

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Maja Jelenc

Izzivi socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo v  
času epidemije covid-19

Diplomsko delo

Ljubljana, 2021



Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Maja Jelenc

Izzivi socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo v  
času epidemije covid-19

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2021



## **Izzivi socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo v času izrednih razmer covid-19**

### **Povzetek diplomskega dela**

V svojem diplomskem delu sem raziskovala izzive, s katerimi so se socialne delavke srečale v času epidemije covid-19. Zanimalo me je, s katerimi izzivi so se srečevale same in v svojem delovnem okolju. Raziskovala sem, kako so se odzvali na nastale izzive zaposleni in kako se je odzvalo vodstvo. Zanimalo me je tudi, kdo jim je nudil pomoč in podporo ter kako je delo potekalo v primerjavi med prvim in drugim valom epidemije covid-19. Prav tako so me zanimale morebitne dobre prakse dela in to, kaj bi v podobnih situacijah v prihodnje morali nujno narediti drugače. V teoretičnem delu sem opredelila socialne delavke kot profesionalno skupino in se osredotočila na temeljne kvalitete socialne delavke. Predstavila sem elemente delovnega odnosa, ki jih uporabljamo v delovnem odnosu z uporabniki. V nadaljevanju sem predstavila centre za socialno delo in izpostavila stres na delovnem mestu. V tretjem poglavju sem se posebej osredotočila na socialno delo v izrednih razmerah in ga povezala z novim virusom covid-19. V zadnjem delu teoretičnih spoznanj sem opisala covid-19 in socialno delo. Zanimalo me je predvsem, kakšne posledice je prinesla epidemija, kako se to odraža na posameznikih in skupinah ter kaj je naloga socialnih delavk v izrednih okoliščinah epidemije covid-19. V empiričnem delu sem predstavila pridobljene rezultate. Moja raziskava je bila kvalitativna, izvedena na neslučajnostnem, priročnem vzorcu. V njem je sodelovalo devet socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo. Ugotovila sem, da so se pri socialnih delavkah najpogosteje pojavljali izzivi, kako komunicirati z uporabniki preko telefonov in elektronske pošte ter kako nuditi učinkovito pomoč uporabnikom brez osebne stika z njimi. Pomembna je tudi povezava med zadovoljstvom socialnih delavk in možnostjo kombiniranja dela od doma in dela na enoti. Ugotovila sem, da so socialne delavke, ki so imele možnosti dela od doma, z organizacijo dela bolj zadovoljne kot tiste, katerim delo od doma ni bilo omogočeno. Prav tako so bile socialne delavke zadovoljne s tem, da se uporabniki vnaprej najavijo. Rezultati raziskave izpostavljajo tudi pomanjkljiv odziv vodstva na nastalo situacijo, saj so se odzvali s premalo posluha za zaposlene, brez upoštevanja mnenj in potreb zaposlenih. Ugotovila sem, da se v času izrednih razmer socialne delavke niso povezale z dodatno aktiviranimi službami v času epidemije, ampak so sodelovale samo s tistimi, s katerimi so bile v stiku že pred epidemijo. V primerjavi obeh valov epidemije se je izkazalo, da je bila za drugi val značilna boljša organizacija dela, manjši občutek strahu ter več primerov in prijavljenih socialnih stisk. Ne glede na različno doživljanje epidemije med socialnimi delavkami pa so kot dobre prakse dela izpostavile usklajevanje dela od doma in dela na enoti ter naročanje uporabnikov vnaprej. Sama možne izboljšave organizacije dela v podobnih razmerah v prihodnosti vidim v večji podpori zaposlenih s strani vodstva, v skupnih sestankih vodij in zaposlenih ter v organizaciji dela v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih.

**Ključne besede:** izredne razmere, epidemija, epidemija covid-19, centri za socialno delo, izzivi in odzivi.



## **Challenges of social workers employed in centres of social work during COVID-19 crisis**

### **Graduation Thesis Abstract**

In my undergraduate thesis, I addressed the challenges faced by social workers during the Covid 19 pandemic. I looked at the challenges faced by social workers themselves, but also in the context of their work environment. I examined how staff and how management responded to the challenges that arose. In comparing the first and second waves of the Covid 19 pandemic, I was also interested in who provided help and support to social workers and how their work was carried out. I also looked at possible good practices in the workplace and what needs to be done differently in similar future situations. In the theoretical part of my thesis I define social workers as a profession and focus on the basic qualities of a social worker. I introduce the components of a working relationship used when dealing with service users. Next, I introduce the centres for social work and emphasize the occurrence of stress in the workplace. In the third chapter I focus specifically on social work in exceptional circumstances and how it relates to the new Covid 19 virus. In the final part of my theoretical findings, I describe Covid-19 and social work. I was particularly interested in the consequences of the pandemic, how these consequences are reflected in individuals and in groups, and what tasks social workers must undertake in the exceptional circumstances of the Covid-19 pandemic. In the empirical section of the paper, I present my findings. My research was qualitative and conducted with a non-probability convenience sampling. Data was collected from nine social workers employed at centres for social work. I found that social workers were most likely to face challenges such as communicating with service users by telephone and email and how to provide effective help without direct contact with service users. Also important was the relationship between social worker satisfaction and the ability to combine working from home with working in the setting. I found that social workers who had the opportunity to work from home were more satisfied with the organization of work than those who were not offered the opportunity to work from home. Social workers were also satisfied with service users being able to make appointments in advance. The findings of my research also highlight the inadequacy of management's response to the situation as their response was not considerate of staff and did not take into account their opinions and needs. I found that during the exceptional circumstances, social workers did not contact the services that were additionally activated during the pandemic, but only worked with those they were already in contact with before the pandemic. When comparing the first and second waves of the pandemic, the most striking differences were in improved work organization, reduced feelings of anxiety and an increase in caseloads and reported social distress in the second wave of the Covid 19 pandemic. Notwithstanding the differences in individual social workers' experiences of the pandemic, they emphasize coordination of work from home and work in the facility, as well as making appointments with service providers in advance, as examples of good workplace practices. I myself see the possible improvements in work organization for similar future situations in the management giving more support to their staff, in joint meetings between staff and management and in organizing the work according to the needs and suggestions of the staff.

**Keywords:** exceptional circumstances, pandemic, Covid-19 pandemic, centres for social work, challenges and responses.





## KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	Socialne delavke in socialno delo .....	1
1.1.1	Elementi delovnega odnosa .....	2
1.2	Centri za socialno delo .....	3
1.3	Stres na delovnem mestu .....	5
1.4	Socialno delo in izredne razmere.....	6
1.5	COVID-19.....	8
1.6	Covid-19 in socialno delo .....	11
1.6.1	Covid-19 in prostovoljstvo .....	13
2	PROBLEM.....	15
3	METODOLOGIJA .....	17
3.1	Vrsta raziskave .....	17
3.2	Merski instrument .....	17
3.3	Populacija in vzorec .....	17
3.4	Zbiranje podatkov .....	18
3.5	Obdelava in analiza podatkov .....	18
4	REZULTATI .....	19
5	RAZPRAVA IN SKLEPI .....	29
6	PREDLOGI .....	33
7	UPORABLJENA LITERATURA .....	34
8	PRILOGE.....	39
8.1	Vprašalnik za socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji ...	39
8.2	Prepis intervjujev in izbor izjav .....	40
8.2.1	Intervju A .....	40
8.2.2	Intervju B .....	41
8.2.3	Intervju C .....	43
8.2.4	Intervju D .....	44
8.2.5	Intervju E.....	45
8.2.6	Intervju F.....	47
8.2.7	Intervju G .....	48
8.2.8	Intervju H .....	49
8.2.9	Intervju I.....	51
8.3	Odprto kodiranje.....	53
8.2.10	Intervju A .....	53
8.2.10	Intervju B .....	60
8.2.11	Intervju C .....	64
8.2.12	Intervju D .....	70
8.2.13	Intervju E.....	75
8.2.14	Intervju F.....	80
8.2.15	Intervju G .....	85
8.2.16	Intervju H .....	90
8.2.17	Intervju I.....	95
8.4	Osno kodiranje.....	100



## KAZALO SLIK

Slika 4.1: Povezava med izzivi med epidemijo in odzivi na različnih ravneh.....	22
Slika 4.2: Povezava med podporo, pomočjo, predlogi in primerjavo med prvim ter drugim valom epidemije covida-19 .....	27



# 1 TEORETIČNI UVOD

## 1.1 Socialne delavke in socialno delo

Milošević Arnold in Poštrak (2003) socialne delavke<sup>1</sup> opredelita kot profesionalno skupino, ki pri svojem delu strmi k zagotavljanju pomoči tako posameznikom kot skupinam, da lažje premagujejo omejitve, ki izvirajo iz neustreznega delovanja družbe. Prav tako je njihova naloga odkrivati vzroke težav in jih preprečevati. Strmijo k podpori avtonomnosti skupnosti in skupin, in sicer z namenom, da bi le-te bolje funkcionirale. Socialne delavke strmijo tudi k izboljšanju odnosov med posamezniki, skupinami in skupnostmi na eni strani ter institucijami na drugi. Sodelujejo pri oblikovanju družbenih struktur, ki zagotavljajo napredovanje in razvoj (Milošević Arnold in Poštrak, 2003).

Za opravljanje kvalitetnega dela v socialnem delu Cournoyer (1996) navaja tri temeljne kvalitete, ki jih mora imeti socialna delavka. To so empatija, avtentičnost in spoštovanje. Pri empatiji gre za proces doživljanja z drugo osebo, se pravi, da socialna delavka sprejema in razume posameznikova čustva, misli ter izkušnje. K razvoju uspešnega odnosa pripomore empatija, ki socialni delavki pomaga pridobiti spoštovanje in občutljivost za ljudi, s katerimi dela. Druga omenjena kvaliteta je spoštovanje, ki v odnosu z uporabnikom lahko predstavlja velik izziv. Gre za odnos socialne delavke, pri čemer je v središču toplo in ljubeče sprejemanje druge osebe. To ni preprosto, saj se socialne delavke pri svojem delu pogosto srečujejo z ljudmi, ki imajo drugačne poglede kot njihovi strokovni delavci. Ne glede na to pa mora socialna delavka na uporabnika vedno gledati spoštljivo in enkratno. Zadnja kvaliteta po Cournoyerju (1996) pa je avtentičnost, kar pomeni, da se socialne delavke vedejo spontano, odprto, resnično, resno in naravno.

Pavla Rapoša Tanjšek socialne delavke označi kot uslužbenke, ki so večinoma zaposlene v javnem sektorju. Kot pomanjkljivost tovrstnega dela izpostavi pomanjkanje avtonomije, brez avtonomije pa si je težko predstavljati profesionalno prakso socialnega dela (Rapoša Tanjšek, 1996, str. 446).

---

<sup>1</sup> Skozi celotno delo je uporabljen izraz »socialna delavka«, ki velja za vse spole.

Metode socialnega dela so utemeljene v vrednotah socialnega dela in so sestavljene iz teoretskih znanj, metodologij dela, konkretnih spretnosti, konkretno pa so določene s konteksti in nalogami, ki jih opravlja socialna delavka (Flaker, 2003, str. 239).

Socialne delavke morajo uporabnike dojemati kot sodelavce v izvirnem delovnem projektu pomoči. Pri tem je njihova prva naloga, da vzpostavijo delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 9–14).

V nadaljevanju bom predstavila ključne koncepte delovnega odnosa med uporabnikom in socialno delavko.

### **1.1.1 Elementi delovnega odnosa**

Kot pravijo Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2011, str. 9–14), poznamo tri elemente delovnega odnosa:

- Dogovor o sodelovanju – vsak izvirni delovni projekt pomoči se začne z uvodnim jasno izrečenim dogovorom, v katerem se dogovorimo o tem, kako bomo delali v projektu pomoči.
- Instrumentalna definicija problema – po Lussiju (1991, v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 12) ima vsak uporabnik možnost svoje definicije problema, na podlagi katere se začne oblikovanje uresničljive, možne rešitve.
- Osebno vodenje – po Bouwkampu in Vriesu (1995, v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 12) gre pri osebnem vodenju za vodenje socialne delavke, pri čimer raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi in skupaj strmijo k dogovorjenim rešitvam.

Z izrazom delovni odnos poimenujemo odnos med strokovnjakom in uporabnikom, udeleženi pri problemu v procesu reševanja socialnih problemov. Delovni odnos težko vzdržujemo, če se pri delu ne opremo na štiri sodobne koncepte v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 91).

Koncepti v delovnem odnosu socialnega dela so:

- Perspektiva moči – po Saleebeyu (2009, v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 12) nam perspektiva moči omogoči, da kot socialne delavke poskušamo odkriti uporabnikov vir moči in njegove vire. Pri tem ga sprašujemo po željenih razpletih, po upanju in sanjah.

- Etika udeleženiosti – po Hoffmanu (1994, v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 12) etika udeleženiosti socialno delavko usmerja v to, da v pogovoru z uporabnikom nihče nima zadnje besede, ampak se pogovor nadaljuje. Pri tem je socialna delavka udeležena kot soustvarjalka v izvirnem delovnem projektu pomoči.
- Znanje za ravnanje – po Rosenfeldu (1993, v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 14) morajo socialne delavke znati vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos, pri tem morajo znati prevajati strokovno znanje v lokalni jezik in potem nazaj v jezik stroke.
- Ravnanje s sedanjostjo – po Andersenu (1994, v Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 9–14) v pogovoru z uporabnikom socialne delavke potrebujejo varovano sedanjost, da lahko poteka sodelovanje, pri katerem se pogovor razvija in konča tako, da se lahko nadaljuje.

## 1.2 Centri za socialno delo

V Sloveniji so Centri za socialno delo opredeljeni kot »javni socialnovarstveni zavodi, ki opravljajo socialnovarstvene storitve in se lahko povezujejo v skupnosti.« (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007, 68. a člen). Določene imajo naloge, sedež in omejeno teritorialno pristojnost z uredbo Vlade RS (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2020).

Centri za socialno delo izvajajo storitve, namenjene odpravljanju socialnih stisk. Med tovrstne storitve spadajo prva socialna pomoč, osebna pomoč, podpora žrtvam kaznivih dejanj, pomoč družini, institucionalno varstvo, vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji, pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih (*Zakon o socialnem varstvu*, 2007, 11. člen).

Delovna področja Centrov za socialno delo se delijo na: Denarne prejemke in subvencije, Starševsko varstvo in družinske prejemke, Varstvo otrok in družine, Varstvo odraslih, Varstvo invalidov in Socialnovarstvene storitve (Centri za socialno delo Slovenije, b. d.).

Socialne delavke so pri svojem delu dolžne upoštevati *Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2014). V prvem načelu je navedeno, da mora socialna delavka pri svojem delu delati v dobro posameznika, družine, skupine in družbe. Pri tem mora upoštevati pravico do pomoči vsakega posameznika ne glede na biološke, statusne, nacionalne, verske, politične razlike (*Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*, 2014, 5. člen). V 12. členu je poudarjeno tudi

spoštovanje odločitev posameznika, pri čimer je pomembno, da socialna delavka pomaga uporabniku, da s svojimi lastnimi močmi najde želeno rešitev. Pri tem socialna delavka ne more odkloniti nudenja pomoči (*Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*, 2014, 12. člen). Kodeks etičnih načel narekuje tudi spoštovanje človekove enkratnosti in dostojanstva (*Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*, 2014).

»Socialni delavci so tako med študijem kakor pozneje v praksi izpostavljeni abstraktnemu pravnemu znanju, potrebnemu sodniku ali uradniku, ki vodi upravni postopek. Socialni delavec ali delavka pa morata, prav nasprotno, znati uporabiti pravo v prid uporabnika, pomagati mu morata, da se znajde v labirintu predpisov, skupaj z njim morata iskati luknje v zakonu, predvsem pa uresničevati njegove ali njene pravice, pa ne zgolj na podlagi prepisov, pač pa predvsem na podlagi etike in boja za emancipacijo zatiranih.« (Flaker, 2012, str. 109).

Zaposleni strokovni delavci na Centrih za socialno delo delujejo tudi po *Družinskem zakoniku* (2017). Na podlagi tega zakona se ureja zakonsko zvezo, zunajzakonsko skupnost, razmerje med starši in otroki, oblike pomoči države pri težavah partnerskega in družinskega življenja, ukrepe za varstvo koristi otroka ter preživljanje, posvojitve, podelitev starševske skrbi sorodniku, rejništvo in skrbništvo za otroke in odrasle osebe, ki potrebujejo posebno varstvo (*Družinski zakonik*, 2017, 1. člen).

Konvencija združenih narodov o otrokovih pravicah na področju dela z družino in otrokom obvezuje socialne delavke, da zagotavljajo pravice otrokom in da se pri tem strokovno opremijo, da pravic ne bi kršile ali omejevale (Čačinovič Vogrinčič in Kovačič Goršič, 2002).

Zaposleni na Centrih za socialno delo se pri svojem delu ravnaajo tudi po Zakonu o splošnem upravnem postopku. »Po tem zakonu morajo postopati upravni in drugi državni organi, organi samoupravnih lokalnih skupnosti in nosilci javnih pooblastil, kadar v upravnih zadevah, neposredno uporabljajoč predpise, odločajo o pravicah, obveznostih ali pravnih koristih posameznikov, pravnih oseb in drugih strank.« (*Zakon o splošnem upravnem postopku*, 2006, 1. člen).

Pri svojem delu so socialne delavke (tudi na centrih za socialno delo) vse pogosteje izpostavljene različnim dejavnikom, ki vplivajo na njihovo delo in vse pogosteje tudi na njihovo zdravje. Predstavila bom stres kot enega izmed posledic prekomernega vpliva stresogenih dejavnikov na zaposlene v službah za psihosocialno podporo in pomoč.



### 1.3 Stres na delovnem mestu

Vodeb Bonač (1997, str. 8, v Petrc, 2008) izpostavi poklice, v katerih se na dnevni ravni soočajo s hudim človeškim trpljenjem, psihosocialnimi stiskami, boleznimi in materialnim pomanjkanjem. Po njenih besedah naj bi bili to poklici, v katerih so strokovni delavci bolj izpostavljeni dejavnikom, ki lahko prekomerno vplivajo na njihovo lastno psihofizično ravnovesje ali celo zdravje.

Tudi socialno delo je velikokrat povezano s stresom, saj je sestavljeno iz različnih situacij. Lahko gre za svetovanje ali pa za zagotavljanje socialne oskrbe. Situacije, v katerih se znajdejo socialne delavke, so velikokrat označene z izčrpavajočim nivojem stresa. Vloge socialnega dela so pogosto nasprotujoče s problemi, s katerimi se srečujejo. Glavni vzroki stresa pri socialnih delavkah se kažejo v delu, negotovosti, odnosih pri delu, organizacijski atmosferi, pričakovanju napredovanja in pri zahtevi po usklajevanju delovnega in družinskega življenja zaposlenih (Thompson, Murphy in Stradling, 1994, str. 19).

Prve težave, povezane s stresom, so opazili na začetku dvajsetega stoletja pri delavcih, zaposlenih na proizvodnih linijah. Načrtovalci proizvodnega dela so pričakovali zadovoljstvo pri delu, pri tem pa niso pomislili na posledice prahu, hrupa, ekstremnih temperatur in mraza ter monotonega dela. Zaradi nezadovoljstva in pomanjkanja izzivov na delovnem mestu so se pri zaposlenih začele pojavljati psihične zdravstvene težave (Pettinger, 2002, str. 18).

Zdovc (1998, str. 322) opredeli različne stresogene faktorje v poklicih pomoči, ki izvirajo iz njihovega delovnega okolja. Ti so: prevelika količina dela; preobremenjenost; slabi odnosi v timu in delovnem okolju; pomanjkanje zasebnosti pri delu z uporabniki in posledično slabi delovni pogoji; nejasnosti delavčevih pravic in dolžnosti, njegovih delovnih nalog in ciljev; občutek neznanja pripomore k pogostejšim občutkom strahu in panike; nepredvidljive reakcije uporabnikov, kot sta stres in agresivnost; postopki birokracije in administracije omejujejo strokovnjaka pri delu, da porabi več časa za stvari, ki so manj pomembne; posledice stresa lahko vplivajo tako na posameznika kot tudi na podjetja, delovna mesta in družbo kot celoto.

Rakovec- Felser (1991, str. 123) potek stresa opisuje v treh fazah:

- Faza alarma: stanje pripravljenosti, kadar je delovanje organizma močno vzburjeno.
- Faza odpornosti: do tu je učinek stresa pozitiven. Posameznika spodbudi k določenim dejavnostim, ki jih je zanemaril, in ga energetsko osveži.

- Faza izčrpanosti: Ko stresna situacija traja naprej kljub prilagoditvi, se začnejo pojavljati prvi znaki utrujenosti. Energetske zaloge posameznika se pri tem začnejo prazniti. Pri tem oseba lahko postane nezmožna obvladovanja nadaljnjih zahtev.

Luban Plozza in Pozzi (1994, str. 13–14) navajata tri simptome, ki kažejo na prekomerno izpostavljenost stresu:

- Čustveni simptomi (apatija, anksioznost, razdražljivost, duševna utrujenost, pretirana zaverovanost vase in zavračanje samega sebe).
- Vedenjski simptomi (izogibanje, pretiravanje, težave z urejanjem samega sebe, težave s spoštovanjem zakonov).
- Telesni simptomi (fizična izčrpanost, pretirana skrb, nepriznanje bolezni, pogosta obolevnost, nerazpoloženje in drugi telesni simptomi).

#### **1.4 Socialno delo in izredne razmere**

»Izredno stanje se razglasi, kadar velika in splošna nevarnost ogroža obstoj države. O razglasitvi vojnega ali izrednega stanja, nujnih ukrepov in njihovi odpravi odloča na predlog vlade državni zbor.« (*Ustava Republike Slovenije*, 1991, 92. člen).

Naravne in druge nesreče so stresne, psihično in fizično napore. Grožnjo predstavljajo tako posamezniku kot skupnosti. Nastane veliko novih izzivov, stisk in težav, na katere človek ni računal in nanje ni pripravljen (Jevšnik, Slabe in Bauer, 2012). Pogostost nesreč posledično prinese pomanjkanje osnovnih življenjskih dobrin. Naravne in druge nesreče imajo tako neposredne materialne in gospodarske posledice (*Resolucija o strategiji nacionalne varnosti RS*, 2013).

*Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami* (2010) nesreče v 8. členu zakona opredeli kot dogodek ali vrsto dogodkov, ki ogrozijo življenja zdravih ljudi, njihovega premoženja in povzročijo takšno škodo, da je za nadzor treba uporabiti posebne ukrepe in sile. Naravne nesreče povzročijo naravne sile, med katere spadajo poplave, potres, snežni in zemeljski plazovi, visok sneg in močan veter, žled, suša, jedrske nesreče, ekološke in industrijske nesreče. Nesreče, ki jih lahko povzroči človek, pa so vojna, izredno stanje, teroristični napadi in različne druge oblike množičnega nasilja (*Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami*, 2010).

Socialno delo ima veliko vlogo pri podpori ljudem, ki so žrtve naravnih ali drugih nesreč. V izrednih razmerah ima socialna delavka na terenu mesto na strani ljudi, ki jih je prizadela nesreča. Socialne delavke skrbijo za to, da so v podporo ljudem, in poskrbijo, da so slišani njihovi glasovi (Škerjanc, 2010).

