

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Sarah Merlak

**Prisotnost sindroma izgorelosti med socialnimi
delavkami in delavci, zaposlenimi na Centru za
socialno delo Severna Primorska**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Sarah Merlak

**Prisotnost sindroma izgorelosti med
socialnimi delavkami in delavci,
zaposlenimi na Centru za socialno delo
Severna Primorska**

Diplomsko delo

Menor: Doc. dr. Bojana Mesec

Ljubljana, 2023

Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Bojani Mesec za podporo in usmeritve pri pisanju
diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi mojim bližjim za podporo in spodbudne besede.

POVZETEK IN KLJUČNE BESEDE

Kot študentka socialnega dela sem v sklopu svoje prakse v 3. letniku že raziskovala prisotnost sindroma izgorelosti med socialnimi delavci in delavkami, zaposlenimi na vseh štirih enotah Centra za socialno delo Severna Primorska. Ker pa sem s prakso na eni izmed enot nadaljevala tudi v 4. letniku, sem imela priložnost dobiti vpogled v njihovo delo, delovno vzdušje, izzive, s katerimi se tamkajšnje socialne delavke srečujejo. Tekom prakse so mi socialne delavke tudi poročale o občutkih preobremenjenosti, omenjale so tudi izgorelost. To so bili tudi faktorji, ki so me spodbudili, da sem prisotnost izgorelosti na izbrani enoti Centra za socialno delo Severna Primorska nadalje raziskovala v svoji diplomski nalogi.

V svojem teoretičnem delu sem v začetku opredelila sindrom izgorelosti, njegove značilnosti, opisala sem tudi vzroke, ki do izgorelosti pripeljejo, značilne simptome izgorevanja, sam potek izgorevanja ter njegove posledice. Nadalje sem opredelila značilnosti, zaradi katerih so nekateri bolj nagnjeni k razvoju izgorelosti kot drugi, in se pri tem navezala na poklic socialnih delavk ter opisala značilnosti dela na centrih za socialno delo, ki je matična baza stroke socialnega dela. Za konec sem se osredotočila še na to, kako si lahko sami in kako lahko tudi organizacija pripomore pri preprečevanju pojava izgorelosti.

V svojem empiričnem delu sem opravila kvalitativno raziskavo, pri kateri sem z metodo spraševanja raziskovala, kako socialni delavci in delavke na eni izmed enot Centra za socialno delo Severna Primorska doživljajo svoje delovno mesto, s kakšnimi dejavniki in simptomi izgorelosti se srečujejo. Zanimalo me je tudi, kako sodelujoči definirajo samo izgorelost in kakšne izkušnje imajo po njihovem mnenju z izgorelostjo v preteklosti in trenutno. Spraševala sem tudi po tem, kako socialne delavke skrbijo zase, za razbremenitev, kakšne možnosti za razbremenitev ponuja raziskovan CSD ter kakšne spremembe bi bile potrebne za preprečevanje in zmanjševanje pojava izgorelosti. Podatke sem pridobila s pomočjo vodila za intervju, same intervjuje pa sem opravila s sedmimi socialnimi delavkami. Rezultate sem obdelala s kvalitativno analizo, pri kateri se je izkazalo, da ima večina socialnih delavk izkušnje z izgorelostjo, nekatere izmed njih pa tudi trenutno pri sebi prepoznavajo prisotnost občutka izgorelosti. Rezultati, ki sem jih z raziskavo pridobila, dajejo le delni uvid v prisotnost izgorelosti na Centru za socialno delo Severna Primorska, saj so rezultati aktualni le za raziskovano enoto, kar pomeni, da niso posplošljivi na vse enote CSD-ja.

Ključne besede: izgorelost, socialno delo, center za socialno delo, socialne delavke

INFORMATION ON THE GRADUATION THESIS

Title: The presence of burnout syndrome among social workers employed at the Department of Social Services of North Primorska region

Abstract: As a student of social work, I researched about the presence of burnout syndrome among social workers employed at all four units of the Department of Social Services of North Primorska region (Center za socialno delo Severna Primorska) already during my practicum course in the third year of my studies. Because I was able to continue with the practicum at one of the centre's units in the fourth year of my studies, I had the chance to get an insight into their work, work dynamic and challenges that social workers deal with at the centre. During my time there, the social workers spoke to me about feeling overwhelmed and mentioned being burnt out. These were also the factors which encouraged me to continue researching the presence of burnout at the chosen unit of the Department of Social Services of North Primorska region in my dissertation.

In the theoretical part of my dissertation, I initially defined the burnout syndrome and its characteristics. I also described the reasons that lead to it, typical symptoms, the course of burnout and its consequences. I further defined the attributes that make some people more prone to developing burnout than others in connection to the profession of social workers and described the features of work at departments of social services which are the central base of social work occupation. Finally, I focused on how the organisation and we ourselves can help prevent the occurrence of burnout.

In the empirical part, I conducted qualitative research with the help of the interview research method in which I researched how social workers at one of the units of the Department of Social Services of North Primorska region experience their workplace, which factors, and symptoms they come across. I was also interested in the way the participants define burnout and what kind of experiences they had in the past and they currently have with it. In addition, I asked about how social workers take care of themselves to relax, what possibilities the centre offers to help with relaxation and what changes would be necessary to prevent and decrease the occurrence of burnout. I conducted the interviews with 7 social workers and processed the results using qualitative analysis. It turned out that the majority of social workers have experiences with burnout, some of them even recognise the presence of feeling burnt out currently. The results that I acquired in my research give only a partial insight into the presence of burnout at the Department of Social Services of North Primorska region because they are only relevant for the researched unit, which means that the results cannot be generalised to all units of the Department of Social Services.

Key words: burnout, social work, Department of Social Services, social workers

KAZALO VSEBINE

PREGLED PROBLEMATIKE	1
1. SINDROM IZGORELOSTI	1
1.1. RAZLIČNE DEFINICIJE	1
1.2. RAZSEŽNOST IZGOREVANJA.....	2
1.3. »NALEZLJIVOST« IZGORELOSTI.....	2
1.4. PRAVNA UREDITEV	3
1.5. MERJENJE IZGORELOSTI	3
2. VZROKI IN DEJAVNIKI IZGORELOSTI	5
2.1. STRES KOT DEJAVNIK IZGORELOSTI.....	5
2.2. KVALITETA DELOVNEGA OKOLJA KOT DEJAVNIK IZGORELOSTI.....	6
2.3. VZROKI ZA IZGORELOST	7
3. ZNAKI IN SIMPTOMI IZGOREVANJA	10
4. POTEK IZGOREVANJA	12
5. POSLEDICE IZGORELOSTI	13
6. IZPOSTAVLJENOST TVEGANJU ZA POJAV IZGORELOSTI	14
6.1. SPOL.....	14
6.2. STAROST.....	14
6.3. OSEBNOSTNE LASTNOSTI	15
6.4. POKLIC	15
7. SOCIALNO DELO IN DELOVNO ŽIVLJENJE SOCIALNIH DELAVK	16
8. PREPREČEVANJE IN ZDRAVLJENJE SINDROMA IZGORELOSTI	18
8.1. PREPREČEVANJE IN PREVENTIVA.....	18
8.2. ZDRAVLJENJE	21
FORMULACIJA PROBLEMA	22
METODOLOGIJA	25
VRSTA RAZISKAVE	25
RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	25
POPULACIJA IN VZORČENJE	26
ZBIRANJE PODATKOV	26
OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	27
REZULTATI	28
RAZPRAVA	46
SKLEPI	57
PREDLOGI	60
UPORABLJENA LITERATURA	61

PRILOGE	65
PRILOGA A: Vodilo za intervju	65
PRILOGA B: Transkripti.....	66
PRILOGA C: Odprto kodiranje	100
PRILOGA Č: Osno kodiranje	194
PRILOGA D: Odnosno kodiranje.....	211

PREGLED PROBLEMATIKE

1. SINDROM IZGORELOSTI

Pri sindromu izgorelosti gre za razmeroma nov pojav, za opisovanje katerega se pogosto uporabljajo sinonimi, kot je recimo iztrošenost, izrabljenost, poklicna izčrpanost (Findeisen, 2005, str. 40). Sindrom je v svetovni znanstveni literaturi poimenovan »*burn-out*«, pojem pa je leta 1974 prvič uporabil Freudenberg (Zdovc, 1998, str. 319) in je opredeljen kot stanje občutne telesne, psihične in/ali čustvene izčrpanosti. V sredini sedemdesetih let je izraz postal priljubljen tudi za raziskovalce in je bil od vsega začetka raziskovan v povezavi z delovnim življenjem, s čimer pa se nekateri znanstveniki ne strinjajo in so mnenja, da je izgorelost univerzalna. Šlo naj bi za fenomen, ki se lahko pojavi tudi izven delovnega okolja, npr. med brezposelnimi, upokojenci, pri gospodinjah, itd. (Schaufeli, Leiter in Maslach, 2008, str. 212).

Danes je izgorelost, poleg depresije, ena od poklicnih bolezni 21. stoletja in predstavlja tveganje na delovnem mestu. Findeisen in Pšeničny (2005, str. 53), ki sta ena izmed temeljnih raziskovalcev izgorelosti pri nas, ugotavljata, da pri raziskovanju poklicne izgorelosti danes ni več glavni fokus na proučevanju osebnostnih lastnosti za delo »preveč« vnetih ljudi, ampak je proučevanje predvsem usmerjeno v delovno okolje in psihološke delovne okoliščine.

1.1. RAZLIČNE DEFINICIJE

Sindrom izgorelosti ni enotno definiran, zato lahko v strokovni literaturi naletimo na različne definicije pojava, ki se lahko med seboj precej razkrajajo in so si enotne le v tem, da gre za proces izgorevanja, ki se konča z izgorelostjo. Spodaj navajam nekaj najpogostejših definicij.

Pri sindromu izgorelosti gre za resen družbeni problem, katerega poglavitni vzrok naj bi bila storilnostno pogojena samopodoba, kar pomeni, da posameznik oblikuje svojo samopodobo glede na rezultate svojega dela in gre pogosto za rezultat vzgoje s pogojno ljubeznijo v otroštvu, kjer so ljubezen starša in drugih pridobili le, ko so bili v šoli uspešni. Na tak način posameznik posledično potisne svoje potrebe v ozadje in deluje v smeri doseganja uspehov v šoli, pri študiju in kasneje na delovnem mestu (Pahor, 2015, str. 8).

Bilban (2006) opredeli izgorelost kot stanje telesne, čustvene in duševne izčrpanosti, ki nastopi kot posledica dlje časa trajajoče čustveno zahtevne obremenitve na delovnem mestu, kaže pa se s čustveno in nevrološko krizo, krizo vrednot, tudi s spremembo v osebnosti, posamezniki pogosto iščejo nov odnos do dela, ljudi in sveta.

Tušak in Blatnik (2017, str. 96–97) izgorelost opredelita kot nabor različnih simptomov, ki se kažejo telesno in čustveno, predvsem pa na področju vedenja in mišljenja. Gre za psihološki sindrom kroničnih emocionalnih in medosebnih stresorjev, ki jih izkusijo posamezniki na delovnem mestu, in podzavestnih odgovorov na delovne zahteve, organizacijo, sodelavce, uporabnike in njih same (Cingula, Čančer, Treven in Rožman, 2017, str. 48).

Pri izgorelosti gre za posledico frustracij, ki so povezane z delom, predvsem tistih frustracij, ki nastanejo ob dejansko ali navidezno nerešljivih problemih, ki zadevajo bistvo službe strokovnega delavca (Brejc, 1994, str. 373). Gre za posledico kombinacije dolgoročnega delovnega stresa in disfunkcionalnih načinov obvladovanja le-tega. Relevantna je tako za posameznika kot za organizacijo, saj se je izkazalo, da je izgorelost povezana s telesnim in duševnim slabim zdravjem posameznika in napoveduje delovno nezmožnost (Ahola, Honkonen, Virtanen, Aromaa in Lonnqvist, 2008, str. 3).

1.2. RAZSEŽNOST IZGOREVANJA

Kljub različnim opredelitvam večina le-teh sledi splošni definiciji **tridimenzionalnega koncepta izgorelosti**. Gre za dolgotrajno neravnotežje, kjer služba od posameznika zahteva več, kot je sposoben dati, hkrati pa mu daje manj, kot potrebuje (Maslach in Leiter, 2002, str. 16–17).

1. Dimenzija: ČUSTVENA IZČRANOST: Kaže se kot pomanjkanje energije, občutek izpraznjenja emocionalnih zalog (Tušak in Blatnik, 2017, str. 98); preobremenjenosti in izrabljenosti (Kovačev, 1997, str. 22); izčrpanost se pojavi kot posledica posameznikovih čustvenih zahtev (Korunka, Tement, Zdrehus in Borza, 2010, str. 6).
2. Dimenzija: DEPERSONALIZACIJA ALI DEHUMANIZACIJA: Kaže se v odnosih z drugimi, oseba se do drugih vede kot do predmetov (Tušak in Blatnik, 2017, str. 98); značilno je cinično in nečloveško zaznavanje uporabnikov, pokaže se na različnih ravneh intenzivnosti (Kovačev, 1997, str. 22).
3. Dimenzija: ZMANJŠAN OBČUTEK OSEBNE IZPOLNITVE: Kaže se kot negativna samoocena, zmanjšan občutek kompetentnosti in uspešnega doseganja ciljev (Tušak in Blatnik, 2017, str. 98); zmanjšan občutek osebne izpolnitve se nanaša na prepričanje, da se z uporabniki ne more več učinkovito delati (Korunka, Tement, Zdrehus in Borza, 2010, str. 6).

1.3. »NALEZLJIVOST« IZGORELOSTI

Izgorelost je nalezljiva tudi v smislu, da se prenaša z enega zaposlenega na drugega, saj so negativna čustva veliko bolj nalezljiva kot pozitivna. Do tega pride, ko sodelavci zaznajo

svojega izgorelega sodelavca in njegovo stanje pripišejo sebi. Ko se tako stanje prenaša z enega na drugega zaposlenega, govorimo o **kolektivni poklicni izgorelosti** (Findeisen, 2005, str. 48). Izgorelost in druga z delom povezana stanja se torej lahko prenašajo med posamezniki na delovnem mestu. Ne samo, da se psihološki napor in s tem izgorelost prenaša na sodelavce, vpliv ima lahko tudi na zakonce in partnerje izgorelih posameznikov. Družina je s tega vidika zato pogosto »žrtev« stresa, ki ga posameznik prinaša domov z delovnega mesta (Westman in Bakker, 2008, str. 2–4).

1.4. PRAVNA UREDITEV

Pri izgorelosti govorimo o bolezni, ki je povezana z delom, kar pa Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1) v svojem 61. členu opredeljuje kot bolezen, pri kateri delovni proces oziroma delovno okolje lahko pospeši njen razvoj, ni pa to glavni vzrok za njen nastanek (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, 2017a).

Glede tega, ali je primerno pojav izgorelosti opredeliti kot samostojno bolezen ali ne, še vedno potekajo debate tako v znanstvenih kot medicinskih sferah. Izgorelost v 5. izdaji Diagnostičnega in statističnega priročnika za duševne motnje (DSM) ni opredeljena kot samostojna entiteta, kar vzbuja dvome, ali gre res za samostojno stanje, saj se njeni znaki zelo prekrivajo z nekaterimi drugimi stanji (npr. depresija, anksioznost), vseeno pa vedno več raziskav to trditev zavrača in dokazuje, da gre pri sindromu izgorelosti za samostojno entiteto, ki je neodvisna od drugih motenj (Vogelnic in Bilban, 2016, str. 43–50) in jo v številnih državah že upoštevajo kot legitimno utemeljitev bolniške odsotnosti.

Pojem izgorelosti je vključen tudi v Mednarodno klasifikacijo bolezni, kjer je bila izgorelost že v 10. izdaji (ICD-10) opredeljena kot dejavnik, ki vpliva na zdravstveno stanje, in popolna življenjska izčrpanost (Pahor, 2015, str. 7). Je pa izgorelost, opredeljena kot sindrom, ki je posledica kroničnega stresa na delovnem mestu, pri katerem ni prišlo do ustreznega ukrepanja, vključena tudi v ICD-11 s šifro QD85, uvrščena pa je med probleme, ki se tičejo zaposlitve oziroma brezposelnosti. Pri tem je poudarjeno, da gre za fenomen v poklicnem kontekstu (World Health Organization, 2022). Izgorelost je torej vključena v Mednarodno klasifikacijo bolezni, tako v 10. kot 11. izdajo, vseeno pa pri tem ni opredeljena kot motnja, temveč kot poklicna bolezen (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, 2017a).

1.5. MERJENJE IZGORELOSTI

Kadar govorimo o izgorelosti, nam problem predstavlja to, da **ni objektivno izmerljiva**, saj je prepoznavanje sindroma izgorelosti popolnoma odvisno od subjektivnega opisa uporabnika in

hkrati tudi od subjektivnega opažanja strokovnega delavca. Posledično lahko včasih subjektivnost pripelje tudi do napačnih diagnoz (Schmiedel, 2011, str. 13).

Čeprav vsak posameznik izgorevanje opiše na svoj način, je vsem skupno:

- 1- RAZKROJ POVEZANOSTI Z DELOM: Delo se zaposlenim ne zdi več pomembno, smiselno, navdihujoče;
- 2- RAZKROJ ČUSTEV: Prehod iz pozitivnih čustev (varnost, veselje, predanost, navdušenje) v negativna (značilne so frustracije, jeza, sovražnost, strah in tesnoba);
- 3- TEŽAVA USKLAJEVANJA MED ČLOVEKOM IN DELOM: Prepričanje, da gre za problem ljudi – težava je vidna kot lastna kriza, čeprav je v resnici povezana z delovnim mestom (Maslach in Leiter, 2002, str. 24–32).

1.5.1. NAČINI MERJENJA IZGORELOSTI

Izgorelost je merjena z različnimi instrumenti, prevladujoče merilo za merjenje pa je Maslach Burnout Inventory (BMI), ki je namenjen merjenju trajnega stanja izkušnje izgorelosti med skupinami delavcev in ne kot individualni diagnostični instrument. Kljub temu da ga ni mogoče uporabiti za individualno diagnozo, pa je še vedno uporabno orodje za samoocenjevanje lastne situacije (Maslach, Jackson in Leiter, 1997, str. 213–215). Za merjenje sindroma izgorelosti pa se lahko uporablja še različne druge vprašalnike, npr. *Pine 's Burnout Scale*, *Copenhagen Burnout Inventory*, *Oldenburg Burnout Inventory*, *Tedium Scale* (Korunka, Tement, Zdehus in Borza, 2010, str. 20), pa tudi vprašalnik sindroma adrenalne izgorelosti (Vprašalnik SAI) (Pšeničny, 2007, str. 76). Rezultati, ki jih z vprašalniki dobimo, še ne pomenijo dokončne diagnoze, lahko pa predstavljajo signale, ki na izgorelost opozarjajo. Za zanesljivo zdravstveno diagnozo je namreč potrebno po opravljenem testiranju opraviti še diagnostični pogovor pri psihologu (Inštitut za razvoj človeških virov, 2018a).

Sama beseda »diagnoza«, ki se za opredeljevanje pojava izgorelosti sicer globalno uporablja v zdravstveni oziroma medicinski stroki, je za socialno delo po mojem mnenju precej neustrezna, saj patologizira položaj izgorelega posameznika in se ji je po mojem mnenju znotraj stroke socialnega dela bolje ogibati.

2. VZROKI IN DEJAVNIKI IZGORELOSTI

Vzrokov za pojav izgorelosti je običajno več, gre za multikavzalnost.

2.1. STRES KOT DEJAVNIK IZGORELOSTI

Da bi izgorelost lahko umestili v širši družbeni in kulturni kontekst, moramo opredeliti še poklicni stres, ki se nanaša na kakršno koli obremenilno negativno izkušnjo, ki je posledica neravnovesja med zahtevami dela in odzivnostjo delavca. S tega vidika je izgorelost opredeljena kot **poseben tip dolgotrajnega poklicnega stresa** (Schaufeli in Enzmann, 1998, str. 8), ki ga posameznik izkusi, ko so zahteve prevelike in v neravnovesju z njegovo sposobnostjo za njihovo reševanje (Cingula, Čančer, Treven in Rožman, 2017, str. 48). Kako bo posameznik na situacijo odgovoril, je odvisno od različnih dejavnikov (npr. življenjske zgodovine, trenutnega spleta okoliščin, itd.) (Zdovc, 1998, str. 322). V primeru, da oseba zna ustrezno odgovoriti na stresno situacijo, pride do novega ravnovesja, če pa gre za dalj časa trajajočo stresno reakcijo, ki ji ne sledi sprostitvena reakcija, se pojavi kronični ali negativni stres (Jerišek Klanšček in Bajtm, 2015, str. 27–28), ki je najpomembnejši dejavnik za pojav izgorevanja na delovnem mestu (Jelec, 2008, str. 341).

2.1.1. STRES NA DELOVNEM MESTU/ IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU

Pojma izgorelosti in stresa sta sicer tesno povezana, vendar pa ju ne smemo enačiti. Čeprav večina raziskovalcev trdi, da je izgorelost dejansko razširitev stresa, lahko takšno obravnavanje izgorelosti zabriše razliko med stresom in samo izgorelostjo, kar pa je pogosto ravnanje v začetnih stopnjah izgorevanja (Halbesleben in Buckley, 2004, str. 871).

Pojma sta torej popolnoma različna. Stres na splošno vključuje »preveč« pritiskov, tako fizično kot psihično. Za ljudi, ki so pod stresom, je značilno, da lahko še vedno dosežejo boljše počutje, če bodo imeli vse pod nadzorom. Ko govorimo o stresu, govorimo o neizogibni reakciji na določeno nevarnost, kar pa ne drži tudi za pojav izgorelosti. Pri izgorelosti gre pravzaprav za negativno reakcijo na stres, ki je odvisna od posameznikovih sposobnosti za obvladovanje stresa (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 23). Za razliko od stresa, lahko izgorelost občutijo le ljudje, ki vstopajo v kariero z visokimi cilji, pričakovanji, da bodo v delu našli življenjski smisel. Strokovni delavec, ki nima take začetne motivacije, lahko občuti stres zaradi službe, ne bo pa izgorel (Zdovc, 1998, str. 322). Torej izgorelost na splošno vključuje »ne dovolj«, izgoreli posamezniki se počutijo prazno, brez motivacije, pogosto nimajo upanja za spremembe. Še ena pomembna razlika, ko govorimo o stresu in izgorelosti, je ta, da se običajno, ko smo pod velikim stresom, tega zavedamo, medtem ko pa izgorelosti pogosto ne zaznamo (Rakovec Felser, 2011, str. 578).

Ključne razlike med izgorelostjo in stresom so predstavljene v spodnji tabeli.

Tabela 1: Ključne razlike med stresom in izgorelostjo

STRES	IZGORELOST
-Pretirana angažiranost -Pretirana čustva -Primarne so fizične poškodbe -Izčrpanost zaradi stresa vpliva na telesno energijo -Stres povzroči razpad -Stres najbolje razumemo kot izgubo fizične energije -Stres povzroča občutek nujnosti, hiperaktivnost, tudi panične in anksiozne motnje, fobije -Stres lahko vodi do smrti	-Nekakšna obramba, za katero je značilna izguba moči -Otopelost -Primarne so poškodbe čustev -Izčrpanost zaradi izgorelosti vpliva na motivacijo -Izgorelost povzroča demoralizacijo -Izgorelost razumemo kot izgubo idealov in upanja -Izgorelost povzroča občutek nemoči in brezupnosti, paranojo, depersonalizacijo -Izgorelost morda ne vodi do smrti, a se posamezniku lahko zdi, da življenje nima smisla

(Rakovec Felser, 2011, str. 578).

2.2. KVALITETA DELOVNEGA OKOLJA KOT DEJAVNIK IZGORELOSTI

Pri izgorevanju ne gre le za problem ljudi, temveč tudi delovnega okolja, ki človeške vrednote postavlja daleč za ekonomskimi in s tem veliko pripomore k izgorevanju (Tušak in Blatnik, 2017, str. 127). Delo tako na eni strani predstavlja eksistencialno varnost, človeka izpopolnjuje, omogoča razvoj samospoštovanja in samozavesti (Rihter, 2016, str. 188), na drugi strani pa ima lahko delo tudi negativne lastnosti, takrat se pogosto pojavijo različna psihosocialna tveganja, kot so stres, povezan z delom, depresija, tudi izgorelost (Agencija Evropske unije, 2021).

Najpomembnejši element kakovosti delovnega življenja je **varnost pri delu** (Kavar Vidmar, 1998, str. 90), ključnega pomena pa je tudi **funkcija vodje**, ki mora zaposlenim omogočiti opravljanje delovnih nalog na način, ki bo zagotavljal maksimalen učinek za organizacijo. S stresom obremenjen delavec namreč ni v interesu nikogar, niti delodajalca, saj takemu delavcu pade produktivnost, posledično se zmanjša kakovost opravljenega dela, ki pa se kaže v slabših delovnih in tudi poslovnih rezultatih organizacije (Pavlič in Starc, 2019, str. 4). Na kvaliteto delovnega okolja lahko obremenilno vpliva tudi **gospodarska kriza**, saj lahko predstavlja zmanjševanje števila delovnih mest, podaljševanje delovnih ur, prav tako veliko delavcev opravlja naloge tudi izven delovnega časa, kar povzroči nižanje kakovosti zasebnega življenja, pojavljajo se večje napetosti v odnosih med družinskimi člani (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik, 2012, str. 76–81). Na kakovost delovnega življenja pa vpliva še posameznikovo **zadovoljstvo z delom** (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik, 2012, str. 75), in **medsebojni odnosi** (Maslach in Leiter, 2002, str. 36), ki lahko velikokrat pripomorejo k dobri delovni klimi, vzdušju, tudi motivaciji in večji delovni učinkovitosti.

2.3. VZROKI ZA IZGORELOST

Različni avtorji različno opredelijo vzroke, ki vodijo do pojava izgorelosti.

Schmiedel (2011, str. 35–69) meni, da so vzroki za izgorelost razdeljeni v štiri skupine:

1. OSNOVNA OBOLENJA, ki izzovejo simptome izčrpanosti (npr. zmanjšano delovanje ščitnice in slabokrvnost, kronična vnetja, rak, ipd.);
2. POMANJKANJE HRANIL, ki lahko izzovejo simptome izgorelosti (npr. magnezij, kalij, cink, vitamin B6, koencim Q10, itd.);
3. POŽIVILA (kava, alkohol, tobak), ZDRAVILA (pomirjevala, uspavala, psihofarmaki);
4. PSIHOSOCIALNI FAKTORJI

a) Zunanji dejavniki (*skoraj nimamo neposrednega vpliva*): velika delovna obremenitev (preveč dela v prekratnem času); premajhne zadolžitve ali rutinska dela; nobenih možnosti za napredovanje; pretiran nadzor ali nezadostno vodenje s strani nadrejenih; malo priznanja za dobre dosežke; nezadostna podpora; slabo vzdušje; morda celo mobing; težave v partnerskem odnosu, ki stres v službi/družini še okrepi; težka ali kronična bolezen (lastna ali v družini); malo socialnih stikov in prijateljev ter; pomanjkanje možnosti za sprostitev;

b) Notranji dejavniki (*naša stališča, vse, kar smo podedovali in se naučili, načini vedenja*): dvojna ali trojna obremenitev (služba in društva ali kariera in gospodinjenje in materinstvo); perfekcionisti, ki od sebe zahtevajo 100%; nesposobnost prilagajanja; ljudje, ki ne znajo reči »ne«; tisti, ki si postavljajo previsoke zahteve; bi vse radi naredili sami; ne zavedajo se lastnih potreb oz. jih ignorirajo; ki potrebujejo veliko potrditev in priznanj; ki se ne znajo soočiti s svojimi neuspehi; tisti, ki so stalno pod pritiskom, saj ne ločujejo dela od prostega časa.

Tušak in Blatnik (2017, str. 101–106) vzroke za izgorelost glede na izvor razdelita v tri skupine:

1. ODNOSI KOT IZVOR IZGORELOSTI

Delo je lahko zelo naporno, saj se od zaposlenih pričakuje vsakokratna prijaznost, potrpežljivost, zaposleni pri svojem delu ostanejo mirni, so potrpežljivi in empatični v primeru kriznih situacij. Posebej so s tem obremenjeni pomagajoči poklici, od katerih se dodatno pričakuje še, da bodo rešili vse uporabnikove težave. Za te poklice je značilno tudi to, da zaposleni o svojem delu dobivajo večinoma negativne povratne informacije, gre za posledico tega, da družba vidi delo pomagajočega poklica kot samoumevno, kar lahko povzroči dodatno stresno obremenitev in s tem tudi možnost za pojav izgorelosti. Povečano

možnost za pojav izgorelosti predstavlja tudi nezadovoljstvo zaposlenega, ki izhaja iz neuspehov v delovnih odnosih, pa tudi dejstvo, da so zaposleni v poklicih pomoči dolžni uporabniku pomagati ne glede na to, koliko jim uporabnik ustreza ali ne. Pogosto je nezadovoljstvo lahko tudi posledica razhajanja pričakovanj uporabnika in zaposlenega o njunem sodelovanju (Tušak in Blatnik, 2017, str. 101–103).

2. DELOVNO OKOLJE KOT IZVOR IZGORELOSTI

Meško (2011, str. 29) opozarja na to, da je primarni vzrok izgorevanja ozračje na delovnem mestu, specifičen vzrok izgorevanja pa neskladje med človekom in njegovim delom. Pri tem velja, da večje kot je neskladje med osebo in delom, večja je možnost za pojav izgorelosti (Rakovec Felser in Pernat Drobež, 2016, str. 28).

Poznamo šest neskladij med človekom in njegovim delom:

1-PREOBREMENJENOST Z DELOM: Najbolj očiten pokazatelj. Posameznik mora narediti preveč v prekratnem času in s premalo sredstvi. Preobremenjenost narašča tudi s hitrejšim ritmom dela, ta negativno vpliva na odnose, kakovost opravljenega dela in ustvarjalnost zaposlenih (Maslach in Leiter, 2002, str. 9). Delo postaja bolj intenzivno, zahteva več časa in je bolj zapleteno, saj zaposleni opravljajo več del hkrati, vedno več časa pa porabijo tudi za administrativno delo. Kljub temu da ljudi delo izčrpava, z njim nadaljujejo, saj si odsotnosti ne morejo privoščiti. Navajajo, da čutijo dolžnost do sodelavcev ali pa se bojijo, da bo njihovo delovno mesto prevzel nekdo drug (Maslach in Leiter, 2002, str. 39–43).

2-POMANJKANJE NADZORA NAD DELOM: Zaposleni si na delovnem mestu želijo možnosti soodločanja, sodelovanja pri reševanju težav ter sovpliva pri doseganju rezultatov, vendar jim je to onemogočeno (Maslach in Leiter, 2002, str. 11–12), s tem pa jim je onemogočeno tudi usklajevanje lastnih interesov z interesi organizacije (Maslach in Leiter, 2002, str. 43–45).

3-NEZADOSTNO NAGRAJEVANJE: Odsotnost priznanja v smislu tako materialnih kot nematerialnih nagrad povzroči razvrednotenje dela, hkrati pa razvrednoti osebo, ki je delo opravila. Čeprav so tako denarne nagrade kot tudi nematerialne nagrade za delavca pomembne, je odsotnost notranje nagrade ob dobro opravljenem delu lahko za osebo, ki je delo opravila, zelo pogubna (Maslach in Leiter, 2002, str. 12–13). Zaposleni z materialnega vidika prejema manj za več, vseeno pa težko zamenjajo delovno mesto, tudi možnosti napredovanja je vedno manj (Maslach in Leiter, 2002, str. 45–49).

4-ODSOTNOST TRDNE SKUPNOSTI: Do razpada skupnosti pride zaradi izgube pozitivne vezi z drugimi osebami v delovnem okolju. Pri delu je zelo pomemben dober odnos s sodelavci, ki pripomore k lažjemu opravljanju dela in osebnemu zadovoljstvu. Lahko pa pride do pretrganja medsebojne povezanosti v smislu fizične izolacije, ki je najpogosteje posledica uporabe tehnologije pri delu (računalnik) ali pa prevelike zaposlenosti, ki jim onemogoča druženje. Najmočnejši dejavnik za odsotnost trdne skupnosti je kronični ali nerešen konflikt v delovnem okolju. Posledica je pomanjkanje medsebojne podpore in pomoči v težkih trenutkih (Maslach in Leiter, 2002, str. 13–14).

5-POMANJKANJE POŠTENOSTI NA DELOVNEM MESTU: Poštenost na delovnem mestu je povezana z medsebojnim spoštovanjem, če pa tega ni, se nepoštenost pokaže ravno v medsebojnem nespoštovanju in neiskrenosti vodstva do svojih zaposlenih. Nepoštenost se najpogosteje kaže v postopkih ocenjevanja in napredovanja (Maslach in Leiter, 2002, str. 14–15). Bistveni elementi poštenosti so zaupanje, odkritost, spoštovanje, in so bistveni za to, da oseba ostane predana svojemu delu. Pomembna je tudi organizacija, ki mora zaposlenim dati občutek, da so pomemben del nje (Maslach in Leiter, 2002, str. 53).

6-KONFLIKT VREDNOT: Zaposleni dosegajo pri svojem delu najboljše rezultate, če verjamejo v svoje delo, ki je skladno z lastnimi vrednotami. Če prihaja do nasprotij med delovnimi zahtevami in lastnimi načeli ter imajo občutek, da jih delo sili v neetična dejanja, to povečuje stres in posledično možnost za izgorelost (Maslach in Leiter, 2002, str. 15–16).

3. NEKATERE DRUGE ZNAČILNOSTI KOT IZVOR IZGORELOSTI

Ko raziskujemo osebne dejavnike, ki lahko vplivajo na pojav izgorevanja, moramo biti pozorni na demografske spremenljivke, osebne značilnosti, čustva povezana z delom, motive, vedenje, pričakovanja, itd. (Rakovec Felser in Pernat Drobež, 2016, str. 27).

Sindrom izgorelosti se lahko med drugim pojavi tudi kot posledica pozitivnih (poroka, ugodna zamenjava delovnega mesta, pridobitev stanovanja) ali negativnih (bolezen, izguba ljubljene osebe, razveza) življenjskih prelomnic. Pri tem je potrebno omeniti tudi vpliv družinskih in prijateljskih odnosov na pojav izgorelosti. Izgorelost lahko sproži tudi konflikt med službo in družino, ko je za izpolnjevanje odgovornosti na enem od omenjenih področij težavno zaradi odgovornosti, ki nastajajo na drugem, in so si tako službene in družinske zahteve v nasprotju (Korunka, Tement, Zdehus in Borza, 2010, str. 15–16).

3. ZNAKI IN SIMPTOMI IZGOREVANJA

Čeprav se pri izgorevanju veliko posameznikov srečuje z istimi ali podobnimi simptomi, je pomembno vedeti, da je vsaka izgorelost edinstvena in se lahko posledično kaže drugače, kot se kaže pri nekom drugem. V splošnem velja da, več kot doživljamo stresnih situacij in obremenitev, več težav in s tem sprememb se bo pojavljalo (Zdovec, 1998, str. 321). Prisotnost znakov, ki so značilni za pojav izgorevanja, pa še ne pomeni, da je prišlo do izgorelosti, saj je pri znakih potrebno upoštevati njihovo pogostost in izraženost (Brejc, 1994, str. 374).

Znaki izgorelosti se kažejo na različnih področjih življenja in so zato lahko na začetku težko prepoznavni (Tušak in Blatnik, 2017, str. 114), a s časom postanejo intenzivnejši in se poslabšujejo (HelpGuide, 1999). Izgorelost najbolj prizadene kognitivno področje, šele nato pa tudi čustveno in telesno raven (Pšeničny, 2007, str. 76). Simptomi se, kot že rečeno, razlikujejo, v ospredju so posameznikova subjektivna doživetja (Fengler, 2007, str. 74–75). Najpogosteje izgoreli posamezniki navajajo naslednje simptome.

- a) **TELESNA RAVEN:** Najbolj značilen simptom je kronična utrujenost. Nekoliko manj resni, a pogostejši so prehladi in gripe (Rakovec Felser, 2011, str. 581). Lahko se kaže tudi nespečnost, želodčne in prebavne težave, glavoboli, bolečine po telesu (zlasti križu, hrbtu), težave s srcem in dihanjem, upad energije ter splošne aktivnosti (Tušak in Blatnik, 2017, str. 114), težave na področju spolnosti (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 24), napetost v mišicah (Schmiedel, 2011, str. 16–17), zvišan ali znižan krvni tlak, upad ali pa čezmerno povečanje telesne mase (Bilban, 2006).
- b) **MENTALNA RAVEN (PODROČJE MIŠLJENJA):** Značilno je preoblikovanje mišljenja, togo, nekreativno ter počasno mišljenje, raztresenost, tudi poslabšanje koncentracije in pozornosti (Bilban, 2006), težave pri odločanju, zmanjšana motivacija in ustvarjalnost (Schmiedel, 2011, str. 16–17), zaposleni imajo destruktiven odnos do zahtev nadrejenih, zmanjšano sposobnost za kritično presojo dogajanja, odpor do timskega dela, zmanjšano miselno prožnost in samospoštovanje (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 24).
- c) **ČUSTVENA RAVEN:** Izgorele osebe kažejo apatičnost in nezainteresiranost (Meško, 2011, str. 29), nemir, živčnost, pesimizem, občutek notranje praznine, zmanjšan občutek lastne vrednosti, pomanjkanje volje (Schmiedel, 2011, str. 16–17). Lahko gre za žalost, obup, občutek nemoči, čustveno neodzivnost, izoliranost, distanciranost, znižan frustracijski prag, razdražljivost, nezadovoljstvo, tesnobo, celo depresijo (Tušak in Blatnik, 2017, str. 114), z dolgotrasnost, odklonilnost (Brejc, 1994, str. 373–374). Značilna je tudi izguba smisla za humor, sprostitiv in razvedrilo (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 24). Pojavijo se tudi težave v

medosebnih odnosih, kot na primer umik, nekorektnost, nestrpnost, nevljudnost, žaljivost (Zdovc, 1998, str. 321). Čustveno izčrpan človek je tudi doma bolj vznemirjen, napet in razdražljiv, večino časa se pritožuje nad težavami v službi (Tušak in Blatnik, 2017, str. 115).

