

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Renko

**Sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost pri
socialnih delavkah, zaposlenih na področju varstva otrok
in družine na CSD Ljubljana**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Renko

**Sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost pri
socialnih delavkah, zaposlenih na področju varstva otrok
in družine na CSD Ljubljana**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Somentorica: As. Mojca Šeme

Ljubljana, 2021

Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Lei Šugman Bohinc in somentorici as. Mojci Šeme za njuno podporo in usmeritve pri pisanju diplomskega dela.

Hvala tudi mojim bližnjim za vse vzpodbudne besede.

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Nina Renko

Naslov naloge: Sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost pri socialnih delavkah, zaposlenih na področju varstva otrok in družine na CSD Ljubljana

Kraj: Ljubljana

Leto: 2021

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Somentorica: As. Mojca Šeme

Ključne besede: sočutna izčrpanost, sekundarna oz. posredna travma, izgorelost, skrb zase v socialnem delu, skrb organizacije za zaposlene, delovne razmere na centrih za socialno delo

Povzetek: V prvem delu diplomske naloge sem predstavila pojave sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost. Opisala sem tudi pomembnost skrbi zase in organizacijske skrbi za zaposlene ter trenutne delovne razmere na centrih za socialno delo.

V raziskavi sem se osredotočila na soočanje socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo, s sočutno izčrpanostjo, sekundarno travmo in izgorelostjo. Zanimalo me je tudi, katere strategije in tehnike uporablja organizacija za zmanjševanje stresa in ugodno delovno klimo in kako socialne delavke poskrbijo zase. Poudarek sem namenila tudi trenutnim delovnim razmeram na Centru za socialno delo Ljubljana. Ugotovila sem, da socialne delavke s pojavi v večini niso seznanjene, čeprav navajajo simptome sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti. Socialne delavke navajajo pomembnost skrbi zase in jo prakticirajo skozi različne tehnike. Kljub različnim strategijam za zmanjševanje stresa, ki jih nudi organizacija, so socialne delavke izpostavljale neprimerne pogoje za delo oz. delovne razmere, predvsem so kot problem navajale kadrovske podhranjenost, preobremenjenost in pomanjkanje časa za delo.

Z rezultati raziskave sem ugotovila, da bi bilo socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo, potrebno izobraževati o pojavih, kot so sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost, saj so glede na zahtevnost dela ti pojavi pogosti. Prav tako je raziskava pokazala, da bi bilo na Centru za socialno delo Ljubljana potrebno urediti delovne razmere in socialnim delavkam omogočiti več časa za opravljanje samega socialnega dela.

INFORMATION ON THE GRADUATION THESIS

Title: Compassion fatigue, vicarious trauma and burnout among social workers in the field of child and family care at social work

Key words: compassion fatigue, vicarious trauma, burnout, self care, organizational care, working conditions in social work centers

Abstract: In the first part of my thesis, I presented compassion fatigue, vicarious trauma and burnout. I also described the importance of self-care and organizational care in social work and current working conditions at social work centers.

In research, I focused on social workers' coping with compassion fatigue, vicarious trauma and burnout. I was also interested in what strategies and techniques organization uses to reduce stress and improve work climate and how social workers take care of themselves. I also focused on the current working conditions at the Center for social work in Ljubljana. I have found that most social workers are unfamiliar with phenomenon compassion fatigue and vicarious trauma, although they talk about their symptoms. Social workers state importance of taking care of themselves and practice it through various techniques. Despite the various strategies for reducing stress, offered by organization, social workers pointed out unsuitable working conditions as lack of time. With the results of the research I found out it would be necessary to educate social workers about compassion fatigue, vicarious trauma and burnout, because these phenomena are common. The research also showed that the working conditions at the Center for Social Work in Ljubljana should be regulated and that social workers should be given more time to perform social work itself.

Kazalo vsebine

1. Teoretični del	8
1.1 Sočutna izčrpanost.....	8
1.1.1 Definicija sočutne izčrpanosti.....	8
1.1.3 Figleyev model pojasnjevanja vzrokov za razvoj sočutne izčrpanosti	9
1.1.4 Dejavniki, ki vplivajo na razvoj sočutne izčrpanosti	12
1.1.5 Znaki in simptomi sočutne izčrpanosti	13
1.1.6 Preventivni ukrepi	14
1.1.7 Sočutno zadovoljstvo (compassion satisfaction)	15
1.2 Sekundarna oz. posredna travma.....	16
1.2.1 Definicija sekundarne oz. posredne travme	16
1.2.2 Simptomi sekundarne travme in preventivni dejavniki	17
1.3 Izgorelost.....	18
1.3.1 Definicija izgorelosti.....	18
1.3.2 Stopnje in znaki izgorelosti.....	19
1.3.3 Organizacijski dejavniki – pomemben razlog za izgorevanje posameznikov	20
1.3.4 Neoliberalizacija socialnega dela kot dejavnik izgorevanja	23
1.4 Razlike med sočutno izčrpanostjo, sekundarno travmo in izgorelostjo	23
1.7 Skrb organizacije za zaposlene.....	26
1.7.1 Supervizija kot organizacijska skrb za zaposlene	28
1.6 Razmere na centrih za socialno delo po Sloveniji.....	30
2. Formulacija problema	33
2.1 Raziskovalna vprašanja	34
3. Metodologija	35
3.1 Vrsta raziskave	35
3.2 Merski instrument in viri podatkov	35
3.3 Opredelitev enot raziskovanja.....	35
3.4 Zbiranje podatkov	36
3.5 Obdelava in analiza podatkov	36
4. Rezultati	38
5. Razprava	50
6. Sklepi	58
7. Predlogi.....	60

8. Viri in literatura.....	61
9. Priloge	69
Priloga A: Vodila za intervju	69
Priloga B: Odprto kodiranje	71
Priloga C: Osno kodiranje	86
Priloga D: Odnosno kodiranje.....	100

Kazalo tabel

Slika 1: Figleyev model pojasnjevanja vzrokov za razvoj sočutne izčrpanosti (Figley, 2002a)	11
Slika 2: Primer odprtega kodiranja.....	36

1. Teoretični del

Socialne delavke¹ pogosto delajo v stresnih okoliščinah in sodelujejo z osebami, ki trpijo (Smith, 2015). Socialne delavke bodo na področju varstva otrok in družine neizogibno sodelovale z uporabniki, ki so preživeli travmo (Hoeper, 2013), izpostavljenost močnim čustvenim situacijam, ki so lahko stresne, pa lahko pri socialni delavki vodi do sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti (Smith, 2015). Poznavanje in upoštevanje ustreznih metod preprečevanja sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti ter načinov skrbi zase in načinov skrbi organizacije za zaposlene je bistvenega pomena za ohranjanje splošnega dobrega počutja in nadaljnji strokovni razvoj (Smith, 2015).

1.1 Sočutna izčrpanost

1.1.1 Definicija sočutne izčrpanosti

Izvajanje psihosocialne podpore in pomoči je lahko zelo stresno za socialne delavke (Adams, Figley in Boscarino, 2007). Nujen del kakovostne strokovne pomoči je, da pomagajoči do svojih uporabnikov čuti sočutje in empatijo (Figley, 2002). Ena od pomembnih posledic pričevanja trpljenju uporabnika je za socialne delavke tako imenovana sočutna izčrpanost, ki se razvije v odgovor na dolgotrajen in intenziven stres, ki ga doživlja socialna delavka pri nudenju podpore in pomoči (Cocker in Joss, 2016; Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2019; Adams, Figley in Boscarino, 2006).

Cocker in Joss (2016) sočutno izčrpanost opišeta kot skupek sekundarnega travmatskega stresa in kumulativne izgorelosti. Figley (2002, str. 1433) sočutno izčrpanost opiše kot »strošek skrbi za druge« (angl. *cost of caring*), Adams, Figley in Boscarino (2006, str. 13) pa dodajajo, da se ta strošek pokaže v zmanjšanju kapacitete pomagajočega za empatično odzivanje oz. prenašanje trpljenja uporabnika. Pri sočutni izčrpanosti gre za kognitivne in čustveno-vedenjske spremembe, ki jih oseba, ki nudi podporo in pomoč, občuti zaradi neposredne izpostavljenosti

¹ Zaradi enovitejšega zapisa v nadaljevanju za poimenovanje zaposlenih na področju socialnega dela uporabljam zgolj izraz socialna delavka, s katerim merim tako na ženske kot moške. Za to posplošitev sem se odločila zaradi prevlade ženskega spola v omenjeni stroki.

uporabnikom, ki so preživeli travmo (Craig in Sprang, 2010). Pojav se pokaže kot stanje napetosti in preobremenjenosti zaradi podoživljanja travmatskih dogodkov, ki jih je doživel uporabnik, ali izogibanja dogodkom, ki so povezani z uporabnikovo travmo (Figley, 2002).

Sočutna izčrpanost je med pomagajočimi pogost pojav (Figley, 2002). Po podatkih študije v Avstraliji (Figley, 2002) je več kot polovica anketiranih pomagajočih, ki sodelujejo z uporabniki, ki se soočajo s travmo, pri svojem delu čutila stisko in obup. Figley (2002a) navaja, da se večina pomagajočih, ki delajo s travmo, spoprijema s sočutno izčrpanostjo ali so močno izpostavljeni tveganju, da bi se slednja pri njih razvila v prihodnosti. To tezo je omenjeni avtor potrdil tudi z raziskavo v Oklahomi, kjer je z uporabo testa Sočutna izčrpanost – test za psihoterapevte (angl. *Compassion Fatigue Self– Test for Psychotherapists*) ugotovil, da se je pri kar 73 % svetovalcev (angl. *counselor*), ki so bili udeleženi v raziskavi, nakazovala možnost, da v prihodnosti razvijejo sočutno izčrpanost (prav tam, 2002a).

1.1.3 Figleyev model pojasnjevanja vzrokov za razvoj sočutne izčrpanosti

Figley (2002a) je prvi predstavil model pojasnjevanja vzrokov za razvoj sočutne izčrpanosti (angl. *etiological model*) leta 1995. Model temelji na predpostavki, da sta empatija in emocionalna energija gonilni sili oz. temeljni sposobnosti pri soočanju s trpljenjem, vzpostavljanju in vzdrževanju delovnega odnosa in zagotavljanju učinkovitega sodelovanja ter empatičnega odzivanja (Figley, 2002a).

Figley (2002a) v svojem modelu opisuje sedem dejavnikov, ki vplivajo na razvoj in preprečevanje sočutne izčrpanosti. Ti dejavniki so (1) sposobnost sočustvovanja (angl. *empathic ability*), (2) empatična skrb (angl. *empathic concern*), (3) posredna izpostavljenost travmam uporabnikov (angl. *exposure to the client*), (4) empatični odziv (angl. *empathic response*), (5) sočutni stres (angl. *compassion stress*), (6) občutek dosežka oz. uspeha (angl. *sense of achievement*), (7) sposobnost čustvene nevpletenosti oz. ločenosti (angl. *disengagement*).

Sposobnost sočustvovanja Figley (2002a) opisuje kot sposobnost zaznavanja bolečine drugih. Sklepa, da bi bilo brez sočustvovanja le malo sočutne izčrpanosti, prav tako malo sočutnega odziva na situacijo, in hkrati poudarja, da je ravno sposobnost čustvovanja vrednota, zaradi katere lahko nudimo podporo drugim in hkrati čutimo ranljivost.

Empatično skrb Figley (2002a) opredeli kot motivacijo in potrebo, da se odzovemo na stisko, ki jo čutijo uporabniki. Pravi, da je zmožnost sočustvovanja v procesu podpore in pomoči nezadostna, če ni povezana z željo po podpori in pomoči tistim, ki to potrebujejo. Z zadostno skrbjo za uporabnike se namreč empatični socialni delavec oz. delavka opira na svoje zmožnosti in sposobnosti, da bi lahko nudil najbolj učinkovito podporo.

Figley (2002a) ugotavlja, da je v procesu podpore in pomoči pomembno empatično odzivanje socialne delavke, ki je odraz empatičnega razumevanja uporabnikove situacije. Pri procesu empatičnega razumevanja se lahko zgodi, da socialna delavka čuti bolečino, strah, jezo ali druga čustva, ki jih čuti uporabnik.

Nenehen notranji pritisk, lajšati trpljenje uporabnika, lahko v socialni delavki oz. pomagajočem povzroči povečan stres, ki lahko vodi do t. i. sočutnega stresa (Figley, 2002a). Slednji pa ima lahko po mnenju avtorja negativen vpliv na imunski sistem pomagajoče osebe in s tem tudi na kvaliteto njenega življenja.

Na soočanje s sočutnim stresom vplivata dva dejavnika, in sicer občutek dosežka/občutek uspeha in začasni umik iz odnosa oz. sposobnost čustvene nevpletenosti (Figley, 2002a). Avtor (prav tam, 2002a) kot prvi dejavnik navaja občutek dosežka pri socialni delavki. Ta dejavnik znižuje ali preprečuje sočutni stres in kaže, do katere mere je pomagajoči zadovoljen s svojim trdom oz. rezultatom podpore uporabniku. Socialna delavka, ki ima dobro razvit občutek dosežka, je zmožna zavestno, racionalno prepoznati, kje se konča njena odgovornost in začne odgovornost uporabnika za prevzemanje nadzora nad svojo situacijo, in bo manj nagnjena k razvoju sočutne izčrpanosti (Figley, 2002a).

Začasni umik iz odnosa oz. sposobnost čustvene nevpletenosti je drugi dejavnik, ki po mnenju Figleya (2002a) zmanjšuje ali preprečuje razvoj sočutnega stresa pri socialni delavki. Če se je socialna delavka sposobna med srečanji z uporabnikom distancirati od dela na primeru, je to povezano z manjšo verjetnostjo razvoja sočutne izčrpanosti pri njej. Umik od primera v vmesnem času, ko nismo v stiku z uporabnikom, zmožnost vzpostavljanja distance do primera, pomagajočemu pomaga pri zniževanju poklicnega stresa in s tem zmanjšuje verjetnost kumulativnega stresa in tako tudi nevarnosti sočutne izčrpanosti (Figley, 2002a).

Verjetnost sočutne izčrpanosti pri socialni delavki krepijo trije dejavniki (Figley, 2002a): dolgotrajna izpostavljenost stresu (angl. *prolonged exposure*), podoživljanje oz. priklic

Dolgotrajna izpostavljenost stresu je pogostokrat prepletena s stalnim občutkom odgovornosti socialne delavke za drugega. To je lahko izjemno stresno in obremenjujoče za pomagajočega, zato je za prekinjanje občutka odgovornosti pomembno, da je socialna delavka zmožna vzpostavljati distanco do primerov (Figley, 2002a).

Nenadne življenjske spremembe v življenju socialne delavke - npr. nepričakovane spremembe urnika, rutine, upravljanje z življenjskimi odgovornostmi, ki zahtevajo pozornost (bolezen, ki spremeni življenjski slog, poklicne, osebne odgovornosti itd.) - v povezavi z zgoraj navedenimi sedmimi dejavniki povečajo možnost, da socialna delavka razvije sočutno izčrpanost (Figley, 2002a).

1.1.4 Dejavniki, ki vplivajo na razvoj sočutne izčrpanosti

Socialne delavke so zaradi narave dela močno izpostavljene razvoju sočutne izčrpanosti (Cocker in Joss, 2016, Tehrani, 2009). Več kot polovica socialnih delavk, zaposlenih na področju zaščite otrok, se je že srečala s sočutno izčrpanostjo (Hoeper, 2013). Empatično odzivanje, v kombinaciji z vsakodnevnimi birokratskimi ovirami, stresom pri delu, težavami pri usklajevanju praktičnega in administrativnega dela, tako ustvarjajo pogoje za izkušnjo oz. simptomatiko sočutne izčrpanosti (Figley, 2002).

Na razvoj sočutne izčrpanosti vpliva več značilnosti. Cocker in Joss (2016, str. 2) med te značilnosti najprej uvrščata **delovno okolje**. Kot značilnosti delovnega okolja, ki vplivajo na razvoj sočutne izčrpanosti, navajata organizacijske dejavnike, kot so fizično in čustveno zahtevne naloge, dodatni delovni dnevi oz. opravljanje nadur, Adams, Figley in Boscarino (2007) pa dodajajo še sodelovanje z več uporabniki, nezadostno usposabljanje ter pomanjkanje socialne podpore sodelavcev in supervizorjev.

Kot drugo karakteristiko avtorja Cocker in Joss (2016) navajata **osebne značilnosti**. Bae idr. (2019) kot osebne značilnost opišejo čustveno inteligenco, Adams, Figley in Boscarino (2007) pa strategije spoprijemanja s stresom, ki vplivajo na razvoj sočutne izčrpanosti. Posamezniki, ki niso zadostno razvili teh strategij, so bolj ranljivi (Adams, Figley in Boscarino, 2007).

Kot tretjo karakteristiko Cocker in Joss (2016) navajata **izpostavljenost osebe primarni in sekundarni travmi** v delovnem okolju. Craig in Sprang (2010) pojasnjujeta, da morebitna zgodovina travme pri socialni delavki, tj. izpostavljenost socialne delavke primarni travmi, pomembno poveča možnost razvoja sočutne izčrpanosti v poklicu socialnega dela – še posebej takrat, ko se srečuje z uporabniki, ki so doživeli travmo, ki je sorodna njeni primarni travmi. Ta socialna delavka je poleg svoje primarne travme izpostavljena tudi sekundarni, tj. posredni travmatizaciji (ko npr. posluša zgodbe o zlorabi in zanemarjanju uporabnika, ji to pritiska na njeno osebno izkušnjo travme – na njeno primarno travmo).

Adams, Boscarino in Figley (2007, str. 240) ugotavljajo, da k večji verjetnosti razvoja sočutne izčrpanosti lahko prispeva tudi manko socialnih podpor konkretne socialne delavke. Kadar socialna delavka nima dovolj močnih podpor v družini, med prijatelji in pri pomembnih drugih osebah, je možno, da je v poklicu bolj ranljiva za razvoj sočutne izčrpanosti.

1.1.5 Znaki in simptomi sočutne izčrpanosti

Izpostavljenost travmam uporabnikov in soočanje z zahtevnimi problemi v življenju imata lahko negativen vpliv na fizično in psihično stanje socialne delavke (Cocker in Joss, 2016, str. 1). Stanje napetosti, preobremenjenosti, trpljenja in psihične stiske uporabnikov lahko povzroči sočutno izčrpanost pomagajočega (Cocker in Joss, 2016, str. 1). Za sočutno izčrpanost so značilni zmanjšana zmožnost čutenja simpatije in empatije, neustrezne strategije soočanja s stresom, zmanjšana zmožnost oz. nezmožnost uživanja pri svojem delu, povečan absentizem in nezmožnost odločanja in skrbi za uporabnike (Cocker in Joss, 2016, str. 2).

Harr, Brice, Riley in Moore (2014, str. 235) kot simptome sočutne izčrpanosti navajajo:

- **kognitivno stisko**, v katero uvrščamo težave s koncentracijo, izgubo spomina, zmanjšano samozavest, apatijo, preobremenjenost s travmo, perfekcionizem, togost zaradi konstantne izpostavljenosti uporabnikom, ki se soočajo s travmo;
- **čustvene simptome** sočutne izčrpanosti, ki vključujejo občutke tesnobe, krivde, jeze, strahu, žalosti, nemoči, občutke preobremenjenosti in izčrpanosti, razdražljivosti in izoliranosti od drugih;
- **fizične simptome**, ki vključujejo težave s spanjem, spremembe apetita, neprestano napetost itn.

Cox in Steiner (2013, str. 11) navajata dodatne tri sklope simptomov, skozi katere se kaže sindrom sočutne izčrpanosti:

- vsiljevanje (angl. *intrusion*) nepričakovanih/neželenih misli, spominov in zgodb uporabnika, podoživljanje uporabnikove travmatične izkušnje;
- izogibanje (angl. *avoidance*) delovnim nalogam, izogibanje stikom oz. socialna izolacija, izogibanje čustvom oz. čustvena otopelost;
- vznemirjenost, povezana z vzdraženostjo avtonomnega živčnega sistema (angl. *arousal*): motnje spanja, razdražljivost, težave s koncentracijo, pretirana prestrašenost (angl. *startle response*).

Cox in Steiner (2013) sta z raziskavo ugotovila, da so socialne delavke, zaposlene na področju zaščite otrok, kot posledico sočutne izčrpanosti pri svojem delu večkrat doživljale nezaupanje do drugih, zaradi soočanja s pretresljivimi, travmatičnimi zgodbami otrok pa so na svet začele gledati bolj pesimistično.

Po besedah Harr, Brice, Riley in Moore (2014) lahko izogibanje soočanju z razlogi, ki povzročajo simptome sočutne izčrpanosti, negativno vpliva na odnose na delovnem mestu in učinkovitost pri delu. Avtorji ugotavljajo, da se zaposleni, ki so sočutno izčrpani, bolj verjetneje zapletajo v konflikte s sodelavci, izkazujejo manj zaupanja do drugih, se socialno izolirajo in izogibajo določenim zaposlitvam in nalogam.

1.1.6 Preventivni ukrepi

V sklopu preventivnih ukrepov za soočanje s sočutno izčrpanostjo se je potrebno osredotočiti na individualne in organizacijske ukrepe (Kulkularni, Bell, Hartman in Herman-Smith, 2013). Tehnike in metode za avtoregulacijo stresa na individualni ravni predstavljajo pomemben del preprečevanja sočutne izčrpanosti v poklicu socialnega dela. V tem kontekstu sta pomembna stik s telesom in z lastnimi čustvi ter ubeseditev občutkov, s katerimi se spoprijemamo (Figley, 2002).

Izmed dejavnikov, ki napovedujejo sočutno izčrpanost pri socialnih delavkah, so pogosto spregledani prav organizacijski dejavniki, na katere opozarjajo Kulkularni, Bell, Hartman in Herman-Smith (2013). Avtorji namreč navajajo, da niso ključni zgolj individualni dejavniki, ampak tudi neizpolnjene potrebe zaposlenih s strani organizacij, npr. minimalna usposobljenost za delo, pomanjkanje supervizije in visoke zahteve do delavcev. Po besedah avtorjev vse to lahko vodi do občutkov zmedenosti in nemoči, kar povečuje verjetnost tudi za pojav sočutne izčrpanosti in izgorelosti. Poleg individualnih dejavnikov je torej pri intervencijah za preprečevanje sočutne izčrpanosti potrebno vključiti tudi organizacijske dejavnike. Kombinacija obojega pa se je v raziskavi Awe, Plauman in Walkerja (2010) izkazala kot bolj učinkovita, saj so ugotovili, da so učinki takšnih preventivnih ukrepov bolj dolgoročni.

Craig in Sprang (2010 str. 321) povzemata sedem individualnih in organizacijskih dejavnikov, ki pomembno prispevajo k preprečevanju sočutne izčrpanosti. Ti dejavniki so (1) dostop do supervizije, (2) usposabljanje za strokovne delavce, (3) strategije skrbi zase, (4) socialna podpora, (5) sposobnost spoprijemanja s stresom oz. strategije spoprijemanja s stresom, (6) sposobnost čustvene nevpletenosti oz. ločenosti in (7) količina delovnih izkušenj socialne delavke. Dostop do supervizije Tehrani (2009) opredeli kot nujno sestavino, ki jo mora nuditi delovno mesto in ki zmanjšuje možnost razvoja sočutne izčrpanosti.

1.1.5.1 Program pospešenega okrevanja od sočutne izčrpanosti – PPOSI (angl. *Accelerated Recovery Program for Compassion Fatigue (ARP)*)

Program pospešenega okrevanja od sočutne izčrpanosti – PPOSI je oblikoval Eric Gentry (kot navedeno v Cocker in Joss, 2016) za namene obravnave škodljivih učinkov oz. rezultatov, ki se pojavijo pri osebah, zaposlenih v poklicih podpore in pomoči. Program se izvaja skozi pet srečanj, ki so namenjena spodbujanju odpornosti in samoučinkovitosti (Cocker in Joss, 2016). Skozi PPOSI udeleženi prepoznajo simptome sočutne izčrpanosti, njene sprožilce, identificirajo in izkoristijo obstoječe vire moči, pregledajo osebno in poklicno zgodovino, obvladajo metode zmanjšanja vznemirjenosti, odpravljajo ovire za učinkovitost, rešujejo konflikte in uvedejo podporni načrt za nadaljnje učinkovito medosebno sodelovanje z delodajalcem ali supervizorjem (Cocker in Joss, 2016). Po raziskavi, ki sta jo opravila Cocker in Joss (2016, str. 12), so udeleženi v programu PPOSI poročali o zmanjšanju simptomov sočutne izčrpanosti, počutili so se bolj okrepljene in energizirane, imeli so tudi večji občutek lastne vrednosti.