Vloga socialnega dela v primeru katastrof je delo z ranljivimi skupinami. V to skupino spadajo posamezniki in skupine, ki so zaradi različnih značilnosti izpostavljeni večji stopnji ogroženosti. Te značilnosti so lahko kulturne, demografske, socialne, ekološke in ekonomske (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 349–356). V ranljivih skupinah se prepletajo različne prikrajšanosti in predstavljajo različne vrste skupin. Njihova glavna ovira so slabe in neugodne razmere dostopa do sredstev in virov (Trbanc, Boškić, Kobal in Rihter, 2003).

Zakour (2012) med ranljive skupine uvršča otroke, starejše, ljudi z ovirami ali z manjšim dohodkom, manj izobražene. Med bolj ranljive lahko uvrstimo tudi brezposelne, delovne migrante, revne zaposlene in ljudi s težavami v duševnem zdravju (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010). Tudi noseče ženske, dojenčke in ljudi z zdravstvenimi težavami lahko uvrstimo med ranljive skupine (De Silva, 2007).

K prepoznavanju ranljivosti socialni delavki pripomore njeno poznavanje okolja, skupnosti, ljudi in organizacij. V nasprotnem primeru pa lahko določene skupine ljudi ostanejo neopažene, kar lahko še dodatno povzroči diskriminacijo in stigmatizacijo (Gillespie in Danso, 2010).

Pomembna vloga socialnega dela je tudi občutljivost za socialno pravičnost pri dodeljevanju pomoči. Sistem organizacije, odgovornosti in obveznosti pri odpravljanju posledic nesreče mora biti enoten in oblikovan v skladu z načeli socialne pravičnosti in solidarnosti. Nekateri izmed prejemnikov pomoči v izrednih razmerah so poročali o nepravičnem kriteriju za dodeljevanje pomoči. Upoštevane morajo biti vse potrebe ranljivih skupin (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010).

Zelo pomembno je poznavanje okolja in kulture ljudi, v katerem so se zgodile izredne razmere. Pomembno je tudi, da se ne vsiljuje lastnih pogledov in se spoštuje njihovo religijo. Še dodatno lahko poglobijo nesorazmerja moči v skupnosti poznanstva in političnega dogajanja. Tako lahko manj vplivne skupine prebivalstva postanejo dvojne žrtve (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010).

Socialne delavke imajo dovolj znanja in sposobnosti, da ne samo omogočajo varnost posameznikom, ampak da njihovo žalost in strah znajo pretvoriti v krepitev moči (Truell, 2020).

Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010) poudarjajo pomembnost prisotnosti socialnih delavk na terenu in jo označijo kot ključno za učinkovito podporo ljudem v izrednih razmerah. Prisotnost socialnih delavk vpliva tudi na boljšo informiranost in na večanje gotovosti ljudi, prizadetih v nesrečah. S tem lahko odgovorimo na nujne potrebe ljudi in zmanjšamo škodo v izrednih razmerah.

Flaker (2012) veliko pomanjkljivost v socialnem delu vidi v tem, da ne delamo skupaj z ljudmi. To nas odstrani iz neposrednega življenja ljudi in skupnega delovanja z uporabniki. Poudarja, da je pomembno, da smo skupaj z ljudmi in da jih znamo podpreti, ko trpijo.

Z individualiziranim pristopom se socialne delavke posvetijo posamezniku in njegovim potrebam. Pomembno je, da se pri tem zavedajo, da specifičnih potreb posameznika ne morejo posploševati na celotno skupnost (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010).

Zelo pomembno je, da se socialne delavke na nesreče odzovejo pravočasno. Pri izvajanju pomoči ob izredni razmerah so zelo pomembne jasne metode, protokoli in smernice. Pri tem ima velik pomen tudi skladen in enoten sistem vključitve centrov za socialno delo v reševanje in zaščito. Pomembno je, da pri tem socialne delavke znajo uporabljati individualizirani pristop in prepoznajo specifične potrebe posameznika (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010).

## **1.5 COVID-19**

Epidemija covid-19 je največja zdravstvena kriza po pandemiji španske gripe leta 1918. Hitro je nastala socialno-ekonomska kriza, ki močno vpliva na ljudi po vsem svetu. Leta 2020 je bilo več kot 30 milijonov primerov covid-19 po vsem svetu s skoraj milijonom prijavljenih smrtnih žrtev. V Evropski uniji je zaradi virusa zbolelo več kot 2,2 milijona ljudi (Ahrendt idr., 2020).

Decembra 2019 so v kitajskem v mestu Vuhan prvič zaznali več primerov pljučnic in kasneje potrdili prve nove okužbe s koronavirusom. Nov virus so poimenovali SARS-CoV-2, bolezen, ki jo ta virus prenaša, pa covid-19 (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2021).

Znaki za covid-19 so kašelj, vročina in občutek pomanjkanja zraka (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2021). Svetovna zdravstvena organizacija (2020) je kot tri najpogostejše simptome bolezni navedla vročino, suh kašelj in utrujenost. Pri ostalih bolnikih pa se lahko

začnejo razvijati tudi drugi simptomi, kot so vneto grlo, bolečine, zamašitev nosu, izcedek iz nosu in driska (Svetovna zdravstvena organizacija, 2020).

Nacionalni inštitut za javno zdravje (2021) priporoča upoštevanje vsakodnevnih preventivnih ukrepov:

- V primeru bolezenskih znakov ali simptomov je pomembno, da ostanemo doma in se po telefonu posvetujemo z izbranim zdravnikom.
- Pomembno je redno in temeljito umivanje rok.
- Če voda in milo nista dostopna, si moramo roke razkužiti z razkužilom za roke.
- Z nečistimi rokami se ne dotikamo obraza.
- Z ljudmi, ki kažejo znake bolezni, ne vstopamo v stik.
- Upoštevamo pravilno higieno kašlja.
- Treba je upoštevati pravilno namestitev mask in ustrezno nošenje.

Do vključno 14. 3. 2021 je bilo v Republiki Sloveniji (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 a) opravljenih 2.060.111 testiranj, skupno število okuženih oseb je 199.833, zaradi covid-19 pa je umrlo 4.212 ljudi.

Med 11. 4. 2020 in 5. 2. 2021 je Vlada Republike Slovenije sprejela osem paketov za omilitev posledic epidemije covid-19:

- Prvi paket je postal veljaven z 11. aprilom 2020. Ukrepi so bili uveljavljeni z namenom ohranitve delovnih mest zaposlenih, izboljšanja socialnega položaja ljudi, za izredno pomoč samozaposlenim. V tem paketu so tudi znižali sejnine in plače. Pomoč so namenili tudi kmetijstvu in področju javnih naročil (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 b).
- Drugi paket je postal veljaven 1. 5. 2020, cilj zakona je bil podjetjem omogočiti oživitve njihove investicijske aktivnosti z namenom ohraniti delovna mesta zaposlenih (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 c).
- Tretji paket je stopil v veljavo s 1. 6. 2020. Sprejeti so bili ukrepi na področju javnih financ, gospodarstva, turizma (turistični boni), dela, kmetijstva, prehrane, štipendij, subvencije študentske prehrane, visokega šolstva, javnega naročanja in infrastrukture (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 d).
- Z 11. julijem 2020 je Vlada potrdila veljavnost Zakona o interventnih ukrepih za pripravo na drugi val covid-19. Ta četrti paket prinaša podaljšanje ukrepa čakanje na

delo, financiranje dodatnih kadrov v socialnovarstvenih zavodih v javni mreži, plačilo nadomestila za odrejeno karanteno. V tem paketu se je uvedla tudi mobilna aplikacija, na podlagi katere naj bi se obveščali o stikih z okuženimi (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 e).

- Peti paket ukrepov je postal veljaven 24. oktobra 2020. Ukrepi so v ospredje postavili predvsem zaščito delovnih mest in skrb za starejše (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 f).
- Šesti paket ukrepov za omilitev posledic epidemije je postal veljaven z 28. novembrom 2020. Vključeval je ukrepe, kot so subvencioniranje čakanja na delo in skrajšanega delovnega časa, zagotavljanje zdravstvenih storitev in kapacitet ... (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 g).
- Sedmi paket je prinesel krizni dodatek najbolj ranljivim skupinam prebivalstva in dodatno pomoč zdravstvu, turizmu, prevoznikom, zdravstvenim in socialnim delavcem. V veljavo je stopil 31. 12. 2020 (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 h).
- Osmi protikoronski zakon je prinesel ukrep solidarnostnega dodatka za dijake, starejše od 18 let, in študente, ki študirajo v tujini. Vključili so tudi solidarnostni dodatek za osebe z ovirami. Podaljšal se je ukrep čakanja na delo in subvencioniranje minimalne plače. Veljati je začel s 5. 2. 2021 (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2021 i).

Na ravni EU je bil sprejet sveženj ukrepov, namenjen podpori delovnih mest in podjetij. To vključuje sprostitev pravil EU o državni pomoči in njihove uporabe popolne prilagodljivosti fiskalnih pravil EU, da se omogoči vladam, da zagotovijo likvidnost gospodarstvu, podprejo podjetja in delovna mesta. Nujna pomoč v višini 540 milijard evrov (reševalni paket), ki je bila sprejeta aprila 2020, vključuje: Panevropski jamstveni sklad, ki ga je ustanovila Evropska investicijska banka, ki zagotavlja 200 milijard evrov pri financiranju podjetij, in EU ustanovitev novega sklada do 100 milijard evrov za podporo državam članicam, ki izvajajo programe za kratek čas v prizadevanjih za zaščito delovnih mest med pandemijo covid-19 (znana kot pobuda SURE). Prilagodljivost uporabe strukturnih skladov se je povečala, da bi državam članicam omogočila prenos denarja med različnimi skladi in regijami za ublažitev vpliva pandemije (Ahrendt idr., 2020).

## 1.6 Covid-19 in socialno delo

V Društvu socialnih delavk in delavcev Slovenije opozarjajo, da moramo biti v času epidemije dodatno pozorni tudi na tiste, ki nimajo nikogar, da bi jim v izrednih razmerah nudil pomoč. Pojavljale so se stiske ljudi, kot so osamljenost in prisiljeni medsebojni odnosi. V času epidemije covid-19 se je stroka socialnega dela začela zavedati, da ne morejo pričakovati navodil za delo od zgoraj navzdol, vendar je pomembno, da se delo ustvarja skupaj z ljudmi, saj so le-ti postavljeni v povsem novo izredno okolje (Hrovatič, 2020).

Covid-19 je močno vplival na življenje posameznikov, družin in skupnosti. Med drugim je izredno stanje še dodatno poslabšalo položaj najbolj zatiranih in ranljivih skupin. Vse več zatiranja in revščine se je kazalo tudi med najbolj ogroženimi starejšimi odraslimi (Miller in Lee, 2020).

Posledice covid-19 so povzročile težave pri skrbi za odrasle, povečala se je tesnoba in paranoja, predvsem pri tistih z dolgotrajnimi težavami v duševnem razvoju, starejši ljudje se niso mogli srečevati s svojimi družinami in med drugim je v socialnem delu velik izziv predstavljalo tudi zagotavljanje ustrezne medsebojne razdalje v zaporih. V teh izrednih razmerah je bilo veliko tveganje tudi za osebje, zaposleno v socialnem varstvu, ki pogosto za svoje delo niso imeli ustrezne zaščitne opreme. Zaradi zahtevane varnostne razdalje jim je velik izziv predstavljalo tudi komuniciranje z uporabniki (Golightley in Holloway, 2020, str. 637–641).

Država je dobro poskrbela za materialne pravice v času epidemije covid-19, vendar Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije poroča, da se vedno znajde skupina ljudi, ki smo jo spregledali in bi materialno pomoč v izrednih razmerah najbolj potrebovala (Hrovatič, 2020).

Naloga socialnih delavk v teh izrednih okoliščinah je, da se borijo proti tej bolezni v družbi in se osredotočajo na zaščito najbolj ranljivih. Socialne delavke so opravljale junaško delo, saj so tudi v izrednih razmerah delovale po kontekstu etike in vrednot ter s tem v skladu z glavnim poslanstvom socialnega dela (Miller in Lee, 2020).

Porast socialnih kriz se na nekaterih centrih za socialno delo že čuti. Pri tem se kažejo velike razlike med centri za socialno delo po regijah. Kaže se, da so manjši centri za socialno delo bližje ljudem, medtem ko imajo večji centri precej več težav z odkrivanjem stisk ljudi v skupnosti (Hrovatič, 2020).

»Ni posebej zagotovljenega prostora, niti zaščitne opreme nimamo«. (Hrovatič, 2020, str. 3). Čeprav so zaposleni v socialnem delu iz nekaterih držav poročali o pomanjkanju zaščitne opreme, pa se po besedah generalnega sekretarja IFSW socialno delo izredno dobro odziva na krizo covid-19 (Truell, 2020).

Največ stisk se je v času omenjene epidemije kazalo pri družinah z otroki z ovirami in družinah, ki so že pred nastankom izrednih razmer živele v slabših medsebojnih odnosih in pri starih ljudeh (Hrovatič, 2020).

Socialne delavke so se na povečane potrebe v času izrednih razmer odzvale s sodelovanjem z zdravstvenimi, socialnimi, zasebnimi ter vladnimi organizacijami. Po epidemiji covid-19 se bo v socialnem delu treba zavzemati za poudarjanje področij neenakosti v zdravstvenem varstvu in socialnih storitvah. Po končani epidemiji se bo družba nekoliko spremenila. Pri tem je naloga socialnega dela, da se še naprej zavzema za programe in politiko, ki bodo ustrezale novim nastajajočim potrebam in bodo družbo pripravile na naslednjo naravno nesrečo ali pandemijo (Farkas in Romaniuk, 2020).

Poslanstvo poklica socialnega dela se kaže v sklopu sedmih temeljnih vrednot. Te so: pomoč in podpora, socialna pravičnost, ohranjanje človeškega dostojanstva, ohranjanje stikov z uporabniki, usposobljenost in celovitost. Eden velikih izzivov v času covid-19 za socialne delavce je bil tudi ta, kako se držati temeljnih vrednot socialnega dela ter ohranjati lastno zdravje v času izrednih razmer (Farkas in Romaniuk, 2020).

Banks idr. (2020) so maja 2020 v sodelovanju z International Federation of Social Workers (IFSW) izvedli raziskavo o etičnih izzivih, s katerimi so se še vedno med epidemijo covid-19 srečujejo socialne delavke po celem svetu. Glede na rezultate raziskave so podali šest ključnih tem, vezanih na izzive socialnega dela v prvem valu epidemije covid-19:

- Prvi izpostavljeni izziv socialnih delavk je bil vzdrževanje in ustvarjanje zaupnih, poštenih odnosov preko telefona oziroma interneta z ustreznim upoštevanjem varovanja zasebnosti uporabnika. Respondenti so izpostavljali težavo pri ostajanju v stiku z uporabnikom, nekateri izmed uporabnikov so si spremenili telefonske številke; posamezniki iz finančno ogroženih družin niso imeli ustrezne opreme za komunikacijo itd.
- Predvsem je bila težava z delom z uporabniki preko telefona, ker uporabnikom niso mogli zagotoviti potrebne zasebnosti, saj so bili v prisotnosti ostalih družinskih članov. Poleg tega nekateri uporabniki sploh niso mogli dostopati do tehnologije. Težava v



komunikaciji preko tehnologije je tudi to, da socialne delavke niso mogle oceniti razmer v domovih uporabnikov, nasilja v družinah. Uporabnikom niso mogle pogledati v oči, niso mogle razviti prave empatije.

- Izziv se je pojavil tudi pri razporeditvi materialnih virov in časa socialnih delavk – predvsem v času izrednih razmer, saj so se socialni izzivi povečali, medtem ko so se nekatere službe zapirale ali pa so bile omejene. Socialne delavke so poročale, da je bilo brez obiskov na domovih zelo težko oceniti potrebe uporabnikov.
- Pomembna vloga socialne delavke je tudi ocenjevanje in obvladovanje tveganja. To je socialnim delavkam v času epidemije predstavljalo velik izziv. Izziv je bila predvsem odločitev, kdaj v izrednih razmerah imeti osebni stik z uporabnikom, čeprav bi kršile izredne odloke države, in presoja socialnega tveganja proti zdravstvenemu tveganju vseh vpletenih.
- Izziv so zaznali tudi pri tem, ali upoštevati nove odrejene odloke ali slediti svoji profesionalni presoji v okoliščinah, ko se novi odloki zdijo neprimerni ali pomanjkljivi.
- Izpostavljen izziv socialnih delavk v času epidemije covid-19 je tudi soočanje in priznavanje svojih čustev v izrednih razmerah in priznati potrebo tudi po skrbi zase. Socialne delavke so se med epidemijo znašle v zelo stresnih situacijah, občutile so stres in izčrpanost.
- Predvsem pa je socialnim delavkam v prvi polovici leta soočanje z epidemijo dalo motivacijo za razmislek o socialnem delu v prihodnosti in kako se s temi izrednimi razmerami soočati v naslednjih (morebitnih) izrednih situacijah.

### **1.6.1 Covid-19 in prostovoljstvo**

V času izrednih razmer covid-19 je bilo prostovoljstvo izjemno pomembno. Odziv prostovoljnih organizacij in prostovoljcev za lajšanje socialni stisk je predstavljal veliko pomoč tako posameznikom kot tudi organizacijam. Pomoč so v času izrednih razmer potrebovali tudi tisti posamezniki, ki običajno niso bili prejemniki pomoči organizacij. (Slovenska filantropija, b. d.)

Kot pravi Sheard (1995, v Cvetko, 2020), gre pri prostovoljstvu za delo, ki ga človek opravlja po svoji svobodni odločitvi in to opravlja v dobro drugih ali v skupno korist. Darovanje

časa, svoboda izbire in odsotnost plačila so tri tradicionalne definicije, na katere se osredotoča prostovoljstvo.

*Zakon o prostovoljstvu* (2011) v svojem 2. členu opredeli prostovoljstvo kot družbeno koristno aktivnost posameznikov, ki je brezplačna. Posamezniki s svojim delom izboljšujejo in prispevajo k boljšemu življenju posameznikov in družin. Pri tem prispevajo k razvoju humane, enakopravne in solidarne družbe. Prostovoljstvo zagotavlja družbeno sodelovanje in povezanost pri reševanju problemov družbe in posameznikov (*Zakon o prostovoljstvu*, 2011, 2. člen).

Pri prostovoljnem delu poteka dialog med prostovoljcem in človekom, ki doživlja socialne stiske. Prostovoljec pri tem doživlja potrebo po solidarnosti. Isto potrebo na drugi strani doživlja tudi človek v stiski, ti dve potrebi sta med seboj komplementarni, človeški in častni. Zadovoljitev teh dveh potreb je pogoj za rast kakovosti življenja in osebnega samouresničevanja vsakega od njiju (Ramovš, 2001).

Izjemnega pomena je razmišljanje posameznikov, ki so namesto z denarjem ljudi podprli s svojo prisotnostjo. Umetnost socialnega dela je imeti zmožnost sočutja in podpore (Hrovatič, 2020).

## 2 PROBLEM

V začetku aprila leta 2020 smo se tako v naši državi kot po vsem svetu soočili z novim virusom covidom-19, ki je drastično vplival na naša življenja. Priča smo bili izrednim razmeram, ki so vplivale tako na posameznike in družine kot tudi na njihovo delovno okolje in zasebno življenje. Tako kot ostale stroke so se tudi socialne delavke znašle v razmerah, v katerih so morale na novo organizirati delo in prilagoditi delo s svojimi uporabniki.

V raziskavah, izvedenih v času epidemije covida-19, izpostavljajo težave socialnih delavk pri vzdrževanju stikov z uporabniki, dileme o razporeditvi materialnih virov in ocenitvi tveganja (Banks idr., 2020). V izbrani literaturi avtorji izpostavljajo tudi dilemo socialnih delavk, ali naj sledijo svoji profesionalni presoji ali upoštevajo nove odloke vlade, ki prepovedujejo stike z uporabniki (Banks idr., 2020).

O spopadanju z izrednimi razmerami pišeta tudi Golightley in Holloway (2020), ki pravita, da je korona kriza s seboj prinesla veliko izzivov na področju skrbi za starejše, veliko več ljudi je postalo tesnobnih, paranoičnih, pojavljale so se različne psihične bolezni, veliko ljudi je imelo težave z osamljenostjo, veliko jih je ostalo brez zaslužka, še posebej pa so bile ogrožene ranljivejše skupine, ki so jih posledice epidemije covida-19 še posebej prizadele.

Med prebiranjem literature sem naletela na raziskavo, povezano z uporabniki (Banks idr., 2020) in posledično z izzivi socialnega dela, s katerimi so se socialne delavke srečevale pri svojem delu v času izrednih razmer covida-19. Sama pa se v svojem diplomskem delu želim osredotočiti predvsem na socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo, na njihovo spremenjeno delo, ki so ga prilagodile epidemiji covida-19, in izzive, s katerimi so se srečevale pri delu v času nastalih izrednih razmer. Zanima me, kako je nanje vplivala celotna izredna situacija, kdo jim je nudil podporo, kako jim je pomagalo njihovo vodstvo, katere potrebe so zaznavale tako pri sebi kot tudi pri uporabnikih, katere službe so jim priskočile na pomoč in kakšne drugačne situacije so se pojavljale v njihovi stroki oziroma kako so se z njimi spoprijele.

Moja raziskava na tem področju je zaradi časovne komponente dokaj aktualna, saj gre za tematiko, ki se pojavlja v zadnjem letu. S pomočjo rezultatov bomo dobili vpogled v to, kako so se socialne delavke soočile s svojim delom v izrednih razmerah, kaj je pri organizaciji pozitivnega in jim lajša delo ter kaj je tisto, čemur bi morali še namenjati pozornost, da bi delo potekalo z manj dilemami in konflikti. Na podlagi raziskave stremim k temu, da se bom dotaknila tudi pomanjkljivosti v prilagojenem organiziranju dela socialnih delavk in jih

poudarila z namenom, da se bodo v primeru ponovnega pojava izrednih razmer upoštevale in bodo pripomogle k izboljšavi dela stroke v prihodnje.

***Raziskovalna vprašanja***

- Kateri so novi izzivi, ki so se pojavljali v času covida-19 – tako s strani socialnih delavk kot tudi s strani delovnega okolja?
- Kako so se na izzive odzvale socialne delavke in kakšni so bili odzivi v delovnem okolju?
- Kdo jim je v izrednih razmerah predstavljal podporo in na kakšen način?
- Kaj je bilo na področju dela drugače v prvem valu epidemije in kaj v drugem valu?

## **3 METODOLOGIJA**

### **3.1 Vrsta raziskave**

Moja raziskava je kvalitativna, saj sem se osredotočila predvsem na besedne opise socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo. Zanimalo me je, s katerimi novimi izzivi so se srečevale v času izrednih razmer covid-19 in kako je to vplivalo na njihovo delo. Moja raziskava je eksplorativna oz. poizvedovalna, saj sem raziskovala temo s področja izrednih razmer, sredi katerim smo se znašli. Z zbranim novim gradivom je raziskava tudi empirična, saj je moja izpostavljena tema raziskave odkrivanje vpliva epidemije covid-19 na socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo (Mesec, 1997).

