroma socialnega dela že od nekdaj predstavlja »ženski poklic«. Tudi v literaturi lahko beremo predvsem o socialnih delavkah in ne o socialnih delavcih. Spolna struktura anketiranih naju ni presenetila, temveč sva podoben rezultat pričakovali.

4.1.2. Starostna struktura anketirancev

Tabela 2: Starostna struktura anketirancev

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Od 21 do 30 let	6	19,4
Od 31 do 40 let	8	25,8
Od 41 do 50 let	7	22,6
Od 51 do 60 let	10	32,2
SKUPAJ	31	100

Graf 2: Starostna struktura anketirancev



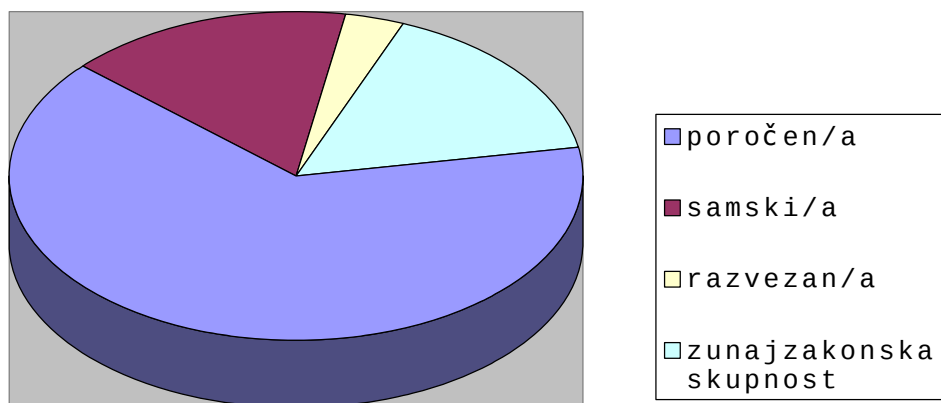
Največ anketirancev je bilo starih od 51 do 60 let, teh je bilo 10 (32,2%), 8 (25,8%) je bilo starih od 31 do 40 let, 7 (22,6%) je bilo starih od 41 do 50 let in najmanj anketirancev starih od 21 do 30 let in sicer 6 (19,4%). Lahko bi sklepali, da je največ zaposlenih na CSD-jih starejših od 51 let, najmanj pa je tistih, ki so mlajši od 30 let, vendar razlike le niso tako velike, da bi to lahko potrdili. Možno pa je tudi, da so starejši kadri bolj pripravljeni na sodelovanje v anketah kot mlajši.

4.1.3. Struktura anketirancev glede na status

Tabela 3: Status anketirancev

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Poročen/a	20	64,5%
Samski/a	5	16,1%
Razvezan/a	1	3,3%
Zunajzakonska skupnost	5	16,1%
SKUPAJ	31	100

Graf 3: Status anketirancev



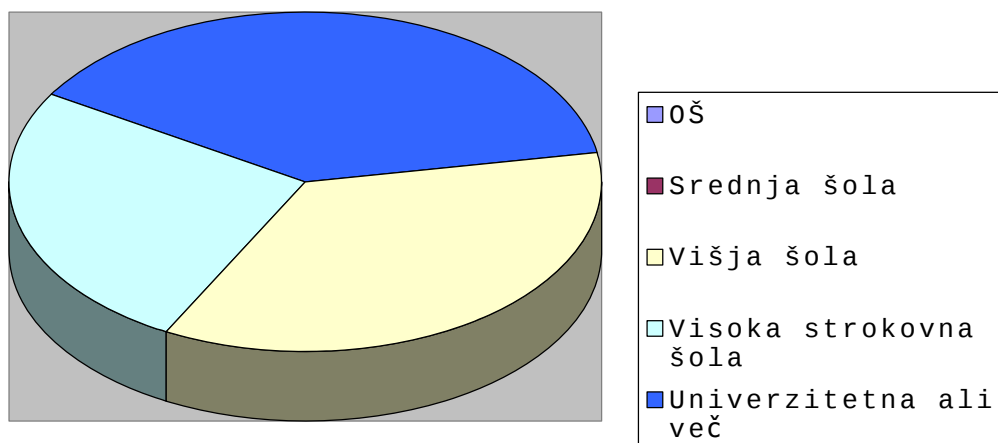
Kot lahko vidimo, so med anketiranci prevladovali poročeni, teh je bilo 20 (64,5%), sledijo samski in tisti v zunajzakonski skupnosti, katerih je bilo 5 (16,1%), eden (3,3%) pa je bil razvezan. Tu se ravno tako pokaže, da je več starejše populacije, saj se danes mladi pod 30-tim letom v manjši meri poročajo.

4.1.4. Izobrazbena struktura anketirancev

Tabela 4: Izobrazbena struktura anketirancev

STOPNJA IZOBRAZBE	ŠTEVILO	ODSTOTEK
OŠ	0	0
Srednja šola	0	0
Višja šola	11	35,5
Visoka strokovna šola	8	25,8
Univerzitetna ali več	12	38,7
SKUPAJ	31	100

Graf 4: Izobrazbena struktura anketirancev



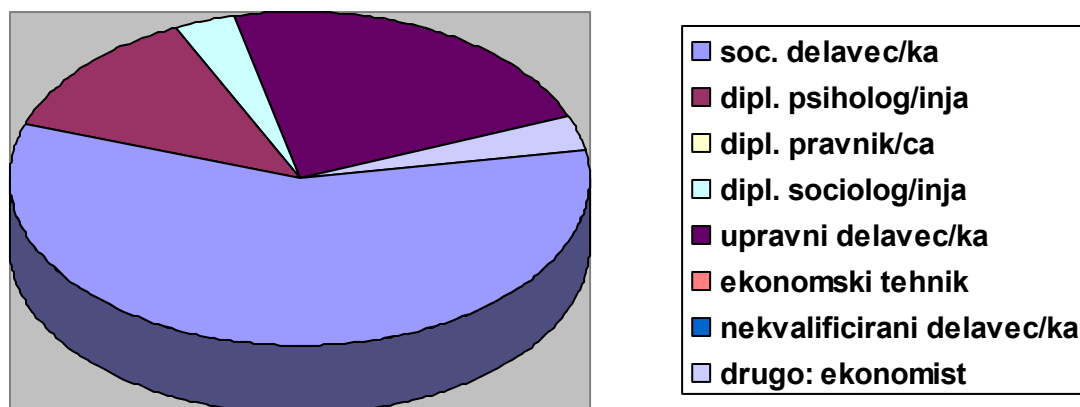
Največ anketiranih, to je 12 (38,7%) ima univerzitetno izobrazbo ali več, takoj za tem sledi visokošolska izobrazba z 11 anketiranci (35,5%) in nazadnje še 8 (25,8%) anketirancev z višješolsko izobrazbo. V raziskavi ni sodeloval noben anketiranec, ki bi imel izobrazbo nižjo od višješolske.

4.1.5. Poklicna struktura anketiranih

Tabela 5: Poklicna struktura anketiranih

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Soc. delavec/ka	18	58
Dipl. psiholog/inja	4	12,9
Dipl. pravnik/ca	0	0
Dipl. sociolog/inja	1	3,2
Upravni delavec/ka	7	22,6
Ekonomski tehnik	0	0
Nekvalificirani delavec	0	0
Drugo ekonomist	1	3,2
SKUPAJ	31	100

Graf 5: Poklicna struktura anketiranih



Med anketiranimi je bilo največ socialnih delavcev, kar 18 (58%), 7 (22,6%) je bilo upravnih delavcev, 4 (12,9%) diplomirani psihologi/nje in po 1 (3,2%) diplomirani sociolog/inja in ekonomist.

4.1.6. Področje dela na centru za socialno delo

a) delo z uporabniki v naslednjih življenjskih obdobjih:

Tabela 6: Delo z uporabniki v naslednjih življenjskih obdobjih:

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Otroci	13	41,9
Mladostniki	15	48,4
odrasli	27	87,1
starostniki	9	29

Kakor lahko vidimo v tabeli je očitno, da večina socialnih delavk/cev ne dela samo z ljudmi iz enega življenjskega obdobja, ampak se ta obdobja prekrivajo. Večina anketiranih, to je 27 (87,1%), jih dela z odraslimi osebami, skoraj polovica, se pravi 15 (48,4%) jih dela z mladostniki, 13 (41,9%) jih dela z otroci, najmanj anketiranih, to je 9 (29%) pa dela s starostniki.

b) delo pokriva naslednja problemska področja

Tabela 7: Problemska področja

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Odvisnosti	4	12,9
Postpenala	1	3,2
Zakonski problemi	8	25,8
Vzgojni problemi	9	29
Nasilje v družini	9	29
Posebne potrebe	5	16,1
Pomoč ob krizah	8	25,8
Starševsko varstvo	10	32,3
Preventiva z mladimi	1	3,2
Drugo	1	3,2
Reševanje vlog	1	3,2
Nadomestne kazni	1	3,2
Varstvo odraslih	1	3,2
Romska problematika	2	6,4

Največ anketiranih dela na področju starševskega varstva, to je 10 (32,3%), za tem sledi delo na področju nasilja v družini in vzgojnih problemov, kjer dela 9 (29%) anketiranih, 8 (25,8%) jih dela na področju zakonskih problemov in pomoči ob krizah, 5 (16,1%) jih pokriva problemsko področje posebne potrebe, 4 (12,9%) področje odvisnosti, 2 (6,4%) romsko problematiko, po en (3,2%) anketiran pa pokriva področje preventive z mladimi, reševanje vlog, nadomestne kazni in varstvo odraslih.

c) vrsta dela po uradni delitvi

Tabela 8: Vrsta dela po uradni delitvi

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Denarna socialna pomoč	5	16,1
Prva socialna pomoč	13	41,9
Javna pooblastila	23	74,2
Osebna pomoč	11	35,5
Pomoč družini na domu	2	6,4
Pomoč družini za dom	7	22,6
Institucionalno varstvo	2	6,4
Vodenje, varstvo in zaposlitev	0	0
Razni preventivni programi	7	22,6
Drugo: preživnine	1	3,2
Tajniška, računovodska dela	2	6,4
Vodenje	1	3,2

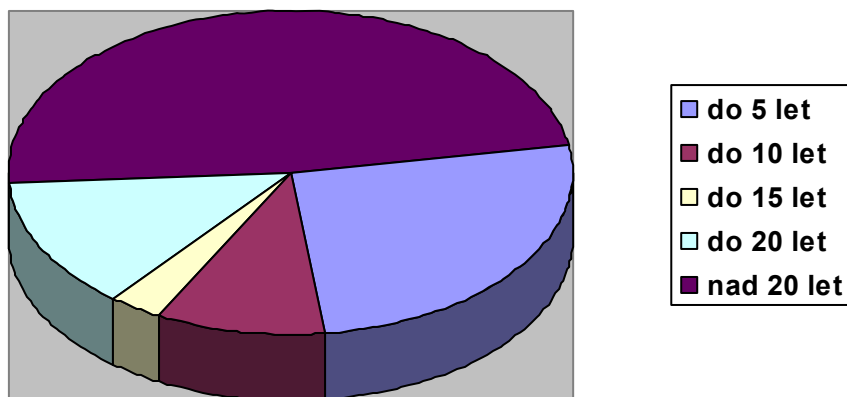
Največ anketiranih in sicer 23 (74,2%) je zaposlenih na področju javnih pooblastil, 13 (41,9%) jih dela na področju prve socialne pomoči, 11 (35,5%) na področju osebne pomoči, 7 (22,6%) anketiranih dela na področju pomoči družini za dom in na raznih preventivnih programih, 5 (16,1%) jih dela na področju denarne socialne pomoči, po 2 (6,4%) anketirana delata na področjih pomoč družini na domu, institucionalno varstvo in tajniška, računovodska dela, 1 (3,2%) anketirani dela na področju preživnin, eden (3,2%) pa dela kot vodja.