Program PPOSI se osredotoča na obnovitveno kakovost osebnega samozavedanja ter spodbuja izmenjavo zgodb in »debriefing«, da bi tistim, ki se soočajo s sočutno izčrpanostjo, pomagal pri obnovi kakovosti poklicnega in osebnega življenja (Cocker in Joss, 2016). Program zagovarja spodbujanje sočutja do sebe (angl. *self-compassion*), učenje sočutnega notranjega dialoga s samim seboj. Osredotoča se na možne tehnike skrbi zase in oblikovanje načrta skrbi zase in samoregulacijo vedenja in odzivov (Cocker in Joss, 2016, str. 13).

1.1.7 Sočutno zadovoljstvo (*compassion satisfaction*)

Sočutno zadovoljstvo se nanaša na občutek zadovoljstva, ki ga socialna delavka čuti ob opravljanju svojega dela (Craig in Sprang, 2010). Zadovoljstvo z delom je pozitivno čustveno stanje, ki izhaja iz pozitivnega vrednotenja svojega dela in zahtev, povezanih z njim. Kaže se v obliki motivacije in zanimanja za delo, vzdržljivosti in vztrajnosti pri delu in doživljanju občutka uspeha pri delu (Wagaman, Geiger, Shockley in Segal, 2015, str. 203). Sočutno zadovoljstvo je pogosto povezano z občutki, ki jih čuti uporabnik ob učinkovitem sodelovanju, in sicer kot okrepitev moči, energiziranost, vedrino, veselje (Rossi idr., 2012), socialni delavec pa pri opazovanju teh občutkov osebno raste in je bolj učinkovit pri delu (Wagaman, Geiger, Shockley in Segal, 2015). Bolj kot posamezniku ustreza delo, ki ga opravlja, več zadovoljstva bo pri opravljanju dela čutil (Norcross in Guy, 2007).

Acker (1999) povzema multidimenzionalni model zadovoljstva z delom, ki vključuje več dejavnikov, ki vplivajo na večjo oz. manjšo mero zadovoljstva. Ti dejavniki so količina delovnih izzivov oz. raznolikost dela, denarne nagrade, konflikt vlog in vrednot oz. usklajenost vlog in vrednot, delovna obremenitev in udobje pri delu.

Bae in sodelavci (2019, str. 2) h konceptu sočutnega zadovoljstva dodajajo še čustveno inteligenco, delovno avtonomijo in ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem. Čustvena inteligenca je po mnenju omenjenih avtorjev osrednja sestavina prakse socialnega dela, nanaša se na sposobnost obvladovanja posameznih čustev, sposobnost vpliva na čustva drugih in uporabo čustev v kontekstu reševanja problemov. Deluje kot ključ medosebnega uspeha in prilagodljivega spoprijemanja z izzivi na delovnem mestu (Bae idr., 2019, str. 2). Bae in sodelavci (2019) poudarjajo, da zadostna mera samostojnosti pri delu povečuje zadovoljstvo z delom in spodbuja povečanje motivacije za delo ter vpliva na učinkovito soočanje s stresom na delovnem mestu.

1.2 Sekundarna oz. posredna travma

1.2.1 Definicija sekundarne oz. posredne travme

Sekundarna travma, ki jo nekateri avtorji poimenujejo tudi posredna travma (angl. *vicarious trauma*) (Stamm, 2010; Lerias in Byrne, 2003), je relativno nova tema, ki se je pojavila na področju socialnega dela (Hesse, 2002). Socialne delavke, ki neposredno sodelujejo z uporabniki v praksi, so redno izpostavljene trpljenju in travmam uporabnikov, zaradi česar so bolj ranljive za razvoj sekundarne travme (Cox in Steiner, 2013; Adams, Figley in Boscarino, 2007). Po podatkih več študij se 38 % socialnih delavk sooča z visokim nivojem sekundarnega travmatskega stresa (Bell, Kulkarni in Dalton, 2003).

Sekundarna travma oz. posredna travma (angl. *vicarious trauma*) se kaže kot sprememba osebnega pogleda na svet, k čemur vodi kontinuirana sekundarna izpostavljenosti socialne delavke travmam, s katerimi se spoprijemajo uporabniki (Michalopoulos in Aparicio, 2012; Cox in Steiner, 2013). Nanaša se na izkušnjo pomagajočega, ki je vzpostavil empatičen odnos z uporabnikom in bil posredno izpostavljen travmatičnim izkušnjam, o katerih poročajo uporabniki (Cvetek, 2010).

1.2.2 Simptomi sekundarne travme in preventivni dejavniki

Sekundarna oz. posredna travma lahko v socialni delavki poruši do sedaj uveljavljena prepričanja o drugih in sebi (Cox in Steiner, 2013). Poruši lahko občutke temeljnega zaupanja vase ali do drugih, občutke varnosti v sebi in v organizaciji ter občutek, koliko nadzora ima socialna delavka v različnih situacijah. Spremembe v prepričanjih, predpostavkah in pogledu na svet se ne zgodijo le prek ene izkušnje dela z uporabnikom z izkušnjo travme, temveč se oblikujejo skozi daljše časovno obdobje, po več odnosih podpore in pomoči (Pearlman in MacIan, 1995). Sekundarna travma lahko zaradi zgoraj navedenih dejavnikov zelo vpliva na osebno in profesionalno življenje socialne delavke (Hesse, 2002).

Fogel (2015) kot simptome sekundarne travmatizacije opisuje pomanjkanje energije socialne delavke pri svojem delu, občutek preobremenjenosti in pomanjkanja časa, odtujitev od drugih oz. socialno izoliranost, povečano občutljivost, cinizem in občutke brezupa. Michalopoulos in Aparicio (2012) dodajata, da se sekundarna travma lahko kaže tudi skozi simptome posttravmatskega stresnega sindroma, kot so občutki jeze, žalovanja, besa in strahu. Socialna delavka kot simptome sekundarne travme lahko čuti tesnobo, zmedenost, vsiljevanje neželeneh oz. nepričakovanih misli in spominov, manjšo stopnjo samostojnosti in zaupanja vase in do drugih (Ordway, Moore, Casanovas in Asplund, 2020).

Za preprečevanje razvoja sekundarne travme je potrebno poskrbeti tako na individualni kot na organizacijski ravni. Kot preventivne dejavnike pri razvoju sekundarne travme Ashley Binge in Cousing (2019) navajata:

- ravnotežje oz. uskladitev poklicnega in zasebnega življenja,
- skrb zase,
- podporo sodelavcev in delo v timu,
- redna supervizijska srečanja,
- izobraževanja o pojavu sekundarne oz. prenesene travme,
- treninge čuječnosti in
- pozitivno in razvidno delovno klimo in kulturo.

1.3 Izgorelost

1.3.1 Definicija izgorelosti

V socialnem delu se srečujemo z reševanjem zahtevnih in kompleksnih psihosocialnih problemov (Bae idr., 2019; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Pri soočanju s problemi socialne delavke večkrat čutijo splet stresnih okoliščin, kjer se srečujejo z visoko stopnjo zahtev in hkrati omejenimi sredstvi, kar povečuje tveganje doživljanja stiske in izgorelost (Bae idr., 2019).

Strokovnjaki v službah, kjer nudijo podporo in pomoč, po dolgoletnih izkušnjah doživljajo stanja telesne, psihične in čustvene izčrpanosti (Zdovc, 1998). Različni avtorji opredeljujejo izgorelost na različne načine. Zdovc (1998) izgorelost opiše kot posledico frustracij, povezanih z delom, posebej tistih, ki se pojavijo ob navidezno ali dejansko nerešljivih problemih. Zato avtorica poudarja, da je treba sprejeti dejstvo, da vsem ljudem v stiski ne moremo pomagati, včasih je ta pomoč lahko le delna in začasna.

Cox in Steiner (2013) izgorelost opišeta kot proces, ki vključuje postopno naraščajočo čustveno izčrpanost zaposlenih, skupaj z negativnim odnosom do uporabnikov in zmanjšano predanostjo oz. zavezanostjo poklicu. Po Figleyu (2002) je izgorelost stanje fizične in čustvene izčrpanosti zaradi dolgotrajne izpostavljenosti čustveno zahtevnim situacijam.

Čeprav je prepričanje mnogih, da je za izgorevanje odgovoren posameznik (npr. Schmiedel, 2011), se nekateri avtorji s tem ne strinjajo. Po mnenju teh avtorjev (Maslach in Leiter, 2002; Shaufeli in Enzmann, 1998) je izgorelost pojav, ki ga v prvi vrsti povzročajo kronično neuravnotežene okoliščine v organizaciji, kjer služba zahteva več, kot zaposleni zmorejo dati, in daje manj, kot potrebujejo. Za zmanjšanje izgorevanja na delovnem mestu so potrebne spremembe v delovanju organizacije (Maslach in Leiter, 2002). O tej temi bom več pisala v nadaljevanju, saj se razmere za kakovostno socialno delo na centrih za socialno delo slabšajo, predvsem zaradi kadrovske podhranjenosti, preobremenjenosti socialnih delavk, birokratizacije stroke socialnega dela in drugih slabih delovnih razmer, kot so slabe možnosti za uvajanje v delo, pomanjkanje izobraževanj (Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker, 2019). Prav to pa so razmere, ki prispevajo k vse več primerom bolezni in izgorelosti zaposlenih na centrih za socialno delo (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019).

1.3.2 Stopnje in znaki izgorelosti

Sindrom izgorelosti se razvija postopoma v daljšem časovnem obdobju (Bilban in Pšeničny, 2007). Bilban in Pšeničny (2007, str. 2007) sindrom izgorelosti razdelita v štiri faze:

1. faza – velik delovni entuziazem: Za prvo fazo je značilna potreba po potrjevanju in intenziven napor, ki ga vlagamo v doseganje ciljev, kar pripelje do utrujenosti in upada delovne učinkovitosti.
2. faza – faza stagnacije: Za drugo fazo je značilno naraščanje frustracije, ker naporu, ki ga vlagamo v fazi velikega delovnega entuziazma, ne sledi pričakovana nagrada, pojavijo se dvomi v lastno kompetentnost, negotovost pri delu, preutrujenost itn. Lahko pride tudi do socialne izoliranosti, ker oseba ostane brez energije za gojenje medosebnih odnosov.
3. faza – socialna izolacija: V tretji fazi se pojavi občutek depersonalizacije, notranje praznine, v stiku z uporabnikom izgorela socialna delavka oblikuje brezosebni odnos, kjer prevladujeta nestrpnost in cinizem.
4. faza – apatija oz. skrajna izgorelost: Za četrto fazo je značilna prisotnost simptomov depresivnosti, mogoče so tudi samomorilne misli.

Schmiedel (2011, str. 22) zagovarja tristopenjski model izgorevanja:

1. stopnja – faza aktivacije: Značilen povišan nivo stresnih hormonov, potenje, telesni nemir, povezovanje stresa z negativnimi dejavniki, nevarnost se pojavi, če si v tej fazi ne vzamemo dovolj časa za sprostitev in počitek.
2. stopnja – faza odpora: Še vedno povišan nivo stresnih hormonov, povišan krvni tlak, motnje v spanju, vrtoglavice, pojavi se odpor do dejavnosti in do ljudi.
3. stopnja – faza izčrpanosti: Raven stresnih hormonov, ki je bila prej povišana, se lahko zniža, možne prebavne motnje, oslABLJena imunska obramba, občutek neznosne izčrpanosti, čedalje večja obupanost, globoka resignacija.

Pšeničny (2008, str. 5) prav tako proces izgorevanja opiše v sosledju treh stopenj:

1. stopnja – izčrpanost: Občutki kronične utrujenosti, ki jih oseba rešuje z deloholizmom, zanikanje slabega počutja, utrujenosti.
2. stopnja – ujetost: Občutek preizčrpanosti, občutek krivde in slaba samopodoba, nemoč, odmik od sodelavcev, potreba po odmiku iz delovnega okolja.

3. stopnja – sindrom adrenalne izgorelosti: V to stopnjo spada obdobje pred zlomom in po njem, značilni so izguba občutka za čas, nezmožnost odločanja, izguba smisla in varnosti, prekinitev socialnih stikov z vsemi ljudmi, zmanjšanje odpornosti, oteženo ohranjanje budnosti, občutek skrajne ranljivosti, nezmožnost koncentracije.

Brejc (1994, str. 373) znake poklicne izgorelosti pri strokovnih delavcih v »službah pomoči« deli na dva področja:

- **telesno področje:** kronična utrujenost, motnje spanja, glavoboli in upad splošne telesne vzdržljivosti;
- **duševno področje:** umik v medosebnih odnosih, odklonilno vedenje socialnih delavcev, kronično pritoževanje, zdolgočasnost, neodločnost, strokovna zmedenost in »pasivno rutinerstvo«, delovna površnost, stereotipizacija, ki dehumanizira delovni odnos (pretirana uporaba strokovnega žargona, formalizacija postopkov, v katerih ni prostora za človeško sodelovanje pri reševanju problemov).

Maslach in Leiter (2002) ugotavljata, da se ljudje, ki izgorevajo, psihološko in fizično umaknejo od dela. Cena izgorevanja je po mnenju omenjenih avtorjev visoka tako za posameznika kot za organizacijo, kjer je posameznik zaposlen. Zaposleni niso več tako predani delu, niso ustvarjalni in ne več toliko produktivni. Avtorja omenjata, da je pogosta posledica tudi težava usklajevanja med človekom in delom, kjer se neuravnoteženost izraža kot osebna kriza, dejansko pa so to težave z delovnim mestom. Zahteve, ki jih izraža delovno mesto, po besedah avtorjev oblikujejo posameznikovo izkušnjo, posameznikovo delovanje pa vpliva na samo delovno mesto in ljudi, ki so povezani z njim.

1.3.3 Organizacijski dejavniki – pomemben razlog za izgorevanje posameznikov

Vse bolj pogosto je zmotno mišljenje, da je za izgorevanje na delovnem mestu odgovoren samo posameznik (Maslach in Leiter, 2002). Maslach in Leiter (2002) poudarjata, da so ljudje, ki izgorevajo, s strani družbe pogosto opisani kot manj sposobni in zmožni ter kot tisti, ki se niso uspešno prilagodili na delovne razmere, razloge za izgorelost pa iščejo tudi v družinskem okolju. Zaradi odzivov, kot sta odtujenost in izoliranost, ki nastopita ob znakih izgorelosti, izgleda, da je izgorevanje posledica osebnih neuspehov. Izgorelost je navsezadnje poklicni problem (Maslach in Leiter, 2002). Dejavniki, ki prispevajo k poklicnemu izgorevanju, se lahko

pojaviijo na ravni posameznika, organizacije ali uporabnika ali v kombinaciji (Newell in MacNeil, 2010, str. 60).

Kot ugotavljata Maslach in Leiter (2002), današnje delovno mesto v ekonomskem in psihološkem smislu predstavlja hladen, negostoljuben in predvsem zahteven prostor. Avtorja dodajata, da so ljudje vse bolj čustveno, telesno in duševno izčrpani. Družina, dnevne delovne zahteve in ostale obveznosti načenjajo energijo in zavzetost ljudi (Maslach in Leiter, 2002). Toksično okolje, kjer ni sodelovanja med zaposlenimi, kjer ni poskrbljeno za ugodne delovne razmere, spodbuja stresne reakcije zaposlenih (Cox in Steiner, 2013, str. 20).

Izgorevanje se po ugotovitvah Maslach in Leiter (2002) lažje pojavi takrat, kadar se med naravo dela in naravo človeka, ki delo opravlja, pojavijo velika neskladja. Izgorevanje izhaja iz pomanjkanja ustrezne usklajenosti med osebo in njenim delom na šestih glavnih področjih, ki so: delovna obremenitev (pretirana delovna obremenitev z neustreznimi sredstvi), nadzor (pomanjkanje nadzora, visoka raven odgovornosti z omejeno močjo), nagrajevanje (nizka plača, pomanjkanje zadovoljstva), skupnost (socialna izolacija, medosebni konflikti), vrednote (etični konflikti, pomanjkanje smisla za razumevanje) (Maslach in Leiter, 2005).

Zaposlenim **primanjkuje virov, časa in energije**, ki so potrebni za vzpostavitev delovnih odnosov, ki bi zadovoljevali, nesporazumi zaradi manjka časa ostajajo in otežujejo delovne razmere (Maslach in Leiter, 2002).

Velik faktor izgorevanja na delovnem mestu, ki se kaže kot pokazatelj neskladij med človekom in delom, ki ga opravlja, je tudi **pomanjkanje nadzora** nad delom (Maslach in Leiter, 2002). Maslach in Leiter (2002) pravita, da ljudje hrepenijo po priložnosti, da lahko izbirajo, odločajo, razmišljajo o problemih in jih rešujejo. Želijo si imeti vpliv v procesu doseganja rezultatov, za katere bodo odgovorni. Med odgovornostjo posameznika in njegovim omejevanjem s togo politiko in sočasno prisotnostjo strogega nadzora je po avtorjevem mnenju namreč velika razlika. Politika, ki zastopa ozek, stereotipen, enostranski pristop, ne dopušča možnosti za izboljšave in inovacije. Socialne delavke se zato počutijo manj odgovorne za doseženi rezultat. Takšna politika zmanjšuje možnosti zaposlenih, da se prilagodijo in prevzamejo pobudo (Maslach in Leiter, 2002). Na centrih za socialno delo je raven odločanja po mnenju socialnih delavk daleč od njih, delovanje pa je abstraktno (Žnidar, Rape Žiberna in Rihter, 2019).

Neskladje med človekom in delom, ki ga opravlja, povzroča tudi **nezadostno nagrajevanje** (Maslach in Leiter, 2002). Avtorja (prav tam, 2002) pravita, da zaposleni namesto uživanja v

karieri, ki jih denarno zadovoljuje, trpijo zaradi potrnosti ob zamrzovanju plač, napetosti ob zaposlitvi za določen čas ipd. Za delavca je odsotnost notranje nagrade pogubna, saj bi se ob prejemu zavedel, da dela nekaj pomembnega in dragocenega (Maslach in Leiter, 2002). Rape Žiberna (2010) poudarja, da je nezadostno nagrajevanje, npr. neustrezna plača, eden izmed dejavnikov, ki zmanjšuje zadovoljstvo na delovnem mestu, saj je plača po ugotovitvah Kuharjeve (2015) eden izmed treh najbolj ocenjenih motivatorjev za delo, poleg dobrih odnosov s sodelavci in stopnje zanimivosti dela. Po rezultatih raziskave iz leta 2010 je Rape Žiberna (2010) ugotovila, da socialne delavke izražajo nezadovoljstvo s trenutno plačo. Podobne ugotovitve pa so navedli tudi Kuhar (2015), Rihter (2016) in Maruško (2014), ki so kot sklep raziskave navedli več primerov nezadovoljstva s plačo socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo, saj je po njihovem mnenju plačilo za delo, ki ga opravljajo, premajhno.

V delovnih kolektivih je vidna tudi vse večja **odsotnost povezane skupnosti** (Maslach in Leiter, 2002). Avtorja (Maslach in Leiter, 2002) navajata izgubljanje pozitivne vezi med sodelavci. Nadaljujeta, da se ljudje v skupnosti osebno razvijajo, delujejo kakovostno, če delijo srečo, ugodje in humor. Odtujenost od sodelavcev je namreč faktor, ki povečuje izgorelost (Wagaman, Geiger, Shockley in Segal, 2015, str. 2). Brejc (1994) odtujen delovni odnos, kjer ni medsebojne povezanosti med vodji in sodelavci, opiše kot formalen in egocentričen, v takšnem odnosu pa ljudje ostajajo le zato, ker je to potrebno za »zahteve službe«. Za izolacijo med ljudmi sicer Maslach in Leiter (2002) krivita več dejavnikov – fizične ločitve, tehnologijo, preko katere komunicirajo in postanejo stiki brezosebni. Ljudje izgubljajo pozitivno vez z drugimi v delovnem okolju. Delovno okolje postaja vse bolj preplavljeno s frustracijo, jezo, strahom in napetostjo. Zaradi teh občutkov je vse bolj verjetno, da si ljudje ne bodo pomagali v težkih trenutkih (Maslach in Leiter, 2002). Socialne delavke večkrat izražajo manko medsebojnega sodelovanja in povezovanja (Rape in Rapoša Tanjšek, 2006).

Kot vzrok izgorelosti Maslach in Leiter (2002) navajata tudi konflikt vrednot. Po njih ugotovitvah se konflikt vrednot pojavlja tam, kjer prihaja do nasprotij med zahtevami v službi in osebnimi načeli. Pravita, da so včasih zaposleni dolžni sprejemati odločitve, ki se zdijo neetične in so v nasprotju z osebnimi vrednotami, oseba pa se tako počuti ujeta v sistemu organizaciji lastnih spornih vrednot. Konflikt vrednot opisujeta kot razkrajajoč za delovno skupino, saj ljudje dosegajo najboljše rezultate, če verjamejo v svoje odločitve in dejanja in pri tem obdržijo ponos in samospoštovanje. Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019) opozarjajo, da socialne delavke pogosto ne morejo korektno opravljati socialnega dela, saj se

prepad med stroko socialnega dela in delom na centrih za socialno delo večja. Delo na CSD-jih po njihovih besedah postaja čedalje bolj podrejeno upravno-pravni logiki.

1.3.4 Neoliberalizacija socialnega dela kot dejavnik izgorevanja

Dejavnike izgorevanja bi lahko povezala tudi s t. i. neoliberalizacijo socialnega dela (Stark, 2011). Kot opisuje Stark (2011), je vse bolj vidna neoliberalizacija socialnega dela, področja življenja postajajo podvržena tržni logiki, logiki optimizacije in individualnemu maksimiranju izkoriščanja. Socialno delo tako po mnenju omenjenega avtorja postaja podrejeno logiki dobička in trga. Avtor pravi, da se socialno delo izrablja za doseganje ciljev, ki so škodljivi za stroko, se pravi za varčevanje, namesto za pomoč, ki je povezana s potrebo po zagotavljanju kakovostnih življenjskih razmer. Socialno delo se izgublja pod pritiski administrativnih in upravnih postopkov in birokracije (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019).

Neoliberalizacija socialnega dela (Stark, 2011) po Flakerju (2012) temelji na nadzoru nad uporabniki in moralnem presojanju njihovega življenja. Avtor razlaga, da neoliberalna politika zaposlene na centrih za socialno delo sili v obravnavanje uporabnikov kot orodje za krepitev kariere. Moč takega socialnega dela avtor vidi v merjenju števila ljudi, ki potrebujejo pomoč, zaslužek pa izhaja iz njihovih stisk. V tem primeru navaja, da je kakovostno socialno delo odvzeto, saj je v takem neoliberaliziranemu pristopu k delu z uporabniki pomembna količina in ne kvaliteta dela, slednje pa je tisto, za kar so se socialni delavci izobraževali. Z neoliberaliziranim pristopom k socialnemu delu na centrih je problematično tudi to, da morajo zaposleni zaradi zahtevanega varčevanja s strani države preverjati vire prihodkov uporabnikov in njihovo porabo, kar jih ločuje od poklica socialnega dela in jih postavlja v vlogo inšpektorja (Flaker, 2012, str. 36).

1.4 Razlike med sočutno izčrpanostjo, sekundarno travmo in izgorelostjo

Čeprav imata izgorelost in sočutna izčrpanost podobne simptome, ju ločujemo kot dva različna pojavi (Hoepfer, 2013). Izgorelost se razvije skozi čas in se pokaže kot čustvena izčrpanost, ta pa se nanaša na stres zaradi želje po pomoči ali pomoči same trpečim osebam oz. tistim, ki so preživele travmo (Hoepfer, 2013). Sočutna izčrpanost je lahko posledica enega travmatičnega

dogodka (Hoeper, 2013), izgorelost pa se razvije iz več izkušenj s travmatiziranimi uporabniki, kumulativno (Newell in MacNeil, 2010). Adams, Figley in Boscarino (2006) navajajo, da se izgorelost razvije predvsem zaradi individualnih in organizacijskih neskladij pri delu – pomanjkanje zadovoljstva, naporno delo, občutek nespoštovanja, nizka plača ipd. Avtorji (prav tam, 2006) ugotavljajo, da se lahko razvije v kateremkoli poklicu, ne glede na naravo dela, medtem ko se sočutna izčrpanost pojavi pri sodelovanju s travmatiziranimi in trpečimi uporabniki.

Na razvoj izgorelosti vplivajo osebne značilnosti in lastnosti, povezane z delom, ter organizacijske značilnosti, medtem ko na razvoj sočutne izčrpanosti vplivajo pretekle izkušnje s travmo, empatija in čustvena energija, izpostavljenost travmatičnim zgodbam uporabnikov, delovno okolje in delovni odnosi (Adams, Figley in Boscarino, 2006). Sposobnost in želja socialne delavke, da se vrne na delo po izkušnji izgorelosti, je manjša kot po izkušnji sočutne izčrpanosti (Adams, Figley in Boscarino, 2006).