### **3.2 Merski instrument**

Kot merski instrument sem uporabila delno standardiziran vprašalnik. Zastavljena vprašanja so odprtega tipa in so bila postavljena jasno. Vprašalnik zajema štirinajst vprašanj in sem ga sestavila sama. Vprašanja so razdeljena na štiri osrednje teme. Prvi sklop zajema izzive socialnih delavk, ki so se med izrednimi razmerami zaradi covid-19 pojavljale tako pri delu kot tudi pri njih samih. Drugi sklop zajema odzive na nastale izzive socialnih delavk, zaposlenih in vodij. S tretjim sklopom vprašanj sem spraševala po podpori in pomoči v času izrednih razmer, pri čemer sem se osredotočila predvsem na to, kdo je socialnim delavkam predstavljal podporo in na kakšen način ter kako zadovoljne so bile z organizacijo dela. V zadnjem sklopu vprašanj pa sem raziskovala razlike med prvim in drugim valom epidemije covid-19, pri čemer sem se osredotočila na primerjavo med prvim in drugim valom, na razlike med njima, spraševala sem po morebitnih dobrih praksah dela in po tem, kaj bi v podobnih situacijah morali nujno narediti drugače.

### **3.3 Populacija in vzorec**

Mojo populacijo sestavljajo socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo v času izrednih razmer. Za vzorec sem izbrala tri socialne delavke, zaposlene na Centru za socialno delo Ljubljana-Bežigrad, tri zaposlene na Centru za socialno delo Škofja Loka in tri zaposlene na Centru za socialno delo Ljubljana – Šiška. Vzorec je tako neslučajnostni – priročni, saj sem

že vnaprej načrtovala, kdo bodo izbrane socialne delavke. Tako so mi bile socialne delavke, s katerimi sem opravila intervju, najbolj dostopne in so o tem lahko spregovorile iz lastnih izkušenj.

### **3.4 Zbiranje podatkov**

Z zbiranjem podatkov sem začela marca 2021 in končala aprila 2021. Podatke sem zbirala z intervjuji, pri tem sem pogovore opravila z devetimi socialnimi delavkami iz treh različnih enot centrov za socialno delo Slovenije. Pri tem je šlo za individualno spraševanje, saj sem spraševala samo eno osebo, ločeno od ostalih. Vse intervjuje sem izvedla v živo na enoti, na kateri je trenutno zaposlena intervjuvana socialna delavka.

Z vsako izmed socialnih delavk sem se glede izvedbe intervjuja predhodno terminsko uskladila. Izvajanje intervjuja je tako potekalo v živo. Pri vsaki sogovornici sem pred začetkom intervjuvanja sklenila dogovor o privolitvi za snemanje pogovora. To mi je v naslednjih fazah raziskave pripomoglo k bolj jasnim in natančnim zapisom intervjuja.

### **3.5 Obdelava in analiza podatkov**

Gradivo sem obdelala kvalitativno in ga analizirala po petih korakih. Ti so bili: urejanje gradiva, določitev enot kodiranja, odprto kodiranje in odnosno kodiranje, na koncu pa sem oblikovala končne teoretične formulacije (Mesec, 1997). Pri tem sem izpustila nebistvene dele intervjuja.

Z obdelavo podatkov sem začela takoj, ko sem izvedla posamezen intervju. Odgovore posamezne socialne delavke sem zapisala ter jih naprej kodirala. Šlo je za kvalitativno obdelavo podatkov. Najprej sem intervjuje prepisala in naredila izbor izjav. Sledilo je odprto kodiranje, pri čemer sem enotam določila kategorije in teme. Nadaljevala sem z osnim kodiranjem. Na koncu je sledilo še odnosno kodiranje, s čimer sem prikazala povezave med posameznimi kategorijami. Na podlagi osnega in odnosnega kodiranja sem lažje oblikovala rezultate in predloge. Analiza je v celoti dodana v prilogi.

## 4 REZULTATI

### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

Delo socialnih delavk je v začetku epidemije covid-19 potekalo brez osebnega stika z uporabniki. Nekatere so poročale o osebnem stiku s strankami samo v nujnih primerih (*V nujnih primerih pa se stranke k meni lahko tudi najavijo. (I2)*), obiskov uporabnikov je bilo tako manj. Komunikacija z uporabniki je bila večinoma omejena na telefonske klice in e-pošto. Socialne delavke so bile omejene tudi pri opravljanju terenskega dela. Pri tem so poudarjale, da dela na terenu v prvih mesecih epidemije sploh niso opravljale (*Nismo hodili na teren. (D2)*) oziroma ga je bilo manj. Svoje delo so opravljale različno, nekatere so ves čas delale na enoti, druge so svoj urnik lahko kombinirale z delom od doma in delom na enoti (*Kombiniramo delo od doma in na enoti. (G2)*), pri čemer je večini delo od doma ustrezalo. Organizirano so imele dežurstvo, delo je potekalo po priporočilih NIJZ in upoštevati je bilo treba ukrepe (npr. ustrezno razdaljo). Zato so morale skrbno načrtovati potek dela. Pri tem so se prilagodile novim navodilom vodstva, upoštevale so nove smernice za opravljanje dela in pri tem niso iskale pomanjkljivosti (*V novih smernicah glede dela nisem iskala pomanjkljivosti. (C6)*).

Socialne delavke so poročale predvsem o dvomih glede opravljanja dela (*Zato sem bila velikokrat v dvomih. (A3)*), saj so se spraševale o tem, ali je pomoč po telefonu ustrezna. Sama organizacija njihovega dela in prilagajanje trenutni situaciji pa jim večinoma ni predstavljalo večjih težav (*Drugače pa sem se poskusila čim boljše organizirati in najprej opravljati delo. (I5)*). Socialne delavke so kot veliko obremenitev izpostavile nošenje mask pri delu (*Zelo obremenjujoče pri delu mi je bilo nošenje maske v pisarni (E6)*) in strah pred okužbami. Zato je bilo za nekatere prilagajanje na nov način dela stresno in so poročale tudi o utrujenosti.

Kot osebni izziv so izpostavile vzpostavitev in ohranjanje prvega stika preko telefona (*Delo po telefonu, vibru ali drugih aplikacijah ne more nadomestiti osebnega pogovora. (H5)*), pri tem se je pojavljal izziv uporabe novih programov za komuniciranje (*Pojavil se je izziv, kako uporabljati nove aplikacije za komuniciranje. (B9)*). Poročale so tudi o pomanjkanju osebnega stika z uporabniki (*Kako ohraniti in vzpostaviti prvi stik s stranko preko telefona. (A5)*) in o vprašanjih glede tega, kako uporabniku preko telefona nuditi ustrezno pomoč. Pri tem so izpostavile strah pred izgorelostjo (*Moram se zelo organizirati, da ne bi izgorela. (D13)*). Vprašanja so se pojavljala tudi glede organizacije dela zaposlene in o nejasnostih, ki so ob tem nastale (*Bilo je veliko nejasnosti. (D17)*). Socialne delavke so kot izziv izpostavile tudi povečanje

socialnih stisk in prekomerne količine dela (*Zaradi prekomerne količine dela in socialnih stisk se moram zelo organizirati. (D11,D12)*). Pri tem so poročale o izzivu usklajevanja dela in zasebnega življenja (*Prav tako mi je izziv predstavljalo usklajevanje dela in zasebnega življenja. (I7)*) ter usklajevanja lastnega dela in dela ostalih zaposlenih (*Pojavil se je izziv, kako uskladiti delo z drugimi zaposlenimi. (F6)*). Kot osebni izziv so socialne delavke, ki so delo opravljale od doma, omenile prenašanje papirjev in map iz enote domov, kar jim je predstavljalo dodaten stres (*Stresno mi je bilo to, da smo domov morali odnašati vse papirje in mape. (F3)*). Zaposlene, ki so delo opravljale na enoti, pa so izpostavile izziv koordinacije vožnje v službo, saj je bil v času izrednih razmer javni promet zaustavljen (*Naporno je bilo tudi koordiniranje vožnje v službo. (F4)*). Prav tako so nastajala vprašanja o možnosti opravljanja terenskega dela v nujnih primerih (*Imela sem dilemo glede tega, kako bom opravila nujno terensko delo, glede na to, da je bilo to prepovedano. (F8)*). Na splošno so imele socialne delavke dobre izkušnje z uporabniki, saj so se v večini zavedali nastale situacije in so se prilagodili varnostnim ukrepom (*Dali so mi vedeti, da razumejo situacijo in so se bili pripravljene prilagoditi. (C9)*).

Kar se tiče nastalih izzivov v delovnem okolju, so socialne delavke poročale o pomanjkanju komunikacije med zaposlenimi (*Premalo osebnega kontakta med zaposlenimi. (B12)*), manj je bilo sproščenosti in več zaznanih stisk (*Pojavljale so stiske. (F9)*) med zaposlenimi. Posledično je nastala potreba po podpori med sodelavci (*Nekateri zaposleni so potrebovali veliko podpore ostalih sodelavcev. (F10)*). Velik izziv v delovnem okolju je predstavljala tudi nova organizacija dela in iskanje rešitev, na kakšen način najbolj učinkovito nuditi pomoč uporabnikom (*Skupaj z vodstvom smo iskali nove načine, kako pomagati uporabnikom. (H8)*). Epidemija torej ni najboljše vplivala na delovno okolje, saj je bilo med zaposlenimi zaznati manj stika kot prej (*Sodelavci smo bili manj v stiku. (C10)*). Izziv se je pojavljal tudi glede tega, kako učinkovito opravljati delo z uporabo zaščitne opreme. V delovnem okolju so se nekatere enote morale uskladiti tudi glede tega, kateri od zaposlenih bo delo opravljal doma in kdo na enoti (*Usklajenost v tem, kdo bo delal od doma in kdo ne. (I8)*).

### ODZIVI NA IZZIVE

Socialne delavke so se na nastale izzive odzvale tako, da so se čim bolj organizirale in se prilagodile nastali situaciji v skladu z navodili vodij (*Poskušala sem si čim bolj organizirati delo. (A12)*). Poročale so o usklajevanju dela preko telefona in dela na računalniku ter o ohranjanju mirnosti in pozitivnega pogleda na situacijo (*Poskušala sem biti mirna. (A14)*). Govorile so o tem, da se na izzive glede poteka dela niso odzvale s stresom (*Pri sebi nisem zaznala*

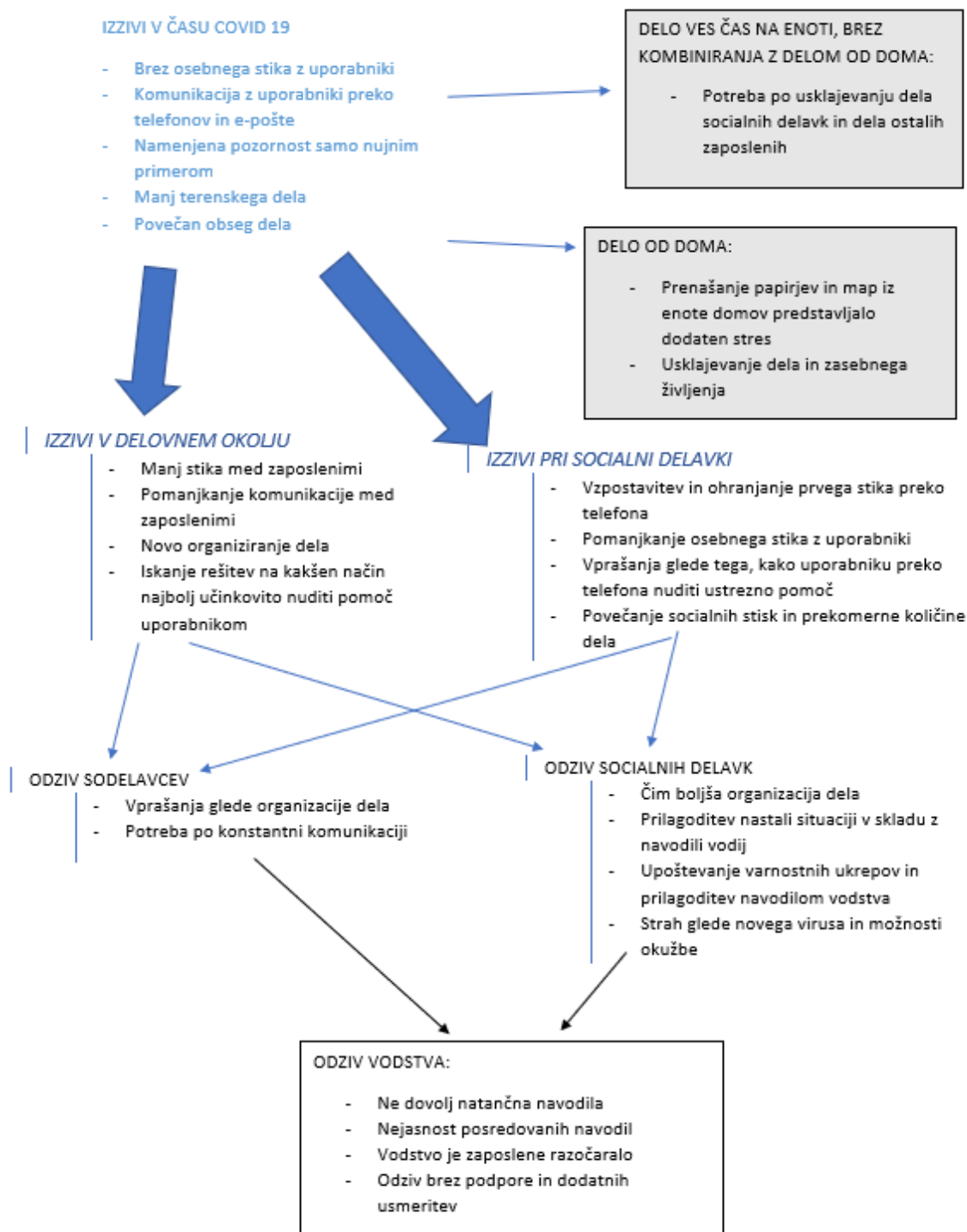


*dodatnega stresa. (B8)). Pri tem so upoštevale varnostne ukrepe, čeprav se je pojavljal strah glede novega virusa in možnosti okužbe (Strah glede samega virusa in možnosti okužb. (C14)). Posledično so se pojavljali dvomi o učinkovitosti prilagojenega načina dela in nekateri zaposleni so se na delovnem mestu počutili utesnjeno (Na delovnem mestu sem se nekajkrat počutila utesnjeno. (E11)). Nekaterne socialne delavke so poročale, da so se v delovnem okolju zavedali, da so na prvem mestu uporabniki (Sebe sem postavila na drugo mesto. (H9)). Pri tem so se ob pojavu epidemije pojavljali tudi neprijetni občutki, strah in vprašanja o vplivu virusa na družbo in o tem, kako se bo družba na nastale izredne razmere odzvala (Spráševala sem se, kaj ta virus pomeni za nas kot družbo. (C16)).*

Sodelavci so se na nastale izzive odzvali z vprašanji o novi organizaciji dela (*Na začetku se je pojavljalo veliko vprašanj glede poteka dela. (B14)). Izpostavljali so tudi potrebo po konstantni komunikaciji in po večji povezanosti sodelavcev med epidemijo (Z nekaterimi zaposlenimi smo se še dodatno povezali. (E13)). Odzivi sodelavcev na nastalo situacijo so bili tako zelo raznoliki in po besedah ene izmed sodelavk so se sodelavci na izredne razmere odzvali ustrezno (Prepričana sem, da smo se odzvali ustrezno. (H10)). Pri tem se je pojavljal strah glede nadaljnjega opravljanja dela (Na začetku je bil prisoten strah glede poteka dela. (A17)). Nekateri sodelavci so se na izzive odzvali z neupoštevanjem nekaterih pravil (Nekateri zaposleni niso ustrezno upoštevali navodil o prepovedi druženja. (C13)) in z nestrinjanjem z novim načinom dela (Nekateri so jasno izrazili nestrinjanje z novim načinom dela. (G14)). Prav tako je bilo med sodelavci zaznati nemirnost, zmedenost in strah pred okužbo (Nekatere je bilo tudi strah glede možnosti okužbe in novega virusa. (G16)). Nekaterim je kombiniranje dela od doma in na enoti ustrezalo, drugim ne (Kombiniranje dela na enoti in doma ni vsem ustrezalo. (G15)), pri tem so dali prednost za možnost dela od doma zaposlenim, ki imajo doma mlajše otroke.*

Socialne delavke so poročale o odzivu vodstva brez podpore in dodatnih usmeritev. Poudarile so, da je vodstvo navodila za delo poslalo zelo pozno in da navodila niso bila dovolj natančna (*Vodstvo nas je spodbujalo, vendar bi potrebovali bolj točne smernice. (H13)) oziroma so bila nejasna. Kot so povedale socialne delavke, je vodstvo zaposlene razočaralo (Glede vodstva sem zelo razočarana. (E15)). Govorile so tudi o odsotnosti posluha s strani vodstva in o neodzivnosti kljub zavedanju o pomanjkanju kadra (To seveda opazijo tudi nadrejeni, vendar glede tega ni sprememb. (D26)). Vodstvo je zaposlene usmerjalo z navodili in novimi smernicami glede dela (Vodstvo nam je dalo nova navodila glede dela in smernice*

(A18)). Njihova posredovana navodila so bila nejasna, pri tem je šlo za pomanjkanje ključnih informacij, zato so si zaposleni morali navodila vodstva še dodatno interpretirati (*Vsa sporočila vodstva smo morali še dodatno interpretirati, kar nam je vzelo še dodaten čas (C20)*). Socialne delavke so poročale tudi o tem, da je vodstvo ob začetku epidemije zaščitno opremo priskrbel zelo pozno (*Zelo pozno smo dobili zaščitno opremo. (E16)*).



Slika 4.1: Povezava med izzivi med epidemijo in odzivi na različnih ravneh

V zgornji shemi (Slika 4.1) lahko kot glavne povezave med izzivi in odzivi nanje vidimo, da so tiste socialne delavke, ki so ves čas delale na enoti in ne doma, poročale o večjih težavah pri usklajevanju dela z ostalimi zaposlenimi (ki so večinoma bili doma). Tiste, ki so ves čas delale od doma, pa so poročale o nastalem izzivu prenašanja papirjev in map iz enote domov, kar jim je predstavljalo še dodaten stres. Prav tako pa so se socialne delavke, ki so delo opravljale od doma, srečevale z izzivom usklajevanja zasebnega in delovnega življenja. Med najpogostejšimi izpostavljenimi izzivi v delovnem okolju lahko zaznamo manj stika med zaposlenimi in pomanjkanje komunikacije med njimi, potrebo po novem organiziranju dela in iskanje rešitev, kako najbolj učinkovito nuditi pomoč uporabnikov. Nastali izzivi v delovnem okolju so posledično vplivali tudi na izzive pri socialni delavki sami. Socialne delavke so se predvsem srečevale z vprašanji, kako vzpostaviti in ohranjati prvi stik preko telefona. Pri svojem delu so zaznale pomanjkanje osebnega stika, zato so se pojavljala vprašanja, kako uporabniku nuditi ustrezno pomoč. Povečalo se je tudi število socialnih stisk in prekomerne količine dela. Tako na delovno okolje kot tudi na socialne delavke so zgoraj omenjeni izzivi vplivali različno in se je nanje večina zaposlenih odzvala z dodatnimi vprašanji glede organizacije dela. Nastajala je tudi potreba po konstantni komunikaciji med zaposlenimi. Glede na vse nastale izzive tako v delovnem okolju kot tudi pri socialnih delavkah pa so se socialne delavke posledično odzvale s čim boljšo organizacijo delo, prilagoditvijo nastali situaciji v skladu z navodili vodij, z upoštevanjem varnostnih ukrepov in s prilagoditvijo navodil vodij.

Na zgornji sliki je razvidno, da so vsi odzivi socialnih delavk in vodij povezani z odzivom vodstva. Vodstvo se je torej na nastalo situacijo odzvalo z ne dovolj natančnimi oz. jasnimi navodili. Kot pravijo socialne delavke, jih je vodstvo razočaralo, saj so se odzvali brez podpore in dodatnih usmeritev. To je posledično prineslo omenjene izzive in odzive tako v delovnem okolju kot tudi pri socialnih delavkah.

#### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

Vse intervjuvane socialne delavke so kot največjo podporo v času izrednih razmer izpostavile podporo sodelavk in sodelavcev (*Podporo sem dobila pri strokovnih sodelavkah. (C21)*). Pomoč so si nudile preko pogovora, usklajevanja dela in pogovorov o dilemah glede opravljanja dela (*Z njo smo reševale dileme in nastala vprašanja. (E19)*).

S samo organizacijo dela je bila večina socialnih delavk zadovoljna, vendar so izpostavile premalo posluha vodstva za ideje zaposlenih (*Nisem imela občutka, da bi bili pripravljeni*

*prisluhni nam zaposlenim in našim potrebam. (D24)).* Poročale so tudi o tem, da so bile zadovoljne s tem, da so se uporabniki morali prej najaviti (*Všeč mi je bilo to, da so se stranke vnaprej najavljale. (F19)*). Nekatere so izražale tudi nezadovoljstvo npr. zaradi nejasnosti glede poteka dela, in sicer zaradi nepreskrbljenosti z zaščitno opremo.

Socialne delavke so za izboljšavo organizacije dela predlagale bolj pogosto možnost kombiniranja dela od doma in na enoti (*Mislím, da bi lahko vsaj kakšen dan delala tudi od doma. (B20)*). Predlagale so več posluha vodstva in skupne sestanke z zaposlenimi. Izpostavile so tudi potrebo po večjem informiranju o aktualnih dogodkih, povezanih z epidemijo, s strani vodstva in bolj točne smernice (*Mogoče več informacij o testiranju, cepljenju, zaščitni opremi za na terene. (H17)*). Socialne delavke so predlagale dodaten kader v delovnem okolju in skupne sestanke zaposlenih in vodij, na katerih bi si lahko podelili vprašanja in nastale dileme (*Pogrešala sem tudi kakšne skupne sestanke zaposlenih, na katerih bi si lahko podelili dileme in vprašanja. (E22)*). Socialne delavke so kot predloge za izboljšavo organizacije dela navedle tudi bolj točne smernice glede poteka dela. Eden izmed predlogov je tudi ta, da bi bilo kombiniranje dela od doma in na enoti neobvezno in da bi pri tem vsem zaposlenim morali zagotoviti enake možnosti za opravljanje dela na enoti oziroma doma (*Predvsem to, da ne bi bilo treba vsem kombinirati dela doma in na enoti, če jim njihovo delo to onemogoča. (G20)*). Predlog se navezuje na to, da bi delo od doma lahko opravljale vse tiste zaposlene, katerim narava dela to omogoča, ostalim pa bi bilo omogočeno delo na enoti (*Na primer, da bi jaz lahko zaradi prevelike količine zadev v fizični oblik ves čas delala na enoti. (G21)*). Eden izmed predlogov je tudi ta, da bi socialne delavke delale v dveh skupinah in se tedensko menjavale s kombiniranjem dela od doma in dela na enoti (*Včasih bi bilo boljše, da bi se na delu na enoti menjavali oz. bi delali v dveh skupinah. (A26)*). To bi posledično vplivalo na boljše usklajevanje komunikacije preko telefona in dela s papirji (*Da bi lahko usklajevale delo s papirji doma in dvigovanje telefonov v službi. (A27)*).