4.1.7. Skupna dolžina delovne dobe

Tabela 9: Skupna dolžina delovne dobe

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Do 5 let	8	25,8
Do 10 let	3	9,7
Do 15 let	1	3,2
Do 20 let	4	12,9
Nad 20 let	15	48,4
SKUPAJ	31	100

Graf 6: Skupna dolžina delovne dobe



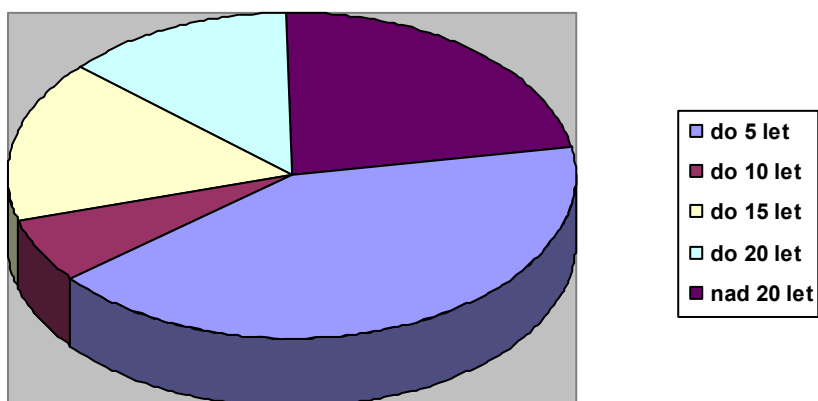
Rezultati, ki sva jih dobili kažejo, da je med anketiranci več takih, ki imajo daljšo delovno dobo, saj jih je skoraj polovica, to je 15 (48,4%), zaposlenih že več kot dvajset let. Razveseljiv pa je podatek, da je precej tudi takih, ki imajo delovno dobo do 5 let in to je 8 (25,8%) anketiranih.

4.1.8. Dolžina delovne dobe na sedanjem delovnem mestu

Tabela 10: Dolžina delovne dobe na sedanjem delovnem mestu

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Do 5 let	13	41,9
Do 10 let	2	6,4
Do 15 let	5	16,1
Do 20 let	4	12,9
Nad 20 let	7	22,6
SKUPAJ	31	100

Graf 7: Dolžina delovne dobe na sedanjem delovnem mestu



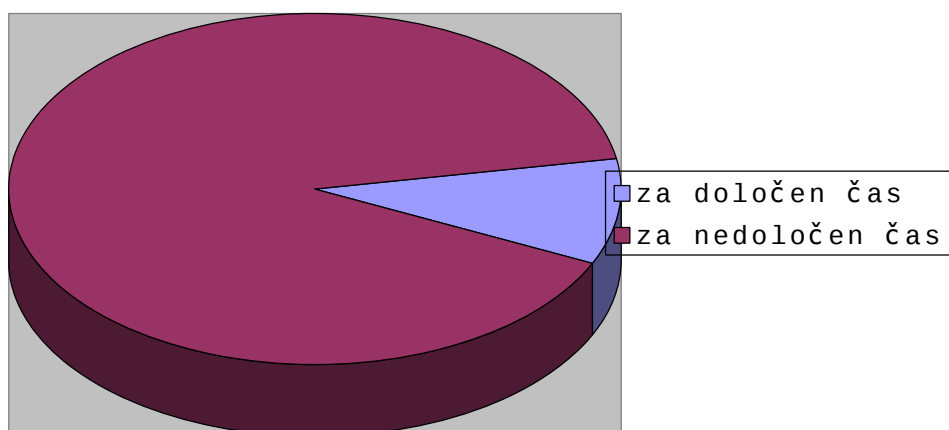
Iz tabele in grafa je razvidno, da je največ anketirancev na sedanjem delovnem mestu zaposlenih do 5 let. Teh je 13 (41,9%). Takih, ki so zaposleni na sedanjem delovnem mestu nad 20 let je 7 (22,6%), do 15 let je zaposlenih 5 oseb (16,1%), do 20 let delovne dobe na sedanjem delovnem mestu imajo 4 osebe (12,9%), samo 2 osebi (6,4%) pa sta zaposleni do 10 let.

4.1.9. Stalnost zaposlitve

Tabela 11: Stalnost zaposlitve

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Za določen čas	3	9,7
Za nedoločen čas	28	90,3
SKUPAJ	31	100

Graf 8: Stalnost zaposlitve



Zelo razveseljiv je podatek, da je kar 28 (90,3%) anketiranih, zaposlenih za nedoločen čas in 3 (9,7%) anketiranih so zaposleni za določen čas. Zaposlitev za nedoločen čas človeka razbremeni, v nasprotju z zaposlitvijo za določen čas, ko se delavci ves čas bojijo, da jim delodajalec ne bi podaljšal pogodbe o zaposlitvi.

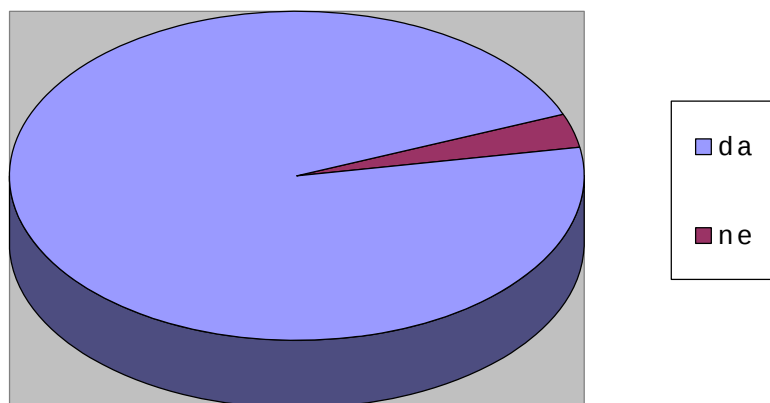
4.2. REZULTATI IN RAZPRAVA

4.2.1. Ali menite, da je delo na CSD stresno?

Tabela 12: Ali menite, da je delo na CSD stresno?

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
DA	30	96,8
NE	1	3,2
SKUPAJ	31	100

Graf 9: Ali menite, da je delo na CSD stresno?



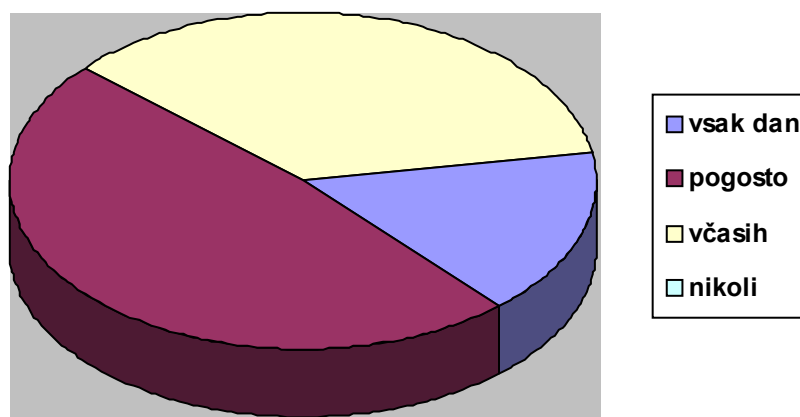
Zanimalo naju je, ali se jim zdi delo na CSD stresno. Skoraj vsi anketiranci in sicer 30 (96,8%) jih meni, da je delo na CSD stresno, samo eden (3,2%) pa meni, da to delo ni stresno. To se potrjuje z raziskavami, ki so jih izvedli do sedaj. Zdi se nama zelo zaskrbljujoče.

4.2.2. Ali pri svojem delu doživljate stresne situacije?

Tabela 13: Stresne situacije pri delu

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Vsak dan	5	16,1
Pogosto	15	48,4
Včasih	11	35,5
Nikoli	0	0
SKUPAJ	31	100

Graf 10: Stresne situacije pri delu



Iz tabele in grafikona je razvidno, da skoraj polovica anketiranih, to je 15 (48,4%), doživlja stresne situacije zelo pogosto. 11 (35,5%) anketiranih doživlja stresne situacije včasih, 5 (16,1%) pa jih doživlja stresne situacije vsak dan. Štiri osebe od petih, ki stres doživljajo vsak dan, so iz Bele krajine. Iz tega sva sklepali, da so socialni delavci v Beli krajini bolj podvrženi stresu, na kar najbrž vpliva tudi to, da mora en socialni delavec opravljati več del iz različnih področij socialnega dela in ni specializiran samo na eno področje. Torej dela po polivalentnem principu.

4.2.3. Kaj vam pri sedanjem delu prinaša največje zadovoljstvo?

Anketiranci so ocenjevali 6 dejavnikov glede na stopnjo zadovoljstva, ki jim ga prinaša sedanje delo. Ti dejavniki so: zadovoljstvo uporabnikov, ko čutim da sem potreben/a in

koristen/a drugim, podpora sodelavcev, podpora vodstva, predvsem sem zadovoljen/a, da imam službo, izobraževanje in profesionalna rast. Vsak dejavnik so lahko ocenili z oceno od 1 do 5. Pri tem je 1 pomenilo, da jim to sploh ne prinaša zadovoljstva, 5 pa je pomenilo, da jim to prinaša največje zadovoljstvo. Stopnje zadovoljstva so se lahko pri posameznih dejavnikih tudi ponavljale. Pri analizi odgovorov sva vse točke sešteli in tako dobili rezultate in višino točkovanj – glede na pomembnost različnih dejavnikov. Pri tistih dejavnikih, ki niso bili ocenjeni pa sva dali 1 točko, ker sva sklepali, da jim to ne prinaša zadovoljstva.

Tabela 14: Največje zadovoljstvo pri delu

	SKUPNO ŠTEVILO
Zadovoljstvo uporabnikov	127
Podpora sodelavcev	111
Ko čutim, da sem potreben/a in koristen/a drugim	107
Izobraževanje in profesionalna rast	103
Podpora vodstva	102
Predvsem sem zadovoljen/a, da imam službo	88

Anketiranci so odgovorili, da jim največje zadovoljstvo pri delu prinaša zadovoljstvo uporabnikov, s seštevkom 127 točk, sledi podpora sodelavcev s 111 točkami, na tretjem mestu zadovoljstva je dejavnik, ko čutim, da sem potreben/a in koristen/a drugim. Na četrtem mestu je izobraževanje in profesionalna rast s 103 točkami, takoj za tem je podpora vodstva s 102 točkami. Predvsem sem zadovoljen/a, da imam službo, pa je s seštevkom 88 točk na zadnjem mestu. Ti odgovori se nama zdijo razveseljivi, saj naj bi CSD predvsem pomagal ljudem in naju veseli, da zaposlenim največje zadovoljstvo prinaša zadovoljstvo uporabnikov.