- d) **VEDENJSKA RAVEN:** Pogosto je mogoče zaznati hiperaktivnost, impulzivnost, ljudje v velikih količinah uživajo kofein, tobak, alkohol in različne prepovedane substance. Pogosto opuščajo telesne aktivnosti, so površni pri opravljanju svojega dela, se prepirajo s sodelavci (Jerišek Klanšček in Bajtm, 2015, str. 28). Težave izgorevanja na delovnem mestu lahko nosijo zaposleni tudi v zasebno sfero življenja (Maslach in Leiter, 2002, str. 18), saj te težave lahko povzročijo pogostejše konflikte s partnerji in otroki (Rakovec Felser, 2011, str. 581). Značilno je tudi izogibanje delovnim obveznostim, narašča odsotnost z dela, lahko razvijejo tudi odpor do službe, sodelavcev in nadrejenih, pogosto imajo željo po spremembi delovnega mesta ali celo poklica (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 24).

Simptome izgorelosti lahko razdelimo tudi glede na faze razvoja izgorelosti, za katere so značilni posamezni znaki.

Tabela 2: Simptomi glede na stopnjo izgorevanja

1.stopnja: IZČRANOST	2. stopnja: PREIZČRANOST	3.stopnja: ADRENALNA IZGORELOST
<ul style="list-style-type: none"> -Kronična utrujenost, ki po počitku ne mine; -Telesne bolečine zjutraj in zvečer; -Hitro bitje srca ali panični napadi; -Prebavne težave; -Motnje spanja; -Občutek razočaranja nad ljudmi in občutek, da so stiki z ljudmi naporni; -Občutek frustriranosti in nemoči; -Zanikanje telesne in psihične utrujenosti; -Povečana aktivnost; -Razdražljivost in krivda; -Žalost in depresivni občutki; -Postavljanje potreb drugega pred svoje 	<ul style="list-style-type: none"> -Močno nihanje krvnega tlaka; - Telesne bolečine; -Glavoboli; -Upad energije; -Občutek ujetosti; -Jeza, napadi besa in cinizma; - Grobost in okrutnost; -Nezmožnost obvladovanja lastnih čustev; -Občutki krivde zaradi objektivne nemoči; -Odtujevanje do bližnjih ljudi; -Oteženo prepoznavanje laži in manipulacij; -Samomorilne ideje brez sistematičnih priprav na samomor; -Upadanje samopodobe; - Zanikanje lastnih potreb; -Potreba po umiku iz delovnega in življenjskega okolja 	<p style="text-align: center;">OBDOBJE PRED ZLOMOM</p> <ul style="list-style-type: none"> -Izguba občutka za čas; Nezmožnost odločanja; Neprepoznavanje manipulacij; Močne motnje spanja; Napadi besa; Depresivni občutki; Skoraj popolna prekinitev socialnih stikov; Nezmožnost načrtovanja; Napadi joka; Izguba smisla <p style="text-align: center;">OBDOBJE ZLOMA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Močan upad telesne energije (vsak premik izjemen napor); Onemogočeno ohranjanje budnosti; Zmanjšanje odpornosti; Bolečine brez predhodnega napora; Nezmožnost koncentracije; Skrajno omejen kratkoročni spomin; Nezmožnost odločanja; Priprava na samomor ali samomorilna dejanja (kot izguba nadzora nad življenjem ne pa izguba volje do življenja); Občutek nemoči in krivde <p style="text-align: center;">OBDOBJE PO ZLOMU:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Močan upad delovnih sposobnosti; Nenadni močni padci energije brez prejšnje aktivnosti; Periodično vračanje simptomov akutnega adrenalnega; Izrazit odpor do prejšnjih življenjskih situacij; Osebnostne spremembe

(Bilban in Pšeničny, 2007, str. 26–27)

4. POTEK IZGOREVANJA

Izgorelost se ne pojavi nenadoma, torej so skrajne oblike izgorelosti rezultat procesa, ki se razvija dalj časa, zato govornimo o različnih **stopnjah izgorelosti**. Prav postopen razvoj pa je lahko prednost in hkrati tudi slabost. Pogosto se namreč zgodi, da se oboleli izgorevanja ne zaveda, hkrati pa mu lahko postopnost omogoča, da simptome prikriva tudi daljše obdobje (Rakovec Felser in Pernat Drobež, 2016, str. 29). S tem, ko se izgorelost postopno razvija, nam, na drugi strani, omogoča možnost za pravočasno prepoznavanje in seveda ukrepanje.

Za posameznika, ki se sčasoma sreča s pojavom izgorelosti, je značilno, da v začetku vidi svoje stiske kot izziv, s katerim se mora spoprijeti in je zanje motiviran. Gre za alarmno fazo, v kateri telo dobi informacijo, da mora zaradi povečanih zahtev vlagati dodatne moči, kar pelje v drugo fazo, kjer začne telo črpati veliko količino energije z namenom vzpostavitve delovanja človekovega organizma v zahtevnejših pogojih. Včasih pa se posamezniku s temi pogoji in stiskami ne uspe uspešno spoprijeti in se pri njem pojavijo zgodnji opozorilni znaki, ki se nato razširijo. V primeru, da druga faza traja predolgo, se začne prehod v fazo izčrpanosti, ki v zadnjem stadiju vodi v izgorelost (Tušak in Blatnik, 2017, str. 239–240).

Poznamo **tri empirično dokazane stopnje izgorevanja**, ki nastanejo kot dolgotrajno nastajajoč odgovor na delovne pritiske. Vsaka stopnja traja zelo dolgo in napoveduje naslednjo:

1. Stopnja: **IZČRANOST** – začetna oblika, značilna storilnostna usmerjenost, občutek odgovornosti, anksioznost in občutek nenadomestljivosti, značilno je zanikanje; lahko traja tudi do 20 let (Vogelnik in Bilban, 2016, str. 46).
2. Stopnja: **UJETOST** – jeza, občutek krivde ter izraziti telesni simptomi. Pogosto se posameznik odzove z menjavo delovnega mesta ali življenjskega okolja. Stopnja lahko traja leto ali dve (Kovač in Javornik Krečič, 2014, str. 92–93).
3. Stopnja: **SINDROM ADRENALNE IZGORELOSTI** – PRED ZLOMOM: značilni izraziti simptomi, posameznik vztraja v svoji intenzivni aktivnosti. Takšno stanje lahko traja nekaj mesecev. ADRENALNI ZLOM običajno traja od nekaj tednov do treh mesecev (Vogelnik in Bilban, 2016, str. 46). PO ZLOMU: značilna popolna izguba energije in motivacije, traja od dveh do štirih let, včasih tudi do šest let (Kovač in Javornik Krečič, 2014, str. 92–93).

5. POSLEDICE IZGORELOSTI

Posledice izkušnje izgorelosti se običajno razširijo na vsa področja življenja, vključno z domom (družinsko življenje), delom in družbenim življenjem (HelpGguide, 1999), iz tujine pa so kot o skrajni posledici izgorelosti poročali tudi že o zabeleženih smrtnih žrtvah (Zveza svobodnih sindikatov, 2017b).

Posledice izgorevanja lahko razdelimo v dve kategoriji, in sicer delovno uspešnost in zdravje posameznika. Izgorelost na delovnem mestu glede na delovno uspešnost je povezana z absentizmom, namero zapustiti delovno mesto in dejanskim odhodom, fluktuacijo osebja, kaže se tudi z bolniškimi odsotnostmi in povečanim številom nesreč na delovnem mestu (Jerišek Klanšček in Bajtm, 2015, str. 28) pa s pogostim menjevanjem kadra ali prezentizmom (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2015, str. 26). Na drugi strani, z vidika zdravja posameznika, se, ko osebe doživi izgorelost in se vseeno odloči ostati na delovnem mestu, zmanjša njegova produktivnost in učinkovitost, posamezniki povzročajo osebne konflikte na delovnem mestu, kar pa za njihove sodelavce lahko pomeni motnje pri opravljanju delovnih nalog, saj je izgorelost lahko nalezljiva v delovnem okolju, lahko pa se prenese tudi v domače, zasebno življenje zaposlenega (Rakovec Felser, 2011, str. 581).

Izgorelost pušča posledice ne le na izgorelem posamezniku, temveč tudi v organizaciji, ki ji lahko povzroči velike stroške, v zvezi s tem pa Bilban in Pšeničny (2007, str. 25) opozorita na to, da EU za odpravljanje posledic izgorelosti na delovnem mestu porabi od tri do štiri odstotke BDP. Poleg tega se kot posledica psihosocialnih tveganj in s tem tudi izgorelosti v organizaciji kaže daljše obdobje odsotnosti v primerjavi z drugimi vzroki, stres na delovnem mestu pa lahko vodi tudi do večjega števila predčasnega upokojevanja (Pšeničny in Findeisen, 2005, str. 62).

6. IZPOSTAVLJENOST TVEGANJU ZA POJAV IZGORELOSTI

Čeprav lahko v splošnem izgorelost na delovnem mestu doleti vsakogar, so nekateri ljudje bolj nagnjeni k njenemu razvoju, kot pa drugi.

6.1. SPOL

Razlike pri pojavu sindroma izgorelosti glede na spol, so v resnici zelo majhne (Tušak in Blatnik, 2017, str. 107), kljub temu pa te vseeno obstajajo in tako izpostavljenost z izgorevanjem vseeno posebej zadeva ženske, saj se od njih v družbi pričakuje več kot od moških. Ženske so v povprečju še vedno tiste, ki pogosteje prevzemajo odgovornost za gospodinjstva dela v primerjavi z moškimi in za družinsko življenje v celoti (Kavar Vidmar, 1998, str. 110). Posledično se ženske pogosto znajdejo v dvojni vlogi – poklicni in zasebni, samoumevno pa je, da se bodo v obeh vlogah izkazale v smislu, da bodo hkrati uspešne v svojem poklicu, poleg tega pa še dobre matere, žene ter gospodinje (Schmiedel, 2011, str. 73).

6.2. STAROST

Starost naj bi bila po raziskavah najbolj povezana demografska spremenljivka s pojavom izgorelosti. So pa mnenja glede te spremenljivke v povezavi z izgorelostjo razdvojena. Na eni strani avtorji ugotavljajo, da naj bi bila stopnja izgorevanja med mlajšimi zaposlenimi višja kot pri zaposlenih, starejših od 30 let (Rakovec Felser in Pernat Drobež, 2016, str. 27), saj naj bi mlajši zaposleni imeli manj izkušenj kot starejši. Slednji so tudi bolj zreli in umirjeni ter imajo bolj uravnotežen pogled na življenje, zaradi česar so bolj odporni proti izgorelosti. Posledično naj bi bilo kritično obdobje za doživljanje izgorelosti prvih nekaj let službovanja (Tušak in Blatnik, 2017, str. 108–109). Na drugi strani pa avtorji trdijo, da se možnost za pojav izgorelosti povečuje s staranjem, saj naj bi se sindrom izgorelosti najpogosteje pojavil po večletnem prizadevnem in odgovornem opravljanju svojega dela (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 24). Prisotnost izgorevanja naj bi bila večja pri starejših zaposlenih tudi zaradi velike delovne obremenjenosti in pomanjkanja izzivov, manj je priložnosti za osebno rast, pogosto gre tudi za pomanjkanje socialne podpore, predvsem s strani sodelavcev (Cingula, Čančer, Treven in Rožman, 2017, str. 48). Različna mnenja so lahko posledica dejstva, da se v resnici tekom delovne kariere možnost za pojav izgorelosti tako povečuje kot tudi zmanjšuje, saj dandanes zaposleni ne ostajajo na istem položaju oziroma delovnem mestu skozi celotno kariero (Ahola, Honkonen, Virtanen, Aromaa in Lonnqvist, 2008, str. 8).

6.3. OSEBNOSTNE LASTNOSTI

Čeprav imajo individualne razlike precej majhno vlogo pri razvoju izgorelosti, imajo ljudje z določenimi osebnostnimi lastnostmi (nizka samopodoba, večja ranljivost, tekmovalnost, pretirana potreba po nadzoru) in odnos do službe (višja pričakovanja glede dela) večji potencial za pojav izgorelosti (Korunka, Tement, Zdehus in Borza, 2010, str. 17).

Izgorevanju so najbolj izpostavljeni občutljivi in empatični posamezniki, zanje je značilna toplina in zavzetost v odnosu do drugih (Findeisen, 2005, str. 45). Značilen je idealizem, a hkrati tudi negotovost, anksioznost, introvertiranost, tudi čezmerna identifikacija z drugimi (Zdovc, 1998, str. 322). Največkrat gre za osebe s šibkim jazom, ki težje obvladujejo stresne dogodke (Kovačev, 1997, str. 20), so neasertivni v stikih z ljudmi, imajo težave pri postavljanju meja, so nestrpni in netolerantni, hitro se tudi razburijo, značilna je zadržanost, nad težavami hitro obupajo. Zelo nevaren dejavnik izgorelosti je tudi potreba po odobravanju in naklonjenosti, saj prispeva k temu, da se osebe požrtvovalno trudijo zadovoljiti zahteve drugih. Posledično si posamezniki zadajo nerealistične in previsoke cilje, ki jih seveda ne uresničijo (Tušak in Blatnik, 2017, str. 111–112).

6.4. POKLIC

Pomembno je vedeti, da se izgorelost lahko pojavi v vseh poklicih, kljub temu pa so tveganju najbolj izpostavljeni tisti poklici, ki delajo z ljudmi. Posledice izgorelosti naj bi najbolj prizadele učitelje, medicinske sestre, zdravnike in socialne delavke (Pahor, 2015, str. 7).

Poklici, ki temeljijo na neposrednem stiku z ljudmi, imajo zelo zahtevno nalogo, saj se v teh poklicih pogosto spodbuja delavce k temu, da razvijejo podobo o sebi kot o »junaških pomočnikih«, ki lahko nenehno skrbijo za druge, rešujejo njihove težave, čutijo njihovo bolečino in se srečujejo z njihovimi potrebami, hkrati pa lahko sami ostanejo močni. Poklic je tako dojet kot »klic«, dolžnost poskrbeti za ljudi v stiski (Rakovec Felser, 2011, str. 577). Za osebo, ki nenehno dela v takšnih okoliščinah, je lahko tak kronični stres čustveno izčrpavajoč in lahko vodi v izgorelost (Maslach, Jackson in Leiter, 1997, str. 191–192).

Ravno zaposleni v socialnem skrbstvu naj bi bili, glede na raziskave, najbolj ogroženi za razvoj izgorelosti v primerjavi z drugimi poklici dela z ljudmi (Pšeničny, 2009, str. 25). Iz tega lahko zaključimo, da so socialne delavke poklicna skupina, za katere je značilno nadpovprečno tveganje za pojav izgorelosti (Soderfeldt, Soderfeldt in Warg, 1995, str. 638).

7. SOCIALNO DELO IN DELOVNO ŽIVLJENJE SOCIALNIH DELAVK

Socialno delo bi lahko z drugimi besedami opredelili kot pomoč ljudem za boljše, bolj kakovostno življenje (Kavar Vidmar, 1998, str. 81), delo na področju socialnega varstva pa kot delo z osebami, ki so se znašle v različnih socialnih stiskah in so k socialni delavki prišle po pomoč in podporo pri njihovem reševanju (Rihter, 2016, str. 182).

Procesi pomoči uporabniku se v socialnem delu udeležujejo skozi pogovor, v katerem sta socialna delavka in uporabnik sogovornika, v njem se raziskujejo in soustvarjajo spremembe in premiki. Proces pomoči sogovornika vzpostavita s pomočjo **delovnega odnosa**, ki je tudi temeljni koncept prakse socialnega dela in je vsakokrat znova zastavljen kot izvirni delovni projekt pomoči (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2005, str. 7–8). Delovni odnos sestavljajo *elementi delovnega odnosa*. To so **dogovor o sodelovanju**, ki predstavlja uvodni ritual, sledi **instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev**, kjer vsak udeleženi raziskuje svoj delež v rešitvi. Tretji element predstavlja **osebno vodenje**, kjer socialna delavka raziskuje uporabnikove zgodbe skupaj z njim. Delovni odnos poleg omenjenih elementov vključuje tudi dodatne štiri sodobne koncepte v socialnem delu. To so **etika udeležnosti**, ki socialni delavki narekuje, da je v odnosu z uporabnikom enakovredna sogovornica, pri konceptu **perspektive moči** se sprašujemo po zelenih razpletih, virih. Z vidika koncepta **ravnanja s sedanostjo** poskrbimo za to, da se pogovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati. Zadnji postmoderni koncept pa predstavlja **znanje za ravnanje**, ki govori o tem, da gre za znanje, ki ga je mogoče v procesu socialnega dela pretvoriti v prakso (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2005, str. 9–14).

Matično organizacijo stroke socialnega dela predstavljajo **centri za socialno delo**, ki so javni socialno varstveni zavodi, namenjeni dejavnostim socialnega varstva. Temeljne naloge centrov za socialno delo vključujejo izvajanje dejavnosti, s katerimi se preprečuje in odpravlja socialne stiske ljudi. Poleg tega so centri za socialno delo tudi nosilci javnih pooblastil, kar jim daje avtonomijo za odločanje o zadevah, ki jih določajo zakoni (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.a). Delo na centru za socialno delo je razdeljeno na šest področij: Denarni prejemki in subvencije; Starševsko varstvo in družinski prejemki; Varstvo otrok in družine; Varstvo odraslih; Varstvo invalidov; Socialnovarstvene storitve (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.b). Leta 2018 je prišlo do reorganizacije, ko se je 62 CSD-jev združilo v 16 novih območnih centrov za socialno delo, obstoječi CSD-ji pa so postali njihove enote – te izvajajo strokovne naloge, varstvene storitve, javna pooblastila in socialnovarstvene programe (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022).

Zdovc (1998, str. 325–326) je v svoji raziskavi, kjer je preučevala izgorelost socialnih delavcev na centrih za socialno delo, ugotovila, da imajo strokovnjaki na centrih za socialno delo občutek, da je njihovo delo cenjeno v družini, najmanj pa v širšem okolju. Izkazalo se je tudi, da se strokovnjaki na centrih za socialno delo srečujejo s problemom izgorelosti in da je stopnja pojava visoka, saj je delo socialnih delavk na centrih za socialno delo pogosto zelo stresno. Rezultati raziskave kažejo na to, da socialne delavke najbolj stresno doživljajo nasilje v družini, odvzem otrok in veliko kvantiteto uporabnikov. V nasprotju s stiskami, socialne delavke pri delu občutijo zadovoljstvo takrat, ko jim delo prinaša smisel, potrditev in zadovoljstvo. To je takrat, ko socialne delavke dobijo občutek, da so lahko uporabniku pomagale, predvsem pa takrat, ko gredo uporabniki od njih zadovoljni. Kavav Vidmar (1998, str. 113) v zvezi z raziskavami, ki se osredotočajo na kakovost delovnega življenja, opozarja, da je varnost zaposlitve precejšnja, a v primeru povečanega obsega dela zaposleni ne dobijo dodatne pomoči, dogaja se tudi, da socialne delavke nosijo težave z dela domov. Ukrepov za preprečevanje stresa pri delu skoraj ni, hkrati pa je posledično nevarnost za pojav izgorelosti velika. Raziskave z vidika izgorevanja v socialnem delu so pokazale tudi, da socialne delavke predstavljajo eno glavnih rizičnih skupin za razvoj izgorelosti, saj so izpostavljene različnim dogodkom na delovnem mestu, ki imajo lahko nanje negativen vpliv, saj se vsakodnevno srečujejo z »uglaševanjem« s čustvi uporabnikov (Westman in Bakker, 2008, str. 5), kjer se srečujejo z njihovimi krutimi zgodbami in izkušnjami (o mučenju, posilstvu, nasilju, itd.), nato pa se od njih pričakuje, da se bodo nanje znale tudi ustrezno odzvati. Moč in težo travmatičnega dogodka uporabnikov posledično lahko občutijo tudi same socialne delavke (Findeisen, 2005, str. 45), ki prevzamejo uporabnikovo ranljivost in stres. Od socialne delavke se pričakuje tudi, da bo morala upravljati z velikim številom primerov, hkrati pa bo opravila še administrativne dolžnosti (Wilson, 2016, str. 479–480), poleg tega pa jim predstavlja velik izziv pomanjkanje osebja. Raziskave tudi dokazujejo, da se povezava med socialnim delom in izgorelostjo kaže z nizko stopnjo strokovne samozavesti zaposlenih ter pomanjkanjem socialne podpore (Hambrados-Mendieta in Cosamo-Rivas, 2011, str. 229–231).

Zdovc (1998, str. 322) pri tem opozarja na *osem stresogenih faktorjev v poklicih pomoči iz delovnega okolja*: **1.** prevelika količina dela; **2.** slabi delovni pogoji kot posledica slabih prostorskih pogojev za delo; **3.** nejasnost poklicne vloge in ciljev; **4.** odgovornost za druge ljudi stresogena, saj sprejema tudi odgovornost za tisto, kar odvisno le od uporabnika; **5.** slabi delovni odnosi v organizaciji, timu; **6.** pomanjkanje znanja lahko vzrok za strah; **7.** stres, ki izhaja iz nepredvidljivih uporabnikov; **8.** problem birokratskih in administrativnih postopkov.

8. PREPREČEVANJE IN ZDRAVLJENJE SINDROMA IZGORELOSTI

Programe za preprečevanje in odpravljanje izgorevanja ločimo na **preventivne** in **kurativne**, glede na raven ukrepanja pa poznamo **primarne** (zmanjševanje stresa), **sekundarne** (obvladovanje stresa) ali pa **terciarne** (strokovna pomoč zaposlenim). Seveda pa ni enotne strategije, ki bi vsem enako koristila, zato si mora vsak poiskati tisto, ki mu najbolj ustreza (Bilban in Pšeničny, 2007, str. 28). Ko govorimo o obvladovanju in preprečevanju izgorelosti, se je potrebno zavedati, da je zelo težko razviti splošno veljavne programe za uspešno obvladovanje izgorelosti, saj morajo biti ti prilagojeni značilnostim vsakega poklica posebej in ravno tako delovnega mesta (Kovačev, 1997, str. 23). Na primer, zelo pomembno je, da v službah pomoči organizacije zagotovijo dovolj veliko količino feedbacka za zaposlene. Zelo pomemben vir povratnih informacij so tudi sodelavci (Jackson in Schuler, 1983, str. 67).

8.1. PREPREČEVANJE IN PREVENTIVA

Maslach in Leiter (2002, str. 21) trdita, da je v primerjavi z zdravljenjem preventiva veliko učinkovitejša, same spremembe vplivov psihosocialnih značilnosti delovnega mesta pa niso odvisne le od preventivnih posegov na individualni, temveč so potrebne spremembe tudi na sistemski ravni. Pomembno je oboje, tako reorganizacija kot tudi sodelovanje zaposlenih v procesu sprememb (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik, 2012, str. 82).

8.1.1. SKRB ORGANIZACIJE

Organizacija lahko z uporabo organizacijskega pristopa proti izgorelosti napravi veliko. S tem, ko se pristop osredotoča na skupino ljudi in ne posameznika, omogoča medsebojno podporo, krepi spoštovanje in predanost delu (Maslach in Leiter, 2002, str. 74).

Za preprečevanje psihosocialnih tveganj na delovnem mestu je odgovoren predvsem delodajalec, ki mora sodelovati z vodilnimi delavci, predstavniki delavcev in seveda zaposlenimi samimi (Pavlič in Starc, 2019, str. 10). Dolžnost obvladovanja stresa na delovnem mestu ima, poleg moralne obveze delodajalcev, tudi pravno podlago v okvirni direktivi 89/391/EGS, ki je podprta z okvirnimi sporazumi med socialnimi partnerji o stresu na delovnem mestu, nadlegovanju in nasilju na delovnem mestu (Agencija Evropske unije, 2021). Vodstvo mora prevzeti svojo vodilno vlogo in svojim delavcem dovoliti, da spregovorijo o svojih težavah ter jih podpirati in spodbujati za iskanje rešitev. Za dobrega vodjo velja oseba, ki svoje zaposlene navdihuje, jih spodbuja k doseganju skupnih ciljev, izkaže tudi razumevanje za težave zaposlenih izven delovnega okolja, npr. v smeri usklajevanja poklicnega in družinskega življenja (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2015, str. 33). Svoje zaposlene za dobro opravljeno delo pohvali, omogoči tudi dodatna

izobraževanja, ki nudijo zaposlenim priložnost za osebno rast, spodbuja medsebojno neformalno druženje sodelavcev, jim omogoči soudeležbo pri odločanju (Pavlič in Starc, 2019, str. 21). S tega vidika je tukaj najpomembnejša podpora zaposlenim na delovnem mestu, saj bo le-ta preprečila nastanek poklicne izgorelosti (Findeisen, 2005, str. 45).

Z vidika socialnega dela je ustrezno usposobljenost in kompetentnost v smislu preventive glede pojava izgorelosti pomembno zagotoviti z dodatnimi izobraževanji v primerih sprememb zakonodaje, pomembno pa je tudi izobraževanje z namenom, da bodo zaposleni poznali načine za preprečevanje stresa na delovnem mestu. V dobrobit socialnega dela in njegovih strokovnjakov ter seveda uporabnikov je torej bistveno izobraževanje, usposabljanje, samooskrba, podpora organizacije (Wilson, 2016, str. 483). Z organizacijskega vidika, raziskave kot pomembne ukrepe za preprečevanje izgorevanja socialnih delavk predlagajo razbremenitev zaposlenih z administrativnimi deli in tako omogočanje časa za dejansko neposredno delo s svojimi uporabniki, predlagajo pa tudi zaposlovanje novega kadra. Prav tako bi bilo potrebno neprekinjeno raziskovanje kakovosti delovnega življenja tako z vidika sistemskih sprememb, ki bi bile usmerjene k boljšim delovnim razmeram, kot sprememb znotraj delovnega okolja, ki bi bile usmerjene k ukrepom za večjo podporo zaposlenim in odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti. Nasvet organizacijam bi bil tudi, da organizirajo več supervizij in intervizij (Rihter, 2016, str. 186). Te so namenjene refleksiji dela, predelovanju stisk, ki so povezane z delovnim mestom zaposlenega, iskanju novih rešitev ali sprememb v odnosih (Študijsko-raziskovalni center za družino, b.d.).

8.1.2. SKRB ZASE

Koncept skrbi zase vključuje vse aktivnosti, s katerimi lahko izboljšamo ali ohranjamo zdravje in zdravljenje in hkrati preprečujemo bolezni, lahko je sestavljena iz raznih fizičnih aktivnosti, zdrave prehrane, osebne higiene, izogibanja škodljivim navadam (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2015, str. 12).

Zase in za svoje fizično in duševno zdravje lahko poskrbimo na različne načine: **gibanje** (izbrati aktivnosti, ki omogočajo nepretrgano gibanje, ki traja več kot 20 minut, prakticiramo jih vsaj 2–3-krat na teden – sprehodi, kolesarjenje, tek, plavanje, ipd.); **delanje odmorov** (po približno eni uri si je potrebno vzeti krajši odmor. V primeru, da posamezniku grozi izgorelost, je dobro premisliti o zmanjšanju števila ur); **prosti čas in dopust** (prosti čas je bistven za sproščanje osebe, da se posameznik posveti sebi, svojim hobijem, sprostitvi. Poleg prostega časa je za regeneracijo osebe pomemben tudi dopust, ki si ga izgoreli običajno ne vzame. Prav dopust naj bi trajal vsaj dva, bolje tri, štiri tedne); **domače živali** (lahko delujejo

kot varovalo pred izgorelostjo. Lastniki domačih živali vidijo v svojih ljubljenskih razbremenitev in sprostitiv); **smeh** (zmanjšuje stres in dviga razpoloženje, krepi imunski sistem, blaži konflikte, izboljšuje komunikacijo ter povečuje motivacijo). Pri varovanju pred izgorelostjo imajo lahko veliko korist tudi **odnosi**, ki so pomembni tako v službi kot doma (razumevajoč partner lahko ogromno pomaga pri izgorelosti, tudi poklicni odnosi nam lahko dajejo ali jemljejo energijo) (Schmiedel, 2011, str. 107–124).

Skrb zase lahko pomeni tudi uporabo različnih tehnik. **Tehnike sproščanja** so namenjene sprostitvi, ki nivo stresa znižuje na drugačen način kot počitek ali spanje. Tehnik sproščanja je ogromno, hkrati pa jih ne moremo razvrstiti glede na to, katera je najboljša, saj so vse enako učinkovite, vendar pa ne učinkujejo enako pri vseh ljudeh. Prav zato je treba, da posameznik poskusi in na tak način ugotovi, katera tehnika sproščanja mu najbolj ustreza. Najpogostejše tehnike sproščanja so: avtogeni trening, progresivno sproščanje mišic po Jacobsonu; joga; taj čiči; čiči gong; meditacija; domišljajska potovanja (vizualizacija) (Schmiedel, 2011, str. 115–117). Poznamo še na primer, dihalne tehnike, hipnoza in avtohipnoza, biofeedback, nekatere behavioristične tehnike (npr. tehnika sistematične desenzitizacije). Seveda pa je potrebno omeniti še vsakodnevne aktivnosti, ki lahko posamezniku predstavljajo sprostitiv (npr. tuširanje v vroči vodi, lahek tek, sprehod, zabava v prijetni družbi) (Tušak in Blatnik, 2017, str. 194–195). **Miselne oziroma kognitivne tehnike** pa so zelo pomemben dodatek k telesnim tehnikam posebej v primeru, kadar želimo doseči kompleksnejše učinke. Med najbolj poznane spadajo: tehnika praznjenja glave; tehnike nadzora pozitivnega mišljenja – pozitivne misli; tehnika zaustavljanja misli; tehnika razumnega razmišljanja; tehnika vizualizacije in sensorizacije; ipd. (Tušak in Blatnik, 2017, str. 214–225).

Z vidika preventive se dandanes uveljavljajo tudi vedno bolj inovativni pristopi. Ena izmed njih je **hiperbarična kisikova terapija (HBOT)**, ki se izvaja v posebnih komorah, kjer oseba dobi povečan pritok kisika v svoj krvni obtok, kar pomaga imunskemu sistemu pri zdravljenju in izboljšanju psihofizičnega počutja, povečanju energije in telesne pripravljenosti (Univerza v Novem mestu, b.d.), in je glede razvoja v slovenskem prostoru še precej v povojih. Terapija se sicer izvaja v različne namene (npr. želje po mladostnem in svežem videzu, okrevanje po športnih poškodbah, itd.), med drugim pa je vedno bolj priljubljen pristop tudi za soočanje z dolgotrajno utrujenostjo in izgorelostjo, ko posamezniki že težje prenašajo vsakodnevni stres in zahteve (Kisikova terapija, b.d.). Precej nova (v Sloveniji se jo izvaja šele od leta 2019) je tudi »**floating terapija**« ali »**lebdenje**«, pri katerem gre za individualen terapevtski postopek, kjer je dotok čutnih signalov omejen oziroma prekinjen. Pri terapiji lebdenja v vodi gre za

naraven način reševanja problemov izčrpanosti, ki se izvaja v posebni komori. Terapija je namenjena preventivnemu delovanju in je uspešna metoda boja proti stresu, preobremenjenosti ter izgorelosti, ki deluje tako na fiziološkem, psihološkem, kot tudi duhovnem nivoju (Floating Island, 2022).

8.2. ZDRAVLJENJE

Zdravljenje izgorelosti lahko poteka farmakološko in tudi nefarmakološko, velik vpliv ima tudi prehrana, kjer se posameznikom pogosto predpisuje varovalna dieta, ki vključuje različne snovi, ki pozitivno vplivajo na imunski sistem (Vogelnik in Bilban, 2016, str. 48).

Z vidika farmakološkega zdravljenja izgorelosti se zdravljenja zdravniki lotevajo z zdravili, vendar tudi zdravila simptome le omilijo, ne odpravijo pa motnje. Za telesne težave posameznik prejme zdravila in nasvet za počitek. Psihične težave zdravnik zdravi z antidepressivi ali pomirjevali. Prav zaradi tega, ker si posameznik samo z zdravili ne more popolnoma opomoči, mu je nujno treba omogočiti tudi strokovno svetovanje ali terapevtsko pomoč. Tako je zato, da se krog izgorevanja ne ponovi, poleg zdravil in drugih aktivnosti, ki nimajo dolgotrajnega učinka, nujno potrebna tudi ustrezna psihoterapevtska pomoč, pri tem se na tem področju kot najbolj uspešna kaže dolgotrajna razvojno analitična psihoterapija (Inštitut za razvoj človeških virov, 2018b). Kadar je potrebno dodatno pomoč poiskati pri psihoterapevtu, so lahko za to primerni še razni drugi psihoterapevtski pristopi in s tem skupinske terapije (izkustvena skupinska terapija in psihoanalitična skupinska terapija), idr. (Korunka, Tement, Zdrehus in Borza 2010, str. 38). Za uspeh vsake terapije je ključno, da se uporabnik, terapevt in metoda ujemajo, zato mora biti terapija individualizirana in ne šablonska, usmerjena v sedanjost in osredotočena na čustvene in telesne zaznave. Pripomore k boljšemu sprejemanju samega sebe in k skrbi zase, teži k boljšim medčloveškim odnosom (Schmiedel, 2011, str. 126).

FORMULACIJA PROBLEMA

Delo je tako rekoč del našega vsakdana. Je pomemben način zadovoljevanja naših potreb in bistven element za nemoten potek našega življenja. Ker v službi preživimo večino svojega časa, je pomembno, da se v našem delovnem okolju dobro počutimo, smo z delom zadovoljni ter se zanj počutimo kompetentne. Zaradi hitrega tempa življenja in neugodne delovne klime ter razmer pa se velikokrat zgodi, da zaposlene delo bremeni in jim predstavlja stres, kar pa lahko za sabo potegne veliko negativnih posledic, med drugim poklicno izgorelost, ki ji pravimo tudi bolezen 21. stoletja. Čeprav se lahko izgorelost pojavi med zaposlenimi v vseh poklicih, so k razvoju le-te bolj izpostavljeni pomagajoči poklici, med drugim najbolj socialni delavci in delavke, zaposleni na centrih za socialno delo. Ti se pri svojem delu vsakodnevno srečujejo z uporabniki, ki imajo za sabo travmatične in težke zgodbe in so k njim prišli po pomoč. Socialno delo je pri tem izjemno zahtevno, saj se s strani uporabnikov od socialnih delavk pričakuje, da bodo v odnosu z njimi empatične, spoštljive, mirne, hkrati pa bodo našle rešitve na vse njihove težave, kar pa se vedno ne izide. Takšna odgovornost lahko socialni delavki predstavlja velik pritisk in obremenitev, s katero se sčasoma ne zna več spopadati in ki lahko vodi v začaran krog dolgotrajnega stresa in posledično do izgorelosti.

Moja želja po raziskovanju ravno teme izgorelosti na centru za socialno delo se je rodila v času opravljanja prakse v 3. in kasneje tudi 4. letniku na eni izmed enot Centra za socialno delo Severna Primorska. Temo sem začela podrobneje raziskovati že v sklopu modula Delovno okolje, ko sem v 3. letniku opravila kvantitativno raziskavo na temo prisotnosti izgorelosti ne celotnem Centru za socialno delo Severna Primorska, s katero sem prišla do podatkov, ki so nakazovali na prisotno izgorelost oziroma veliko verjetnost za njen razvoj pri tamkajšnjih socialnih delavcih in delavkah. Ker sem nadalje skozi prakso v 4. letniku imela priložnost na eni izmed enot dobiti tako velik vpogled v njihovo delo, delovno okolje in situacijo kot tudi pridobiti veliko povratnih informacij zaposlenih o tem, kako se počutijo preobremenjene in tudi izgorele, sem se odločila izgorelost socialnih delavk in delavcev na tej enoti nadalje raziskati. Sem se pa iz razloga, ker gre za center za socialno delo z nekoliko manjšimi enotami, odločila, da same enote centra za socialno delo ne bom imensko izpostavljala, saj tamkajšnjim zaposlenim in sodelujočim v moji raziskavi na tak način ne bi mogla zagotavljati popolne anonimnosti.

Glede na izkušnje, ki sem jih tekom dveh let pridobila na omenjeni enoti in tudi glede na povedano s strani tamkajšnjih zaposlenih, menim, da je prisotnost sindroma izgorelosti tukaj smiselno raziskati. V času prakse sem imela možnost spoznati, kako naporen in obremenjujoč

je lahko poklic socialnega delavca. Skupaj z njimi sem se imela možnost srečati s težkimi zgodbami uporabnikov, ki so prišli po pomoč in podporo s strani socialne delavke. Ta mu je potrebno večinoma nudila ter mu poskušala čim bolj pomagati ter ga hkrati tudi opolnomočiti. Se je pa tudi zgodilo, da je socialna delavka naredila vse, kar je bilo v njeni moči, a ga vseeno ni mogla dovolj podpreti. Takrat sem pri njej opazila, kako težko ji je bilo in kako nemočno se je počutila. Preobremenitve, ki bi lahko kazale na izgorelost, socialnim delavkam in delavcem predstavljajo tudi zahteve delovnega mesta. Prav tako so zaposlene velikokrat izrazile nezadovoljstvo z odnosi nadrejenega do zaposlenih. Povedale so tudi, da se počutijo preobremenjene zaradi pomanjkanja kadra, saj je dela ogromno, vedno več je tudi administrativnega dela, ki jim vzame čisto preveč časa. Enota, na kateri sem opravljala svojo prakso, je namreč številčno zelo majhna, vendar pokriva zelo veliko področje. Problem kadrovske podhranjenosti je bil še nekoliko bolj aktualen v zadnjem času, saj je prišlo do številnih odpovedi. Prav tako so tudi same strokovne delavke govorile o splošni preobremenjenosti, tudi izgorelosti.

Namen moje raziskave je v prvi vrsti ta, da se ugotovi, kako je izgorelostjo socialnih delavk in delavcev na eni izmed enot Centra za socialno delo Severna Primorska, saj se po mojih podatkih na omenjeni enoti v preteklosti izgorelost še nikoli ni ugotavljala. Pri tem se mi zdi pomembno poudariti, da bom prisotnost izgorelosti ugotavljala glede na subjektivna doživljanja zaposlenih in ne bom prisotnosti pojava objektivno merila. Cilj je tudi pozanimati se o aktivnostih za preprečevanje nastanka izgorelosti na delovnem mestu, saj sem po pogovorih z zaposlenimi ugotovila, da se trenutno aktivnosti, namenjene skrbi za duševno zdravje zaposlenih (ter posledično aktivnosti za preprečevanje izgorelosti), vsaj na raziskovani enoti več ne izvajajo. Prav tako bi se pozanimala o tem, kako si oziroma si lahko sami pomagajo z namenom preprečevanja izgorevanja.