Med predlogi za izboljšavo organizacije dela so socialne delavke poudarile potrebo po dežurstvu večjega števila zaposlenih v prihodnje (*Predlagala bi tudi to, da bi bilo več zaposlenih dežurnih, kar pomeni, da bi bilo več delavcev ves čas dosegljivih na telefonih. (F21)*), da bi se socialne delavke lahko bolj natančno posvetile vsakemu klicu uporabnika. Prav tako so predlagale, da bi bil omogočen oseb stik z uporabniki že v prvih mesecih epidemije covid-19 in da bi vodstvo takoj preskrbelo ustrezno zaščitno opremo za zaposlene (*Najprej to, da bi bili priskrbljeni z zaščitno opremo. (E21)*).

V času epidemije covid-19 so socialne delavke poročale o nesodelovanju z novimi organizacijami in zunanjimi službami (*Sama se nisem povezala z nobeno izmed zunanjih služb. (C26)*). Izpostavile so, da so večinoma sodelovale z istimi organizacijami kot pred nastankom izrednih razmer, torej z Rdečim križem, s Karitas ter z osnovnimi in srednjimi šolami.

#### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

Socialne delavke so poročale o veliko nastalih nejasnostih in vprašanjih glede organizacije dela v prvem valu (*V prvem valu je bilo več nejasnosti in dodatnih vprašanj. (G26)*). Komunikacija je potekala zgolj preko telefona in komunikacija z uporabniki je bila omejena (*V prvem delu je bila omejena komunikacija s strankami. (C27)*). V prvem valu epidemije so se zaposlene na nekaterih enotah menjavale v dveh skupinah (*Na delu na enoti smo se zaposlene menjavale. (A31)*) in zaznanih je bilo manj novih primerov uporabnikov. Zaznana je bila predvsem potreba po psihosocialni podpori uporabnikov in informiranosti glede novega koronavirusa (*Klici so bili večinoma povezani s psihosocialno pomočjo in z informiranjem uporabnikov glede novega koronavirusa. (A35)*). Na začetku epidemije covid-19 so socialne delavke striktno upoštevale navodila, čeprav je nastajalo veliko dodatnih in nejasnih vprašanj glede organizacije dela (*Nastajalo je veliko dodatnih in nejasnih vprašanj. (F24)*).

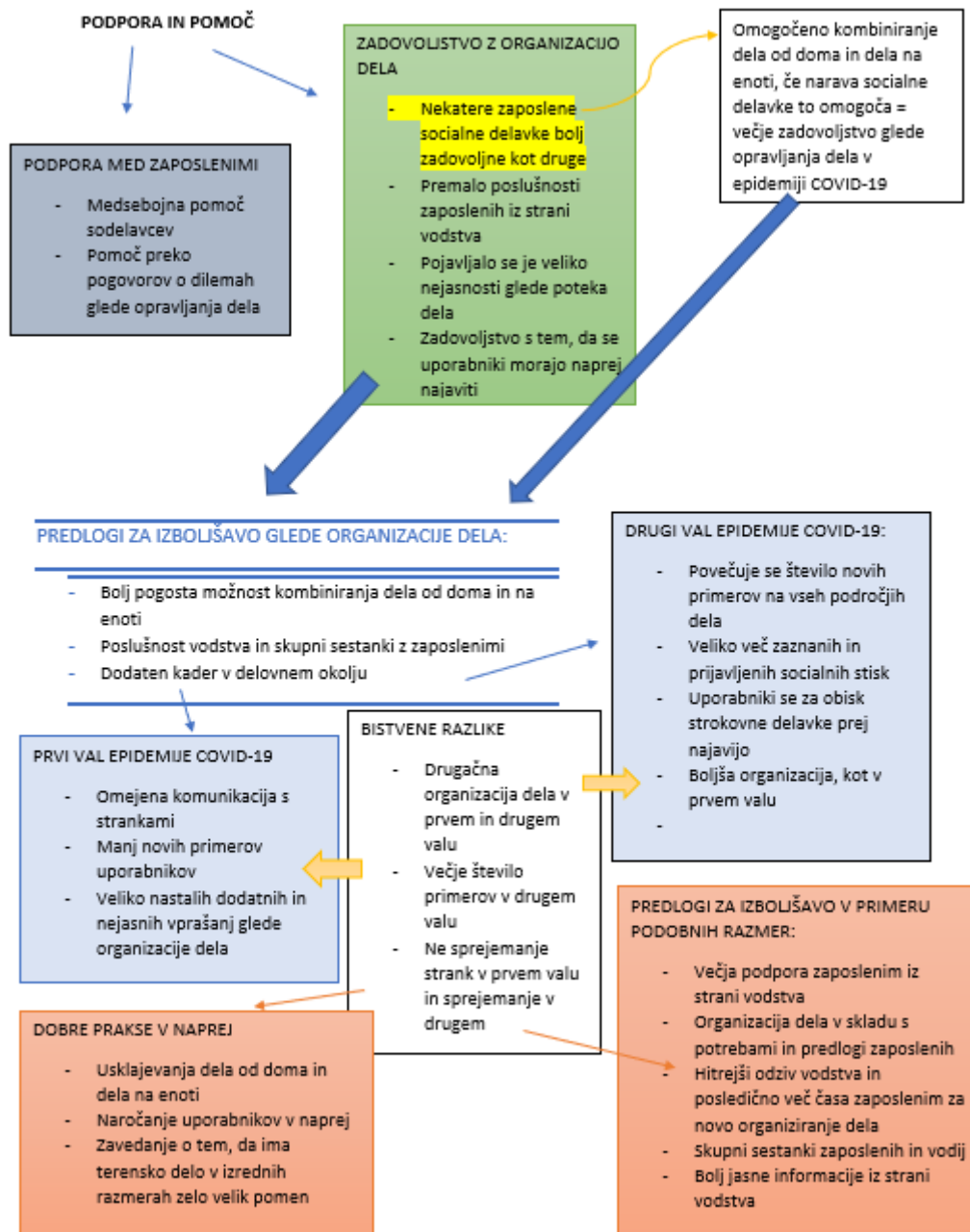
Kot so navedle socialne delavke, je bila organizacija na začetku drugega vala epidemije boljša. Uporabniki so se za obisk strokovne delavke vnaprej najavili (*Z uporabniki lahko pridemo v stik tako, da se prej najavimo. (A37)*). Socialne delavke so izpostavile povečanje števila novih primerov na vseh področjih dela. Veliko več je bilo zaznanih in prijavljenih socialnih stisk (*V drugem valu je povečano število prijav nasilja in socialnih stisk. (F25)*). Omogočen je bil osebni stik z uporabniki, zato je bila potreba po organizaciji še večja (*Moram si še bolj organizirati delo. (D29)*). Posledično je bil izpostavljen problem zaradi pomanjkanja kadra (*Iz količine novih primerov pa je v drugem valu veliko bolj očitno, da je veliko pomanjkanje kadra. (B24)*). V drugem valu so večinoma vse zaposlene delale na enoti, tudi tiste, katerim bi področje dela omogočalo delo od doma (*Tukaj so vse zaposlene, tudi tiste, ki bi lahko svoje delo opravljale od doma. (A32)*). Čeprav so socialne delavke poročale o boljši preskrbljenosti z zaščitno opremo v drugem valu (*Po drugi strani pa smo v drugem valu bolje preskrbljeni z zaščitno opremo. (F26)*), pa so bile smernice s strani vodstva še vedno nejasne in nenatančne (*V drugem valu glede napotkov in smernic glede dela ni bilo nič boljše. (F23)*). Zaposleni so bili bolj ozaveščeni o samem virusu in med njimi je zaznano manj strahu (*V drugem valu je bilo manj občutka strahu. (H19)*).

Kot razliko med prvim in drugim valom epidemije covida-19 so socialne delavke izpostavile drugačno organizacijo dela. Pri tem se je v prvem valu pojavljalo več dilem in vprašanj (*V prvem valu je bilo veliko več dilem in vprašanj glede poteka dela (E25)*). V prvem valu večina socialnih delavk ni sprejemala uporabnikov, v drugem valu je bilo to omogočeno (*To da v prvem valu epidemije sploh nismo sprejemali strank, sedaj v drugem valu pa jih lahko. (I23)*). Socialne delavke so izpostavile tudi večje število primerov v drugem valu (*Število primerov je veliko večje. (D32)*).

Kot dobre prakse dela, ki bi jih želele ohraniti za naprej, so socialne delavke navedle usklajevanje dela od doma in na enoti ter omogočeno delo od doma s strani vodstva, če bi se epidemija nadaljevala (*Kombiniranje dela od doma in delo na delovnem mestu, če narava dela to omogoča. (E28)*). Omenile so tudi naročanje uporabnikov vnaprej in posledično boljšo organizacijo dela (*Dobra praksa se mi zdi naročanje strank vnaprej. (C30)*). Kot dobre prakse so izpostavile tudi ohranitev komunikacije preko komunikacijskih programov s tistimi uporabniki, ki prihajajo iz oddaljenih krajev in jim narava primera to dopušča (*Kot dobro prakso bi omenila še komunikacijo z uporabniki iz zelo oddaljenih krajev preko programov na računalniku, če je seveda narava primera taka, da to dopušča. (B28)*) in zavedanje o tem, da ima terensko delo v izrednih razmerah zelo velik pomen (*Ne glede na epidemijo je treba opravljati delo, hoditi na terene. (H23)*).

Socialne delavke so za izboljšavo v primeru podobnih razmer predlagale večji posluh in podporo za zaposlene s strani vodstva. (*Morali bi nas bolj znati podpreti. (G30)*). Kot predloge so navedle organizacijo dela v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih ter skupne sestanke vodij in zaposlenih (*Skupni sestanki vodij in zaposlenih, da bi se lahko o stvareh pogovarjali. (F28)*). Izpostavile so še potrebo po bolj jasnih informacijah s strani vodstva v prihodnje (*Zdi se mi, da bi vodstvo moralo podati bolj točne smernice. (G29)*). Med predlogi je tudi organizacija dela v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih (*Organizirali delo v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih. (A42)*) in hitrejši odziv vodstva, kar bi posledično zaposlenim prineslo več časa za novo organiziranje dela. Prav tako so socialne delavke poudarile, da bi morali nadaljevati z delom že takoj ob pojavu epidemije (*Nadaljevati svoje delo takoj ne glede na epidemijo. (H24)*), brez ustavljanja in čakanja. Pri tem bi vodje morale enako pozornost namenjati vsem zaposlenim, ne glede na njihovo področje dela (*Prav tako bi bilo pomembno, da bi vodje vsem področjem dela nudili enako pozornosti. (F30)*). Že takoj na začetku bi vodje morale poskrbeti za ustrezno zaščitno opremo, kar bi posledično lahko omogočilo osebni stik

z uporabniki že v začetku epidemije – vsaj v najnujnejših primerih (*Da bi že v prvem valu uporabnikom omogočili osebni stik z nami, v primeru nujnega primera. (I29)*).



Slika 4.2: Povezava med podporo, pomočjo, predlogi in primerjavo med prvim ter drugim valom epidemije covid-19

Na zgornji shemi (Slika 4.2) je razvidna povezava med zadovoljstvom z delom socialnih delavk in organizacijo dela. Socialne delavke, ki so imele večjo možnost po kombiniranju dela od doma in dela na enoti, so bile z organizacijo dela bolj zadovoljne. Tiste zaposlene, ki pa so

delo ves čas opravljale na enoti, čeprav jim je njihova narava dela omogočala opravljanje dela od doma, pa so bile z organizacijo dela manj zadovoljne in posledično bolj kritične. Tako so najbolj pogosti predlogi za izboljšavo organizacije dela bolj pogosta možnost kombiniranja dela od doma in na enoti, večji posluh vodstva, skupni sestanki vodstva in zaposlenih ter dodaten kader v delovnem okolju.

Razvidne so tudi bistvene zaznane razlike socialnih delavk med prvim in drugim valom epidemije. Razlike so v drugačni organizaciji dela v prvem in drugem valu (omejena komunikacija s strankami, manj novih primerov uporabnikov, veliko nastalih dodatnih nejasnih vprašanj glede organizacije dela v prvem valu in vse več novih primerov na vseh področjih dela, veliko zaznanih in prijavljenih socialnih stisk, najavljanje uporabnikov vnaprej v drugem valu). Razlike se kažejo tudi v večjem številu primerov in socialnih stisk v drugem valu in nesprejemanju uporabnikov v prvem valu oziroma sprejemanju v drugem valu.



## 5 RAZPRAVA IN SKLEPI

Ugotovila sem, da so se v času izrednih razmer covid-19 pri socialnih delavkah najpogosteje pojavljali izzivi, ki so povezani z onemogočenim osebnim stikom z uporabniki. Kot navaja Škerjanc (2010), ima socialna delavka v izrednih razmerah mesto na strani ljudi. Pomembno je, da je pri tem njihova podpora in da poskrbi, da so slišani njihovi glasovi (Škerjanc, 2010). Tako se je pojavljal izziv komunikacije z uporabniki preko telefonov in elektronske pošte. Socialne delavke so se predvsem spraševale, kako nuditi ustrezno pomoč uporabnikom preko telefona. Ker večina zaposlenih ni hodila na teren, je bilo ohranjanje stika z uporabniki še toliko večji izziv.

Opazila sem povezavo med zadovoljstvom pri delu in možnostjo kombiniranja dela socialnih delavk doma in na delovnem mestu. Socialne delavke, ki jim je narava dela omogočala delo od doma in jim vodstvo tega ni odobrilo, so bile z organizacijo dela manj zadovoljne. Tiste zaposlene socialne delavke, ki so delo lahko kombinirale ali pa so ga v celoti opravljale doma, pa so bile z organizacijo dela bolj zadovoljne.

Prilagoditve dela so imele na socialne delavke različne vplive. Opazila sem, da so se že v prvih mesecih začeli pojavljati dvomi in dileme glede poteka dela. Predvsem so se pojavljala vprašanja glede tega, kako ustrezno nuditi pomoč uporabnikom preko telefonov. Čačinovič Vogrinčič (2002) opisuje štiri koncepte, ki so ključni za vzdrževanje delovnega odnosa. Ti koncepti nam omogočajo, da kot socialne delavke odkrivamo uporabnikove vire moči in da pri tem sprašujemo po upanju in željenih razpletih. Pomembno je, da pri pogovoru z uporabnikom nihče nima zadnje besede, ampak se nadaljuje. Pri tem je socialna delavka soustvarjalka v izvirnem projektu pomoči. Pomembno je tudi, da z uporabnikom delujemo tukaj in zdaj, v sedanosti, in da se pogovor konča tako, da se lahko nadaljuje (Čačinovič Vogrinčič, 2002). Glede na to, da socialne delavke strmijo k temu, da delujejo po temeljnih konceptih delovnega odnosa, sklepam, da je prav zato nastajalo še več izzivov, povezanih s komuniciranjem socialnih delavk in uporabnikov v času epidemije covid-19. Izzivi, ki so se pojavljali pri socialnih delavkah, so bili torej predvsem vezani tudi na to, kako vzpostaviti in ohraniti prvi stik preko telefona in kako uporabniku nuditi ustrezno pomoč. V času epidemije covid-19 se je povečalo število socialnih stisk in socialne delavke so se soočale s prekomerno količino dela. Med stresogene faktorje v poklicih pomoči Zdovc (1998) uvršča tudi preveliko količino dela in preobremenjenost. Posledično se je pojavljal izziv usklajevanja dela in zasebnega življenja

socialnih delavk ter potreba po usklajevanju dela zaposlene z ostalimi sodelavci. Thumpson, Murphy in Stradling (1994) kot glavne vzroke za nastanek stresa pri socialnih delavkah izpostavljajo negotovost pri delu, odnose pri delu in zahtevo po usklajevanju delovnega in družinskega življenja (Thumpson, Murphy in Stradling, 1994). Prav ti glavni vzroki se v času epidemije covid-19 pri socialnih delavkah pojavljajo vse pogosteje. Iz tega sklepam, da obstaja grožnja, da bo pojav stresa in izgorelosti v prihodnosti pri socialnih delavkah vse bolj pogost.

Na eni strani so se socialne delavke srečevale s svojimi izzivi pri delu, na drugi strani pa so se pojavljali izzivi v celotnem delovnem okolju. Zaradi prilagojenega načina dela in upoštevanja varnostnih ukrepov so si vsi zaposleni morali na novo organizirati delo. Pri tem sem prišla do rezultatov, da je bilo med zaposlenimi manj stika, zato je prišlo do pomanjkanja komunikacije. Socialne delavke so se v večini primerov morale znajti same in upoštevati posredovane smernice vodstva. Na nastale izzive so se torej odzvale s čim boljšo organizacijo dela in s prilagoditvijo nastali situaciji v skladu z navodili vodij. Pri tem so upoštevale varnostne ukrepe. Pri nekaterih socialnih delavkah sem zaznala tudi strah glede novega virusa in možnosti okužbe. Zaradi novega virusa je v Evropi zbolelo že več kot 2,2 milijona ljudi (Ahrendt idr., 2020). Kot sem pričakovala glede na navedbe Hrovatiča (2020), da ni bilo poskrbljeno za zaščitno opremo zaposlenih in posebej zagotovljen prostor za delo z uporabniki, so tudi socialne delavke v moji raziskavi povedale, da na začetku epidemije ni bilo ustrezno poskrbljeno za zaščitno opremo in so si jo morale priskrbeti same. Kot kaže, so bile omejene potrebe po socialnih stikih (z ostalimi zaposlenimi) in potrebe po varnosti, saj je bila zaradi pomanjkanja zaščitne opreme večja možnost okužb v delovnem okolju. Tudi ostali zaposleni v okolju so se na izzive odzvali z dodatnimi vprašanji glede organizacije dela.

Sama pa bi rada poudarila pomanjkljivosti, na katere so opozarjale socialne delavke. Po njihovem mnenju se namreč vodstva niso odzvala ustrezno, saj je primanjkovalo podpore in dodatnih usmeritev. Ugotovila sem, da je vodstvo navodila za delo poslalo zelo pozno. Bila so zelo nenatančna, zato je nastajalo veliko nejasnosti glede poteka dela. Predvsem je bilo premalo ključnih informacij, pri čemer so socialne delavke poudarjale, da so si morale vsaka nova navodila dodatno interpretirati, da so bila dovolj jasna. Socialne delavke so povedale, da so bile razočarane, saj jim vodstvo ni prisluhnilo in ni upoštevalo njihovih potreb in mnenj. Čeprav so se nadrejeni zavedali povečanja nastalih stisk v družbi, niso ukrepali in niso priskrbeli dodatnega kadra, ki bi bil zaposlenim v pomoč. Vsem socialnim delavkam so največjo podporo

predstavljali sodelavci. Vzajemno so si pomagali s pogovori o dilemah glede opravljanja dela in usklajevanjem. Farkas in Romaniuk (2020) sta navedla, da so se socialne delavke na povečane potrebe v času izrednih razmer odzvale s sodelovanjem z socialnimi, zdravstvenimi, zasebnimi ter vladnimi organizacijami. Sama pa sem v raziskavi ugotovila ravno nasprotno. Socialne delavke so sodelovale zgolj s tistimi organizacijami, s katerimi so sodelovale že prej, in se večinoma niso povezale z nobeno izmed novih zunanjih služb.

Ugotovila sem tudi, da so bile na splošno socialne delavke zadovoljne z organizacijo dela. Njihovo zadovoljstvo v času izrednih razmer je bilo povezano z naročanjem uporabnikov vnaprej, kar jim je omogočilo boljšo organizacijo dela. Nezadovoljstvo pa je bilo povezano predvsem z odzivom vodstva in občutkom, da so bili zaposleni premalo slišani, kot sem omenila v prejšnjem odstavku. Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek (2010) so poudarili pomembnosti enotnega in skladnega sistema organizacije, odgovornosti in obveznosti pri odpravljanju posledic nesreče, ki mora biti v skladu z načeli socialne pravičnosti in solidarnosti. Po mojem mnenju bi se pomembnosti skladnega sistema organizacije morali bolj zavedati tudi nadrejeni v času epidemije covid-19. To bi omogočilo boljšo organizacijo zaposlenih, poleg tega pa bi vsem nudili enake možnosti opravljanja dela.

Med predlogi za izboljšavo organizacije dela, ki so jih izpostavljale socialne delavke, se mi zdi pomemben predlog o omogočenem kombiniranju dela od doma in dela na enoti tistim zaposlenim, katerim narava dela to omogoča. V raziskavi so socialne delavke govorile predvsem o tem, da bi morali vsem zaposlenim nuditi enake možnosti za opravljanje dela od doma ne glede na področje, na katerem delujejo. Pri tem bi morala imeti vsaka zaposlena možnost, da izrazi svoje želje in potrebe, da si svoje delo prilagodi in organizira najbolj učinkovito. Nekaterim torej bolj ustreza delo od doma, nekaterim pa delo na enoti, odvisno od narave dela področja, na katerem so zaposlene.

Predlog za izboljšavo organizacijo dela, ki so ga omenjale socialne delavke in se mi ga zdi pomembno poudariti, je tudi organizirano dežurstvo večjega števila zaposlenih, ki bi bili zadolženi za sprejemanje klicev uporabnikov. S tem bi omogočili, da bi se vsakemu uporabniku lahko bolj posvetili in si zanj vzeli več časa. Če je za dežurstvo zaposlen samo en zaposleni, se velikokrat zgodi, da zaradi velike količine dela in primerov kaj spregledamo in ne ukrepamo dovolj učinkovito. S tem bi po mojem mnenju zmanjšali preobremenjenost zaposlenih oz. bi, kot pravi Zdovc (1998), s tem zmanjšali stresogeni faktor. Tako bi bilo posledično v prihodnje manj stresa med zaposlenimi.

Zadnji predlog za izboljšavo organizacije dela, ki sem ga zaznala v moji raziskavi, pa je dodatna pomoč zaposlenim oz. dodaten kader v delovnem okolju. Socialne delavke so povedale, da bi jim v času izrednih razmer koristila kakršna koli pomoč, saj je bilo primerov in socialnih stisk iz dneva vsak dan več. Porast socialnih kriz omenja tudi Hrovatič (2020), ki pravi, da se porast socialnih kriz že čuti. Pri tem imajo največ težav večji centri za socialno delo, saj težje odkrijejo stiske ljudi v skupnosti (Hrovatič, 2020).

Dodatna pomoč bi jim koristila tudi zato, ker se socialne delavke v izrednih razmerah večinoma niso povezale z nobenimi izmed novih zunanjih služb. Sodelovale so predvsem z Rdečim križem, s Karitas ter z osnovnimi in srednjimi šolami, s katerimi pa so bile v stiku že pred epidemijo. V nastali situaciji bi jim koristila tudi pomoč kakšnih novih, dodatno aktiviranih zunanjih služb.

Pri raziskovanju razlik med organizacijo dela v prvem in drugem valu sem ugotovila, da je bila organizacija v drugem valu boljša. Flaker (2012) izpostavlja pomembnost socialnega dela v sodelovanju skupaj z ljudmi. Pomembno je, da jih znamo podpreti takrat, ko najbolj trpijo (Flaker, 2012). To povezujem z omogočenim osebnim stikom z uporabniki, s hitrejšim odzivom v organizaciji dela in manjšim občutkom strahu v drugem valu. Prav tako se je v drugem valu povečalo število novih primerov na vseh področjih dela. Veliko več je bilo zaznanih in prijavljenih socialnih stisk. Uporabniki se za obisk strokovne delavke še vedno vnaprej najavljajo. Skleпам, da se sedaj kažejo vsi tisti primeri, ki v prvem valu niso bili prijavljeni in obravnavani.