Razlika med sekundarno travmatizacijo in sočutno izčrpanostjo je ta, da je sekundarna travmatizacija proces kognitivnih sprememb, do katerih pride zaradi neposredne prakse s travmatiziranimi uporabniki oz. posrednega dela z njihovo travmo, posledice so spremembe v mislih in prepričanjih o svetu na ključnih področjih, kot so varnost, zaupanje in nadzor (Newell in MacNeil, 2010).

Sekundarni travmatski stres in izgorelost sta po besedah avtoric Cocker in Joss (2016) povezana s sočutno izčrpanostjo, razlikujeta pa se v različni izpostavljenosti uporabniku. Razvoj izgorelosti in sekundarnega travmatskega stresa avtorja pripisujeta neuspehim poskusom strategij soočanja s stresom. Izgorelost se po njunih ugotovitvah razvije, ko oseba ne zmore doseči zastavljenih ciljev in se pokaže kot frustracija, občutek izgube nadzora. Sekundarni travmatski stres pa se pojavi, ko oseba, ki nudi podporo in pomoč, ne zmore »rešiti« uporabnika pred škodo in se pokaže kot občutek krivde in stiska. Izgorelost in sekundarni travmatski stres vodita do sočutne izčrpanosti, če pri simptomih, ki se pojavijo pri navedenih dveh pojavih, ne pride do sočutnega zadovoljstva (Cocker in Joss, 2016, str. 2). Za sočutno izčrpanost so značilni sekundarni simptomi posttravmatskega sindroma, medtem ko za izgorelost niso (Craig in Sprang, 2010).

1.5 Skrb zase v socialnem delu

Socialne delavke, zaposlene na področju varstva otrok in družine, zaradi narave svojega dela potrebujejo specializiran pristop k skrbi zase (Hoeper, 2013). Da bi lahko nudile podporo in pomoč družinam in otrokom, morajo v prvi vrsti poskrbeti zase (Hoeper, 2013). Cox in Steiner (2013, str. 28) skrb zase opredeljujeta kot proces, skozi katerega se učimo usvajanja perspektiv in praks, ki izboljšujejo duševno in fizično zdravje in preprečujejo stresna stanja. Skrb zase pomeni, da se naučimo ljubiti, sprejemati in negovati sebe, preden začnemo skrbeti za druge (Cox in Steiner, 2013, str. 28). Če ne bomo skrbeli zase, ne bomo mogli skrbeti za druge (Norcross in Guy, 2007). V koncept skrbi zase uvrščamo tudi zastavljanje ciljev in postavljanje mej v povezavi z odmori od dela, delovno obremenitvijo in skrbjo za uporabnika (Wagaman, Geiger, Shockley in Segal, 2015, str. 2).

Pri konceptu skrbi zase se Norcross in Guy (2007) osredotočata na dva paradoksa. Prvi se nanaša na pomanjkanje časa za skrb zase. Veliko ljudi ne ve, kako si vzeti čas zase in poskrbeti v prvi vrsti zase in razviti sočutje do sebe. Namesto da bi osredotočali pozornost na skrb zase, smo zaposleni, druge obveznosti imajo pri nas prioriteto. V kolikor želimo pomagati drugim, moramo prednost dati sebi. Drugi paradoks po mnenju omenjenih avtorjev predstavlja to, da socialne delavke tega, kar priporočajo svojim uporabnikom, pogostokrat same niso zmožne uresničevati. Uporabniku npr. svetujejo manj dela, več telovadbe itn., medtem ko same teh nasvetov ne upoštevajo. Druge učijo, kar bi v prvi vrsti morale naučiti sebe.

Skrb zase mora biti naslovljena na večkratnih ravneh. Potrebno je poskrbeti zase, se pravi na posameznikovi ravni, poskrbeti pa moramo tudi za fizično okolje in organizacijski kontekst (Norcross in Guy, 2007). Omenjena avtorja poudarjata pomen učenja skrbi zase že v okviru fakultetnega študija. Brez znanja o pomenu skrbi zase sveži diplomanti v prakso - po mnenju avtorjev - vstopajo nepripravljeni na vsakodnevno zahtevnost svojega dela. Priporočata, da si posameznik oblikuje plan skrbi zase, ki bo imel dvojni fokus; v pisarni in izven nje.

Načini in potrebe skrbi zase so odvisni od vsakega posameznika (Newell in MacNeil, 2010, str. 63). Na področju skrbi zase se lahko osredotočimo na splošno skrb za telo (ohranjanje telesne kondicije, uravnotežena prehrana, dovolj spanja, vadba in gibanje) in druge strategije skrbi zase (npr. slikanje, risanje, aktivnosti na prostem, ohranjanje duhovnih povezav prek religije, joge, meditacije itn.). Pomemben del skrbi zase - v funkciji preprečevanja sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti - predstavlja tudi skrb za odnose, v katere je socialna delavka

vpeta; čustvena in socialna podpora sta namreč pomembna dejavnika, ki preprečujeta sočutno izčrpanost, sekundarno travmo in izgorelost (Newell in MacNeil, 2010, str. 63).

Cox in Steiner (2013) omenjata tri dimenzije, ki so pomembne v procesu skrbi zase: samozavedanje, samoregulacija in samoučinkovitost. Samozavedanje avtorici opišeta kot temelj skrbi zase, samoregulacija pa po njunih besedah pomaga doseči obnovo socialne delavke po izpostavljenosti problemskim situacijam. Samoučinkovitost je dimenzija skrbi zase, ki nam omogoča, da vztrajamo pri navidezno nerešljivih ovirah, povezanih z delom (Cox in Steiner, 2013). Avtorici pojasnjujeta, da se samoučinkovitost nanaša na presoje, ki jih ustvarimo o naši osebni sposobnosti za izvajanje določenih dejavnosti in doseganje pozitivnih rezultatov. To je ključna sestavina naše moči, ki nam omogoča, da dosegamo rezultate. Pravita, da je samoučinkovitost potrebna za občutek usmerjenosti in zbranosti v stresnih situacijah, pri doživljanju neuspehov in zastojev pri delu. Ko sebe ocenjujemo kot spretne in sposobne pri svojem delu, se tudi lažje soočamo s stresom (Cox in Steiner, 2013).

Sočutje do sebe (angl. *self-compassion*) je ena izmed temeljnih sestavin skrbi zase (Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2019). Pomeni razvijanje prijaznega in sočutnega odnosa do sebe, kot bi ga razvijali v sodelovanju z drugim. S sočutjem do sebe dosežemo psihološke in socialne koristi; večje zadovoljstvo z življenjem in socialno povezanost, naučimo se in spodbudimo varnejšo navezanost na sebe in druge (Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2019). Neff (2011, str. 4) navaja tri elemente, preko katerih lahko dosežemo sočutje do sebe:

- prijaznost do sebe (angl. *self-kindness*): razumevanje in sprejemanje samega sebe;
- skupna oz. z drugimi deljena človeškost (angl. *common humanity*): v izkušnji individualiziranega občutka trpljenja se je dobro povezati z drugimi, ki v tem trenutku prav tako preživljajo podobno trpljenje;
- čuječnost (angl. *mindfulness*): čuječe sprejemanje trpljenja.

1.7 Skrb organizacije za zaposlene

Splošno mišljenje o skrbi zase v pomagajočih poklicih se večkrat osredotoča na individualno skrb zase. Poleg mikrosistemskega osredotočanja na osebne strategije samooskrbe se je potrebno osredotočiti tudi na makrosistemsko perspektivo, ki poudarja organizacijske vire stresa in konstruktivno spoprijemanje z njim, skrb zase brez organizacijskih pogojev za kakovostno delo namreč na neki točki postane neučinkovita (Cox in Steiner, 2013).

Fokus skrbi zase, ki je osredotočen izključno na spreminjanje osebe, je individualističen, ignorira organizacijske in vodstvene faktorje, ki lahko povzročijo problem (Norcross in Guy, 2007). Delovno mesto, sistemi, fizično okolje, administracija, socialnokulturni kontekst so faktorji, ki vplivajo na bodisi ustrezno skrb zase ali pomanjkanje tega (Norcross in Guy, 2007). Sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost so značilnosti delovnega okolja, ne zgolj posledica negativnih življenjskih dogodkov, osebnih travmatičnih izkušenj, pomanjkanja socialne podpore ali neuspešnega soočanja s stresnimi situacijami (Adams, Figley in Boscarino, 2006, str. 107). Kljub zavesti o razširjenosti sočutne izčrpanosti primanjkuje informacij in dokazov o učinkovitih strategijah na delovnem mestu za zmanjšanje sočutne izčrpanosti s spreminjanjem individualnih in organizacijskih dejavnikov tveganja (Cocker in Joss, 2016, str. 13).

Maslach in Leiter (2002) poudarjata, da lahko organizacija nudi rešitve za preprečevanje oz. soočanje s poklicnimi nevarnostmi – sočutna izčrpanost, sekundarna travma, izgorelost, ki jih doživljajo socialni delavci. Potrebna je organizacija usposabljanja, kjer zaposleni spoznajo znake in simptome zgoraj omenjenih poklicnih nevarnosti. Pravita, da so v ozadju uspešnih organizacij močne skupnosti, ki jih organizacija v celoti podpira v njihovem prizadevanju. Naloga organizacije je, da odstrani ovire za učinkovito delo in razvija takšno okolje, ki delavcem zagotavlja učinkovito podporo (Maslach in Leiter, 2002).

Maslach in Leiter (2002) organizacijski pristop opisujeta kot pristop, ki se loteva problemov skupine in ne posameznika, vzpodbuja produktivnost in kakovost življenja zaposlenih, ima večje možnosti za izboljšavo povezanosti z delom, ker posredovanje na organizacijski ravni pospešuje funkcioniranje delovnega okolja. Ugotavljata, da individualni pristop v primerjavi z organizacijskim redko seže globlje od cilja vrnitve prizadetega delavca na osnovni nivo funkcioniranja, se pravi na stopnjo, ko ni popolnoma izčrpan. Kot pravita avtorja, organizacijski pristop poudarja razmere na delovnem mestu, strukture in postopke, ki oblikujejo organizacijsko življenje.

Z organizacijskega vidika lahko organizacija vpliva na šest področij, ki oblikujejo organizacijske postopke in strukture – obremenjenost z delom, nadzor, nagrajevanje, skupnost, poštenost, vrednote (Maslach in Leiter, 2002). Ti organizacijski postopki in strukture v primeru dobre prakse pospešujejo tesno povezanost z delom, večajo učinkovitost, energijo, ki jo zaposleni namenijo delu, predanost delu in preprečujejo izgorevanje pri delu. Organizacija, ki

pospešuje povezanost z delom in preprečuje izgorevanje, krepi sposobnost zaposlenega, da vztraja pri svojem poslanstvu (Maslach in Leiter, 2002).

Avtorja Norcross in Guy (2007) opisujeta faktorje, ki vplivajo na delovno okolje in jih lahko upošteva posameznik ali nudi organizacija, kjer so zaposleni lahko uspešni:

- fizično okolje (angl. *physical environment*): potrebno je oblikovati okolje, ki bo za nas prijetno;
- varnost pri delu (angl. *work safety*): občutek varnosti lahko dosežemo z zavrnitvijo sodelovanja z uporabniki, za katere čutimo, da z njimi ne moremo sodelovati, z omejeno delitvijo osebnih informacij itn.;
- institucionalne prakse (angl. *institutional practices*): organizacija mora zaposlenim nuditi supervizijo, konzultacije, podporne skupine itn.

Kakovost organiziranosti delovnega okolja in samo delo vplivata na doživljanje stresa in zdravje zaposlenih na delovnem mestu. »Zdravje« organizacije vpliva na zdravje in delo zaposlenih (Maslach, 1993).

Acker (1999) pravi, da ustvarjanje podpornega organizacijskega okolja, ki uravnava stres, prinaša pozitivne posledice tako za zaposlenega kot samo organizacijo. Socialne delavke, ki so izgorele in na delovnem mestu ne čutijo zadovoljstva, bodo nudile manj kakovostne storitve, bolj pogosta je odsotnost od dela in posledično tudi odpoved. Za kakovostne delovne razmere so nujno potrebne intervencije, ki vključujejo usposabljanje na delovnem mestu, supervizijsko podporo in skupine za medsebojno podporo (Acker, 1999, str. 116) in tako ustvarjajo pogoje za sočutno organizacijo, ki skrbi za čustveno dobrobit zaposlenih, kjer so delavci nagrajeni in je cenjen njihov trud (Cox in Steiner, 2013, str. 22).

1.7.1 Supervizija kot organizacijska skrb za zaposlene

Metoda supervizije se je pri nas začela uporabljati v drugi polovici 70. let prejšnjega stoletja, in sicer na področju socialnega dela z družino, kjer obstaja še danes (Glišovič Meglič, 2004). V socialnem delu je zaradi narave dela in sprejemanja odgovornih odločitev nujna vključitev posveta s kolegi, intervizijskega ali timskega posveta in timskega pristopa k reševanju stisk (Cink, 2008).

Kobolt (1997) supervizijo opredeli kot metodo poklicne refleksije, kot proces izkustvenega učenja, ki vključuje dogovorjeno število srečanj. Na srečanjih se udeleženi osredotočajo na različne poklicne izkušnje posameznih strokovnjakov, predvsem tiste, ki jih strokovnjak opredeli kot problemske.

Milošević (1994, str. 475) supervizijo opiše kot spodbudo za učenje o ravnanju v profesionalnem odnosu in pri spoznavanju samega sebe, kar je tudi sestavni del kvalitetnega strokovnega dela. Dodaja, da supervizija nudi podporo pri soočanju z obremenitvami ob odgovornem strokovnem delu, sodelovanju pri sprejemanju uporabnikovih odločitev, pri postavljanju meja, profesionalne distance in pri preprečevanju otopelosti in izgorevanja. Kot pomembno vlogo supervizije avtorica opredeli tudi usmerjanje pri profesionalnem ravnanju, pri čemer s socialno delavko sodelujejo ostali strokovni delavci z istega področja dela, z več izkušnjami.

Cox in Steiner (2013) navajata, da pogovor s supervizorjem o bolečih in zahtevnih izkušnjah socialni delavki pomaga pri lajšanju stresa, večanju občutka medsebojne povezanosti, prepoznavanju lastnega uspeha, iskanju rešitev in videnju humorja v problemskih situacijah.

Cilji supervizije so širjenje in poglobljanje znanj, metod in tehnik strokovnega dela, širjenje poklicnega izkustvenega znanja, preprečevanje odtujenega odnosa do dela in izgorevanja strokovnjaka, krepitev strokovne avtonomnosti, oblikovanje poklicne identitete, opredeljevanje lastne vloge, razmejevanje vlog in odgovornosti v delovnem procesu, razmejevanje med osebnim in poklicnim v procesu dela, uvajanje procesa poklicne refleksije, povezovanje in kakovostnejše sodelovanje izvajalcev in nosilcev, dejavnosti socialnega varstva (*Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva*, 2003).

Milošević Arnold (1994, str. 484) navaja več vrst supervizije:

- individualna supervizija, ki omogoča poglobljeno obravnavo, odnos individualne supervizije pa je lahko tudi vzor za odnos med socialno delavko in uporabnikom;
- skupinska supervizija, kjer udeleženi spoznavajo skupinsko dinamiko in imajo priložnost medsebojnega učenja, identificiranja s kolegi, prepoznavanja vzorcev svojega vedenja in iskanja rešitev;
- timska supervizija, pri kateri udeleženi tesno sodelujejo pri delu in imajo vzpostavljene medsebojne odnose;

- intervizija, kjer manjša skupina udeleženi daja supervizijo drug drugemu s pomočjo vprašanj, ki se porajajo v delovnem okolju, pri interviziji nihče ne prevzame stalne vloge supervizorja;
- diadna supervizija, pri kateri si supervizijo nudita dva strokovnjaka, ki opravljata podobno delo.

Čeprav je supervizija pogoj za kvalitetno delo v poklicih, katerih cilj je podpora sočloveku in kjer je medosebni odnos bistvena sestavina strokovnega procesa (Milošević, 1994), Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019) ugotavljajo, da se z reorganizacijo centrov za socialno delo pozablja na potrebo po izobraževanjih in superviziji zaposlenih. Po rezultatih več raziskav (Robnik, 2020; Zega, 2020; Vörös, 2017; Bambič, 2020) imajo na centrih za socialno delo organizirane supervizije enkrat mesečno, večina socialnih delavk pa si želi več redne in kontinuirane supervizije, saj je po njihovem mnenju koristna. Supervizijska srečanja ali podporne skupine zagotavljajo podporo strokovnjakom (Kobolt, 1997) in delujejo preventivno pred razvojem izgorevanja, sočutne izčrpanosti in stresa (Merriman, 2015), prav tako pa pripomorejo k strokovnemu napredku (Žnidar, Rape Žiberna in Rihter, 2019).

1.6 Razmere na centrih za socialno delo po Sloveniji

Niso uporabniki tisti, ki nas izčrpavajo, za takšne in podobne občutke je krivo delovno okolje in administrativno delo (Norcross in Guy, 2007, str. 160).

Kot navajajo Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019), so sodeč po številnih raziskavah v zadnjem stoletju (npr. Bezenšek Lalić, 2009, Domiter Protner, 2014) razmere na centrih za socialno delo nevzdržne in prispevajo k porastu števila bolezni in izgorelosti. Avtorji (prav tam, 2019) poudarjajo, da je delo na centrih za socialno delo izjemno kompleksno in zahtevno, saj vsebuje raznolike naloge, ki jih morajo socialne delavke obvladati. Flaker (2003) pravi, da te naloge niso le opravljanje javnih pooblastil, ki bi jih reševali po upravnem postopku, ampak je za rešitev potrebno resnično socialno delo, s svojo lastno logiko in metodo. Kljub zahtevnosti in kompleksnosti nalog so Rape Žiberna in sodelavci (2019) ugotovili, da je v zadnjem desetletju na centrih za socialno delo vidno pomanjkanje kadra, hkrati pa je opaziti, da se delež zaposlenih socialnih delavk zmanjšuje v primerjavi z drugimi profili (psihologinjami, pravnici ipd.), to pa vpliva tudi na razvrednotenje stroke.

Stroka socialnega dela se pod pritiski administrativnih postopkov in birokracije na centrih za socialno delo po mnenju avtorjev izgublja (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019). Cink (2008) poudarja, da je v poklicu socialnega dela večkrat prisotna konfliktnost profesionalne in birokratske vloge socialne delavke, saj birokratski sistemi zaposlene formirajo zgolj v lastne funkcionalne sestavine, ne dopuščajo pa kreativnosti, ki jo strokovnjaki poklicev pomoči potrebujejo pri delu z uporabniki. Kot pravi Stark (2011), je vse bolj vidno novo javno upravljanje, ki ga imenujemo »ekonomizacija socialnega dela«. Delamo v delovnih okoljih, ki človeške vrednote postavljajo za ekonomske, socialno delo postaja vse bolj podrejeno logiki dobička in trga (Maslach in Leiter; 2002, Stark; 2011). Prav tako je tudi jezik zapisovanja vse bolj podrejen upravni tradiciji (Flaker, 2003).

Sitar Surić (2016) opozarja, da na centrih za socialno delo primanjkuje časa za dejansko socialno delo – soustvarjanje, vzpostavljanje delovnih odnosov. Maslach in Leiter (2002) omenjata razdiralne spremembe v delovnih okoljih, ki se pojavljajo zaradi globalne konkurence, sistemov strožjega nadzora, tehnoloških izboljšav in nepoštenega nagrajevanja. Po njihnih ugotovitvah so organizacije zaradi večjega pritiska prisiljene povečati produktivnost in preoblikovati delovne postopke. Organizacije pa, kot kompleksni sistemi veliko med seboj sodelujočih elementov, pritiske rešujejo tako, da preoblikujejo velikost in medsebojne odnose teh elementov, posegi pa rušijo delovne odnose, ki postajajo vse bolj neurejeni. Organizacija sicer navzven tako reši problem, prilagoditi pa se morajo sestavni elementi, se pravi zaposleni (Maslach in Leiter, 2002). Naša ekonomija nazaduje, ukrepi zmanjšanja stroškov krčijo možnost za zaposlitev, ljudje so zaradi preživetja primorani vztrajati v delovnih odnosih, ki sicer niso v skladu z njihovimi pričakovanji (Maslach in Leiter, 2002). Birokratsko usmerjene organizacije nosijo veliko vlogo pri procesu razvoja ali preprečevanja poklicne izgorelosti (Newell in MacNeil, 2010).

Žnidar, Rape Žiberna, Rihter (2019) navajajo, da je prav na centrih za socialno delo po reorganizaciji vidno pomanjkanje dodatnih izobraževanj, kar je posledica skrčenih finančnih sredstev. Čeprav je manko izobraževanj značilnost, ki lahko vpliva na razvoj sočutne izčrpanosti, izobraževanj ni dovolj, saj so avtorji (prav tam, 2019) z raziskavo ugotovili, da se vsaka strokovna delavka lahko izobraževanja udeleži le enkrat letno.

Kot pravijo Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019) je za večjo razvidnost stroke socialnega dela na centrih za socialno delo potrebno več kadra in vseživljenjsko usposabljanje, potrebno je zmanjšati birokracijo in povečati možnosti za sodobno strokovno socialno delo.

Avtorji nadaljujejo, da so v Društvu socialnih delavk in delavcev v letu 2018 opozorili, da se z izzivi, s katerimi se spoprijemajo na delovnem mestu, ne morejo in ne želijo več spoprijemati sami, prav tako pa so izrazili občutek neslišnosti. Poudarili so, da uporabnikom ne zmorejo več zagotoviti podpore in pomoči, hkrati pa tudi sami nimajo ustrezne podpore za delo. Za to nemoč pa so izpostavili prav razmere za delo, ki so prisotne na centrih za socialno delo – pomanjkanje kadra, pogoste spremembe zakonodaje, urejanje novih informacijskih sistemov, ki so prišli skupaj z reorganizacijo (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019).

Za izboljšanje delovnega okolja je potrebno vsaj občasno raziskovanje kakovosti delovnega življenja in delovnih razmer ter sprotno preverjanje ključnih pomanjkljivosti in njihovo odpravljanje (Žnidar, Rape Žiberna in Rihter, 2019), trenutno pa je le malo raziskav o tem, kakšen položaj imajo socialne delavke v delovnih organizacijah, s čim se ukvarjajo, s kakšnimi težavami se srečujejo in kako zadovoljne so pri delu (Rape in Rapoša Tajnšek, 2006).

2. Formulacija problema

Za raziskovanje teme sočutna izčrpanost, sekundarna oz. posredna travma in izgorelost pri socialnih delavkah na področju varstva otrok in družine na centrih za socialno delo sem se odločila, ker sem začela opazati vse več pojavov sočutne izčrpanosti, s pojavom pa na začetku tudi sama nisem bila seznanjena. Skozi prakso, ki sem jo opravljala v štirih letih študija, in preko zgodb sošolk, ki so opravljale prakso na centrih za socialno delo, sem večkrat slišala, da so bile socialne delavke pri delu apatične, izražale so pomanjkanje časa za opravljanje socialnega dela in izpostavljale kopičenje administrativnega dela. Niso vedele, kako bi se spoprijele s situacijo in kako bi poskrbele zase. Večkrat so omenjale izgorelost in njene znake, sočutne izčrpanosti pa niso omenjale, čeprav so bili opisani simptomi večkrat vezani nanjo. Ko sem brskala po že izvedenih raziskavah med literaturo, sem ugotovila, da pojav sočutna izčrpanost v Sloveniji ni dosti raziskan, zato me je tema še toliko bolj pritegnila. Zgodbe so predvsem izhajale iz centrov za socialno delo v Ljubljani, kjer je prisotno večje število uporabnikov, zato sem se tudi odločila za raziskovanje teme na centrih za socialno delo enota Ljubljana.

Sočutna izčrpanost, izgorelost in skrb zase so teme, s katerimi se v socialnem delu pogosto spoprijemamo (Smith, 2015). Avtor navaja, da socialne delavke pogosto delajo v stresnih okoliščinah in sodelujejo z osebami, ki so preživele travmo in trpijo. Zato so izpostavljene močnim čustvenim situacijam, ki so lahko stresne, takšna izpostavljenost stresu pa lahko pri socialni delavki vodi do sočutne izčrpanosti ali izgorelosti. Poznavanje in upoštevanje ustreznih metod preprečevanja sočutne izčrpanosti in izgorelosti ter načinov skrbi zase je bistvenega pomena za ohranjanje splošnega dobrega počutja in nadaljnji strokovni razvoj (Smith, 2015). Socialne delavke na področju varstva otrok in družine bodo neizogibno sodelovale z uporabniki, ki so preživeli travmo, travma otrok pa je za strokovne delavce najbolj zahtevna. Za socialne delavke na področju varstva otrok in družine je lahko čustveni odziv še bolj intenziven, saj morajo sprejemati odločitve na področjih, ki so zelo zahtevna – rejništvo, skrbništvo, posvojitve, podelitev starševske skrbi ipd. (Hoeper, 2013).

Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2020) ugotavljajo, da k vse večjemu izgorevanju delavk na centrih za socialno delo prispevajo tudi slabe oziroma neustrezne delovne razmere in kadrovska podhranjenost ter posledična preobremenjenost zaposlenih. Na večini centrov za socialno delo je v ospredju neosebna avtorska organizacijska shema, ki omogoča čim bolj

prosto razpolaganje z ljudmi in denarjem. Socialne delavke so preobremenjene z administrativnim delom, kar jim jemlje energijo, čas in prostor za opravljanje socialnega dela (Sitar Surić, 2016). Po ugotovitvah Colnar, Dimovski in Grah (2018) delovna klima, ki prevladuje na centrih za socialno delo, in pomanjkanje vlaganja v izobraževanje in usposabljanje kadrov povzročata, da morajo socialne delavke narediti vedno več v vse krajšem času, hkrati pa je manj poudarka na refleksiji lastnega dela. Vse to vodi v izčrpanost in kasneje lahko tudi v izgorelost.

Sodeč po lastnih opažanjih in spoznavanju izkušenj socialnih delavk je primerov sočutne izčrpanosti in izgorelosti na centrih za socialno delo v Sloveniji in po svetu vse več. Pojav sočutne izčrpanosti je prepleten s pojavoma izgorelosti in sekundarne oz. posredne travme, ki se zadnja leta več omenjata, vendar razlike med temi pojavi niso povsem jasno opredeljene. Ko raziskujemo posledice dela v poklicih pomoči z ranljivimi uporabniki, pogosto naletimo na sočutno izčrpanost pri strokovnjakih, na primer socialnih delavkah.

V diplomski raziskavi me bo zanimalo, kako socialne delavke doživljajo sočutno izčrpanost, sekundarno oz. posredno travmo in izgorelost in kako opredeljujejo razlike med temi tremi pojavi. Raziskala bom, kateri so individualni in organizacijski dejavniki, ki vplivajo na razvoj sočutne izčrpanosti, sekundarne oz. posredne travme in izgorelosti. Zanimalo me bo tudi, kako socialne delavke na centru za socialno delo skrbijo zase na osebnem in poklicnem področju in kako organizacija skrbi za zmanjševanje stresa in ugodno delovno klimo. Poleg tega pa bom pozornost posvetila doživljanju razmer zaposlenih na centru za socialno delo.

2.1 Raziskovalna vprašanja

RV1: Kako socialne delavke in delavci doživljajo sočutno izčrpanost, sekundarno oz. posredno travmo in izgorelost?

RV2: Kako socialne delavke in delavci opredeljujejo individualne in organizacijske dejavnike, ki vplivajo na pojav sočutne izčrpanosti, sekundarne oz. posredne travme in izgorelosti?

RV3: Kako socialne delavke in delavci na centru za socialno delo skrbijo zase na osebnem in poklicnem področju?

RV4: Kako organizacija, v kateri so zaposlene socialne delavke in delavci, skrbi za zmanjševanje stresa in ugodno delovno klimo?

RV5: Kako socialne delavke in delavci doživljajo delovne razmere na centrih za socialno delo v povezavi s sočutno izčrpanostjo, sekundarno oz. posredno travmo in izgorelostjo?

3. Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj izkustveno gradivo sestavljajo besedni opisi, ki se nanašajo na raziskovani pojav (Mesec, 2009). Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je moja raziskava tudi empirična, ker sem s spraševanjem zbirala novo izkustveno gradivo (Mesec, 2009). Raziskavo bi opredelila kot uporabno, saj so podatki uporabni za neposredne potrebe prakse (Mesec, 2009).

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Vir kvalitativnih podatkov v moji raziskavi so vodila za intervju, ki sem jih sestavila na podlagi prebrane literature. Vodilo za intervju obsega 12 vprašanj, ki so vezana na pet sklopov: sočutna izčrpanost, sekundarna oz. posredna travma, izgorelost, skrb zase, skrb organizacije za zaposlene in razmere na centrih za socialno delo. V vprašalniku sem dopisala tudi podvprašanja, ki jih bom uporabila po potrebi.

3.3 Opredelitev enot raziskovanja

Populacijo sestavljajo socialne delavke in delavci, zaposleni na področju varstva otrok in družine na centrih za socialno delo Ljubljana, v obdobju med 1. 5. 2021 in 20. 5. 2021. Vzorec je neslučajnostni, ker vsaka enota populacije pri izboru ni imela enake možnosti, da pride v vzorec (Mesec, 2009). Vzorec je tudi priročen, ker sem v raziskavi intervjuvala udeležene, ki so najbolj dostopni (poznana učna baza, priporočila kolegic) in so želeli sodelovati pri raziskavi (Mesec, 2009). Vzorec sestavlja 6 socialnih delavk, zaposlenih na področju varstva otrok in družine na centrih za socialno delo Ljubljana, v obdobju med 1. in 20. 5. 2021.

3.4 Zbiranje podatkov

Vprašane sem za sodelovanje prosila prek e-pošte oz. telefonskega pogovora in se kasneje z njimi dogovorila za termin.

Podatke sem pridobila z metodo raziskovalnega spraševanja – z intervjujem. Intervju je bil delno standardiziran, vprašanja so bila vnaprej zastavljena, po potrebi pa sem zastavila dodatna vprašanja.

Podatke sem zbiralala od 1. 5. 2021 do 20. 5. 2021. Vprašance sem intervjuvala preko video klicev in pogovorov v živo. Pred spraševanjem sem preverila, ali se sodelujoči strinjajo, da se pogovor snema. V večini primerov sem pogovore posnela in podatke, ki sem jih pridobila, zapisala kasneje, ob poslušanju posnetkov. Ena izmed socialnih delavk se s snemanjem ni strinjala, zato sem njene odgovore zapisovala med pogovorom.

Pri obdelavi empiričnih podatkov, pridobljenih v intervjujih, sem sogovornicam zagotovila anonimnost, zato so tudi intervjuji označeni s črkami in ne z imeni sodelujočih. Podatki, ki sem jih pridobila, so namenjeni potrebam diplomskega dela in raziskovalnega seminarja v letu 2021.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Empirično gradivo, ki sem ga zbrala, sem najprej prepisala v Wordov dokument in ga kvalitativno obdelala – uredila gradivo, določila enote kodiranja, odprto kodirala, izbrala in definirala relevantne pojme in kategorije in oblikovala končne teoretične formulacije. V sliki 2 prikazujem primer odprtega kodiranja.

Slika 2: Primer odprtega kodiranja

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Prvič sem slišala za sočutno izčrpanost, ko sva midve prišli v stik.	prvič slišala	nepoznavanje pojma sočutna izčrpanost	poznavanje sočutne izčrpanosti	sočutna izčrpanost

A2	Z izgorelostjo sem pa pogosto v stiku.	pogost stik z izgorelostjo	stik	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A3	Predvidevam, da zmanjka empatije.	apatija	predvideni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A4	Ker je toliko primerov, ali je kakšen tako zahteven, da je pobral to empatijo.	količina dela in zahtevnost	predvideni vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A5	Se pa zgodi, da se pojavi izčrpanost, pa jaz tega nisem ubesedila kot sočutno izčrpanost.	ni prepričana, ali je bila izčrpana ali sočutno izčrpana	osebna izkušnja sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A6	Takrat sem čutila manjšo oz. nizko raven potrpljenja.	manj potrpljenja	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A7	Manj empatično reagiraš.	manj empatičen odziv	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A8	Narediš le tisto, kar je nujno, pa le toliko energije vložiš, kot jo pač moraš.	pomanjkanje energije za opravljanje dela	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost

4. Rezultati

V nadaljevanju bom predstavila rezultate raziskave, ki sem jih pridobila z analiziranjem intervjujev.

Doživljanje sočutne izčrpanosti

Intervjuvane socialne delavke so v večini prvič slišale za pojav sočutne izčrpanosti (*Prvič sem slišala za sočutno izčrpanost, ko sva midve prišli v stik. (A1)*), samo ena socialna delavka je omenila, da je za pojav sočutne izčrpanosti že slišala (*Slišala sem že za izraz. (B1)*). Sočutno izčrpanost so opredelile na različne načine, v največ primerih pa je bila v opredelitvi izražena izčrpanost, ki se pojavi zaradi različnih vzrokov: čutenje empatije (*Mislim, da veliko sebe daš v primer, v uporabnike, v odnos daš svojo empatijo in si potem izčrpan. (C2)*), zaradi pomoči ljudem (*Če bi mogla definirati, bi definirala na način, da je to izčrpanost poklicev, ki se ukvarjajo z ljudmi, ki ljudem pomagajo in to zelo izčrpa same delavce. (D2)*) in zaradi sočutja (*Se mi pa zdi, da je povezano z izčrpanostjo, ki pride od sočutja, ki ga čutiš zaradi stiske drugih ali pa svoje. (E2)*).

Rezultati kažejo na opazno nepoznavanje pojava, saj socialne delavke niso bile prepričane, ali so doživljale izčrpanost ali sočutno izčrpanost (*Se pa zgodi, da se pojavi izčrpanost, pa jaz tega nisem ubesedila kot sočutno izčrpanost. (A5)*). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da se ravnokar sooča s pojavom sočutne izčrpanosti (*Se mi zdi, da se mi to trenutno dogaja. (C6)*), druga je sočutno izčrpanost opazila po zahtevnem primeru (*Ko sem imela težek primer lani poleti, glede odvzema novorojenčice, bi lahko rekla, da sem čutila sočutno izčrpanost. (A30)*), ena izmed intervjuvank pa meni, da se še ni soočila s sočutno izčrpanostjo.

Kot predvidene vzroke za razvoj pojava sočutna izčrpanost so socialne delavke v večini navajale količino dela in zahtevnost dela (*Ker je ogromna količina dela, ki ga moraš opraviti, ki se nalaga in te izčrpa. (C10)*), nekatere pa so izrazile še nenehno potrebo po razumevanju uporabnikov (*Sploh na našem področju, poskušati razumeti vsakega, otroke, starše, vse, ki imajo neke primanjkljaje. (C4)*) in porast primerov v drugem valu epidemije (*V drugem valu epidemije je porast primerov in na sploh nasilja. Dosti je stvari, ki so kompleksne in so eskalirale. Videvamo zelo patološke stvari, ki jih je epidemija pomagala razkriti in vse to vpliva. (C7)*).

Socialne delavke, ki menijo, da so se že soočile s sočutno izčrpanostjo, so navajale različne znake na telesni in čustveni ravni. Nekatere so omenile manj empatičen odziv (*Manj empatično reagiraš. (A7)*), nekatere pa tega pri sebi niso zaznale (*Nisem opazila zmanjšanja kapacitete empatičnega odzivanja. (F7)*). Kot ostale znake sočutne izčrpanosti so navajale tudi manj potrpljenja, pomanjkanje energije za opravljanje dela (*Narediš le tisto, kar je nujno, pa le toliko energije vložiš, kot jo pač moraš. (A8)*), pomanjkanje energije izven delovnega časa (*Potem doma ne moreš toliko dati od sebe, ali v prijateljskih odnosih, ker te enostavno v službi toliko pobira. (C11)*), ostre odzive, izčrpanost, socialno izolacijo (*Da ne morem več dati in čutim, da si želim »pustite me pri miru«. (C13)*), občutek rutinskega dela, jezo, razočaranje, glavobol, cinizem (*Tudi tako znam biti posmehljiva in arogantna, ne do njih, ampak verjetno čutijo. (E6)*), težave s spominom (*Če si ne slikam koledarja čisto pozabim, kaj imam naslednji teden. To ni samo od pozabljivosti, ampak tudi od izčrpanosti. (E48)*), nemoč, zmedenost (*Ne veš, kje bi se lotil. (F5)*) in pritisk (*Nisi več v pravi koži, imaš občutek, da moraš nekaj delati zaradi ostalih ljudi. (F6)*).

Socialne delavke, ki se s sočutno izčrpanostjo niso soočile ali pa so zgolj predvidevale, prek katerih znakov bi prepoznale omenjen pojav, so v večini primerov navajale apatijo in pa tudi občutke nemoči ter utrujenost (*Se mi pa zdi, da bi takrat doživljala neko utrujenost, apatijo, kot si rekla, nemoč... (D5)*).

Ob razmišljanju o sočutni izčrpanosti sta dve izmed socialnih delavk omenili, da se lahko s sočutno izčrpanostjo sooči vsakdo (*Se mi zdi, da se nam to vsem dogaja. (C3)*), ki kvalitetno opravlja svoje delo (*Sočutna izčrpanost je najbrž povsod prisotna, kjer delaš dobro. (C5)*). Ena izmed intervjuvanih pa je dodala, da so pomagajoči poklici izpostavljeni razvoju sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti (*Ker so pomagajoči poklici zelo izpostavljeni sekundarni travmi ali izčrpanosti, izgorelosti ipd. (C18)*).

Doživljanje sekundarne oz. posredne travme

Respondentke so sekundarno oz. posredno travmo opisale kot travmo socialnega delavca, ki jo je na podlagi podoživljanja dogodkov prevzel od uporabnika (*Kot neka travma, ki jo prevzameš od uporabnikov, ob podoživljanju nekih dogodkov. (B8)*), kot ponotranjanje travm uporabnikov in podoživljanje svojih travm (*Se mi zdi, da pri sekundarni travmi nekoliko ponotranjiš travme uporabnikov, ali pa podoživiš svoje. (D7)*), večini pa je bilo skupno poudarjanje podoživljanja občutkov ob soočanju z uporabnikom (*Tako močno sem podoživljala te občutke dečka in*

razmišljala, kaj bom naredila in mislim, da je bila to sekundarna travma. (E22)). Ena izmed intervjuvank je izrazila, da se na njenem področju dela v kontekstu sekundarne travme večkrat uporablja termin sekundarna viktimizacija (*Mi velikokrat uporabljamo sekundarna viktimizacija (A10)*). V večini so socialne delavke za pojav sekundarne oz. posredne travme že slišale, vendar niso bile prepričane, kakšna je njegova opredelitev, ena izmed respondentk pa je izrazila nepoznavanje pojava (*Ta pojem mi je manj blizu. (D6)*).

Več kot polovica socialnih delavk ni imela izkušnje s sekundarno travmo (*Tega pri sebi nisem opazila. (B9)*). S sekundarno oz. posredno travmo se je soočila ena intervjuvanka na prejšnjem področju dela, in sicer na podlagi enega, zahtevnega primera (*Mislim, da sem to zaznala na prejšnjem področju dela, pri enem primeru, čisto nepričakovano. (E9)*). Ena izmed socialnih delavk je izrazila, da o soočanju s pojavom sekundarne travme še ni razmišljala.

Socialna delavka, ki je imela izkušnjo s sekundarno oz. posredno travmo, je kot znake navedla povečano občutljivost (*Ampak jaz sem prišla nazaj v službo in me je kolegica vprašala, kako je bilo in jaz sem začela kar jokati. (E10)*), nejasne občutke (*Sploh nisem znala razložiti, zakaj. (E11)*), nerealno bolečino (*Tako hudo mi je bilo, da sem vedela, da ni čisto realno to. (E12)*), bolj izraženo sočutje (*V primerjavi z drugimi otroki nisem čutila tako hudih občutkov simpatije in empatije. (E13)*), podoživljanje dogodkov iz svojega otroštva (*Tudi od tega starši so govorili, da je površen. Meni je oče vedno govoril, da sem površna, pa nisem niti ene marele zgubila, enega nalivnika... (E15)*), žalost, obup, izčrpanost, utrujenost (*Ogromno časa sem potrebovala doma, da sem se spočila. (E20)*), pomanjkanje energije (*Ko so vsi normalno živeli, moji vrstniki, prijateljice, meni se pa ni nič dalo, pa bom drugič, pa tako. (E21)*). Kot predviden vzrok za pojav sekundarne travme je omenjena socialna delavka navedla podobnost odnosa, ki ga je imel oče uporabnika do njega, in odnosa, ki ga je imel oče socialne delavke do nje.

Ena izmed korespondentk se je med pogovorom spomnila na težave pri soočanju s primeri v prvih letih zaposlitve in ugotovila, da so bili to mogoče znaki sekundarne travme. Takrat je doživljala večjo občutljivost, ki sicer z delovnimi izkušnjami ni bila več tako izrazita (*Mogoče sem v prvih letih imela težave s prvimi primeri (F10), so se me bolj osebno dotaknili (F11), z leti dela tega ni več. (F13)*). Podoživljala je spomine ob sodelovanju z uporabniki (*Podoživljanje kakšnih spominov iz življenja ob sodelovanju z uporabniki. (F12)*), vendar je ob morebitnih znakih sekundarne travme izpostavila tudi to, da ni prepričana, kateri pravzaprav so znaki sekundarne travme (*Ne vem točno, kako naj bi se to kazalo. (F14)*).

Kljub nesoočanju z izkušnjo sekundarne oz. posredne travme so socialne delavke navajale predvidene znake, ki so po njihovem mnenju značilni za ta pojav. Omenile so občutke žalosti, jeze, zmedenosti (*V tistem trenutku ne moreš toliko trezno razmišljati. (A18)*), izčrpanosti, napetosti (*Bi pa rekla, da si takrat izčrpan, napet, ne veš, od kje prihajajo ti občutki. (B10)*), utesnjenosti, strahu, tesnobe.

Doživljanje izgorelosti

Vse intervjuvane socialne delavke so že slišale za pojav izgorelosti in ga tudi poznale (*Ja, ta pojem mi je dosti bolj znan. (D11)*). Polovica respondentk se v svojem delovnem času še ni soočila z izgorelostjo (*Sama nimam občutka, da bi bila kdaj izgorela. (B11)*), ena je izpostavila, da je bila pred leti izgorela, zaradi česar je bila tudi bolniško odsotna. Socialne delavke so navajale tudi, da niso prepričane, če so bile prav v fazi izgorelosti (*Ne vem, če sem bila prav izgorela. (E24)*), so pa imele primere izgorelosti v službi, med sodelavci. Ena izmed socialnih delavk je pripovedovala o sodelavčevi smrti, ki je bila posledica izgorelosti (*Pred kratkim sem izvedela, da je zaradi izgorelosti umrl gospod, zaposlen na CSD-ju. (F22)*).

Izgorelost je bila v večini primerov opredeljena kot izčrpanost zaradi preobremenjenosti (*Izgorelost bi opisala kot izčrpanost zaradi preobremenjenosti. (C20)*). Socialna delavka, ki se je soočila z občutki izgorelosti, je ta pojav primerjala s preveč natovorjeno ladjo (*To delo je potem kot preveč natovorjena ladja, no. Se nalaga, gre počasi, ampak, če je preveč, se pa ustavi. (E22, E23)*).

Dolgotrajna izpostavljenost stresu, pomanjkanje časa za delo, obremenitve pri delu, preobremenjenost in nenadne spremembe v osebnem življenju so po mnenju intervjuvanih socialnih delavk predvideni vzroki za razvoj izgorelosti.

Intervjuvane, ki so se soočile z izgorelostjo ali so bile v kakšni od faz izgorelosti, so kot znake opazale stisko, razdražljivost, težave s spominom (*Kot znake se spominim razdražljivosti, apatičnosti, slabši spomin. (C28)*), težave s koncentracijo, zaostajanje pri delu, težave s spanjem, bolečine v trebuhu, pretirana občutljivost (*Simptomi, bi rekla, morda tudi pri sebi, v obdobjih, ko je zelo v valovih, kar se tiče dela, od zmernega do pestrega, so, da težko zaspi, bolečine v trebuhu, želodcu, da za brezvezno stvar padem v jok, na ta način. (D13)*), zmedenost (*Pa ko sem prišla nazaj, nisem vedela, zakaj se gre. (E28)*), obup, težave pri usklajevanju osebnega in poklicnega življenja, fizična utrujenost, bolečina v očeh, utrujenost, potreba po

počitku (*Čutila sem fizično utrujenost (F17), bolele so me oči (F18), ko prideš domov, takoj sem potrebovala kopel. (F20)*)).

Socialne delavke, ki se z izgorelostjo še niso srečale, na podlagi poznavanja pojava ali opažanja izkušenj izgorelih sodelavcev kot predvidene znake izgorelosti navajajo nemoč, preobremenjenost, občutek utapljanja, pomanjkanje motivacije, pomanjkanje energije za delo (*Predpostavljam, da so simptomi to, da se ti zdi, da ne moreš opravljati svojega dela, obvisiš v pisarni, malo prekladaš stvari sem pa tja. (A26)*), težave s koncentracijo, nedokončane naloge, nekvalitetno delo, povečano število bolniških odsotnosti (*Sem opazila, da so se dogajale bolniške, tudi v prijateljskem krogu sem videla ljudi, ki nikoli niso koristili bolniške, pa so se sedaj odločili, ker so obnemogli zaradi situacije. (B12)*), tesnoba, anksioznost, depresijo, obnemoglost, deloholizem.

Socialne delavke so v kontekstu izgorelosti omenile tudi preventivne dejavnike za razvoj izgorelosti, med katere so uvrstile pomembnost postavljanja mej (*Se mi zdi, da je pomembno, znati si postavljati meje. (A37)*), skrb zase, prepoznavanje odgovornosti socialnega delavca in uporabnika (*Vedeti, koliko je odgovornost uporabnika, kaj bo potem s tvojo pomočjo naredil. (A40)*), dovolj razpoložljivih informacij o preprečevanju izgorelosti (*Za preprečevanje izgorelosti strokovnih delavcev dobimo dovolj informacij, oz. vsaj upam, da imamo dovolj možnosti. (B16)*) in podporo sodelavcev.

Socialne delavke o razlikah med sočutno izčrpanostjo, sekundarno oz. posredno travmo in izgorelostjo v večini niso govorile, saj prva dva omenjena pojava med sodelujočimi nista bila dovolj poznana. Navajale so nepoznavanje razlik med izčrpanostjo in izgorelostjo (*Ne vem, ali sem bila izčrpana ali izgorela. (F16)*). Ena izmed socialnih delavk je izrazila mnenje, da si v primerjavi z izgorelostjo po izkušnji sočutne izčrpanosti lažje opomoreš in da sočutna izčrpanost lahko doleti vsakega, izkušnja izgorelosti pa je odvisna od tipa človeka.

Individualni in organizacijski dejavniki za razvoj sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti

Socialne delavke so za razvoj sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti navajale tako individualne kot organizacijske dejavnike. Neznanje glede postavljanja mej (*Morda to bolj opažam z vidika, da smo tudi v privatnem življenju različno naučeni nekega postavljanja meje, do kje človek lahko seže v tvoj prostor, kdaj lahko človeku rečeš ne in kdaj ne moreš. (D18)*), je

bil največkrat omenjen individualni dejavnik za razvoj sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti. Poleg tega so socialne delavke navajale tudi neznanje ločevanja odgovornosti socialnega delavca in uporabnika, pomanjkanje dejavnosti, ločenih od delovnih zaposlitev (*Tisti, ki nimajo izrazitega osebnega življenja, npr., ki nimajo družine ali se ne družijo s prijatelji, se vržejo v delo, ki postane vseobsegajoče za nekoga in so potem še bolj izpostavljeni izgorelosti. (A46)*), pretirano občutljivost (*Ali imaš slabo vest, ko moraš nekomu nekaj slabega povedati ali ga z nečim soočiti. (D19)*), pretirano negujoč in empatičen odnos, obremenjevanje in ranljivost (*Kot individualni pa mislim, da če si zelo ranljiv. (E37)*).

Kot organizacijske dejavnike so socialne delavke omenjale preobremenjenost (*Na manjših mislim, da ni toliko razlik, ker je manj dela in primerov, tukaj pa smo totalno zasuti s problematiko, ki je tudi hujša kot v primestjih ali vaških okoljih, veš, veliko mesto je. (E36)*), pomanjkanje časa za delo, delo izven delovnega časa (*Imela sem primer, ko sem se izven delovnega časa na privatno številko pogovarjala s strokovno delavko, ker je potrebovala podporo. Če bi bilo več takih primerov, bi to znalo biti nevarno. (A48)*), nenadne spremembe – delo od doma, epidemija, težko izvedljivo delo od doma na področju varstva otrok in družine (*Na našem področju je bilo delo od doma težko izvedljivo. (A24)*; *Dva otroka doma pa službeni telefon, pa te kliče žrtev nasilja. Pač ne gre. (A25)*), stresne situacije na delovnem mestu, slaba organizacija, reorganizacija, odsotnost povezane skupnosti, kadrovska podhranjenost, pomanjkanje skrbi vodstva za zadovoljstvo zaposlenih (*Če je vodstvo pozorno na svoje zaposlene, če smo mi vsi zadovoljni, potem je manj možnosti, da pride do teh nevarnosti, če pa vodstvo ne vlaga v zadovoljstvo zaposlenih, potem je velika možnost razvoja. (B19)*). Ena izmed intervjuvanih socialnih delavk je navedla, da ne prepozna organizacijskih dejavnikov, ki bi vplivali na razvoj zgoraj omenjenih pojavov (*Morda se sama ne soočam z nekimi organizacijskimi zadevami, ker se mi zdi, da je to kar okej. (D17)*).