4.2.4. Kaj vam pri delu povzroča največji stres?

Anketiranci so ocenjevali 10 dejavnikov glede na stopnjo stresa, ki jim ga ta dejavnik povzroča pri delu. Ti dejavniki so: preveč administrativnega dela, preveliko število uporabnikov, prevelika pričakovanja uporabnikov, nejasno opredeljena vloga, odgovornost pri odločitvah, preobčutljivost in identifikacija s težavami uporabnikov, slabi odnosi s sodelavci, vodstvom, , kadar ne vidim rezultatov svojega dela, plača, slabi delovni pogoji (hrup, slab zrak, premalo svetlobe, neprimerna temperatura). Vsak dejavnik so lahko ocenili z oceno od 1 do 5. Pri tem je 1 pomenilo, da jim ta dejavnik sploh ne povzroča stresa, 5 pa je pomenilo, da

jim ta dejavnik povzroča največji stres. Stopnje stresa so se pri posameznih dejavnikih tudi ponavljale. Pri analizi odgovorov sva vse točke sešteli in tako dobili rezultate in višino točkovanj – glede na pomembnost različnih dejavnikov. Pri dejavnikih, ki niso bili ocenjeni, sva dali 1 točko, saj sva sklepali, da jim to ne povzroča stresa.

Tabela 15: Ocene stopnje stresa različnih dejavnikov

	SKUPNO ŠTEVILO
Preveč administrativnega dela	101
Prevelika pričakovanja uporabnikov	101
Preveliko število uporabnikov	92
Odgovornost pri odločitvah	91
Nejasno opredeljena vloga	87
Kadar ne vidim rezultatov svojega dela	83
Slabi odnosi s sodelavci, vodstvom	79
Preobčutljivost in identifikacija s težavami uporabnikov	75
Plača	68
Slabi delovni pogoji (hrup, slab zrak, premalo svetlobe, neprimerna temperatura)	60

Na prvem mestu po stopnji stresa sta dva dejavnika in sicer preveč administrativnega dela in prevelika pričakovanja uporabnikov s seštevkom 101 točka, na tretjem mestu, z 92 točkami je preveliko število uporabnikov, takoj za tem, z 91 točkami je odgovornost pri odločitvah. Sledi nejasno opredeljena vloga (87 točk), kadar ne vidim rezultatov dela (83 točk), slabi odnosi s sodelavci, vodstvom (79 točk), preobčutljivost in identifikacija s težavami uporabnikov (75 točk), plača (68 točk) in nazadnje še dejavnik, ki povzroča najmanj stresa in sicer slabi delovni pogoji s seštevkom 60 točk.

Rezultati naju niti niso presenetili, saj sva predvidevali, da največji stres povzroča preveč administrativnega dela. Tudi sami sva na praksi od večih zaposlenih slišali, da je najhujše pri delu to, da je preveč administracije, saj pravijo, da bi lahko precej več naredili za ljudi, če se jim ne bi bilo potrebno ukvarjati s papirji.

4.2.5. Na kakšen način rešujete stresne obremenitve, ki jih doživljate na delovnem mestu?

Tabela 16: Način reševanja stresnih obremenitev na delovnem mestu

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Z rekreacijo, aktivnostjo	27	87,1
S pogovorom o problemu	23	74,2
Na supervizijski skupini	13	41,9
S samokontrolo	13	41,9
Pomaga ti družina, prijatelji	11	35,5
S pomočjo strokovnjakov	0	0
Z izolacijo, begom	0	0
Jih ne moreš obvladati	0	0
Jih ne moreš obvladati	0	0
Drugo	0	0

Stresne obremenitve zaposleni najpogosteje rešujejo z rekreacijo in aktivnostjo, takih je kar 27, kar predstavlja 87,1% anketiranih. S pogovorom o problemu stresne obremenitve rešuje 23 anketiranih (74,2%), 13 (41,9%) jih stres preprečuje na supervizijski skupini in s samokontrolo, družina in prijatelji pa pomagajo 11 anketiranim (35,5%).

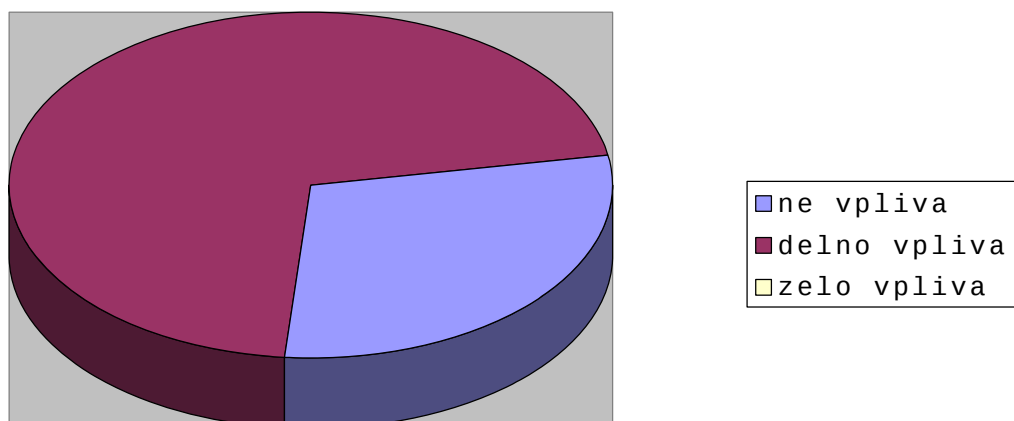
Veliko avtorjev opozarja, da si je danes ob delovnih naporih težko odpočiti in, da časa za počitek med delovnimi obveznostmi skoraj ni več. Včasih se zdi, kot da bi organizacije preizkušale zaposlene, če lahko delajo v nedogled pri polni obremenjenosti. Zelo je pomembno je, da si zaposleni kljub obilici dela vzamejo čas za sprostitev in počitek ter kdaj tudi rečejo »ne«, kadar jim kljub preobremenjenosti nalagajo še dodatno delo.

4.2.6. Ali delo v službi vpliva na vaše družinsko življenje in če vpliva, kako?

Tabela 17: Vpliv službe na družinsko življenje

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Ne vpliva	9	29
Delno vpliva	22	71
Zelo vpliva	0	0
SKUPAJ	31	100

Graf 11: Vpliv službe na družinsko življenje



Kot lahko vidimo v tabeli in grafikonu, 22 anketiranih (71%) pravi, da služba vpliva na njihovo družinsko življenje, 9 anketiranih (29%) pa tega vpliva ne čuti.

4.2.6.2. Kako vpliva?

Anketiranci, ki so odgovorili, da delo v službi vpliva na družinsko življenje so napisali tudi, na kakšen način se kaže ta vpliv. Ti odgovori so bili:

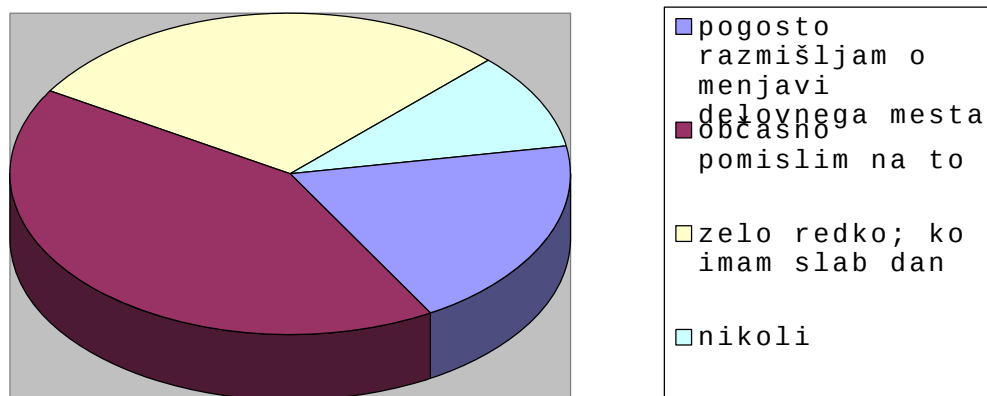
- doma razmišljam o delu (4 odgovori)
- delo nosim domov, da ga dokončam (2 odgovora)
- preveč odmaknjena, zaposlena s svojimi težavami (2 odgovora)
- pomanjkanje aktivnosti (1 odgovor)
- potreba po izolaciji (1 odgovor)
- delo je vedno na prvem mestu, družina počaka ali je prikrajšana (1 odgovor)
- ker je kraj majhen, v prostem času srečam uporabnike (1 odgovor)
- negativno (1 odgovor)

4.2.7. Ali kdaj razmišljate, da bi delali kaj drugega kot sedaj?

Tabela 18: Želja po spremembi delovnega mesta

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Pogosto razmišljam o menjavi delovnega delovnega mesta	6	19,4
Občasno pomislim na to	13	41,9
Zelo redko; ko imam slab dan	9	29
nikoli	3	9,7
SKUPAJ	31	100

Graf 12: Želja po spremembi delovnega mesta



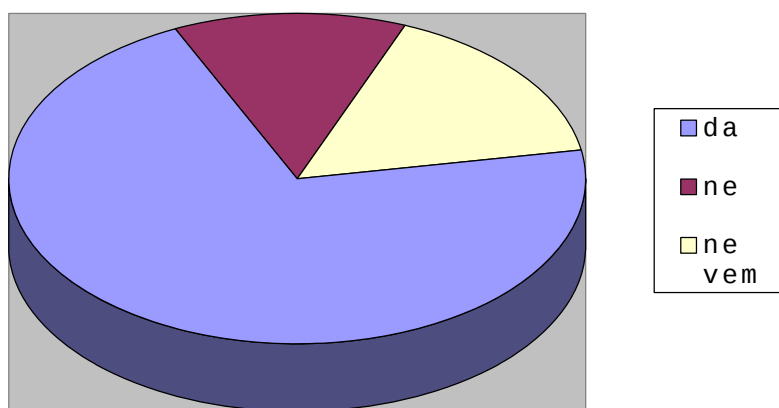
O menjavi delovnega mesta pogosto razmišlja 6 anketiranih (19,4%), občasno na menjavo delovnega mesta pomisli 13 anketiranih (41,9%), 9 anketiranih (29%) pomisli na to zelo redko; kadar imajo slab dan, 3 anketirani (9,7%) pa o menjavi delovnega mesta ne razmišljajo. Rezultati so kar zaskrbljujoči, saj veliko anketiranih razmišlja o menjavi delovnega mesta, kar pomeni, da z njim očitno niso zadovoljni. Veliko mladih socialnih delavcev gre na delovno mesto z željo, da bi lahko uporabnikom konkretno pomagali, tukaj in zdaj, da bi bilo delo svetovalno, osebno in pristno, vendar je tega v praksi precej manj kot so pričakovali. Pomembno se nama zdi, da bi imeli študenti več prakse, da bi že med študijem dobili predstavo o tem, kako poteka delo socialnega delavca na več področjih.