Do zgoraj navedenih ugotovitev sem prišla s pomočjo kvalitativne raziskave. Zaradi prekomernega količine dela, s katerimi se socialne delavke trenutno spopadajo, sem imela velik izziv, da sem našla take, ki so bile pripravljene sodelovati. Z raziskavo smo dobili dober vpogled v izzive, s katerimi se soočajo socialne delavke, kaj jim lajša organizacijo dela in jim pri tem predstavlja pomoč ter kaj je tisto, na kar bomo morali biti v prihodnosti še bolj pozorni, da bo njihovo delo v podobnih izrednih razmerah potekalo čim bolj učinkovito. V raziskavi sem se dotaknila tudi pomanjkljivosti v odzivu vodstva na nastale izredne razmere z namenom, da bodo v podobni situaciji te pomanjkljivosti bolj upošteevane in zaznane in bo zavedanje o letih pripomoglo k izboljšavi dela stroke socialnega dela v prihodnje.

## 6 PREDLOGI

Predlogi za boljšo organizacijo dela socialnih delavk v primeru nastalih izrednih razmer v prihodnje:

- Ohranjati osebni stik z uporabniki.
- Usklajevanje dela od doma in dela na enoti.

Predlogi za boljšo organizacijo znotraj delovnega okolja v primeru nastalih izrednih razmer v prihodnje:

- Nadaljevanje z delom ob pojavu epidemije, brez ustavljanja in čakanja.
- Skupni sestanki zaposlenih in vodij.

Predlogi za boljši odziv vodstva v primeru nastalih izrednih razmer v prihodnje:

- Omogočeno delo od doma zaposlenim s strani vodstva.
- Zavedanje o tem, da ima terensko delo v izrednih razmerah zelo velik pomen.
- Organizacija dela v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih.
- Hitrejši odziv vodstva in posledično več časa zaposlenim za novo organiziranje dela.
- Vodje bi morale enako pozornost namenjati vsem zaposlenim, ne glede na njihovo področje dela.
- Bolj jasne informacije s strani vodstva.
- Pri vseh zaposlenih bi najprej morali poskrbeti za ustrezno zaščitno opremo.

## 7 UPORABLJENA LITERATURA

1. Ahrendt, D., Cabrita J., Clerici, E., Hurley, J., Leončikas, T., Mascherini, M., Riso, S., & Sandor, E. (2020). *Living, working and COVID-19*. Eurofond. Pridobljeno 12. 12. 2020 s [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef20059en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20059en.pdf)
2. Banks, S., Cai T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Uriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*. Rheinfelden, Switzerland: International Federation of Social Workers. Pridobljeno 10. 11. 2020 s [https://www.fsd.uni-lj.si/aktualno/2020072810215296/\\_ethical\\_challenges\\_for\\_social\\_workers\\_during\\_covid19\\_a\\_global\\_perspective/](https://www.fsd.uni-lj.si/aktualno/2020072810215296/_ethical_challenges_for_social_workers_during_covid19_a_global_perspective/)
3. *Centri za socialno delo Slovenije*. (b.d.). Pridobljeno 12.2. 2021 s <https://www.csd-slovenije.si/>
4. Cournoyer, B. (1996). *Social work skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
5. Cvetko, A. (2020). *Spontano prostovoljstvo v izrednih razmerah* (Magistrsko delo). Pridobljeno 2. 3. 2021 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/extshow/2551>
6. Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). *Koncept delovnega odnosa v socialnem delu*. Pridobljeno 26. 3. 2021 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-JU9V2QAF/e9db3a03-44d3-42c9-ae93-4d95a37832c4/PDF>
7. Čačinovič Vogrinčič, G., & Kovačič Goršič, D. (2002). *Socialno delo z družino in konvencija o otrokovih pravicah*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
8. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
9. De Silva, J. (2007). Mitigating Insecurity as Part of Tsunami Rehabilitation. V S. T. Hettige (ur.), *Tsunami Recovery in Sri Lanka: Retrospect and Prospect* (str. 77–92). Colombo: Social Policy Analysis and Research Center (SPARC) in collaboration with ActionAid International: Sri Lanka.
10. *Družinski zakonik (DZ)* (2017). Ur. l. RS 15/2017.
11. Farkas, K. J. & Romaniuk J. R. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time od coronavirus and Covid-19. *Society register*, 4(2), 67–82. Pridobljeno 21. 2. 2021 s <https://pressto.amu.edu.pl/index.php/sr/article/view/22508>.

12. Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4–5), 237.
13. Flaker, V. (2012). *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba/ cf\*.
14. Gillespie, D. F., & Danso, K. (ur.) (2010). *Disaster Concepts and Issues: A Guide for Social Work Education and Practice*. Alexandria: Council on Social Work Education.
15. Golightley M., & Holloway M. (2020). Social Work in the Time of the COVID-19 Pandemic: All in This Together? *British Journal of Social work*, 50(3), 637–641. Pridobljeno 24. 2. 2021 s <https://academic.oup.com/bjsw/article/50/3/637/5826379>.
16. Hrovatič, D. (2020). *Socialno delo v izrednih razmerah*. Pridobljeno 10. 3. 2021 s <http://dsdds.splet.arnes.si/2020/04/17/socialno-delo-v-izrednih-razmerah/>
17. Jevšnik, M., Slabe, D., & Bauer, M. (2012). Osnovni higiensko-tehnični ukrepi ob naravnih in drugih nesrečah. *Ujma*, 26(206). Pridobljeno 1. 3. 2021 s [http://www.sos112.si/slo/page.php?src=/ujma/article\\_2012.html](http://www.sos112.si/slo/page.php?src=/ujma/article_2012.html)
18. *Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2014). Ur. l. RS 50/2014.
19. Luban Plozza, B., & Pozzi, U. (1994). *V sožitju s stresom*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
20. Mesec, M. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
21. Miller, V. J. & Lee, H. (2020). Social Work Values in Action during COVID-19. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6–7), 565–569. Pridobljeno 23. 2. 2021 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01634372.2020.1769792>.
22. Milošević Arnold, V., & Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
23. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020). *Organizacijska struktura centrov za socialno delo*. Pridobljeno 3. 3. 2020 s <https://www.gov.si/>
24. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2021). *Koronavirus (SARS-CoV-2)- ključne informacije*. Pridobljeno 7. 3. 2021 s <https://www.nijz.si/sl/koronavirus-2019-ncov>
25. Petrc, T. (2008). *Stres in izgorevanje na centrih za socialno delo* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.
26. Pettinger, R. (2002). *Stress Management*. Oxford: Capstone Publishing.
27. Rakovec Felser, Z. (1991). *Človek v stiski, stres in tesnoba*. Maribor: Založba Obzorja.

28. Ramovš, J. (2001). Prostovoljstvo pri delu z ljudmi in za ljudi. *Socialno delo*, 40(6), 313–322.
29. Rapoša Tanjšek, P. (1996). *Profesionalna identiteta socialnih delavk in delavcev in ugled socialnega dela v javnosti*. Pridobljeno 4. 3. 2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-62FV0HT7>
30. *Resolucija o strategiji nacionalne varnosti RS (ReNPSV13-20)* (2013). Ur. l. RS 39/2013.
31. Rode, N., Zidar, R., Lamovšek, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2010). Socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče 1: od razumevanja do upravljanja* (str. 349–355). Ljubljana: Založba ZRC Pridobljeno 12. 3. 2021 s <http://giam2.zrc-sazu.si/sites/default/files/Naravne-nesrece-01.pdf>
32. Saleebey, D. (2009). *The Strengths Perspective in social Work Practise*. Boston: Person Education.
33. Slovenska filantropija. (b.d.). *Organizirano prostovoljsko delo v času koronavirusa*. Pridobljeno 30. 3. 2021 s <https://www.prostovoljstvo.org/za-organizacije/covid-19>
34. Svetovna zdravstvena organizacija. (2020). *Coronavirus disease (COVID-19)*. Pridobljeno 3. 3. 2021 s <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
35. Škerjanc, J. (2010). Secondary disaster and social work. V L. Kajfež-Bogataj, K. H. Müller, I. Svetlik, & N. Toš (ur.). *Modern RISC-societies: towards a new paradigm for societal evolution* (str. 369–385). Vienna: Echoraum.
36. Thumpson, N., Murphy, M. & Stradling, S. (1994). *Dealing with stress*. Hampshire and London: Macmillan.
37. Trbanc, M., Boškić, R., Kobal, B., & Rihter, L. (2003). *Socialna in ekonomska vključenost ranljivih skupin v Sloveniji – možni ukrepi za dvig zaposljivosti najbolj ranljivih kategorij težje zaposljivih in neaktivnih oseb (Raziskovalno poročilo)*. Pridobljeno 1. 3. 2021 s [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti\\_\\_pdf/raziskava\\_vkljucevanje2.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/raziskava_vkljucevanje2.pdf)
38. Truell, R. (2020). *Izjava generalnega sekretarja IFSW*. Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. Pridobljeno 11. 3. 2021 s <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/03/Izjava-generalnega-sekretarja-IFSW.pdf>



39. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021a). *Aktualni podatki*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/>
40. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021b). *Prvi paket ukrepov za omilitev posledic epidemije*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/prvi-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije/>
41. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021c). *Drugi paket ukrepov za omilitev posledic epidemije*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/drugi-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije/>
42. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021d). *Tretji paket za omilitev posledic epidemije*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/tretji-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije-pkp3/>
43. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021e). *Četrti paket ukrepov za omilitev posledic*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/cetrti-paket/>
44. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021f). *Peti paket ukrepov za omilitev posledic epidemije*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/peti-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije-pkp5/>
45. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021g). *Šesti paket ukrepov za omilitev posledic epidemije*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/sesti-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije-pkp6/>
46. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021h). *Sedmi paket ukrepov za omilitev posledic epidemije*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/sedmi-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije-pkp7/>
47. Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2021i). *Osmi paket ukrepov za omilitev posledic epidemije*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/osmi-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije-pkp8/>

cov-2/odpravljanje-posledic-epidemije/osmi-paket-ukrepov-za-omilitev-posledic-epidemije-pkp8/

48. *Ustava Republike Slovenije (URS)* (1991). Ur. l. RS 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99 in 75/16 – UZ70a.
49. *Zakon o prostovoljstvu (ZProst)* (2011). Ur. l. RS 10/11, 16/11, 82/15.
50. *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (2007). Ur. l. RS 3/07, 23/7, 41/07, 61/10 – ZSVarPre, 62/10 - ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb – 1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA- A, 28/19, 189/20 - ZFRO.
51. *Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP)* (2006). Ur. l. RS 24/06, 105/06 – ZUS – 1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13, 175/20 – ZIUOPDVE.
52. *Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN-B)* (2010). Ur. l. RS 51/06, 97/10, 21/18 - ZNOrg.
53. Zakour, M. J. (2012). Disaster Research in Social Work. V C. L. Streeter, & S. A. Murty (ur.), *Research on Social Work and Disasters* (str. 7–25). New York; London: Routledge.
54. Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3–5), 319–327.

## 8 PRILOGE

### 8.1 Vprašalnik za socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo v Sloveniji

#### 1. IZZIVI V ČASU COVIDA-19

- Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej?
- Kako je prilagojen način dela vplival na vas same?
- Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih?
- Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju?

#### 2. ODZIVI NA IZZIVE

- Kako ste se odzvali na nastale izzive?
- Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo?

#### 3. PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

- Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo?
- Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi?
- Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali?
- Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam bili v pomoč?

#### 4. RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

- Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili?
- Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj v drugem?
- Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile, in ali bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje?
- Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače?

## 8.2 Prepis intervjujev in izbor izjav

### 8.2.1 Intervju A

IZZIVI V ČASU COVIDA-19

*Kako je v času epidemije COVID-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej?*

/ Nismo imeli osebnega stika z uporabniki/(A1), / povečala se je komunikacija preko telefona / (A2). *Kako je prilagojen način dela vplival na vas same?* Sama imam raje osebni stik, / zato sem bila velikokrat v dvomih / (A3), / če bom uporabniku lahko ponudila potrebno pomoč preko telefona / (A4). *Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih?* Nov izziv mi je bil, / kako ohraniti in vzpostaviti prvi stik s stranko preko telefona / (A5). Pa tudi to, / kako si organizirati delo / (A6), / da bom lahko ves čas dosegljiva na telefonu in zraven še urejala »papirologijo« / (A7). *Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju?* / Epidemija ne vpliva dobro na naše delovno okolje / (A8), predvsem je bilo / manj stika med nami zaposlenimi / (A9). / Ne moremo se pogovoriti o zadevah tako kot pred epidemijo / (A10). / Ni sproščenosti med zaposlenimi / (A11).

ODZIVI NA IZZIVE

*Kako ste se odzvali na nastale izzive?* Poskušala sem si / čim bolj organizirati delo / (A12), ter / usklajevati delo preko telefona in delo na računalniku v pisarni / (A13). / Poskušala sem biti mirna / (A14) in se / prilagoditi nastali situaciji v skladu z navodili vodij / (A15). *Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo?* / Odvisno od zaposlenega / (A16). Nekatere zaposlene je bilo / na začetku strah glede poteka dela / (A17) v prihodnje. / Vodstvo nam je dalo nova navodila glede dela in smernice / (A18), vendar / bi pričakovala, da bi nam bolj prisluhnili in organizirali skupne sestanke / (A19), kjer bi / zaposlene lahko izrazile svoje potrebe / (A20).

PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo?* / Podporo mi je predstavljal sodelavka / (A21). Ob vsaki nejasnosti glede dela sva se / poskusili pogovoriti in uskladiti / (A22). *Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi?* / Nisem bila zadovoljna, saj bi se lahko celotna enota bolj organizirala / (A23). Predvsem bi lahko / več kombinirali delo od doma in na enoti / (A24). *Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali?* / Vse zaposlene smo delale v službi / (A25), čeprav / bi bilo včasih bolje da bi se na delu na enoti menjavali oz. bi delali v dveh skupinah / (A26). Za nekatere

zaposlene bi bilo lažje, / da bi lahko usklajevale delo s papirji doma in dvigovanje telefonov v službi / (A27). *Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč?* Sama se pri svojem delu / nisem povezala z nobeno novo zunanjo službo / (A28). /Sodelujem pa z Rdečim križem / (A29), tako kot tudi prej.

#### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili?* / V prvem valu smo imele drugačno organizacijo kot v drugem valu epidemije / (A30). /Na delu na enoti smo se zaposlene menjavale / (A31). Sedaj v drugem valu pa smo / tukaj vse zaposlene, tudi tiste, ki bi lahko svoje delo opravljale od doma / (A32). *Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem valu?* / V prvem valu je komunikacija s strankami res potekala zgolj preko telefona / (A33). Bilo je tudi / manj primerov in dela / (A34). / Klici so bili v večini primerov povezani s psihosocialno pomočjo in z informiranjem uporabnikov glede novega koronavirusa / (A35). Sedaj v drugem valu pa je / vedno več dela na vseh področjih / (A36) in / z uporabniki lahko pridemo v stik tako, da se prej najavijo / (A37). *Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje?* Kot dobro prakso dela bi izpostavila / usklajevanje dela od doma in dela na enoti / (A38). Sploh to, / da se omogoči zaposlenim delo od doma, če jim njihovo področje to omogoča / (A39).

*Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače?* Mislim, da bi / vodje morale bolj prisluhniti zaposlenim / (A40) in / imeti z njimi sestanek glede organizacije dela / (A41). S tem bi lahko / organizirali delo v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih / (A42).

## 8.2.2 Intervju B

#### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej?* Potekalo je podobno kot običajno. Spremenilo se je v tem, da je bilo / manj uporabnikov/(B1) in da je / vsa komunikacija potekala preko telefonov in e-pošte / (B2). /Bilo je tudi manj obiskov na domu / (B3). / Ves čas sem delala na delovnem mestu / (B4). /Pogrešala sem osebni stik z uporabniki / (B5). *Kako je prilagojen način dela vplival na vas same?* / Ustreza mi, da se uporabniki morajo vnaprej najaviti / (B6). / To mi omogoča boljšo organizacijo dela / (B7). / Pri

sebi nisem zaznala dodatnega stresa / (B8). *Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih?* Pojavil se je izziv, / kako uporabljati nove aplikacije za komuniciranje / (B9). Bila je / popolnoma nova organizacija / (B10), / morala sem se sama organizirati in prilagoditi delo / (B11). *Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju?* / Premalo osebnega kontakta med zaposlenimi / (B12).

#### ODZZIVI NA IZZIVE

*Kako ste se odzvali na nastale izzive?* / Upoštevala sem varnostne ukrepe in se prilagodila navodilom vodstva / (B13). *Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo?* / Na začetku se je pojavljalo veliko vprašanj glede poteka dela / (B14). / Navodila s strani vodstva smo prejeli prepozno / (B15). / Vodstvo je dalo striktna navodila, vendar ne dovolj natančna / (B16).

#### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo?* Na kakšen način vam je to pomagalo? / Podporo so mi predstavljale sodelavke / (B17). / Z njimi smo se lahko pogovorile tako glede primerov kot tudi glede dilem o opravljanju dela / (B18). *Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi?* / Predvsem bi si želela, da bi mi omogočili delo od doma, vsaj kakšen dan / (B19). Velikokrat smo nova pravila glede dela dobili v zadnjem trenutku. *Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali?* / Mislim, da bi lahko vsaj kakšen dan delala tudi od doma / (B20). *Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb?* *Katere so bile to?* *Koliko so vam v pomoč?* / V zelo velikih primerih sodelujem z osnovno šolo / (B21). / Skupaj imamo timske sestanke, na katerih skupaj iščemo možne rešitve / (B22).

#### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili?* / V drugem valu smo bili bolj organizirani / (B23). / Iz količine novih primerov pa je bilo v drugem valu veliko bolj očitno, da je veliko pomanjkanje kadra / (B24).

*Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in v drugem?* / V prvem valu smo se vsi bolj strogo držali pravil / (B25). / V drugem valu pa smo zaznali veliko več socialnih stisk / (B26).

*Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje?* / Želela bi si, da bi se tudi v prihodnje stranke najavljale vnaprej / (B27). / Kot dobro prakso bi omenila še komunikacijo z uporabniki iz zelo oddaljenih krajev preko programov na računalniku, če je seveda narava primera taka, da to dopušča / (B28).

Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače? Predvsem / bi se morali vodstvo hitreje odzvati / (B29), da imamo zaposleni več časa za novo organizacijo dela.

### 8.2.3 Intervju C

#### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej? Samo delo se ni spremenilo. / Kar se je spremenilo, je način sprejemanja strank / (C1), /večja distanca med nama z uporabnikom pri samem delu / (C2). /Na začetku je delo potekalo preko telefona in e-pošte / (C3). Kako je prilagojen način dela vplival na vas same? / Organizacija dela mi ni predstavljala večjih težav / (C4). / Prilagodila sem se navodilom / (C5). / Nisem iskala pomanjkljivosti novih smernic glede dela / (C6). Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih? / Pri kakšni stranki sem bila še bolj pozorna, da je bilo dovolj distance med mano in uporabnikom / (C7). / Z uporabniki imam presenetljivo dobre izkušnje / (C8), / saj so mi tudi sami dali vedeti, da razumejo situacijo, in so se bili pripravljene prilagoditi / (C9). Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju? / Sodelavci smo bili manj v stiku / (C10), / manj je bilo komunikacije kot prej / (C11). Z nekaterimi zaposlenimi na začetku nisem spregovorila tudi več dni.*

#### ODZIVI NA IZZIVE

*Kako ste se odzvali na nastale izzive? /Sama sem bolj pozorna na varnostne ukrepe, da res delujem po navodilih vodij / (C12). Zmotilo me je to, da / nekateri zaposleni niso ustrezno upoštevali navodil o prepovedi druženja / (C13). V prvem delu me je bilo kar / strah glede samega virusa in možnosti okužb / (C14). / Prestrašil me je preplah družbe / (C15). Velikokrat / sem se spraševala, kaj ta virus pomeni za nas kot družbo / (C16). Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo? Nekateri so se navodil striktno držali, drugi manj. / Sama nisem zaznala večjega strahu pri zaposlenih / (C17). /Želela bi si bolj jasnih navodil s strani vodstva/ (C18). / Da bi dobili ključne informacije, da bi bile zadeve res jasne / (C19). / Vsa sporočila vodstva smo morali še dodatno interpretirati, kar nam je vzelo še dodaten čas / (C20).*

#### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo? /Podporo sem dobila pri strokovnih sodelavkah / (C21). /Z njimi smo razreševale dileme in vprašanja tako glede dela kot tudi izredne situacije / (C22). Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi? /Ustrezal mi je način organizacije, pri katerem se morajo stranke vnaprej najaviti / (C23). /Na splošno sem bila zadovoljna z organizacijo / (C24). Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali? / To, da bi bil na nek način že v začetku omogočen osebni stik / (C25). Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb?*

*Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč? / Sama se nisem povezala z nobeno izmed zunanjih služb / (C26).*

#### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili? / V prvem delu je bila omejena komunikacija s strankami, posledice se kažejo v drugem valu / (C27). Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem valu? / Sedaj se kažejo vsi primeri, ki v prvem valu niso bili prijavljeni / (C28). / Sedaj v drugem valu je količinsko veliko več dela / (C29). Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje? / Dobra praksa se mi zdi naročanje strank vnaprej / (C30). /To omogoča boljšo razporeditev dela / (C31). Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače? / Želela bi bolj jasne informacije s strani vodstva / (C32).*

#### 8.2.4 Intervju D

##### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej? /Na začetku epidemije nisem sprejemala strank / (D1), / nismo hodili na teren / (D2) in ustavili so se postopki na sodiščih. / Takrat sem lahko veliko delala od doma / (D3). Potek mojega dela se je spremenil junija, ko je bilo konec prvega vala epidemije. Ker so vse zadeve in primeri mirovali skoraj tri mesece, je bilo / junija neprimerno več dela / (D4). / Ob koncu prvega vala smo morali rešiti vse zaostanke / (D5). V drugem valu pa / je delo s strankami potekalo kot pred epidemijo / (D6). Razlika je v tem, da se sedaj / uporabniki morajo vnaprej najaviti / (D7). Kako je prilagojen način dela vplival na vas same? Na začetku mi je bilo delo od doma všeč, saj se mi zdi, da sem / doma bolj v miru reševala zadeve / (D8). Sedaj po nekaj mesecih epidemije pa pri sebi opazim, da sem / zaradi povečanega obsega dela velikokrat zelo utrujena / (D9). Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih? Izziv se je pojavil / pri organizaciji dela / (D10). Zaradi / prekomernega dela in socialnih stisk / (D11) / se moram zelo organizirati / (D12), / da ne bi izgorela / (D13) in / da lahko usklajujem delo in zasebno življenje / (D14). Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju? V prvem valu je v delovnem okolju / nastala velika panika / (D15), zato je bil izziv, / kako se z izredno situacijo spoprijeti in kako organizirati delo / (D16).*