Delovne razmere na Centru za socialno delo Ljubljana

Intervjuvane socialne delavke so v večini pri delovnih razmerah izpostavile preobremenjenost zaposlenih (*Mislim, da je na vseh področjih velika preobremenjenost. (D36)*) in posledično ogromno primerov odpovedi (*Ogromno jih odhaja zaradi preobremenjenosti. (E75)*) in bolniških odsotnosti (*Ogromno je odsotnosti in bolniških. (E79)*). Zaradi razmer je potrebno tudi opravljanje nadur. Opisovale so situacijo med epidemijo, ki je prinesla veliko novih stisk in primerov nasilja (*Vedno so nove in nove stiske in vse več je nasilja, sploh med epidemijo.*

(A76)), svoje delo pa so opisovale kot naporno, stigmatizirano, toksično ter zahtevno, saj je potrebno opravljati tudi neprijetne naloge, kot so odvzemi otrok. Ena izmed socialnih delavk je izpostavila razliko med delom na manjših ali večjih enotah (*Jaz sem bila prej na večjem centru in ravno z reorganizacijo sem potem šla. Tako da ne znam dobro ubesediti, ker je ogromna razlika med večjimi oz. manjšimi enotami. (C81)*). Medtem ko je ena izmed socialnih delavk izrazila mnenje, da delovne razmere niso tako slabe, je druga razmišljala o menjavi delovnega mesta zaradi zahtevnosti dela.

Intervjuvane socialne delavke so navajale različne sistemske ovire, ki jih opazijo na Centru za socialno delo Ljubljana. Vse socialne delavke so največjo sistemsko oviro opazile v organiziranosti kadrov, izpostavile pa so kadrovske podhranjenosti (*Ampak enostavno nič ne more rešiti problema kadrovske podhranjenosti. (A72)*). Izrazile so, da je za bolj kvalitetno in strokovno delo potrebno več zaposlenih, da obstaja potreba po več pripravniških mestih (*Tudi pripravništva bi morala biti na centrih razpisana vsako leto, in to več mest. (A79)*).

Problem kadrovske podhranjenosti se kaže tudi v pomanjkanju časa za opravljanje dela (*Včasih si mislim, da bi bilo boljše, da se nekaj zruši do konca, pa se vzpostavi na novo sistem, kot pa to, da včasih že na škrge dihaš, pa nekaj narediš, pa še tisto potem ni dovolj. (C73)*), ki ga je izpostavila večina intervjuvanih socialnih delavk. Zaradi problema pomanjkanja časa je potrebno podaljševanje delovnega časa (*Na področju varstva otrok in družine delajo tudi do 17h, ker drugače zamujajo z roki in nimajo druge. (E85)*).

Glede na mnenja o plači bi povzela, da prevladuje nezadovoljstvo z višino plače. Večina socialnih delavk je izpostavila problem neustreznosti plače glede na odgovornost dela (*Sorazmerje med delom in plačo se mi ne zdi okej. (C76)*), plačo pa so opredelile kot slabo. Omenile so tudi, da je plača ista, ne glede na količino dela (*Ne glede na to, koliko delaš, je plača vedno ista. (A81)*) in da je višina začetne plače neustrezna (*Nikakor pa ni okej začetna plača. (F71)*). Ena izmed respondentk je navedla, da ne dobijo nobenih nagrad ali dodatkov (*Nekih drugih nagrad ali česa, v tem obdobju, četudi je toliko povečan obseg dela, nimamo. (D46)*), druga pa je izpostavila, da so med epidemijo dobili dodatke za dodatno delo, vendar so bili le-ti nizki. Socialna delavka, ki je na področju varstva otrok in družine zaposlena že daljše časovno obdobje, je svojo plačo opredelila kot solidno, vendar je to dosegla z dolgoletno zaposlitvijo, napredovanji in izobraževanjih (*Po tolikih letih v službi, vseh napredovanjih, izobraževanjih je plača kar solidna (F40)*). Edina možnost za dodatek, s katero me je seznanila intervjuvana socialna delavka, je opravljanje plačanih nadur. Vsak naj bi imel možnost opraviti največ dvajset plačanih nadur v mesecu, vendar je sodelujoča mnenja, da je to skoraj

neizvedljivo in tudi nadure so nizko plačane. Po odgovorih socialnih delavk bi lahko povzela, da se vse strinjajo, da plače, sploh za začetnike, niso ustrezne, zato bi bile na tem področju potrebne spremembe.

Reorganizacija

Spremembe, ki jih je povzročila reorganizacija, so respondentke opisovale na različne načine. Nekatere menijo, da reorganizacija ni prinesla večjih sprememb pri delu (*Pri svojem delu ne opazam bajne razlike. (C82)*), druge so opazile predvsem birokratske spremembe, kot je npr. centralizacija računovodstva. Socialne delavke, ki so se soočile s spremembami reorganizacije, pravijo, da organizatorji in pobudniki niso uresničili obljubljenih sprememb (*Delo je ostalo v enakem obsegu, nič nas niso razbremenili. (F54)*). Dve socialni delavki sta se na Centru za socialno delo Ljubljana zaposlili po reorganizaciji in sprememb nista opazili, menita pa, da je soočanje s temi spremembami težje za tiste, ki so bili na centru zaposleni že pred reorganizacijo (*S temi spremembami sem se dobro spopadala, težje je bilo za kolegice, ki so delale že toliko let prej. (A83)*).

Ob navajanju sprememb so socialne delavke v večini poudarjale negativne spremembe oz. posledice reorganizacije, čeprav naj bi bil cilj reorganizacije izboljšanje delovnih razmer. Poudarile so, da je prišlo predvsem do neizpolnjenih pričakovanj in obljub o dodatnih zaposlitvah (*Je pa hitro izgovor na to, da nimajo kaj, da je to stvar ministrstva, kar je seveda po eni strani res. Več let se govori o dodatnih zaposlitvah, pa je še vedno isto. (D40)*). Vse socialne delavke, ki so se soočile s spremembami, ki jih je povzročila reorganizacija, so kot negativno posledico izpostavile sistem Krpan, ki dodatno jemlje čas, ki ga potrebujejo za delo (*Zaenkrat, v začetni fazi reorganizacije, so uvedli nove programe – Krpan, ki nas tudi po eni strani časovno omejuje. (B61)*), prav tako pa so omenjale nerazvidno hierarhijo (*Ne samo reorganizacija, ker ne veš, kdo je šef, hierarhija se je spremenila. (A85)*), ki ji nekatere izmed intervjuvank niso naklonjene. Posamezne socialne delavke so kot negativno posledico izrazile tudi težje povezovanje centrov za socialno delo z lokalno skupnostjo (*Tudi po enotah je bilo zelo različno. Pred reorganizacijo so se lažje povezovali z lokalno skupnostjo – občino, civilno zaščito in naredili veliko programov in inovativnih pristopov. Sedaj je vse to težje. (A86)*), primere frustracij, nezadovoljstva in odpovedi zaradi reorganizacije in ostalih sprememb v delovanju, manj terenov in bolj neosebno delo. Odgovori kažejo, da je reorganizacija povzročila potrebo po dodatnem času za privajanje na spremembe.

Pozitivne spremembe oz. posledice reorganizacije je izpostavila le ena izmed socialnih delavk, in sicer je izpostavila združitev skupnih služb in več zaposlenih pravnikov.

Glede na spremembe so posamezne socialne delavke izražale potrebo po vsebinskih spremembah (*To, kar mi pričakujemo, so vsebinske spremembe pri reorganizaciji. (B56)*), do katerih še ni prišlo. Izražena je bila tudi potreba po mobilnem timu, po dopolnitvi kadrov in več zaposlenih z izobrazbo socialnega dela (*Še vedno mislim, da nam manjka približno ¼ socialnih delavcev. (B60)*).

Ne le reorganizacija, spremembe pri delu je povzročila tudi uvedba Družinskega zakonika. To je še ena sprememba, za katero je bil potreben čas, da so se socialne delavke privadile na drugačne pogoje dela. Socialne delavke so navajale, da je bistvena sprememba, da sedaj več odločitev sprejema sodišče, kar je po mnenju ene izmed socialnih delavk pozitivno (*Dobra stran je, ker se je odločanje premaknilo na sodišče, in ko delaš z ljudmi, na drugi način pristopaš, dejansko skupaj z njimi gradiš odnos. (F83)*), saj tako lažje soustvarja z uporabniki, po drugem mnenju pa so sedaj socialni delavci postali »odvetniki otrokom« (*Super je, da sodišče odloča o enih zadevah, po drugi strani pa smo mi s to spremembo postali odvetniki otrokom. (C86)*).

Skrb organizacije za zaposlene

Strategije skrbi organizacije za zaposlene so intervjuvane socialne delavke izražale na več ravneh. Med odgovori je prevladala supervizija, ki se je izkazala kot ena izmed glavnih strategij za zmanjševanje stresa na delovnem mestu. Skoraj vse socialne delavke so navedle, da imajo supervizijo enkrat mesečno in sicer 1,5 ure. Supervizija je v času epidemije organizirana prek Zooma, sicer pa je na voljo vsem zaposlenim (*Supervizija je bila ponujena vsem. (A58)*). Glede na supervizijo prek Zooma je ena izmed socialnih delavk pripomnila, da bi si želela supervizijo v živo (*Možna bi bila samo prek Zooma, pa smo rekli, da bi bilo dragoceno, če bi imeli v živo. (C61)*). Iz tega razloga je socialna delavka tudi navedla, da se za supervizijo niso odločili in je trenutno nimajo.

Supervizijo je večina socialnih delavk opisala kot koristno (*Pa supervizija mi zelo pomaga. (B29)*). Koristnost supervizije so socialne delavke povezale tudi s supervizorjem in sodelavci (*Seveda odvisno od supervizorja pa tudi od ostalih, če zaupaš sodelavcem. Če ti je supervizor antipatičen, je težko. Enkrat sem imela takšno izkušnjo in sem z muko hodila in raje predebatirala na drugih kanalih s kakšno drugo kolegico. (C63)*). Ena izmed socialnih delavk

je izrazila, da je supervizija potrebna, sploh na področju varstva otrok in družine. Opisale so jo kot intimno in čustveno izkušnjo. Odvisnost od supervizorja se pozna tudi pri temah, ki jih obravnavajo na superviziji. Nekatere socialne delavke so povedale, da na supervizijah razrešujejo bolj strokovne dileme, medtem ko se drugi supervizorji osredotočajo bolj na razreševanje individualnih občutkov.

Socialne delavke so izpostavile problem pomanjkanja časa za udeležbo na supervizijah (*Glede na količino dela se še enkrat mesečno ne more vsak udeležiti, zaradi delovnih obveznosti. (B32)*) in pomanjkanje časa, da bi imeli supervizije večkrat mesečno. Nekatere izmed socialnih delavk so supervizije enkrat mesečno opredelile kot dovolj pogoste, če je v timu zaupanje in odkritost (*Če je to skupina sodelavk, s katerimi čutiš zaupanje pa si odkrit, je enkrat na mesec dovolj. (A67)*) in če si že dlje časa zaposlen (*Meni osebno po tolikih letih izkušenj zadošča enkrat na mesec. (B33)*). Potreba po bolj rednih supervizijskih srečanjih je po mnenju ene socialne delavke večja za tiste, ki nimajo toliko delovnih izkušenj (*Si pa predstavljam, da bi si mlajše kolegice, ki so šele začele, želele, da bi bilo ali na 14 dni ali takrat, ko si v stiski, da imaš možnost. (B34)*).

Organizacije poleg skupinske supervizije v večini primerov nudijo tudi individualno supervizijo, ki je organizirana po potrebi zaposlenih (*Moja sodelavka je dobila inšpekcijski ukrep in je dobila individualno supervizijo. (E58)*).

Prav tako so po potrebi zaposlenih na voljo intervizije (*Imamo na voljo intervizije s kolegicami. (C65)*). Ena respondentka je poudarila, da so na njihovi enoti intervizije pogoste, kar si lahko privoščijo zaradi dela v majhnem timu (*Intervizije ves čas (F44), ker je majhen tim in si lahko to privoščimo. (F45)*). Le ena intervjuvana socialna delavka je omenila, da v njihovi enoti nimajo možnosti intervizij.

Po intervjujih sodeč na Centru za socialno delo Ljubljana ni dovolj poskrbljeno za mentorstvo. Več kot polovica socialnih delavk ob prihodu na delovno mesto ni imela mentorja (*Nisem imela mentorja, ker se je predpostavljalo, da že vem, kako poteka delo, saj sem bila prej na drugi enoti. (A92)*), ampak imajo namesto tega po njihovih besedah neformalno mentorstvo (*Tudi ta kolegica ni bila uradno mentorica, bila je pač tam zaposlena. (C71)*) in jim podporo nudijo kolegi (*Glede na to, da od prej nisem imela izkušenj iz tega področja, je pač pestro, ampak saj pravim, ful je fajn, ker je super kolektiv, ker lahko vedno kogarkoli vprašaš in so vsi pripravljeni pomagati. (D34)*). Ker ni dovolj poskrbljeno za mentorstvo, so socialne delavke navajale, da je potrebno veliko iznajdljivosti, in da se od njih pričakuje samostojno delo. Zaključile so, da na

Centru za socialno delo Ljubljana ni dovolj mentorstva za nove zaposlene in da potreba po organiziranem mentorstvu obstaja (*Če me ne bi nihče uvedel, ne vem, če bi sploh ostala tam. Težko je speljati brez mentorja, nimaš pojma kaj delati, ljudje so zahtevni, ker so v velikih stiskah, ti se prevprašuješ, če boš sprejel prave odločitve. (C68)*).

Nekatere socialne delavke so strategije skrbi za zaposlene videle v učinkoviti informiranosti. Omenile so, da je učinkovit pretok informacij od vodstva do zaposlenih (*Veliko dajo na to, da nas obveščajo o stvareh. (A63)*) in da jih redno obveščajo o veljavnih ukrepih.

Polovica intervjuvanih oseb je način skrbi organizacije za zmanjševanje stresa in ugodno delovno klimo opazila tudi v aktivnostih za sprostitev, ki jih nudi organizacija. Navajale so, da Center za socialno delo Ljubljana organizira neformalna druženja s sodelavci (*Pred korono so se trudili, da smo imeli skupna druženja, piknik, bowling. To so prepoznali, da je pomembno – neformalna druženja. (A62)*), športne aktivnosti (*V službi imamo skrb za zdravo življenje, prinesejo nam sadje, razne možnosti športnih aktivnosti. (B63)*), skrb za zdravo življenje, centriade in piknike.

Kot pozitivne dejavnike za zmanjšanje stresa in ugodno delovno klimo so prepoznale tudi možnost dela od doma (*Da najdeta skupaj nek način – npr. da začasno opravljaš delo od doma, če je preveč vsega, pa na tak način lažje greš skozi. (B23)*), omogočeno izkoriščanje izrednih dopustov, izrednih odsotnosti in bolniških, svetovalne time (*Možnost posvetovalnih timov. (F52)*), ki jih je omenjala polovica intervjuvanih socialnih delavk, dostop do izobraževanj in kolegije. Ena izmed socialnih delavk je kot strategijo skrbi za zaposlene prepoznala tudi materialni dodatek.

Pomembna vidika skrbi organizacije za zaposlene sta tudi podpora, ki jo zaposleni prejema, in skrb za odnose. Skoraj vse socialne delavke so navedle, da imajo podporo s strani sodelavcev (*Načeloma za premagovanje stresa je zelo fajn, ker je zelo super kolektiv in na ta način lahko malo pojamraš, poveš. (D22)*), da so zadovoljne z delom v kolektivu in je prisotna podpora sodelavcev na vseh področjih (*Mi smo res v redu kolektiv in si zelo pomagamo na vseh področjih. (A73)*). S sodelavci so v času epidemije v stiku predvsem prek socialnih omrežij ali prek telefona, veliko se tudi družijo med sabo. Stik s sodelavci socialne delavke opredeljujejo kot zelo pomemben (*Še vedno je bilo delo opravljeno, ampak ta stik s sodelavkami je res lahko preventivni faktor proti izgorelosti in za dobro počutje. (C54)*). Več kot polovica socialnih delavk je poudarila tudi možno podporo direktorice oz. njene pomočnice (*Imamo veliko pomoči direktorja, ki je zelo dostopen. Lahko kadarkoli prideš do njega, mu napišeš, da se želiš*

pogovoriti, te posluša in poskuša najti rešitev. (A60)). Za razliko od večine je le ena socialna delavka omenila, da s strani sodelavcev nima podpore in z njimi niso v prijateljskih odnosih (Ena kolegica je veliko bolna in odsotna in vedno zadnja ostaja, ni na tekočem (E66), druga je pa mlada in neizkušena in se od mene uči (E67) in jaz nimam s kom debatirati. (E68)). Večjo podporo čuti od bivših sodelavk (Jaz svoje bivše kolegice kličem in z njimi klepetam, kar mi je grozno. (E69)), večkrat pa zaznava tudi nesoglasja z vodjo.

Skrb zase

V sklopu skrbi zase so se socialne delavke osredotočale predvsem na področje fizičnih aktivnosti, skrbi za odnose in sprostitutvenih dejavnosti.

Fizične aktivnosti so koristne v smislu razbremenitve psihičnih obremenitev (*Rabiš neko fizično aktivnost, da se razbremeniš psihičnih obremenitev. (B65)).* Kot fizične aktivnosti so socialne delavke omenjale pohode v naravo, sprehod s psom, telovadbo, šport (*Na tak način delamo na sebi, na telesu in na zdravju. (A54)),* kolesarjenje, aktivnosti na vrtu (*Jaz imam rada vrt. Ko mi je najtežje v službi, je moj vrt najbolj urejen. (B64))* in razne hobije izven delovnega časa (*Hobiji, nepovezani z zaposlitvijo. (F38)).*

Prav tako so za socialne delavke pomembne tudi aktivnosti, ki predstavljajo sprostitev. Sprostijo jih branje, tapkanje, počitek, čas zase po službi, masaže in druge sproščujoče aktivnosti. Večina socialnih delavk se je strinjala, da je pri skrbi zase potrebno ohranjanje ravnovesja med delom in zasebnim življenjem (*Zaenkrat mi uspeva ohranjati to ravnovesje. Če se mi zdi kdaj nujno, delo opravi tudi čez vikend, vendar je potrebno ohraniti to ravnovesje med delom in zasebnim življenjem. (B69)).*

Respondentke so skrb zase prepoznale tudi v skrbi za odnose. Veliko jim pomeni druženje s prijatelji (*Druženje s prijatelji različnih profilov, kjer je tema pogovora stran od dela. (A52)),* s sodelavkami izven delovnega časa, podpora družine, pogovor in preživljanje časa z otroki, če jih imajo.

Svoj prosti čas izkoriščajo tudi za izobraževanja, ki niso povezana z delovnim okoljem. Nekatere respondentke so veliko koristi dobile na področju izobraževanja iz geštalt terapije in iz tradicionalne kitajske medicine. S takšnimi načini in tehnikami socialne delavke na področju varstva otrok in družine skrbijo za svoje zdravje.

5. Razprava

Doživljanje sočutne izčrpanosti, sekundarne oz. posredne travme in izgorelosti

Socialne delavke v večini pojava sočutna izčrpanost niso prepoznale. Samo ena izmed intervjuvanih je omenila, da je za omenjeni pojav že slišala. Glede na pojmovanje so socialne delavke sočutno izčrpanost v večini opredelile kot izčrpanost zaradi empatije in sočutja.

Kot pravita tudi Maslach in Leiter (2002), je za preprečevanje in soočanje s sočutno izčrpanostjo potrebna organizacija usposabljanj, kjer se zaposleni najprej poučijo o znakih in simptomih pojava, kasneje pa se lahko z njim ustrezno spoprimejo. Iz odgovorov ugotavljam, da je nepoznavanje pojma sočutna izčrpanost razširjeno, saj so socialne delavke navajale znake izčrpanosti, niso pa bile prepričane, ali bi te pripisale omenjenemu pojavu. Po krajši definiciji, ki sem jo predstavila med intervjujem, je ena izmed socialnih delavk zaznala, da se trenutno sooča s sočutno izčrpanostjo. Menim, da k neprepoznavanju pojavov vodi manko izobraževanj na temo sočutne izčrpanosti, saj na Fakulteti za socialno delo v preteklosti na to temo niso izobraževali. Potrebno bi jo bilo bolj ozavestiti skozi študij in skozi izobraževanja na centrih za socialno delo.

Socialne delavke so morebitne vzroke za razvoj sočutne izčrpanosti opazile v količini dela in njegovi zahtevnosti, sploh med epidemijo, ko so navajale porast primerov. Cocker in Joss (2016) delovno okolje oz., natančneje, fizično in čustvene napore naloge opredelita kot značilnost, ki vpliva na razvoj sočutne izčrpanosti.

Harr, Brice, Riley in Moore (2014) opisujejo simptome sočutne izčrpanosti, ki jih delijo v tri skupine, ki so kognitivna stiska, čustveni simptomi in fizični simptomi. Simptome iz vseh treh skupin sta omenjali socialni delavki, ki menita, da sta se že soočili s sočutno izčrpanostjo; zmanjšanje kapacitete pomagajočega pri empatičnem odzivanju oz. prenašanju trpljenja uporabnika, manj potrpljenja, pomanjkanje energije za opravljanje dela in pomanjkanje energije izven delovnega časa, ostre odzive, jezo, razočaranje, glavobol, cinizem, izčrpanost, težave s spominom, nemoč in zmedenost.

Socialne delavke so mnenja, da se še niso soočile s sekundarno travmo. Le ena izmed intervjuvanih je navedla, da se je s pojavom soočila, vendar je opredelila, da je sekundarno travmo doživljala na podlagi enega primera. Ta ugotovitev je bila zanimiva, saj Pearlmann in

MacLan (1995) trdita, da se sekundarna travma ne razvije le iz ene izkušnje z uporabnikom, temveč se oblikuje skozi daljše časovno obdobje, kar je v nasprotju z osebno izkušnjo socialne delavke. Je pa izkušnja sekundarne travme vsekakor vplivala na življenje socialne delavke, namreč navajala je občutenje nerealne bolečine, bolj intenzivno sočustvovanje, pomanjkanje energije, žalost, obup, izčrpanost in utrujenost.

Čeprav se socialne delavke v večini niso soočile s sekundarno travmo, prepoznavajo znake, po katerih bi pri sebi prepoznale ta pojav, in sicer: občutki žalosti, jeze, zmedenosti, izčrpanosti, napetosti, utesnjenosti, strahu, tesnobe. Znaki, ki so jih naštele socialne delavke pri pojavu sočutne izčrpanosti in sekundarne travme, so precej podobni. Intervjuje sem opravljala predvsem z mlajšimi socialnimi delavkami, ki nimajo dolgoletnih delovnih izkušenj, kar je po mojem mnenju pomemben razlog za nepoznavanje pojma sekundarna travma med sodelujočimi. Menim, da bi več znakov sekundarne travme prepoznale socialne delavke, ki imajo več let delovnih izkušenj in so se soočile z več primeri ter uporabniki.

Izgorelost je na Centru za socialno delo Ljubljana poznan pojav. Vse socialne delavke so zanj že slišale, sicer pa so ga v večini opredelile kot izčrpanost zaradi preobremenjenosti, podobno, kot piše tudi Figley (2002), ki izgorelost opredeli kot stanje fizične in čustvene izčrpanosti zaradi dolgotrajne izpostavljenosti čustveno zahtevnim nalogam. Ena izmed socialnih delavk je pojav izgorelosti opisala z naslednjimi besedami: »To delo je potem kot preveč natovorjena ladja, no. Se nalaga, gre počasi, ampak če je preveč, se pa ustavi.«

Glede na predvidene vzroke, ki so jih socialne delavke navajale za razvoj izgorelosti, ugotavljam, da je po mnenju respondentk izgorelost pojav, ki ga v prvi vrsti povzročajo kronično neuravnotežene okoliščine v organizaciji, kot o tem pišeta tudi Shaufeli in Enzmann (1998). Kot vzroke v kontekstu delovnega okolja so socialne delavke navedle dolgotrajno izpostavljenost stresu, pomanjkanje časa za delo, obremenitve pri delu, preobremenjenost in nenadne spremembe v osebem življenju.