4.2.8. Ali ste na splošno zadovoljni s svojo zaposlitvijo na centru za socialno delo?

Tabela 19: Zadovoljstvo z zaposlitvijo na centru za socialno delo

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Da	22	71
Ne	4	12,9
Ne vem	5	16,1
SKUPAJ	31	100

Graf 13: Zadovoljstvo z zaposlitvijo na centru za socialno delo



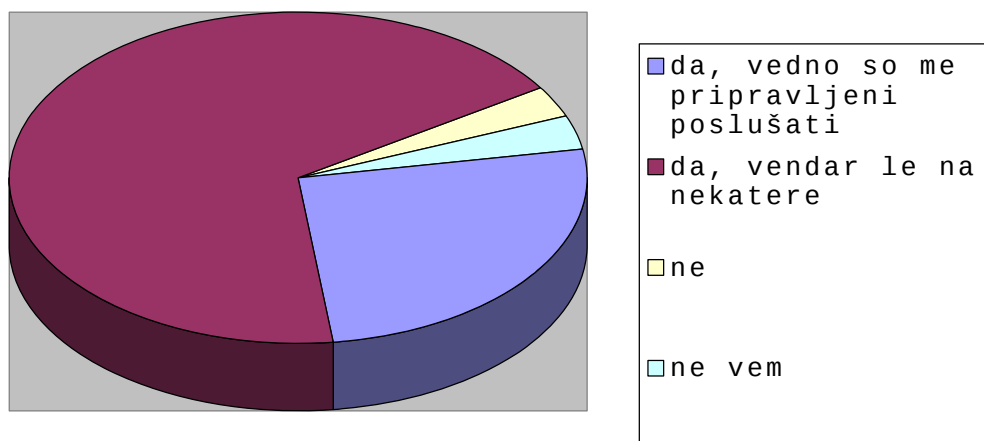
Z zaposlitvijo na centru za socialno delo je zadovoljnih 22 anketiranih (71%), kar se nekako ne ujema s prejšnjim vprašanjem o zamenjavi delovnega mesta, kjer jih je več kot polovica rekla, da razmišljajo o zamenjavi le tega. Seveda pa je ta, dokaj visok, odstotek zadovoljnih z delovnim mestom razveseljujoč. Z zaposlitvijo 4 anketirani (12,9%) niso zadovoljni, 5 anketiranih (16,1%) pa je obkrožilo odgovor »ne vem«.

4.2.9. Ali se lahko v stresnih situacijah po pomoč obrnete na nadrejene in sodelavce?

Tabela 20: Ali se lahko v stresnih situacijah po pomoč obrnete na nadrejene in sodelavce?

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Da, vedno so me pripravljeni poslušati	8	25,8
Da, vendar le na nekatere	21	67,7
Ne	1	3,2
Ne vem	1	3,2
SKUPAJ	31	100

Graf 14: Ali se lahko v stresnih situacijah po pomoč obrnete na nadrejene in sodelavce?



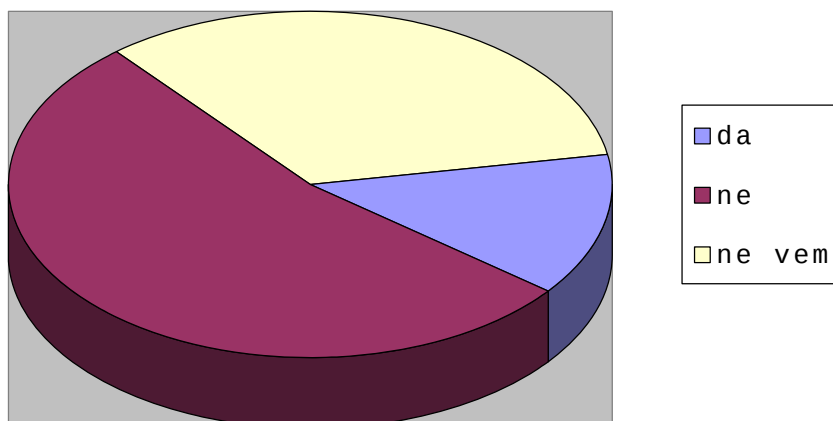
Kar 29 anketiranih (93,5%) se lahko v stresnih situacijah po pomoč obrne na nadrejene in sodelavce, en anketirani (3,2%) je izjavil da se na nadrejene in sodelavce ne more obrniti, eden (3,2%) pa je obkrožil odgovor »ne vem«.

4.2.10. Ali menite, da večje število zaposlenih (večji CSD-ji) vpliva na večje doživljanje stresnih situacij?

Tabela 21: Ali menite, da večje število zaposlenih vpliva na večje doživljanje stresnih situacij?

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Da	4	13,3
Ne	16	53,3
Ne vem	10	33,3
SKUPAJ	30	100

Graf 15: Ali menite, da večje število zaposlenih (večji CSD-ji) vpliva na večje doživljanje stresnih situacij?



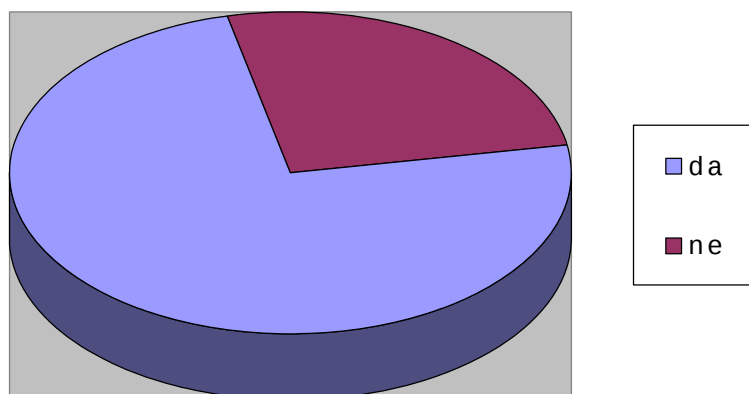
Kot lahko vidimo v tabeli in grafikonu, 16 anketiranih (53,3%) meni, da večje število zaposlenih ne vpliva na večje doživljanje stresnih situacij. Nasprotno mnenje imajo 4 anketirani (13,3%), 10 anketiranih (33,3) pa ne ve ali vpliv je ali ga ni.

4.2.11. Ali imate na vašem CSD-ju redne supervizije?

Tabela 22: Redne supervizije na CSD

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Da	23	74,2
Ne	8	25,8
SKUPAJ	31	100

Graf 16: Redne supervizije na CSD



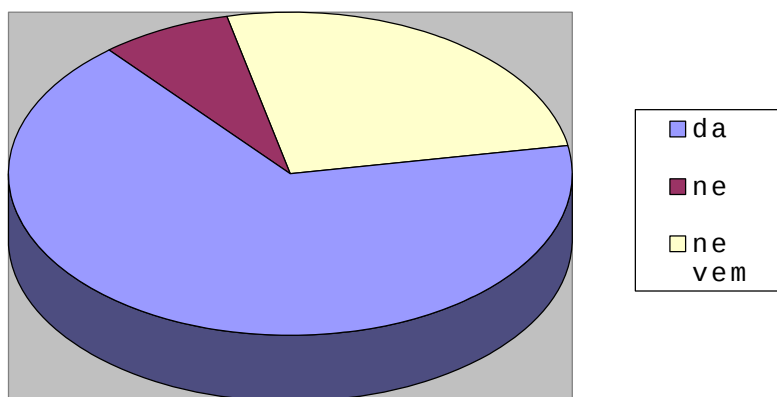
Iz grafikona in tabele je razvidno, da je 23 anketiranih (74,2%) odgovorilo, da imajo na CSD-ju redne supervizije, 8 anketiranih (25,8%) pa rednih supervizij nima. Stresne situacije zaposleni pogosto rešujejo s pogovorom o problemu za kar je idealna supervizija in dobro usposobljen supervizor. Potrebno je tudi spodbujanje vodij centrov, da bi to omogočili.

4.2.12. Ali vam sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve?

Tabela 23: Ali vam sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve?

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Da	18	66,6
Ne	2	7,4
Ne vem	7	25,9
SKUPAJ	27	100

Graf 17: Ali vam sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve?



18 anketiranih (66,6%) je odgovorilo, da jim sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve, 2 anketirana (7,4%) sta mnenja, da jima sodelovanje pri superviziji ne zmanjšuje stresnih obremenitev, 7 oseb (25,9%) pa je obkrožilo odgovor »ne vem«.

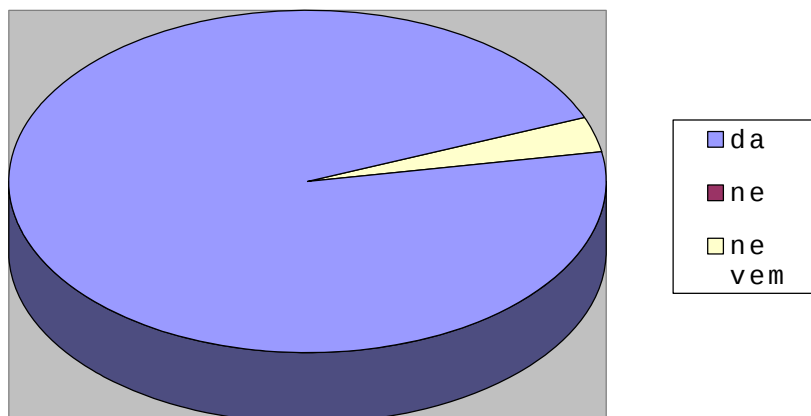
Visok odstotek tistih oseb, ki so odgovorili, da jim sodelovanje pri superviziji zmanjšuje stresne obremenitve, nam da jasno vedeti, kako pomembno je, da imajo zaposleni možnost supervizije. S pogovorom in svetovanjem se da marsikateri problem rešiti brez nepotrebnega stresa, ki je prepogost spremljevalec socialnih delavcev in socialnih delavk.

4.2.13. Ali čutite, da ste v službi sposobni opravljati zadane naloge?

Tabela 24: Sposobnost opravljanja zadanih nalog

	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Da	30	96,8
Ne	0	0
Ne vem	1	3,2
SKUPAJ	31	100

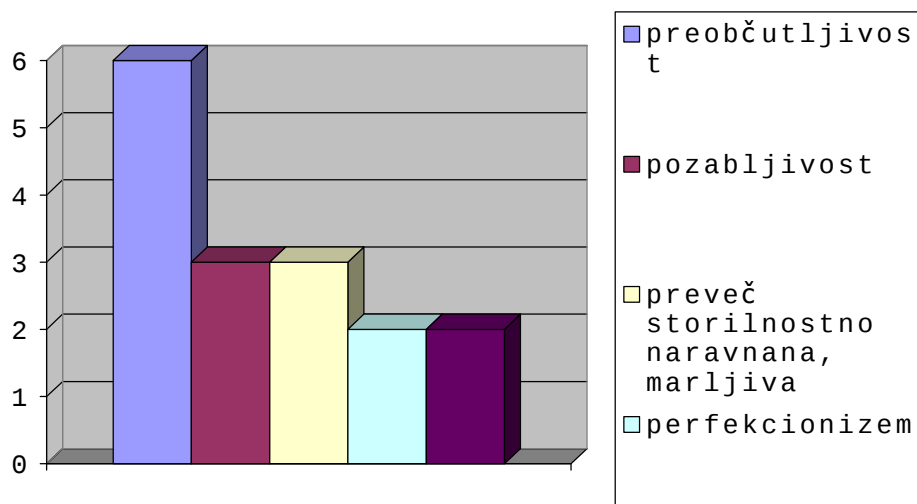
Graf 18: Sposobnost opravljanja zadanih nalog



Zelo razveseljiv je podatek, da kar 30 anketiranih (96,8%) meni, da so v službi sposobni opravljati zadane naloge, ena oseba (3,2%) pa je obkrožila odgovor »ne vem«. V literaturi lahko preberemo, da zaposlenim stres povzroča tudi to, da se ne čutijo sposobni opravljati zadanih nalog, kar pa se v najini raziskavi na srečo ni pokazalo.