##### ODZIVI NA IZZIVE



*Kako ste se odzvali na nastale izzive? / Bilo je veliko nejasnosti / (D17), predvsem pri vprašanju, / kako organizirati delo v nastali izredni situaciji / (D18). Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo? Prva dva meseca / smo bili zaposleni kar pogosto zmedeni / (D19), zato smo se nekajkrat / odzvali tudi z nestrinjanjem glede navodil nadrejenih / (D20).*

#### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo? / Podporo mi je predstavljal sodelavka, s katero sva vsak dan komunicirali in razreševali dileme. / (D21). / S strani vodstva ni bilo nobenega posluha za mnenja in potrebe zaposlenih / (D22). Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi? Nisem zadovoljna / (D23). Nisem imela občutka, / da bi bili v vodstvu pripravljeni prisluhniti zaposlenim in našim potrebam / (D24). Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali? Potrebovali bi veliko dodatnega kadra / (D25). /To seveda opazijo tudi nadrejeni, vendar glede tega ni sprememb / (D26). Ne pomaga mi nobena povišica, / zaradi prevelike količine dela bi potrebovala samo dodatnega sodelavca / (D27). Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč? / Veliko smo sodelovali z osnovnimi in srednjimi šolami / (D28).*

#### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili? V drugem valu je treba / še boljše organizirati delo / (D29). / Socialnih stisk in primerov je še več / (D30). / Sedaj v drugem valu imamo več stika z uporabniki / (D31), kar nam omogoča bolj učinkovito delo. Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem? Sedaj v drugem valu je / veliko več primerov / (D32). Poleg tega pa še / sprejemamo stranke / (D33). Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje? Predvsem bi omenila / omogočeno delo od doma / (D34). Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače? / Boljše smernice vodstva in prilagoditev dela v skladu s potrebami zaposlenih / (D35).*

### 8.2.5 Intervju E

#### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej? / Z uporabniki sem bila v stiku samo v nujnih zadevah / (E1). Delo sem si organiziralo tako, / da*

sem opravila samo tisto, kar je bilo res nujno / (E2). / Na teren nisem hodila / (A3). / Ves čas sem delala na enoti / (A4), nič od doma. *Kako je prilagojen način dela vplival na vas same? / Prilagojen način dela mi je ustrezal, / (E5) saj moja narava dela zahteva delo v pisarni. Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih? / Pri delu v pisarni me je zelo bremenilo nošenje maske / (E6). Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju? / Novo organiziranje dela / (E7) in / prilagoditve glede uporabe zaščitne opreme / (E8).*

#### ODZIVI NA IZZIVE

*Kako ste se odzvali na nastale izzive? / Na začetku mi je bilo neprijetno glede epidemije / (E9). / Imela sem strah pred okužbo z novim virusom / (E10). Vse je bilo enolično, / govorilo se je samo o epidemiji / (E10), tako / da sem se na delovnem mestu nekajkrat počutila utesnjeno / (E11). Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo? / Mislim, da smo se glede dela še bolje organizirali kot pred epidemijo / (E12). / Z nekaterimi zaposlenimi smo se še dodatno povezali / (E13), saj smo / imeli potrebo po konstantnem komuniciranju / (E14). Glede vodstva sem zelo razočarana / (E15). / Zelo pozno smo dobili zaščitno opremo / (E16) in / z njihove strani nismo dobili dovolj podpore in usmeritev / (E17).*

#### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo? / Podpore mi je predstavljal sodelavka / (E18). / Z njo sva reševali dileme in nastala vprašanja / (E19). Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi? / Delo sem si organizirala sama, bila sem zadovoljna / (E20). Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali? Najprej to, / da bi bili preskrbljeni z zaščitno opremo / (E21). / Pogrešala sem tudi skupne sestanke zaposlenih, na katerih bi si lahko podelili dileme in vprašanja / (E22). Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč? / Klicalo me je društvo Petka za nasmeh. Z njimi sem med epidemijo prvič sodelovala / (E23). Sodelujem tudi / s Karitas / (E24).*

#### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili? / V prvem valu je bilo veliko več dilem in vprašanj glede poteka dela / (E25). Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem? / V drugem valu imam več novih primerov / (E26), / saj se kažejo tudi tisti, ki v prvem valu niso bili prijavljeni / (E27). Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje? / Kombiniranje dela od doma in delo na delovnem mestu, če narava dela to omogoča / (E28).*

*Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače? / Zaposlene bi morali preskrbeti z ustrezno zaščitno opremo / (E29) in / jim nuditi večjo podporo / (E30).*

## **8.2.6 Intervju F**

### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej? / Kombinirali smo delo od doma in delo na enoti / (F1). / Težje sem prišla v stik z zunanjimi institucijami, ker so bile manj dostopne / (F2). *Kako je prilagojen način dela vplival na vas same?* / Stresno mi je bilo to, da smo domov morali odnašati vse papirje in mape / (F3). / Naporno mi je bilo tudi koordiniranje vožnje v službo / (F4). / Pri sebi nisem zaznala strahu / (F5). *Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih?* / Pojavil se je izziv, kako uskladiti delo z drugimi zaposlenimi / (F6) in kako / usklajevati delo doma in na delovnem mestu / (F7). / Imela sem dilemo glede tega, kako bom opravila nujno terensko delo, glede na to, da je bilo to prepovedano / (F8). *Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju?* / Pojavljale so stiske / (F9). / Nekateri zaposleni so potrebovali veliko podpore ostalih sodelavcev / (F10).*

### ODZIVI NA IZZIVE

*Kako ste se odzvali na nastale izzive? / Poskušala sem ostati pozitivna / (F11). / Prilagodila sem se trenutni situaciji / (F12). *Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo?* Nastajalo je veliko nejasnih vprašanj glede dela / (F13). / S strani vodstva ni bilo dovolj točnih smernic / (F14). / Bile so zelo nenatančne / (F15).*

### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo? / Povezale smo se s sodelavkami / (F16). / Usklajevale smo se pri delu in si pomagale / (F17). *Kako ste bili zadovoljni z organizacijo dela v službi?* / Veliko je bilo nejasnosti / (F18). / Všeč mi je bilo to, da so se stranke vnaprej najavljale / (F19). *Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali?* Zaposleni bi morali biti bolj usmerjeni in prejeti boljša navodila / (F20). / Predlagala bi tudi to, da bi bilo več zaposlenih dežurnih, kar pomeni, da bi bilo več delavcev ves čas dosegljivih na telefonih / (F21). *Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč?* Nisem se povezala z nobeno izmed novih socialnih služb / (F22).*

### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili? /V drugem valu glede napatkov in smernic glede dela ni bilo nič bolje / (F23). / Nastajalo je veliko dodatnih in nejasnih vprašanj / (F24). Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem? V drugem valu je bilo več prijav nasilja in socialnih stisk / (F25). / Po drugi strani pa smo bili v drugem valu boljše preskrbljeni z zaščitno opremo / (F26). Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje? / Predvsem bi izpostavila zelo pozitivno izkušnjo z delom od doma / (F27). Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače? / Morali bi potekati skupni sestanki vodij in zaposlenih, da bi se lahko o stvareh pogovarjali / (F28). / Da bi zaposleni dobili odgovore na dileme in vprašanja / (F29). / Prav tako bi bilo pomembno, da bi vodje vsem področjem dela nudili enako pozornosti / (F30).*

### **8.2.7 Intervju G**

#### **IZZIVI V ČASU COVIDA-19**

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej? / Na naši enoti imamo organizirano dežurstvo/(G1) in / kombiniramo delo od doma ter na enoti / (G2). / Stiki s strankami so omejeni / (G3) in / preklicano je terensko delo / (G4). Kako je prilagojen način dela vplival na vas same? / Sama sem na začetku pojava epidemije imela veliko vprašanj glede poteka dela / (G5). /Na začetku sem bila prestrašena glede virusa / (G6), saj nisem vedela, kaj nas čaka v prihodnje. Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih? / Predvsem to, kako usklajevati svoje delo in delo z družino / (G7). / Poleg tega sem morala še ves čas prenašati zadeve in mape iz službe domov, kar mi je predstavljalo velik napor / (G8). Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju? / Velik izziv nam je predstavljalo, kako ostati v stiku z uporabniki / (G9). / Predvsem smo pogrešali osebni stik z uporabniki / (G10). / Prav tako smo se morali organizirati glede dela od doma in dela na enoti / (G11).*

#### **ODZIVI NA IZZIVE**

*Kako ste se vi odzvali na nastale izzive? / Sama sem se prilagodila situaciji / (G12). / Na začetku sem bila v dvomih, če bo ta način dela učinkovit / (G13). Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo? / Nekateri so jasno izrazili nestrinjanje z novim načinom dela / (G14), saj / ni vsem ustrezalo kombiniranje dela na enoti in doma / (G15). / Nekateri je bilo tudi strah glede možnosti okužbe in novega virusa / (G16).*

## PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo? / Podpora mi je predstavljala sodelavka / (G17). / Z njo sva redno komunicirali in skupaj reševali nejasnosti / (G18). Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi? / Na splošno sem bila zadovoljna / (G19). Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali? / Predvsem to, da ne bi bilo treba vsem kombinirati dela doma in na enoti, če jim njihovo delo to onemogoča / (G20). / Na primer, da bi jaz lahko ves čas delala na enoti, in sicer zaradi prevelike količine zadev v fizični obliki / (G21). Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč? / Ne, v času izrednih razmer se nisem povezala z nobeno novo zunanjo službo / (G22).*

## RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili? / V drugem valu smo se bolje organizirali / (G23). Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem? / V drugem valu sprejemamo uporabnike / (G24) in / vsi delamo na enoti / (G25). / V prvem valu je bilo več nejasnosti in dodatnih vprašanj / (G26). Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje? / Kot dobro prakso bi omenila najavljanje uporabnikov vnaprej / (G27) in / usklajevanje dela od doma in na enoti, komur njegovo delo to omogoča / (G28). Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače? / Zdi se mi, da bi vodstvo moralo podati bolj točne smernice / (G29) in / nas bolj znati podpreti / (G30).*

### 8.2.8 Intervju H

#### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej? Od marca 2020 ob prvem valu najprej nekaj časa (približno en mesec in pol) /v skladu z navodili nismo sprejemali uporabnikov / (H1), / kasneje pa so se izvajale vse nujne naloge / (H2). / Drugače je to, da smo delo skrbno načrtovali / (H3), / upoštevali navodila NIJZ / (H4), tako da smo v čim večji meri ščitili naše uporabnike in tudi sebe. Kako je prilagojen način dela vplival na vas same? / Delo po telefonu, vibru ali drugih aplikacijah ne more nadomestiti osebnega pogovora / (H5). / Stresno, saj smo se morali naučiti uporabljati načine, ki jih prej nismo poznali*

ali uporabljali / (H6). *Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih?* / Predvsem to, kako v novih in drugačnih razmerah ponuditi pomoč uporabnikom, ki jo nujno potrebujejo / (H7). *Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju?* Skupaj z vodstvom /smo iskali nove načine, kako pomagati uporabnikom / (H8) v času epidemije covid-19.

#### ODZIVI NA IZZIVE

*Kako ste se vi odzvali na nastale izzive?* / Sebe sem postavila na drugo mesto / (H9), saj so bili mladostniki in njihove družine v hudih stiskah. *Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo?* / Prepričana sem, da smo se odzvali ustrezno / (H10), naše delo je teklo, kljub epidemiji. / Med seboj smo se več dogovarjali / (H11), /prednost za delo od doma so imele kolegice in kolegi z majhnimi ali osnovnošolskimi otroki / (H12). / Vodstvo nas je spodbujalo, vendar bi potrebovali bolj točne smernice / (H13).

#### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo?* / Največjo podporo so mi predstavljali sodelavci / (H14). *Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi?* / Bila sem zadovoljna / (H15), / vendar na začetku ni bilo zagotovljene dovolj zaščitne opreme / (H16). *Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali?* / Mogoče bi si želela več informacij o testiranju, cepljenju, zaščitni opremi za na terene / (H17), to smo dobili šele v drugem valu. *Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč?* Sodelovala sem z vsemi službami tako kot prej, / nisem se povezala z nobeno od novih služb / (H18).

#### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili?* / Manj je bilo občutka strahu / (H19), / vedeli smo nekaj več o virusu / (H20). / Ker smo že imeli izkušnje iz prvega vala, smo se hitreje organizirali / (H21). *Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem valu?* / Stiske so se pri uporabnikih izjemno povečale / (H22), saj je epidemija trajala zelo dolgo in ji ni bilo videti konca. *Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje?* / Da je treba delo opraviti ne glede na epidemijo, hoditi na teren, sodelovati z vsemi, ki lahko pripomorejo k rešitvam, imeti zaščitno opremo / (H23). *Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače?* / Nadaljevati svoje delo takoj ne glede na epidemijo / (H24), ob ustreznih informacijah in zaščiti. Imam občutek, da se bomo še leta ukvarjali s posledicami epidemije pri otrocih in mladostnikih.

## 8.2.9 Intervju I

### IZZIVI V ČASU COVIDA 19

*Kako je v času epidemije covid-19 potekalo vaše delo in kaj je bilo drugače kot prej?* Moje delo je v tem času potekalo tako, da / sem s strankami komunicirala samo preko telefona in elektronske pošte / (I1). / V nujnih primerih se stranke lahko tudi najavijo / (I2). / Delo sem ves čas opravljala na enoti / (I3). *Kako je prilagojen način dela vplival na vas same?* / Na začetku me je bilo malo strah samega virusa in okužbe / (I4). / Sicer pa sem se poskusila čim boljše organizirati in najprej opravljati delo / (I5). *Katere nove izzive ste zaznali pri vas samih?* / Izziv mi je bil, kako uskladiti delo in nuditi ustrezno pomoč preko telefona / (I6). / Prav tako mi je izziv predstavljalo usklajevanje dela in zasebnega življenja / (I7). *Katere nove izzive ste zaznali v delovnem okolju?* / Usklajenost v tem, kdo bo delal od doma in kdo ne / (I8). Predvsem se mi zdi, da / je bil velik izziv, kako priti v stik z uporabniki in jim nuditi ustrezno pomoč / (I9).

### ODZIVI NA IZZIVE

*Kako ste se odzvali na nastale izzive?* / Poskusila sem se čim boljše organizirati / (I10). *Kako so se odzvali sodelavci in vodstvo?* / Med sodelavci se je pojavljalo veliko vprašanj glede nejasnosti in dilem pri delu / (I11). / Glede navodil vodstva sem zelo razočarana / (I12). / Niso nam prisluhnil in nudili potrebne podpore / (I13). / Navodila glede dela niso bila dovolj natančna / (I14). / Ostalo je veliko nejasnosti / (I15).

### PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH

*Kdo vam je v izrednih razmerah predstavljal podporo? Na kakšen način vam je to pomagalo?* / Podporo mi je predstavljal moja sodelavka / (I16), s katero delava na istem področju. *Kako zadovoljni ste bili z organizacijo dela v službi?* / Nisem bila zadovoljna / (I17), saj / bi se lahko boljše organizirali, če bi nam vodstvo dali priložnost, da izrazimo svoje mnenje / (I18). *Kaj bi pri organizaciji dela popravili oz. drugače organizirali?* / Predvsem to, da bi sama tudi lahko kombinirala delo od doma in delo na enoti / (I19). / Vodstvo tega ni omogočilo vsem zaposlenim / (I20). *Ste se v izrednih razmerah povezali s katerimi od zunanjih služb? Katere so bile to? Koliko so vam v pomoč?* Sodelovala sem / s Karitas / (I21) in / z osnovnimi šolami / (I22).

### RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM

*Če bi primerjali organizacijo dela v prvem in drugem valu epidemije, kaj bi izpostavili?* / To, da v prvem valu epidemije sploh nismo sprejemali strank, v drugem valu pa smo jih lahko

*/ (I23). Kaj je bilo drugače ob prvem valu epidemije in kaj sedaj v drugem valu? / V drugem valu je bilo veliko več primerov in dela / (I24). / Zaznanih in prijavljenih je bilo veliko več socialnih stisk / (I25). Katere so morebitne dobre prakse dela, ki so se razvile in bi jih bilo mogoče uporabiti ob podobnih situacijah v prihodnje? / Mislim, da bi nekateri zaposleni lahko kombinirali delo od doma in na enoti / (I26). / Prav tako se mi zdi dober način, da se stranke vnaprej najavljajo / (I27). Kaj bi morali ob podobnih situacijah v prihodnje nujno narediti drugače? / Predvsem bi pričakovala boljši odziv vodstva / (I28). Predlagala bi tudi, / da bi že v prvem valu uporabnikom omogočili osebni stik z nami, če je nujni primer / (I29).*



## 8.3 Odprto kodiranje

### 8.2.10 Intervju A

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	Nismo imeli osebnega stika z uporabniki.	Brez osebnega stika z uporabniki.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
A2	Povečala se je komunikacija preko telefona.	Komunikacija z uporabniki preko telefonov	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
A3	Zato sem bila velikokrat v dvomih.	Dvomi glede opravljanja dela.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covid-19.
A4	Ali bom uporabniku lahko ponudila pomoč preko telefona?	Dileme o učinkovitosti nudenja pomoči preko telefona.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covid-19.
A5	Kako ohraniti in vzpostaviti prvi stik s stranko preko telefona.	Vzpostavitev in ohranjanje prvega stika preko telefona.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
A6	Kako si organizirati delo.	Vprašanja glede organizacije dela zaposlene.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
A7	Da bom lahko ves čas	Usklajevanje sprejemanja	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.

	dosegljiva na telefonu in zraven še urejala »papirologijo«.	klicev in urejanja papirjev.		
A8	Epidemija ne vpliva dobro na naše delovno okolje.	Slab vpliv epidemije na delovno okolje.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
A9	Manj stika med nami zaposlenimi.	Manj stika med zaposlenimi.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
A10	Nismo se mogli pogovoriti o zadevah tako kot pred epidemijo.	Pomanjkanje komunikacije med zaposlenimi.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
A11	Ni bilo sproščenosti med zaposlenimi.	Manj sproščenosti med zaposlenimi.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
A12	Čim boljše organizirati delo.	Čim boljša organizacija dela.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive v času covida-19.
A13	Usklajevati delo preko telefona in delo na računalniku v pisarni.	Usklajevanje dela preko telefona in delo na računalniku.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive v času covida-19.

A14	Poskušala sem biti mirna.	Ohranjanje mirnosti.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive v času covida-19.
A15	Prilagoditi se nastali situaciji v skladu z navodili vodij.	Prilagoditev nastali situaciji v skladu z navodili vodij.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive v času covida-19.
A16	Odvisno od zaposlenega.	Raznoliki odzivi na nastalo situacijo.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive v času covida-19.
A17	Na začetku strah glede poteka dela.	Strah glede nadaljnjega opravljanja dela.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive v času covida-19.
A18	Vodstvo nam je dalo nova navodila glede dela in smernice.	Usmerjanja z navodili in novimi smernicami glede dela s strani vodstva	Odziv vodstva.	Odzivi na izzive v času covida-19.
A19	Pričakovala bi, da bi vodstvo bolje prisluhnilo in organiziralo skupne sestanke.	Poslušanje vodstva in skupni sestanki z zaposlenimi.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A20	Da bi zaposlene lahko izrazile svoje potrebe.	Poslušanje vodstva o potrebah zaposlenih.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.

A21	Podporo mi je predstavljala sodelavka.	Podpora sodelavke.	Podpora med zaposlenimi.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A22	Poskusili bi se pogovoriti in uskladiti.	Podpora preko pogovora in usklajevanja dela.	Podpora med zaposlenimi.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A23	Nisem bila zadovoljna, saj bi se lahko celotna enota bolje organizirala.	Nezadovoljstvo z organizacijo.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A24	Več kombinirali delo od doma in na enoti.	Bolj pogosta možnost kombiniranja dela od doma in na enoti.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A25	Vse zaposlene smo na začetku epidemije delale v službi.	Možnost dela od doma že na začetku epidemije.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A26	Včasih bi bilo bolje, da bi se pri delu na enoti menjavali oz. bi delali v dveh skupinah.	Delo v dveh skupinah.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.

A27	Da bi lahko usklajevale delo s papirji doma in dvigovanje telefonov v službi.	Lažje usklajevanje komunikacije preko telefona in dela s papirji.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A28	Nisem se povezala z nobeno novo zunanjo službo.	Nepovezovanje z novimi zunanjimi službami.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A29	Sodelujem z Rdečim križem.	Rdeči križ.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
A30	V prvem valu smo imele drugačno organizacijo kot v drugem valu epidemije.	Drugačna organizacija dela v prvem in drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
A31	Na delu na enoti smo se zaposlene menjavale.	V prvem valu so se zaposlene menjale v dveh skupinah.	Organizacija dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
A32	Tukaj vse zaposlene, tudi tiste, ki bi lahko svoje delo opravljale od doma.	V drugem valu vse zaposlene delajo na enoti, tudi tiste katerim bi področje dela	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.

		omogočalo delo od doma.		
A33	V prvem valu je komunikacija s strankami res potekala zgolj preko telefona.	V prvem valu komunikacija zgolj preko telefona.	Organizacija dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
A34	Manj primerov in dela.	Manj novih primerov uporabnikov.	Organizacija dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
A35	Klici so bili v večini primerov povezani s psihosocialno pomočjo in z informiranjem uporabnikov glede novega koronavirusa.	Potreba po psihosocialni podpori uporabnikov in informiranosti glede novega koronavirusa.	Organizacija dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
A36	Vedno več dela na vseh področjih.	Povečuje se število novih primerov na vseh področjih dela.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
A37	Z uporabniki lahko pridemo v stik tako, da se prej najavijo.	Uporabniki se za obisk strokovne delavke prej najavijo.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.

A38	Usklajevanje dela od doma in dela na enoti.	Usklajevanja dela od doma in dela na enoti.	Dobre prakse dela vnaprej	Razlike med prvim in drugim valom.
A39	Da se omogoči zaposlenim delo od doma, če jim njihovo področje to omogoča.	Omogočeno delo od doma iz strani vodstva.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
A40	Vodje bi morale bolj prisluhniti zaposlenim.	Večji posluh vodij za zaposlene.	Predlogi za izboljšavo v primeru podobnih razmer.	Razlike med prvim in drugim valom.
A41	Imeti z njimi sestanek glede organizacije dela.	Skupni sestanki zaposlenih in vodij.	Predlogi za izboljšavo v primeru podobnih razmer.	Razlike med prvim in drugim valom.
A42	Delo so organizirali v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih.	Organizacija dela v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih.	Predlogi za izboljšavo v primeru podobnih razmer.	Razlike med prvim in drugim valom.