Rezultati moje raziskave bodo lahko v pomoč samemu Centru za socialno delo Severna Primorska in raziskovani enoti, saj se bo v primeru ugotovljene prisotnosti izgorelosti (z vidika subjektivnega doživljanja socialnih delavk in delavcev) problem lahko tako nagovorilo, ukrepalo in posledično lahko poskrbelo za ugodnejše delovno okolje za zaposlene ter pripomoglo k boljši delovni klimi in večji kvaliteti opravljenega dela v prihodnje. Menim, da lahko ugotovitve raziskave namreč prispevajo k boljši kvaliteti delovnega življenja in preprečevanju pojava izgorelosti socialnih delavcev in delavk. Prav tako bi si z raziskavo želela spodbuditi premike v smeri aktivnosti, namenjenih izboljšanju duševnega zdravja zaposlenih.

Z raziskavo bom poskušala odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja.

Kako socialni delavci in delavke na centru za socialno delo zaznavajo svoje delovno mesto, kakšne so prednosti in kaj ovire njihovega delovnega mesta?

Kateri dejavniki socialne delavce in delavke na centru za socialno delo najpogosteje lahko vodijo v izgorelost?

Kateri znaki oziroma simptomi izgorevanja se kažejo pri socialnih delavcih in delavkah na centru za socialno delo?

Kako socialni delavci in delavke na centru za socialno delo subjektivno doživljajo svoje delo in kakšen vpliv ima na njihovo počutje?

Kako oziroma na kakšen način socialni delavci in delavke na centru za socialno delo poskrbijo zase z namenom preprečevanja izgorelosti?

Kako oziroma na kakšen način center za socialno delo skrbi za preprečevanje izgorelosti svojih zaposlenih?

Kaj bi lahko center za socialno delo še storil, da do izgorelosti ne bi prihajalo oziroma da do izgorelosti ne bi prihajalo v tolikšni meri?

METODOLOGIJA

VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna, saj so osnovno izkustveno gradivo sestavljali zgolj besedni opisi socialnih delavk in delavcev na eni izmed enot Centra za socialno delo Severna Primorska (Mesec, Rihter in Rape Žiberna, 2009, str. 85). Gre torej za besedne opise, s katerimi so opisane vrednosti spremenljivk, in ki se nanašajo na pojav, ki ga v svojem diplomskem delu raziskujem. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je moja raziskava empirična, za katero je značilno zbiranje novega, neposrednega izkustvenega gradiva (Mesec, Rihter in Rape Žiberna, 2009, str. 84). Svoje gradivo v zvezi s temo izgorevanja za svojo raziskavo na že prej omenjenem centru za socialno delo sem namreč zbirala s spraševanjem. Moja raziskava je tudi eksplorativna, saj sem si za svojo raziskavo prizadevala pridobiti podatke in informacije o raziskovani temi prav za področje določene enote Centra za socialno delo Severna Primorska, s tem namenom pa sem se tudi usmerila v proučevanje manjšega števila primerov, kar je značilnost eksplorativnih oziroma poizvedovalnih raziskav (Mesec, Rihter in Rape Žiberna, 2009, str. 80).

RAZISKOVALNI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Za svoj merski instrument sem izbrala smernice za intervju, pri katerem sem vnaprej sestavila spisec najpomembnejših tem, o katerih sem se želela s socialnimi delavkami in delavci pogovarjati. Ker je vodilo za intervju namenjeno izvedbi nestandardiziranega oziroma odprtega intervjuja, vsebuje manjše število tem in ne podrobnega spiska vprašanj z vnaprej podanimi odgovori (Mesec, Rihter in Rape Žiberna, 2009, str. 207). Posledično tudi moje smernice za intervju vsebujejo okvirne teme in izhodiščna vprašanja, s katerimi sem tekom izvajanja intervjujev dodajala še podvprašanja glede na količino in obseg podanega odgovora. Vprašanja, ki sem jih zastavljala so povsem odprtega tipa, ker z njimi nisem vnaprej podajala možnih odgovorov, ki bi lahko vsiljevali moj način razmišljanja, temveč sem jim omogočila, da so s svojimi odgovori podali povsem svoje mnenje, s svojimi besedami.

Merski instrument sem sestavila sama na podlagi pregledane literature in je sestavljen iz šestih glavnih tem: Delovno življenje socialnih delavk; Dejavniki izgorelosti (pri tem pa sem se opirala na koncept šestih neskladij med človekom in njegovim delom, ki sem ga podrobneje opisala tudi v teoretičnem uvodu); Znaki izgorelosti; Doživljanje izgorelosti; Preprečevanje pojava izgorelosti; in Spremembe, potrebne za preprečevanje izgorelosti.

POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo v moji raziskavi sestavljajo socialni delavci in delavke, ki so zaposleni na eni izmed enot Centra za socialno delo Severna Primorska v času opravljanja moje raziskave (oktober 2022–junij 2023).

Zaradi varovanja podatkov sodelujočih zaposlenih socialnih delavk in delavcev, sem se odločila, da enote, ki sem jo raziskovala, ne izpostavim poimensko. Za popis celotne populacije sem se odločila, ker gre za center za socialno delo, ki ima nekoliko manj številčne enote. K sodelovanju sem povabila vse socialne delavke in delavce, ki so bili v času moje raziskave zaposleni na omenjeni enoti, a je prišlo do manjšega osipa, saj zaradi preobremenjenosti z delom nekaj zaposlenih socialnih delavk ni imelo časa za sodelovanje. Posledično je moja populacijo sestavljalo 7 socialnih delavk in delavcev, ki so zaposleni na raziskovani enoti Centra za socialno delo. Ker je šlo za res minimalen osip menim, da so rezultati še vedno posplošljivi na populacijo in da osip ni vplival na interpretacijo rezultatov. So pa pridobljeni rezultati neposplošljivi na vse enote Centra za socialno delo Severna Primorska ali celo širše, saj so pridobljeni podatki specifični za stanje na raziskovani enoti.

Stvarni pogoj: Socialni delavci in delavke (izobrazba), zaposleni na centru za socialno delo

Časovni pogoj: Čas opravljanja raziskave (oktober 2022-junij 2023)

Krajevni pogoj: Ena izmed enot Centra za socialno delo Severna Primorska

ZBIRANJE PODATKOV

Pred začetkom zbiranja podatkov, v začetku novembra 2022, sem s pomočjo mentorice na praksi osebno pristopila do vsake socialne delavke oziroma delavca na enoti posebej in ga povabila v sodelovanje. Takrat sem jim predstavila tudi temo in namen moje raziskave ter jim na kratko opisala, kako bi zbiranje podatkov potekalo. S socialnimi delavkami, ki so v sodelovanje privolile, smo se nato dogovorile za čas in prostor, kjer bi intervju potekal. Da sem se prepričala, da dogovor za srečanje velja, sem uporabila pravilo treh – vsako sodelujočo sem torej kontaktirala ob dogovoru za sodelovanje, dan prej in tudi približno kakšno uro pred samim intervjujem, kar se mi je zelo dobro obneslo, saj so nekatere izmed njih ob vsem delu nekoliko pozabile na dogovor in so tudi kasneje izrazile hvaležnost, da sem jih na srečanje opomnila.

Pred vsakim intervjujem sem sodelujoče najprej vprašala za dovoljenje za snemanje ter jim tudi razložila, da je namen tega le lažje kasnejše zapisovanje pogovorov. Preden sem torej začela pogovor snemati, sem se zares prepričala, da so v snemanje vse privolile. Pred

začetkom sem tudi poudarila, da je vse, kar povedo, popolnoma anonimno. Anonimnost sem zagotovila s tem, da sem intervjuje označila s črkami, osebne podatke pa zakrila, s tem namenom sem se izognila tudi poimenovanju raziskovane enote. Nato smo začele s pogovorom, ki je potekal tako, da sem sodelujočim postavljala vprašanja, one pa so odgovarjale. Po potrebi sem znotraj pogovora dodajala še dodatna podvprašanja.

Izvedla sem sedem intervjujev. Intervjuji so se izvajali v posameznih pisarnah sodelujočih socialnih delavk, ki se nahajajo v prostorih enote. Podatke sem zbirala med 25. 11. 2022 in 8. 12. 2022, intervjuji pa so trajali od približno 30 do približno 50 minut. Svoje podatke sem zbirala z metodo spraševanja, saj sem izvedla delno strukturirani intervju. Sama sem se posluževala individualnega spraševanja, saj sem se z vsako intervjuvanko pogovarjala posamezno. Prav tako je bilo spraševanje enkratno, saj sem vsak pogovor s posamezno socialno delavko izvedla le enkrat.

OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke sem obdelala s kvalitativno analizo, ki je postopek, pri katerem s kategoriziranjem in klasificiranjem enot gradiva oblikujemo pojme, te pa nato med sabo povežemo in jih oblikujemo v teoretične modele in pojasnitve (Mesec, 1997, str. 21).

Ravno za namene prvega koraka pri obdelavi podatkov sem pogovore zvočno posnela. Ti posnetki so mi tako bili v pomoč, da sem najprej za vseh sedem intervjujev naredila dobresedne prepise pogovorov. Ko sem gradivo tako uredila, sem v njih označila relevantne dele za mojo raziskavo ter jih oštevilčila. Tako sem dobila enote kodiranja, ki sem jih nato vnesla v tabele odprtega kodiranja. Pri odprtem kodiranju sem nato enotam kodiranja pripisala ustrezne pojme. Kasneje sem tabelo dopolnila še s kategorijami in nadkategorijami ter temami. Podatke iz vseh sedmih tabel kodiranja sem nato karseda poenotila. Podatke sem nato še osno kodirala, tako da sem jih iz tabel odprtega kodiranja združevala po temah. Pod vsako temo sem podatke razvrščala od bolj splošnejšega h konkretnjšemu, od bolj abstraktnega (tema) k manj abstraktnemu (pojem). Znotraj osnega kodiranja se mi je ponekod naknadno pojavilo še nekaj podkategorij, ki pa sem jih opredelila le v osnem kodiranju.

Nekatere podatke sem, kjer sem zaznala povezave, kodirala še odnosno (selektivno kodiranje), za to pa je značilno, da se pridobljene kategorije primerja med seboj in se jih razporedi v domnevne odnose (Mesec, 1997, str. 24).

REZULTATI

Tema: DELOVNO ŽIVLJENJE SOCIALNIH DELAVK

DELOVNO MESTO

Socialne delavke, ki so v raziskavi sodelovale, svoje delo opravljajo na različnih področjih. Sogovornice so zaposlene na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in na področju dela za eno ali več. Te svoje delo opravljajo na področju družine, na področju varstva odraslih in skrbništva ter na področju skrbništva tako nad odraslimi kot tudi nad mladoletnimi osebami (*Področje skrbništva ne. Nad odraslimi in mladoletnimi osebami. (D1)*). Ker so respondentke zaposlene na različnih delovnih področjih, se tudi vsebina dela precej razlikuje. Delo namreč vključuje izvajanje javnih pooblastil, odločanje o pravicah (*Odločam o mesečnih pravicah. To so denarna pomoč in varstveni dodatek, izredna denarna pomoč, pogrebna, posmrtnina, subvencija najemnine. (A3)*) ter o oprostitvah plačila institucionalnega varstva, izvajanje nalog skrbnika pa tudi izvajanje nalog na področju varstva odraslih, delo z mladoletniki, delo na ukrepih, ki se jih predlaga sodišču, mediacijo, ena izmed sodelujočih po potrebi tudi nadomešča vodjo enote.

DELOVNE IZKUŠNJE SOCIALNIH DELAVK

Delovna doba sodelujočih socialnih delavk se v splošnem giba med 8 in okoli 25 let. Nekatere od teh so v okviru Centra za socialno delo Severna Primorska zaposlene že celotno delovno dobo (*Ja. Od začetka ja. V bistvu samo na centru. (B5)*), in sicer med 32 in 6 let, najkrajšo delovno dobo znotraj CSD-ja pa ima socialna delavka, ki je tukaj zaposlena zadnjih 9 mesecev.

Delovne izkušnje znotraj CSD-ja so nekatere socialne delavke dobile s prvo zaposlitvijo, nekatere pa so jih nabirale tudi pred svojo redno strokovno službo. Ena izmed intervjuvank je takrat v okviru CSD-ja opravljala javna dela (*Tudi, preden sem bila redno zaposlena tukaj, sem delala na javnih delih, ampak v okviru centra. (E6)*), druga pa je opravljala delo upravne delavke v sprejemni pisarni. Rezultati kažejo, da je ena izmed vseh sodelujočih socialnih delavk že od samega začetka zaposlena na istem področju, je pa znotraj tega pridobila delovne izkušnje na različnih področjih (predhodnega svetovanja, rejništva, nasilja). Vse ostale pa so znotraj svoje kariere spreminjale področja dela. Največ socialnih delavk ima izkušnje dela na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, z delom na področju varstva odraslih imajo socialne delavke različne izkušnje, saj ima ena sogovornica izkušnje dela na vseh področjih, razen na področju varstva odraslih, spet druga pa delo opravlja ravno na tem področju. Ostale delovne izkušnje znotraj CSD-ja vključujejo še prvo socialno pomoč, programe za pomoč na domu, ena izmed intervjuvank je v preteklosti opravljala še delo strokovnega delavca za določeno

občino v sklopu polivalence (*Jaz sem začela. Takrat je bila polivalenca. Pomeni, da je strokovni delavec dobil neko področje. Tako. In jaz sem dobila občino K. In zdaj na tem območju vse pravice. To je bila polivalenca. Vse si delal z družino. Z mladimi, starimi, razveze, preživnine, skrbništvo. Vse, vse. (F7)*). S področji, s katerimi imajo delovne izkušnje, so socialne delavke zadovoljne. Delovne izkušnje izven CSD-ja je podelila le ena socialna delavka, ki jih je nabirala na nevladni organizaciji za duševno zdravje v skupnosti, bila je tudi ocenjevalka za dolgotrajno oskrbo na projektu.

DOŽIVLJANJE DELOVNEGA MESTA

Delo socialne delavke je po mnenju sodelujočih zanimivo, a še zdaleč ne dovolj finančno ovrednoteno. Pri delu na centru za socialno delo gre za delo v težkih okoliščinah, tamkajšnje zaposlene opazajo tudi, da njihovo delo predstavlja delo z vedno kompleksnejšimi težavami uporabnikov, kar hkrati pomeni, da bi bilo potrebnega več časa za poglobljen pogovor z uporabniki. Dogaja se, da zaposleni z željo po boljši službi odhajajo, saj delo na centrih za socialno delo postaja vsak dan bolj birokratsko, pri tem pa socialne delavke opozarjajo tudi na to, da ministrstvo nima realnega vpogleda v dejansko delo CSD-jev, tako recimo z njihovega vidika delo na področju denarnih pomoči sploh ni vidno kot socialno delo (*In da mi, ki delamo na področju dodeljevanja denarnih socialnih pomoči, izrednih in rednih, da ne delamo socialnega dela. (F180)*). Respondentke z vidika doživljanja delovnega mesta poudarjajo tudi problem izginjanja vloge socialnega dela na centrih za socialno delo, kot glavne razloge za tako mišljenje navajajo, da se CSD-ji vedno bolj preobražajo v birokratske storitve (*In mislim, da bo počasi ta šla v pozabo. Mislim, da to ne bodo več centri za socialno delo, ampak neke birokratske storitve. Saj vidiš na centrih, koliko socialnih delavcev je. (D140)*). Posledično so socialne delavke mnenja, da trenutno stanje na centrih za socialno delo CSD-ju napoveduje slabo prihodnost. Rezultati raziskave kažejo, da je socialno delo tudi v javnosti videno predvsem negativno, saj so socialni delavci predstavljeni kot neizobražen kader, od katerih se hkrati pričakuje, da bodo rešili vse težave. Do socialnih delavcev je tako s strani javnosti značilno poniževalno obnašanje, tudi plača socialnega delavca je že sama po sebi poniževalna. Socialni delavci javno poniževanje sprejemajo, saj nanj nihče ne reagira (*Noben na to ne reagira. Noben se ne potegne za nas. (D135)*). Največji obremenitvi v zvezi z delovnim procesom socialnim delavkam predstavljata birokracija in velika količina dela, pa tudi sam telefon je moteči dejavnik. Socialne delavke so obremenjene tudi z zavedanjem, da pri delu ni prostora za napake, da so pri opravljanju dela ocenjene, prav tako morajo sodelovati v raznih komisijah. Socialne delavke pri opravljanju dela zaznajo tudi različne telesne obremenitve (*In z roko zaradi miške, ki me boli. (F14)*). V zvezi z delovnim procesom kot obremenitev zaznajo še obveznost dokončanja dela v predpisanem

času, dodatno obremenitev pa je predstavljalo še odločanje o energetskem dodatku. Hkrati je tu še nerealno pričakovanje, da bo vse delo opravljeno. Z vidika vsebine dela socialnim delavkam obremenitev predstavlja količina ljudi, ki prosi za njihovo pomoč, hkrati pa imajo manj časa za delo z njimi. Opažajo tudi, da gre pri njihovem delu za delo z vedno težjimi primeri. Obremenitev sogovornicam predstavlja tudi, da se razvezni postopki na sodišču podaljšujejo, hkrati pa morajo socialne delavke opravljati še dodatne naloge na sodišču. Prav tako vidijo socialne delavke obremenitev tudi v tem, da ljudje na CSD-ju iščejo pomoč za zadeve, ki so izven kompetenc samega CSD-ja (*Z eno težavo se tudi soočam, ker zaznavam, da zadnje čase, govorim mogoče eno leto nazaj prihajajo ljudje po pomoč na center za socialno delo, ker v bistvu v sistemu je neka luknja, ker ne vejo, kam se obrniti.* (B15)), obremenitev v zvezi z vsebino dela predstavlja še pomanjkanje znanja za delo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju. Pogost odziv na obremenitve je stres, utrujenost, skoraj nikoli socialne delavke ne občutijo nemoči, občasno pa reagirajo z apatičnostjo. Ob srečanju z obremenitvijo socialnim delavkam občasno upade motivacija za delo, so pri delu zmedene. Ob obremenitvi sogovornica ohranja optimizem pri delu, a vseeno ji optimistične naravnosti ne uspe vedno obdržati (*Po naravi sem optimist in skušam vzeti to zmeraj z nekim naukom oziroma s tem, da bo tudi iz tega nekaj dobrega.* (F20)). Socialna delavka opozarja tudi, da na razpoložanje v službi lahko sicer vplivajo težave v družini, vseeno pa nekatere socialne delavke zmorejo na obremenitve reagirati tako, da ločujejo službene zadeve od osebnih. Zunanje reakcije socialnih delavk na obremenitve vključujejo potenje, pojavijo se zdravstvene težave. Sogovornice na obremenitve reagirajo tudi z učinkovitostjo pri delu, a lahko obremenitve na drugi strani predstavljajo tudi tveganje za več napak pri delu. Sodelujoče v raziskavi na obremenitve reagirajo tudi tako, da iščejo možne rešitve, so pri delu hitre, si sprotno zapisujejo pridobljene informacije, prav tako si poskušajo same pomagati, skušajo se pomiriti, se pogovarjajo, se rekreirajo na svežem zraku.

Socialne delavke na svojem delovnem mestu doživljajo stisko takrat, ko so pričakovanja s strani drugih prevelika, stisko jim predstavlja tudi strah pred slabo opravljenim delom in pred pomanjkanjem časa za samo dokončanje dela (*Ko imam še veliko za rešiti do zaključka del. Ker, kar je rešeno do zaključka, gre potem v izplačilo.* (A28)). Sodelujoče v raziskavi v stisko spravlja tudi številčnost primerov. Z vidika vsebine dela socialnim delavkam predstavlja stisko zavedanje o nujnosti pravočasnega odločanja o pravicah, ki uporabnikom omogoča preživetje. Ena od njih opiše doživljanje stiske, ko uporabniki zaprosijo za pravice do katerih niso upravičeni (*In v ozadju imajo ljudje na primer. Ti upoštevaš dohodke, pa imajo od tega oni kredite in tako in tega se ne upošteva. Veš, da stvar ni tako rožnata. Ampak takrat enostavno doživiš stisko.* (C19)). Spet druga pove, da doživlja stisko, ko ostane brez nastanitve za starejšega človeka. Socialna delavka doživlja stisko, ko je

potrebno izvesti odvzem otroka, saj so z rejniškimi družinami težave, težave se kažejo tudi na področju rejništva, saj se tam ne dela dovolj dobro. Rezultati raziskave kažejo, da se v stiski socialne delavke največkrat obrnejo na sodelavce in tim. Pomoč iščejo postopno, od najbližjih, širših sodelavcev, do nadrejenega. Občasno se po pomoč obrnejo tudi k inšpekciji (*Od tistega najbolj do tega, da tudi inšpekcijo kdaj pokličem in prosim za svetovanje in pomoč.* (B34)).

V zvezi z delovnim procesom socialne delavke doživljajo zadovoljstvo pri delu, ko njihovo delo poteka tekoče (*Največje zadovoljstvo mi pri delu predstavlja to, da mi teče delo recimo ne.* (F33)). Pravijo tudi, da jim je v zadovoljstvo to, da delovno mesto omogoča pridobivanje ogromno praktičnega znanja in sodelovanje z drugimi službami. Zadovoljstvo pri opravljanju dela prinaša že samo delo z ljudmi, to, da jim lahko pomagajo. Predvsem so zadovoljne, ko so tudi njihovi uporabniki zadovoljni (*Ker mi dam informacije in vidim, da je zadovoljen.* (A34)) in ko občutijo občutek sprejetosti s strani uporabnika. Zadovoljstvo sodelujoče v raziskavi doživljajo tudi ob spoznanju, da njihovo zaupanje v uporabnika omogoča spremembe, kot so recimo napredek otroka po umiku iz družine, to, da so otroci vrnjeni v družino.

MENJAVA DELOVNEGA MESTA

Raziskava je pokazala, da večina socialnih delavk razmišlja o zamenjavi delovnega mesta, ena izmed njih je tudi trenutno v menjavi delovnega mesta. Spet druge sogovornice so sicer o menjavi delovnega mesta razmišljale v preteklosti, a o tem trenutno več ne razmišljajo (*Mogoče sem razmišljala 10, 15 let nazaj.* (F39)). Tiste, ki o zamenjavi delovnega mesta razmišljajo, imajo v zvezi z novo službo različne želje. Nekatere socialne delavke si želijo še vedno ostati v socialni (zamenjati le področje dela). Nekatere si puščajo možnosti za delo tudi izven sociale, spet druge pa bi se v primeru menjave službe odločile za delo izrecno izven sociale (*Lahko bi šla pa tudi kaj drugega delat ja.* (E20)). Razlog za to, da večina vprašanih socialnih delavk razmišlja o zamenjavi delovnega mesta je v veliki meri nezadovoljstvo z delovnim mestom, saj jih po besedah sodelujočih delo ne več izpopolnjuje, razlog za to pa je, da so že preveč časa zaposlene na istem delovnem mestu. Pravijo tudi, da vse pridobljeno znanje na tem delovnem mestu ni izkoriščeno in da imajo slabe možnosti za napredovanje. Razlog je tudi to, da je pomen socialnega dela izgubljen, gre za preveliko preobremenitev, nerazumevanje vodstva, tehnološke spremembe, ena izmed socialnih delavk si ne želi več na mesto socialne delavke predvsem zaradi nezainteresiranosti za dodatno šolanje (*In se mi zdi, da bi, zdaj če bi šla prav na poklic socialne delavke, mogoče. Ampak, šola me ne mika.* (F42)). Tiste, ki razmišljajo o zamenjavi delovnega mesta, si želijo predvsem novih izzivov, nekatere imajo željo po čisto drugačnem

delu (*In hkrati pa tudi zaradi tega, ker bi rada delala bolj storitve. Storitve svetovanja ali pa psihosocialne pomoči.* (B45)).

Tema: DEJAVNIKI IZGORELOSTI

DELOVNI ČAS

Čisto vse socialne delavke, ki so v raziskavi sodelovale, izražajo zadovoljstvo z delovnim časom, ki je premični, prav tako pa dopoldanski delovni čas omogoča družinsko življenje. Ustreznost delovnega časa izražajo tudi s sredinim popoldanskim delovnim časom, ki je ustrezen za uporabnike (*Fajn je, da je ta sreda do 17 h zaradi uporabnikov, ne zaradi mene. Ker se mi zdi, da moramo biti dostopni vsaj en dan v tednu tudi za ljudi, ki so v službi.* (A54)). Kljub zadovoljstvu z delovnim časom pa socialne delavke izražajo tudi neustreznost, ki jo argumentirajo s tem, da poleg delovnega časa še dodatno opravljajo svoje delo tudi doma v smislu neuradnega delovnega časa. Nezadovoljstvo izražajo tudi s sredinim popoldanskim podaljšanim delovnim časom (*Tudi sreda, da se dela do 17. ure mi je v redu, čeprav je res naporno. Tistih 10 ur delat.* (B48)).

DELOVNI PROSTORI

Rezultati raziskave kažejo, da so socialne delavke z delovnimi prostori zadovoljne, zadovoljstvo pa izražajo tudi sami uporabniki. V zvezi z ustreznostjo delovnih prostorov izpostavljajo predvsem lastne pisarne (*Jaz moram reč, da sem zadovoljna, da imam svoje prostore.* (F47)), ki so ustrezne tudi za uporabnike, saj tudi njim nudijo zasebnost. Ustreznost delovnih prostorov socialnim delavkam predstavlja tudi večji občutek varnosti zaradi prisotnosti varnostnika, trenutno urejanje arhiva, prostori CSD-ja pa so dostopni z dvigalom. Rezultati raziskave pa nakazujejo tudi na neustreznost delovnih prostorov predvsem z vidika majhnih pisarn in slabe zvočne izoliranosti le-teh, kar onemogoča zasebnost pri delu z uporabniki, prav tako pa imajo prostori CSD-ja slabe možnosti prezračevanja, so nekoliko nedostopni, ker nimajo parkirišča. Socialne delavke poleg slabo urejenega arhiva kot neustreznost delovnih prostorov navajajo še, da se brez prisotnosti varnostnika obremenjujejo glede samostojnosti v pisarni in da posledično nimajo možnosti umika ob morebitnem nasilju s strani uporabnikov (*Edino to, da če pride nekdo, ki bi rad izvajal nasilje nad mano, se ne morem umaknit, nimam kam uteči. Edino to mi ne ugaja.* (B53)).

DELOVNA PREOBREMENJENOST

Preobremenjenost je pri socialnih delavkah na raziskovani enoti prisotna. Socialna delavka pove, da je preobremenjenost odvisna od organizacije dela, zato se da razbremenitev doseči z dobro organizacijo samega dela. Delovno preobremenjenost socialnim delavkam povzroča

predvsem količina dela, temu pa se velikokrat pridružuje še dejstvo, da se je pri delu potrebno hitro odzvati glede nujnosti takojšnjega ukrepanja. Sodelujoče so pri delu preobremenjene tudi zato, ker je pri delu potrebno delo evidentirati v več različnih baz. Preobremenjenost pri delu povzroča kadrovska podhranjenost, istočasno pa novi zaposleni, ki se zaposlijo na CSD-ju, nimajo izkušenj (*Ljudje, ki prihajajo na področje, so dostikrat brez izkušenj. (Č45)*). K temu prispeva še samo delo, ki je zahtevno, pa še prevelika pričakovanja do zaposlenih z vidika nadrejenih, vključno z ministrstvom. Delovna preobremenjenost povzroča pri socialnih delavkah težko opravljanje dela, samo delo pa je opravljeno površinsko. Zaradi preobremenjenosti socialnih delavk z reševanjem vlog, te tudi nimajo časa za teren. Vedno več je tudi odpovedi, posledice delovne preobremenjenosti pa vplivajo tudi na to, da prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta (*Zato je v bistvu tudi naš dopust, ki ga koristimo ali pa kakršna koli malo daljša odsotnost, je povezana z nekim strahom, kaj te bo čakalo, ko prideš nazaj. Kako boš uspel vse to naredit. (E54)*).

KADER

Socialne delavke poročajo o pomanjkanju kadra, predvsem izobraženega kadra, prisotna je fluktuacija. Pri tem se kot posledica pomanjkanja kadra kaže onemogočeno kontinuirano in poglobljeno delo z uporabniki (*Če bi hotel ti delat kvalitetno z ljudmi, da se malo posvetiš, je kadra sigurno premalo. (C48)*).

USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

Rezultati glede usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja so pokazali, da so nekatere socialne delavke včasih v preteklosti svojo službo dajale pred družino in hkrati opozarjajo, da se je samega usklajevanja med poklicem in družino potrebno naučiti. Večina jih trdi, da delo omogoča ravnovesje, nekatere pa so mnenja, da delo ne omogoča ravnovesja oziroma da je ravnovesje med poklicem in družino težko vzpostaviti (*In pomoje že podzavestno prenašaš to v življenje ne. Težko ločiš. Ko prideš domov, rečeš zdaj pa odrežem. (D42)*).

PLAČA

Plača je na CSD-ju v splošnem zelo nizka, hkrati pa nekaterim socialnim delavkam vidik plačila ni tako pomemben. Posledično so mnenja glede plače razdvojena. Nekatere socialne delavke so s svojo plačo zadovoljne, pravijo, da je njihova trenutna plača pridobljena z veliko truda (*Zato, ker sem se zanjo tudi borila. (B64)*). Na drugi strani pa sodelujoče izražajo svoje nezadovoljstvo in pravijo, da je plačilo premajhno za delo, ki se ga opravlja in glede na odgovornost, ki jo imajo pri delu. Z vidika nezadovoljstva sogovornice omenjajo še znatne razlike v plači zaradi zvišanja plač le za področje eno ali več, višine plač pa nihajo tudi za isto

delo. Socialne delavke opozarjajo na to, da plačilo na različno zahtevnih področjih dela ne bi smelo biti primerljivo (*Pridejo zaposleni takoj s faksa brez izkušenj in imajo že višjo plačo kot jaz. (A77)*).

NAGRAJEVANJE

Materialno nagrajevanje se izvaja z izplačilom za uspešnost, ki je tudi odličen instrument za nagrajevanje delavcev, a je po mnenju socialnih delavk neustrezno uporabljen, saj gre za neustreznost nagrajevanja, ki je stvar vodstva, ki izvaja nagrajevanje glede na vsečnost (*Torej, gre tudi po vsečnosti. (E32)*).

V raziskavi so socialne delavke izrazile svojo naklonjenost nematerialnemu nagrajevanju (*Pozornost do delavcev se mi zdi, da mora bit. Ni treba, da je ne vem kaj, ampak neka pozornost pa tudi no. (C55)*), saj so mnenja, da nematerialno nagrajevanje spodbuja delavce in se posledično tudi kvaliteta delavca izboljša. Vseeno pa je ena od intervjuvank mnenja, da je občutek lastne vrednosti pomembnejši od samih pohval nadrejenega. Glede prisotnosti nematerialnega nagrajevanja socialne delavke povedo, da so pohvale zelo redke (*Zelo poredko ti bo nekdo rekel, da si opravil neko delo ful dobro. (Č67)*), le ena sogovornica je izpostavila, da je bila deležna pohvale. Večina socialnih delavk pa ima izkušnjo odsotnosti nematerialnega nagrajevanja, izpostavijo, da bi morala pohvala ob dobro opravljenem delu biti naloga nadrejenega. V zvezi s tem socialne delavke kljub pohvali s strani inšpekcije za dobro opravljeno delo niso bile deležne pohvale vodstva.

OCENJEVANJE

Ocenjevanje uspešnosti zaposlenih poteka dvakrat letno, zaposleni pa so ocenjeni s točkami za nadpovprečno delo. Socialne delavke so mnenja, da je ocenjevanje odvisno od zaznav vodje, pri tem pa izražajo svoje nezadovoljstvo z načinom ocenjevanja uspešnosti. Razlogi za nezadovoljstvo so, da je ob prejeti oceni uspešnosti odsotna razlaga, občutek imajo tudi, da ocena nadrejenega pogosto temelji na kvantiteti opravljenega dela, poročajo tudi, da ocenjevanje povzroča razdor med sodelavci (*Pri nas je to ocenjevanje naredilo zmeraj razdor tudi med nami sodelavci. (F66)*), zato imajo socialne delavke v večini željo po drugačnem načinu ocenjevanja. Le ena socialna delavka je mnenja, da je ocenjevanje s strani vodje objektivno.

NAPREDOVANJE

V splošnem vodstvo socialnim delavkam zelo omejuje napredovanje (*In tudi vodstvo omejuje ful napredovanje. (Č61)*), pri čemer si sodelujoče pomagajo s tem, da tudi izobraževanja izven službe

upoštevajo v točkovanje za napredovanje, ena od socialnih delavk si je recimo napredovanje priborila z mednarodnim projektom.

STALNOST ZAPOSLOTITVE

Socialne delavke poročajo o strahu pred nestalnimi zaposlitvami, saj imajo strah pred delom v nevladnih organizacijah zaradi nesigurnosti zaposlitve. Socialne delavke tudi pravijo, da je stalnost zaposlitve zelo pomembna na začetku kariere zaradi ustvarjanja samostojnega življenja (*Sigurno, sploh če si še mlad, da si ustvariš družino, iščeš, kje boš bil. Na začetku je to težje. Ja, to je sigurno važno.* (C63)). V zvezi z varnostjo zaposlitve pred izgubo službe se sodelujoče v raziskavi počutijo varne, pri tem tudi upoštevajo sam sistem dela, ki zmanjšuje tveganja, da bi službo izgubile. Stalnico jim predstavlja pogodba o zaposlitvi za nedoločen čas (*Imam to vedenje, da lahko kadarkoli nekako se mi prekine pogodba. Ampak glede na to, da je za nedoločen čas pogodba in da je neka stalnica.* (B77)). V zvezi s stalnostjo zaposlitve je trenutno stanje na CSD-ju tako, da je težko izgubiti službo, saj je veliko odpovedi in s tem nadomeščanja med sodelavkami. Ker je kadra premalo, se posledično tudi novim zaposlenim že zelo hitro ponudi možnost zaposlitve za nedoločen čas (*Ne, da se ne omogoča stalnosti zaposlitve. Se mi zdi, da zdaj že hitro dajejo to možnost za nedoločen čas. Ker kadra ni.* (Č76)). A kljub temu ljudje ne zdržijo na delovnem mestu zaradi velike obremenitve in se ob ponujeni zaposlitvi strokovni delavci raje zaposlijo drugje kot pa na CSD-ju. Le ena socialna delavka pravi, da bo na tem delovnem mestu ostala do upokojitve.

ODNOSI

Odnosi med sodelavci so pomembni. Glede samih odnosov med sodelavci pa so mnenja različna. Na eni strani socialne delavke z odnosi med sodelavci izražajo zadovoljstvo, še več, nekateri sodelavci se družijo tudi izven službe (*Z nekaterimi sodelavkami smo tudi tako srčno blizu, smo prav prijateljice.* (A120)). Socialne delavke povedo, da dobro sodelujejo s sodelavci, s tistimi, s katerimi pa se mogoče manj razumejo, še vedno ohranjajo enakovreden in spoštljiv odnos. Na drugi strani pa so socialne delavke mnenja, da odnosi med sodelavci niso najboljши, pojasnjujejo, da na odnose vpliva predvsem preobremenjenost, kar povzroči, da socialne delavke pogrešajo druženje med sodelavci med delovnim časom. Odnosi med sodelavci se krhajo tudi s tem, ko zaposleni uveljavljajo lastne interese in imajo neka pričakovanja do drugih, z menjevanjem kadra pa se znotraj sodelavcev vedno bolj ustvarjajo tudi manjše skupine (*Pač bolj kot so neke odpovedi, manj kot nas je. Bolj kot se menjava kader. Bolj se delajo neki kupčki bi rekla.* (Č84)). Kljub temu, da ena izmed socialnih delavk pove, da v zvezi z odnosom z

nadrejenim nima slabih izkušenj, večina respondentk izraža z odnosi z nadrejenim nezadovoljstvo. Povedo, da z nadrejenim nimajo neposrednega stika (*Odnos, ki ga imam z direktorjem je pomemben v tem delu, da me opazi. Ne da mi daje navodila po mailu, ne da mi piše.* (A113)), hkrati pa se tudi samim stikom izogibajo, saj čutijo, da s strani nadrejenega sploh niso slišani. Prav tako pa jim je stik z direktorico Centra za socialno delo onemogočen. Rezultati raziskave kažejo, da odnos samega vodstva do zaposlenih ni dober, vseeno pa socialna delavka opozori na to, da če se zaposleni zna postaviti zase, ima nadrejeni do njega drugačen odnos, kot bi ga imel sicer. Na odnos vodstva do zaposlenih vpliva sama osebnost nadrejenega, pri nadrejenem gre tako za pomanjkanje srčnosti in zanimanja za svoje zaposlene (*Ta človeški vidik manjka ne.* (D58)), poleg tega pa na odnos do zaposlenih vplivajo še stare zamere. Socialne delavke povedo, da vodstvo ne skrbi za povezovanje in dobro vzdušje v kolektivu. Z vidika nadrejenih se ustvarjajo tudi razlike med zaposlenimi na enoti in na regiji. Analiza je pokazala, da imajo socialne delavke v zvezi s pričakovanim odnosom vodstva do zaposlenih željo po neposrednem stiku z nadrejenim, pri tem pa si želijo, da bi se za področja nadrejeni bolj zanimal. Želijo si tudi bolj ažurnega pristopa pri reševanju fluktuacije, poleg tega bi moral biti svojim zaposlenim na voljo za pogovor (*Verjamem, da so tako kot mi, tudi oni prezasedeni. Ampak mislim, da imajo neko drugo funkcijo tukaj ne. Da, ko potrebujemo tudi en sestanek, en pogovor, da bi morali biti tukaj za to.* (B87)).