4.2.14. Katere osebnostne lastnosti vas pri delu najbolj ovirajo?

Graf 19: Osebnostne lastnosti, ki pri delu najbolj ovirajo



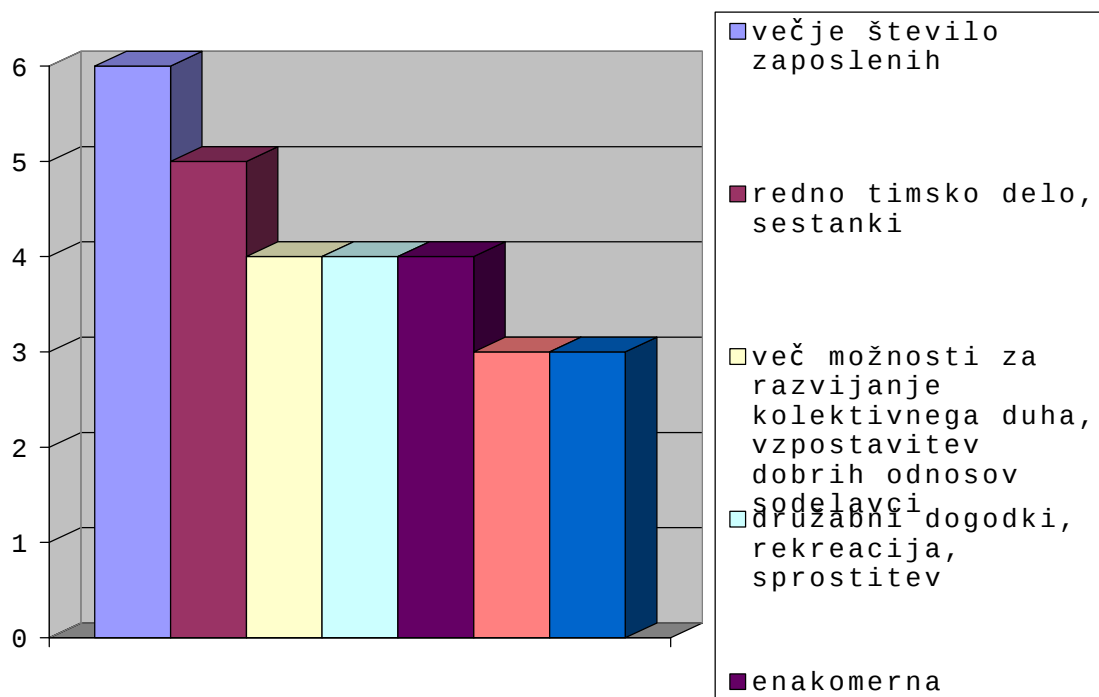
Predzadnje vprašanje je bilo odprtega tipa, da so anketiranci sami napisali katere osebnostne lastnosti jih ovirajo pri delu. Na to vprašanje je odgovorilo le 20 anketiranih. Pričakovano so na prvo mesto uvrstili preobčutljivost, katero navaja 6 anketirancev (30%), 3 osebe (15%) pravijo, da jih ovira pozabljivost in prav tako 3 osebe (15%), da jih ovira prevelika

storilnostna naravnost in marljivost. Po 2 osebi (10%) navajata, da jih motita perfekcionizem in natančnost. Med odgovori, ki so jih navedli anketiranci so še iskrenost do sodelavcev, nestrpnost, občutek odgovornosti, bolezen, neizkušenost, hinavščina, egoizem, pohlep, slabo razvite govorne sposobnosti, karakter, predolgo čakanje, hitro odreagiranje in racionalizacija časa.

Skoraj tretjina anketiranih je navedla preobčutljivost kot osebno lastnost, ki jih ovira pri delu, kar ni razveseljiv podatek, saj ravno preobčutljivost vodi k vse večjemu doživljanju stresa in posledično lahko tudi k izgorelosti.

4.2.13. Kaj bi bilo po vašem mnenju treba storiti, da bi bilo na CSD-jih čim manj stresnih situacij?

Graf 20: Ukrepi za zmanjševanje stresnih situacij



Pri zadnjem vprašanju, ki je bilo odprtega tipa, sva želeli da anketiranci izrazijo mnenje, kaj bi bilo potrebno na centrih za socialno storiti, da bi zaposleni doživljali čim manj stresnih situacij. Na žalost se anketiranci niso odzvali v veliki meri, saj 12 anketiranih na to vprašanje ni odgovorilo.

Najbolj pogost odgovor je bil, da bi morale biti na centrih za socialno delo več zaposlenih, s čimer bi razbremenili preveč obremenjene delavce. Ta predlog je napisalo 6 anketirancev (31,6%). 5 anketirancev (26,3%) meni, da bi stres zmanjšali z rednih timskim delom in s sestanki, po štirje anketiranci (21%) pa so navedli, da bi bil stres manjši, če bi bilo več družabnih dogodkov, rekreacije in sprostitve, enakomerna porazdelitev vlog in boljša organizacija dela ter več možnosti za razvijanje kolektivnega duha in vzpostavitev dobrih odnosov s sodelavci.

Po trije anketiranci (15,8%) menijo da bi bilo manj stresnih situacij, če bi bilo več supervizij in več boljših supervizorjev ter dorečena zakonodaja in sprememba zakona. Odgovori, ki so jih podali anketiranci so bili še: manj administrativnega dela, več izobraževanj na temo stresa in izgorelosti, boljše, bolj perspektivno vodstvo in jasna navodila, bolj specializirano delo, večji ugled, zamenjava direktorjev s premočnim egom in tistih preveč pravno usmerjenih, ni rešitve, dovolj časa za uporabnike, več sodelovanja z zunanjimi strokovnimi službami in dodatek k plači zaradi dela na različnih področjih.

4.2.14. Vprašalnik: Stres na delovnem mestu

Na koncu najinega vprašalnika sva dodali še vprašalnik, namenjen predvsem zaposlenim, da so lahko preverili, če dobro obvladujejo stres na delovnem mestu ali pa so mogoče že bližje fazi izgorelosti. Pri vsakem vprašanju so obkrožili, katera trditev za njih drži in na koncu sešteli točke. Nato so v tabeli preverili, kako dobro obvladujejo stres na delovnem mestu.

Ta vprašalnik je izpolnilo 24 anketiranih. Aritmetična sredina rezultatov je bila 24,1 točke, kar pomeni, da zaposleni dobro obvladujejo stres na delovnem mestu. Najmanjša vrednost je bila 8 točk, najvišja pa visokih 51 točk. 51 točk pomeni, da se mora zaposleni/a naučiti tehnik obvladovanja stresa, da bi se izognil/a »izgorelosti oziroma sindromu »burn out«.

4.3. HIPOTEZE

H1: Zaposlenim pri delu največji stres povzroča preveč administrativnega dela.

Tabela 25: Povzročitelji stresa

	SREDNJA VREDNOST (aritm. sredina)	STANDARDNI ODKLON	INTERVAL ZAUPANJA
Preveč administrativnega dela	3,26	1,436	2,725 in 3,79
Prevelika pričakovanja uporabnikov	3,26	1,413	2,73 in 3,79
Preveliko število uporabnikov	2,97	1,448	2,43 in 3,51
Odgovornost pri odločitvah	2,94	1,39	2,42 in 3,46
Nejasno opredeljena vloga	2,81	1,148	2,38 in 3,24
Kadar ne vidim rezultatov dela	2,68	1,305	2,19 in 3,17
Slabi odnosi s sodelavci, vodstvom	2,55	1,187	2,11 in 2,99
Preobčutljivost in identifikacija s	2,42	1,185	1,98 in 2,86
Plača	2,19	1,203	1,74 in 2,64
Slabi delovni pogoji	1,94	0,948	1,59 in 2,29

Hipoteze ne moreva niti potrditi niti zavrniti, ker poleg administrativnega dela zaposlenim zelo velik stres povzročajo tudi prevelika pričakovanja uporabnikov in preveliko število uporabnikov. Zato sva se odločili, da izračunava še korelacijo med temi tremi dejavniki in ugotoviva povezavo med njimi.

KORELACIJA:

X= preveč administrativnega dela

Y= preveliko število uporabnikov

$r_{xy} = 0,5625806$

Zveza med variablama je sorazmerna. Čim višja je vrednost na prvi variabli, tem višja je vrednost na drugi.

Tisti, ki so ocenili, da jim velik stres povzroča preveč administrativnega dela, so prav tako navedli, da jim poleg tega velik stres povzroča tudi preveliko število uporabnikov.

X= preveč administrativnega dela

Y= prevelika pričakovanja uporabnikov

$$r_{xy} = 0,11$$

Tisti, ki so ocenili, da jim velik stres povzroča preveč administrativnega dela, so prav tako navedli, da jim poleg tega velik stres povzroča tudi prevelika pričakovanja uporabnikov.

Najina prva hipoteza je želela dokazati, da zaposlenim največ stresa povzroča preveč administrativnega dela. To je tudi res, vendar zaposlenim velik stres povzroča tudi preveliko število uporabnikov ter prevelika pričakovanja uporabnikov.

Pokazalo se je, da preveč administrativnega dela pripomore k doživljanju večjega stresa šele v povezavi s prevelikim številom uporabnikov in prevelikim pričakovanjem uporabnikov.

Izračunali sva aritmetične sredine, standardni odklon in interval zaupanja. Nato pa sva naredili še korelacije, da sva prišli do vseh omenjenih ugotovitev.

Torej hipoteze ne moreva niti potrditi niti zavrniti.

H2: Zaposleni zaradi stresnih situacij čutijo največje posledice na duševni ravni.

Od skupno 31 anketiranih, jih je 18 odgovorilo, da čutijo posledice zaradi stresnih situacij. Petnajst od osemnajstih je napisalo kakšne so te posledice.

Posledice zaradi stresnih situacij na:

- TELESNI RAVNI: 6 anketiranih (27,27%)
 - Zmanjšana imunska odpornost (2)
 - Želodčne težave (2)
 - Povišan holesterol (1)
 - Glavoboli (1)
- DUŠEVNI RAVNI: 14 anketiranih (63,64%)
 - Psihična izčrpanost, utrujenost (3)
 - Napetost (2)
 - Zaskrbljenost (2)
 - Živčnost, razdražljivost (2)

- Težave s spanjem (2)
- Nestrpnost, nepotrpežljivost (2)
- Apatija, nezanimanje, odtujenost (2)
- Nejevolja, pozabljivost, nezbranost, nezadovoljstvo, osebno spreminjanje (1)

➤ MEDSEBOJNI ODNOSI: 2 anketiranca (9,09%)

- o Doma preučujemo možne rešitve (1)
- o Težave nosim domov, prenašam na partnerja (1)

Sedem anketirancev občuti posledice samo na duševni ravni, 1 anketiranec občuti posledice pri medsebojnih odnosih, 6 anketirancev občuti posledice tako na telesni kot tudi na duševni ravni, 1 anketiranec pa občuti posledice na duševni ravni in v medsebojnih odnosih.