### 8.2.10 Intervju B

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	Manj obiskov uporabnikov.	Manj uporabnikov.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
B2	Vsa komunikacija je potekala preko telefonov in e-pošte.	Komunikacija preko telefona in e-pošte	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
B3	Bilo je tudi manj obiskov na domu	Manj terenskega dela	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
B4	Ves čas sem delala na delovnem mestu.	Delo ves čas na enoti, brez kombiniranja z delom od doma.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
B5	Pogrešala sem osebni stik z uporabniki.	Pomanjkanje osebnega stika z uporabniki.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
B6	Ustreza mi, da se uporabniki morajo vnaprej najaviti.	Naročanje uporabnikov vnaprej.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
B7	To mi omogoča boljšo organizacijo dela.	Zaradi vnaprej najavljenih uporabnikov boljša	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.



		organizacija dela.		
B8	Pri sebi nisem zaznala dodatnega stresa.	Brez občutkov stresa.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
B9	Kako uporabljati nove programe za komuniciranje.	Izziv uporabe novih programov za komuniciranje.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
B10	Popolna nova organizacija.	Novo organiziranje dela.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
B11	Morala sem se sama organizirati in prilagoditi delo.	Organizacija dela.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
B12	Premalo osebnega kontakta med zaposlenimi.	Pomanjkanje komunikacije med zaposlenimi.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
B13	Upoštevala sem varnostne ukrepe in se prilagodila navodilom vodstva.	Upoštevanje varnostnih ukrepov in prilagoditev navodilom vodstva.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
B14	Na začetku se je pojavljalo veliko vprašanj glede poteka dela.	Vprašanja glede organizacije dela.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
B15	Navodila, ki smo jih dobili s strani	Vodstvo je navodila za delo	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.

	vodstva, smo prejeli prepozno.	poslalo zelo pozno.		
B16	Vodstvo je dalo striktna navodila, vendar ne dovolj natančna.	Ne dovolj natančna navodila.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
B17	Podporo mi predstavljajo sodelavke.	Podpora sodelavke.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
B18	Z njimi smo se lahko pogovorile tako glede primerov kot tudi glede dilem o opravljanju dela.	Pogovori o dilemah glede opravljanja dela.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
B19	Želim si, da bi mi omogočili delo od doma, vsaj kakšen dan.	Bolj pogosta možnost kombiniranja dela od doma in na enoti.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
B20	Mislím, da bi lahko vsaj kakšen dan delala tudi od doma.	Bolj pogosta možnost kombiniranja dela od doma in na enoti.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
B21	V zelo velikih primerih sodelujem z osnovno šolo.	Osnovne in srednje šole.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.

B22	Skupaj imamo timske sestanke, na katerih skupaj iščemo možne rešitve za uporabnika.	Timski sestanki.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
B23	V drugem valu smo bolje organizirani.	Boljša organizacija kot v prvem valu.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
B24	Iz količine novih primerov pa je v drugem valu veliko bolj očitno, da je veliko pomanjkanje kadra.	Pomanjkanje kadra.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
B25	V prvem valu smo se vsi bolj strogo držali pravil.	Striktno upoštevanje navodil.	Organizacija dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
B26	V drugem valu je zaznanih veliko več socialnih stisk.	Veliko več zaznanih in prijavljenih socialnih stisk.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
B27	Želela bi si, da bi ta način najavljanja uporabnikov	Naročanje uporabnikov Vnaprej.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.

	vnaprej ostal v prihodnje.			
B28	Kot dobro prakso bi omenila še komunikacijo z uporabniki iz zelo oddaljenih krajev preko programov na računalniku, če je seveda narava primera taka, da to dopušča.	Komunikacija preko komunikacijskih programov s tistimi uporabniki, ki prihajajo iz oddaljenih krajev in narava primera to dopušča.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
B29	Predvsem hitrejši odziv vodstva, da imamo zaposleni več časa za novo organizacijo delo.	Hitrejši odziv vodstva in posledično več časa zaposlenih za novo organiziranje dela.	Predlogi za izboljšavo v prihodnje.	Razlike med prvim in drugim valom.

### 8.2.11 Intervju C

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	Kar se je spremenilo, je način sprejemanja uporabnikov.	Omejeno sprejemanje uporabnikov.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.

C2	Večja distanca med nama z uporabnikom pri samem delu.	Zahtevana ustrezna medsebojna razdalja.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
C3	Na začetku je delo potekalo preko telefona in e-maila.	Komunikacija z uporabniki preko telefonov in e-pošte.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
C4	Organizacija dela mi ni predstavljala večjih težav.	Brez težav pri organizaciji dela.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
C5	Prilagodila sem se navodilom.	Prilagoditev novim navodilom vodstva.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
C6	Nisem iskala pomanjkljivosti v novih smernicah glede dela.	Upoštevanje novih smernic pri opravljanju dela.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
C7	Pri kakšni stranki sem bila še bolj pozorna, da je bilo dovolj distance med mano in uporabnikom.	Zagotavljanje ustrezne varnostne razdalje.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.

<b>C8</b>	Z uporabniki imam presenetljivo dobre izkušnje.	Dobre izkušnje z uporabniki.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
<b>C9</b>	Saj so mi tudi sami dali vedeti, da razumejo situacijo, in so se bili pripravljeni prilagoditi.	Uporabniki so se zavedali situaciji in se prilagodili varnostnim ukrepom.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
<b>C10</b>	Sodelavci smo bili manj v stiku.	Manj stika med zaposlenimi.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
<b>C11</b>	Manj je bilo komunikacije kot prej.	Pomanjkanje komunikacije med zaposlenimi.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
<b>C12</b>	Sama sem bolj pozorna na varnostne ukrepe, da res delujem po navodilih vodij.	Upoštevanje varnostnih ukrepov in prilagoditev navodilom vodstva.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>C13</b>	Nekateri zaposleni niso ustrezno upoštevali navodil o	Neupoštevanje nekaterih novih pravil.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.

	prepovedi druženja.			
<b>C14</b>	Strah glede samega virusa in možnosti okužb.	Strah glede novega virusa in možnosti okužbe.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>C15</b>	Prestrašil me je preplah družbe.	Strah ob odzivu družbe.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>C16</b>	Spraševala sem se, kaj ta virus pomeni za nas kot družbo.	Vprašanja o vplivu virusa na družbo.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>C17</b>	Sama nisem zaznala večjega strahu pri zaposlenih.	Brez strahu glede nadaljnega dela.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
<b>C18</b>	Glede vodstva bi si želela bolj jasnih navodil.	Nejasnost posredovanih navodil.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
<b>C19</b>	Da bi dobili ključne informacije, da bi bile zadeve res jasne.	Pomanjkanje ključnih informacij.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
<b>C20</b>	Vsa sporočila vodstva smo morali še dodatno	Potreba po dodatni interpretaciji navodil vodstva.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.

	interpretirati, kar nam je vzelo še dodaten čas.			
<b>C21</b>	Podpora sem dobila pri strokovnih sodelavkah.	Podpora sodelavke.	Podpora sodelavcev	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>C22</b>	Z njimi smo razreševale dileme in vprašanja tako glede dela kot tudi izredne situacije	Pogovori o dilemah glede opravljanja dela	Podpora sodelavcev	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>C23</b>	Ustreza mi način organizacije, da se stranke morajo v naprej najaviti	Zadovoljstvo s tem, da se uporabniki morajo naprej najaviti	Zadovoljstvo z organizacijo dela	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>C24</b>	Na splošno sem bila zadovoljna z organizacijo	Na splošno zadovoljna z organizacijo	Zadovoljstvo z organizacijo dela	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>C25</b>	To da bi bil na nek način že v začetku	Omogočen osebni stik z uporabniki	Predlogi za izboljšavo organizacije dela	



	omogočen osebni stik			
<b>C26</b>	Sama se nisem povezala z nobeno izmed zunanjih služb.	Nepovezovanje z novimi zunanjimi službami.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>C27</b>	V prvem delu je bila omejena komunikacija s strankami, posledice se kažejo v drugem valu.	Omejena komunikacija s strankami.	Razlike med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>C28</b>	Sedaj se kažejo vsi primeri, ki v prvem valu niso bili prijavljeni	Povečuje se število novih primerov na vseh področjih dela.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>C29</b>	V drugem valu je količinsko veliko več dela.	Veliko več zaznanih in prijavljenih socialnih stisk.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>C30</b>	Dobra praksa se mi zdi naročanje strank vnaprej.	Naročanje uporabnikov vnaprej.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>C31</b>	To mi omogoča res boljšo razporeditev dela.	Boljša organizacija dela, zaradi	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.

		vnaprej najavljenih uporabnikov.		
<b>C32</b>	Želela bi bolj jasne informacije s strani vodstva.	Bolj jasne informacije s strani vodstva.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.

### 8.2.12 Intervju D

Št.	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
Izjave				
D1	Na začetku epidemije covid-19 nisem sprejemala strank.	Brez osebnega stika z uporabniki	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
D2	Nismo hodili na teren.	Neopravljanje terenskega dela.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
D3	Takrat sem veliko lahko delala od doma.	Delo od doma.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
D4	Junija neprimerno več dela.	Povečan obseg dela.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.

D5	Ob koncu prvega vala smo morali rešiti vse zaostanke.	Zaostanki od dela ob koncu prvega vala.	Razlika med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
D6	V drugem valu delo s strankami poteka kot pred epidemijo.	Stik z uporabniki v živo na centru za socialno delo.	Razlika med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
D7	Uporabniki se morajo sedaj vnaprej najaviti.	Uporabniki se za obisk strokovne delavke prej najavijo.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
D8	Doma sem bolj v miru reševala zadeve.	Ustrezanje dela od doma.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
D9	Zaradi povečanega obsega dela sem bila velikokrat zelo utrujena.	Utrujenost.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
D10	Pri organizaciji svojega dela.	Novo organiziranje dela.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
D11	Zaradi prekomerne količine dela in socialnih stisk.	Povečanje socialnih stisk in prekomerne količine dela.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.

D12	Se moram zelo organizirati.	Zahteva po dobri organizaciji.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
D13	Da ne bi izgorela.	Strah pred izgorelostjo.	Izzivi pri socialni delavki..	Izzivi v času covida-19.
D14	Da lahko usklajujem delo in zasebno življenje.	Usklajevanje dela in zasebnega življenja.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
D15	Nastala velika panika.	Nemirnost med zaposlenimi.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
D16	Kako se z izredno situacijo spoprijeti in kako organizirati delo.	Novo organiziranje dela.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
D17	Bilo je veliko nejasnosti.	Nejasnosti glede poteka dela.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
D18	Kako organizirati delo v nastali izredni situaciji.	Vprašanja glede organizacije dela.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
D19	Zaposleni smo bili kar pogosto zmedeni.	Zmedenost.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
D20	Odzvali smo se tudi z nestrinjanjem glede navodil nadrejenih.	Nestrinjanje z navodili.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.

D21	Podporo mi je predstavljala sodelavka, s katero sva vsak dan komunicirali in razreševali dileme.	Podpora sodelavke.	Podpora med zaposlenimi.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
D22	S strani vodstva ni bilo nobenega posluha za mnenja in potrebe zaposlenih.	Nezanimanje vodstva za potrebe in mnenje zaposlenih.	Odziv vodstva.	Odzivi na izzive.
D23	Nisem zadovoljna.	Nezadovoljstvo z organizacijo.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
D24	Nisem imela občutka, da bi bilo vodstvo pripravljeno prisluhniti zaposlenim in njihovim potrebam.	Premalo posluha vodstva za zaposlene.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
D25	Potrebovali bi veliko dodatnega kadra.	Dodaten kader v delovnem okolju.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
D26	To seveda opazijo tudi nadrejeni, vendar glede tega ni sprememb.	Neposredovanje, kljub zavedanju vodstva o pomanjkanju kadra.	Odziv vodstva.	Odzivi na izzive.

D27	Potrebovala bi samo dodatnega sodelavca.	Dodatna pomoč zaposlenemu.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
D28	Veliko smo sodelovali z osnovnimi in srednjimi šolami.	Osnovne in srednje šole.	Povezovanje z zunanjimi službami..	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
D29	Še bolj organizirati delo.	Potreba po še večji organizaciji.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
D30	Socialnih stisk in primerov še več.	Veliko več zaznanih in prijavljenih socialnih stisk v drugem valu.	Razlika med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
D31	Sedaj v drugem valu imamo več stika z uporabniki.	Več stika z uporabniki v drugem valu.	Razlika med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
D32	Število primerov veliko večje.	Večje število primerov v drugem valu.	Razlika med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
D33	Sprejemamo stranke.	Osebni stik z uporabniki.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.

D34	Omogočeno delo od doma.	Omogočeno delo od doma s strani vodstva.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
D35	Boljše smernice vodstva in prilagoditev dela v skladu s potrebami zaposlenih.	Organizacija dela v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih.	Predlogi za izboljšavo v primeru podobnih razmer.	Razlike med prvim in drugim valom.

### 8.2.13 Intervju E

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E1	Z uporabnikom v stik samo v nujnih zadevah.	Manj obiskov uporabnikov.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
E2	Da sem opravila samo tisto, kar je res nujno.	Pozornost namenjena samo nujnim primerom.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
E3	Na teren nisem hodila	Neopravljanje terenskega dela.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
E4	Ves čas sem delala na enoti.	Delo ves čas na enoti, brez kombiniranja z	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.

		delom od doma.		
E5	Prilagojen način dela mi je ustrezal.	Ustreznost prilagojenega načina dela.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
E6	Pri delu mu je bilo zelo obremenjujoče nošenje maske v pisarni.	Nošenje mask je predstavljalo veliko obremenitev pri delu.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
E7	Novo organiziranje dela.	Novo organiziranje dela.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
E8	Prilagoditve glede uporabe zaščitne opreme.	Učinkovito delo z uporabo zaščitne opreme.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
E9	Na začetku mi je bilo neprijetno glede epidemije.	Neprijetni občutki ob pojavu epidemije.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
E10	Imela sem strah pred okužbo z novim virusom.	Strah glede novega virusa in	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.



		možnosti okužbe.		
E11	Na delovnem mestu sem se nekajkrat počutila utesnjeno.	Utesnjenost na delovnem mestu.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
E12	Mislim, da smo se glede dela še bolje organizirali kot pred epidemijo.	Boljša organiziranost kot pred epidemijo.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
E13	Z nekaterimi zaposlenimi smo se še dodatno povezali.	Večja povezanost sodelavcev med epidemijo.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
E14	Imeli smo potrebo po konstantnem komuniciranju.	Potreba po konstantni komunikaciji.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
E15	Glede vodstva sem zelo razočarana.	Vodstvo je zaposlene razočaralo.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
E16	Zelo pozno smo dobili zaščitno opremo.	Vodstvo je zaščitno opremo priskrbelo zelo pozno.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
E17	Z njihove strani nismo dobili	Odziv brez podpore in	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.

	dovolj podpore in usmeritev.	dodatnih usmeritev.		
<b>E18</b>	Podporo mi je predstavljala sodelavka.	Podpora sodelavke.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>E19</b>	Z njo smo reševale dileme in nastala vprašanja.	Pogovori o dilemah glede opravljanja dela.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>E20</b>	Delo sem si organizirala sama, bila sem zadovoljna.	Na splošno zadovoljna z organizacijo.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>E21</b>	Da bi bili priskrbljeni z zaščitno opremo.	Ustrezna preskrbljenost z zaščitno.	Izboljšave pri organizaciji.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>E22</b>	Pogrešala sem tudi kakšne skupne sestanke zaposlenih, kjer bi si lahko podelili dileme in vprašanja.	Skupni sestanki, na katerih bi si lahko podelili vprašanja in nastale dileme.	Izboljšave pri organizaciji.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.

<b>E23</b>	Klicalo me je društvo Petka za nasmeh. Z njimi sem med epidemijo začela prvič sodelovati.	Društvo Petka za nasmeh.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>E24</b>	S Karitas.	Karitas.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>E25</b>	V prvem valu je bilo veliko več dilem in vprašanj glede poteka dela.	Več dilem in vprašanj glede poteka dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>E26</b>	V drugem valu imam več novih primerov.	Povečuje se število novih primerov na vseh področjih dela.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>E27</b>	Kažejo se tudi tisti, ki v prvem valu niso bili prijavljeni.	Kažejo se tisti primeri, ki v prvem valu niso bili prijavljeni.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>E28</b>	Kombiniranje dela od doma in dela na delovnem mestu za tiste, ki jim narava	Usklajevanja dela od doma in dela na enoti.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.

	dela to omogoča.			
<b>E29</b>	Zaposlene bi morali preskrbeti z ustrežno zaščitno opremo.	Pri vseh zaposlenih bi najprej morali poskrbeti za ustrežno zaščitno opremo.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>E30</b>	Nuditi jim večjo podporo.	Večja podpora zaposlenim s strani vodstva.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.

#### 8.2.14 Intervju F

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
<b>F1</b>	Kombinirali smo delo od doma in delo na enoti.	Delo od doma	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
<b>F2</b>	Težje sem prišla v stik z zunanjimi institucijami, ker so bile manj dostopne.	Manj dostopne zunanje institucije.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
<b>F3</b>	Stresno mi je bilo, da smo	Prenašanje papirjev in map	Vpliv prilagoditev na	Izzivi v času covida-19.

	domov morali odnašati vse papirje in mape.	z enote domov je predstavljalo dodaten stres.	socialno delavko.	
F4	Naporno mi je bilo tudi koordiniranje vožnje v službo.	Koordinacija vožnje v službo, saj je bil javni promet zaustavljen.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covid-19.
F5	Pri sebi nisem zaznala strahu.	Brez občutkov stresa.	Odziv socialne delavke.	Izzivi v času covid-19.
F6	Pojavil se je izziv, kako uskladiti delo z drugimi zaposlenimi.	Usklajevanje svoje dela in dela ostalih zaposlenih.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
F7	Treba je bilo usklajevati delo doma in na delovnem mestu.	Usklajevanje dela in zasebnega življenja.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
F8	Imela sem dilemo glede tega, kako bom opravila nujno terensko delo, glede na to, da je bilo to prepovedano.	Nejasna vprašanja glede opravljanja terenskega dela v nujnem primeru.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.

<b>F9</b>	Pojavljale so stiske.	Zaznane različne stiske zaposlenih.	Izzivi v delovnem okolju..	Izzivi v času covida-19.
<b>F10</b>	Nekateri zaposleni so potrebovali veliko podpore ostalih sodelavcev.	Potreba po podpori ostalih sodelavcev.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
<b>F11</b>	Poskušala sem ostati pozitivna.	Ohranjanje pozitivnega pogleda na situacijo.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>F12</b>	Prilagodila sem se trenutni situaciji.	Prilagoditev trenutni situaciji.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>F13</b>	Nastajalo je veliko nejasnih vprašanj glede dela.	Vprašanja glede organizacije dela .	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
<b>F14</b>	S strani vodstva ni bilo dovolj točnih smernic.	Ne dovolj natančna navodila.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
<b>F15</b>	Smernico so bile premalo natančne.	Nenatančne smernice.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
<b>F16</b>	Povezale smo se s sodelavkami.	Podpora sodelavke.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.

<b>F17</b>	Usklajevale smo se pri delu in si pomagale.	Podpora preko pogovora in usklajevanja dela.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>F18</b>	Veliko je bilo nejasnosti.	Pojavljalo se je veliko nejasnosti glede poteka dela.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>F19</b>	Všeč mi je bilo to, da so se stranke vnaprej najavljale.	Zadovoljstvo s tem, da se uporabniki morajo vnaprej najaviti.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>F20</b>	Predvsem večja usmerjenost nas zaposlenih in boljše smernice.	Bolj točne smernice glede poteka dela.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>F21</b>	Predlagala bi tudi to, da bi bilo več zaposlenih dežurnih, kar pomeni, da bi bilo več delavcev ves čas dosegljivih na telefonih.	Dežurstvo več zaposlenih, da se lahko natančno posvetimo vsakemu klicu uporabnika.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>F22</b>	Nisem se povezala z nobeno izmed	Nepovezovanje z novimi	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v

	novih socialnih služb.	zunanjimi službami.		izrednih razmerah.
<b>F23</b>	V drugem valu glede napotkov in smernic glede dela ni bilo nič bolje.	Smernice s strani vodje še vedno nejasna in nenatančna.	Organizacija dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>F24</b>	Nastajalo je veliko dodatnih in nejasnih vprašanj.	Veliko nastalih dodatnih in nejasnih vprašanj glede organizacije dela.	Organizacija dela v prvem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>F25</b>	V drugem valu je bilo več prijav nasilja in socialnih stisk.	Veliko več zaznanih in prijavljenih socialnih stisk.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>F26</b>	V drugem valu smo bili bolje preskrbljeni z zaščitno opremo.	Boljša preskrbljenost z zaščitno opremo.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>F27</b>	Predvsem bi izpostavila zelo pozitivno izkušnjo z delom od doma.	Usklajevanja dela od doma in dela na enoti.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>F28</b>	Skupni sestanki vodij in zaposlenih, da	Skupni sestanki zaposlenih in vodij.	Predlogi za izboljšavo	Razlike med prvim in drugim valom.



	bi se lahko pogovarjali o stvareh.		organizacije dela.	
<b>F29</b>	Da bi zaposleni dobili odgovore na dileme in vprašanja.	Večja podpora zaposlenim s strani vodstva.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>F30</b>	Prav tako bi bilo pomembno, da bi vodje vsem področjem dela nudili enako pozornosti.	Vodje bi morale enako pozornost namenjati vsem zaposlenim, ne glede na njihovo področje dela.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.

### 8.2.15 Intervju G

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
<b>G1</b>	Na naši enoti imamo organizirano dežurstvo.	Organizirano dežurstvo.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
<b>G2</b>	Kombiniramo delo od doma in na enoti.	Delo od doma.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
<b>G3</b>	Stiki s strankami so omejeni.	Omejeno sprejemanje uporabnikov.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.

<b>G4</b>	Preklicano je terensko delo.	Neopravljanje terenskega dela.	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
<b>G5</b>	Sama sem na začetku pojava epidemije imela veliko vprašanj glede poteka dela.	Dvomi glede opravljanja dela.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covid-19.
<b>G6</b>	Poleg tega sem morala ves čas prenašati zadeve in mape iz službe domov, kar mi je predstavljalo velik napor.	Prenašanje papirjev in map iz enote domov je predstavljalo dodaten stres.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
<b>G7</b>	Predvsem to, kako usklajevati svoje delo in delo z družino.	Usklajevanje dela in zasebnega življenja.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
<b>G8</b>	Poleg tega sem morala ves čas prenašati zadeve in mape iz službe domov, kar mi je predstavljalo velik napor.	Prenašanje papirjev in map iz enote domov je predstavljalo dodaten stres.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
<b>G9</b>	Velik izziv nam je predstavljalo,	Vzpostavitev in ohranjanje	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.

	kako ostati v stiku z uporabniki.	prvega stika preko telefona.		
<b>G10</b>	Predvsem smo pogrešali osebni stik z uporabniki.	Pomanjkanje osebnega stika z uporabniki.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
<b>G11</b>	Prav tako smo se morali organizirati glede dela od doma in dela na enoti.	Usklajevanje svojega dela in dela ostalih zaposlenih.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
<b>G12</b>	Sama sem se prilagodila situaciji.	Prilagoditev nastali situaciji v skladu z navodili vodij.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>G13</b>	Na začetku sem dvomila, če bo ta način dela učinkovit.	Dvomi o učinkovitosti prilagojenega načina dela.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
<b>G14</b>	Nekateri so jasno izrazili nestrinjanje z novim načinom dela.	Nestrinjanje z novim načinom dela.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
<b>G15</b>	Vsem ni ustrezalo kombiniranje dela na enoti in doma.	Neustrežanje kombiniranja dela od doma in na enoti.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.