PODPORA

Po besedah sodelujočih socialnih delavk je podpora nujna. Prisotnost podpore med sodelavci izražajo vse socialne delavke. Pri tem izražajo zelo močno podporo tudi s strani koordinatorke in tima. Z vidika odsotnosti podpore oziroma onemogočene medsebojne pomoči med sodelavci kot razlog navajajo preobremenjenost z lastnim delom (*Vendar tako, kot sem rekla. Ne utegnemo niti svojega, kaj šele, da bi pomagali drugemu.* (E50)). Socialne delavke so mnenja, da je podpora nadrejenega najpomembnejša, predvsem v primeru inšpekcije (*Tudi v primeru inšpekcije in tega. Takrat je najbolj pomembna podpora.* (A147)). Čeprav ena socialna delavka pravi, da po podpori nima velike potrebe, ji jo je, ko je bila potreba, nadrejeni vedno nudil. Vse druge socialne delavke, ki so v raziskavi sodelovale, so mnenja, da podpore s strani vodstva ni oziroma da bi lahko bila veliko boljša. Rezultati raziskave so pokazali, da je po mnenju nekaterih podpora CSD-ja prisotna do neke mere, večina socialnih delavk pa je mnenja, da podpore in pomoči s strani CSD-ja niso deležne, saj nima veliko časa za svoje zaposlene. Sodelujoče v raziskavi opozarjajo, da gre tudi v javnosti za odsotnost podpore CSD-ju, pri kateri pa se ta ne postavi v bran svojim zaposlenim niti ob inšpekcijskem nadzoru (*Se mi zdi pa,*

da manjka podpora v javnosti. Da bi nas v javnosti podprli, nas zagovarjali, če se karkoli zgodi. Da pridemo v medije ali pa da smo izpostavljeni kakšnim odvetnikom ali pa dobimo tudi zelo nesramna pisma s strani drugih institucij. Recimo zdravstva, da nas degradirajo. Nobene podpore. Ostanemo sami. (B95)). Z vidika zunanjih ustanov socialne delavke poročajo o prisotni podpori pri sodelovanju s policijsko postajo, ravno nasprotne izkušnje pa imajo pri sodelovanju z zdravstvom in šolstvom (*To sodelovanje mi je tako v podporo. Da nimaš tega bremena, ali moraš že zdaj nekaj dati na policijsko. Ali boš odgovoren, če ne daš nekaj na policijsko. Tako da to je mogoče v podporo.* (Č104)). V zvezi z delovnim procesom vidijo socialne delavke pomanjkanje podpore pri delu z ljudmi s težavami v duševnem zdravju, podpore nimajo tudi pri uvajanju na delo z novimi računalniki ter v zvezi z možnostmi razbremenitve zaposlenih. Pomanjkanje podpore se kaže tudi pri tem, da bi kot stroka lahko z dodatnimi izobraževanji napredovali.

REŠEVANJE KONFLIKTOV

Socialne delavke imajo za reševanje konfliktov premalo znanja, hkrati pa so mnenja, da je konflikte potrebno reševati sproti, saj v primeru odsotnosti komunikacije pride do napačnega medsebojnega razumevanja (*Fajn je, da se jih rešuje takoj oziroma da se pove ven.* (F78)). Rezultati so pokazali, da med sodelavci ne prihaja do konfliktov, saj je ravno zavedanje o različnosti mnenj tisto, ki konflikte prepreči. Vseeno pa občasno prihaja tudi do nesoglasij, na katere pa vedno iščejo skupne rešitve. Socialne delavke povedo, da za konflikt z nadrejenim niti ni priložnosti, saj reševanje konfliktov nadrejeni puščajo zaposlenim. Poleg tega se zaposleni nadrejenega raje izogibajo, kot pa prihajajo z njim v konflikt (*Da se prepušča v bistvu zaposlenim, da rešujejo te stvari. Pač vodstvo ni tisto, ki bi k temu kakorkoli pripomoglo.* (Č96)).

MEDSEBOJNA ODVISNOST PRI DELU

Respondentke se zavedajo, da so zaposleni medsebojno odvisni, timsko delo je namreč v socialnem delu tudi potrebno. Z vidika ustreznosti medsebojne odvisnosti pri delu socialne delavke povedo, da samo delo vključuje veliko sodelovanja med sodelavkami, pri tem z nekaterimi sodelavci sicer sodelujejo boljše kot z drugimi. Med seboj si tudi pomagajo, imajo tudi ustaljen sistem medsebojne pomoči v primeru odsotnosti sodelavk (*Če kdo manjka, če je kdo na dopustu, bolovanju. Kako si en drugemu si stvari naložiš, v Krpana in tako.* (C80)). Neustreznost medsebojne odvisnosti pri delu socialne delavke vidijo v tem, da imajo delavci pričakovanja do drugih sodelavcev in njihovega dela, prav tako pa opažajo, da se zadeve nepotrebno prelaga z ene strokovne delavke na drugo. Pri tem so zadeve obravnavane s strani več različnih strokovnih delavk, kar onemogoča vzpostavljanje dobrega delovnega odnosa z uporabniki. Socialne delavke povedo tudi, da prihaja do razlik v delovnem pristopu starejših

socialnih delavk v primerjavi z mlajšimi. Kot posledica obremenitev se pokaže s tem, da se včasih z informacijami pozabi obvestiti sodelavca (*Pri vsej tej preobremenitvi se včasih zgodi, da pozabiš, da ne utegneš obvestit sodelavca, ga s čim seznanit. Tukaj vidim težavo.* (E48)).

NADZOR NAD DELOM

Občutek nadzora je pri socialnih delavkah prisoten tako z vidika nadzora nad lastnim delom, kot tudi s strani vodstva in inšpekcije. Socialne delavke so mnenja, da je nadzor potreben, saj se lahko le z nadzorom delo izboljša (*Da se lahko na ta način učimo, boljšamo. Izboljšamo marsikatero stvar.* (E60)). Vseeno pa bi sogovornice poleg obstoječega nadzora pričakovale še drugačen nadzor, ki bi temeljil na podpori. Socialne delavke kot ustreznega označujejo nadzor v smislu usmerjanja dela posameznega delavca (*Pač to je spet to, da direktor opazi delavca in da ve, kaj dela. V tem stilu, ja. In da vidi, da je tudi nekaj opravil dobro. To pomeni, da mu sledi. In da ga proba usmerjat.* (A128)), ustrezen je tudi nadzor nadrejenega, ki ga izvaja s podpisovanjem odločb, pri tem pa se vodja ne po nepotrebnem vtika v delo zaposlenih. Sodelujoče so sicer že v splošnem proti hudemu nadzoru. So pa tudi z dotičnim načinom nadzora na raziskovani enoti nezadovoljne, saj menijo, da so tamkajšnji zaposleni le številke (*Se mi zdi, da je nadzor. Da smo vsi samo številke.* (F91)), da je za nadrejene najpomembnejša kvantiteta rešenih odločb in ne pomoč ljudem, prav tako pri kontroli dela šteje le delo, vneseno v sistem. Kot primere neustreznega nadzora navajajo kaznovanje ob nepravočasno opravljenem delu, nepotrebno vtikanje nadrejenega v način opravljanja dela, ki socialnim delavkam daje občutek, da jim nadrejeni ne zaupa.

POŠTENOST PRI DELU

Poštenost vodje je sicer pričakovana, a jo kot tako socialne delavke težko opredelijo. Poštenost v zvezi z delom izražata le dve sodelujoči, ki navajata poštene možnosti napredovanja in medsebojno poštenost (*Jaz mislim, da smo pošteni eden do drugega.* (C87)). Rezultati kažejo, da se pri delu kaže bolj nepoštenost kot poštenost vodje, ta pa je bolj izrazita glede finančne nepoštenosti pri delu, kjer vodstvo ni upoštevalo lastne opredelitve nadpovprečnega dela pri oceni uspešnosti, posledično pa je nepošteno tudi izplačevanje uspešnosti zaradi različnih višin plače in v smislu napredovanja. Tudi samega ocenjevanja socialne delavke ne prepoznajo kot poštenega, saj se pojavlja dvom, ali je ocenjevanje res odraz kvalitete dela, pri čemer imajo sogovornice občutek, da ocenjevanje temelji na všečnosti. Argumentirajo, da je sodelujoča kljub večji delovni učinkovitosti bila enako ocenjena kot pred tem, ena od sogovornic pa ima tudi izkušnjo, da nadrejeni v resnici sploh ni ocenjeval njenega dela. Posledično so mnenja, da bi bilo potrebno za zagotovitev poštenosti pri ocenjevanju

uspešnosti upoštevati še dodatne faktorje (*Jaz bi lepo pogledala, koliko plače ima kdo, bi zapisovala tekom recimo 6 mesecev, pri komu sem videla ali neko pripravljenost, ali angažiranost, ali da je kaj predlagal, ali je naredil nekaj ful dobro. Ampak tudi, če je obrazložitev v odločbi, če se je potrudil, imel težek primer, iskal pomoč, se angažiral. Jaz bi te reči videla.* (A139)).

OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI

Za socialne delavke so značilne osebnostne značilnosti: pozitivnost, humor, sproščenost in empatičnost, nekonfliktnost, skromnost, všeč jim je biti lepo sprejet s strani drugih. Zanje je značilno, da sprejemajo drugačnost, zase pravijo, da so trmaste, rade so urejene, organizirane. So zaupanja vredne osebe, umirjene, imajo topel glas (*večkrat mi rečejo, da imam tak topel glas* (B102)). So pa tudi vztrajne, poštene, zanje je značilna trdna osebnost, ki jim omogoča, da se znajo postaviti zase. So tudi samozavestne, odločne, delavne, vedno pripravljene pomagati. V povezavi z delovnim mestom so socialne delavke lojalne delodajalcu, imajo pa tudi zaupanje vase pri svojem delu, kar pripomore k temu, da jih težko kaj vrže s tira. Če pa že občutijo strah, tega ne pokažejo navzven (*Tako. Tudi, če se ustrašim kakšne stvari, ker na tem področju delaš z ljudmi, ki marsikaj bi lahko ne. Ne pokažem tega.* (Č116)). Za socialne delavke je v povezavi z delovnim mestom značilno še, da obvladujejo svojo napetost pri delu, so zavzete za delo, zavzamejo pa se tudi za svoje uporabnike. Zanje je značilno še, da so vztrajne pri navezovanju odnosa z uporabniki, veselje jim predstavlja tudi druženje s sodelavci.

Tema: SIMPTOMI IZGOREVANJA

SPREMEMBE PRI DELU ZARADI STRESA

Socialne delavke so v stresu vsakodnevno, pri tem pa se zavedajo, da je stres potreben v mejah normale (*Mah ja, saj stres po eni strani, malo ga mora biti.* (A177)). Ker se v primeru dela pod stresom zgodi veliko sprememb, jim je v veliko pomoč to, da so sposobne zadeve prefiltrirati. Seveda pa vseeno spremembe zaradi stresa vsak doživlja drugače. Socialne delavke pri delu doživljajo stres ob prejemanju kritik namesto pohval za dobro opravljeno delo, stres pa kot posledico obremenitve sodelujoče doživljajo tudi zaradi nadzora nad delom. Pri nekaterih socialnih delavkah se stres kaže navzven, pri nekaterih ne. Nekatere tudi doživljajo občutke iztrošenosti ob koncu delovnega tedna (*Zdaj opažam zadnje čase, kakšne petke, ko pridem domov, da pridem tako malo bolj strošena. Od celega tedna ne. Kot da imam potem petek za dan za nič več potem.* (C109)), ena izmed sodelujočih pravi tudi, da je pri njej stres že prešel v izgorelost.

Socialne delavke z vidika sprememb pri delu zaradi stresa na telesni ravni doživljajo motnje vida, utrujenost, zbolijo, lahko se pojavi herpes, se potijo. Nekatere socialne delavke s

spanjem nimajo težav, spet druge doživljajo nespečnost. Z vidika telesne ravni se intervjuvanke pod stresom pogosto srečujejo s telesnimi bolečinami (*In tudi telesne bolečine. Predvsem v nogah, ker cele dneve sedim. (E74)*), nekatere izkušajo tudi glavobole, spet druge s tem nimajo izkušenj. Ena izmed socialnih delavk je imela izkušnjo tudi s hudimi srčnimi aritmijami. Čeprav ena izmed intervjuvank poroča, da na čustveni ravni nima težav, s strani drugih socialnih delavk pritekajo informacije o spremembah, ki jih doživljajo pod stresom. Na čustveni ravni se socialne delavke namreč trudijo zadrževati čustva pri opravljanju dela, so jezne, občutijo tudi razočaranje, jok, slabovoljnost, so bolj občutljive in osorne, nimajo volje po smejanju in humorju (*Da nisem tisti dan lih za štos, da bi se smejala no, da mi ne gre za se smejat. (F116)*). Izražajo tudi nezadovoljstvo, so pod pritiskom, pogosto je nestrinjanje. Z vidika mentalne ravni socialne delavke pri delu pod stresom slabo funkcionirajo (*In ko sem utrujena, ne morem mislit. (A170)*) in posledično ne zmorejo obvladovati situacije. So tudi konfuzne, pozabljajo, so nemirne. Pri delu pod stresom socialne delavke na področju vedenja svoje delo slabo opravljajo, so neproduktivne, za eno izmed socialnih delavk je značilno tudi, da pod stresom veliko krili z rokami in se ponovljivo sprehaja po hodniku (*Da grem po hodniku desetkrat gor in dol. (B115)*). Ko so socialne delavke pri delu pod stresom, se odnosi poslabšujejo, v odnosu do drugih postanejo napete, imajo tudi zmanjšano tolerantnost do drugih okoli sebe. Z vidika sprememb v odnosih doma v primeru dela pod stresom socialne delavke svoj stres iz službe prenašajo tudi na odnos z družino in so tako doma bolj razdražljive. V zvezi z odnosom do partnerja se včasih sogovornice z možem mirno pogovorijo o situaciji v službi, včasih pa se po nepotrebnem nad njim znesejo (*Včasih mogoče v odnosu do partnerja ne znam prav prefiltrirat in potem se kakšen krat nad njega zderem. Čeprav ne bi bilo treba. Mogoče to se mi zdi, da včasih je prisotno. (Č129)*). Rezultati raziskave sicer kažejo, da socialne delavke pod stresom službenih težav ne nosijo domov, občasno pa se vseeno zgodi, da tudi doma razmišljajo o službi. Spremembe zaradi stresa na delovnem mestu so različne. Pri nekaterih socialnih delavkah v odnosih na delovnem mestu ne prihaja do večjih sprememb, saj imajo dobro samokontrolo. Pri drugih pa se dogaja, da imajo socialne delavke pod stresom slabši odnos do sodelavcev in uporabnikov. Včasih pod stresom bolj, včasih manj komunicirajo z drugimi. Nekatere socialne delavke tudi poročajo, da jim ljudje v bližini postanejo odveč, pod stresom nimajo prijateljskega odnosa niti z ljudmi, ki se jih težava ne tiče. Z vidika sprememb v odnosih na delovnem mestu je za socialne delavke še značilno, da pod stresom ne zaznavajo okolice, se ne posvečajo sodelavcu in ga slabo poslušajo. Sodelujoče v raziskavi opozarjajo tudi, da je negativa socialne delavke pod stresom nalezljiva tudi na ostale sodelavce (*Ja, potem smo vsi taki. Ker potem tista negativa se kar naleze ne, en od drugega. (F119)*).

Tema: DOŽIVLJANJE IZGORELOSTI

SUBJEKTIVNA DEFINICIJA IZGORELOSTI

Izkušnja izgorelosti je za vsakega posameznika unikatna, prav tako za sam razvoj izgorelosti ni potreben motiv. Tako so izgorelost sodelujoče v raziskavi definirale različno. Nekatere jo enačijo s sinonimi, kot so onemoglost, velika utrujenost, pojem povezujejo z apatičnostjo, brezvoljnostjo, slabim telesnim počutjem, tudi z občutkom nemoči ob zavedanju o nezmožnosti kontrole drugega. Pravijo tudi, da izgorelost lahko pomeni nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri (*Da nisi več zmožen opravljat, recimo če govorimo izgorelost na delovnem mestu, svojega poklica na način, ki bi ga lahko.* (D91)), ena od intervjuvank ima ob pojmu izgorelosti asociacijo na bivšo sodelavko z izkušnjo izgorelosti. Definiranje izgorelosti s strani sodelujočih vključuje še trditev, da se izgorelost dogaja tako na telesni kot psihični ravni ter da je ob izgorelosti potreben počitek telesa, glave in tudi uma.

SUBJEKTIVNA IZKUŠNJA IZGORELOSTI

Rezultati raziskave so pokazali, da imajo izkušnjo občutka izgorelosti kar štiri socialne delavke, le dve sogovornici povesta, da z občutki izgorelosti nista še imeli izkušenj (*Prav tako, da bi bila izgorela, da bi se prav uno počutila, se še nisem no.* (Č135)). Tiste socialne delavke, ki so v preteklosti že imele izkušnjo izgorelosti pravijo, da ta sicer ni bila diagnosticirana, vseeno pa so doživljale razne zdravstvene težave (*Jaz nisem bila nikoli pri zdravnici, da bi mi rekla, da sem izgorela.* (A206)). Ob izkušnji občutka izgorelosti, so le-to na telesni ravni prepoznavale tako, da so bili simptomi ob boleznih znatno bolj izraziti kot sicer (*Glavo polno, vrat me je bolel. Utrujena sem bila. Hrbet me je bolel. Prav tam, kjer sem vedno občutljiva, samo stokrat bolj.* (A208)), slabo so se počutile, čutile so šumenje v glavi, ob prihodu iz službe so bile brez energije za karkoli. Socialne delavke so doživljale obdobja nespešnosti, prepoznavale so še telesne bolečine, ena socialna delavka pa je opazila, da je bila takrat kljub redni telesni aktivnosti v slabi telesni kondiciji. Z vidika čustvene ravni se je takrat izgorelost kazala z jokom, naveličanostjo, apatičnostjo, depresivnostjo, imele so občutek nemoči, bile so slabe volje in imele so odpor do vsega (*Ti je vse odveč.* (D101)). Izgorelost so socialne delavke z vidika mentalne ravni prepoznavale tako, da so imele težave z zbranostjo (*Se težje zberem.* (A203)) in spominom. Z vidika vedenjske ravni so ob občutku izgorelosti hitele pri delu zaradi strahu pred nepravčasno opravljenim delom, niso zmogle biti učinkovite in niso bile zmožne delovnih nalog opravljati kakovostno, ena socialna delavka je celo videla odpoved kot edino možnost (*Tiste tik pred zdajci, da bi z veseljem dala odpoved, ampak dobessedno.* (B126)). Socialne delavke so

izgorelost prepoznavale še tako, da so imele odpor do odhajanja v službo, bile so netolerantne do ljudi, namesto da bi reševale težave, so se tem izogibale. Ob izkušnji izgorelosti so se socialne delavke različno lotevale blaženja posledic. Sogovornice pri tem povedo, da si je takrat težko pomagati in se zato nekatere socialne delavke niso posluževale gibanja na svežem zraku, temveč so uživale protibolečinske tablete. Spet druge so se prepuščale svojim čustvom in kasneje situacijo samoreflektirale. Izkušnjo izgorelosti so blažile s pogovori (s sodelavci in z možem), prav tako so ob popoldnevih svoj fokus preusmerjale na druge stvari kot recimo na psa, delo na vrtu, čas z družino. Za blaženje izgorelosti so se posluževale dopusta, bolniške odsotnosti, počitka, nekatere so delale na sebi (npr. z meditacijo), se povezovala z ljudmi, vključevale v razne aktivnosti. Večinoma so se posluževale tudi telesne aktivnosti (*Takrat sem si pomagala s fizično aktivnostjo. (E90)*), pomagalo pa jim je tudi, da so odšle na svež zrak.

TRENTNO STANJE GLEDE DOŽIVLJANJA IZGORELOSTI

Trenutno o občutku izgorelosti poročajo tri socialne delavke in povedo, da le-tega prepoznajo po tem, da doživljajo podobne simptome kot pri pretekli izkušnji občutka izgorelosti. Torej doživljajo predvsem telesne simptome, kot je poslabšan vid, telesne bolečine, ki so dolgotrajne, sicer pa trenutno nimajo težav z nespečnostjo. Kot dilemo navajajo, da ne vedo, kako bi si trenutno pomagale (*In nimam, ne vem, kako bi si pomagala tukaj. (A214)*). Trenutno občutke izgorevanja zanikajo štiri socialne delavke. Odsotnost občutka izgorevanja argumentirajo s tem, da imajo kljub preobremenjenosti veliko energije za opravljanje dela, da si je treba znati pravočasno pomagati, in se v zvezi s tem sodelujoče ob preutrujenosti znajo ustaviti. Svojo izgorelost preprečujejo tako, da imajo samozavedanje o svoji vlogi in delovnih zmožnostih ter so pri delu že pripravljene za konstantno spreminjanje planov dela. K odsotnosti izgorelosti pripomore tudi sposobnost sprejemanja lastne stiske (*Jaz si težko pustim, da bi bila izgorela. (C129)*).

Tema: PREPREČEVANJE POJAVA IZGORELOSTI

SKRB ZASE

Za preprečevanje pojava izgorelosti socialne delavke navajajo kot možne oblike razbremenitve druženje s prijatelji, različne tehnike dihanja, skupine za samopomoč in razne druge skupinske oblike razbremenitve. Ena socialna delavka kot obliko razbremenitve navaja tudi logosintezo (*Ja zadnjič smo se učili eno ful dobro tehniko. Neka ful nova tehnika, ki ni v bistvu še tako uveljavljena. V Sloveniji jo izvajata samo dva. V bistvu so imeli eno izobraževanje zaposlenih. Tisti, ki delamo tudi v interventni službi. In nam je potem v bistvu predavatelj tudi ponudil to možnost, da bi probali to tehniko. In je v bistvu ful zanimivo, kako si nekoga recimo tako miselno postaviš na stol in v bistvu skozi tri stavke ta oseba, kolikor zmoreš to, dejansko izgine iz tistega stola. Sepravi s to, logosintezo. In smo tudi zaprosili, da bi se*

izobraževali na tem področju in bi šli tudi na enodnevni seminar. V bistvu, kako s to logosintezo te ljudi, ki ti ostanejo po službi v glavi, zbríšeš iz glave. (Č147)). Kar tri socialne delavke povedo, da oblik razbremenitve ne uporabljajo, saj so brez energije, da bi naredile kaj zase, in namesto skrbi zase je njihova prioriteta družina, prav tako kot razlog navajajo pomanjkanje časa. Ravno zaradi neposluževanja oblik razbremenitve navajajo, da so trenutno v slabem stanju. Ena izmed socialnih delavk, ki se različnih oblik razbremenitve poslužuje, pove, da je znanje o tem, kako si pomagati, pridobila v času študija psihoterapije, druga pa pravi, da trenutno sama skrbi za aktivnost. Socialne delavke, ki se poslužujejo različnih oblik razbremenitve, se na delovnem mestu poslužujejo aktivov, ki so namenjeni sodelovanju in pomoči med zaposlenimi, raztegovalnih vaj med službo. Velik pomen dajejo tudi temu, da se lahko na nekoga vedno obrnejo po pomoč in svetovanje, medsebojno si pomagajo tudi med različnimi enotami in se pogovarjajo s sodelavci (*Od tega, da se pogovarjamo med sabo v službi. (D109)*). Obliko razbremenitve izven delovnega mesta socialni delavki predstavlja že sprememba obleke ob prihodu domov, ki ji nakazuje prehod v družinsko vlogo (*Razbremeni me tudi, ko pridem domov in se preoblečem v trenirko. Že obleka, ki jo imam, me že razbremeni. Vem, da sem v drugem okolju, v drugi vlogi. (B146)*). Druge oblike razbremenitve, ki jih socialne delavke izven delovnega mesta vključujejo, so še preživljanje časa z družino, vrtnarjenje, peka peciva, gledanje filmov, spremljanje novic na telefonu, razni hobiji, druženja, potovanja, tudi petje, čas v naravi, večina jih kot obliko razbremenitve uporablja tudi telesno aktivnost. Z vidika najbolj ustreznih oblik razbremenitve socialne delavke navajajo, da preferirajo individualne oblike razbremenitve, kot so pogovor, dopust, sprehod, kot najbolj ustrezna oblika razbremenitve se je pokazala tudi intenzivna telesna aktivnost (*In takrat bi mogla do fula ne. Takrat bi dala ven vse iz sebe. In bi se fizično počutila dobro, in umsko in spala bi v redu. (A223)*). Med najmanj ustrezne oblike razbremenitve socialne delavke uvrščajo razne tehnike skupinskih pogovorov, druženje s prijatelji in prisiljenost v sestanke za izboljšanje odnosov.

Krepitev lastne moči oziroma opolnomočenja socialnim delavkam predstavlja vera vase (*Vera v sebe. Da verjamem vase. (A225)*) in zmožnost, da lahko poskrbijo same zase, pa tudi razumevanje z drugimi ljudmi in pa samostojno pridobivanje znanja. Znotraj delovnega mesta se socialne delavke krepijo s pohvalo nadrejenega, z izobraževanji, dobrimi odnosi, vedenjem, da je delo dobro opravljeno in ko pri tem opazijo korake družine v smeri pozitivnih sprememb. Krepitev lastne moči izven delovnega mesta socialnim delavkam predstavlja družina, socialna mreža ljudi, ob katerih se dobro počutijo, lastno moč si krepijo tudi z izleti, obiski kina in koncertov, druženji, umetniškimi izražanjem, petjem, hobiji in športnimi aktivnostmi (*Tako, da meni tudi glasba dosti pomeni. Tudi skozi to si sigurno polnim baterije. (F156)*).

SKRB ORGANIZACIJE

Rezultati raziskave so pokazali, da so socialnim delavkam oblike razbremenitve izrednega pomena in zato se od vodstva pričakuje, da bo te tudi omogočilo. V preteklosti je Center za socialno delo Severna Primorska in s tem raziskovana enota nudila različne oblike razbremenitve, a kljub temu socialna delavka pove, da takrat ni imela možnosti udeležbe v ponujenih aktivnostih znotraj delovnega časa zaradi prevelikega obsega dela (*Ampak to ne pride do tega, ker imaš zmeraj še nekaj.* (E109)). V preteklosti so bile za razbremenitev nudene različne oblike razbremenitve, kot so joga obraza, tečaj udokaja, organizirana je bila nordijska hoja, sproščeni timski sestanki celega področja, izvajali so pozdrav soncu ob neuradnih dneh. Večina socialnih delavk omeni še delavnice borilnih veščin, ki jih je takrat vodil strokovni delavec (*Smo imeli 5 minut z R. , ko je bil še R.. Smo imeli te taj-či vaje. Pretakanje energije. Slabo energijo smo dajali ven. In dobro smo dajali noter z nekimi vajami.* (A230)). Raziskava je pokazala, da se CSD trenutno ne poslužuje nobene oblike razbremenitve oziroma gre le za vsiljevanje dejavnosti, za katere so le nadrejeni mnenja, da so razbremenilne (*Nam pa večkrat vsiljujejo njihove ideje, kako bi bilo dobro za nas iti na centriado recimo, da bi se povezali in fajn imeli. Ampak to je njihova ideja. In potem, ko mi ne gremo, ker jaz smatram, da to za mene ni sproščujoče, ni povezovalno, so oni vsi začudeni vodstvo in zamerijo, saj smo vam ponudili, ampak niste šli. Ne razumejo, da ne morejo iz njihovih prepričanj nam vsiljevati nekaj, kar je za nas dobro.* (B165)). Pri tem socialne delavke povedo, da nadrejeni ne odobravajo raznih dodatnih izobraževanj, ne odobravajo tudi nadaljevanja sproščenih timskih sestankov. Z vidika trenutnih oblik razbremenitve znotraj CSD-ja se izvaja le supervizija, kar pa je itak dolžnost CSD-ja (*To ni nekaj, da direktor vidi in ti da minutko za duševno zdravje, minutko za zdravje telesno. To ti ne da. To ti mora dat. Tisto, kar mora, da. Tisto, kar je tako, kar bi lahko pa ne. Je razlika.* (A238)). Nekaterim sicer supervizija predstavlja sprostitev, a vseeno je nekatere socialne delavke ne doživljajo kot razbremenitev. Poleg supervizije kot ponujene oblike razbremenitve navajajo še neformalno večerjo ob zaključku leta in tedenske timske sestanke.

Tema: POTREBNE SPREMEMBE ZA PREPREČEVANJE IZGORELOSTI

PREDLAGANE SPREMEMBE V ORGANIZACIJI

Z vidika sprememb v organizaciji socialne delavke menijo, da bi bilo potrebno ministrstvu dati vpogled v dejansko stanje, s čim se zaposleni zares srečujejo pri delu. Prav tako so mnenja, da je potrebna sprememba celotnega sistema socialnega varstva na višji ravni (*In to v bistvu so potrebne spremembe. Kot sem rekla. Celotnega sistema ne, socialnega varstva na višji ravni.* (D147)). Z vidika delovnega procesa si socialne delavke želijo, da bi bilo omogočeno delo brez sprejemanja uporabnikov in telefonov v času neuradnih ur, da bi jim bila omogočena poleg

intervizija. Predlagajo, da bi imele zaposlene ob daljšem obdobju dela na določenem delovnem mestu možnost menjave delovnega mesta. Predlagajo še, da bi imele po potrebi možnost sklica dodatnega tima, želijo si nadaljevanja sproščenih timskih sestankov celega področja, prav tako še več izobraževanj, potrebnega pa bi bilo tudi več časa za delo z uporabniki in manjši obseg dela. Predlagajo še več zaposlenih, menijo, da bi bilo dobro zaposliti pravnika za pomoč strokovnim delavcem v zvezi z delom z vidika prava (*Potrebovali bi pravnika prav za nas, ne za to, da opravlja neko delo. Kako bi rekla. Kot jaz, ko opravljam neko delo za center za socialno delo. Ampak pravnika, ki bi nam strokovnim delavcem pomagal, ker je res vedno več nalog, kjer moraš imeti dosti pravniškega znanja.* (B182)). Dobro bi bilo tudi imeti predstavnika, ki bi CSD zagovarjal in predstavljal v javnosti. Znotraj vodstva sodelujoče predlagajo spremembe v načinu vodenja, pozitivno stimulacijo, treba bi bilo tudi poskrbeti za delavce in tako zagotoviti aktivnosti za medsebojno povezovanje in sprostitev delavcev (*In direktor ti ne sme dat vedno občutka, da je delo najbolj pomembno. Je pomembno, ampak najbolj pomembna si ti.* (A125)).

PREDLAGANE OBLIKE RAZBREMENITVE

Glede predlaganih oblik razbremenitve socialne delavke opozarjajo, da je ponudba oblik razbremenitve stvar vodstva, a bi si v zvezi s tem želele, da bi bili tudi predlogi strokovnih delavcev o želenih oblikah razbremenitve slišani. Ena izmed socialnih delavk izrazi odsotnost želje po razbremenilnih aktivnostih znotraj kolektiva. Socialne delavke kot oblike razbremenitve večinoma izpostavljajo predloge v zvezi s fizično aktivnostjo, kar pojasnjujejo s tem, da je zaradi sedečega dela potreba po fizični aktivnosti. Predlagajo, da bi lahko vodstvo financiralo različne oblike fizične aktivnosti (npr. možnost obiskovanja bazena ali fitnesa) *Ma kaj jaz vem. Mogoče bi bilo kaj takega, če bi nam tako kot zdravstvu plačali, da bi se lahko nekam vključevali. V neke take fizične dejavnosti. Da bi si potem vsak izbral neko zase fizično dejavnost.* (B167)). Poleg tega si želijo raznih sprostitev vaj tudi med samim delom. Kot druge oblike razbremenitve socialne delavke predlagajo še srečanja sodelavcev ob kavi, prostore za počitek (*Ali pa, določena podjetja imajo recimo prostore za siesto. Recimo, da rečemo, dajmo si vzeti 15 minut pavze.* (Č152)), vaje za razbremenitev oči, jogo obraza in stalno razpolago sadja v kuhinji. V zvezi z razbremenitvijo s strani vodstva si socialne delavke želijo pohvalo, nudenje brezplačnih ugodnosti zaposlenim s strani CSD-ja (*Lahko poskrbi ne vem, da časti kaj.* (A250)), nadrejeni lahko predlaga tudi skupni odmor med delom. Razbremenitev pa zaposlenim predstavlja že samo razumevanje s strani nadrejenega.

RAZPRAVA

Tema: DELOVNO ŽIVLJENJE SOCIALNIH DELAVK

Socialne delavke, zaposlene na enoti Centra za socialno delo Severna Primorska, svoja delovna področja delijo na prejemke in oprostitev in področje eno ali več, ki tudi v uradni delitvi dela centrov za socialno delo vključuje (poleg denarnih prejemkov in subvencij) še pet področij, to pa so starševsko varstvo in družinski prejemki; varstvo otrok in družine; varstvo odraslih; varstvo invalidov in socialnovarstvene storitve (Centri za socialno delo Slovenije, b.d.b). Ker pa je vsaka izmed njih zaposlena na svojem področju, posledično opravljajo različne naloge, od odločanja o pravicah, izvajanja nalog skrbnika, do dela na ukrepih za sodišče, ena socialna delavka je po potrebi tudi zadolžena za nadomeščanje vodje enote. Delovna doba socialnih delavk, zaposlenih na enoti CSD Severna Primorska ima sicer precej velik razpon, hkrati pa so v raziskavi sodelovale kar štiri socialne delavke, ki so na Centru za socialno delo Severna Primorska zaposlene že celotno delovno dobo, ki se giblje med 32 in 19 let in pol. V sklopu CSD-ja imajo socialne delavke že bogate izkušnje dela, saj so tekom svoje kariere menjevale področja in se tako preizkušale tako pri delu odločanja o pravicah, delu na družini, področju odraslih, raznih programih na domu, itd.

Delo socialnih delavk in delavcev, ki so zaposleni na eni izmed enot Centra za socialno delo Severna Primorska je težko, saj so, tako kot tudi zaposlene na drugih centrih za socialno delo, izpostavljene različnim dogodkom na delovnem mestu, ki imajo lahko nanje negativen vpliv (Westman in Bakker, 2008, str. 5). Poleg težavnosti opravljanja dela se glede delovnega mesta pojavlja opažanje, da vloga socialnega dela na centrih za socialno delo, ki je poglobljena baza stroke socialnega dela, izginja. Pri tem vidim predvsem vzrok v količini birokratskega dela, ki jo, poleg velike količine dela, tudi sami socialni delavci in delavke dojemajo kot eno izmed največjih obremenitev. Z vidika vsebine jim največjo obremenitev povzroča količina ljudi, ki prosi za njihovo pomoč, in to, da se pri delu srečujejo z vedno težjimi primeri, hkrati pa imajo socialne delavke za dejansko delo z uporabniki vedno manj časa. Velik problem, ki lahko predstavlja posredno obremenitev socialnim delavkam je tudi dejstvo, da je socialno delo negativno sprejeto v javnosti, kjer je poklic socialne delavke viden kot manjvreden, pri tem pa pride tudi do poniževanja zaposlenih, na katerega sploh nihče ne reagira. V zvezi s tem piše tudi Zdovec (1998, str. 325), ki navaja, da imajo zaposleni na centrih za socialno delo občutek, da je njihovo delo sicer cenjeno v družini, hkrati pa sploh ni cenjeno v širšem okolju, kar pa ugotavljam tudi sama v svoji raziskavi.

Na obremenitve, s katerimi se srečajo, socialne delavke odreagirajo različno. Pogosto na obremenitev odreagirajo s stresom, utrujenostjo, upade jim motivacija za delo, se potijo, pojavijo se zdravstvene težave, lahko naredijo več napak pri delu, opozarjajo pa tudi na to, da lahko na delo vplivajo tudi težave v družini, le-te pa lahko stres v službi le še okrepijo (Schmiedel, 2011, str. 68). Na drugi strani pa se na obremenitve socialne delavke odzivajo z optimizmom, so učinkovite, hitre pri delu, si poskušajo same pomagati s pomirjanjem, pogovorom, rekreacijo na svežem zraku. Pri reakcijah na obremenitve naj še omenim, da sem v svoji raziskavi z odnosnim kodiranjem prišla do ugotovitve, da so negativne reakcije na obremenitve nekoliko bolj značilne za socialne delavke, zaposlene na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, medtem ko pa so nekoliko bolj pozitivne reakcije na obremenitve bolj značilne za zaposlene na drugih področjih (zaposlene na področju eno ali več).

Socialne delavke se pri svojem delu srečujejo tudi z različnimi stiskami, med drugim takrat, ko so pričakovanja s strani drugih pri delu prevelika, srečujejo se tudi s številčnostjo primerov, na stiske pa odgovarjajo tako, da le-te najpogosteje delijo s svojimi sodelavkami, v timu, na to pa opozarjata tudi Jackson in Schuler (1983, str. 67), ki poudarjata, da so pomemben vir povratnih informacij ravno sodelavci. Poleg sodelavcev se včasih socialne delavke po pomoč obrnejo tudi na inšpekcijo.

Z vidika zadovoljstva le-tega socialne delavke pri svojem delu občutijo, ko njihovo delo poteka tekoče in so uporabniki zadovoljni, kar trdi tudi Zdovc (1998, str. 326) v svoji raziskavi o izgorelosti na centrih za socialno delo, ki pravi, da socialne delavke pri delu občutijo zadovoljstvo takrat, ko imajo občutek, da so lahko uporabniku pomagale, ko gredo uporabniki od njih zadovoljni. Zadovoljstvo občutijo tudi ob tem, ko vidijo, da njihovo zaupanje v uporabnika omogoča spremembe, kar je tudi bistvo samega procesa pomoči v socialnem delu, znotraj katerega se skozi pogovor raziskujejo in soustvarjajo spremembe in premiki (Čaćinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2005, str. 7).

O menjavi delovnega mesta razmišlja večina socialnih delavk, tiste, ki pa o tem ne razmišljajo, so trenutno ali v menjavi delovnega mesta ali pa so o tem razmišljale v preteklosti. Pri tistih, ki o menjavi delovnega mesta aktivno razmišljajo, je to predvsem iz razloga nezadovoljstva s trenutnim delovnim mestom, argumentirajo, da jih delo ne izpopolnjuje več, preveč časa so že na istem delovnem mestu, navajajo pa tudi slabe možnosti napredovanja in nerazumevanje vodstva. Zaključim lahko, da je razmišljanje o menjavi službe posledica nezadovoljstva s kakovostjo delovnega življenja, katerega pomemben faktor je prav zadovoljstvo z delom (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik, 2012, str. 75).