Polovica socialnih delavk se je že soočila z eno izmed faz izgorelosti in navajala simptome, ki jih Brejc (1994) loči na telesno in duševno področje. Med te simptome so uvrstile stisko, razdražljivost, težave s spominom, težave s koncentracijo, zaostajanje pri delu, težave s spanjem, pretirano občutljivost, fizično utrujenost, bolečino v očeh, povečano število bolniških odsotnosti, obup, težave pri usklajevanju osebnega in poklicnega življenja.

Socialne delavke poznajo preventivne dejavnike, ki preprečujejo oz. zavirajo razvoj izgorelosti: pomembnost postavljanja mej, skrb zase, prepoznavanje odgovornosti socialnega delavca in uporabnika, dovolj razpoložljivih informacij o preprečevanju izgorelosti, podpora sodelavcev.

Ugotavljam, da socialne delavke izmed treh raziskovanih pojavov (sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost) prepoznavajo izgorelost, drugih pojavov pa ne, ker jih z njimi ne seznajajo. O razlikah med pojavi niso govorile, saj jim prva dva pojava v večini nista bila tako blizu. Le ena izmed socialnih delavk je izrazila mnenje, da si v primerjavi z izgorelostjo po izkušnji sočutne izčrpanosti lažje opomoreš, kar je podobno trditvi avtorjev Adams, Figley in Boscarina (2006), ki pravijo, da je želja socialnega delavca, da se vrne nazaj na delo, po izkušnji izgorelosti manjša v primerjavi z izkušnjo sočutne izčrpanosti. Menim, da bi bilo na fakulteti in na centrih za socialno delo potrebno organizirati izobraževanje na temo sočutne izčrpanosti in sekundarne travme, ki bi socialne delavke seznaniло z omenjenimi pojavi in razlikami med njimi, na podlagi tega pa bi delavke tudi lažje prepoznale, s katerim pojavom se soočajo.

Individualni in organizacijski dejavniki, ki vplivajo na pojav sočutne izčrpanosti, sekundarne oz. posredne travme in izgorelosti

Dejavniki, ki vplivajo na razvoj sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti, se pojavljajo na ravni posameznika, organizacije ali uporabnika, ali v kombinaciji (Newell in MacNeil, 2010). Socialne delavke so navajale tako individualne kot organizacijske dejavnike. Kot individualne dejavnike so naštevale predvsem neznanje glede postavljanja mej med osebnim in poklicnim življenjem in pa v smislu odnosa do uporabnika. Navajale so tudi neznanje ločevanja odgovornosti socialnega delavca in uporabnika, kar omenja tudi Figley (2002a), ki pravi, da je socialni delavec, ki ni zmožen racionalno prepoznati, kje se konča odgovornost socialnega delavca in začne odgovornost uporabnika za prevzemanje nadzora nad lastno situacijo, bolj nagnjen k razvoju sočutne izčrpanosti. Kot ostale izmed osebnih značilnosti so naštele pretirano občutljivost, pretirano negujoč in empatičen odnos, obremenjevanje in ranljivost.

Pomemben vpliv na pojav sočutne izčrpanosti, sekundarne oz. posredne travme in izgorelosti imajo tudi organizacijski dejavniki. Socialne delavke prepoznavajo preobremenjenost socialnih

delavk, zaposlenih na oddelkih za varstvo otrok in družine na CSD Ljubljana, ki vodi v znake izčrpanosti, velik problem pa je po njihovem mnenju tudi pomanjkanje časa za delo in potreba po delu izven delovnega časa. O pomanjkanju virov, časa in energije za delo govorita Maslach in Leiter (2002), ki poudarjata, da pomanjkanje teh sestavin otežuje delovne razmere. Figley (2002a) kot enega izmed dejavnikov, ki krepi verjetnost sočutne izčrpanosti, opredeljuje nenadne spremembe v življenju socialne delavke, kar sem zaznala tudi v odgovorih socialnih delavk, sodelujočih v moji raziskavi. V času epidemije so se delovne razmere spremenile. Socialne delavke so navajale, da je delo od doma, ki so ga na Centru za socialno delo Ljubljana uvedli zaradi trenutnih razmer, težko izvedljivo in so ga opredelile kot enega izmed organizacijskih dejavnikov, ki vpliva na razvoj zgoraj omenjenih pojavov. Navedle pa so tudi stresne situacije na delovnem mestu, slabo organizacijo, reorganizacijo, odsotnost povezane skupnosti, kadrovske podhranjenosti in pomanjkanje skrbi vodstva za zaposlene.

Doživljanje delovnih razmer na centru za socialno delo

Na Centru za socialno delo Ljubljana je predvsem opazna preobremenjenost zaposlenih, kar vpliva na ogromno primerov odpovedi in bolniških odsotnosti. Delo na področju varstva otrok in družine je naporno in zahtevno, v času epidemije pa - zaradi vse več stisk - še toliko bolj. O nevzdržnih razmerah na centrih za socialno delo, v katerih socialne delavke niso pripravljene delati, pišejo Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker (2020), ki opozarjajo, da se posledice razmer na nekaterih centrih kažejo v več primerih odpovedi. Na podlagi odgovorov predvidevam, da ta problem še ni rešen in se odhajanje socialnih delavk z delovnih mest nadaljuje.

O nevzdržnih razmerah na centrih za socialno delo, ki prispevajo k porastu števila bolezni in izgorelosti, so pisali že številni avtorji (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta, Flaker, 2019; Bezenšek Lalić 2009; Domiter Protner, 2014). Rape Žiberna (2019) je že v svoji raziskavi leta 2019 opozarjala na vidno pomanjkanje kadrov, po besedah intervjuvanih socialnih delavk pa je to še vedno ena izmed največjih sistemskih ovir. Problem kadrovske podhranjenosti vpliva tudi na pomanjkanje časa za opravljanje dela, zaradi česar je vse bolj očitna potreba po delu izven delovnega časa. Za bolj kvalitetno in strokovno socialno delo je potrebno več zaposlenih.

Preobremenjenost socialnih delavk in pomanjkanje časa za delo sem opazila tudi sama, saj je med iskanjem kontaktov za opravljanje intervjuja večina socialnih delavk sodelovanje odklonila, kot razlog pa so navajale znake izgorelosti, pomanjkanje časa in preobremenjenost.

Več kot polovica socialnih delavk, s katerimi sem opravila intervju, si je čas vzela izven delovnega časa, saj drugih možnosti za sodelovanje niso imele. Kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič: »Če ni časa za socialno delo, socialnega dela ne more biti« (STA, 2018). Na centrih za socialno delo je vse več administrativnega dela. Rape Žiberna (2019) poudarja, da takšno delo strokovnih delavkam jemlje čas, ki bi ga namenile samemu socialnemu delu. Na problem preobremenjenosti socialnih delavk na centrih za socialno delo opozarjajo Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker (2020), ki so z raziskavo ugotovili, da je birokratiziranje centrov za socialno delo povzročilo pomanjkanje časa za delo z uporabniki. To po njihovih besedah vpliva tudi na odhajanje dobrih in usposobljenih kadrov, zaradi nevzdržnih razmer pa je hkrati problem tudi privabljanje novih socialnih delavk.

Razmere na Centru za socialno delo Ljubljana so se spremenile z uvedbo reorganizacije. Socialne delavke, ki so bile zaposlene že pred reorganizacijo in lahko primerjajo razmere pred reorganizacijo ter po njej, navajajo, da so opazile predvsem birokratske spremembe. Čeprav Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019) ugotavljajo, da je za večjo razvidnost stroke socialnega dela potrebno zmanjšati birokracijo in s tem povečati možnosti za sodobno strokovno delo, socialne delavke opažajo več birokratskih postopkov, zaradi katerih jim še dodatno primanjkuje časa za delo in kar vsekakor ne pripomore k razvidnosti stroke. Kot negativno posledico reorganizacije so izpostavile sistem Krpan, ki predstavlja predvsem oviro pri delu. Čeprav naj bi bil cilj reorganizacije izboljšanje delovnih razmer, socialne delavke izboljšav ne opažajo, pravijo, da obljubljene spremembe o ciljih reorganizacije niso opazne. Kot negativne posledice so navedle še nerazvidno hierarhijo, težje povezovanje centrov za socialno delo z lokalno skupnostjo, primere frustracij, nezadovoljstva, manj terenov, bolj neosebno delo in tudi odpovedi zaradi sprememb v delovanju.

Socialne delavke še vedno pričakujejo in izražajo potrebo po vsebinskih spremembah reorganizacije, po dopolnitvi kadrov in več zaposlenih z izobrazbo socialnega dela. Že Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker (2020) so pisali o problemu nevsebinsko zastavljene reorganizacije. Čeprav naj bi socialne delavke pri delu razbremenili, avtorji (prav tam, 2020) menijo, da je sedaj potrebnih več ljudi in prostorov za enak obseg storitev. Nadaljujejo, da slogan »Na teren, bližje k ljudem!« ni bil dosežen, kar sem ugotovila tudi s podatki svoje raziskave, saj socialnim delavkam primanjkuje časa za terene in socialno delo nasploh. Vsebinski del reorganizacije bi po mojem mnenju moral obsegati tudi izobraževanja, ki bi pripomogla k zavedanju in znanju o sočutni izčrpanosti, sekundarni travmi in izgorelosti.

Sprememba, za katero so socialne delavke potrebovale dodaten čas, pa je tudi uvedba Družinskega zakonika. Ena izmed socialnih delavk je izpostavila, da je uvedla prinesla pozitivne spremembe, saj sedaj lažje soustvarja z uporabniki, ker ni več primorana odločati o določenih zadevah, ampak je to odločanje prevzelo sodišče.

Skoraj vse intervjuvane socialne delavke so plačo opredelile kot neustrezno glede na odgovornost dela, ki jo opravljajo. Čeprav je plača eden izmed treh najbolj ocenjenih motivatorjev za delo (Kuhar, 2015), socialne delavke menijo, da so njihove plače slabe, sploh za začetnike. Strokovni delavci so ob začetku dela uvrščeni v 30. plačni razred, kar znaša okrog 930 evrov osnovne plače (MMC RTV SLO, 2018). Menim, da takšna višina plače ne omogoča skrbni za sebe, kot so osebne terapije, masaže, hobiji, samoplačniška izobraževanja ipd. Z ugotovitvami svoje raziskave se pridružujem raziskavi, ki jo je izvedla Rihter (2016), in ugotavljam, da se zadovoljstvo s plačo v tem času še ni spremenilo. Ena izmed socialnih delavk je poudarila, da je njena plača solidna, se pravi zadostna, kar je dosegla z leti izkušenj, napredovanji in izobraževanji. Po podatkih Ministrstva za javno upravo in Direktorata za javni sektor iz leta 2019 naj bi takšna plača dosegla okrog 1600 evrov, vendar so za to potrebna izobraževanja, napredovanja in delovne izkušnje (Ministrstvo za javno upravo in Direktorat za javni sektor, 2019). V času epidemije socialne delavke kljub porastu primerov v večini niso prejemale dodatkov, kar bi bilo potrebno spremeniti, saj je po besedah Maslach in Leiter (2002) odsotnost nagrade pogubna. Ob prejemu nagrade bi se zaposleni zavedali, da delajo nekaj pomembnega in dragocenega (Maslach in Leiter, 2002).

Skrb organizacije za zmanjševanje stresa in ugodno delovno klimo

Na podlagi odgovorov respondentk sem opazila, da so prepoznavale skrb za zmanjšanje stresa tako na osebni kot organizacijski ravni. Kot pravita Cox in Steiner (2013), sta za učinkovito skrb zase potrebna tako mikrosistemski kot makrosistemski pristop.

Socialne delavke so navedle kar nekaj institucionalnih praks, ki jih zaznavajo v organizaciji. Najbolj pogosta strategija organizacijske skrbi za zaposlene je supervizija, ki so jo socialne delavke opredelile kot koristno. Njena koristnost je odvisna predvsem od zaupanja med sodelavci in odnosa s supervizorjem. Kot razlaga tudi Hirst (2019), je za učinkovito supervizijo potrebno vzpostaviti dober odnos, pri katerem sta v ospredju zaupanje in odprtost za učenje. Supervizijska srečanja so organizirana enkrat mesečno in trajajo eno uro in pol. Opažam, da je

supervizija potrebna, sploh na področju varstva otrok in družine, socialne delavke pa se v večini odločajo za udeležbo.

Čeprav Milošević (1994) poudarja, da je supervizija pogoj za kvalitetno delo v poklicih, katerih cilj je podpora sočloveku in kjer je medosebni odnos bistvena sestavina strokovnega procesa, je skrb vzbujajoče pričanje socialnih delavk o pomanjkanju časa za udeležbo na mesečni superviziji zaradi količine dela. Že po raziskavi, ki so jo izvedli Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker (2019), se v reorganizaciji centrov za socialno delo niso osredotočali na zaposlene in pozabljajo na potrebo po izobraževanjih ter superviziji. Razmere se niso dosti spremenile, saj želja po bolj pogosti in kontinuirani superviziji ni bila izražena, saj je v ospredju pomanjkanje časa in je misel o kontinuirani superviziji nepredstavljiva.

V organizaciji je na voljo tudi individualna supervizija, ki omogoča poglobljeno obravnavo (Milošević Arnold, 1994), v večini pa so organizirane tudi intervizije, ki se jih socialne delavke udeležujejo.

Na področju varstva otrok in družine socialni delavci sprejemajo zahtevne odločitve, povezane z rejništvom, skrbništvom, posvojitvami, podelitvijo starševske skrbi ipd. (Hoeper, 2013). Glede na zahtevnost dela socialne delavke vidijo problem v pomanjkanju mentorstva. Dostop do mentorstva vpliva na občutke kompetentnosti, samozavesti in zadovoljstva z delom pri socialnem delavcu (HSCB, 2014). Ob prihodu na delovno mesto zaposleni nimajo mentorjev, ki bi jih v procesu uvajanja podprli. Dodeljeni so jim neformalni mentorji, se pravi, dobijo podporo od kolegic, zaposlenih na dotičnem področju. Mentorstvo je organizirano le za pripravnike ter študente. Opažam, da je potreba po organiziranem mentorstvu velika, sploh za novozaposlene, v smislu uvajanja, namreč v trenutnih delovnih razmerah je - sploh ob začetku dela - potrebna iznajdljivost, saj se pričakuje samostojno delo.

V organizacijah so prepoznali tudi pomembnost neformalnih druženj, ki pripomorejo k oblikovanju povezane skupnosti. Ljudje se v skupnosti osebno razvijajo, delujejo kakovostno, če delijo srečo, ugodje in humor (Maslach in Leiter, 2002). Glede na ugotovitve se Center za socialno delo Ljubljana trudi za grajenje povezane skupnosti, saj so zaposlene navajale, da organizira neformalna druženja s sodelavci, športne aktivnosti, centriade in piknike.

Zaposlenim so pomembni tudi učinkovit pretok informacij od vodstva do zaposlenih, dostop do izobraževanj, svetovalni timi in kolegiji.

Skrb socialnih delavk na osebnem in poklicnem področju

Skrb zase sem skozi pogovore zaznala kot pomembno sestavino za delo na področju varstva otrok in družine. Socialne delavke skrbijo zase z različnimi fizičnimi aktivnostmi, skrbjo za odnose in sprostitevni dejavnosti. Glede na odgovore ugotavljam, da je za kakovostno delo in hkrati skrb zase pomembno ohranjanje ravnovesja med delom in zasebnim življenjem.

Socialne delavke se osredotočajo na splošno skrb za telo (Newell in MacNeil, 2010) s telovadbo, športnimi aktivnostmi, sprehodi, kolesarjenjem in z delom na vrtu.

Osredotočajo se tudi na skrb za odnose, ki je po mnenju Newell in MacNeila (2010) pomemben dejavnik, ki preprečuje sočutno izčrpanost, sekundarno travmo in izgorelost. Veliko jim pomeni druženje s prijatelji, s sodelavkami, podpora družine, pogovori in preživljanje časa z otroki.

O sočutju do sebe, ki jo Hofmeyer, Kennedy in Taylor (2019) opredelijo kot eno izmed temeljnih sestavin skrbi zase, je govorila samo ena izmed intervjuvanih socialnih delavk. Poudarila je pomembnost prijaznosti do sebe, se pravi razumevanje in sprejemanja samega sebe.

Velik del skrbi zase predstavlja tudi sprostitvev. Sprostitev socialne delavke doživljajo na različne načine: branje, tapkanje, počitek, masaže. Skrb zase jim predstavlja tudi izobraževanja, s katerimi prejemajo dodatno znanje za soočanje s stresom ali o načinih sprostitve.

Pomembno se mi zdi poudariti, da je skrb zase lahko le ideologija, če je ne spremlja skrb organizacije za zaposlene.

6. Sklepi

- Socialne delavke na področju varstva otrok in družine na centru za socialno delo v večini ne prepoznavajo pojava sočutne izčrpanosti, vendar navajajo znake izčrpanosti, ki kažejo na soočanje s pojavom.
- Socialne delavke prepoznavajo simptome sočutne izčrpanosti, in sicer na čustveni, kognitivni in fizični ravni (pomanjkanje energije za opravljanje dela, jeza, razočaranje, glavoboli, cinizem, izčrpanost, težave s spominom, nemoč ipd.).
- Večina intervjuvanih ne pozna pojava sekundarna travma.
- Menijo, da prepoznavajo znake, po katerih bi ugotovile pojav sekundarne travme, vendar so znaki precej podobni tistim, ki jih naštevajo pri sočutni izčrpanosti (jeza, žalost, zmedenost, izčrpanost, napetost, utesnjenost, strah, tesnoba).
- Izgorelost je med socialnimi delavkami zelo znan pojav. Poznajo znake, ki se pojavijo pri izgorelosti, in vzroke, ki vplivajo na razvoj (dolgotrajna izpostavljenost stresu, pomanjkanje časa za delo, obremenitve pri delu, preobremenjenost, nenadne spremembe v osebem življenju).
- Socialne delavke navajajo znake sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti, ker pa ne poznajo razlik in definicij pojmov, ta tri stanja med seboj mešajo.
- Na Centru za socialno delo Ljubljana je veliko primerov izgorelosti zaposlenih.
- Zaznavajo individualne in organizacijske dejavnike, ki vplivajo na pojav sočutne izčrpanosti, sekundarne oz. posredne travme in izgorelosti. Kot individualne dejavnike naštevajo ranljivost, pretirano občutljivost, pretirano negujoč in empatičen odnos in obremenjevanje. Kot organizacijske dejavnike pa naštevajo preobremenjenost, pomanjkanje časa za delo, reorganizacijo, kadrovske podhranjenost, odsotnost povezane skupnosti, manko mentorstva ipd.
- Skrb zase je pomembna sestavina dela za socialne delavke, zaposlene na področju varstva otrok in družine na Centru za socialno delo Ljubljana.
- Zase skrbijo predvsem s splošno skrbjo za telo (telovadba, sprehodi, športne aktivnosti ipd.), sprostitvenimi aktivnostmi (masaže, branje, počitek), skrbjo za odnose (druženje in podpora družine, prijateljev ipd.).
- Organizacija skrbi za zmanjševanje stresa na delovnem mestu in ugodno klimo z več strategijami.

- Najbolj pogosta strategija je supervizija, ki jo socialne delavke opredeljujejo kot koristno, vendar jim primanjkuje časa, da bi se je redno udeleževale.
- V večini primerov so na voljo intervizije, nekateri imajo možnost posvetovalnih timov in individualnih supervizij.
- Socialne delavke čutijo podporo sodelavcev in se v timu počutijo dobro.
- Na Centru za socialno delo Ljubljana je viden problem kadrovske podhranjenosti in preobremenjenosti socialnih delavk.
- Med epidemijo se je pojavilo več stisk in primerov nasilja.
- Socialne delavke niso zadovoljne z višino plače in menijo, da je nesorazmerna s količino in zahtevnostjo dela, ki ga opravljajo (sploh za začetnike).
- Z reorganizacijo niso izpolnili pričakovanih obljub o povečanju kadrov, ampak je še več birokratskih zadolžitev.
- S sistemom Krpan socialne delavke niso zadovoljne, saj je to le še ena zaposlitev, ki pripomore k pomanjkanju časa za opravljanje socialnega dela.
- Izpostavljajo potrebo po vsebinskih spremembah reorganizacije.
- Na spremembe pri delu je vplivala tudi uveljavitev Družinskega zakonika.

7. Predlogi

- Glede na nepoznavanje pojava sočutna izčrpanost, ki je po opisanih znakih zelo pogost, predlagam, da se na centrih za socialno delo uvede izobraževanja na to temo.
- Glede na nepoznavanje razlik med pojavi sočutna izčrpanost, sekundarna oz. posredna travma in izgorelost ter pomembnost poznavanja pojavov za študente in študentke Fakultete za socialno delo predlagam izobraževanje na to temo.
- Zanimivo bi bilo videti prepoznavanje organizacijskih dejavnikov, ki vplivajo na razvoj sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti s strani vodstva ali ministrstva, ki sprejema odločitve, in primerjati, ali se njihovo opažanje razlikuje od zaznavanja socialnih delavk.
- Menim, da bi bilo potrebno na centrih za socialno delo preveriti, kakšne spremembe je prinesla reorganizacija in zadovoljstvo z njimi ter poskušati uvesti potrebne spremembe, ki jih navajajo socialne delavke.
- Zanimivo bi bilo intervjuvati oz. anketirati socialne delavke, zaposlene na različnih področjih dela, in primerjati rezultate, saj so socialne delavke opozarjale na različno zahtevnost in količino dela glede na področje dela.
- Predlagam, da se rezultate predstavi širši javnosti z namenom informiranja o pojavi sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti in delovnih razmerah na centrih za socialno delo.
- Predlagam intervjuvanje vseh socialnih delavk, ki delajo na področju varstva otrok in družine, in primerjavo doživljanja njihovega dela.
- Zanimivo bi bilo primerjati rezultate tudi glede na starost in delovne izkušnje, saj naj bi bila dva izmed dejavnikov, ki vplivata na razvoj sočutne izčrpanosti in izgorelosti.
- Zanimivo bi bilo tudi intervjuvati vodje centrov in raziskati, kako oni doživljajo delovne razmere.

8. Viri in literatura

Acker, G., M. (1999). The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout. *Health & Social Work*, 24(2), 112–119.

Adams, R. E., Boscarino, J. A. & Figley, C. R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(1), 103–108.

Adams, R. E., Figley, C. R. & Boscarino, J. A. (2007). The Compassion Fatigue Scale: Its Use With Social Workers Following Urban Disaster. Research on Social Workers Following Urban Disaster. *Research on Social Work Practice*, 18(3), 238-250.

Ashley-Binge, S. & Cousins, C. (2019). Individual and Organisational Practices Addressing Social Workers' Experiences of Vicarious Trauma. *Practice: Social work in action*, 32(3), 191-207.

Awa, W. L., Plaumann, M. & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184–190.

Bae, J., Porter, F., J., Hardeman, P. C., Eunhye, K., Megan, L., Tenesha, L. & Sherinah, S. (2019). Compassion Satisfaction Among Social Work Practitioners: The Role of Work–Life Balance. *Journal of Social Service Research*, 46(3), 320-330.

Bambič, T. (2020). *Socialni delavci in njihovo soočanje s travmatičnimi izkušnjami uporabnikov na centrih za socialno delo* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Bell, H., Kulkarni & S., Dalton, L. (2003). Organizational Prevention of Vicarious Trauma. Families in Society: *The Journal of Contemporary Social Services*, 84(4), 463-470.

Bilban, M. & Pšeničny, A. (2007). Izgorelost. *Delo in varnost*, 52 (1), 22-29.

Brejc, T. (1994). Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. *Socialno delo*, 33(5), 373-379.

Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo* 47(1/2), 1-21.

Cocker, F. & Joss, N. (2016). Compassion Fatigue among Healthcare, Emergency and Community Service Workers: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(6), 618.

Colnar, S., Dimovski, V., & Grah, B. (2018). Integrated social work management model in the Republic of Slovenia. *Socialno delo*, 57(3), 189–207.

Cox, K., & Steiner, S. (2013). *Self-care in social work: A guide for practitioners, supervisors, and administrators*. Washington, DC: NASW Press.

Craig, C., D. & Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists, *Anxiety, Stress, & Coping*, 23(3), 319-339.

Cvetek, R. (2010). *Bolečina preteklosti: Travma, medosebni odnosi, družina, terapija*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.

Čačinovič Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433–1441.

Figley, C. R. (2002a). *Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care*. School of Social Work, Traumatology Institute Florida State University, Tallahassee.

Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42 (4/5), 237-257.

Fogel, A. (2015). *Effective Ways Social Workers Respond to Secondary Trauma*. (Master of Social Work). Minnesota, St. Catherine University.

Glišovič Meglič, D. (2004). Modeli supervizije: vodenje in dinamika supervizijskih skupin na slovenskih centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 43(5/6), 265-275.