<b>G16</b>	Nekatere je bilo strah glede možnosti okužbe in novega virusa.	Strah pred okužbo.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
<b>G17</b>	Podpora mi je predstavljala sodelavka.	Podpora sodelavke.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>G18</b>	Z njo sva redno komunicirali in skupaj reševali nejasnosti.	Pogovori o dilemah glede opravljanja dela.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>G19</b>	Na splošno sem bila zadovoljna.	Na splošno zadovoljna z organizacijo.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>G20</b>	Predvsem to, da ne bi bilo treba vsem kombinirati dela doma in na enoti, če jim njihovo delo to onemogoča.	Neobvezno kombiniranje dela od doma in na enoti.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>G21</b>	Na primer, da bi jaz lahko ves čas delala na enoti, zaradi prevelike količine zadev v fizični obliki.	Možnost dela na enoti med epidemijo, če je taka narava dela.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.

<b>G22</b>	Ne, v času izrednih razmer se nisem povezala z nobeno novo zunanjo službo.	Nepovezovanje z novimi zunanjimi službami.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
<b>G23</b>	V drugem valu smo se bolje organizirali.	Boljša organizacija kot v prvem valu.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>G24</b>	V drugem valu sprejemamo uporabnike.	Osebni stik z uporabniki.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>G25</b>	Vsi delamo na enoti.	V drugem valu vse zaposlene delajo na enoti, tudi tiste, katerim bi področje dela omogočalo delo od doma.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>G26</b>	V prvem valu je bilo več nejasnosti in dodatnih vprašanj.	Veliko nastalih dodatnih in nejasnih vprašanj glede organizacije dela.	Organizacija dela v prvem valu..	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>G27</b>	Kot dobro prakso bi izpostavila najavljanje uporabnikov	Naročanje uporabnikov vnaprej.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.

	vnaprej.			
<b>G28</b>	Usklajevanje dela od doma in na enoti, komur njegovo delo to omogoča.	Usklajevanja dela od doma in dela na enoti.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>G29</b>	Zdi se mi, da bi vodstvo moralo podati bolj točne smernice.	Bolj jasne informacije s strani vodstva	Predlogi za izboljšavo organizacije dela	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>G30</b>	Bolj bi nas morali podpreti.	Večja podpora zaposlenim s strani vodstva.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela	Razlike med prvim in drugim valom.

### 8.2.16 Intervju H

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
<b>H1</b>	Uporabnikov nismo sprejemali v skladu z navodili.	Brez osebnega stika z uporabniki.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
<b>H2</b>	Kasneje pa so se izvajale vse nujne naloge.	Pozornost namenjena samo nujnim primerom.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
<b>H3</b>	Drugače je to, da smo delo skrbno načrtovali.	Potreba po skrbno načrtovanem poteku dela.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.

H4	Upoštevali smo navodila NIJZ.	Potek dela po priporočilih Nacionalnega inštituta za javno zdravje	Potek dela v času epidemije covid-19.	Izzivi v času covid-19.
H5	Delo po telefonu, vibru ali drugih aplikacijah ne more nadomestiti osebnega pogovora.	Vzpostavitev in ohranjanje prvega stika preko telefona.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
H6	Stresno, saj smo se morali naučiti uporabljati načine, ki jih prej nismo poznali ali uporabljali.	Prilagajanje na nov način dela je bilo zelo stresno.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covid-19.
H7	Predvsem to, kako v novih in drugačnih razmerah ponuditi pomoč uporabnikom, ki jo nujno potrebujejo.	Vprašanja glede tega, kako uporabniku preko telefona nuditi ustrezno pomoč.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covid-19.
H8	Skupaj z vodstvom smo iskali nove	Iskanje rešitev, na kakšen način najbolj	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covid-19.

	načine, kako pomagati uporabnikom.	učinkovito nuditi pomoč uporabnikom.		
H9	Sebe sem postavila na drugo mesto.	Zavedanje o tem, da so na prvem mestu uporabniki.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
H10	Prepričana sem, da smo se odzvali ustrezno.	Ustrezen odziv.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
H11	Med seboj smo se več dogovarjali.	Potreba po konstantni komunikaciji.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
H12	Prednost za delo od doma so imele kolegice in kolegi z majhnimi ali osnovnošolskimi otroki.	Prednost za delo od doma so dali zaposlenim, ki imajo doma mlajše otroke.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.
H13	Vodstvo nas je spodbujalo, vendar bi potrebovali bolj točne smernice.	Ne dovolj natančna navodila.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
H14	Največjo podporo so mi predstavljali sodelavci.	Podpora sodelavke.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.



H15	Bila sem zadovoljna.	Na splošno zadovoljna z organizacijo.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
H16	Vendar na začetku ni bilo zagotovljene dovolj zaščitne opreme.	Nezadovoljstvo s preskrbljenostjo zaščitne opreme.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
H17	Mogoče več informacij o testiranju, cepljenju, zaščitni opremi za na teren.	Večje osveščanje o aktualnih dogodkih, povezanih z epidemijo s strani vodstva.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
H18	Nisem se povezala z nobeno od novih služb.	Nepovezovanje z novimi zunanji službami.	Povezovanje z zunanji službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
H19	V drugem valu je bilo manj občutka strahu.	Manjši občutek strahu.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
H20	O virusu smo vedeli nekaj več.	Več ozaveščenosti o samem virusu	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
H21	Ker smo že imeli izkušnje iz prvega vala,	Hitrejša organizacija.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.

	smo se hitreje organizirali.			
<b>H22</b>	Stiske so se pri uporabnikih izjemno povečale.	Veliko več zaznanih in prijavljenih socialnih stisk.	Razlike med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>H23</b>	Ne glede na epidemijo je treba opravljati delo, hoditi na teren, sodelovati z vsemi, ki lahko pripomorejo k rešitvam, imeti zaščitno opremo.	Zavedanje o tem, da ime terensko delo v izrednih razmerah zelo velik pomeni.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
<b>H24</b>	Nadaljevati svoje delo takoj ne glede na epidemijo.	Nadaljevanje z delom ob pojavu epidemije, brez ustavljanja in čakanja.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.

## 8.2.17 Intervju I

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
I1	S strankami komuniciram samo preko telefona in e-pošte.	Komunikacija z uporabniki preko telefonov in e-pošte.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
I2	V nujnih primerih se stranke k meni lahko tudi najavijo.	Osebni stik z uporabniki samo v nujnih primerih.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
I3	Delo sem ves čas opravljala na enoti.	Delo ves čas na enoti, brez kombiniranja z delom od doma.	Potek dela v času epidemije covida-19.	Izzivi v času covida-19.
I4	Na začetku me je bilo malo strah samega virusa in okužbe.	Strah pred možnostjo okužbe na delovnem mestu.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
I5	Drugače pa sem se poskusila čim bolje organizirati in najprej opravljati delo.	Brez težav pri organizaciji dela.	Vpliv prilagoditev na socialno delavko.	Izzivi v času covida-19.
I6	Izziv mi je bil, kako uskladiti delo in nuditi	Vprašanja glede tega, kako uporabniku	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.

	ustrezno pomoč preko telefona.	preko telefona nuditi ustrezno pomoč.		
I7	Prav tako mi je izziv predstavljalo usklajevanje dela in zasebnega življenja.	Usklajevanje dela in zasebnega življenja.	Izzivi pri socialni delavki.	Izzivi v času covida-19.
I8	Usklajenost v tem, kdo bo delal od doma in kdo ne.	Usklajevanje glede tega, kateri od zaposlenih bo opravljal delo od doma.	Izzivi v delovnem okolju.	Izzivi v času covida-19.
I9	Velik izziv je bil, kako priti v stik z uporabniki in jim nuditi ustrezno pomoč.	Iskanje rešitev, na kakšen način najbolj učinkovito nuditi pomoč uporabnikom.	Izzivi v delovnem okolju..	Izzivi v času covida-19.
I10	Poskusila sem se čim bolje organizirati.	Čim boljša organizacija dela.	Odziv socialne delavke.	Odzivi na izzive.
I11	Med sodelavci se je pojavljalo veliko vprašanj glede nejasnosti	Vprašanja glede organizacije dela.	Odziv sodelavcev.	Odzivi na izzive.

	in dilem pri delu.			
I12	Glede navodil vodstva pa sem zelo razočarana.	Vodstvo je zaposlene razočaralo.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
I13	Niso nam prisluhniti in nam niso nudili potrebne podpore.	Odziv brez podpore in dodatnih usmeritev.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
I14	Navodila glede dela niso bila dovolj natančna.	Nejasnost posredovanih navodil.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
I15	Veliko je ostalo nejasnosti.	Ne dovolj natančna navodila.	Odziv vodij.	Odzivi na izzive.
I16	Podporo mi je predstavljala moja sodelavka.	Podpora sodelavke.	Podpora sodelavcev.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
I17	Nisem bila zadovoljna.	Nezadovoljstvo z organizacijo.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
I18	Lahko bi se bolje organizirali, če bi nam vodstvo dali priložnost,	Premalo poslušanja zaposlenih s strani vodstva.	Zadovoljstvo z organizacijo dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.

	da izrazimo svoje mnenje.			
I19	Predvsem to, da bi sama lahko kombinirala delo od doma in delo na enoti.	Bolj pogosta možnost kombiniranja dela od doma in na enoti.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
I20	Vodstvo tega ni omogočilo vsem zaposlenim.	Vsem zaposlenim bi morali zagotoviti enake možnosti za opravljanje dela od doma.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
I21	S Karitas.	Karitas.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
I22	Z osnovnimi šolami.	Osnovne in srednje šole.	Povezovanje z zunanjimi službami.	Podpora in pomoč v izrednih razmerah.
I23	To, da v prvem valu epidemije sploh nismo sprejemali strank, sedaj v drugem valu pa jih lahko.	Nesprejemanje strank v prvem valu in sprejemanje v drugem.	Razlike med prvim in drugim valom.	Razlike med prvim in drugim valom.

124	Sedaj je veliko več primerov in dela.	Povečuje se število novih primerov na vseh področjih dela.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
125	Zaznanih in prijavljenih je veliko več socialnih stisk.	Veliko več zaznanih in prijavljenih socialnih stisk.	Organizacija dela v drugem valu.	Razlike med prvim in drugim valom.
126	Mislim, da bi nekateri zaposleni lahko kombinirali delo od doma in na enoti.	Usklajevanja dela od doma in dela na enoti.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
127	Prav tako se mi zdi dober način, da stranke vnaprej najavljamo.	Naročanje uporabnikov vnaprej.	Dobre prakse dela vnaprej.	Razlike med prvim in drugim valom.
128	Predvsem bi pričakovala boljši odziv od vodstva.	Hitrejši odziv vodstva in posledično več časa zaposlenih za novo organiziranje dela.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.
129	Da bi že v prvem valu uporabnikom omogočili	Osebni stik z uporabniki že na začetku epidemije.	Predlogi za izboljšavo organizacije dela.	Razlike med prvim in drugim valom.

	osebni stik z nami, če je nujni primer.			
--	---	--	--	--

## 8.4 Osno kodiranje

### IZZIVI V ČASU COVIDA-19

#### – Potek dela v času epidemije covid-19

Brez osebnega stika z uporabniki (A1), (D1), (H1).

Osebni stik z uporabniki samo v nujnih primerih (I2).

Komunikacija z uporabniki preko telefonov (A2).

Komunikacija z uporabniki preko telefonov in e-pošte (B2), (C3), (I1).

Namenjena pozornost samo nujnim primerom (E3), (H2).

Manj obiskov uporabnikov (B1), (E1).

Omejeno sprejemanje uporabnikov (C1), (G3).

Manj terenskega dela (B3).

Neopravljanje terenskega dela (D2), (E3), (G4).

Delo ves čas na enoti, brez kombiniranja z delom od doma (B5), (E4), (I2).

Delo od doma (D3), (F1), (G2).

Povečan obseg dela (D4).

Organizirano dežurstvo (G1).

Potreba po skrbno načrtovanem poteku dela (H3).

Potek dela po priporočilih Nacionalnega inštituta za javno zdravje (H4).

Zahtevana ustrezna medsebojna razdalja (C2).

Manj dostopne zunanje institucije (F2).

#### – Vpliv prilagoditev na socialno delavko

Dvomi glede opravljanja dela (A3), (G5).

Ustreznost dela od doma (D8).

Dileme o učinkovitosti nudenja pomoči preko telefona (A4).

Strah pred možnostjo okužbe na delovnem mestu (I4).

Brez težav pri organizaciji dela (C4), (I5).

Prilagoditev novim navodilom vodstva (C5).



Upoštevanje novih smernic pri opravljanju dela (C6).

Ustreznost prilagojenega načina dela (E5).

Prilagajanje na nov način dela zelo stresno (H6).

Nošenje mask je predstavljalo veliko obremenitev pri delu (E6).

Utrujenost socialne delavke (D9).

– **Izzivi pri socialni delavki**

Vzpostavitev in ohranjanje prvega stika preko telefona (A5), (H5), (G9).

Pomanjkanje osebnega stika z uporabniki (B5), (G10).

Vprašanja glede tega, kako uporabniku preko telefona nuditi ustrezno pomoč (H7), (I6).

Vprašanja glede organizacije dela zaposlene (A6).

Zahteva po dobri organizaciji (D12).

Nejasnosti glede poteka dela (D17).

Prenašanje papirjev in map iz enote domov je predstavljalo dodaten stres (F3), (G6).

Nejasna vprašanja glede opravljanja terenskega dela v nujnem primeru (F8).

Koordinacija vožnje v službo, saj je bil javni promet zaustavljen (F4).

Usklajevanje sprejemanja klicev in urejanja papirjev (A7).

Izziv uporabe novih programov za komuniciranje (B9).

Zagotavljanje ustrezne varnostne razdalje (C7).

Dobre izkušnje z uporabniki (C8).

Uporabniki so se zavedali situaciji in se prilagodili varnostnim ukrepom (C9).

Povečanje socialnih stisk in prekomerne količine dela (B11), (D11).

Strah pred izgorelostjo (D13).

Usklajevanje dela in zasebnega življenja (D14), (F7), (G7), (I7).

Usklajevanje svoje dela in dela ostalih zaposlenih (F6), (G11).

– **Izzivi v delovnem okolju**

Slab vpliv epidemije na delovno okolje (A8).

Manj stika med zaposlenimi (A9), (C10).

Pomanjkanje komunikacije med zaposlenimi (A10), (B12), (C11).

Manj sproščenosti med zaposlenimi (A11).

Zaznane različne stiske zaposlenih (F9).

Potreba po podpori ostalih sodelavcev (F10).

Novo organiziranje dela (B10), (D10), (D16), (E7).

Iskanje rešitev, kako najbolj učinkovito nuditi pomoč uporabnikom (H8), (I9).  
Usklajevanje glede tega, kateri od zaposlenih bo opravljal delo od doma (I8).  
Učinkovito delo z uporabo zaščitne opreme (E8).

## **ODZIVI NA IZZIVE**

### – **Odziv socialne delavke**

Čim boljša organizacija dela (A12), (I10).  
Usklajevanje dela preko telefona in delo na računalniku (A13).  
Dvomi o učinkovitosti prilagojenega načina dela (G13).  
Ohranjanje mirnosti (A14).  
Ohranjanje pozitivnega pogleda na situacijo (F11).  
Brez občutkov stresa (B8), (F5).  
Utesnjenost na delovnem mestu (E11).  
Prilagoditev nastali situaciji v skladu z navodili vodij (A15), (G12).  
Prilagoditev trenutni situaciji (F12).  
Upoštevanje varnostnih ukrepov in prilagoditev navodilom vodstva (B13), (C12).  
Zavedanje o tem, da so na prvem mestu uporabniki (H9).  
Neprijetni občutki ob pojavu epidemije (E10).  
Strah glede novega virusa in možnosti okužbe (C14), (E9).  
Strah ob odzivu družbe (C15).  
Vprašanja o vplivu virusa na družbo (C16).

### – **Odziv sodelavcev**

Raznoliki odzivi na nastalo situacijo (A16).  
Ustrezen odziv (H10).  
Strah glede nadaljnjega opravljanja dela (A17).  
Brez strahu glede nadaljnjega dela (C17).  
Ne upoštevanje nekaterih novih pravil (C13).  
Ne strinjanje z novim načinom dela (G14).  
Neustreznost kombiniranja dela od doma in na enoti (G15).  
Nemirnost med zaposlenimi (D15).

Zmedenost (D17).

Strah pred okužbo (G16).

Vprašanja glede organizacije dela (B14), (D16), (F13), (I11).

Boljša organiziranost kot pred epidemijo (E12).

Večja povezanost sodelavcev med epidemijo (E13).

Potreba po konstantni komunikaciji (E14), (H11).

Prednost za delo od doma so dali zaposlenim, ki imajo doma mlajše otroke (H12).

#### – **Odziv vodstva**

Usmerjanja z navodili in novimi smernicami glede dela iz strani vodstva (A18).

Vodstvo je navodila za delo poslalo zelo pozno (B15).

Ne dovolj natančna navodila (B16), (H13), (I15).

Nejasnost posredovanih navodil (C18), (F14), (I14).

Vodstvo je zaščitno opremo priskrbelo zelo pozno (E16).

Pomanjkanje ključnih informacij (C19).

Potreba po dodatni interpretaciji navodil vodstva (C20).

Vodstvo je zaposlene razočaralo (E15), (I12).

Neposlušnost vodstva o potrebah in mnenjih zaposlenih (D22).

Neposredovanje kljub zavedanju vodstva o pomanjkanju kadra (D26).

Odziv brez podpore in dodatnih usmeritev (E17), (I13).

### **PODPORA IN POMOČ V IZREDNIH RAZMERAH**

#### – **Podpora med zaposlenimi**

Podpora sodelavke (A21), (B17), (C21), (D21), (E17), (F16), (G17), (H14), (I16).

Podpora preko pogovora in usklajevanja dela (A22), (E17).

Pogovori o dilemah glede opravljanja dela (B18), (C22), (E19), (G18).

#### – **Zadovoljstvo z organizacijo dela**

Nezadovoljstvo z organizacijo (A23), (D23), (I16).

Nezadovoljstvo s preskrbljenostjo zaščitne opreme (H16).

Premalo poslušnosti zaposlenih s strani vodstva (D24), (I18).

Pojavljalo se je veliko nejasnosti glede poteka dela (F18).

Zadovoljstvo s tem, da se uporabniki morajo naprej najaviti (C23), (F19).

Na splošno zadovoljna z organizacijo (C24), (E20), (G19), (H15).

#### – **Predlogi za izboljšavo organizacije dela**

Poslušnost vodstva in skupni sestanki z zaposlenimi (A19).

Poslušnost vodstva o potrebah zaposlenih (A20).

Večje osveščanje o aktualnih dogodkih, povezanih z epidemijo s strani vodstva (H17).

Bolj točne smernice glede poteka dela (F20).

Bolj pogosta možnost kombiniranja dela od doma in na enoti (A24), (B19), (B20), (I19).

Neobvezno kombiniranje dela od doma in na enoti (G20).

Vsem zaposlenim bi morali zagotoviti enake možnosti za opravljanje dela od doma (I20).

Možnost dela od doma že na začetku epidemije (A25).

Možnost dela na enoti ves čas v času epidemije, katerih delo to zahteva (G21).

Delo v dveh skupinah (A26).

Lažje usklajevanje komunikacije preko telefona in dela s papirji (A27).

Dežurstvo večjega števila zaposlenih, da se lahko natančno posvetimo vsakemu klicu uporabnika (F21).

Omogočen osebni stik z uporabniki (C25).

Dodaten kader v delovnem okolju (D25).

Dodatna pomoč zaposlenemu (D27).

Skupni sestanki, kjer bi si lahko podelili vprašanja in nastale dileme (E22).

Ustrezna preskrbljenost z zaščitno opremo (E21).

– **Povezovanje z zunanjimi službami**

Nepovezovanje z novimi zunanjimi službami (A28), (C26), (H18), (G22)

Rdeči križ (A29)

Društvo Petka za nasmeh (E23)

Karitas (E24) (I21)

Osnovne in srednje šole (B21), (D28), (I22)

Timski sestanki (B22)

## **RAZLIKE MED PRVIM IN DRUGIM VALOM**

– **Organizacija dela v prvem valu**

V prvem valu so se zaposlene menjale v dveh skupinah (A31).

V prvem valu komunikacija zgolj preko telefona (A33).

Omejena komunikacija s strankami (C27).

Manj novih primerov uporabnikov (A34).

Potreba po psihosocialni podpori uporabnikov in informiranosti glede novega koronavirusa (A35).

Striktno upoštevanje navodil (B25).

Veliko nastalih dodatnih in nejasnih vprašanj glede organizacije dela (F24), (G26).

– **Organizacija dela v drugem valu**

V drugem valu vse zaposlene delajo na enoti, tudi tiste, katerim bi področje dela omogočalo delo od doma (A32), (G25).

Hitrejša organizacija (H22).

Povečuje se število novih primerov na vseh področjih dela (A36), (C28), (E26), (I24).

Kažejo se tisti primeri, ki v prvem valu niso bili prijavljeni (E27).

Veliko več zaznanih in prijavljenih socialnih stisk (B26), (C29), (D30), (F25), (H22), (I25).

Uporabniki se za obisk strokovne delavke prej najavijo (A37), (D7).

Omogočen osebni stik z uporabnikom (D6).

Osebni stik z uporabniki (D33), (G24).

Več stika z uporabniki (D31).

Boljša organizacija kot v prvem valu (B23), (G23).

Potreba po še večji organizaciji (D29).

Pomanjkanje kadra (B24).

Smernice s strani vodje še vedno nejasne in nenatančne (F23).

Boljša preskrbljenost z zaščitno opremo (F26).

Manjši občutek strahu (H19).

Več ozaveščenosti o samem virusu (H20).

– **Razlika med prvim in drugim valom**

Drugačna organizacija dela v prvem in drugem valu (A30).

Več dilem in vprašanj glede poteka dela v prvem valu (E25).

Zaostanki od dela ob koncu prvega vala (D5).

Večje število primerov v drugem valu (D32).

Nesprejemanje strank v prvem valu in sprejemanje v drugem (I23).

– **Dobre prakse dela v naprej**

Usklajevanja dela od doma in dela na enoti (A38), (E28), (F27), (G28), (I26).

Omogočeno delo od doma s strani vodstva (A39), (D34).

Naročanje uporabnikov vnaprej (B6), (B27), (C30), (G27), (I27).

Boljša organizacija dela zaradi vnaprej najavljenih uporabnikov (B7) (C31).

Komunikacija preko komunikacijskih programov s tistimi uporabniki, ki prihajajo iz oddaljenih krajev in narava primera to dopušča (B28).

Zavedanje o tem, da ime terensko delo v izrednih razmerah zelo velik pomen (H23).

– **Predlogi za izboljšavo v primeru podobnih razmer**

Večja poslušnost zaposlenih iz strani vodij (A40).

Večja podpora zaposlenim s strani vodstva (E30), (F29), (G30).

Organizacija dela v skladu s potrebami in predlogi zaposlenih (A42), (D35).

Hitrejši odziv vodstva in posledično več časa zaposlenim za novo organiziranje dela (B29), (I28).

Vodje bi morale enako pozornost namenjati vsem zaposlenim, ne glede na njihovo področje dela (F30).

Skupni sestanki zaposlenih in vodij (A41), (F28).

Bolj jasne informacije s strani vodstva (C32), (G29).

Nadaljevanje z delom ob pojavu epidemije, brez ustavljanja in čakanja (H24).

Pri vseh zaposlenih bi najprej morali poskrbeti za ustrezno zaščitno opremo (E29).

Osebni stik z uporabniki že na začetku epidemije (I29).