Tema: DEJAVNIKI IZGORELOSTI

Delovni čas socialnih delavk, zaposlenih na raziskovani enoti Centra za socialno delo Severna Primorska je ustrezen tako za zaposlene kot tudi za uporabnike. Tudi delovni prostori zaposlenih se s samostojnimi pisarnami in prisotnim varnostnikom izkažejo kot ustrezni, vseeno pa so nekateri elementi delovnih prostorov (ni prezračevanja, slaba izolacija onemogoča zasebnost, brez parkirišča) tisti, ki kažejo na pomanjkljivosti. Opravljanje dela je na enoti centra za socialno delo preobremenjujoče, saj se tamkajšnji zaposleni ne soočajo le s preobremenjenostjo s količino dela in, tako kot tudi navaja Wilson (2016, str. 479–480), s pričakovanjem do socialne delavke, da bo upravljala z velikim številom primerov, temveč tudi s kadrovsko podhranjenostjo, saj ravno premajhna količina kadra onemogoča ustrezno sodelovanje z uporabniki. Kljub temu da se je usklajevanja med delom in zasebnostjo potrebno naučiti, je večina socialnih delavk to že dosegla in trdi, da delo na enoti Centra za socialno delo Severna Primorska omogoča ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem. Zadovoljstvo s plačo je sicer večinsko, nezadovoljstvo pa se pojavlja v zvezi z nagrajevanjem, predvsem z odsotnostjo nematerialnega nagrajevanja, ki po besedah Maslach in Leiter (2002, str. 49) lahko povzroči, da zaposleni izgubijo veselje do dela. Nezadovoljstvo se kaže tudi z ocenjevanjem in napredovanjem, ki temelji na zaznavah vodje, kar pa povzroča tudi slabe odnose in razdor med sodelavci. Ti menijo, da gre pri ocenjevanju za ocenjevanje količine opravljenega dela in ne kvalitete, poleg tega pa se napredovanje delavcem zelo omejuje. Z vidika stalnosti zaposlitve se socialne delavke počutijo varne, kar potrjujejo tudi druge raziskave na temo kakovosti delovnega življenja, ki pravijo, da je varnost zaposlitve precejšnja (Kavar Vidmar, 1998, str. 113). Tudi v zvezi s trenutnim stanjem je zaradi veliko odpovedi težko izgubiti službo. So pa mnenja glede odnosov s sodelavci različna, saj so nekatere socialne delavke v tako dobrih odnosih, da se družijo tudi izven službe, na drugi strani pa nekatere sodelavke poročajo o vedno slabših odnosih, kot razlog pa navajajo preobremenjenost pri delu, ki onemogoča medsebojne stike med delovnim časom. Ravno slednja lahko vodi tudi do pretrganja medsebojne povezanosti v smislu fizične izoliranosti prav zaradi preobremenjenosti z delom, ki jim onemogoča druženje (Maslach in Leiter, 2002, str. 13). Slabi odnosi pa se pojavljajo tudi pri odnosu med nadrejenim in zaposlenimi, ki je večinoma le posreden, vzpostavljen preko računalnika, nadrejeni se tudi ne zanima za svoje zaposlene, šlo naj bi za pomanjkanje srčnosti. Iz tega izhaja tudi dejstvo, da po mnenju socialnih delavk nadrejeni ne nudi dovolj podpore svojim zaposlenim, podpora je odsotna tudi v primeru inšpekcije. Poleg tega tudi z vidika CSD-ja podpore zaposleni niso deležni,

odsotnost le-te se kaže predvsem v javnosti, ko bi bila podpora potrebna. Z vidika prisotnosti podpore socialne delavke omenjajo, da podpora pri svojem delu čutijo s strani policije, ravno nasprotno izkušnje imajo s področjem zdravstva in šolstva. Je pa podpora še kako prisotna med sodelavci, s katero je povezano to, da se je v raziskavi pokazalo tudi, da do konfliktov med sodelavci ne prihaja, s tem pa se onemogoči kronični ali nerešen konflikt v delovnem okolju, ki naj bi bil najmočnejši dejavnik za odsotnost trdne skupnosti (Maslach in Leiter, 2002, str. 14). Socialne delavke opravljajo delo, ki zahteva medsebojno odvisnost, saj je potrebnega veliko medsebojnega sodelovanja. Medsebojno si pomagajo tudi ob odsotnostih, pri čemer imajo že ustaljen sistem pomoči. Hkrati pa realnost medsebojne pomoči predstavlja dejstvo, da nastajajo pričakovanja do drugih sodelavcev in njihovega dela, pa tudi, da se zadeve prelaga od ene strokovne delavke k drugi in na tak način onemogoča vzpostavljanje dobrega delovnega odnosa z uporabniki. Take oblike medsebojne odvisnosti se izkažejo kot neustrezne. Nadzor nad lastnim delom opisuje le ena socialna delavka, druge se bolj osredotočajo na to, da je nadzor prisoten predvsem s strani nadrejenega, ki je sicer potreben za konstantno izboljšanje opravljanja dela, a je nadzor po njihovem mnenju včasih tudi neustrezen, saj se nanje gleda kot na številke, pri njihovem delu pa šteje le kvantiteta. Socialne delavke s strani vodje poštenost pričakujejo, a trenutno stanje v zvezi s tem na raziskovani enoti Centra za socialno delo Severna Primorska kaže bolj na nepoštenost, to pa je mogoče v veliki meri prepoznati v zvezi s finančno nepoštenostjo pri ocenjevanju uspešnosti, napredovanjem, kar potrjuje tudi trditev Maslach in Leiter (2002, str. 14–15), da se nepoštenost najpogosteje kaže v postopkih ocenjevanja in napredovanja.

Če torej opisano situacijo na delovnem mestu umestim v koncept šestih neskladij med človekom in njegovim delom, vidim, da se neskladja kažejo na večini področij, kar bi lahko nakazovalo na možnost za pojav izgorevanja na delovnem mestu, saj večje kot je neskladje med osebo in delom, večja je možnost za pojav izgorelosti (Rakovec Felser in Pernat Drobež, 2016, str. 28). Največja neskladja se pri socialnih delavkah, zaposlenih na raziskovani enoti Centra za socialno delo Severna Primorska, kažejo na področju preobremenjenosti z delom, nezadostnega nagrajevanja in s tem povezanega pomanjkanja poštenosti na delovnem mestu. Opažam še, da se neskladje pojavlja tudi v zvezi s pomanjkanjem nadzora nad delom, saj o nadzoru nad lastnim delom poroča le ena socialna delavka, kaže pa se tudi neskladje na področju odsotnosti trdne skupnosti, ko se sodelavci med seboj vedno bolj oddaljujejo zaradi prevelikega obsega dela. Najmanjšo stopnjo neskladja med človekom in njegovim delom

prepoznam na področju konflikta vrednot, saj so v večini vrednote socialnih delavk v skladu z vrednotami CSD-ja.

Z vidika koncepta osmih stresogenih faktorjev (Zdovc, 1998, str. 322), ki so značilni prav za poklice pomoči, se v zvezi z delovnim okoljem in socialnimi delavkami na raziskovani enoti najbolj intenzivno pojavljajo naslednji: Prevelika količina dela, slabi delovni odnosi v organizaciji, timu, problem birokratskih in administrativnih postopkov. V blažjih oblikah pa se kažejo tudi ostali dejavniki. Na primer slabi delovni pogoji kot posledica prostorskih pogojev za delo se kažejo v tem, da so možnosti prezračevanja slabe, zaradi slabe izolacije uporabniki nimajo zasebnosti, socialni delavci pa nimajo možnosti umika ob morebitnem nasilju, ki ga lahko povežem s faktorjem stresa kot posledice nepredvidljivosti uporabnikov. O nejasnosti vloge in ciljev v moji raziskavi sicer ni bilo toliko govora, prav tako ne o pomanjkanju znanja kot vzroku za strah.

Možnost za pojav izgorelosti je že v splošnem nekoliko višja pri socialnih delavkah, saj so pri izgorevanju najbolj izpostavljeni občutljivi in empatični posamezniki, zanje pa je značilna toplina in zavzetost v odnosu do pomoči potrebnih (Findeisen, 2005, str. 45), pozitivnost, empatičnost, kar pa so tudi osebnostne značilnosti sodelujočih socialnih delavk v moji raziskavi.

Tema: SIMPTOMI IZGOREVANJA

Stres je sicer v poklicu socialnega dela vedno prisoten faktor, ki pa ga vsaka socialna delavka lahko doživlja na svoj, unikaten način, pri tem pa se pri nekaterih kaže tudi navzven, pri drugih ne. Z vidika telesne ravni socialne delavke najpogosteje doživljajo utrujenost, ki je tudi v drugih raziskavah opredeljena kot najbolj značilen simptom izgorelosti (Rakovec Felser, 2011, str. 581), pogoste pa so tudi telesne bolečine, imajo motnje vida, se potijo. Na čustveni ravni se pojavlja jeza in jok, občutljivost. Z vidika mentalne ravni doživljajo predvsem pozabljanje in slabše funkcionirajo na delovnem mestu, z vidika vedenjske ravni pa je značilno slabo opravljanje dela. Ko so socialne delavke pod stresom, se to kaže tudi v odnosu do drugih, tako doma kot tudi na delovnem mestu. V službi imajo socialne delavke pod stresom slabši odnos do sodelavcev in uporabnikov, pri tem opozarjajo tudi na to, da se negativna prenaša na sodelavce, kar je (seveda v bolj intenzivni obliki) tudi značilnost same izgorelosti, poimenovane s pojmom kolektivne poklicne izgorelosti, ki je posledica tega, da sodelavci zaznajo svojega izgorelega sodelavca in njegovo stanje pripišejo sebi ter se na tak način stanje prenaša z enega zaposlenega na drugega (Findeisen, 2005, str. 48). Posledice

stresa na delovnem mestu pa socialne delavke nosijo tudi v zasebno sfero. Družina je zato s tega vidika pogosto »žrtev« stresa, ki ga posameznik prinaša domov z delovnega mesta (Westman in Bakker, 2008, str. 2–4).

Raziskava je pokazala, da socialne delavke, sodelujoče v raziskavi, kljub temu da se s stresom spopadajo različno, kažejo simptome na vseh ravneh, ti pa bi lahko nakazovali na možnost razvoja izgorelosti. Ampak istočasno se je treba tudi zavedati, da prisotnost znakov, ki so značilni za pojav izgorevanja, še ne pomeni, da je do izgorelosti prišlo, ker je pri tem, ali je oseba izgorela ali ne, treba v presojo vključiti še pogostost in izraženost znakov (Brejc, 1994, str. 374). Prav tako je treba pri prepoznavanju znakov biti pozoren, saj omenjeni znaki ne pomenijo nujno znakov izgorelosti, temveč lahko tudi znake stresa. Pojma sta si sicer podobna, a ne ista, saj gre pri izgorelosti za poseben tip dolgotrajnega poklicnega stresa (Schaufeli in Enzmann, 1998, str. 8). Tako je znake in prisotnost stresa treba poglobljeno raziskati (intenzivnost, dolgotrajni stres, spoprijemanje s stresom, itd.), da lahko prepoznamo, za katero vrsto pojava gre. To je pomembno predvsem v situacijah, kot se je pokazalo v moji raziskavi, ko spremembe zaradi stresa še niso tako intenzivne, saj je težje razlikovanje med stresom in izgorelostjo značilno predvsem za začetne stopnje izgorevanja (Halbesleben in Buckley, 2004, str. 871).

Tema: DOŽIVLJANJE IZGORELOSTI

Vsaka izkušnja izgorelosti je unikatna, prav tako pa posledično izgorelost socialne delavke definirajo različno. Sindrom izgorelosti namreč tudi v literaturi ni enotno definiran. Pri definiranju pojava le-tega enačijo z onemoglostjo, veliko utrujenostjo, apatičnostjo in slabim telesnim počutjem. Nekatere pojav definirajo tudi kot nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri, torej se njihova definicija izgorelosti nanaša izrecno na delovno okolje. Pri tem ugotavljam, da, kljub temu da nekateri avtorji trdijo, da gre za fenomen, ki se lahko pojavi tudi izven delovnega okolja in je zato univerzalen, so se subjektivne definicije izgorelosti socialnih delavk v veliki večini navezovale na delovno mesto, v povezavi z delovnim življenjem pa je bil sindrom raziskan že od samega začetka (Schaufeli, Leiter in Maslach, 2008, str. 212).

Pri izgorelosti se moramo najprej zavedati, da ta ni objektivno izmerljiva, zato je njeno prepoznavanje popolnoma odvisno od subjektivnega opisa uporabnika in hkrati od subjektivnega opažanja strokovnega delavca (Schmiedel, 2011, str. 13). Posledično s to

raziskavo sama ne morem diagnosticirati izgorelosti, lahko pa raziščem, kako izgorelost doživljajo oziroma je ne doživljajo socialne delavke na raziskovani enoti.

Socialne delavke so v večini mnenja, da so v preteklosti izgorelost že doživele, le dve socialni delavki z izgorelostjo nimata izkušenj. Socialne delavke, ki so se z izgorelostjo že srečale, so takrat znake prepoznale sicer na vseh ravneh, najbolj pa na telesni (simptomi ob bolezni so bili znatno bolj izraziti kot sicer, slabo počutje, brez energije, obdobja nespečnosti, telesne bolečine, slaba telesna kondicija) in vedenjski ravni (hitenje pri delu, nezmožnost biti učinkovit in kakovostno opravljati delovnih nalog, ena socialna delavka je celo videla odpoved kot edino možnost). Pri tem bi rada posebej omenila željo po zapustitvi delovnega mesta oziroma dejstvo, da je ena od socialnih delavk videla odpoved kot edino možnost, ki je po Jerišek Klanšček in Bajtm (2015, str. 28) poleg absentizma, fluktuacije osebja, bolniškimi odsotnostmi in pogostim menjevanjem kadra ena izmed pogostih posledic izgorevanja.

Če bi sedaj simptome, ki so jih socialne delavke z izkušnjo občutka izgorelosti navajale, analizirala z vidika razporeditve simptomov glede na stopnjo izgorevanja po Bilban in Pšeničny (2007, str. 26–27) bi rekla, da so socialne delavke, ki so že imele izkušnjo občutka izgorevanja, doživljale predvsem simptome prve (izčrpanost), nekatere druge stopnje (preizčrpanost), za katere je značilna kronična utrujenost, telesne bolečine, motnje spanja, stiki z ljudmi so jim naporni, glavoboli, upad energije, napadi jeze, besa, itd.

V času izkušnje izgorelosti so si socialne delavke učinke izgorelosti blažile na različne načine – tako s športom, kot z delom na sebi, s pogovori, nekatere so ob izgorelosti jemale tudi protibolečinske tablete, ki pa simptome lahko le omilijo, ne morejo pa odpraviti tudi motnje (Inštitut za razvoj človeških virov, 2018b). Pomagalo jim je tudi preusmerjanje fokusa na druge stvari v popoldanskem času, kot je pes, ki ima lahko vlogo varovala pred izgorelostjo (Schmiedel, 2011, str. 112), vrtnarjenje, čas z družino, itd.

Prisotnost občutka izgorelosti se, ne samo v preteklosti, ampak tudi danes, pojavlja pri treh socialnih delavkah na enoti Centra za socialno delo Severna Primorska, ta se jim običajno kaže podobno kot pri pretekli izkušnji izgorelosti. Pri tem je zanimivo to, da se trenutno izgorele počutijo le tiste socialne delavke, ki so v preteklosti že imele izkušnjo izgorelosti. Poleg tega socialne delavke, ki se tudi trenutno počutijo izgorele, doživljajo predvsem telesne simptome, torej poslabšan vid, dolgotrajne telesne bolečine. Glede na stopnjo in glede na to, da tudi same socialne delavke navajajo, da je trenutna izkušnja izgorelosti podobna prejšnji, bi trenutni občutek izgorelosti socialnih delavk na Centru za socialno delo Severna Primorska

uvrstila nekje med prvo (izčrpanost) in drugo fazo (ujetost), torej gre po mojem mnenju za začetne oblike izgorevanja (Tušak in Blatnik, 2017, str. 239–240), vsekakor pa socialne delavke na raziskovani enoti ne doživljajo sindroma adrenalne izgorelosti. Socialne delavke, ki se trenutno počutijo izgorele, navajajo, da si ne znajo pomagati, kar pa ne drži za tri socialne delavke, ki občutek izgorelosti zanikajo, saj navajajo, da si same znajo pomagati in se ob preutrujenosti ustaviti.

Glede doživljanja izgorevanja sem z odnosnim kodiranjem prišla tudi do rezultatov, da imajo izkušnjo občutka izgorelosti oziroma se trenutno počutijo izgorele tiste socialne delavke, ki imajo daljšo delovno dobo in so posledično tudi starejše. Iz tega lahko sklepam, da, daljša je delovna doba socialnih delavk večja je možnost za razvoj izgorelosti. Sklep lahko povežem s faktorji, ki večajo izpostavljenost tveganju za razvoj izgorelosti. Torej, vse socialne delavke so ženske, od katerih še vedno družba pričakuje več kot od moških (Kavar Vidmar, 1998, str. 110). So tudi socialne delavke, te pa veljajo za poklicno skupino, za katero je značilno nadpovprečno tveganje za pojav izgorelosti (Soderfeldt, Soderfeldt in Warg, 1995, str. 638), prav tako pa so za socialne delavke značilne osebne značilnosti, ki večajo tveganje za izgorelost. Kot najpomembnejšo v povezavi s sklepom pa se mi zdi omeniti starost, pri kateri sem z raziskavo dokazala, da je v mojem primeru višja starost (in s tem delovna doba) faktor za nagnjenost k razvoju izgorelosti, kar potrjujeta tudi Bilban in Pšeničny (2007, str. 24), ki navajata, da se možnost za pojav izgorelosti povečuje s staranjem, saj naj bi se najpogosteje pojavil po večletnem prizadevnem opravljanju svojega dela.

Tema: PREPREČEVANJE POJAVA IZGORELOSTI

Z namenom zmanjševanja učinkov oziroma preprečevanja nastanka izgorelosti socialne delavke različno skrbijo zase. Poznajo sicer veliko različnih načinov, ki so namenjeni skrbi zase (tehnike dihanja, skupine za samopomoč, ena socialna delavka posebej izpostavi navdušenost nad logosintezo), vendar pa ne skrbijo vse socialne delavke zase v smislu preprečevanja izgorelosti, kot razlog navajajo pomanjkanje časa in energije. Pri osebah, ki pa skrb zase prakticirajo, je njihova dejanska skrb zase pretežno sestavljena iz raznih telesnih aktivnosti in predvsem iz vsakodnevnih razbremenilnih aktivnosti (čas z družino, vrtnarjenje, peka peciva, druženja, itd.). Na delovnem mestu socialne delavke zase skrbijo predvsem s kakšnimi raztegovalnimi vajami in si medsebojno pomagajo med različnimi enotami Centra za socialno delo Severna Primorska. Kot najbolj ustrezne oblike razbremenitve socialne delavke izpostavljajo predvsem intenzivno telesno aktivnost, pa tudi pogovor, dopust,

slednjega tudi po mnenju Schmiedel (2011, str. 110) izgoreli običajno niti ne vzame, ampak priporoča se, da naj bi sam dopust trajal vsaj dva, bolje pa tri ali štiri tedne. Kot najmanj ustrezne oblike razbremenitve se za socialne delavke kažejo tehnike skupinskih pogovorov in druženje s prijatelji. Pri tem se mi je zdelo zanimivo, da je razlog, da je druženje s prijatelji za nekatere neustrezna oblika razbremenitve to, da zaradi narave dela z ljudmi socialne delavke v zasebnem življenju občasno nimajo želje po druženju. V okviru skrbi zase za preprečevanje izgorelosti socialne delavke krepijo svojo lastno moč znotraj delovnega mesta s pohvalo nadrejenega, izobraževanji, dobrimi odnosi, doma pa jim moč krepi družina, izleti, umetniško izražanje in športne aktivnosti. Če zaokrožim, bi rekla, da je z vidika skrbi zase v vseh pogledih zelo pomembna telesna aktivnost, gibanje, ki ga omenja tudi Schmiedel (2011, str. 107), ki svetuje, da je treba za svoje fizično zdravje skrbeti tako, da izberemo aktivnosti, ki onemogočijo nepretrgano gibanje, ki traja več kot 20 minut in se jo prakticira vsaj 2-3 krat na teden. Kot primere navaja kolesarjenje, sprehodi, tek, plavanje. Sprehode zelo pogosto omenjajo tudi socialne delavke v moji raziskavi.

V preteklosti je Center za socialno delo Severna Primorska oziroma raziskovana enota ponujala veliko možnosti za razbremenitev, ki so vključevale jogo obraza, tečaje udokaja, sproščene timske sestanke, največkrat je bila omenjena tudi delavnica borilnih veščin, ki jo je vodil strokovni delavec.

Sam center za socialno delo za svoje delavce in njihovo razbremenitev ne skrbi več kot je v preteklosti, saj svojim zaposlenim nudi le supervizijo, ker je to njegova dolžnost, slednja pa ne predstavlja vsem socialnim delavkam razbremenitve, prej obratno. Iz tega izhaja, da ukrepov za preprečevanje stresa pri delu skoraj ni, hkrati pa je posledično nevarnost za pojav izgorelosti velika (Kavar Vidmar, 1998, str. 113). CSD tudi ne odobrava sproščenih timskih sestankov in raznih izobraževanj, ki so po mnenju Pavlič in Starc (2019, str. 10) pomembna za osebno rast, neformalno druženje, soudeležbo pri odločanju. Prav tako so socialne delavke mnenja, da gre s strani nadrejenih glede ponujenih oblik razbremenitve za to, da nadrejeni vsiljujejo dejavnosti, za katere so mnenja, da so razbremenilne, a jih kot take zaposleni ne dojemajo. Tukaj opazim veliko neskladje med nadrejenimi in zaposlenimi, za vzpostavitev usklajenosti pa bi bilo treba upoštevati dejstvo, da je za to, da se res prepreči psihosocialna tveganja na delovnem mestu, odgovoren prav delodajalec, ta pa mora sodelovati z ostalimi vodilnimi delavci, predstavniki delavcev, predvsem pa z zaposlenimi samimi (Pavlič in Starc, 2019, str. 10).

Tema: POTREBNE SPREMEMBE ZA PREPREČEVANJE IZGORELOSTI

Socialne delavke so mnenja, da bi bilo z vidika sprememb v organizaciji treba podati ministrstvu vpogled v dejansko stanje, s čim se zaposleni zares srečujejo pri delu, saj vidijo potrebne spremembe pri tem, da se preoblikuje celoten sistem socialnega varstva na višji ravni. Z vidika samega delovnega procesa navajajo predvsem možnost dela ob neuradnih dneh brez sprejemanja uporabnikov in telefonov, med drugim tudi da bi jim bila poleg supervizije omogočena še intervizija, tako kot tudi Rihter (2016, str. 186) v svoji raziskavi predlaga, da organizacije poskrbijo za več supervizij in intervizij, prav tako navaja, da bi bilo treba z organizacijskega vidika za preprečevanje izgorevanja socialnih delavk razbremeniti zaposlene z administrativnimi deli in jim tako omogočiti čas za dejansko neposredno delo z uporabniki ter zaposliti nov kader. Opisano lahko povežem tudi s svojo raziskavo, saj so socialne delavke kot potrebne spremembe med drugim navedle tudi manjši obseg dela, več časa za delo z uporabniki ter tudi več zaposlenih. Po mnenju socialnih delavk bi bilo treba zagotoviti še dodatna izobraževanja, na kar opozarja tudi Wilson (2016, str. 483), ki pravi, da je v dobrobit socialnega dela in njegovih strokovnjakov ter socialnih delavcev bistveno izobraževanje, usposabljanje in podpora organizacije. Želje socialnih delavk se navezujejo tudi na to, da bi se zgodile spremembe v vodenju v smislu skrbi za delavce, saj je za preprečevanje nastanka poklicne izgorelosti najpomembnejša podpora zaposlenim na delovnem mestu s strani vodje oziroma nadrejenega (Findeisen, 2005, str. 45).

Socialne delavke, zaposlene na raziskovani enoti Centra za socialno delo Severna Primorska si v prvi vrsti želijo, da bi bile glede predlogov o oblikah razbremenitve slišane, saj je pomembno oboje, tako reorganizacija kot tudi sodelovanje zaposlenih v procesu sprememb (Temeljotov Salaj, Snežič in Pungartnik, 2012, str. 82). Pri tem kot konkretne oblike razbremenitve želje usmerjajo predvsem k fizični aktivnosti, vključno s sprostitevni vajami med delom, želijo si prostorov za počitek, z vidika vodstva pa kot pomembne spremembe navajajo razumevanje s strani nadrejenega. Pri tem se lahko navežem na to, da je vodstvo tisto, ki mora prevzeti vodilno vlogo in svojim delavcem dovoliti, da spregovorijo o svojih težavah, jih spodbuditi za iskanje rešitev, doseganje ciljev ter izkazati razumevanje do zaposlenih (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2015, str. 33).

OVREDNOTENA METODOLOGIJA

Z vidika uporabljene metodologije menim, da sem z vprašanji zajela vse teme, ki so za razumevanje prisotnosti izgorelosti na raziskovani enoti relevantne. Se mi pa zdi, da bi se mogoče lahko manj osredotočala na začetna vprašanja o doživljanju delovnega mesta socialnih delavk (npr. delovna doba itd.), saj za moje raziskovanje te informacije niso bile takega bistvenega pomena, so mi pa vseeno dale globok vpogled v to, kako doživljajo socialne delavke svoje delovno življenje.

Če bi sedaj imela priložnost raziskavo še enkrat opraviti, bi si za populacijo izbrala vsaj zaposlene socialne delavke na vseh enotah Centra za socialno delo Severna Primorska, če ne celo zaposlene socialne delavke na centrih za socialno delo po Sloveniji, saj bi tako bili moji rezultati raziskave posplošljivi za večji obseg socialnih delavk in delavcev, saj je izgorelost res odvisna od toliko majhnih dejavnikov, specifičnega delovnega okolja, specifičnih medsebojnih odnosov, oseb v delovnem okolju in zato rezultati niso posplošljivi na celoten Center za socialno delo Severna Primorska.

Hkrati pa pozitivno lastnost tega, da sem si za raziskovanje prisotnosti sindroma izgorelosti izbrala le enoto enega izmed centrov za socialno delo, vidim v tem, da sem lahko zaradi vzpostavljenega osebne stika od socialnih delavk dobila res konkretne in podrobne informacije ter iskrene odgovore, ki mi omogočajo, da sem lahko z raziskavo pridobila zares realno stanje delovnega življenja tamkajšnjih socialnih delavk. Zdi se mi, da mi je to uspelo tudi zato, ker sem sogovornicam zagotovila anonimnost s tem, da enote nisem imensko izpostavila. Kljub temu da se mi zdi, da sem s sedmimi intervjuji pridobila ogromno dragocenih podatkov, bi si želela pridobiti podatke še od socialnih delavk, ki so sodelovanje v raziskavi zaradi preobremenjenosti odklonile.

Če bi sedaj imela priložnost raziskavo še enkrat izvesti, bi svoje raziskovanje nadgradila s tem, da bi poleg izvajanja intervjujev sogovornicam razdelila še vprašalnik o prisotnosti izgorelosti (MBI), ki je namenjen samoocenjevanju lastne situacije (Maslach, Jackson in Leiter, 1997, str. 213–215). Tako bi lahko primerjala in obogatila rezultate, ki sem jih pridobila s spraševanjem, z rezultati vprašalnikov, in še bolj natančno analizirala prisotnost izgorelosti med socialnimi delavkami na raziskovani enoti. Pri tem pa se zavedam, da kljub temu ne bi mogla zares objektivno diagnosticirati izgorelosti pri nekem posamezniku, saj je običajno po opravljenem testiranju treba opraviti še diagnostični pogovor, ki ga izvede psiholog (Inštitut za razvoj človeških virov, 2018a).

SKLEPI

- Socialni delavci in delavke svoje delovno mesto zaznavajo precej negativno. Pravijo, da gre za delo v težkih okoliščinah, poleg tega pa je delo vsak dan bolj birokratsko, kar povzroča izginjanje vloge socialnega dela na centrih za socialno delo. Birokracija in količina dela predstavljata socialnim delavcem največje ovire pri njihovem delu, prav tako k temu prispeva še količina ljudi, ki prosi za pomoč v vedno težjih primerih, pri tem pa je za delo z ljudmi vedno manj časa. Oviro pri delu socialnim delavkam predstavljajo pričakovanja drugih, strah pred slabo opravljenim delom, predvsem pa številčnost primerov, ki jim predstavlja stisko, ki jo največkrat podelijo s sodelavci, včasih tudi z nadrejenim in inšpekcijo. Negativno doživljanje delovnega mesta se pokaže tudi s tem, da večina socialnih delavk razmišlja o menjavi delovnega mesta. Pozitivno lastnost vidijo v zadovoljstvu, ki ga doživljajo, ko uporabnikom pomagajo in ko njihovo delo poteka tekoče.
- Dejavniki, ki lahko socialne delavke in delavce najpogosteje vodijo v izgorelost, so preobremenjenost s količino dela in kadrovska podhranjenost, ki se opazi posledično tudi na odnosih tako med sodelavci kot v odnosu z nadrejenim. Pokaže se predvsem nezadovoljstvo z vodjo enote, ki se izraža tudi v neustreznosti nadzora, podpore in pri reševanju konfliktov. Veliko neskladje med človekom in njegovim delom se kaže tudi z vidika nagrajevanja (predvsem nematerialnega), napredovanja in ocenjevanja, kjer se po mnenju sodelujočih v raziskavi tudi najbolj pokaže nepoštenost pri delu. K večji izpostavljenosti za razvoj izgorelosti prispevajo še osebne lastnosti, ki so za socialne delavke značilne (empatičnost, delavnost, skromnost).
- Pri socialnih delavkah na raziskovani enoti Centra za socialno delo Severna Primorska se znaki izgorevanja kažejo na vseh ravneh, torej na telesni (utrujenost, potenje, telesne bolečine, motnje vida, bolezen, nespečnost, glavoboli), čustveni (jeza, jok, slabovoljnost, večja občutljivost), mentalni (slabo funkcioniranje, pozabljanje, nemir) in tudi na vedenjski ravni (slabo opravljanje dela, neproduktivnost). Kot simptom izgorevanja se kaže tudi poslabšanje odnosov, tako v službi (kjer se negativa razširi na sodelavce, slabši odnos do sodelavcev in uporabnikov, nezaznavanje okolice) kot v družinskem življenju (večja razdražljivost doma).

- Socialne delavke izgorelost zelo različno navajajo, večinoma pa jo povezujejo z delovnim okoljem. Za definiranje izgorevanja uporabljajo pojme, kot so onemoglost, velika utrujenost, veliko jih izgorelost povezuje z nezmožnostjo opravljanja svojega poklica v polni meri.

Štiri socialne delavke so mnenja, da so se pri svojem delu v večini že srečale z izgorelostjo, katere znake so doživljale sicer na vseh ravneh (čustvena-jok, naveličanost, apatičnost, depresivnost, mentalna-težave z zbranostjo in spominom), predvsem pa na telesni (nespečnost, telesne bolečine) in vedenjski ravni (nezmožnost kakovostnega opravljanja delovnih nalog, poročale so namreč tudi, da so takrat odpoved videle kot edino rešitev). Takrat so si učinke izgorelosti poskušale blažiti na različne načine – največ s telesno aktivnostjo, s pogovori, pa tudi s protibolečinskimi tabletami, vsakdanjimi aktivnostmi (vrtnarjenje, čas z družino).

Tudi trenutno so tri socialne delavke mnenja, da so izgorele, saj pri sebi prepoznavajo simptome, ki so jih že v pretekli izkušnji, pri tem pa ne vedo, kako bi si pomagale.

Tiste, ki se trenutno ne čutijo izgorele, pa razlog pripisujejo temu, da se ob preutrujenosti znajo ustaviti in si pomagati.

- Socialne delavke z namenom preprečevanja izgorelosti za svojo razbremenitev skrbijo z raztegovalnimi vajami, pogovorom s sodelavci v službi, doma pa s preživljanjem časa z družino, časom v naravi, peko peciva, hobiji, druženji, potovanji, petjem, predvsem pa s telesno aktivnostjo. Kot najbolj ustrezna oblika se kaže ravno fizična aktivnost, poleg tega pa še pogovor, dopust, sprehod. Svojo moč krepijo tudi z vero vase, samostojnim pridobivanjem znanja, izleti, pa tudi z dobrimi odnosi med sodelavci, izobraževanji, pohvalami nadrejenega. Med najmanj ustrezne oblike razbremenitve v smislu skrbi zase socialne delavke navajajo tehnike skupinskih pogovorov in druženja s prijatelji.
- Center za socialno delo za preprečevanje izgorelosti svojih zaposlenih trenutno ne skrbi, saj nudi le supervizijo, ki ne predstavlja razbremenitve vsem delavcem. Prav tako CSD nudi le dejavnosti, za katere je mnenja, da so razbremenilne, a jih v resnici kot take sami socialni delavci ne dojemajo.
Sicer pa je bilo za to v preteklosti dobro poskrbljeno, saj so se nudile različne delavnice v sklopu oblik razbremenitve (joga obraza, delavnice borilnih veščin, tečaj udokaja in nordijske hoje), s katerimi socialne delavke izražajo zadovoljstvo.

- Spremembe, ki bi bile potrebne, da do izgorelosti ne bi prihajalo oziroma vsaj ne v tolikšni meri, vključujejo (poleg predloga o spremembi celotnega sistema socialnega varstva na višji ravni) delo brez sprejemanja uporabnikov in telefonov ob neuradnih dneh, več izobraževanj, predvsem pa več izobraženega kadra in manjši obseg dela. Socialne delavke si tudi želijo, da bi bili njihovi predlogi glede ponujenih oblik razbremenitve slišani. Predlagajo različne oblike razbremenitve, najbolj si želijo oblik razbremenitve v obliki fizične aktivnosti (bazen, fitnes, sprostitvene vaje med delom), želijo pa si sprememb tudi z vidika odnosa nadrejenega do zaposlenih, pri tem pa predvsem razumevanja in pohval.

PREDLOGI

- Moj prvi predlog bi bil, da bi se situacijo na enoti nagovorilo na skupnem sestanku, kjer bi bila vodja pripravljena svojim zaposlenim prisluhniti in jih tudi slišati glede tega, kaj bi za dobro opravljanje dela potrebovali, želeli, predvsem pa, da nato vodja predloge implementira tudi v praksi. Če bi bilo treba, bi bilo smiselno na sestanek povabiti tudi direktorico Centra za socialno delo Severna Primorska, kjer bi imeli zaposleni na enoti priložnost deliti z njo njihovo doživljanje dela, dobre in slabe stvari ter želje in potrebe za prihodnost. S tem bi se zagotovilo boljše vzdušje in delovni pogoji za zaposlene, kar bi preprečilo oziroma zmanjšalo število odpovedi.
- Nato pa predlagam zaposlitev večjega števila kadra, predvsem pa socialnih delavcev. Na tak način bo poskrbljeno, da se bo preobremenjenost delavcev porazdelila na nove zaposlene, posledično pa bodo strokovne delavke boljše in kvalitetnejše opravljale svoje delo, več časa pa bodo lahko posvečale tudi medsebojnim odnosom.
- Moj tretji predlog bi bil, da bi bile zagotovljene tako supervizije kot intervizije, predvsem pa bi bilo zaradi sedečega dela v delovno okolje dobro vpeljati gibalne vaje, ki bi poskrbele za telesno razbremenitev, sprostitev in medsebojno povezovanje.
- K medsebojnemu povezovanju bi prispevala tudi razna izobraževanja, delavnice, ki bi temeljile na željah zaposlenih.
- Naslednji predlog povezujem s predlogom sodelujoče socialne delavke, in sicer oblikovanje posebne sobe, ki bo namenjena le počitku, sprostitvi in druženju zaposlenih.
- Predlagam, da bi lahko bilo socialnim delavkam v kuhinji na voljo sveže sadje.
- Predlagam tudi vsaj enkrat tedenski skupinski odmor ob kavi (vključno z vodjo), kjer bi se zaposleni na enoti družili, se sprostili in med delovnim časom nekoliko razbremenili ter pletli vezi med seboj. Na tak način se bodo lahko odnosi izboljšali in poglobljali, v kolektiv se bodo imeli priložnost vključiti tudi novi zaposleni.
- Dober se mi zdi tudi predlog socialne delavke, da bi na centrih za socialno delo res zaposlili pravnika, ki bi bil v pomoč socialnim delavkam pri pravnih nalogah. Na tak način bi bilo manj možnosti za napake, socialne delavke bi se razbremenile pritiska, pridobile ustrezno podporo, tudi oblika nadzora bi se posledično imela priložnost spremeniti na bolje.
- Kot zadnji predlog navajam določitev oziroma zaposlitev osebe, ki bo center za socialno delo zastopala v javnosti in tako tudi krepila javno podobo socialnega dela.