Pri tej hipotezi sva predpostavljali, da zaposleni največje posledice zaradi doživljanja stresnih situacij čutijo na duševni ravni.

Izračunali sva številke v procentih in na podlagi tega opisno razčlenili hipotezo.

Hipotezo lahko potrdiva, saj kar 63,64% zaposlenih, ki čutijo posledice stresa, čutijo le-te prav na duševni ravni. Kot najbolj izpostavljena posledica se kaže v psihični izčrpanosti in utrujenosti.

H3: Zaposleni, ki imajo več kot 20 let delovne dobe, lažje obvladujejo stres.

Od skupno 15 anketiranih, ki imajo nad 20 let delovne dobe, jih je ta vprašalnik izpolnilo 11.

Od skupno 16 anketiranih, ki imajo pod 20 let delovne dobe, jih je vprašalnik izpolnilo 13.

Zaradi prevelikega odstopanja sva anketo z 51 točkami izločili iz »računanja«

- nad 20 let delovne dobe (11 anketiranih): srednja vrednost: 23,36

- pod 20 let delovne dobe (12 anketiranih): srednja vrednost: 22,5

Od skupno 24 izpolnjenih vprašalnikov o stresu na delovnem mestu in obvladovanju le tega, jih je 10 preseglo število 25 točk, eden je imel celo 51 točk. Najmanjša vrednost pa je bila 8 točk.

$$\begin{array}{ll} S1= 9,367497 & \left. \vphantom{\begin{array}{l} S1= 9,367497 \\ S2= 6,65066951 \end{array}} \right\} \text{ standardni} \\ S2= 6,65066951 & \left. \vphantom{\begin{array}{l} S1= 9,367497 \\ S2= 6,65066951 \end{array}} \right\} \text{ odklon} \end{array}$$

$$S_x = 3,41744385 \rightarrow \text{standardna napaka}$$

$$\text{Stopinje prostosti} = 21$$

t-TEST:

$$t = 0,25 < t_{0,05, sp=21} = 2,08$$

$$p = 0,8$$

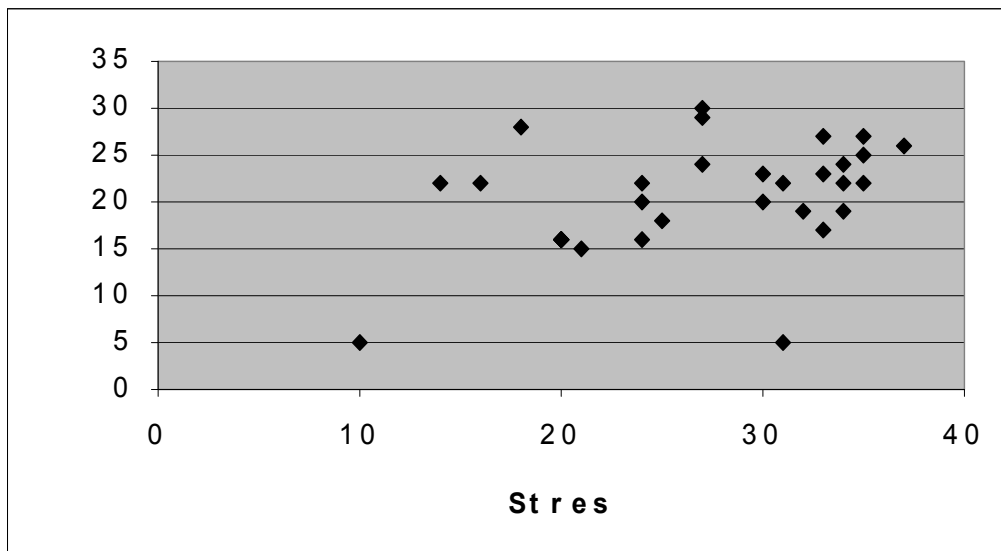
Predpostavljali sva, da zaposleni, ki imajo več kot 20 let delovne dobe, lažje obvladujejo stres kot pa tisti, ki imajo manj kot 20 let delovne dobe. Do rezultatov sva prišli s pomočjo računanja standardnega odklona in standardne napake. Na podlagi teh dveh izračunov sva naredili t-test iz katerega sva lažje dokazali hipotezo.

Rezultat ni prinesel statistično pomembnih razlik, da bi lahko rekli, da zaposleni, ki so zaposleni več kot dvajset let, lažje obvladujejo stres. Hipoteze ne moreva niti potrditi niti zavrniti.

H4: Zaposleni, ki občutijo manj zadovoljstva, doživljajo več stresa.

Razsevni diagram

Graf 21: Povezava med zadovoljstvom in stresom



KORELACIJA :

X= stres

Y= zadovoljstvo

$r_{xy} = 0,386$

Zveza med variablama je sorazmerna, kar pomeni, da ljudje, ki doživljajo več stresa doživljajo tudi večje zadovoljstvo. Ta podatek pa ni ravno logičen, zato sva dva »nezadovoljneža« s petimi točkami izločili iz računanja. Kljub temu pa korelacija ni bistveno drugačna ($r_{xy}=0,344$).

Zaradi ne ravno logičnega rezultata sva se odločili, da podatke iz razsevnega diagrama razdeliva v tri skupine doživljanja stresa in zadovoljstva. Pri tem sva dva »nezadovoljneža« izločili (zadovoljstvo=5). Poleg tega sva 3 zaposlene z visokim stresom (27 točk) in visokim zadovoljstvom uvrstili v tretjo skupino.

Te tri skupine so:

- Nizek stres / visoko zadovoljstvo
- Srednji stres / nižje zadovoljstvo
- Visok stres / srednje zadovoljstvo

Tabela 26: Skupine anketirancev

Nizek stres/visoko zadovoljstvo		Srednji stres/nižje zadovoljstvo		Visok stres/srednje zadovoljstvo	
14	22	20	16	27	24
16	22	20	16	27	29
18	28	20	16	27	30
		20	16	30	20
		21	15	30	23
		24	16	31	22
		24	20	32	19
		24	22	33	17
		25	18	33	23
				33	27
				34	19
				34	22
				34	24
				35	22
				35	25
				35	27
				37	26

KORELACIJA (nizek stres/visoko zadovoljstvo):

X= stres Y= zadovoljstvo

$$r_{xy} = 0,866$$

Zveza med variablama je sorazmerna. Rezultat ponovno ni zdravorazumski.

KORELACIJA (srednji stres/nižje zadovoljstvo):

X= stres Y= zadovoljstvo

$$r_{xy} = 0,664$$

Zveza med variablama je sorazmerna. Rezultat ponovno ni zdravorazumski.

KORELACIJA (visok stres/ srednje zadovoljstvo):

X= stres Y= zadovoljstvo

$r_{xy} = -0,251$

Zveza med variablama je inverzna, torej obrnjena, saj je korelacija negativna. Tako je edino v tej skupini prikazano, da čim višja je vrednost na prvi variabli, tem nižja je na drugi. To pomeni, da zaposleni, ki doživljajo veliko stresa, občutijo manj zadovoljstva.

Želeli sva ugotoviti, če zaposleni, ki občutijo manj zadovoljstva, doživljajo več stresa. Najprej sva naredili razsevni diagram in izračunali korelacijo med zadovoljstvom in stresom. Ker pa je bil rezultat precej nelogičen sva podatke iz razsevnega diagrama razvrstili v tri skupine. V vsaki skupini sva ponovno izračunali korelacijo. Šele v tretji skupini (visok stres/srednje zadovoljstvo) sva dobili logičen rezultat, torej negativno korelacijo. To pomeni, da zaposleni, ki doživljajo veliko stresa, občutijo manj zadovoljstva. Zaposlenih, ki spadajo v to skupino je 17 (54,8%), kar je več kot polovica vseh anketiranih (31).

Hipotezo lahko potrdiva, saj se je v tretji skupini, ki je večinska izkazala za resnično.

5. SKLEPI

Z raziskavo sva prišli do naslednjih sklepov:

- o Zaposlenim na Centrih za socialno delo v Ljubljani Moste-Polje, v Ljubljani Bežigrad, Metliki in Črnomlju največji stres na delovnem mestu povzroča preveč administrativnega dela, vendar le v povezavi s prevelikim številom uporabnikov in prevelikim pričakovanjem uporabnikov.
- o Zaposleni zaradi stresnih situacij čutijo največje posledice na duševni ravni. Predvsem kot psihično izčrpanost in utrujenost.
- o Večina zaposlenih obvladuje stresne situacije predvsem z rekreacijo in aktivnostjo ter s pogovorom o problemu.
- o Večina zaposlenih se lahko v stresnih situacijah obrne po pomoč na sodelavce in nadrejene.
- o V proces supervizije je vključeno tri četrtine zaposlenih. Dve tretjini jih meni, da jim supervizija pomaga pri razbremenjevanju stresnih obremenitev.
- o Zaposlenim največje zadovoljstvo pri delu prinaša zadovoljstvo uporabnikov.
- o Med zaposlenimi, ki imajo več kot 20 let delovne dobe, in med tistimi, ki imajo manj kot 20 let delovne dobe, ni pomembnih razlik v obvladovanju stresa.
- o Več kot polovica zaposlenih, ki občuti veliko stresa na delovnem mestu, občuti tudi manj zadovoljstva pri delu.

6. PREDLOGI

- o Na manjših centrih za socialno delo bi morali zaposliti več delavcev, saj zaradi premajhnega števila zaposlenih delo ni specializirano, temveč je polivalentno. Tako bi v Beli krajini gotovo omilili stresne obremenitve zaposlenih, ki morajo delovati na večih področjih hkrati.
- o Na vseh štirih centrih za socialno delo bi morali reorganizirati delo tako, da bi zmanjšali administrativno delo, ki zaposlenim povzroča največji stres. Lahko bi zaposlili dodatne upravne delavce, ki so za takšno delo bolj pristojni. Zmanjšali pa bi lahko tudi število uporabnikov na posameznega človeka, spet pa je to povezano z dodatnim zaposlovanjem.
- o Država bi morala razmisliti o večjemu številu zaposlenih ljudi na centrih za socialno delo. Socialne problematike je vedno več in temu bi se morali prilagoditi. Strokovni delavci zaposleni na CSD-jih vse težje zadovoljijo uporabnikom, saj je le teh vedno več na posameznega zaposlenega. Tako bi morali spremeniti normative o zaposlovanju.
- o Zaradi velikega števila zaposlenih, ki čutijo posledice na duševni ravni, kot je psihična izčrpanost in utrujenost, bi zaposleni morali več delati na osebni rasti. Vodstveni delavci bi lahko uvedli razna predavanja, seminarje in tečaje, ki bi zaposlene motivirala k tovrstni aktivnosti. S tem bi se lažje soočili s stresnimi situacijami.
- o Potrebno bi bilo še bolj ozaveščati zaposlene o pomenu supervizije. Po mnenju tistih, ki se je udeležujejo, so rezultati razbremenjevanja stresa boljši, zato bi bilo nujno, da bi se jo udeleževali prav vsi zaposleni.
- o Zaposleni so izpostavili tudi, da bi bilo potrebnega več timskega dela in sestankov. Meniva, da bi vodstvo o tem moralo dobro razmisliti, saj bi s tem olajšali zaposlenim marsikatero nalogo.
- o Zelo pomembno se nama zdi poudariti, da bi prav vodstvo CSD-jev moralo biti najbolj motivirano za številne naloge. Med drugim tudi za sodelovanje v raziskavah.