Harr, R. C., Brice, T. S., Riley, K., Moore, B. (2014). The impact of Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Social Work Students. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 5(2), 233-251.

Hesse, A. R. (2002). Secondary Trauma: How Working with Trauma Survivors Affects Therapists. *Clinical Social Work Journal*, 30(1), 293-309.

Hirst, V. (2019). Burnout in social work: The supervisor's role. *Aotearoa New Zealand Social Work Review*, 31(3).

Hooper, J. (2013). *Mitigating Compassion Fatigue among Child Protection Social Workers* (Master of Social Work). Minnesota: St. Catherine University.

Hofmeyer, A., Kennedy, K. & Taylor, R. (2019). Contesting the term "compassion fatigue": Integrating findings from social neuroscience and self-care research. *Collegian Journal of the Royal College of Nursing Australia* 27(2), 1-6.

© HSCB (2014). Coaching and Mentoring in Social Work – A Review of the Evidence: Commissioned by the HSCB to support Improving and Safeguarding Social Wellbeing a 10 Year Strategy for Social Work. Pridobljeno 30.5. 2020 s http://www.hscboard.hscni.net/download/PUBLICATIONS/SOCIAL-WORK-STRATEGY/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf.

Kobolt, A. (1997). Supervizija – proces in metoda poklicne refleksije. V: Koblar, O., & Bostič Pavlovič J. (ur.), *Zadovoljna, celovito urejena medicinska sestra – kakovostna zdravstvena nega* (str. 48-59). Ljubljana: Fondacija »Docent dr. J Cholewa«

Kobolt, A. & Žorga, S. (2000). *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Kuhar, N. (2015). *Analiza zadovoljstva zaposlenih na centru za socialno delo* (Diplomsko delo). Fakulteta za upravo UL, Ljubljana.

Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J. L. & Herman-Smith, R. L. (2013). Exploring Individual and Organizational Factors Contributing to Compassion Satisfaction, Secondary Traumatic Stress, and Burnout in Domestic Violence Service Providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114–130.

Maruško, T. (2014). *Analiza organizacijske klime in zadovoljstva zaposlenih na Centru za socialno delo* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za upravo.

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

Maslach, C. & Leiter, M. P. (2005). Reversing burnout: How to rekindle your passion for your work. *Stanford Social Innovation Review*, 1, 43-449.

Maslach, C., Marek, T. (1993). *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Washington, Tylor & Francis.

Merriman, J. (2015). Enhancing Counselor Supervision Through Compassion Fatigue Education. *Journal of Counseling & Development*, 93(3), 370–378.

Mesec, B. & Rape, T. (ur.), Rihter, L. (ur.). (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo, Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Michalopoulos, L. M., & Aparicio, E. (2012). Vicarious Trauma in Social Workers: The Role of Trauma History, Social Support, and Years of Experience. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 21(6), 646–664.

Milošević Arnold, V. (1994). Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33(6), 475-487.

Milošević, V. (1994). Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33 (6), 475-487.

Ministrstvo za javno upravo in Direktorat za javni sektor (2019). *Analiza kariernega napredovanja javnih uslužbencev*. Pridobljeno 4.6.2021 s <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MJU/Placni-sistem/Analiza-kariernega-napredovanja/Analiza-kariernega-sistema-javnih-usluzbencev-2019.docx>

MMC RTV SLO (2018). *Centri za socialno delo se zaradi slabih razmer za delo pridružujejo stavki*. Pridobljeno 4.6.2021 s <https://www.rtvsllo.si/slovenija/centri-za-socialno-delo-se-zaradi-slabih-razmer-za-delo-pridruzujejo-stavki/443894>

Neff, K. D. (2011). Self-Compassion, Self-Esteem, and Well-Being. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(1), 1–12.

Newell, J., M. & MacNeil, G., A. (2010). Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practices in Mental Health: An International Journal*, 6(2), 57–68.

Norcross, J., C. & Guy, J., D. (2007). *Leaving it at the office: A guide to psychotherapist self-care*. New York: Guilford Press.

Ordway, A. M., Moore, R. O., Casasnovas, A. F. & Asplund, N. R. (2020). Understanding Vicarious Trauma, Burnout, and Compassion Fatigue in High-Conflict Divorce. *The Family Journal*, 28(2), 1-7.

Pearlman, L.A. & MacIain, P.S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work in trauma therapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 26 (6), 558-565.

Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva (2003). Ur. l. RS 117/2003.

Pšeničny, A (2008). Prepoznavanje in preprečevanje izgorelosti. *Didakta* 18/19, 18-23.

Rape Žiberna, T. (2010). Zadovoljstvo z delom v javnem zavodu. *Socialno delo*, 49(4), 217-228.

Rape Žiberna, T. (2019). *Konceptualizacija timskega dela v socialnem delu v Sloveniji* (doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo UL, Ljubljana.

Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2), 145–154.

Rape Žiberna, T., Cafuta, J., Žnidar, A., Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji. *Socialno delo*, 59(1), 5-27.

Rape, T. & Rapoša Tanjšek, P. (2006). Socialne delavke v delovnih organizacijah. *Socialno delo*, 45 (3/5), 253-255.

Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo*, 55(4), 181-190.

Robnik, M. (2020). *Stres in izgorelost socialnih delavk na CSD Koroška, Enota Radlje ob Dravi* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo UL, Ljubljana.

Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L. & Amaddeo, F. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry Research*, 200(2-3), 933–938.

Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London, UK: Taylor&Francis.

Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost – burnout: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis Bukvarna, d.o.o.

Sitar Surić, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo UL, Ljubljana.

Stamm, B.H. (2010) The Concise ProQOL Manual. Pridobljeno 8.4.2021 s <https://proqol.org/uploads/ProQOLManual.pdf>

Stark, C. (2011). Neoliberalizem – izzivi za prakso in etiko socialnega dela. *Socialno delo*, 50 (2/3), 197-204.

STA. (2018). »Če ni časa za socialno delo, socialnega dela ne more biti«. Pridobljeno 3.6.2021 s <https://www.delo.si/novice/slovenija/ce-ni-casa-za-socialno-delo-socialnega-dela-ne-more-biti/>

Tehrani, N. (2009). Compassion fatigue: experiences in occupational health, human resources, counselling and police. *Occupational Medicine*, 60(2), 133-138.

Vito Flaker@Boj za (2012). *Direktno socialno delo* (Oranžna zbirka). Ljubljana: Založba/*cf.

Vörös. N. (2017). *Metode pomoči zaposlenim na Centru za socialno delo Piran* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo UL, Ljubljana.

Wagaman, M., A., Geiger, J., M., Shockley, C. & Segal, E., A. (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 60(3), 201–209.

William Smith, L. (2015). *Compassion fatigue, burnout, and self-care: what social work students need to know* (Electronic Theses, Projects, and Dissertations). San Bernardino: Californina State University.

Wymer, B. (2015). *An Investigation of the Impact of a Supervision Intervention on Secondary Traumatic Stress Responses Among Counselors Treating Child Survivors of Sexual Abuse* (Doctoral dissertation). University of South Carolina, ZDA.

Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3/5), 319-327.

Zega, Ž. (2020). *Vsebinska reorganizacija centrov za socialno delo* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo UL, Ljubljana.

Žnidar, A., Rape Žiberna, T. & Rihter, L. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo kot izziv za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. *Socialno delo* 59 (2/3), 147-162.

9. Priloge

Priloga A: Vodila za intervju

Sočutna izčrpanost

1. Ko slišite besedo sočutna izčrpanost, na kaj pomislite, kako jo definirate?
2. Ste se že kdaj počutili sočutno izčrpani in kako ste se takrat počutili, kakšne simptome ste prepoznali?

Sekundarna oz. posredna travma

3. Ko slišite besedo sekundarna oz. posredna travma, na kaj pomislite, kako jo definirate?
4. Ste se že kdaj soočili s sekundarno travmo? Če ja, katere simptome ste opazili?

Izgorelost

5. Ko slišite besedo izgorelost, na kaj pomislite, kako jo definirate?
6. Ste že kdaj počutili izgorelo in kako ste se takrat počutili, kakšne simptome ste prepoznali?
7. Kako bi opisali razlike med sočutno izčrpanostjo, sekundarno oz. posredno travmo in izgorelostjo?
8. Kaj so po vašem mnenju individualni in organizacijski dejavniki za razvoj sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti (pomanjkanje virov, časa in energije, pomanjkanje nadzora, nezadostno nagrajevanje, odsotnost povezane skupnosti...)?

Skrb zase

9. Kako poskrbite zase in kateri načini in tehnike skrbi zase vam najbolj ustrezajo pri spoprijemanju s stresom?

Skrb organizacije za zaposlene

10. Kako organizacija skrbi za preprečevanje sočutne izgorelosti, sekundarne travme in izgorelosti? Katere strategije uporablja?
 - Imate mentorje v organizaciji, ki vam lahko priskočijo na pomoč?

- Katere vrste supervizije (individualna, skupinska, timska, intervizija, diadna) imate na voljo v organizaciji in kako ocenjujete njihovo koristnost?
- V kolikšnem obsegu imate supervizijska/intervizijska srečanja (ure, tedensko/mesečno/možnost individualne supervizije)?
- Kako bi opisali odnos s sodelavci in kaj vam odnos s sodelavci v povezavi s sočutno izčrpanostjo, sekundarno oz. posredno travmo in izgorelostjo pomeni (podpora s strani sodelavcev)?

Razmere na centru za socialno delo

11. Kako bi opisali trenutne delovne razmere za delo na Centru za socialno delo Ljubljana?
 - Menite, da imate dovolj časa za opravljanje svojega dela?
 - Kakšna je po vašem mnenju plača, ki jo prejimate?
12. Pred dvema letoma je prišlo do reorganizacije centrov za socialno delo. Je reorganizacija povzročila spremembe pri vašem delu (kakšne so pozitivne in negativne posledice reorganizacije)?

Priloga B: Odprto kodiranje

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Prvič sem slišala za sočutno izčrpanost, ko sva midve prišli v stik.	prvič slišala	nepoznavanje pojma sočutna izčrpanost	poznavanje sočutne izčrpanosti	sočutna izčrpanost
A2	Z izgorelostjo sem pa pogosto v stiku.	pogost stik z izgorelostjo	stik	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A3	Predvidevam, da zmanjka empatije.	apatija	predvideni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A4	Ker je toliko primerov, ali je kakšen tako zahteven, da je pobral to empatijo.	količina dela in zahtevnost	predvideni vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A5	Se pa zgodi, da se pojavi izčrpanost, pa jaz tega nisem ubesedila kot sočutno izčrpanost.	ni prepričana, ali je bila izčrpana ali sočutno izčrpana	osebna izkušnja sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A6	Takrat sem čutila manjšo oz. nizko raven potrpljenja.	manj potrpljenja	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A7	Manj empatično reagiraš.	manj empatičen odziv	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A8	Narediš le tisto kar je nujno, pa le toliko energije vложиš, kot jo pač moraš.	pomanjkanje energije za opravljanje dela	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A9	Jaz si predstavljam, da je to, ko podoživiš nekaj.	podoživljanje občutkov	opredelitev	poznavanje sekundarne travme	sekundarna travma

A10	Mi velikokrat uporabljamo sekundarna viktimizacija.	sekundarna viktimizacija	opredelitev	poznavanje sekundarne travme	sekundarna travma
A11	Znova in znova razlagaš dogodke, to izzove občutke v tebi, sekundarno travmatizacijo.	ponavljajoče se podoživljanje dogodkov	vzroki za pojav sekundarne travme	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma
A12	Ta sekundarna travma, ker znova in znova podoživljaš dogodke.	podoživljanje dogodkov	vzroki za pojav sekundarne travme	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma
A13	Mislim, da ni nobena od nas imela izkušnje tega.	ni izkušnje sekundarne travme	osebna izkušnja	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma
A14	Predvsem bi rekla, da gre za kakšne nepredelane travme iz otroštva.	nepredelane travme iz otroštva	vzrok za pojav sekundarne travme	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma
A15	To sem opazila pri supervizijah, ker imamo super supervizorja, ki je tudi terapevt in nam postavlja ogledalo za dogodke iz preteklosti.	zadovoljstvo s supervizorjem	supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A16	Ko pridejo ven neki družinski vzorci, družinske povezave in se zatikamo tam, kjer nimamo nekaj razdelano.	podoživljanje nepredelanih občutkov	predvideni znaki sekundarne travme	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma

A17	Takrat čutiš občutke bodisi jeze bodisi žalosti, kar pač je s teboj.	občutki jeze, žalosti	predvideni znaki sekundarne travme	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma
A18	V tistem trenutku ne moreš toliko trezno razmišljati.	zmedenost	predvideni znaki sekundarne travme	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma
A19	V tistem trenutku ne moreš toliko trezno razmišljati.	reflektiranje občutkov	preventivni dejavnik	soočanje s sekundarno travmo	sekundarna travma
A20	Nisem se počutila izgorelo.	ni izkušnje izgorelosti	osebna izkušnja	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A21	Sem pa prišla na center na podlagi tega, ker je bil sodelavec na bolniški zaradi izgorelosti.	sodelavčeva izkušnja izgorelosti	izkušnja	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A22	Sem to opažala pri eni kolegici, ki je imela občutke, da ne zmore, da je vsega preveč, da se utaplja.	občutki nemoči, preobremenjenosti in občutek utapljanja	predvideni znaki izgorelosti	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A23	Do tega je prišlo zaradi te situacije, epidemije, delo od doma, več faktorjev.	nenadne spremembe – delo od doma, epidemija	predvideni vzroki za razvoj izgorelosti	organizacijski dejavniki za izgorelost	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST, I
A24	Na našem področju je bilo delo od doma težko izvedljivo.	težko izvedljivo delo od doma na področju varstva otrok in družine	predvideni vzroki za razvoj izgorelosti	organizacijski dejavniki za izgorelost	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST, I
A25	Dva otroka doma pa službeni telefon, pa te kliče žrtev nasilja. Pač ne gre.	delo od doma	predvideni vzroki za razvoj izgorelosti	organizacijski dejavniki za izgorelost	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST, I

A26	Predpostavljam, da so simptomi to, da se ti zdi, da ne moreš opravljati svojega dela, obvisiš v pisarni, malo prekladaš stvari sem pa tja.	pomanjkanje motivacije in energije za delo, težave s koncentracijo	predvideni znaki izgorelosti	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A27	Videti je bilo, da je nekdo prihajal, ampak so bile naloge nedokončane.	nedokončane naloge	predvideni znaki izgorelosti	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A28	Mislim si, da vse delaš nekaj na pol, in da potem delo ni preveč kvalitetno.	nekvalitetno delo	predvideni znaki izgorelosti	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A29	Zdi se mi, da se izgorelost počasi prikrade.	postopno razvijanje izgorelosti	mnenje	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A30	Ko sem imela težek primer lani poleti, glede odvzema novorojenčice, bi lahko rekla, da sem čutila sočutno izčrpanost.	sočutna izčrpanost po zahtevni izkušnji odvzema novorojenčice	osebna izkušnja	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A31	Neko obdobje, ko nisem več čutila toliko empatije do nje (mame).	manj empatičen odziv	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A32	V tistem obdobju, ko je bil ta primer na vrhuncu, so se mi zdeli drugi primeri ne tako resni.	vrednotenje težavnosti primerov	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutna izčrpanost
A33	Lahko, da sem bila bolj ostra v takih pogovorih, kakor drugače.	»oster« odziv v času izčrpanosti	osebni znaki sočutne izčrpanosti	soočanje s sočutno izčrpanostjo	sočutne izčrpanost

A34	Ker se mi zdi, da hitro po tem nafilas baterije.	po izkušnji sočutne izčrpanosti si hitreje opomoreš	primerjava	sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost	sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost
A35	Pri izgorelosti pa se mi zdi, da počasi prihaja in niti ne veš kdaj se pojavi, pa tudi težje se je vrniti na delo po tej izkušnji.	po izkušnji izgorelosti si težje opomoreš	mnenje	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A36	Vsakega lahko doleti sočutna izčrpanost.	vsakdo se lahko sooči s sočutno izčrpanostjo	primerjava	sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost	sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost
A37	Za izgorelost pa bi rekla, da je tudi malo odvisno od tipa človeka.	izkušnja izgorelosti je odvisna od tipa človeka	primerjava	sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost	sočutna izčrpanost, sekundarna travma in izgorelost
A38	Se mi zdi, da je pomembno, znati si postavljati meje.	postavljanje mej	preventivni dejavnik	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A39	Vedeti, koliko je odgovornost uporabnika, kaj bo potem s tvojo pomočjo naredil.	prepoznavanje odgovornosti socialnega delavca in uporabnika	preventivni dejavnik	soočanje z izgorelostjo	izgorelost
A40	Postavljanje mej je sigurno ena od teh strani, ampak na različnih ravneh.	neznanje postavljanja mej		individualni dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST, I
A41	Včasih smo si rekli, da dela ne nosimo domov, sedaj se je vse obrnilo na glavo, ker so nas prosili, da delamo od doma.	delo od doma v času epidemije		organizacijski dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST in I

A42	Če je bil nujen primer, sem se s sodelavko slišala tudi ob 17h/18h, ker je bila doma in si je po svoje razporedila čas.	delo izven delovnega časa v nujnih primerih		organizacijski dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST in I
A43	Zadevo prinesem domov, ker nas je premalo in želim nekaj dokončati ali v miru napisati poročilo.	delo od doma izven delovnega časa zaradi kadrovske podhranjenosti		organizacijski dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST in I
A44	Moraš znati ločiti, ne toliko, kje to počneš, ampak kaj je tvoja odgovornost in kaj ni tvoja odgovornost.	neznanje ločevanja odgovornosti socialnega delavca in uporabnika		individualni dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST in I
A45	Imam majhne otroke, ki me zasujejo s svojimi potrebami. Hočeš nočeš sem prisiljena pustiti tisto, kar je bilo od dela v glavi.				
A46	Tisti, ki nimajo izrazitega osebnega življenja, npr. ki nimajo družine ali se ne družijo s prijatelji, se vržejo v delo, ki postane vseobsegajoče za nekoga in so potem še bolj izpostavljeni izgorelosti.	pomanjkanje dejavnosti, ločenih od delovnih zaposlitev (družina, druženje s prijatelji ...)	individualni dejavnik	individualni dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST in I

A47	Če delaš na način, da se obremenjuješ, kaj bo s tem otrokom, kaj bom s tem naredila, to je potem lahko težava, ta se pri naših primerih hitro zgodi.	pretirana občutljivost	individualni dejavnik	individualni dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST in I
A48	Imela sem primer, ko sem se izven delovnega časa na privatno številko pogovarjala s strokovno delavko, ker je potrebovala podporo. Če bi bilo več takih primerov, bi to znalo biti nevarno.	ponavljajoče se delo izven delovnega časa	individualni dejavnik	individualni dejavnik	individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST in I
A49	Imam kužka, s katerim grem na sprehode.	sprehod s psom	fizična aktivnost	način skrbi zase	skrb zase
A50	Telovadim.	telovadba	fizična aktivnost	način skrbi zase	skrb zase
A51	Potem pa še otroci.	preživljanje časa z otroki	skrb za odnose	način skrbi zase	skrb zase
A52	Druženje s prijatelji različnih profilov, kjer je tema pogovora stran od dela.	druženje s prijatelji z različno izobrazbo	skrb za odnose	način skrbi zase	skrb zase
A53	Tudi z nekaterimi sodelavkami se odlično razumem, tako da se popoldne večkrat slišimo ali pa gremo na izlet.	druženje s sodelavkami izven delovnega časa	skrb za odnose	način skrbi zase	skrb zase

A54	Velikim je šport dejavnik skrbi zase. Na tak način delamo na sebi, na telesu in na zdravju.	športna aktivnost	fizična aktivnost	način skrbi zase	skrb zase
A55	Kakšne masaže in sproščujoče zadeve pa so žal letos zaprte, tako da tega letos ni. Čeprav bi rekla, da je tudi to oblika skrbi zase.	masaže in sproščujoče aktivnosti	sprostitev	način skrbi zase	skrb zase
A56	Mi imamo kar obvezne supervizije enkrat mesečno.	supervizije enkrat mesečno	supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A57	Tudi v času covida je bila prek Zooma, kar je bilo malo smotano, ampak okej.	supervizija v času epidemije prek Zooma	supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A58	Supervizija je bila ponujena vsem.	supervizija na voljo vsem zaposlenim	supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A59	Predvsem se zanjo odločamo na področju varstva otrok in družine, na ZUPJS-ju je nimajo.	supervizija potrebna s strani zaposlenih na področju varstva otrok in družine	supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A60	Imamo veliko pomoči direktorja, ki je zelo dostopen. Lahko kadarkoli prideš do njega, mu napišeš, da se želiš pogovoriti, te posluša in poskuša najti rešitev.	pomoč direktorja	odnos s sodelavci	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene

A61	Tudi, ko je kolegica imela primer, ki je bil preveč zanjo in je rekla, da tega ne zmore, so omogočili individualno supervizijo, kar se mi zdi super.	po potrebi omogočena individualna supervizija	individualna supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A62	Pred korono so se tudi trudili, da smo imeli skupna druženja, piknik, bowling. To so prepoznali, da je pomembno – neformalna druženja.	neformalna druženja s sodelavci, organizirana s strani organizacije	sprostitev	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A63	Veliko dajo na to, da nas obveščajo o stvareh.	učinkovit pretok informacij od vodstva do zaposlenih	informiranost	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A64	V smislu ukrepov in promocije zdravja večkrat dobimo jabolka pa takšne zadeve.	ozaveščanje o ukrepih in promocija zdravja	informiranost	način skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A65	Meni se na obseg dela žal velikokrat zgodi, da tudi na tisto enkrat mesečno supervizijo ne uspem iti, ker enostavno ni časa.	primanjkovanje časa za udeležbo na superviziji	supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A66	Mislim, da to ne bi bilo realno, da bi bilo večkrat kot enkrat na mesec.	primanjkovanje časa za supervizije večkrat na mesec	supervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene

A67	Če je to skupina sodelavk, s katerimi čutiš zaupanje pa si odkrit, je enkrat na mesec dovolj.	mesečne supervizije so dovolj, če je v timu zaupanje in odkritost	supervizija	supervizija	skrb organizacije za zaposlene
A68	Lahko pa je tudi zato, ker smo mi res fajn kolektiv, imamo tudi Messenger skupinico in si že tam pomagamo.	podpora sodelavcev	odnos s sodelavci	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A69	Če so kakšne težke situacije, imamo na voljo tudi intervizijo.	intervizija po potrebi zaposlenih	intervizija	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A70	Meni bolj ustreza skupinska supervizija, ker se počutim v kolektivu dobro, zaupam vsem, vem, da bo vse ostalo v tistem prostoru.	zaupanje med sodelavci in dobro počutje v kolektivu	podpora sodelavcev	odnos s sodelavci	skrb organizacije za zaposlene
A71	Jaz imam občutek, da se načeloma vodstvo zelo trudi, da bi nam bilo lažje, v smislu, da je dober pretok informacij, da nam posredujejo dopise, ki jih pošiljajo na NIJZ ali kam drugam, da vemo kaj se dogaja.	dober pretok informacij o spremembah in dogajanju na delovnem mestu	obveščanje	organizacija dela	delovne razmere na centru za socialno delo

A72	Ampak enostavno nič ne more rešiti problema kadrovske podhranjenosti.	kadrovska podhranjenost	organiziranost kadrov	sistemske ovire	delovne razmere na centru za socialno delo
A73	Mi smo res v redu kolektiv in si zelo pomagamo na vseh področjih, ampak na dolgi rok to ni okej.	pomoč med sodelavci na vseh področjih	odnos s sodelavci	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A74	Ne moreš ponuditi tega, kar si bi želel, npr. da se vsak teden dobiš.	primanjkovanje časa za opravljanje dela, kot bi si ga želel	čas za delo	sistemske ovire	delovne razmere na centru za socialno delo
A75	Boljše in bolj strokovno bi bilo, če bi nas bilo več.	za bolj kvalitetno in strokovno delo je potrebnih več zaposlenih	organiziranost kadrov	sistemske ovire	delovne razmere na centru za socialno delo
A76	Vedno so nove in nove stiske in vse več je nasilja, sploh med epidemijo.	veliko novih stisk in nasilja med epidemijo	opis dela	doživljanje dela	delovne razmere na centru za socialno delo
A77	Dejstvo je, da nas je premalo, da bi res lahko delal tako kvalitetno, kot si želiš.	za bolj kvalitetno in strokovno delo je potrebnih več zaposlenih	organiziranost kadrov	sistemske ovire	delovne razmere na centru za socialno delo
A78	Vodstvo se trudi na vse načine, ampak dokler ne bo odobritve s strani ministrstva za nove zaposlitve, ne bo nič.	potreba po večjem kadru	organiziranost kadrov	sistemske ovire	delovne razmere na centru za socialno delo
A79	Tudi pripravništva bi morala biti na centrih razpisana vsako leto, in to več mest.	potreba po razpisu za več pripravniških mest	organiziranost kadrov	sistemske ovire	delovne razmere na centru za socialno delo