UPORABLJENA LITERATURA

1. Agencija Evropske unije. (2021). *Psihosocialna tveganja in stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 13. 11. 2022 s <https://osha.europa.eu/sl/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
2. Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Aromaa, A., & Lonnqvist, J. (2008). Burnout in relation to age in the adult working population. *Journal of Occupational Health*, 50(4), 362–365. Pridobljeno 24. 1. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/5317613_Burnout_in_Relation_to_Age_in_the_Adult_Working_Population.
3. Bianchi, R., Schondfeld, I., & Laurent, E. (2015). Is it time to consider the »burnout syndrome« a distinct illness? *Perspective*, 3. Pridobljeno 1. 2. 2023 s <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2015.00158/full>.
4. Bilban, M. (2006). Poklicne izgorelosti čedalje več. *Finance*. Pridobljeno 15. 11. 2022 s <https://www.finance.si/167149/Poklicne-izgorelosti-cedalje-vec>.
5. Bilban, M., & Pšeničny, A. (2007). Izgorelost. *Delo in varnost*, 52(1), 22–29. Pridobljeno 19. 1. 2023 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-XELYNTMD>.
6. Brejc, T. (1994). Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. *Socialno delo*, 33(5). Pridobljeno 15. 11. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-JGUVVJ14>.
7. Centri za socialno delo Slovenije. (b.d. b). *Delovna področja centrov za socialno delo*. Pridobljeno 4. 3. 2023 s <https://www.csd-slovenije.si/delovna-podrocja/>.
8. Centri za socialno delo Slovenije. (b.d.a). *Center za socialno delo Severna Primorska*. Pridobljeno 4. 3. 2023 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-severna-primorska/>.
9. Cingula, M., Čančer, V., Treven, S., & Rožman, M. (2017). Burnout of older and younger employees: the case of Slovenia. *Moderna organizacija*, 50(1), 47–62. Pridobljeno 18. 10. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-6C96O24F/?query=%27keywords%3Dburnout%27&pageSize=25&language=eng>.
10. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
11. Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja: O analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
12. Findeisen, D. (2005). Za premagovanje poklicne izgorelosti potrebujemo izobraževanje: Osebni izobraževalni moduli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti. *Andragoška spoznanja*, 11(2), 37–51. Pridobljeno 15. 11. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-COU6YAP5>.
13. Floating Island. (2022). *Za ljudi, ki imajo simptome izčrpanosti in želijo problem rešiti na naraven način*. Pridobljeno 18. 4. 2023 s <https://floating-island.si/za-ljudi-ki-imajo-simptome-izcrpanosti/?fbclid=IwAR3zpfkrnvWOV5fryt1LAh9g5jDEfaqCbtoK7cTYfRuOV4v9fq7cuhwKaDA>.
14. Halbesleben, J., & Buckley, M. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of management*, 30(6). Pridobljeno 1. 2. 2023 s <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1016/j.jm.2004.06.004>.
15. Hambrados-Mendieta, I., & Cosamo-Rivas, F. (2011). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation

- model. *International social work*, 56(2). Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0020872811421620>.
16. HelpGuide. (1999). *Burnout prevention and treatment*. Pridobljeno 2. 2. 2023 s <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm>.
 17. Inštitut za razvoj človeških virov. (2018a). *Kdaj poiščemo pomoč?* Pridobljeno 15. 3. 2023 s <https://www.burnout.si/preprecevanje-in-zdravljenje-posameznik/kdaj-poisemo-pomoc>.
 18. Inštitut za razvoj človeških virov. (2018b). *Zdravljenje*. Pridobljeno 15. 3. 2023 s <https://www.burnout.si/preprecevanje-in-zdravljenje-posameznik/zdravljenje>.
 19. Jackson, S., & Schuler, R. (1983). *Preventing employee burnout*. Pridobljeno 2. 2. 2023 s https://www.researchgate.net/profile/Susan-Jackson-5/publication/13037861_Preventing_employee_burnout/links/565f611708aefe619b2896d9/Preventing-employee-burnout.pdf.
 20. Jeleč, D. (2008). Izgorevanje socialnih delavcev, zaposlenih v zdravstvu. *Socialno delo*, 47(3/6), 341–346. Pridobljeno 22. 9. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-PULR97JU>.
 21. Jerišek Klanšček, H., & Bajtm M. (2015). Stres, depresija, izgorelost: kako se »spopasti z njimi«? *Delo in varnost*, 60(6), 27–33. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-SM4E1WUU>.
 22. Kavar Vidmar, A. (1998). Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 37(2). Pridobljeno 1. 2. 2023 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-MPXL2OLH/>.
 23. Kisikova terapija. (b.d.). *Kisikova terapija*. Pridobljeno 13. 3. 2023 s <https://kisikova-terapija.net/kisikova-terapija-v-hiperbaricni-komori/>.
 24. Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., & Borza, A. (2010). *Burnout: Definition, recognition and prevention approaches*. Pridobljeno 1. 2. 2023 s https://www.bridgestoeurope.com/wp-content/uploads/2020/03/BOIT_theoretical_abstract_2705.pdf.
 25. Kovač, J., & Javornik Krečič, M. (2014). Poklicna izgorelost pri šolskih svetovalnih delavcih v osnovni šoli. *Revija za elementarno izobraževanje*, 7(3/4), 89–104. Pridobljeno 2. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-REJNHNKY>.
 26. Kovačev, A.-N. (1997). Kritični dogodki, stres in izgorelost. V *Zadovoljna, celovito urejena medicinska sestra* (str. 10–24). Pridobljeno 14. 11. 2022 s <https://dirros.openscience.si/IzpisGradiva.php?lang=slv&id=10876>.
 27. Maslach, C. (2003). Job Burnout: New directions in research and intervention. *Current directions in psychological science*, 12(5). Pridobljeno 27. 1. 2023 s <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1111/1467-8721.01258>.
 28. Maslach, C., & Leiter, M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
 29. Maslach, C., & Leiter, M. (2005). *Reversing burnout: How to rekindle your passion for your work*. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://aspensstrong.org/wp-content/uploads/2020/11/reversing-workburnout.pdf>.
 30. Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *Maslach burnout inventory*. Pridobljeno 1. 2. 2023 s https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf.
 31. Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II (skripta)*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
 32. Mesec, B., Rape Žiberna, T. (ur.), Rihter, L. (ur.) (2009). *Načrtovanje raziskave: Študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

33. Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu*. Maribor: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
34. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 28. 12. 2022 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>.
35. Nacionalni inštitut za javno zdravje (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Pridobljeno 5. 12. 2022 s https://nijz.si/wp-content/uploads/2022/07/dz_na_delovnem_mestu.pdf.
36. Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2018). *Duševno zdravje*. Pridobljeno 1. 12. 2022 s <https://www.nijz.si/sl/izgorelost-na-delovnem-mestu>.
37. Pahor (2015). Sindrom izgorelosti- resna nevarnost sodobne družbe. *Acta medico-biotechnica*, 8(1), 7–9. Pridobljeno 1. 2. 2023 s <https://journals.um.si/index.php/amb/article/view/1517>.
38. Pavlič, A., & Starc, J. (2019). Soočanje s stresnimi dejavniki v delovnem okolju. *Revija za ekonomske in poslovne vede*, 6(1), 3–25. Pridobljeno 2. 2. 2023 s <https://www.ebnm.si/index.php/EB/article/view/29>.
39. Pšeničny, A. (2007). Razvoj Vprašalnika sindroma adreane izgorelosti (SAI) in preverjanje izhodišča Recipročnega modela izgorelosti. *Psihološka obzorja*, 16(2). Pridobljeno 27. 1. 2023 s https://www.burnout.si/uploads/clanki/IzgorelostStrokovni/07_PsiholoskaObzorjaVprasanikSai.pdf.
40. Pšeničny, A. (2009). Razširjenost izgorelosti v Sloveniji. *Delo in varnost*, 54(1), 23–30. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-MLML91TC>.
41. Pšeničny, A., & Findeisen, D. (2005). Poklicna izgorelost ali zavzetost za delo, to je zdaj vprašanje: Osebn in skupinski izobraževani moduli za preprečevanje poklicne izgorelosti. *Andragoška spoznanja*, 11(3), 53–64, 95. Pridobljeno 15. 11. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-SNT4J39U>.
42. Rakovec Felser, Z. (2011). Professional burnout as the state and process- What to do? *Collegium antropologicum*, 35(2), 577–585. Pridobljeno 3. 2. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/51491625_Professional_burnout_as_the_state_and_process--what_to_do.
43. Rakovec Felser, Z., & Pernat Drobež, C. (2016). Burnout. *Acta medico-biotechnica*, 9(2), 25–35. Pridobljeno 22. 9. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-NVSFYDDL>.
44. Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo*, 55(4), 181–190. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-9RPWTJQQ>.
45. Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice*. Pridobljeno 3. 2. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/257397570_The_Burnout_Companion_to_Study_and_Practice_A_Critical_Analysis.
46. Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2008). *Burnout: 35 years of research and practice*. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/311.pdf>.
47. Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost-Burnout: Ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo*. Maribor: Mettis Bukvarna.
48. Soderfeldt, M., Soderfeldt, B., & Warg, L.-E. (1995). Burnout in social work. *Social work*, 40(5), 638–646. Pridobljeno 2. 2. 2023 s https://www.jstor.org/stable/23718210?saml_data=eyJzYW1sVG9rZW4iOiIzOTA3Yz

AxMi1jZmVklTQ2YjctYTRjMC01YTEwMjM4YWMzZGYiLCJlbWFpbCI6InNtMjY3M0BzdHVkZW50LnVuaS1sai5zaSIsImLuc3RpdHV0aW9uSWRzIjpbIjc2NTRjMTU5LTRkYjctNDdjNy1hNTg1LWJmNmNIMGU3Mjc0ZSJdfQ.

49. Študijsko-raziskovalni center za družino. (b.d.). *Izvajanje supervizij*. Pridobljeno 14. 3. 2023 s <https://sredljubljana.com/supervizija/izvajanje-supervizij>.
50. Temeljotov Salaj, A., Snežič, K., & Pungartnik, M. (2012). Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu. *Socialna pedagogika*, 16(1), 71–89. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-RQ6ONOEg>.
51. Tušak, M., & Blatnik, P. (2017). *Živeti s stresom: Tehnike samopomoči*. Maribor: Poslovna založba.
52. Univerza v Novem mestu. (b.d.). *Hiperbarična kisikova terapija*. Pridobljeno 12. 3. 2023 s https://uni-nm.si/iftr/hiperbaricna_kisikova_terapija/.
53. Vogelnik, K., & Bilban, M. (2016). Sindrom izgorelosti. *Delo in varnost*, 61(4), 42–50. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-R0G8ANZY>.
54. Westman, M., & Bakker, A. (2008). *Crossover of burnout among health care professionals*. Pridobljeno 3. 2. 2023 s https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_170.pdf.
55. Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. *Journal of evidence-informed social work*, 13(5), 479–483. Pridobljeno 24. 1. 2023 s <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23761407.2016.1166856?journalCode=webs21>.
56. World Health Organization. (2022). *ICD-11 for mortality and morbidity statistics: Burnout*. Pridobljeno 4. 2. 2023 s <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f129180281>.
57. *Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1)* (2011). Ur. l. RS 43/11.
58. Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3/5). Pridobljeno 22. 9. 2022 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-IFGPVE9J>.
59. Zveza svobodnih sindikatov Slovenije. (2017a). *Psihosocialne obremenitve pri delu: Izgorelost*. Pridobljeno 1. 2. 2023 s <https://zssszaupnikvzd.si/baza-znanja/obremenitve-pri-delu/psihosocialne/izgorelost/>.
60. Zveza svobodnih sindikatov Slovenije. (2017b). *Izgorelost uvrščena na seznam diagnoz WHO*. Pridobljeno 2. 3. 2023 s [Izgorelost uvrščena na seznam diagnoz WHO – Varnost in zdravje pri delu \(zssszaupnikvzd.si\)](https://zssszaupnikvzd.si).

PRILOGE

PRILOGA A: Vodilo za intervju

MERSKI INSTRUMENT

1. DELOVNO ŽIVLJENJE SOCIALNIH DELAVK

- Opišite vaše delo in delovno mesto.
- Koliko znaša vaša delovna doba?
- S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri delu? Kako reagirate, ko občutite stres, nemoč?
- Kdaj na delu doživljate največjo stisko?
- Kaj vam pri delu predstavlja največje zadovoljstvo?
- Na koga se obrnete po pomoč, ko ste v stiski?
- Ste že kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta? Zakaj?

2. DEJAVNIKI IZGORELOSTI

- Opišite, kaj menite o: delovnem času in prostorih (preobremenjenost, kader, omogoča ravnovesje med poklicem in družino), plači in nagrajevanju (materialno in nematerialno), stalnosti zaposlitve, odnosi (med sodelavci, nadrejenih do zaposlenih), reševanju konfliktov, odvisnosti od drugih (nadzor nad svojim delom), podpori, nadzoru nad delom (s strani vodje pri delu, poštenost (napredovanje, ocenjevanje) (+ ZAKAJ)
- Katere so tiste osebnostne značilnosti, za katere menite, da vas najbolj opišejo?

3. SIMPTOMI IZGOREVANJA

- Katere spremembe opazite, ko ste na delu pod stresom (telesna, čustvena, vedenjska raven)?
- Kako se spreminjajo odnosi, ko ste pod stresom? (+ZAKAJ)

4. DOŽIVLJANJE IZGORELOSTI

- Ko slišite besedo izgorelost, na kaj pomislite, kako jo definirate?
- Ste se že kdaj počutili izgorele? Kako ste to občutili, prepoznali?
- Kako se je po vašem mnenju takrat kazala izgorelost?
- Kako ste si takrat pomagali?
- Bi sedaj zase rekli, da ste izgoreli? Zakaj?

5. PREPREČEVANJE POJAVA IZGORELOSTI

A) SKRB ZASE

- Katere oblike razbremenitve poznate in kaj uporabljate vi?
- Katera od teh vam najbolj ustreza in katera najmanj? Obrazložite.
- Kaj vas opolnomoči/krepi?

B) SKRB ORGANIZACIJE

- Katerih oblik se poslužuje CSD? Kaj imate na voljo? Opišite.
- Kaj vam ustreza in kaj ne?
- Dobite dovolj pomoči in podpore s strani CSD? Obrazložite.

6. SPREMEMBE, POTREBNE ZA PREPREČEVANJE IZGORELOSTI

- Kaj so po vašem mnenju konkretne spremembe, ki bi bile potrebne za to, da do izgorelosti sploh ne bi prišlo oziroma ne v tolikšni meri?

INTERVJU A

J: No, ko boste pripravljena, lahko kar začneva.

S1: Lahko, lahko začnemo.

J: Okej. Za začetek bi vas prosila, če **opišete svoje delo in delovno mesto.**

S1: Okej. Jaz delam na pravicah iz javnih sredstev (A1). Konkretno na delovnem mestu strokovne delavke za prejemke in oprostitve (A2). Odločam o mesečnih pravicah. To so denarna pomoč in varstveni dodatek, izredna denarna pomoč, pogrebna, posmrtnina, subvencija najemnine (A3). In odločam o oprostitvah plačila institucionalnega varstva (A4). Tako, to je to. Pač vse v zvezi s tem. In še to imam zraven. Izvajam neposredno skrbništvo za enega varovanca. V celoti sem skrbnica. Skrbim za vse njegove potrebe. Denarne in kakor koli (A5). To. Ja.

J: OK, super. **Koliko pa znaša vaša delovna doba?** Tukaj?

S1: 28 let (A6).

J: **Na istem področju?**

S1: Ne. V 28 letih so se spreminjala področja (A7). Že pravice iz javnih sredstev smo dobili leta 2012. Drugače pa sem začela v administraciji, v sprejemni pisarni. Tam sem delala kot upravna delavka (A8). In potem sem se izobraževala naprej. Moje prvo delovno mesto kot strokovna delavka je bilo na delovnem mestu državnih štipendij (A9) v letu 2009. Ker leta 2008 so prišle državne štipendije iz Zavoda za zaposlovanje na Center za socialno delo. Iz pristojnosti zavoda na pristojnost centra za socialno delo. Jaz sem si želela to področje, ker sem vedela, da bodo prišle. In direktorica mi je takrat omogočila, da sem lahko šla na to delovno mesto. Tako, da je bilo res dobro. Mi je bilo všeč (A10). Potem pa itak so se razvijale te pravice iz javnih sredstev na splošno in smo tudi dobivale nove sodelavce iz občin, ker je prišlo k nam v pristojnost odločanje o subvenciji vrtca, ker je bila to prej pristojnost občin in pa subvencija najemnin, o kateri so tudi prej občine odločale. In ja, potem se je razširil spekter, in pravic in delavcev, in potem takrat smo se nekako preorganizirali in smo vsi delali vse pravice. Tako da nisem bila štručka za štipendijo več [smeh]. Sem bila štručka za vse (A11). Ja. Tako. To je to.

J: Mhm, okej. **S kakšnimi obremenitvami se pa srečujete pri delu?**

S1: Največje obremenitve so mi računalniško delo (A12), birokracija. To je meni zelo velika obremenitev (A13). Mi vzame dosti časa (A14). Moram biti zbrana (A15). Ne smem delati napak, ko pišem obrazložitve odločb. Če naredim napako, mi to pobere še več časa (A16). In redkokdaj sem res 100% zbrana, ker se vse dneve v tednu oglašamo na telefone (A17) in sprejemamo stranke (A18). Tako da. Mislim, da ni organizirano delo v redu za področje, ki ga delam (A19).

J: Ok. **Kako bi pa po vašem mnenju moralo biti to urejeno?**

S1: Ma jaz bi pričakovala, da vsaj v torek in četrtek smo brez strank in brez telefonov. Da se lahko takrat zberem, zaprem v pisarno in odločam o pravicah (A20). Zato ker so res moteči faktorji (A21). Saj strank niti toliko ni na torek in četrtek, ker smo tudi zaprti. So pa telefoni (A22). In tudi tega ne bi rada imela. Se mi zdi, da bi bilo na tak način dosti boljše.

J: Aha, super. **Kako pa bi rekla da reagirate, ko občutite stres in nemoč?**

S1: Sem utrujena (A23). Nemočno se ne počutim skoraj nikoli (A24). V stresu pa sem (A25). Se potim (A26), postanem taka, apatična (A27). Tako se počutim.

J: **Kdaj na delu pa doživljate največjo stisko?**

S1: Ko imam še veliko za rešiti do zaključka del. Ker, kar je rešeno do zaključka, gre potem v izplačilo (A28). Ker odločam o mesečnih pravicah, ljudje rabijo ta denar za preživetje (A29). Takrat mi dela in stres in pritisk (A30). In saj vemo, da če je človek pod pritiskom, saj je res, da delaš dobro in hitro in si tudi začasno zbran (A31). Ampak narediš tudi napake (A32).

J: Mhm, mhm. Okej. **Kaj vam pa pri delu predstavlja največje zadovoljstvo?**

S1: Ker lahko nekemu pomagam (A33). Ker mu dam informacije in vidim, da je zadovoljen (A34). In da mi to tudi pove (A35). Zelo si želim, da bi uporabnik, ki pride k meni, dobil čim več možnih informacij (A36). In mi je

všeč, da vem, kaj nudijo tudi druge službe (A37), da se lahko skupaj povežemo in nekako v celoto (A38), in mi je fajn, da gre uporabnik od mene zadovoljen (A39). To je meni zadovoljstvo.

J: Okej. Na koga pa se obrnete po pomoč, ko ste v stiski?

S1: Na sodelavce, vedno (A40).

J: Vedno na iste sodelavce?

S1: Ja pač (A41). Sodelavce v timu. Sodelavke v timu (A42). Ja.

J: Ste že kdaj razmišljala o zamenjavi delovnega mesta?

S1: Ja, sem (A43).

J: Zakaj?

S1: Zato, ker si želim novega izziva (A44). Ker tukaj, me ne več tako izpopolnjuje (A45). Preveč časa sem na tem delovnem mestu (A46) in si želim nekaj novega. Si želim učiti nekaj novega (A47). Prav nekaj drugega si želim (A48).

J: Mhm, ne v socialih?

S1: Amm, ja lahko tudi v socialih (A49), ampak bi prav neko drugo področje (A50). Sem zaprosila tudi tukaj za menjavo področja, ampak ni prišlo do tega (A51). Tako, da iščem tudi zunanje ja (A52).

J: Okej. Sedaj pa bi vas prosila, da mi opišete, kaj menite o delovnem času in prostorih centra.

S1: Delovni čas je meni v redu (A53). Fajn je, da je ta sreda do 17 h zaradi uporabnikov, ne zaradi mene. Ker se mi zdi, da moramo biti dostopni vsaj en dan v tednu tudi za ljudi, ki so v službi (A54). Čeprav na področju, kjer delam, so ljudje brezposelni in lahko pridejo kadar koli (A55). Urnik se mi zdi v redu (A56). Prostori so v redu (A57). Majhne pisarne (A58), arhiva nimamo oziroma arhiv imamo zelo slab (A59). Se ga zdaj ureja (A60). Odkar imamo varnostnika se počutim tudi bolj varno (A61). Prej me je grozno obremenjevalo to, da sem sama v pisarni (A62). Prezračevanje je slabo, ker imamo okna in potem takoj fasado (A63).

J: Kaj pa menite o preobremenjenosti?

S1: Je prisotna. Preobremenjenost je prisotna, ne samo pri meni (A64), ampak tudi pri drugih (A65). Preobremenjenost je dosti odvisna od organizacije dela (A66). In menim, da bi z dobro organizacijo razbremenili bilo koga. (A67). Istočasno, ko sem preobremenjena, moram izkoristiti dopust, ki ga imam. Dopust težko izkoristim, ker imam preveč dela sedaj. Od mene se pričakuje, da bo delo narejeno in da bom koristila dopust (A68). In ne vem.

J: Aha, ja ja. Kaj pa o kvantiteti kadra, ki ga imate?

S1: Na mojem področju imamo manko kadra (A69). Ampak menim, da nas je bilo dovolj na področju. Potem pa se je ena delavka prerazporedila na eno drugo področje. Nam je takrat ena delavka zmanjkala (A70) in konstantno od takrat naprej mislim, da smo preobremenjene na našem področju (A71).

J: Okej. Se vam zdi, da delo omogoča neko ravnovesje med delovnim in družinskim življenjem?

S1: Ja. Urnik mi je OK no (A72).

J: Okej. Kaj menite pa o plači in nagrajevanju?

S1: Jaz menim, da imam prenizko plačo (A73). Sploh sedaj, ko so delovna mesta na centru razdeljena na prejemke in oprostivke, in na področje eno ali več (A74). Področju eno ali več so zvišali za dva razreda plačo. In nam na prejemkih in oprostivah pač niso (A75). Tako, da moj začetni plačni razred je 32-ti, njihov je 34-ti. Kar se zelo pozna (A76). Pridejo zaposleni takoj s faksa brez izkušenj in imajo že višjo plačo kot jaz (A77). Tako, res. Plačana sem absolutno premalo. Meni se zdi, da 1100 eurov neto plače za to kar delam (A78), za odgovornost, ki jo imam, mislim, da je zelo malo (A79). Se pa plače nihajo na centru. Za isto delo si lahko plačan tudi 500 ali 600 eurov več (A80).

J: Okej, hvala. Kaj pa menite o nagrajevanju?

S1: Nagrajuje nas sedaj nekako s to uspešnostjo. To je izplačilo dela plače za uspešnost (A81). Pri nas na centru so se odločili, da bojo izplačevali uspešnost oziroma jo ocenjevali dvakrat na leto, vsakih 6 mesecev (A82). To

pomeni, da direktor oziroma pomočnica nam na enoti določi število točk, ki smo jih mi dosegli. To pomeni, za nadpovprečno delo (A83). Spet se mi ne zdi v redu tako kot je (A84). Pač jaz bi drugače naredila. Ne vem, v bistvu nimamo razlage, kaj ona upošteva kot nekaj nadpovprečnega. Nam ne razloži (A85). Razobesi število točk in potem na število točk dobimo mi toliko procentov od plače tvoje. Spet, to je razlika, ali imaš ti 1100 plačo neto ali pa imaš ti 1600 plače neto. In imaš isto število točk. Recimo, da imam jaz dve in drugi tudi dve, je spet tudi to izplačilo uspešnosti se razlikuje (A86). Tako da mi tudi to ni v redu.

J: Mhm, mhm. **Kako je pa z nematerialnim nagrajevanjem?**

S1: Ful sem za nematerialno nagrajevanje (A87). To. Da sem opažena, da je moje delo dobro (A88). Da me direktor oziroma pomočnica direktorja pohvali (A89). Da vidi, kaj delam, da jo zanima, kaj delam (A90). Jaz si tega ful želim (A91), ampak tega nimamo (A92). Se mi zdi pa, da s tem se dvigne elan osebi (A93), sploh pa taki kot sem jaz, če govorim vedno iz sebe. Taki, ki je že vpeta v tem svojem delu in si želi novih izzivov. Jaz mislim, da takim strokovnim delavcem, take bi mogla sploh spodbuditi in res nekaj narediti na tem (A94).

J: Motivirat..

S1: Ja. Zelo dosti je na motivaciji (A95) in menim, da je delavec dosti boljši, če je pohvaljen in viden (A96). Je res, da ti pohvale ne moreš dati v žep, ampak vseeno. Če si ti viden, tako so tudi ocene potem drugačne (A97). Če pa pomočnika oziroma direktorja ne zanimaš ti in gleda samo številke, koliko je bilo narejeno, in na podlagi tega tebe oceni (A98), to izgubi smisel strokovnega delavca ne (A99). Za moje pojme, tukaj smo končali.

J: Okej, ja. **Kaj menite pa o stalnosti zaposlitve?**

S1: V smislu, da je ne zgubim, je čutim varno (A100). Težko je izgubiti službo v bistvu v javni upravi (A101), ker to je državni aparat in imamo tudi sindikat, ki stoji za delavci (A102). In mislim, da je težko izgubiti službo (A103). More biti res nekaj zelo hudo narobe (A104). Nisem niti tak tip, niti se mi ni še nikoli zgodilo, da bi mi padlo na pamet kdaj, da bi riskirala, da bi izgubila službo. Mi je interes obdržat (A105).

J: Okej, se pa niste nikoli bala, da bi jo izgubila?

S1: Ma, da bi se prav bala, ne. Zato, ker vem. Vem, kaj pripelje do izgube službe (A106). Niti se ne upiram sistemu, sledim navodilom. Se mi zdi, da sem ubogljiva, pridna, in s tem ne riskiram, da bi izgubila službo (A107). Hvala bogu.

J: Okej. **Kaj pa menite o odnosih med sodelavci?**

S1: Ma meni so v redu (A108). Jaz nimam pripomb. Jaz z vsemi, vsaj jaz doživljam tako, da sodelujemo v redu (A109). In so mi fajn. Se mi zdi, da smo kolektiv, ki smo dobri (A110). In tudi podpora in to, si dajemo en drugemu (A111). Čeprav bi to mogel pomočnik nekako (A112), ampak dobro. Smo vsaj mi tako, zdrava sredina.

J: Okej. **Kaj pa mislite o odnosih z nadrejenimi?**

S1: Ma saj sem povedala. Odnos, ki ga imam z direktorjem je pomemben v tem delu, da me opazi. Ne da mi daje navodila po mailu, ne da mi piše (A113). Jaz si želim očesni kontakt, si želim, da govori z mano, da mi pove, kaj želi, kakšna sem, kako, kaj. To si jaz želim (A114). Tega pa nimamo (A115). Morem reči, da ne. Da imam blokado, ko moram poklicati pomočnico za bilo kaj, in imam blokado tudi, ko moram pisat po mailu za odobritev kakšnega izobraževanja, za kakšne take reči (A116). Prav zaradi tega, ker nisem nikoli pridobila z njo stika (A117). In verjamem, da nisem edina (A118).

J: **Kaj menite o reševanju konfliktov na delovnem mestu?**

S1: Ma meni se še ni zgodilo, da bi imela prav res resen konflikt s kom (A119). Ne vem, z nekaterimi sodelavkami smo tudi tako srčno blizu, smo prav prijateljice (A120). Mislim, saj pridejo kdaj kakšna nesoglasja, ko eden pove tako in drugi tako (A121). Ampak nekako pridemo skozi do neke skupne rešitve (A122). Tako da, moramo se zavedati, da vsak je drugačen, vsak ima svoje možgančke, vsak razmišlja po svoje. Če se ti sam zavedaš tega in če se tega zaveda tvoj sogovornik. Pač jaz mislim, da do konflikta ne pride no (A123). To je zrel odnos (A124).

J: Mhm, mhm. **Tudi z vodstvom ne?**

S1: To pa nam ne da priložnosti. Konflikt lahko imam jaz sama z njo (A125). Ampak to je moja težava, ker se jo lahko tudi zavedam. Jaz to razumem, da vsak je drugačen. Ampak, če ti ne da priložnosti niti, da se pogovoriš in

da ti kar koli kaj reče, ali pa če ti da priložnost in te zabije, ne, ni šans (A126). Mislim, to smo končali ne. Vem, da nimam kaj niti.

J: Aha, razumem ja. Okej, **kaj bi rekla, kaj mislite pa o nadzoru nad delom?**

S1: Saj itak je tudi znanstveno dokazano, da tisti, ki so nadzirani so slabši delavci kot tisti, ki niso. Tako da, nisem za nek hud nadzor (A127). Pač to je spet to, da direktor opazi delavca in da ve, kaj dela. V tem stilu, ja. In da vidi, da je tudi nekaj opravil dobro. To pomeni, da mu sledi. In da ga proba usmerjat (A128). V tem stilu. Nisem pa za te, ko smo dobivali te nerešene vloge v 60 dneh, smo dobili po mailu, koliko vlog nisem rešila v 60 dneh. Potem, tisti, ki več časa ni rešil vlog v 60 dneh, je bil klican na zagovor (A129). Za te reči res nisem. Ta oblika nadzora me bremeni (A130). Ker mi ni fajn ne.

J: V redu. **Kaj pa menite o poštenosti pri delu?**

S1: Saj sem že povedala. Meni zneskovno se mi ne zdi pošteno (A131). Meni se ne zdi pošteno, da nam je pomočnica, na primer, dala možnost, da napišemo, zakaj bi mi dobili. Kaj sem jaz delala nekaj nad. In jaz sem vse napisala, kaj sem delala nad ali pa še zraven po mojem videnju (A132). Pač potem ni upoštevala ne. Mi ni razložila, zakaj tega ni upoštevala (A133). Mislim, kaj mi storiš pisat, če potem mi ne niti poveš. Mislim, jaz sem dobila dve točki zdaj ali pa prej. Jaz ocenjujem, da sem zdaj recimo, v teh 6 mesecih, ko me je pred kratkim ocenjevala, naredila dosti več nad kot 6 mesecev prej, pa sem dobila enako točk (A134). Pa jaz vem kaj delam, ona se ne zanima za moje delo (A135). Jaz sem napisala, ona »huh huh« in mi dala isto ne. Mislim ne. Instrument je odličen za nagrajevati delavce (A136), ampak pri nas ni v redu izrabljen (A137).

J: Mhm, mhm.

S1: Ni, pri nas ni. In tudi višina plače. Eden ima tako višino plače, drugi tako višino plače. Oba dobiva 3 točke, ali pa dve. On dobi ne vem, 200 eurov več kot jaz (A138). Spet ni. Jaz bi lepo pogledala, kolik plače ima kdo, bi zapisovala tekom recimo 6 mesecev, pri komu sem videla ali neko pripravljenost, ali angažiranost, ali da je kaj predlagal, ali je naredil nekaj ful dobro. Ampak tudi, če je obrazložitev v odločbi, če se je potrudil, imel težek primer, iskal pomoč, se angažiral. Jaz bi te reči videla (A139). Meni to se zdi tisto. Mislim...

J: Ja ja razumem. **Kaj pa si mislite glede odvisnosti pri svojem delu od drugih?**

S1: Nekako smo eden od drugega odvisni (A140). Zdaj, moje delo je tako, da dosti sodelujem s sodelavkami, ki delajo na istem področju (A141). In na splošno dosti sodelujemo med sabo. In mislim, da smo odvisne ena od druge.

J: **In še vedno čutite, da imate nadzor nad svojim delom?**

S1: Ja ja itak. Tvoje delo je tvoje delo. Ti veš, koliko imaš za rešit, kaj moreš narediti (A142). Ampak, bolj govorim kot strokovna pomoč. Recimo, sem nekje v dilemi, ne vem, kako bi to naredila in takoj vskočijo in so pripravljene. In mi pomagajo pri odločitvah. In tako jaz njim in one meni (A143). Tako mislim odvisni eden od drugega. Zdaj, če jaz delam od doma, nimam njih. In če se mi doma pojavi neko vprašanje, si rečem, aha to bom pa naredila takrat, ko bom v službi, ko se bom lahko pokonzultirala (A144).

J: Mhm, mhm. Okej. In še zanima me, **kaj mislite o podpori?**

S1: Nujna je podpora. Če govorimo o podpori, da me nekdo podpira (A145). Najbolj te mora podpirati pomočnik (A146) in potem smo spet tam ne. Tudi v primeru inšpekcije in tega. Takrat je najbolj pomembna podpora (A147). Da pomočnik ali pa direktor tebi zaupa (A148). Da te zagovarja (A149). Da če si naredil napako lahko poveš, glej tukaj sem naredila napako in poskuša razumet nekako. Pač, napake se dogajajo. Vsem. Človek ne naredi napake zanalašč. In to mislim, da bi moralo biti razumljivo (A150). Se jo pa da popraviti. In meni so bolj všeč te posledice, da se nekaj popravi, kot pa da se kaznuje (A151).

J: OK, super. Zdaj bi pa vprašala, **kaj menite, kakšne so tiste osebnostne značilnosti, ko bi rekla, da vas najbolj opišejo?**

S1: Se mi zdi, da sem pozitivna (A152). Kljub vsemu, hvala bogu! Se rada pohecam (A153). To je meni ful v redu. Za moj značaj in tudi v obziru do drugih. Sem sproščena (A154). Sem tudi kdaj napeta, ampak se mi zdi, da znam tisto napetost tudi kdaj pokatalizirat (A155). Drugače taka, jaz sem skromna v svojem bistvu kot oseba (A156). In si to štejem kot kvaliteto, da sem skromna. Zato ker sem skromna, nekako pričakujem, tako gledam tudi na druge ljudi (A157). Skromnost mi je ena velika vrednota. Sem marljiva in sem vzgojena delavec (A158). Mene starši so vzgajali, da je treba delat. Mi smo imeli kmetijo in mislim, da moja delavnost izvira iz tam (A159). Saj jaz ne morem več toliko delati kot nekoč, ampak bolj tisto, ko ti ne da se usesti. Govorim tudi privat. Ker ne pridem domov in si rečem, oo zdaj sem doma, da bi dve uri bila na kavču. Mi ne da tega. Me kar dvigne. Pa bi. Jaz bi

(A160). Tudi tisto so mi dali. Da je treba skoz nekaj. In isto v službi. Ni da bi, aha lahko še to, drugo (A161). Ne vem, če je to kvaliteta ali ne, ampak taka sem. In drugače mi je vseč, ko me ljudje lepo sprejemajo (A162). Nimam zadržkov do ljudi (A163). Se mi zdi, da sprejemam drugačnost in to se mi zdi v redu (A164). Drugače pa, malo trmasta (A165) Se mi zdi, da sem bila nekoč bolj trmasta kot sedaj. Mogoče z leti se to spreminja. Moj sin bi rekel, moja mama se rada lepo obleče, mi da ljubčka in gre v službo [smeh]. Ja ja. So mi vseč barve. In res rada se lepo oblečem (A166). Umetnost mi je vseč, sem po duši umetnica (A167). In, ne da sem jaz vedno lepo oblečena, ampak mi pomeni, da imaš nek stil. In stil ti mora priti naravno. Tak si. In se ne oziram na to, ah to pa ni več zame... Ne! Taka pač sem. Tako da. Evo me. [smeh].

J: Okej. Sedaj bi pa vprašala, **takrat, ko ste pod stresom. Katere spremembe opazite pri sebi na delu? Tukaj pride v poštev tako telesna, čustvena in vedenjska raven.**

S1: Ma ko sem pod stresom, jaz nisem produktivna (A168). Res. Sem utrujena. Mene stres utruja (A169). In ko sem utrujena, ne morem mislit (A170) Me boli glava. Ampak ne, da me boli glava bolečinsko. Čutim zasičenost (A171). Tako bi rekla. Se potim (A172), ko sem pod stresom. In drugega nič tako telesno. To, ko sem zbolela prejšnji teden, si tudi mislim, da sem konec koncev zaradi preobremenitve zbolela (A173). Pa nisem bila bolna veliko časa. In slabo delam no. Res slabo delam (A174). In sem rada prosta. Mi ni vseč, da me nekaj odzadaj bremeni. Da se bojim, kaj napišem. To meni ni vseč. To mi dela stres. Aha, zdaj mi bo pogledala, zdaj spet nekaj ne bo OK (A175). Ker pri nas ni tako, aha to si naredila v redu. Pri nas je, glej, to ni v redu. To popravi. To napiši tako. Ni, glej kako lepo napiše S1, dajte povzet po njej. Ni tega (A176). Je prav druga fora. Mah ja, saj stres po eni strani, malo ga mora biti (A177). Ampak če je preveč je, pa hudo. Potem to vodi res v izgorelost (A178).

J: Mhm, mhm. A **potem ko ste pod stresom opazite še kakšno spremembo, ni nujno fizično. Tudi tako čustveno ali vedenjsko?**

S1: Ja kaj. Skoz imaš to v glavi (A179). In si v stresu dejansko vsak dan (A180). Dejansko si. Kadar delaš in če ti ne vodja daje sproščene občutke, si skoz v stresu ne (A181).

J: **Kakšne spremembe pa bi rekla, da pod stresom občutite čustveno in vedenjsko?**

S1: Ma veš kaj. Jaz sem velikokrat jezna. Notri v sebi (A182).

J: A samo na delu?

S1: Ma ja (A183). Jaz sem vesela, ko pridem domov. Ker se doma počutim dobro (A184). Saj me tudi otroci uno. Ampak je drugače. Mislim, saj razmišljam doma tudi o delu, ampak ne tam z njimi. Ko grem spat, kaj pomislim. Tudi vmes, recimo, če kuham. Veš, kaj tako pomislim (A185). Ampak, da bi mi zdaj to delalo prav stres pa mi ne (A186). Drugače pa po večini mi ta jeza. V bistvu sem jezna. Nestrinjanje je pri meni dostikrat prisotno. Bolj kot nestrinjanje. Z vsem. Se ne strinjam s tem, onim (A187). To bi rekla, da je vedenjsko. V sebi se bojujem vedenjsko. Drugače navzven vedenjsko sem normalna (A188). Taka kot sem.

J: **Kako se pa potem spreminjajo odnosi, ko ste pod stresom?**

S1: Po mojem malo manj komuniciram z drugimi (A189). Se zavedaš, da... Ali pa več (A190). Če vem, da bom recimo jutri imela inšpekcijo, bi rada samo o tem govorila. Z vsemi samo o tem. In bi pričakovala, da me sodelavci podpirajo. Druge reči me recimo ne bi zanimale. Me nek primer od sodelavke, ki bi ga ona hotela rešiti, ne bi zanimal (A191).

J: Okej, super. Hvala. **Naslednje moje vprašanje bi bilo, na kaj pomislite, ko slišite besedo izgorelost. Kako jo definirate?** Tu me zanima vaše videnje.

S1: Burnout in konec. Jaz mislim, telo se mora odpočiti in glava, in um. In vse (A192). Na to pomislim. Verjetno je to to. Daleč proč od vsega (A193). Kdaj pride do tega, je bolj vprašljivo. Pri enih prej, pri enih kasneje. Pri enih mora fizično telo pokazati, da si izgorel ne. Drugi pa takoj občutijo pri sebi, v sebi, da so izgoreli (A194). Jaz lahko, da imam znake to, da slabše vidim (A195), da me boli vrat (A196), hrbet (A197). To mene skoz (A198). Saj pravim. Jaz ne vem, meni ta stres je po mojem prešel že naprej ne. Jaz mislim, da sem vsak dan v tem (A199). Zato pa rabim spremembo, jo kličem in si jo želim (A200).