7. LITERATURA

- o Cafuta, J. 1998. Nekaj besed o delu na CSD. Socialno delo, 37, 6: 449-457.
- o Cink, T. 2008. Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. Socialno delo, 47, 1-2:, 1: 21.
- o Di Martino V., Musri M. 2001. Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace.
- o Erzar, D. 1994. Vsebina in razvoj supervizije. Socialno delo, 33, 6:495-497.
- o European Agency for Safety and Health at Work. (1996). Stress. European Foundation for the Improvement of Living and Working conditions, Eurofound (November 2008). <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>
- o Jaklin, M. 1999. Obremenjenost strokovnih delavcev na centrih za socialno delo v Pomurju. Diplomsko naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- o Jordan Joe et al.: 2003. Bacons of excellence in stress prevention. Manchester HSEBooks.
- o Kavčič B. 1991. Sodobna teorija organizacije. Ljubljana : Državna založba Slovenije.
- o Kos-Mikluš, A. 1990. Izčrpani pomočniki. Naši razgledi, 23-24: 705-745.
- o Levi L. Spice of life or kiss of death?. (2002) Magazine of the European Agency for Safety and Health at Work, Luxemburg, , 5:11 -13.
- o Lindemann, H. 1977. Premagani stres; Cankarjeva založba.
- o Lipičnik, B., Možina, S. 1993. Psihologija v podjetjih. Ljubljana: DZS.

- o Lisica D., Klemenčič T. 2006. Izgorelost socialnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo in nevladnih organizacijah. Diplomaska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- o Looker, T.; Gregson, O. 1993. Obvladajmo stres. Ljubljana; Cankarjeva založba.
- o Lovše, B., dr. med. Stres na delovnem mestu. Lek-član skupine Sandoz. (Februar 2008).
<http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/delovno-mesto/>
<http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/vprasanik/stres-sluzba>
- o Maslach, C., Leiter, M. 2002. Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Ljubljana: Educy.
- o Maučec, N. 2000. Kakovost delovnega življenja na centru za socialno delo Murska Sobota. Diplomaska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- o Mesec, B. 1997. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- o Mesec, B. 2002. Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- o Mežik, M. 2004. Motivacija, stres in konflikt na delovnem mestu. Diplomaska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- o Možina, S. 1998. Management kadrovskih virov. Ljubljana: FDV.
- o Ovsenik, M. Ambrož, M. 2000. Ustvarjalno vodenje poslovnih procesov, Turistica, Visoka šola za turizem, Portorož.
- o Pettinger R. 2002. Stress Management. Oxford : Capstone Publishing.
- o Rakovec-Felser Z. 1991. Človek v stiski, stres in tesnoba. Maribor : Založba Obzorja.

- o Selič P. 1999. Psihologija bolezni našega časa. Ljubljana : Znanstveno in publicistično središče.

- o Skupnost centrov za socialno delo (1996). Predstavitev CSD. Republika Slovenija.
http://www.gov.si/csd/predst_csd.htmnost

- o Služba za odnose z javnostjo. 2006. Evropski ministri za delo, socialne zadeve in zdravje o vplivu demografskih sprememb in globalizacije na delovno in poklicno življenje. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Republika Slovenija (November 2008).
<http://www.mddsz.gov.si/nc/si/splosno/cns/novica/article/12106/4674/>

- o Spielberg C. 1985. Stres in tesnoba. Murska Sobota : Pomurska založba.

- o Škof M. 1994. Preprečevanje vplivov stresnih situacij in ohranjanje razpoložljivosti delavcev. Organizacija in kadri, Kranj.

- o Thompson, N., Murphy, M., Stradling, S. 1994. Dealing with stress. Hampshire and London: Macmillan.

- o Torlak, A. 2002. Vpliv stresa na delovnega človeka-Primer Nova Ljubljanska banka d.d. Ljubljana. Diplomaska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

- o Trošt J. 2006. Dejavniki stresa v Tekstini d.d. Ajdovščina. Diplomsko delo, Ljubljana, Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede.

- o Zdovc, A. 1998. O izgorevanju strokovnih delavcev v centrih za socialno delo. Socialno delo, 37, 3-5: 319-327

8. POVZETEK

Z raziskavo sva želeli ugotoviti, kako stresno je danes delo na centru za socialno delo in kako se strokovni delavci soočajo s to problematiko, ki je dandanes vse pogostejša. Izvedli sva kvantitativno in deskriptivno raziskavo.

V raziskavo je bilo vključenih 31 strokovnih delavcev, od tega več kot polovica socialnih delavk in delavcev in sicer na centrih za socialno delo ljubljanskega in belokranjskega območja:

- o Center za socialno delo Ljubljana Moste- Polje
- o Center za socialno delo Ljubljana Bežigrad
- o Center za socialno delo Metlika
- o Center za socialno delo Črnomelj

Oddanih vprašalnikov je bilo 84, vrnjenih pa le 31. Pokazal se je izredno velik osip, predvsem v Ljubljani.

Izkazalo se je, da večina zaposlenih meni, da je delo na centru za socialno delo stresno in da pogosto doživljajo stresne situacije. V njihovo največje zadovoljstvo jih spravlja, če so zadovoljni uporabniki in podpora sodelavcev. Največji stres zaposlenim povzroča preveč administrativnega dela, ki bi ga verjetno še zmogli, če ne bi istočasno imeli preveliko število uporabnikov in njihova prevelika pričakovanja. Ti trije dejavniki so se pokazali kot medsebojno povezani. Zaposleni tudi čutijo posledice stresa na duševni ravni, najbolj kot psihično izčrpanost in utrujenost. Stresne obremenitve pa najpogosteje rešujejo z rekreacijo in aktivnostjo ter s pogovorom o problemu. Delo v službi velikokrat vpliva na družinsko življenje zaposlenih, ki se največkrat kaže s tem, da doma razmišljajo o problemu in delo nosijo domov. Zanimivo je to, da veliko zaposlenih razmišlja, da bi delali na kakšnem drugem delovnem mestu, istočasno pa so s svojo dosedanjo zaposlitvijo zadovoljni. Razveseljiv je podatek, da se večina zaposlenih lahko obrne po pomoč v stresnih situacijah na nadrejene in sodelavce, poleg tega jim pomagajo tudi redne supervizije, ki pa jih nimajo na vseh teh centrih. Delovna doba se ni pokazala kot pomembna pri doživljanju stresnih obremenitev.

Zaposleni so sami opredelili osebnostne lastnosti, ki jih pri delu najbolj ovirajo. Najpogostejša je preobčutljivost, sledi pa pozabljivost, prevelika storilnostna naravnost, marljivost, perfekcionizem in natančnost.

Po mnenju zaposlenih so na CSD-jih potrebne naslednje spremembe, da bi bilo manj stresnih situacij: več zaposlenih, redno timsko delo in sestanki, družabni dogodki, rekreacija, sprostitev, enakomerna porazdelitev vlog in boljša organizacija dela, možnosti za razvijanje kolektivnega duha in vzpostavitev dobrih odnosov s sodelavci, več supervizij in več boljših supervizorjev, dorečena zakonodaja in sprememba zakona. Omenili so še: manj administrativnega dela; več izobraževanj na temo stresa in izgorelosti; boljše, bolj perspektivno vodstvo in jasna navodila ter specializirano delo; večji ugled; zamenjava direktorjev s premočnim egom in tistih preveč pravno usmerjenih; ni rešitve; dovolj časa za uporabnike; več sodelovanja z zunanjimi strokovnimi službami in dodatek k plači zaradi dela na različnih področjih. Zaposleni so omenjali veliko problemov in hkrati tudi predlogov za izboljšanje.

Rezultati odgovorov posebnega vprašalnika, ki sva ga oddali na koncu, pa kažejo, da zaposleni dobro obvladujejo stres na delovnem mestu.

Meniva, da so najine ugotovitve pomembne za vse centre za socialno delo, saj bodo lahko na podlagi zbranih informacij izboljšali nivo dela, hkrati pa ugotovili, da je na področju problematike stresa še vedno premalo narejenega.

9. DODATEK

9.1. VPRAŠALNIK O STRESU NA DELOVNEM MESTU

1.) SPOL: ženski moški

2.) STAROST: _____ let

3.) STATUS:

a) poročen/a b) samski/a c) razvezan/a d) zunajzakonska skupnost

4) STOPNJA IZOBRAZBE:

a) OŠ b) srednja šola c) višja
d) visoka strokovna e) univerzitetna ali več

5) POKLIC:

a) socialni delavec/ka
b) diplomirani psiholog/inja
c) diplomirani pravnik/ca
d) diplomirani sociolog/inja
e) upravni delavec/ka
f) ekonomski tehnik
g) nekvalificirani delavec
h) drugo _____

6) OPRAVLJATE DELO (Prosim, da obkrožite vse opise, ki veljajo za delo, ki ga opravljate)

a) delate z uporabniki v naslednjih življenjskih obdobjih:

1) otroci
2) mladostniki
3) odrasli
4) starostniki

b) vaše delo pokriva naslednja **problemska področja**:

- 1) odvisnosti
- 2) postpenala
- 3) zakonski problemi
- 4) vzgojni problemi
- 5) nasilje v družini
- 6) posebne potrebe
- 7) pomoč ob krizah
- 8) starševsko varstvo
- 9) drugo (prosim navedite) _____

c) po uradni delitvi opravljate naslednje **vrste del**:

- 1) denarne socialne pomoči
- 2) prva socialna pomoč
- 3) javna pooblastila
- 4) osebna pomoč
- 5) pomoč družini na domu
- 6) pomoč družini za dom
- 7) institucionalno varstvo
- 8) vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji
- 9) razni preventivni in drugi programi v okviru CSD (delo z Romi,...)
- 10) drugo (prosim navedite) _____

7) SKUPNA DOLŽINA DELOVNE DOBE:

- a) do 5 let
- b) do 10 let
- c) do 15 let
- d) do 20 let
- e) nad 20 let

8) KOLIKO ČASA DELATE NA SEDANJEM DELOVNEM MESTU?

- a) do 5 let
- b) do 10 let
- c) do 15 let
- d) do 20 let
- e) nad 20 let

9) STALNOST ZAPOSLOTITVE:

- a) zaposlen/a za določen čas
- b) zaposlen/a za nedoločen čas

10) ALI MENITE, DA JE DELO NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO STRESNO?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

11) ALI PRI SVOJEM DELU DOŽIVLJATE STRESNE SITUACIJE?