A80	Mi smo mlad kolektiv in trudimo se biti res kreativni, nismo naveličani dela in se res trudimo iskati nove načine in tehnike, kako doseči spremembe.	mlad in kreativen tim	opis dela	doživljanje dela	delovne razmere na centru za socialno delo
A81	Ne glede na to, koliko delaš, je plača vedno ista.	ista plača ne glede na količino dela	plača	plača	delovne razmere na centru za socialno delo
A82	Jaz sem prišla šele 2018 in nimam toliko izkušenj, kako je bilo prej.	nima izkušnje, kako je bilo z delom na centru pred reorganizacijo	spmembe	reorganizacija	delovne razmere na centru za socialno delo
A83	S temi spremembami sem se dobro spopadala, težje je bilo za kolegice, ki so delale že toliko let prej.	težje soočanje s spremembami za zaposlene pred reorganizacijo	spmembe	reorganizacija	delovne razmere na centru za socialno delo
A84	Bolj kot sama reorganizacija se mi zdi problem nova zakonodaja. Družinski zakonik se je spremenil, spremenili so se temelji, na kaj si se ti skliceval, kako delaš, ni sodne prakse, sodnice ne vejo, kaj.	problem v organiziranosti zaposlenih z uveljavitvijo novega družinskega zakonika	spmembe	družinski zakonik	delovne razmere na centru za socialno delo
A85	Ne samo reorganizacija, ker ne veš, kdo je šef, hierarhija se je spremenila.	nerazvidna hierarhija	negativne spremembe	reorganizacija	delovne razmere na centru za socialno delo

A86	Tudi po enotah je bilo zelo različno, pred reorganizacijo so se lažje povezovali z lokalno skupnostjo – občino, civilno zaščito in naredili veliko programov in inovativnih pristopov. Sedaj je vse to težje.	težje povezovanje centrov za socialno delo z lokalno skupnostjo po reorganizaciji	negativne spremembe	reorganizacija	reorganizacija centrov za socialno delo
A87	Ne samo reorganizacija, vse te spremembe so pripeljale do tega, da je bilo ogromno kadrovske frustracije, nezadovoljstva, ogromno ljudi je dalo odpoved.	primeri frustracij, nezadovoljstva in odpovedi zaradi reorganizacije in ostalih sprememb v delovanju (zakonik)	negativne spremembe	reorganizacija	delovne razmere na centru za socialno delo
A88	Že prej je bilo slišati za kadrovske podhranjenost, ko so se lotili te reorganizacije, namesto da bi se pokazalo, da je manj dela, kot so obljubljali, temu ni bilo tako.	neizpolnjena pričakovanja in obljube o dodatnih zaposlitvah	negativne spremembe	reorganizacija	delovne razmere na centru za socialno delo
A89	Ljudje so začeli odhajati in tukaj je bil največji minus. Toliko ljudi je naenkrat šlo, ali so samo menjali enote	odhod zaposlenih na druge enote ali primeri odpovedi kot posledica delovnih razmer	negativne spremembe	reorganizacija	delovne razmere na centru za socialno delo

	ali pa so dali odpoved.				
A90	Ko sem prišla na center, smo prišle štiri nove na področje varstva otrok in družine. Samo ena je ostala ista. Nisi imela koga vprašati.	ni dovolj mentorstva za novo zaposlene	mentorstvo	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A91	Če ne bi toliko sodelovali z drugimi področji, ne vem, kaj bi naredili.	pomoč med sodelavci na vseh področjih	podpora	odnos s sodelavci	skrb organizacije za zaposlene
A92	Nisem imela mentorja, ker se je predpostavljalo, da že vem, kako poteka delo, saj sem bila prej na drugi enoti.	ni imela mentorja	mentorstvo	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A93	Ostajala sem na enoti več kot štiri ure, ker sem se samovoljno odločila, da sem brala spise, kako so delali, javljala sem se za terene, ker sem se želela čim prej navaditi na delo.	samovoljno opravljanje nadur, da bi se čim prej avedla	mentorstvo	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
A94	Ko so prišle še ostale tri, sem bila zaprošena za mentorico njim.	mentorica trem novim sodelavkam	mentorstvo	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene

A95	To bi moralo biti bolj sistemsko urejeno, da imaš mentorja in da mu je zagotovljeno, da ima čas izvajati mentorstvo.	potreba po organiziranem mentorstvu	mentorstvo	strategije skrbi organizacije za zaposlene	skrb organizacije za zaposlene
------------	--	-------------------------------------	------------	--	--------------------------------

Priloga C: Oso kodiranje

Sočutna izčrpanost

1. Poznavanje pojava sočutna izčrpanost

1.1. Nepoznavanje pojava

- prvič slišala (A1, C1, D1, E1, F1)

1.2. Poznavanje pojava

- že slišala za sočutno izčrpanost (B1)

1.3. Opredelitev

- izčrpanost zaradi čutenja empatije (C2)
- izčrpanost zaradi pomoči ljudem (D2)
- izčrpanost zaradi sočutja (E2)
- ne vem (F2)

2. Soočanje s sočutno izčrpanostjo

2.1. Osebna izkušnja sočutne izčrpanosti

- ni prepričana, ali je bila izčrpana ali sočutno izčrpana (A5, E7, F3)
- sočutna izčrpanost po zahtevni izkušnji odvzema novorojenčice (A30)
- trenutno soočanje s sočutno izčrpanostjo (C6)
- ni izkušnje sočutne izčrpanosti (D4)

2.2. Predvideni vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti

- količina dela in zahtevnost (A4, B2, C8, C10)
- nenehna potreba po razumevanju uporabnikov (empatična skrb) (C4)
- porast primerov v drugem valu epidemije (C7)

2.3. Osebni znaki sočutne izčrpanosti

- znaki na telesni in čustveni ravni (C12)
- manj potrpljenja (A6)
- manj empatičen odziv (A7, A31, C9, C15, E3)
- ni čutila apatije ali neobčutljivosti na stiske (B4, D3, F7)
- pomanjkanje energije za opravljanje dela (A8)

- vrednotenje težavnosti primerov (A32)
- ostri odzivi (A33)
- izčrpanost (B5)
- pomanjkanje energije izven delovnega časa (C11)
- socialna izolacija (C13)
- občutek rutinskega dela (C14)
- jeza (E4)
- razočaranje (E4)
- glavobol (E5)
- cinizem (E6)
- težave s spominom (E48)
- nemoč (F4)
- zmedenost (F5)
- pritisk (F6)

2.4. Predvideni znaki sočutne izčrpanosti

- apatija (A3, B3, B7, D5, E3)
- premišljevanje o primerih (B3)
- težave s spanjem (B3)
- občutki nemoči (B3, D5)
- utrujenost (D5)

2.5. Mnenje

- vsakdo se lahko sooči s sočutno izčrpanostjo (A36, C3)
- sočutna izčrpanost prisotna ob kakovostnem delu (C5)
- pomagajoči poklici so izpostavljeni razvoju sočutne izčrpanosti, sekundarne travme in izgorelosti (C18)

Sekundarna travma

1. Poznavanje sekundarne travme

1.1. Opredelitev

- podoživljanje občutkov (A9, A12, E22)
- sekundarna viktimizacija (A10)

- travma socialnega delavca, prevzeta od uporabnika, na podlagi podoživljanja dogodkov (B8)
- nepoznavanje pojava (D6)
- ponotranjanje travm uporabnikov in podoživljanje svojih travm – sekundarna travma (D7)

2. Soočanje s sekundarno travmo

2.1. Osebna izkušnja sekundarne travme

- ni izkušnje sekundarne travme (A13, B9, D8, F9)
- izkušnja sekundarne travme na prejšnjem področju dela (E8)
- izkušnja sekundarne travme na podlagi enega primera (E9)
- ni še razmišljala o soočanju s sekundarno travmo (F8)

2.2. Vzroki za pojav sekundarne travme

- ponavljajoče se podoživljanje dogodkov (A11)
- nepredelane travme iz otroštva (A14)
- izpostavljenost stresu (D9)
- nepredelani občutki (C19)
- podoben odnos očeta uporabnika in očeta socialne delavke do svojih otrok (E16)

2.3. Osebni znaki sekundarne travme

- povečana občutljivost (E10)
- nejasni občutki (E11)
- nerealna bolečina (E12)
- bolj izraženo sočutje (E13)
- podoživljanje občutkov zaradi sekundarne izpostavljenosti travmam uporabnikov, vsiljevanje nepričakovanih misli (E14)
- podoživljanje dogodkov iz svojega otroštva (E15)
- žalost (E17)
- obup (E18)
- izčrpanost (E19)
- utrujenost (E20)
- pomanjkanje energije (E21)

- predviden vzrok: podoben odnos očeta uporabnika do njega, kot očeta socialne delavke do nje (E16)
- težave pri soočanju s primeri v prvih letih zaposlitve (F10) – mogoče je bila to sekundarna travma
- večja občutljivost (F11), kar je z delovnimi izkušnjami izginilo (F13)
- podoživljanje spominov ob sodelovanju z uporabniki (F12)
- ni prepričana, kaj so znaki sekundarne travme (F14)
- podoživljanje (C16)
- vsiljevanje nepričakovanih misli (C16)

2.4. Predvideni znaki sekundarne travme

- podoživljanje nepredelanih občutkov (A16)
- žalost (A17, D10)
- jeza (A17)
- zmedenost (A18)
- izčrpanost (B1, C19)
- napetost (B10, D10)
- utesnjenost (D10)
- strah (C19)
- tesnoba (C19)

2.5. Preventivni dejavniki

- reflektiranje občutkov (A19)

Izgorelost

1. Poznavanje izgorelosti

1.1. Poznavanje

- poznavanje pojava (D11)

2. Soočanje z izgorelostjo

2.1. Osebna izkušnja

- ni izkušnje izgorelosti (A20, B11, D15)
- sodelavčeva izkušnja izgorelosti (A22)
- ne ve, če je bila izgorela (E24)

- pred leti bila izgorela (C21)
- bolniška zaradi izgorelosti (C24)
- bolniška zaradi zdravstvenih težav, ki jih povezuje s službo (E25)
- sodelavčeva izkušnja izgorelosti (C25)
- ni imela podpore v času izgorelosti (C27)
- sodelavčeva smrt zaradi izgorelosti (F22) – neprepoznavanje znakov izgorelosti (F23)
– socialna izolacija (F25)

2.2. Opredelitev

- izčrpanost zaradi preobremenjenosti (C20, E23, F15)
- preveč natovorjena ladja (E32, E33)

2.3. Predvideni vzroki za razvoj

- obremenitev pri delu (B17)
- preobremenjenost (B17)
- pomanjkanje časa za delo (B17)
- dolgotrajna izpostavljenost stresu (C35, D12)
- nenadne spremembe v osebnem življenju (E26)

2.4. Osební znaki izgorelosti

- stiska (C22)
- razdražljivost (C28)
- apatija (C28)
- težave s spominom (C28, E29)
- težave s koncentracijo (C29)
- zaostajanje pri delu (C30)
- težave s spanjem (D13)
- bolečine v trebuhu (D13)
- pretirana občutljivost (D13)
- zmedenost (E28)
- obup (E30)
- težave pri usklajevanju osebnega in poklicnega življenja (E31)
- fizična utrujenost (F17)
- bolečina v očeh (F18)

- utrujenost (F19)
- po delu potreben počitek (F20)

2.4. Predvideni znaki izgorelosti

- nemoč (A22, B18)
- preobremenjenost (A22)
- občutek utapljanja (A22)
- pomanjkanje motivacije (A26)
- pomanjkanje energije za delo (A26)
- težave s koncentracijo (A26)
- nedokončane naloge (A27)
- nekvalitetno delo (A28)
- povečano število bolniških odsotnosti med epidemijo (B12)
- tesnoba (B18)
- anksioznost (B18)
- depresija (B18)
- obnemoglost (C26)
- deloholizem (C34)

2.5. Preventivni dejavniki

- postavljanje mej (A38, C32)
- skrb zase (C33)
- prepoznavanje odgovornosti socialnega delavca in uporabnika (A39)
- dovolj razpoložljivih informacij o preprečevanju izgorelosti (B16)
- podpora sodelavcev (C36)

2.6. Mnenje

- kumulativno razvijanje izgorelosti (A29)
- večja stiska zaradi omejenega stika s sodelavci (B14)
- ob znakih izgorelosti potrebno takoj ukrepati (F21)

Primerjava

- po izkušnji sočutne izčrpanosti si hitreje opomoreš (v primerjavi z izgorelostjo) (A34)

- po izkušnji izgorelosti si težje opomoreš (v primerjavi s sočutno izčrpanostjo) (A35)
- nepoznavanje razlike med izčrpanostjo in izgorelostjo (D14, F16)
- vsakega lahko doleti sočutna izčrpanost, izkušnja izgorelosti je odvisna od tipa človeka (A37)

Individualni in organizacijski dejavniki za razvoj SI, ST, I

1. Individualni dejavniki

- neznanje postavljanja mej (A40, D18, F30, F31)
- neznanje ločevanja odgovornosti socialne delavke in uporabnika (A44)
- pomanjkanje dejavnosti, ločenih od delovnih zaposlitev (družina, druženje s prijatelji ...) (A46)
- pretirana občutljivost (A47, D19)
- pretirano negujoč, empatičen odnos (C46, E38)
- obremenjevanje (C47)
- ranljivost (E37, F29)

2. Organizacijski dejavniki

- nenadne spremembe – delo od doma, epidemija (A23, A25, A41)
- težko izvedljivo delo od doma na področju varstva otrok in družine (A24)
- delo izven delovnega časa (A42, A48, A43)
- pomanjkanje skrbi vodstva za zadovoljstvo zaposlenih (B19)
- pomanjkanje odprte komunikacije (B20)
- preobremenjenost (C48, E36)
- pomanjkanje časa za delo (C49, F27)
- ne prepozna organizacijskih dejavnikov (D17)
- stresne situacije na delovnem mestu (D20)
- slaba organizacija (E34)
- reorganizacija (E35)
- odsotnost povezane skupnosti (F26)
- kadrovska podhranjenost (F28)

Delovne razmere na Centru za socialno delo Ljubljana

3. Doživljanje dela

3.1. Opis dela

- veliko novih stisk in nasilja med epidemijo (A76)
- mlad in kreativen tim (A80)
- delovne razmere niso tako slabe (B44)
- občasno naporno delo (B45)
- ne bi menjala svojega dela (B46)
- neprijetne naloge – odvzem otrok (B50)
- opravljanje nadur (B51)
- ogromno odpovedi (C74, E75)
- zahtevno delo (C78, D41)
- razlike med delom na manjših ali večjih enotah (C81)
- preobremenjenost (D36, E73, F75)
- razmišljanje o menjavi delovnega mesta (D42)
- izpostavljenost poklica medijem – negativna (E76)
- ogromno odsotnosti in bolniških (E79)
- stigmatizirano delo (E81)
- toksično delo (E86)
- opravljanje ostalih obveznosti, ki niso povezane s strokovnim delom (nimajo recepcije) (F68)
- ni dovolj poskrbljeno za varnost (F69)

2. Sistemske ovire

2.1. Organiziranost kadrov

- kadrovska podhranjenost (A72, B47, C72, D39, E78, F74)
- za bolj kvalitetno in strokovno delo je potrebnih več zaposlenih (A75, A77)
- potreba po večjem kadru (A78, B48)
- potreba po razpisu za več pripravniških mest (A79)
- med vodstvom prevladuje profil pravnikov (E77)

2.2. Čas za delo

- pomanjkanje časa za opravljanje dela, kot bi si ga želel (A74, C73, C79, E84, F76)
- potreba po podaljšanju delovnega časa (E85)

3. Plača

- ista plača ne glede na količino dela (A81, D43)
- neustrezna plača glede na odgovornost dela (B52, C76, F73)
- neustrezna začetna plača (F71)
- potreba po uravnavanju višine plače med različnimi področji (glede na zahtevnost dela) (C77)
- ni nagrad ali dodatkov (D46)
- dodatki v času epidemije (E82)
- nizki dodatki (E83)
- neustrezno nagrajevanje (D49)
- slaba plača (E80, F72)
- solidna plača (po dolgoletni zaposlitvi, napredovanjih in izobraževanjih) (F70)

2.3. Nadure

- možnost opraviti 20 plačanih nadur v mesecu (D44)
- neizvedljivo uveljavljanje nadur (D45)
- odobrene plačane nadure zaradi organiziranega izobraževanja (D47)
- nizko plačane nadure (D48)

4. Reorganizacija

4.1. Spremembe

- nima izkušenj, kako je bilo z delom na centru pred reorganizacijo (A82, D50)
- težje soočanje s spremembami za zaposlene pred reorganizacijo (A83)
- reorganizacija ni prinesla večjih sprememb pri delu (B53, C82)
- birokratske spremembe (centralizacija računovodstva) (C83, E93, F77)
- spremembe v zakonodaji (C84)
- obljubljene spremembe niso opazne (D51, F84)

4.2. Negativne spremembe

- nerazvidna hierarhija (A85, E91)
- težje povezovanje CSD z lokalno skupnostjo po reorganizaciji (A86)
- primeri frustracij, nezadovoljstva in odpovedi zaradi reorganizacije in ostalih sprememb v delovanju (zakonik) (A87)
- neizpolnjena pričakovanja in obljube o dodatnih zaposlitvah (A88, D40)

- odhodi zaposlenih na druge enote ali primeri odpovedi kot posledica delovnih razmer (A89)
- nenaklonjenost novi organizacijski strukturi (združitev centrov) (B54)
- Krpan (B61, C80, E87, F78) – zamudno zapisovanje (E88, F79)
- potreben dodaten čas za privajanje na spremembe (E92)
- manj terenov (E95, F80)
- bolj neosebno delo (E96)

4.3. Pozitivne spremembe

- združitev skupnih služb (B55)
- več zaposlenih pravnikov (B59)

4.4. Mnenje

- potreba po vsebinskih spremembah (B56, C75)
- potreba po mobilnem timu (B57)
- potreba po dopolnitvi kadrov (B58)
- potreba po več zaposlenih socialnih delavkah (B60)
- potreba po preventivnem iskanju rešitev (D37)
- pomanjkanje sredstev (D38)

5. Družinski zakonik

5.1. Spremembe

- družinski zakonik (E89, F81)
- problem v organiziranosti zaposlenih z uveljavitvijo novega družinskega zakonika (A84)
- več odločitev sprejema sodišče (C89, F82) – lažje soustvarjanje z uporabniki (F83)
- socialni delavci »odvetniki otrokom« (C86)

Skrb organizacije za zaposlene

1. Strategije skrbi organizacije za zaposlene

1.1. Supervizija

- supervizije enkrat mesečno (1,5 h) (A56, B31, D25, E55, F41)
- supervizija na voljo vsem zaposlenim (A58)
- supervizija v času epidemije prek Zooma (A57, B30)

- želja po superviziji v živo (C61)
- koristna supervizija (B29, C64, D30, F43)
- koristnost supervizije odvisna od supervizorja in sodelavcev (C63)
- zadovoljstvo s supervizorjem (A15)
- supervizija potrebna s strani zaposleni na področju varstva otrok in družine (A89)
- intimna in čustvena izkušnja (C62)
- supervizija za razreševanje strokovnih dilem (D28)
- želja po superviziji za razreševanje individualnih občutkov (D29)
- želja po superviziji za razreševanje strokovnih dilem (E57)
- ni supervizije (C50)0
- supervizija skupaj z drugim področjem dela (E51)
- se ne udeležuje supervizije (E53)
- nezadovoljstvo s skupinsko supervizijo (E52)
- nezadovoljstvo s supervizijo zaradi supervizorja (E56)
- pomanjkanje časa za udeležbo na superviziji (A65, B32)
- pomanjkanje časa za supervizije večkrat na mesec (A66, F42)
- mesečne supervizije dovolj, če je v timu zaupanje in odkritost (A67)
- mesečne supervizije dovolj zaradi dolgoletne zaposlitve in izkušenj (B33)
- potreba po bolj rednih supervizijskih srečanjih za tiste, ki nimajo toliko delovnih izkušenj (B34)

1.2. Individualna supervizija

- po potrebi omogočena individualna supervizija (A61, B35, E58)

1.3. Intervizija

- intervizija po potrebi zaposlenih (A69, B28, C65)
- ni intervizijskih (D26, E59)
- pogoste intervizije (F44) – majhen tim omogoča redne supervizije (F45)

1.4. Mentorstvo

- ni dovolj mentorstva za novozaposlene (A90, C66, F63)
- ni imela mentorja (A92, D31, E61, F59)
- samovoljno opravljanje nadur, da bi se čim prej uvedla (A93)
- mentorstvo nudila trem novim sodelavkam (A94)

- potreba po organiziranem mentorstvu (A95, C68, E62, F65)
- neformalno mentorstvo (C67, C71, D32, F60, F61)
- potrebna je iznajdljivost (D33), pričakovano samostojno delo (F64)
- podpora kolegov namesto mentorstva (D34, E63)
- nudi mentorstvo študentom (D35)
- mentorji za pripravnike (F62)

1.5. Uvajanje

- potreba po uvajanju (C69)
- ni dovolj poskrbljeno za uvajanje (C70)

1.6. Informiranost

- učinkovit pretok informacij od vodstva do zaposlenih (A63, F51)
- ozaveščanje o ukrepih in promociji zdravja (A64)

1.7. Sprostitev

- neformalna druženja s sodelavci, organizirana s strani organizacije (A62)
- športne aktivnosti (B63, C58)
- skrb za zdravo življenje (B63, C57)
- organizirane aktivnosti za sprostitev (C53)
- centriade (C55)
- organizirani pikniki (C56)

1.8. Ostalo

- omogočeno delo od doma (B23)
- omogočeno izkoriščanje izrednih dopustov, izrednih odsotnosti, bolniške (B24)
- materialni dodatki (B26)
- dostop do izobraževanj (D21, F47)
- svetovalni timi (D27, F46, F52)
- kolegiji (F49)

1.9. Odnos s sodelavci

- pomoč direktorja, direktorice (A60, B27, C59, F48)
- podpora s strani vodstva (F50)

- podpora pomočnice direktorice (C51, F53)
- podpora sodelavcev (A68, B22, C52, D22, F56, F57)
 - stik po socialnih omrežjih (B38)
 - stik po telefonu (B37)
 - stik s sodelavci pri delu zelo pomemben (B39, C54, F58)
 - manko stikov s sodelavci zaradi delovnih razmer med epidemijo (B40)
 - druženje s sodelavci (B41)
- dobro počutje v kolektivu (B36, F55)
- zadovoljstvo z delom v mladem, zagnanem kolektivu (B42, B43)
- zaupanje med sodelavci in dobro počutje v kolektivu (A70)
- pomoč med sodelavci na vseh področjih (A73, A91)
- dvosmerna komunikacija (B21)
- spodbude s strani vodstva (B25)
- zadovoljstvo s timskim delom (C60)
- v redu odnos (E64, F54)
- niso v prijateljskih odnosih (E65)
- nima podpore (E68)
- podpora s strani bivših sodelavk (E69)
- nesoglasja z vodjo (E72)

Skrb zase

1. Načini skrbi zase

1.1. Fizična aktivnost

- sprehod s psom (A49, E42)
- telovadba (A50, F34)
- šport (A54, D24)
- aktivnosti na vrtu (B64)
- pohodi v naravo (B68, C40, F33)
- fizične aktivnosti (C38)
- kolesarjenje (C39)
- hobiji (F38)

1.2. Skrb za odnose

- preživljanje časa z otroki (A51)
- druženje s prijatelji z različno izobrazbo (A52, D23)
- druženje s sodelavkami izven delovnega časa (A53)
- podpora družine (B67, F32)
- druženje (C41)
- pogovor (E41)

1.3. Sprostitev

- masaže in sproščujoče aktivnosti (A55, F35, F40)
- branje (B66)
- ohranjanje ravnovesja med delom in zasebnim življenjem (B69, C42, E39, E47, E50)
- čas zase po službi (B70)
- koriščenje dopusta (E49)
- tapkanje (F36)
- počitek (F39)

1.4. Sočutje do sebe

- sočutje do sebe (C43)

1.5. Izobraževanja

- izobraževanja (E45)
- izobraževanja iz geštalt terapije (E46)
- izobraževanja iz tradicionalne kitajske medicine (F37)
- disciplinirano razmišljanje (E43)
- koriščenje bolniške odsotnosti (E44)

Priloga D: Odnosno kodiranje