J: Mhm. No, saj naslednje vprašanje se navezuje na to, kar ste govorila in sicer, če **ste se že kdaj počutila izgorelo? In kako ste to tudi občutila, prepoznala?**

S1: Ja to (A201). To, kar sem povedala. Da slabše vidim, mi šumi v glavi (A202). Se težje zberem (A203). Berem kakšne okrožnice, navodila, ki jih dobim. Res rabim mir. Ampak tudi, če imam mir, si ne zapomnim od začetka do konca. Res. Rabim večkrat prebrat. To je meni »too much« (A204). Hitim. Hitim zaradi tega pritiska, ki ga imam skoz ful. Se mi zdi, da ne bom opravila vsega in še hitim (A205).

J: **Kako se je potem po vašem mnenju takrat kazala izgorelost?**

S1: Ma takrat. Jaz nisem bila nikoli pri zdravnici, da bi mi rekla, da sem izgorela (A206). Jaz mislim, kot sem že rekla, ko sem zbolela. Mene je telo samo prisililo, da sem bila doma. Res. Nisem mogla. In sem prav to čutila (A207). Glavo polno, vrat me je bolel. Utrujena sem bila. Hrbet me je bolel. Prav tam, kjer sem vedno občutljiva, samo stokrat bolj (A208). In jaz sem res počivala. Sem res ležala. Ker nisem mogla (A209).

J: **Kako ste si pa takrat pomagala? Poleg tega, da ste počivala?**

S1: Lekadole sem pila (A210). In nič drugega. Nisem hodila ven (A211) Nisem nič.

J: Okej. Kaj pa zdaj, bi zdaj zase rekla, da ste izgorela?

S1: Trenutno, bi rekla da ja (A212). Ker rabim spremembo (A213). Ja, sem. In nimam, ne vem, kako bi si pomagala tukaj (A214).

J: Okej. Zdaj bi si pogledali pa še malo o preprečevanju izgorelosti in bi vas prosila, če bi opisala, **kakšne oblike razbremenitve poznate in kaj vi uporabljate?**

S1: Nič ne uporabljam (A215). Poznam ful stvari. Verjetno najboljša bi bila ta, da bi si vzela vsak dan pol ure zase in bi malo športala, šla na zrak (A216). Pač ja. Aktivnosti take in drugačne. Druženje s prijatelji. To se mi zdi tudi ena taka lepa stvar (A217), samo nimam časa. Tudi si ga ne vzamem (A218). Razne metode take in drugačne. Tudi v času službe bi lahko kaj. Saj včasih se kaj tako pretegnem in tako kaj naredim (A219). Po mojem bi mi vse te stvari koristile. Drugače pa jaz ne naredim nič zase. In moram povedat, da pa nimam niti malo energije. Nimam energije, da bi karkoli naredila na tem (A220). Bi si želela in vem, da bi bilo fajn, ampak.

J: Mhm, mhm. **Katera od teh pa bi vam najbolj ustrezala in katera najmanj?**

S1: Po mojem bi jaz morala hoditi na kakšne aerobike ali nekaj takega (A221). Si mislim. Bi si mogla organizirat vsaj trikrat na teden. Ma ne, da si jaz sama rečem zdaj bom pa šla teč. Ne ne, jaz bi mogla imeti prav tako organizirano, da takrat mene ni (A222). In takrat bi mogla do fula ne. Takrat bi dala ven vse iz sebe. In bi se fizično počutila dobro, in umsko in spala bi v redu (A223). Saj spim ful dobro. Nimam težav s spanjem (A224). Ampak tisto te prav...

J: Mhm, mhm. Ja ja. **Kaj pa vas opolnomoči in krepi?**

S1: Vera v sebe. Da verjamem vase (A225). Otroci, da so pridni v šoli (A226). Moj mož. Da mi pokaže, da me ima rad. To meni ful pomeni. Da mu lahko zaupam. Saj jaz njemu zaupam dejansko. Dosti mi pomeni tisti odnos no (A227). Ker jaz sem ena taka stalnica bi rekla. Se mi zdi, oziroma, lahko rečem. Sem zaupanja vredna oseba (A228).

J: OK, sedaj pa če pogledamo še malo CSD. **Katerih oblik razbremenitve se poslužuje pa ta?**

S1: Ma smo imeli, dobro smo imeli. Smo imeli jogo obraza. Propadlo vse (A229). Smo imeli 5 minut z R. , ko je bil še R. [strokovni delavec]. Smo imeli te taj-či vaje. Pretakanje energije. Slabo energijo smo dajali ven. In dobro smo dajali noter z nekimi vajami (A230). Samo to je znal on. To smo imeli, je bilo tudi ful dobro, sem hodila (A231). Enkrat pa nam je direktorica, ampak že leta nazaj, omogočila prav tečaj borilnih veščin. In smo meli v času službe eno ali pol ure na teden, ko smo se učili udokaj. Smo dobili diplomu (A232).

J: O, ful dobro. **Kaj imate pa sedaj?**

S1: Nič. Popolnoma nič (A233). Razen, supervizije še (A234). Supervizija je itak tudi obvezna. Za tiste, ki delajo storitve, morajo imeti supervizijo. Tako, da center mora nudit supervizijo (A235). In udeležijo se je tisti, ki želijo, niso prisiljeni. Tako. Zdaj ja, enim je to kar sprostitev (A236). Meni recimo supervizija bi bila najboljša, jaz bi si jo želela individualno (A237). Jaz bi rada imela terapevta, ki bi hodil k meni enkrat na mesec. Samo to si lahko plačam sama ne. Ampak ni to to.

J: Ja ja. Sepravi samo supervizija?

S1: Ja. Kar je obvezno ne. To je pomembno ne, Sarah. To ni nekaj, da direktor vidi in ti da minutko za duševno zdravje, minutko za zdravje telesno. To ti ne da. To ti mora dat. Tisto, kar mora, da. Tisto, kar je tako, kar bi lahko, pa ne. Je razlika (A238).

J: Mhm, mhm. **Pa bi rekla, da dobite dovolj podpore in pomoči s strani CSD-ja?**

S1: Ma jaz ne čutim nobene podpore (A239). Ne čutim. Da bi mene podpiral direktorica? Ne čutim (A240). Bolj čutim, da pomočnica tudi moje delovno mesto jemlje kot manj pomembno. To mi itak gre na živce. In s tem zavedanjem, da ji to delovno mesto ni pomembno, mi pove vse (A241). Tako, da meni je to brez veze.

J: Okej. In še zadnje moje vprašanje. **Kaj so po vašem mnenju konkretne spremembe, ki bi bile potrebne za to, da do izgorelosti sploh ne bi prišlo oziroma ne v tolikšni meri?**

S1: Ma ja, je treba poskrbet za delavce ne (A242). Pač, saj je bilo to fajn, ko smo imeli recimo (A243). Tebi delovno mesto ne sme predstavljati težave. Kadar tebi delovno mesto ne predstavlja težave, je v redu. Ampak, ko pa tebe enkrat direktor, vodja zvodi v težavo, ti težko prideš ven. Saj ni on kriv, si ti sam. Ampak nekdo te vodi tja. In ti greš tja. Ker tukaj je tvoja sigurnost. In ti slediš. In kadar ti enkrat vcepi v glavo, da glej, če nebo tako, bo tako. Težko, tudi če se direktor zamenja, težko se tega rešiš (A244). In direktor ti ne sme dat vedno občutka, da je delo najbolj pomembno. Je pomembno, ampak najbolj pomembna si ti (A245). In če hoče, da bo delo dobro narejeno, mora poskrbeti zate (A246). In kako poskrbi? Lahko poskrbi z jogo obraza (A247), telovadbo (A248), pohvalo (A249). Lahko poskrbi ne vem, da časti kaj (A250), lahko naredi lepe dneve (A251). Lahko sama reče, vzemite si čas med delom. 5 minut si lahko vzamete. Spijte kavo skupaj (A272). Saj lahko reče. To je razbremenitev. Da tebe direktor razume. Da se ne treseš, ko si vzameš kavo. To (A253).

J: Super. Pa sva prišli do konca. Najlepša hvala, ker ste si vzela čas in sodelovala.

S1: Hvala tebi.

INTERVJU B

J: No, če kar začneva..

S2: Lahko ja.

J: Potem pa bi prosila, da mi prvo **opišete vaše delo in delovno mesto.**

S2: Delam na področju varstva odraslih. In na področju skrbništva (B1). Zdaj na področju skrbništva imam mojo nalogo samo v delu delo skrbnika (B2). Samo v tem delu. Kar se tiče pa varstva odraslih pa vse, kar spada pod varstvo odraslih in sicer, od 18 let naprej. Se pravi, kar je prva socialna pomoč, osebna pomoč, nasilje v družini, kjer ni mladoletnih otrok, socialna rehabilitacija. V bistvu, kar pride pač do težav in problemov v odnosih med odraslimi (B3). No, tako.

J: Okej. **Koliko pa znaša vaša delovna doba?**

S2: 19 let in pol (B4).

J: Vse na centru?

S2: Ja. Od začetka ja. V bistvu samo na centru (B5). Približno 7-8 let sem delala na centru za pomoč na domu. Takrat je spadal še pod center za socialno delo. To je bil program centra za socialno delo (B6). Potem sem spet delala tako približno 7,8 let prav na matičnem centru Nova Gorica še takrat, na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, sem bila informatorka (B7). Takrat se je začelo na tak način. In sedaj sem tukaj ene 4 leta na področju varstva odraslih (B8).

J: Aha, okej. **S kakšnimi obremenitvami pa se srečujete pri delu?**

S2: Največja obremenitev je količina. Količina ljudi, ki prosi za pomoč (B9). Tako, da imam že tukaj težavo, kaj je prioriteto, kaj lahko počaka (B10). Količina. In potem je z zapisovanjem (B11). Sicer sem kar organiziran tip tako, da (B12). Je treba vse zapisat ne. Ampak tega je res dosti, ker za vsako stranko je treba zapisat (B13). Ampak ne samo zapisat. Z vsakim pogovorom je mogoče še potem enih 5 klicev, 5 papirjev za uredit (B14). In še to se ne konča ne. Z eno težavo se tudi soočam, ker zaznavam, da zadnje čase, govorim mogoče eno leto nazaj prihajajo ljudje po pomoč na center za socialno delo, ker v bistvu v sistemu je neka luknja, ker ne vejo, kam se obrniti (B15). In se mi zdi, da včasih sploh nimamo znanja, ker res pridejo vprašati za stvari, ki niso niti v naši kompetenci ne (B16). Tukaj smo malo v stiski, ker tudi mi ne znamo povedat, kaj, kam naj se obrne (B17). Ker ni te službe, na katero bi se lahko obrnili (B18).

J: Okej. **Kako reagirate, ko občutite stres, nemoč?**

S2: Zdaj prav, ko sem v tisti stiski. Dejansko v trenutku ko sem v stiski in čutim nemoč, sem kar v krču ne (B19). Pač iščem rešite (B20), se poskušam pomirjat (B21). Diham (B22). Potem pa iščem pomoč znotraj tima (B23). Morem reči, da tim varstva odraslih, ki smo, se podpiramo med sabo tako, da si povemo. Dobim kakšno rešitev, idejo. Mi nekdo malček zrcali sliko, da pogledam iz ene druge strani ne (B24). Hkrati si pomagam tako, da na

supervizijah iščem rešitve (B25). Reagiram pa tako, da poskušam nekako zaznavat, da nekako me ne toliko prevzame, da pač ta težava ni moja osebna. Je družbena težava ne (B26) Ja. Recimo tko.

J: Okej. **Kdaj na delu pa doživljate največjo stisko?**

S2: Veš kdaj. Takrat, kadar kličejo iz bolnice in mi povejo, da tukaj bodo enega starejšega človeka odpustili. Nima svojcev. In naj mu zrihtamo nastanitev (B27). In domovi upokojencev pokajo po šivih (B28). Tukaj se mi zdi. Ko nimam rešitve pri namestitvah (B29). Ker recimo, ko je nasilje, je tudi huda situacija. Ampak jaz vem, da dobim po celi Sloveniji, bom dobila kakšno varno hišo, materinski dom (B30). Domovi upokojencev pa ne (B31). Tukaj se mi zdi pri temu najbolj.

J: Mhm. **Na koga se obrnete po pomoč, ko ste v stiski?**

S2: Sepravi. Najbolj na bližnje sodelavce. Prav tisti, ki so v timu (B32). Potem so širši sodelavci, vodja. Grem kar tako postopoma (B33). Od tistega najbolj do tega, da tudi inšpekcijo kdaj pokličem in prosim za svetovanje in pomoč (B34). Tako.

J: Mhm. **Kaj vam pa pri delu predstavlja največje zadovoljstvo?**

S2: Tukaj je pa malo težje [smeh]. Aha. Kljub temu, da delam v okoliščinah, ki so težke okoliščine. Pri nas ne potrkra stranka, ki bi samo malo poklepetala ali pa nam ona dala kakšno rešitev ne. Pridejo težave. Tako, ko zvoni telefon, so težave (B35). Tudi znotraj organizacije ni včasih vse lušno in tako (B36). Neko zadovoljstvo je tudi to. Ne vem, če samo na tem delovnem mestu. Ne vem, če je še kakšno drugo delovno mesto v Sloveniji ali pa kje drugje, kjer pridobivam toliko ogromnega znanja. Ma tistega praktičnega znanja ne (B37). Ker se mi zdi, da tukaj moramo vedeti vse, od gospodarstva, o neprofitnih stanovanjih, o deložacijah, o nekih pravnih zadevah, o zavarovalništvu. Ma ni, da ni (B38). Ker, ko pride človek, pride s kompleksnim problemom. Ni samo eden. Se kar odpirajo zadeve. In potem je na nekem področju nekega zavarovalništva. In kaj jaz naredim. Saj ga ne morem rešit. Ampak se pozanimam In s tem, ko se zanimam, dobim vedno nove informacije (B39). Veliko je tudi zadovoljstva, ko se povežem z drugimi institucijami. Ne vem, imam tako vez s policijo, dobro sodelujemo. Tudi z raznimi zdravniki smo skoraj na ti. In tako (B40). Imam vpoglede v druge službe (B41).

J: Odlično. **A ste že kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta?**

S2: Ja (B42).

J: Zakaj?

S2: Zakaj. Zato, ker se mi zdi, da vse to znanje, ki sem ga pridobila sicer na tem delovnem mestu. Da mi je škoda tukaj. Tega mojega vedenja, znanja (B43). Jaz se tudi izobražujem izven, privat (B44). In hkrati pa tudi zaradi tega, ker bi rada delala bolj storitve. Storitve svetovanja ali pa psihosocialne pomoči (B45). Tako.

J: Okej, dobro. **Prosim opišite, kaj menite o delovnem času in prostorih centra?**

S2: Morem reči, da mi kar ugaja delovni čas (B46). Zame je idealen glede na to, da imam tudi družino. Ki mi je na prvem mestu. Tako, da ta dopoldanski čas mi je v redu (B47). Tudi sreda, da se dela do 17. ure mi je v redu, čeprav je res naporno. Tistih 10 ur delat (B48). In mogoče bi tudi pristala na to, da bi en dan v tednu delali popoldansko izmenno. Ampak le en dan na teden (B49). In kar se tiče delovnih prostorov pa tudi za mene so idealni (B50). Imam svojo pisarno (B51), imam zasebnost, kar mi je idealno (B52). Edino to, da če pride nekdo, ki bi rad izvajal nasilje nad mano, se ne morem umaknit, nimam kam uteči. Edino to mi ne ugaja (B53). Ampak drugače sem zadovoljna (B54).

J: Okej. **Kaj menite pa o preobremenjenosti?**

S2: Absolutno preobremenjeni smo s količino (B55). Meni je težko, ker smo že center za socialno delo. Ponavadi tisti, ki pokličejo, rabijo pomoč ne. Mi pa moramo biti zelo hitro odzivni, da ugotovimo, če je to akutno, kritično, ali pa lahko malo počaka ne (B56). In za nas je količina. Količinsko je preveč. Glede na to, koliko baz moramo mi vse evidentirati (B57). Jaz osebno bom tako rekla. Mi je težko ja. Mi je težko (B58).

J: Okej. **Kaj pa o količini kadra?**

S2: Premalo. Premalo kadra (B59). Ker mi potrebujemo res čas, da s človekom delamo, raziskujemo, se večkrat srečamo (B60). Kot sem rekla, z vsakim razgovorom je še en kup dela, raziskovanja, klicanja drugih služb (B61). Tako, da premalo, premalo kadra.

J: Okej. No saj to ste že prej omenila, **o ravnovesju med poklicem in družino ne.**

S2: Ja ja. Delovni čas mi to omogoča (B62). Tako, da kar se tiče delovnega časa mi je to idealno ja.

J: Okej. Kaj menite pa o plači in nagrajevanju?

S2: Jaz sem s plačo zadovoljna (B63). Zato, ker sem se zanjo tudi borila (B64). Jaz sem dala skozi ogromno izobraževanj (B65), sem se izpostavljala (B66). Recimo, jaz ko sem šla na to delovno mesto informatorja, ko se je ta zakon uveljavljal, jaz sem dobila dva delovna razreda več. Ampak je bilo res garanje. Veliko garanja. Izobražujem se tudi privat in vse to, kar je privat, dam tudi v točkovanje torej, napredovanja (B67). Kar se tiče pa ocenjevanja s strani vodje je pa. Jaz mislim, da je tukaj objektivno (B68). Je pač čisto odvisno od zaznav vodje (B68). Sicer jaz sem zadovoljna, nisem ravno najslabše ocenjena (B70). Ampak, kar je mene ocenila, mislim, da me je kar realno ocenila (B71).

J: Okej. Kaj ma glede nematerialnega nagrajevanja? V smislu pohval in tega?

S2: Ma jaz tega ne zaznavam ne (B72). Kakšne pohvale ne padajo (B73). Bom pa tako rekla. Meni se zdi, da je prav, da vodje ali pa direktorji pohvalijo delavca tam, kjer vidijo, da je nekaj dobrega naredil, da se je izpostavil (B74). Tako. Razumem pa tudi to, da ne gre toliko za zunanjo motivacijo. Da sama za sebe vem, koliko sem vredna. Ni mi treba, da me vodja o tem opozori (B75), zato pa. Kot sem rekla na začetku. Meni je škoda mojega znanja in truda, da ostajam tukaj no. Zato pa si iščem drugo delo ja (B76).

J: Ja ja. Okej. Kaj menite o stalnosti zaposlitve?

S2: Ja. Imam to vedenje, da lahko kadarkoli nekako se mi prekine pogodba. Ampak glede na to, da je za nedoločen čas pogodba in da je neka stalnica (B77). Ja. Meni je to, tudi prevaga, ko iščem službe (B78). Bi imela več možnosti v kakšnih nevladnih organizacijah in najbolj se bojim prav te nesigurnosti, ni stalnice ne. Ker ne veš, koliko časa boš tam obstal (B79). In zaradi socialne varnosti mi je to v redu (B80).

J: Mhm, mhm. Kaj menite pa o odnosih med sodelavci?

S2: Jaz mislim, da imamo tukaj med sabo kar dobre odnose (B81). Ne bom rekla, da so idealni (B82). Jaz nisem še dobila človeka, ki bi mi zaprl vrata, ki mi ne bi pomagal pri določenih stvareh. Lahko mi reče pridi kasneje, bomo potem. Ampak vedno dobim podporo (B83) in se mi zdi, da nekateri med sabo smo si tudi malo več kot le sodelavci. Se malo več podružimo tudi zunaj (B84). In je prijetno delat v takem vzdušju (B85).

J: Okej. Kaj pa o odnosih nadrejenih do zaposlenih?

S2: Iz mojega vidika se mi zdi, da nismo dosti slišani (B86). Verjamem, da so tako kot mi, tudi oni prezasedeni. Ampak mislim, da imajo neko drugo funkcijo tukaj ne. Da, ko potrebujemo tudi en sestanek, en pogovor, da bi morali biti tukaj za to (B87). Se mi zdi, da tudi malček v tem odnosu izhajajo iz njihove osebnosti (B88). Včasih vidim, da je kakšna zamera, kar nima nič osebnost tukaj vmes. Je le profesionalni odnos. Se zameri, nekako da v predalček, da potem nam vrnejo enkrat to zamero ne (B89). Tudi to je nek pokazatelj, da se mi radi vodje ali pa direktorice izogibamo ne (B90). Le zakaj ne. Ampak rajši kot da prihajamo v kakšne konflikte no (B91).

J: Okej. Kaj menite o podpori?

S2: Jaz bom tako rekla. Jaz vodje ne potrebujem dosti (B92). Tudi na tem delovnem mestu je ne dosti potrebujem (B93). Ne smem se zlagati, ampak ko sem rabila, da me kdaj podpre v kakšni odločitvi, je bila prisotna (B94). Se mi zdi pa, da manjka podpora v javnosti. Da bi nas v javnosti podprli, nas zagovarjali, če se karkoli zgodi. Da pridemo v medije ali pa da smo izpostavljeni kakšnim odvetnikom ali pa dobimo tudi zelo nesramna pisma s strani drugih institucij. Recimo zdravstva, da nas degradirajo. Nobene podpore. Ostanemo sami (B95).

J: Okej. Kaj pa menite o nadzoru nad delom?

S2: Mislim, če se gremo neko socialno službo, to da me nekdo kontrolira, če sem zapisala kakšen zapisnik, nisem zapisala. Ali sem ga pravilno oblikovala ali ne (B96). Jaz mislim, da smo toliko kompetentni, da znamo delat. Da znamo za stvari poskrbet (B97). Nek nadzor mogoče mora bit, ampak, da se tako spuščajo v neke detajle (B98).

J: Mhm, mhm. Kaj pa poštenost? Mogoče v smislu tega napredovanja in tako?

S2: Ma jaz bom rekla, da ja. Samo jaz lahko le zase rečem (B99). Vem pa, da ko se pogovarjamo, da so mnenja, da ni pošteno (B100). Jaz zdaj ne vem. Jaz bom rekla, da ja.

J: Okej. Katere so pa tiste osebnostne značilnosti, za katere menite, da vas najboljše opišejo?

S2: Mogoče umirjenost (B101), večkrat mi rečejo, da imam tak topel glas (B102). Meni mi pa to ni všeč. Da sem pripravljena, da si vzamem čas. Da si vzamem čas za drugega (B103). Sepravi umirjenost, da si vzamem čas, da imam topel glas in pa da se zavzamem (B104).

J: Okej. Super. **Katere spremembe opazite, ko ste na delu pod stresom? Sepravi na telesni, čustveni in vedenjski ravni?**

S2: Na telesni ravni vsekakor bolečine v hrbtenici (B105). Jih imam že kar precej, se mi zdi, da se stopnjujejo (B106). Tudi bolečine v ramenih (B107), ker čutim krč v telesu, se zavedam, da sem v krču (B108). Na čustveni ravni pa tudi. Se mi zdi, da je kar ena nevihta čustev od jeze (B109), do razočaranja (B110), do včasih tudi mi pride na jok ne (B111). Tako, da en tak vihar tega. Se pa poskušam tega zadrževati, da ne bi šlo ven (B112). Ampak ne zaradi tega, da nočem, da sem tako introvertna, da ostanem tukaj. Včasih se bojim, da tistega človeka res nesramno, da ne bom znala kontrolirati te jeze (B113). Ampak je kar nek vihar teh čustev ja.

J: Mhm. **Kaj pa vidite na vedenjski ravni?**

S2: Na vedenjski ravni, kadar sem pod stresom, kaj pa vem. Mogoče bolj kaj takega, da se, da krilim z rokami (B114). Da grem po hodniku desetkrat gor in dol (B115). Neki takega.

J: Okej. Dobro. **Kako pa se spreminjajo odnosi, ko ste pod stresom?**

S2: Jaz gledam na sebe. Ko sem pod stresom, tudi najboljši človek v moji bližini mi postane odveč (B116). Tistega nedolžnega bi najraje nahrulila (B117). Mogoče mu tudi kaj rečem, ko pride mogoče k meni po pomoč (B118). Ostale vidim, da pridejo tako nekako previdno, pogledajo. Me tako malo zavarujejo (B119). Ampak kot sem rekla, takrat nisem ravno v nekem dobrem prijateljskem odnosu. Tudi z ljudmi, ki sploh nimajo veze z neko težavo (B120).

J: Mhm, mhm. **Vam uspe, da tega ne nosite domov?**

S2: Ne, ostane tukaj. Ker poskušam zventilirati v službi in ne nositi domov (B121). Sepravi, jaz ko pridem domov, jaz povem. Se pogovorim z možem o tem, ampak ne več v tem čustvenem naboju ne (B122). Tako.

J: Mhm, mhm. Okej, dobro. **Ko slišite besedo izgorelost, na kaj pomislite, kako jo definirate?**

S2: Izgorelost, nemoč. Izgorelost zame bi bila nemoč pri razumevanju tega, da drugih ljudi ne moremo kontrolirati in kljub temu vztrajam, da ga premaknem iz točke A na točko B. In v tem poskusu, ki mi ne bo nikoli uspel, čutim to nemoč ne. In tukaj počasi pride do te izgorelosti (B123). Tako.

J: Okej. **Ste se že kdaj počutili izgorele?**

S2: Ja (B124).

J: **In kako ste se takrat počutili? Oziroma, kako ste takrat prepoznali, da ste bili izgoreli?**

S2: Najbolj prva na čustveni ravni. Ko mi je že šlo na jok (B125). Tiste tik pred zdajci, da bi z veseljem dala odpoved, ampak dobesedno (B126). In nisem videla druge možnosti (B127). No predvsem ko pridem do joka ne. Do solz.

J: No saj naslednja se navezuje na to, kar sva govorili, **kako po vašem mnenju se je takrat kazala izgorelost?**

S2: Ja, to je to. Jok (B128).

J: **Kako ste si takrat pomagali?**

S2: Ja težko si takrat pomagam (B129). Malček se prepustim tem čustvom. Se ne zadržujem. Ne preveč dajem temu nek pomen. Ne zadržujem čustev in solz, se prepustim temu. Bom rekla, malo objamem to žalost. To žrtvovanje, da sem boga, boga. Da sem najbolj nesrečna na tem svetu (B130). Potem pa moram iti v eno aktivnost (B131), malo it ven na zrak (B132). Tudi v službi. Jaz vem, da sem enkrat poklicala vodjo in rekla, rabim pol ure, da grem ven. Pa to je bilo med delovnim časom in mi je dovolila (B133). To rabim in potem rada samopresojam, kaj je v moji moči, koga lahko kontroliram, kaj lahko naredim, na kaj lahko vplivam. Tako en pogovor sam s sabo (B134). In pa tudi s kolegi, najbližjimi sodelavci (B135). Vsekakor z njimi, ne pa mojim možem ali pa otroki, ker to je le delovni kontekst ne. Ne gre. Bi samo dala še njim neko bolečino (B136). Tako.

J: Mhm, ja ja. Okej. **Bi sedaj zase rekli, da ste izgoreli? In zakaj?**

S2: Ne, ne. Čeprav, sem utrujena (B137). Sem tudi telesno utrujena, ker je res ogromno dela (B148). Se mi zdi, da je kar v tem trenutku se mi zdi, da 10 odprtih nujnih zadev, ki jih moram po zakonu čimprej tudi rešiti. Se pa ne čutim izgorelo, ker imam to vedenje. Si pomagam s to samopresojo res stalno, kakšna je moja vloga in kaj lahko naredim v tej gužvi. Sepravi, da lahko selekcioniram, kaj je recimo v današnjem dnevu najbolj pomembno, da naredim, koga lahko recimo kakšno stranko preložim na dobesedno januar 2023 (B139). In nekako poskušam čimbolj, čeprav v socialnem delu je to težko, neko organizacijo narediti, ker se stalno ruši. In tudi s tem vedenjem, da tudi če naredim neko strukturo dneva, vem, da se bo lahko porušila in da me to ne preseneti. Tako, da nekako sem pripravljena v tej smeri, ampak nisem kot robot, tudi tega se zavedam (B140). In da če se bo zgodilo jutri, da se bom slabo počutila, da bom v stiski, bom tudi to sprejela (B141). Ampak nisem pa, ne čutim pa izgorelosti.

J: Okej, super. **Katere oblike razbremenitve poznate in kaj uporabljate vi?**

S2: Poznam jih veliko, ampak jih ne uporabljam (B142). Kot recimo tehnike dihanja (B143). Dosti mi pomeni narava (B144), da grem ven, da grem hoditi (B145). To mi najbolj pomeni. Razbremeni me tudi, ko pridem domov in se preoblečem v trenirko. Že obleka, ki jo imam, me že razbremeni. Vem, da sem v drugem okolju, v drugi vlogi (B146). Narava me razbremeni. Poznam tehnike dihanja, ampak se ne poslužujem tega, ker nimam časa (B147). Oziroma ne da nimam časa, dajem drugim stvarim prioriteto. Tudi, ko pridem domov, so prioriteta moji otroci. Pa ne zaradi tega, da je moja dolžnost poskrbeti za njih, da bodo dobri otroci (B148). Ampak jaz uživam v njihovi družbi. Še posebej sedaj, ko so pubertetniki so mi ful simpatični. Včasih ne toliko, ampak včasih zelo, ker jih samo poslušam, kako oni razmišljajo in me to včasih nasmeji. Uživam v njihovi družbi. Tudi v družbi moža. Zato vse te stvari dajem na kraj (B149). Sem pa tudi v študiju psihoterapije. In tam prvi mogoče dve leti je bilo ogromno dela na sebi tako, da si znam pomagati (B150).

J: O super. Okej. **Katera od teh vam najbolj ustreza in katera najmanj?**

S2: Narava. Hoja v naravo (B151). Najmanj mogoče tehnika kakšnega skupinskega pogovora (B152). Ker sem jaz bolj individualen človek in rada sem sama s sabo v povezavi (B153). Recimo zdaj neka družba strukturirana, ne prijateljska. Neka skupina za samopomoč na primer. Mi ne bi pasala (B154).

J: Mhm, okej. **Kaj vas opolnomoči in krepi?**

S2: Ma prvo zavedanje v to, da sem prva tista, za katero morem jaz poskrbeti ne. Ne bojo drugi. To zavedanje, da sem prva jaz (B155). Zaenkrat imam vse možnosti, da lahko poskrbim za sebe. Sepravi, sem telesno zdrava in duševno zdrava (B156). In drugo je to, da imam v svoji socialni mreži dosti ljudi, ob katerih se jaz dobro počutim (B157).

J: Mhm, ja ja. **Kaj pa glede organizacije, sepravi katerih oblik razbremenitve se poslužuje CSD? Kaj imate na voljo?**

S2: V tem trenutku ne (B158). Pred leti smo imeli (B159). Mi je bilo všeč, ko smo šli kam. Recimo center za krepitev zdravja nam je ponujal, pa smo šli dvakrat na to nordijsko hojo (B160). Potem smo meli organizirano, je sodelavec enkrat na teden vodil neko telovadbo, neke borilne veščine (B161). Pol urice smo si vzeli, da smo malo poklepotali (B162). Je bilo kar razbremenilno (B163). Ma drugače pa ne. Ker tudi recimo, če so kakšni taki seminarji o izgorelosti in to, te vodja pokliče, zakaj boš to rabila. Tako, da ne (B164). Tako bom rekla. Nam pa večkrat vsiljujejo njihove ideje, kako bi bilo dobro za nas iti na centriado recimo, da bi se povezali in fajn imeli. Ampak to je njihova ideja. In potem, ko mi ne gremo, ker jaz smatram, da to za mene ni sproščujoče, ni povezovalno, so oni vsi začudeni vodstvo in zamerijo, saj smo vam ponudili, ampak niste šli. Ne razumejo, da ne morejo iz njihovih prepričanj nam vsiljevati nekaj, kar je za nas dobro (B165). Kar pa mi predlagamo, da bi šli ne vem, neki, pa zakaj, ni denarja, ni prostora. V bistvu nismo niti slišani v tej smeri (B166).

J: **Ampak trenutno ni nič?**

S2: Ma ne, nič. Jaz, kar vem ne.

J: **Kaj ba vidite vi kot nekaj, kar bi bilo vam fajn, da bi imeli za razbremenitev?**

S2: Ma kaj jaz vem. Mogoče bi bilo kaj takega, če bi nam tako kot zdravstvu plačali, da bi se lahko nekam vključevali. V neke take fizične dejavnosti. Da bi si potem vsak izbral neko zase fizično dejavnost (B167). Da bi recimo imeli možnost za hoditi v bazen plavat (B168) ali pa mogoče kakšen fitnes (B169). Jaz bi rabila fizično dejavnost. Ker mi ogromno delamo z mislimi, razmišljamo in zame mi bilo neko fizično (B170). Ja recimo, da bo jaz lahko enkrat na teden imela eno uro ali pa eno uro in pol možnosti it plavat v bazen. In da bi mi firma to plačala. In mogoče, stalna razpolaga sadja v kuhinji (B171).

J: Aha, okej. Super. **Dobite dovolj pomoči in podpore s strani CSD-ja?**

S2: Ne (B172). Ker nimajo dosti časa za nas (B173). Jaz mislim, da smo v taki zelo pomembni službi, mi delamo z ljudmi. Delamo s težko populacijo. Stalno se tudi okoliščine spreminjajo. Ni kot je bilo. Kako bi rekla, težave se stopnjujejo (B174). Veliko je težav v duševnem zdravju. Ko pride človek k nam po pomoč in informacije, opažamo, da je dosti ljudi s temi težavami v duševnem zdravju, ki nimamo recimo takih znanj, da bi lahko še v tej smeri pomagali (B175). Se mi zdi, da nas je svet že skoraj povozil. Da težko dohajamo, sledimo vsem tem, temu razvoju. Tudi človeškemu razvoju ne. In tukaj ni dovolj pomoči in podpore (B176). Čeprav mi apeliramo na to, da, vsaj jaz vem, da sem že predlagala direktorici, ko je prišla do nas in je vprašala, kakšno izobraževanje potrebujemo, sem povedala, da bi potrebovali malo več znanj pri teh ljudeh s težavami v duševnem zdravju. Pa zaenkrat ni bilo (B177). In mislim, da nas tukaj ne podpirajo in da bi mi kot stroka napredovali ne. Bi imeli malo širši pogled, kaj se dogaja in tako (B178).

J: Mhm, mhm. Ni in še zadnje vprašanje. **Kaj so po vašem mnenju konkretne spremembe, ki bi bile potrebne za to, da do izgorelost sploh ne bi prišlo oziroma ne v tolikšni meri?**

S2: Konkretne spremembe bi bile te, da se zaposli več strokovnih delavcev, absolutno. Se strinjam, da socialnih delavcev (B179). Potrebujemo pa tudi pravnike ne (B180). Tako bom rekla. Več socialnih delavcev, psihologov (B181). Potrebovali bi pravnika prav za nas, ne za to, da opravlja neko delo. Kako bi rekla. Kot jaz, ko opravljam neko delo za center za socialno delo. Ampak pravnik, ki bi nam strokovnim delavcem pomagal, ker je res vedno več nalog, kjer moraš imeti dosti pravniskega znanja (B182). To. Mogoče, da bi imel center enega predstavnika. Da bi bil to vodja, direktor, da bi nas predstavljal kot center, kot stroko zunaj, navzven ne. Širšemu okolju ali pa tukaj kot drugim institucijam. Da bi nas zagovarjali. Sepravi ali bi bila to naloga vodje ali pa posebna služba, ki bi nas predstavljala in zagovarjala naše delo in bi se za nas borila in to stroko malo bolj dvignila na nivo (B183). Tako.

J: Super. Sedaj sva prišle do konca. Najlepša hvala najprej za tako hiter odziv in da ste si vzeli čas.

S2: Prosim.

INTERVJU C

J: Okej, potem kar začniva.

S3: Mhm.

J: Moje prvo vprašanje bi bilo, **opišite vaše delo in delovno mesto.**

S3: Delo opravljam kot strokovna delavka za prejemke in oprostitev (C1). Sepravi, največ odločam o denarnih pomočeh, izrednih denarnih pomočeh, varstvenih, subvencijah najemnine (C2). Pa tudi o otroških dodatkih in štipendijah, kjer so te mešane pravice (C3), kot rečemo.

J: Okej. **Koliko znaša vaša delovna doba?**

S3: 21 let in par mesecev (C4).

J: Mhm. **Ne na centru vse ne?**

S3: Ja. Na centru sem zadnjih 9 mesecev (C5). Kot začetnik po diplomi sem 2 leti in pol delala na centru za socialno delo (C6), nato pa sem bila na nevladni organizaciji za duševno zdravje v skupnosti Društvo Vezi. Enih 16 let (C7). Vmes pa sem bila še na projektu preden sem prišla sem. Projektu dolgotrajne oskrbe, kjer sem bila kot ta ocenjevalka za dolgotrajno oskrbo (C8).

J: Mhm, mhm. **S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri delu?**

S3: Obremenitve so predvsem te, ko imamo dosti vlog (C9). Sepravi, da je potrebno obravnavat teh vlog in jih moraš tudi v času odločat ne (C10). Mi se lahko sicer sklicujemo na ta ZUP, da imaš en mesec, dva meseca ta skrajšan in ugotoviteni postopek, ampak. Dobiš pa po mailu. Po mailu, te ljudje klicarijo, kdaj bodo odločbe rešene (C11).

J: Mhm, mhm, ja. **Kako reagirate, ko občutite stres in nemoč?**

S3: Kako reagiram. Kakšen krat, kaj pa vem. Morda mi kdaj pade dol (C12). Ampak vem, da mi ne sme past dol in da morem it dalje (C13). Tukaj, ko sem tudi menjala to delovno mesto, ko mi je bilo vse na novo, mi je bilo tudi kar stresno. Morem reč (C14). Ker sem se mogla z vsemi temi programi (C15). In se tako zalotim, da ne

vem, kaj bi naredila (C16). Ampak potem se zberem. Ker tukaj v službi nimaš časa, da zgubljaš čas. Se moreš pač zbrat in spet si postaviti, da delaš naprej no (C17).