- a) vsak dan
- b) pogosto
- c) včasih
- d) nikoli

12) KAJ VAM PRI SEDANJEM DELU PRINAŠA NAJVEČJE ZADOVOLJSTVO?

(Odgovore rangiraj z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da vam to sploh ne prinaša zadovoljstva, 5 pa pomeni, da vam to prinaša največje zadovoljstvo)

- _____ zadovoljstvo uporabnikov
- _____ ko čutim, da sem potreben/na in koristen/na drugim
- _____ podpora sodelavcev
- _____ podpora vodstva
- _____ predvsem sem zadovoljen/na da imam službo
- _____ izobraževanje in profesionalna rast

13) KAJ OD NAŠTETIH DEJAVNIKOV VAM PRI DELU POVZROČA NAJVEČJI STRES?

(Odgovore rangiraj z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da vam to sploh ne povzroča stresa, 5 pa pomeni, da vam to povzroča največji stres)

- _____ preveč administrativnega dela
- _____ preveliko število uporabnikov
- _____ prevelika pričakovanja uporabnikov
- _____ nejasno opredeljena vloga
- _____ odgovornost pri odločitvah
- _____ preobčutljivost in identifikacija s težavami strank
- _____ slabi odnosi s sodelavci, vodstvom
- _____ kadar ne vidim rezultatov svojega dela
- _____ plača
- _____ slabi delovni pogoji (hrup, slab zrak, premalo svetlobe, neprimerna temperatura)

**14) ALI ZARADI STRESNIH SITUACIJ ČUTITE KAKŠNE POSLEDICE
(na telesni ali duševni ravni in v medsebojnih odnosih)?**

a) ne

b) da, čutim posledice in sicer: _____

**15) NA KAKŠEN NAČIN REŠUJETE STRESNE OBREMENITVE, KI JIH
DOŽIVLJATE NA DELOVNEM MESTU?**

(Lahko obkrožite več odgovorov)

a) z rekreacijo, aktivnostjo

b) s samokontrolo

c) s pogovorom o problemu

d) pomaga ti družina, prijatelji

e) s pomočjo strokovnjakov

f) na supervizijski skupini

g) z izolacijo, begom

h) jih ne moreš obvladati

i) drugo _____

16) ALI DELO V SLUŽBI VPLIVA NA VAŠE DRUŽINSKO ŽIVLJENJE?

a) ne vpliva

b) delno vpliva

c) zelo vpliva

Če ste obkrožili, da delo v službi vpliva na vaše družinsko življenje, prosim napišite na kakšen način vpliva:

17) ALI KDAJ RAZMIŠLJATE, DA BI DELALI KAJ DRUGEGA KOT SEDAJ?

a) pogosto razmišljam o menjavi delovnega mesta

b) občasno pomislim na to

c) zelo redko; ko imam slab dan

d) nikoli

**18) ALI STE NA SPLOŠNO ZADOVOLJNI S SVOJO ZAPOSLOTVIJO NA CENTRU
ZA SOCIALNO DELO?**

a) da

b) ne

c) ne vem

19) ALI SE LAHKO V STRESNIH SITUACIJAH PO POMOČ OBRNETE NA NADREJENE IN SODELAVCE?

- a) da, vedno so me pripravljeni poslušati
- b) da, vendar le na nekatere
- d) ne
- e) ne vem

20) ALI MENITE, DA VEČJE ŠTEVILO ZAPOSLENIH (VEČJI CSD-JI) VPLIVA NA VEČJE DOŽIVLJANJE STRESNIH SITUACIJ?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

21) ALI IMATE NA VAŠEM CSD-JU REDNE SUPERVIZIJE?

- a) da
- b) ne

22) ALI VAM SODELOVANJE PRI SUPERVIZIJI ZMANJŠUJE STRESNE OBREMENITVE?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

23) ALI ČUTITE, DA STE V SLUŽBI SPOSOBNI OPRAVLJATI ZADANE NALOGE?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

24) KATERE OSEBNOSTNE LASTNOSTI VAS PRI DELU NAJBOLJ OVIRAJO?

25) KAJ BI BILO PO VAŠEM MNENJU TREBA STORITI, DA BI BILO NA CSD-JIH ČIM MANJ STRESNIH SITUACIJ?

Vprašalnik: Stres na delovnem mestu

	nikoli	občasno	pogosto	zelo pogosto	vedno
1. Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu.	0	1	2	3	4
2. Zmanjšala se mi je odpornost proti boleznim.	0	1	2	3	4
3. Pri svojem delu ne čutim več veliko zadovoljstva.	0	1	2	3	4
4. Včasih bi se najraje skrila/a pred zahtevami, ki jih moram izpolniti.	0	1	2	3	4
5. Težko sprejemam pomembne odločitve.	0	1	2	3	4
6. Utrujen/a sem tudi, ko spim dovolj.	0	1	2	3	4
7. Pogosto se čutim uničenega/o zaradi odgovornosti pri delu.	0	1	2	3	4
8. Hitro se razburim zaradi malenkosti.	0	1	2	3	4
9. Zdi se mi, da nisem tako učinkovit/a, kot bi lahko bil/a.	0	1	2	3	4
10. Delo opravljam manj kakovostno, kot bi ga lahko.	0	1	2	3	4
11. Pogosto čutim fizično in čustveno izčrpanost.	0	1	2	3	4
12. Moje zanimanje za spolnost se je zmanjšalo.	0	1	2	3	4
13. Jem več oz. manj kot običajno/popijem več kave ali pravega čaja/pokadim več cigaret/popijem več alkohola/, da bi lažje delal/a.	0	1	2	3	4
14. Težave ali čustva drugih me ne ganejo več.	0	1	2	3	4
15. Moja komunikacija z nadrejenimi, sodelavci, prijatelji ali družino je napeta.	0	1	2	3	4
16. Pozabljiv/a sem.	0	1	2	3	4
17. Težko se zberem.	0	1	2	3	4

18. Včasih čutim praznino in depresivnost zaradi svojega dela.

19. Hitro se začnem dolgočasiti.

20. V službo hodim le še zaradi plače.

REZULTATI

Vaš rezultat je točk.

V spodnji tabeli preverite, kako dobro obvladujete stres na delovnem mestu.

0-25 točk:	Stres na delovnem mestu dobro obvladujete.
26-40 točk:	Trpite za stresom na delovnem mestu. Skušajte se naučiti obvladovanja stresa.
41-55 točk:	Naučite se tehnik obvladovanja stresa, da se boste izognili "izgorelosti" (sindrom "burn out").
56-80 točk:	Ste že v fazi izgorevanja, zato vam priporočamo, da si pripravite načrt obvladovanja stresa.

VPRAŠANJE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Vsota	
Spol:																																	
ženski	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
moški																1	1															2	
Starost:	27	52	51	53	24	50	54	55	50	40	57	27	34	58	36	36	35	57	50	46	30	40	47	54	31	31	28	26	48	50	52		
Status:	d	a	a	a	d	a	a	c	a	a	a	b	a	a	a	d	d	a	a	b	b	a	a	b	a	d	a	b	a	a	a		
Stopnja izobrazbe:	e	e	e	c	d	e	e	e	c	d	c	d	e	c	e	d	e	c	c	d	c	c	e	c	e	d	d	e	c	c	d		
Poklic:	a	b	a	a	a	b	b	d	a	a	a	e	e	a	a	a	b	e	e	a	e	a	a	a	a	a	a	a	e	h	e		
Opravlja delo:																																	
	1, 2, 3	1, 2, 3	3, 4	1,2,3	1	1,2,3	2	3	3, 4	1, 2, 3	3	3	3	1, 2, 3, 4	3	1, 2, 3	1, 2, 3	4	2, 3	1, 2, 3	1	3, 4	2, 3, 4	3	3	3	1, 2, 3	1, 2, 3, 4	2, 3, 4	3	3, 4		
1) odvisnosti										1						1	1						1									4	
2) postepnala																								1								1	
3) zakonski problemi		1		1		1	1	1			1						1			1												8	
4) vzgojni problemi	1	1				1				1						1	1			1			1			1						9	
5) nasilje v družini	1	1							1		1				1		1			1			1				1					9	
6) posebne potrebe						1								1				1		1		1		1								5	
7) pomoč ob krizah		1				1					1						1			1		1					1	1				8	
8) starševsko varstvo												1	1	1			1		1							1	1	1	1	1		10	
9) drugo:			1																													1	
preventiva z mladimi	1																															1	
reševanje vlog					1																												1
nadomestne kazni															1																		1
varstvo odraslih																		1													1		2
romska problematika																											1						1
1) denarne socialne pomoči																						1			1		1	1			1	5	
2) prva socialna pomoč		1	1				1		1		1						1			1	1	1	1		1	1					1	13	
3) javna pooblastila	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1			1	1	1			1	23	
4) osebna pomoč		1		1		1	1		1		1			1			1			1			1				1					11	
5) pomoč družini na domu																		1													1		2
6) pomoč družini za dom		1		1			1				1						1			1							1					7	
7) institucionalno varstvo									1																						1		2
8) vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji																																	
9) razni preventivni programi	1	1			1																		1				1	1			1	7	

[illegible]

plača	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	4	1	2	1	2	1	4	1	3	3	5	3	4	3	1	3	3	2	4	2	1	
slabi delovni pogoji	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	4	1	1	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	
Ali zaradi stresnih situacij čutite kakšne posledice (telesna, duševna raven, medsebojni odnosi)?	b	a	a	b	b	b	b	a	b	a	b	b	a	a	a	a	a	b	b	a	b	b	b	b	a	b	b	b	a	b		
apatija, odtujenost, nezanimanje				1		1																										2
nestrpnost, nepotrpežljivost				1																	1											2
psihična izčrpanost, utrujenost					1						1																			1		3
napetost						1															1											2
zaskrbljenost						1															1											2
vročičnost, zmanjšana imunska odpornost						1																					1					2
težave s spanjem							1																					1				2
povišan holesterol							1																									1
glavoboli											1																					1
nejevolja												1																				1
želodčne težave																			1					1								2
živčnost, razdražljivost																			1			1										2
pozabljenost																											1					1
nezbranost																											1					1
nezadovoljstvo																								1								1
doma preučujemo možne rešitve																							1									1
osebno se spreminjam	1																															
težave nosim domov, prenašam na partnerja	1																															
telesna raven						1	1				1								1					1		1						6
duševna raven	1			1	1	1	1				1	1						1	1		1		1		1	1				1		14
medsebojni odnosi	1																						1									2
Na kakšen način rešujete stresne obremenitve, ki jih doživljate na delovnem mestu?	a, c, d	a, c, d	a, b	a, b, c, f	c, d	a, b, c, f	a, c, f	a	a, b, c, f	a, f	a, c	a, c, d	a, b, c	a, b, c	a, f	a, c, d, f	a, c, d	b, c	b, c, d, f	a, d, f	a, f	a, b, c, f	a, b, c, f	a, c	a, b, c, d	a, c, d	a, b, c, d	a, c	a, b	a, c	a, b, f	
Ali delo v službi vpliva na vaše družinsko življenje?	b	a	a	b	a	b	b	b	b	b	a	b	b	a	b	b	a	b	a	b	b	b	b	b	b	a	b	a	b	b	b	
Kako vpliva?																																

[illegible]

[illegible]

[illegible]