J: Mhm, mhm. Okej. **Kdaj na delu doživljate največjo stisko?**

S3: V bistvu takrat. Sploh če pridejo ljudje osebno ne. Sepravi, da pridejo osebno na center in zaprosijo za različne te pravice in potem niso upravičeni ne. Zaradi različnih razlogov. Ali presegajo tak in drugačen cenzus (C18). In v ozadju imajo ljudje na primer. Ti upoštevaš dohodke, pa imajo od tega oni kredite in tako in tega se ne upošteva. Veš, da stvari ni tako rožnata. Ampak takrat enostavno doživiš stisko (C19). Sedaj tudi ena, ki mi je klicala ravno prej po telefonu, ampak tukaj je v ozadju zakonodaja. Jaz jih potem usmerjam, da gredo še kam, na kakšno drugo nevladno organizacijo. To društvo KID, in da dajo vlogo, če je treba tudi na občino (C20). Ampak te osnovne stvari, pač se moreš držat zakonodaje ne (C21). Čutiš se tudi malo kriv ne (C22). Recimo, prej sem imela en primer, ko je gospa dala vlogo za izredno in je s tistimi računi malo zamudila. Potem se je že obrnila na ministrstvo in druge nevladne malo vprašala. Da mi to malo spregledamo ne. Načeloma potem v timu smo rekli, da ne spregledamo teh stvari in potem se čutiš malo tako ne. In potem ti še po mailu, da ni nobene izjeme in tako. To so te stiske, ki pač moraš z njimi živet no (C23).

J: Mhm, mhm. Okej, **na koga se obrnete po pomoč, ko ste v stiski?**

S3: Na sodelavke. Načeloma vedno na iste, na ene dve (C24). Tako.

J: Mhm, v redu. **Kaj vam pri delu predstavlja največje zadovoljstvo?**

S3: Zadovoljstvo, kaj pa vem. Da delam z ljudmi (C25). Zadovoljstvo mi je pač to, da sproti rešujem te odločbe, da nima zaostanka (C26). Da ljudje imajo pač pravice, da imajo obvezno zavarovanje, ker so na to vezani (C27). Zdaj, saj pravim, nisem imela kaj dosti prilike. Bi mogli imeti več časa, da bi se lahko ti s človekom bolj poglobljeno še pogovoril (C28). Tako. Par ljudi pa moram reč, da kar že in radi pridejo na pogovor (C29). Tako da to, imam tudi rada stik z ljudmi (C30), da ni samo tisto uradno odločba in vloga ne.

J: Mhm. Razumem. Okej. **Ste že kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta in zakaj?**

S3: Ja (C31). Zdaj sem v menjavi delovnega mesta (C32). Nisem imela plana ga menjat (C33), ker sem človek, ki se rada navežem na stvari (C34). Ampak. Zakaj sem se odločila za menjavo? Zaradi tega, ker se mi zdi, da na tem delovnem mestu ne bi. Govorim finančno tudi zase, napredovala ne bi kaj dosti. Jaz imam en naziv in bi rada vsaj do drugega prišla ne. Tukaj pa, kot sem malo videla, ni kaj dosti možnosti. Tako, da izključno zaradi tega (C35). In pa tudi zaradi tega, da bom vseeno malo več z ljudmi no (C36).

J: Mhm, v redu. Zdaj bi vas pa prosila, če **opišete, kaj menite o delovnem času in prostorih?**

S3: V redu. Jaz sem zadovoljna (C37). Delovni čas mi ustreza (C38). Je ta premični tako da (C39). Meni je v redu.

J: Okej, **kaj pa prostori?**

S3: Sem skromna (C40). Dostop je tudi za ljudi, je dvigalo (C41). Morda ni neke ful zasebnosti. Tako, ful se sliši iz pisarn. Če imaš res kakšne take težke primere (C42). Tako da. Drugače pa v redu (C43).

J: Okej. **O preobremenjenosti?**

S3: Preobremenjenost je pač to, da je polno teh vlog. Ful jih je (C44). Problem je potem na tem delovnem mestu v bistvu, da ti si enega dopusta sproščenega težko privoščiš. Jaz, ko sem šla poleti na ta dopust, 10 dni. Ko sem prišla potem nazaj, jaz tri mesece nisem mogla priti h sebi (C45). Tako da, jaz. Ne vem. Preveč je teh vlog. Ti bi mogel it še na teren ne. Bi mogel it, kjer so izredne ne, ali pa ni nujno. Ampak enostavno, če želiš ti reševati ažurno te vloge, vse zaprašat, te pozive in to. Ni časa za teren ne (C46).

J: Mhm. Okej. **O količini kadra?**

S3: Ja. Pomoje je kadra premalo ne (C47). Če bi hotel ti delat kvalitetno z ljudmi, da se malo posvetiš, je kadra sigurno premalo (C48).

J: Mhm. **In ravnovesje med poklicem in družino?**

S3: Morem reč, da meni služba dosti pomeni (C49). Morda ob kakšnih prilikah sem dajala službo celo pred družino, čeprav imam 3 otroke (C50). Pač jaz zdaj lahko usklajujem. Načeloma se da (C51).

J: Okej. **Kaj menite o plači in nagrajevanju?**

S3: Plača pač. Jaz, ko sem prišla. Meni se zdi, da tisti, ki so tukaj že dlje časa, ko imajo ta napredovanja, da ni tako slaba plača no (C52). Zdaj za ostale, ko prideš kot začetnik. Oziroma jaz nisem začetnik. Jaz imam toliko let delovne dobe, ampak sem bila v sektorju, kjer ni bilo nekih napredovanj. Imam plačo tako no. Nisem nekaj full ponosna na svojo plačo no (C53). Imam nečaka, ki nima šole končane pa ima boljšo plačo kot jaz ne. Tako da.

J: Okej. **Kaj pa recimo nematerialno nagrajevanje?**

S3: Kaj pa vem. Saj pravim, jaz sem tukaj na začetku. Vem, da ko sem prišla, sem dobila, verjetno še neko darilce ostalo ne vem, od novega leta. Sem dobila tiste maskice, razkužilo. Lepo je, gesta je lepa (C54). Pozornost do delavcev se mi zdi, da mora bit. Ni treba, da je ne vem kaj, ampak neka pozornost pa tudi no (C55).

J: **Kaj pa recimo neke pohvale ali pa kaj takega?**

S3: Ja. To je še bolj pomembno ne (C56). Jaz sem slučajno jih dobila (C57), morda zato, ker dajem odpoved (C58). Ampak ne, da bi bila to neka javna pohvala (C59). Pogrešam morda to, da bi direktor, tisti, ki je pač za to odgovoren, da bi prišel sem in malo povprašal, kako (C60). Tako, čisto tako, neformalen pogovor (C61).

J: Mhm, ja ja. Okej. **Kaj menite o stalnosti zaposlitve?**

S3: Službo je v redu vedeti, da je za stalno, za nedoločen čas. Zaradi varnosti ne (C62). Sigurno, sploh če si še mlad, da si ustvariš družino, iščeš, kje boš bil. Na začetku je to težje. Ja, to je sigurno važno (C63). Ampak jaz si nisem upala menjat službe ful časa. Ful. Ker sem bila vezana na to, ker imam majhne otroke, kredit (C64). Potem pa ko sem si to nekako upala, pa vidim, da se da službo menjat ne. Tako da ja (C65). Sam grem na tako, kjer je stalna spet (C66).

J: Okej. **Kaj menite o odnosih med sodelavci?**

S3: Odnosi med sodelavci so pomembni (C67). Meni se zdi, če nimaš ti med sodelavci ene podpore, potem je težko delati na teh poklicih, kjer smo mi (C68). Jaz tle, kar se tiče tukaj, sem zadovoljna. Ta ožji krog, ki smo tukaj na temu ZUPU (C69). Sodelujemo (C70), si pomagamo, ni nobenega problema (C71). Tako da. Širše pa ne vem, sem bolj tukaj vezana. Ampak, če sem karkoli rabila, sem tudi drugam šla, so mi pomagali, povedali (C72). Je pa to ful pomembno. Če ti nimaš sodelavcev, da bi se nanje zanesel potem ne vem (C73).

J: Mhm, mhm. Ja ja. **Kaj pa menite o odnosih nadrejenih do zaposlenih?**

S3: Kaj pa vem. Jaz nisem imela tako slabih izkušenj zato (C74), ker sem tukaj kratek čas no (C75). Tako kot sem rekla, kar pogrešam, je to, da bi morda nadrejeni malo več zanimanja pokazali za področja (C76). Sploh zato, ker je ta fluktuacija, ker se menjujemo (C77). Tako da to pogrešam, da bi zanimanje pokazali ne. Da bi malo pristopili bolj ažurno k temu reševanju (C78). Drugo pa niti ne.

J: Okej. **V odvisnosti od drugih?**

S3: Kako si med sabo pomagamo?

J: Ja lahko.

S3: Ja ja. To sem že rekla. Da nekako tukaj imajo že ustaljeno prakso, kako si pomagajo (C79). Če kdo manjka, če je kdo na dopustu, bolovanju. Kako si en drugemu si stvari naložiš, v Krpana in tako (C80). To je v redu no (C81).

J: Okej. No, **kaj pa menite o nadzoru nad delom?**

S3: Jaz mislim, da nadzor nad delom imamo mi s tem, ko ti izdajaš odločbe ne. S tem imaš ti stalni nadzor ne (C82). Nadzor imaš ti lahko, ker ti direktor odločbo podpiše, ker je on pristojen za odločanje (C83). Tukaj mene ta nadzor sploh ne moti. Ker jaz to dojemam, da je on direktor za to odgovoren, se mi zdi prav, da odločbo pogleda, in da če karkoli ni v redu, da na to opozori, da se to popravi (C84).

J: Mhm, ja razumem. **Kaj pa o reševanju konfliktov?**

S3: Znotraj nas tako. Jaz, ko sem tukaj moram reči, da nismo imeli nekih konfliktov (C85). Tako da, tudi po moje bi se same tukaj probale zmenit. Jaz mislim, da bi si mogle kar same tukaj reševati. Ne vem, če bi kaj dosti drugega nam kdo pomagal no (C86).

J: Mhm okej. **Poštenost?**

S3: Jaz mislim, da smo pošteni eden do drugega (C87).

J: Mhm, mhm. **Kako pa recimo to na primer pri napredovanju ali pa pri ocenjevanju?**

S3: To ja. **Saj pravim, jaz nisem bila še ocenjena, ker sem tukaj le nekaj časa (C88).**

J: Aha, ja ja. Ni še 6 mesecev bilo.

S3: Ja, bom. Bom zdaj ocenjena. Ampak ne vem. Jaz pri teh ocenjevanjih, tudi ko sem imela izkušnje od prej. **Meni se zdi, da to je. Ne vem, če je to res odraz tega, kako ti delaš (C89). Meni se zdi, da je to bolj, kako se ti nekemu dopadeš, nekemu vodji, direktorju. Ne vem, kako ti da potem to oceno, oziroma tudi, kako se tudi ti znaš malo prikupit (C90). Zdaj, če si ti taka oseba, potem. Jaz pač nisem človek, ki bi se nekemu prilizovala (C91). Pač jaz delam svoje delo, da je strokovno in v redu narejeno (C92). Tako kot sem rekla. Jaz sem imela tudi izkušnjo, da mene zdaj direktorica kar tako pohvali (C93). Mi tudi teh odločb nič kaj dosti ne popravlja (C94). Ampak ne vem točno na osnovi česa. Ker morda, če bi bila tukaj dve leti, vprašanje, če bi bilo tako (C95).**

J: Mhm ja ja. Okej, v redu. **Katere so pa tiste osebnostne značilnosti, za katere bi rekli, da vas najbolj opišejo?**

S3: **Vztrajnost (C96). Delavnost (C97). Poštenost (C98).** To.

J: Mhm, super. Potem pa, **katere spremembe opazite, ko ste na delu pod stresom? Na telesni, čustveni in vedenjski ravni?**

S3: **Na telesni nimam kaj dosti (C99). Kakšen krat sem imela obdobje, ko me je kaj bolelo v križu (C100). V preteklosti sem zaradi stresa v službi imela hude srčne aritmije (C101) in se zaradi tega iskala tudi zdravniško pomoč (C102). Da bi imela prav zdaj na delovnem mestu neke glavobole, jih tudi nimam. Nisem jih imela nikoli (C103). Tako, da na fizičnem niti ne toliko. Na psihičnem, morda. Znam biti z mojimi otroki bolj sitna mama (C104). Tako. Ali jaz lahko to pripisujem stresu tudi, menjavi službe. Verjetno sem potem doma malo bolj razdražljiva in tako (C105).**

J: Okej. **Kako pa se spreminjajo odnosi, ko ste pod stresom?**

S3: **Ma jaz na delovnem mestu se dobro znam kontrolirat (C106). Jaz znam bolj doma pokazat (C107). Saj pravim, tudi če sem pod stresom, jaz to kar nekako obvladam. Jaz pravim tako, da se umiriš, se probaš skalmirat in ne še nekaj bolj potencirat, ker ne vem, če boš s tem kaj več dosegel (C108). Tako kot sem rekla. Zdaj opažam zadnje čase, kakšne petke, ko pridem domov, da pridem tako malo bolj strošena. Od celega tedna ne. Kot da imam potem petek za dan za nič več potem (C109). [smeh]. Za nič več delat.**

J: Okej. **Ko slišite besedo izgorelost, na kaj pomislite in kako jo definirate?**

S3: **Izgorelost. Pomislim na mojo bivšo sodelavko, ki je bila ful energična in taka ful waaa. Taka komunikativna. In je potem izgorela in je ni bilo nazaj ene 4 mesece. Na to pomislim (C110). Skoraj ne morem verjet, težko verjamem, da osebe, ki so take ful ekstravertirane. Take, povsod jih je polno. Da lahko ful izgorijo no (C111). Izgorelost, kaj bi jaz rekla, da je. V bistvu pač, da na vseh teh področjih, na telesni, fizični, psihični (C112). Da pač ne moreš nič več no (C113). Ne vem, če imaš motiv (C114). Ampak si pač tako utrujen, da enostavno se ne moreš spraviti, te zmanjka (C115).**

J: Okej, super. **Kaj pa vi, ste se že kdaj počutili izgorele?**

S3: **Ma ne. Da bi se prav izgorelo tako počutila, ne (C116). Sej pravim, kakšen krat imam kakšno obdobje tako. Pač jaz rečem, saj imam pravico, da malo počivam (C117). Ampak, da bi se počutila pa prav izgorela, pa ne. Morda sem se čutila tako v službi, kjer sem delala. Tam, kjer sem največ delala (C118). Tako, da sem malo naveličana tistega (C119).**

J: **Kako se je pa takrat tisto kazalo recimo?**

S3: **Kaže se v bistvu tako, da ti že sam pri sebi vidiš, da je bolje, da greš stran, ker nisi več tako dober za delo z ljudmi (C120). Ko ti rata že malo ravno. Ker ti je že malo vseeno za ljudi, s katerimi delaš (C121). In to ni dobro. Vsaj v teh poklicih, kjer mi delamo ne. Tako, da ti pač če delaš z ljudmi, moraš delat. Moraš biti. Vsaj jaz tako dojemam. Ne moreš hoditi samo v službo zato, da si. V tem smislu no. Da ti ni več mar za to, kako delaš z ljudmi (C122).**

J: Mhm, okej. **Kako ste si pa takrat pomagali, ko ste se tako počutili?**

S3: **Jaz si pomagam pač tako, da večkrat, ko mi je bilo kaj hudega, sem se pogovarjala s sodelavkami (C123). Z mojim možem, je bil kar dosti krat na tapeti [smeh]. Ja, tudi zdaj možu, če je kaj takega, mu malo pokomentiram**

(C124). Tako da to. Pomoje tudi s tem, da grem ven hodit (C125), potem sem si še peska nabavila. Tako da to me sprošča (C126). Rada delam na vrtu (C127). Take stvari.

J: Okej. Bi zase rekli, da ste zdaj izgoreli?

S3: Ne (C128).

J: Okej. Zakaj?

S3: Jaz si težko pustim, da bi bila izgorela (C129). Sem po naravi taka, da čutim, kdaj sem utrujena, zmatrana. In, če mi gre čez, se znam tudi ustavit (C130). In če bi mi kaj šlo čez, si pač moraš pomagat dokler je čas no. Ne moreš pustiti, da te čisto pobere (C131).

J: Okej. Katere oblike razbremenitve poznate in kaj uporabljate vi?

S3: Ja, tako kot sem že rekla. Hoja (C132). Sepravi, fizično neka hoja. Kolesarstvo (C133). Delo na vrtu (C134). Peka peciva (C135). Kakšen film pogledam (C136). Po telefonu gledam novice. To me tudi sprosti. Ker ne gledam televizije, potem tukaj pogledam (C137). Da grem kaj s kakšnimi prijatelji ven na kakšno pijačo (C138). To.

J: Okej. Katera od teh vam pa najbolj ustreza in katera najmanj?

S3: Sprehod (C139).

J: Največ?

S3: Ja. Najmanj pa morda kakšen krat druženje s prijatelji (C140). Meni se zdi, da včasih, ker mi delamo z ljudmi in smo potem. Potem se nam v privat življenju ne da toliko ukvarjat še z drugimi (C141). Tako, da to.

J: Mhm. Okej. Kaj vas opolnomoči oziroma krepi?

S3: Sigurno te to krepi, da te tudi kakšen direktor pohvali (C142). Ja. Sepravi, da imaš neko odobravanje s strani vodje (C143). Krepi te to, da dobiš nova znanja, da se počutiš suveren (C144). Sepravi, greš na kakšno izobraževanje (C145) ali pa si sam kaj prebereš (C146). Krepi me to, da imaš dobre odnose s sodelavci (C147), da se lahko obrneš nanje, če kaj ne znaš, da ti pomagajo (C148).

J: Mhm. Kaj pa tako izven delovnega okolja?

S3: Da grem na kakšen izlet (C149). To rada hodim (C150). Kaj še. Kakšen kino, da grem. Da malo odklopim (C151). Da grem na kakšen koncert. Sem odšla zdaj na ena dva (C152).

J: Okej. Katerih oblik razbremenitve se poslužuje CSD? Kaj imate na voljo?

S3: Tako kot jaz vem je tukaj supervizija (C153). Jaz sicer nisem bila vključena (C154). Mi imamo pač te timske sestanke, kot si sami organiziramo. Vsaj enkrat na teden jih imamo, tako da (C155). Tam si jaz stvari, kar ne znam, kar ne vem kaj bi. Si pač to prihranim za takrat in potem to takrat razrešimo (C156). Tako da to. Drugega pa ne vem.

J: In kaj pa recimo bi bile aktivnosti, ki bi jih hotela imeti? Tako za razbremenitev.

S3: Vem, da so šle enkrat na neko srečanje centrov, ko sem jaz ravno prišla na center (C157). Kot neko. Morda tudi kakšno. To verjetno imajo ob novem letu, kakšno zaključek leta, kot tako večerja. Neformalna. Neko druženje. To. (C158).

J: Okej. Dobite dovolj podpore in pomoči s strani CSD-ja?

S3: Mah, kaj pa vem če. Kot institucije, ne morem reči, da sem nekaj ful dobila (C159). Govorim, kar se tiče sodelavk, ja. Sodelavke ni problema (C160). Kar se pa tiče, če tako pogledam. Kar je treba vseh teh računalnikov na novo. To nismo dobili nobene podpore. Kar smo si same znašle (C161). Ja.

J: Okej, in še zadnje vprašanje. Kaj so po vašem mnenju konkretne spremembe, ki bi bile potrebne za to, da do izgorelosti sploh ne bi prišlo oziroma ne v tolikšni meri?

S3: Po eni strani bi moglo biti, da imajo ljudje zaposleni na centru možnost na vsake toliko časa menjati delovno mesto. Ne ravno na eno leto, ampak na 10 let pa že skoraj, da ja (C162). Sepravi, da bi bilo to možno. Timi načeloma so. Saj zdaj smo imeli sestanke, da če je potreba po nekem ekstra timu, ti lahko skličeš ne (C163). Zdaj jaz sigurno, če bi še tukaj ostala, bi se vključila v supervizijo (C164). Čeprav, tak občutek sem dobila, da mi, ki

delamo na denarnih pomočeh, kakor, da ne rabimo supervizije (C165). Pa ne vem no, če je lih ne (C166). Jaz bi se vključila. Jaz se zmeraj vključim. Ne vem. Moglo bi biti sigurno za to področje, ki ga mi delamo, bi moglo biti manj vlog ne (C167). Da imaš ti manj. Ker sedaj, kar smo zadnji čas imeli, ker so še tej energetski dodatki in varstveni, ko smo imeli stranke res dosti (C168). Na teh uradnih urah smo imeli skoz stranke. In te stranke in zdraven moraš še rešiti, ne vem koliko sem jaz imela, 130 odločb (C169). In je. Ne vem, kako je to možno, ne vem, da bi pač manj imeli. Ne vem, samo zdaj dopoldne sem, res da je konec meseca, sem bila zdaj dopoldne na izobraževanju. In imam že 22 tle vlog ne. Od tega tri četrt za izredno denarno pomoč ne. Tako da. Tega je ful no. Preveč je tega. Preveč vlog, da bi ti lahko potem še z ljudmi delal (C170). Res. Mislim. Saj jaz prej sem vedno delala z ljudmi. Saj drugače sem tudi dosti doma delala, ker enostavno pač nisem mogla (C171). Ker jaz sem tudi oseba, ki želim, da to rešim. Mi ni vseeno. Pač sem taka (C172). In jaz tukaj na tem delovnem mestu res pač, ni prostega hoda no. Ga ni. Enostavno moraš ažurno vse vloge vnašat, pozivat banke, reševati, da potem to nekako gre. Tako da. To je obremenjujoče no (C173). Da nimaš niti dve minuti, da bi lahko šel nekaj ne vem, mal se sprostit vmes (C174). Ne vem.

J: Mhm, ja ja itak. Razumem. No, sva že prišli do konca. hvala lepa, da ste si vzela čas.

S3: Malenkost.

INTERVJU Č

J: Okej, potem lahko kar začneva, če se strinjaš.

S4: Mhm.

J: Okej. Moje prvo vprašanje je. **Opišite vaše delo in delovno mesto.**

S4: Jaz delam na področju družine. Na v bistvu, nasilje v družini in na področju zaščite otrok. (Č1). In v bistvu na teh ukrepih, ki jih v bistvu predlagamo sodišču (Č2). Tako da. To je moje področje.

J: Okej. **Koliko znaša vaša delovna doba?**

S4: 8 let (Č3).

J: Vse tukaj, na istem področju?

S4: Ne ne. V bistvu 8 let imam delovne dobe. Od tega sem 6 let na centru (Č4). V celoti delam na družini (Č5). Najprej sem delala na predhodnem svetovanju (Č6) in na rejništvu (Č7). In potem v bistvu sem prehajala deloma tudi iz rejništva na nasilje (Č8). In zdaj, odkar sem nazaj iz porodniške, delam v celoti na nasilju in na zaščiti (Č9). Tako, da sem ves čas na družini no.

J: Okej. **S kakšnimi obremenitvami se srečujete pri delu?**

S4: To, da je veliko dela (Č10). Da imamo vedno več primerov (Č11). Da so vedno težji primeri na področju nasilja (Č12). Da so dostikrat prepoznani zdaj tudi ti znaki čustvenega nasilja nad otroki. Kar je po eni strani težko prepoznavno in težje v bistvu tudi prikazati posledice, ki lahko zaradi tega nastanejo. Policija in sodišče teh zadev v bistvu še manj prepoznajo kot pa mi. In potem se zapletemo v nek krog (Č13). To. Vedno več je tudi v bistvu naših ukrepov pri mlajših otrocih. Ker so v bistvu posledice zanemarjanja, jih zdaj zaznajo že zelo hitro. Ponavadi se mi zdi, da smo rabili. V vrtcu ponavadi teh stvari še niso opažali. In šele, ko so prišli potem otroci v šole recimo, so potem že zaznali, da nekaj ni prav v redu. Sepravi, so bili otroci že večji. Sedaj pa imamo že vedno več primerov majhnih otrok, kjer je treba ukrepati (Č14). In je potem je težava, ker jih po domače povedano, nimamo kam dat, ker rejniških družin ni. In tudi tiste rejniške družine, ki so, niso v redu usposobljene. In potem dajejo odpovedi in potem se vrtimo v krogu (Č15). Tako nekako.

J: Mhm, ja ja. Razumem. Okej. **Kako reagirate, ko občutite stres in nemoč?**

S4: Ma v bistvu jaz uspem kar dobro prefiltrirati te stvari (Č16). Jaz imam tako ful neko zavedanje, da je to neko moje delo in da moram to narediti (Č17) in sem tudi tako, bom rekla, ful hitra pri svojem delu in nimam težav zaradi tega (Č18). Verjetno mi malo pomaga, ker sem še mlada in mi tipkanje in te stvari ne predstavljajo težav (Č19). Zdaj verjetno mi je tudi lažje odkar imam pač svojo družino in se mi zdi, da sem se navadila preklopiti. Da pač, ko zaključim službo, zaključim službo. Jo pustim tukaj. In zjutraj, ko pridem v službo, sem spet v službi. Tako, da sem se navadila preklapljat in mi je v bistvu lažje (Č20).

J: Mhm, okej. Super. **Kdaj na delu doživljate največjo stisko?**

S4: Kadar je treba it v odvzem (Č21). Zaradi tega, ker je dosti takih situacij (Č22). V bistvu, kot sem že prej rekla, ko so otroci še majhni. Je težko posegati v bistvu v družino (Č23). Ker itak ne gremo v odvzem od prej do

zdaj. Mislim, ni to, da v enem dnevu to izpeljemo. Dostikrat družine poznamo že polno časa. Se trudimo v bistvu jim pomagat, da do ukrepa ne bi prišlo. In, ko pride do točke, ko vidimo, da ne gre več in je treba ukrepat, je vseeno to neka stiska (Č24). Ker čutiš vseeno eno odgovornost, da si ti tisti, ki boš v bistvu otroka umikal (Č25). Še s tem zavedanjem, da vem, da so težave v rejniških družinah, ker sem to področje tudi sama delala. In mi je v bistvu včasih malo težko (Č26). Ko razmišljam, da bo v bistvu ena rejniška družina potem dala odpoved. In bo treba otroka dat spet nekam drugam. In potem tako razmišljam, ali bi bilo dejansko boljše, če bi bil v družini z vsemi nekimi oblikami pomoči, ki jih tudi zmanjkuje, ali to, da v bistvu otroka premikamo od družine do družine (Č27). Ne.

J: Mhm, ja. **Na koga pa se obrnete po pomoč, ko ste v stiski?**

S4: Na sodelavce (Č28). V bistvu, dobro sodelujem s sodelavkami na tem področju (Č29). Predvsem s koordinatorko (Č30). In v bistvu mi je ful v redu to, da s koordinatorko sodelujeva v teh zadevah, ki so bolj zahtevne. Ta gre v bistvu tudi ona z mano na teren. Da nisem sama na terenu. Da tudi recimo, če imamo kakšne pogovore na centru, da je tudi zraven prisotna in v bistvu mi je zaradi tega lažje (Č31).

J: Okej, super. **Kaj vam pri delu predstavlja največje zadovoljstvo?**

S4: To, da vidim, da je v bistvu otrok. To, da recimo nekega otroka umaknemo iz družine, da pri njemu to omogoča boljše pogoje. Kar v bistvu res tako. Nepredstavljivo je to, kako lahko recimo otrok, ki ima recimo, ne vem, tisoč in eno težavo, govorne težave, zaostanek v razvoju, težave pri navezovanju socialnih stikov. Kako lahko v bistvu, ko pride v neko urejeno okolje, kjer se počuti varnega in sprejetega, v enem mesecu naredi, kar prej recimo v družini v petih letih ni. To mi je to potem v zadovoljstvo (Č32). In mogoče še, v zadovoljstvo mi je. Imamo en tak primer, kjer je bilo zelo hudo nasilje. In sta bila dva otroka iz družine odvzeta. In je mama sedaj v letošnjem letu pri sebi naredila tako velik korak, da ji je bila deklica v bistvu zdaj pred kratkim vrnjena in mi je to mogoče tudi en tak občutek zadovoljstva (Č33). Ko vidiš, da so spremembe mogoče, če stojiš pač družini ob strani. Če se počutijo pač sprejetega. In potem, ko imajo ta občutek, jim lahko tudi kdaj rečeš, da kaj delajo narobe, jim svetuješ. In to potem sprejmejo (Č34). Tako da to je mogoče še eno tako zadovoljstvo.

J: Mhm. Okej. **Ste že kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta in zakaj?**

S4: Ne (Č35). V bistvu. Tako. Na centru si ne bi želela nič drugega delat. Ker mi je področje družine blizu. Zelo rada sem delala rejništvo pred tem (Č36). In mi je mogoče malo hudo, ker vidim, kako se na rejništvu ne dela dovolj dobro. Ker moje mnenje je, da je tam treba imet zelo dobre delovne odnose, ki niso vedno vzpostavljeni. In me to mogoče malček stresira (Č37). Bi pa mogoče, razen dela na centru, me veselijo tudi druga področja. Tako da ne rečem, da ne bi šla še kam drugam delat (Č38). Ampak na centru pa področja ne bi menjala.

J: Mhm, ja razumem. Okej. **Zdaj bi pa vas prosila, če opišete, kaj menite o delovnem času in prostorih?**

S4: Prostore imamo zelo v redu (Č39). To tudi stranke v bistvu povejo (Č40). Delovni čas se mi pa zdi, da je tudi v redu (Č41). Zdaj sicer, ko imaš enkrat družino, so ti srede do 17 h težava [smeh]. Ker moraš poskrbeti za svojega otroka, da je za njega vse urejeno (Č42). Ampak sicer se mi zdi, da je v redu.

J: Mhm. **Kaj pa menite o preobremenjenosti?**

S4: Ja. Smo preobremenjeni (Č43). Sploh v bistvu, vedno več je tudi odpovedi (Č44). Ljudje, ki prihajajo na področje, so dostikrat brez izkušenj (Č45). Delo na nasilju in ukrepah je najtežje delo na centru (Č46). In, če tudi mogoče osebno nisi dovolj močen in če nimaš znanja na tem področju, hitro ne gre. Hitro se počutijo pregorele na tem področju (Č47). In če ni mogoče potem nekega tega zavedanja o uporabniku, da v bistvu si tukaj zaradi njih in da v bistvu se moraš potruditi zaradi njih, potem stvari ne grejo (Č48). Tako.

J: Mhm, okej. No, saj naslednje vprašanje se navezuje na vaš odgovor, **količina kadra.**

S4: Premajhna (Č49). Gotovo je pomanjkanje kadra. Pomanjkanje je predvsem izobraženega kadra (Č50). Pri nas v bistvu imamo zelo širok spekter zaposlenih. V bistvu, vedno manj nas je socialnih delavcev (Č51). Sicer smo itak s strani določenih institucij gledani kot neizobražen kader, socialni delavci (Č52). Tako, ful poniževalno se do nas obnašajo. In v bistvu rečejo, naj naredi našo nalogo na primer psiholog. Kot da je psiholog nekaj več, ne (Č53). Tako da. Ja gotovo je premalo kadra.

J: Okej. **In pač delo omogoča neko ravnovesje med poklicem in družino?**

S4: Naučiti se moraš to uravnovesit (Č54). Zdaj čisto tako, res. Dokler nisem imela družine. Zdaj imam pač dvoletnega otroka. Nisem uspela preklapljat. In se mi zdi, da sem fulkrat stvari nosila še domov. In nisem uspela naredit tega stop-a (Č55). Zdaj pa ne vem, ali se je to avtomatsko zgodilo. Ampak res, dejansko, ko grem iz službe in čez dve minuti prevzamem otroka v vrtcu. Jaz pozabim. Res. In se mi zdi, da mi to, da lahko preklopim

na svojega otroka. Ker se pač zavedam, da morem otroku dajat svojo pozornost, omogoča to, da lažje preklopim (Č56). [smeh]. Filterček.

J: Ja ja. **Kaj menite o plači in nagrajevanju?**

S4: Grozna je plača (Č57). Sploh glede na delo, ki ga opravljamo (Č58). Prvič, itak se mi ne zdi prav, da recimo smo vsi na centru isto plačani. Ker ni enako delo nekoga, ki dela na uveljavljanju pravic, ali pa nekoga, ki dela na področju nasilja in zaščite. Ne more biti primerljivo (Č59). Na splošno je plača zelo nizka (Č60). In tudi vodstvo omejuje ful napredovanje (Č61). Sepravi to, da nismo napoteni na dovolj izobraževanj (Č62). Izobraževanja so itak zelo nizko ocenjena. Ne vem, pol točke za eno izobraževanje, ki se ga udeležiš. Prvo napredovanje pa je z 20 točkami. Tako da. Sepravi 40 izobraževanj (Č63). Načeloma je eno izobraževanje plačljivo na leto. Tako da si lahko predstavljaš, kako to zgleda. Zdaj, jaz sem sicer pomagala pač s projektom na faksu, ko sem bila udeležena v njega in je bil na mednarodni ravni. In sem tam bila ful dobro točkovana. In sem zdaj, lihkar z decembrom napredovala (Č64).

J: Čestitam.

S4: Hvala, hvala [smeh]. Sicer je pa v bistvu, skoraj tako malo ponižujoče, koliko je naše delo plačano no. Tako. Dejansko smo izobraženi. Imamo magisterij in vse. In plača tako, ljudje primerjajo z mano, nekdo, ki dela v trgovini. Skoraj (Č65). Tako, da je to tako malo mogoče. Se ne našega dela gleda kakor, da delamo nekaj težkega (Č66). Tako.

J: Mhm. Okej. **Kaj pa recimo nematerialno nagrajevanje?**

S4: Zelo poredko ti bo nekdo rekel, da si opravil neko delo ful dobro (Č67). Jaz sicer nimam težav, ker se mogoče vodstvo v moje izdelke ne vtika in jih ne popravlja (Č68). Ma vem, da imajo mogoče drugi s tem velike težave. Ker recimo, če ti nekaj pripraviš, nekaj napišeš. Itak napišeš tako kot si ti vaje pisat. Vsak ima drugačen stil pisanja. Vsak drugače lahko vidi stvari. In da potem nekdo s strani vodstva, ko prebere tvojo stvar, gre popravljat, ker se mu zdi, da bi bil stavek lahko lepše obrnjen tako. Je to čau ne (Č69). Tako. Tako, da gotovo se nas ne dovolj pohvali zato, da svoje delo opravljamo. In ne prepozna mogoče tudi vodstvo tega, da bi moglo vodstvo spodbujati to, da bi se mi kot timi povezani (Č70). Ker jaz v bistvu, ko prihajajo novi ljudje, se ne uspejo takoj povezati. In potem, ko se pričakuje, da bomo mi tisti, ki smo že dlje časa tukaj, se trudili, da bomo navezali neke stike. Vodstvo pa reče to ni naš del. Ma je v bistvu to del vodstva ne (Č71). Sepravi, vodstvo je tisto, ki mora kolektiv med sabo povezovati in delati dobro vzdušje v kolektivu (Č72). Ampak to vodstvo tega ne dela (Č73). Tako da. [smeh].

J: Okej. **Kaj pa menite o stalnosti zaposlitve?**

S4: Kot sem rekla. Polno je odpovedi (Č74). Jaz sem prišla sem pred šestimi leti in sem verjetno v temu obdobju edina, ki sem ostala tukaj. In potem se še nadomeščamo med sabo (Č75). Ja. Kot sem rekla. Ne, da se ne omogoča stalnosti zaposlitve. Se mi zdi, da zdaj že hitro dejejo to možnost za nedoločen čas. Ker kadra ni (Č76). Ampak ljudje ne zdržijo. Tako (Č77). Ful je velika fluktuacija zaposlitev v bistvu (Č78). Ne vem. V letošnjem letu, moram prav prešteti [šteje]. Blizu 10 verjetno. Odpovedi. Ja. Tako (Č79). Ogromno. Ja pač. Ljudje ne zdržijo. Zaradi tega, ker pač je velika obremenitev (Č80). Pač res. Če nimaš teh nekih večšin v bistvu, da zmoresš stvari, ki jih slišiš, dat takoj na računalnik. Ker pač je treba vse zabeležiti. Zdaj nekateri naredijo uradne zaznamke zelo kratke. Nekateri delamo na dolgo, ker nam je pač pomembno, da imamo čim več zabeleženo. Sploh na zaščiti, ker je pač treba imeti zabeleženo. Ja. Te hitro zabaše (Č81). Tako da. Tudi vidim recimo, ko pridejo recimo za nadomeščanje. Pa se jim ponudi delo naprej zaposlitev, grejo raje drugam (Č82).

J: Zanimivo. Okej. **Kaj menite o odnosih med sodelavci?**

S4: Niso najboljši (Č83). Pač bolj kot so neke odpovedi, manj kot nas je. Bolj kot se menjava kader. Bolj se delajo neki kupčki bi rekla (Č84). Tako, da odnosi niso najboljši. Potem vsak gleda nase in pričakuje od drugih, kaj bojo naredili. In potem se začnejo tudi odnosi krhati (Č85) in trenutno je tukaj čau. Res se mi zdi, da sploh v zadnjem obdobju tukaj niso dobri odnosi (Č86). Pač mogoče, jaz sem taka, da imam pač ful dela, ampak recimo grem za 15 minut k sodelavki na kavo, da se prefiltriram in potem imajo vsi občutek, kot da jaz nič ne delam recimo. Ker se ne zavedajo, koliko prej in potem naredim. In potem so govornice in kako ne pomagaš, kakšno imaš komunikacijo, kakšno imaš uno, ne vem (Č87). Potem pride nekdo nov, pričakuje, da boš vse pomagal. Ampak ne gre tako. Jaz moram pač svoje delo narediti. Lahko me prideš kaj vprašati, lahko ti povem, pomagam. Ti kaj pošljem, da boš videla. Tako. Ampak imam svoje delo. In ne morem potem v celoti se razdajati zaradi tega, da bom nekoga na novo uvajala (Č88). Mislim, da je to spet vodstvo tisto, ki bi moglo te stvari urediti (Č89).

J: Okej. No saj naslednje se navezuje na vodstvo. **Kaj menite o odnosih nadrejenih do zaposlenih?**

S4: Niso v redu (Č90). Ne. Pač itak je spet to odvisno. Kakšen si kot osebnost. Če si malo bolj trdna osebnost in se ne pustiš ravno. To sem jaz ne (Č91). [smeh]. Potem ti ni recimo prav zaradi tega nekaj hudo. In potem tudi vodstvo mogoče drugače gleda nate in se ti ne vtika v stvari recimo. To se mi zdi, da sem jaz dosegla s tem svojim. Da znam utemeljit svoja prepričanja in pač opažanja. In če znaš utemeljit, potem tudi nekdo, ki ima drugače razmišljanje, ne bo mogel it čez tebe. Ampak to moraš v bistvu vztrajati. Moraš pač pokazati, da ne morejo delati s tabo lih kar si želijo (Č92). Tako da. Sicer pa s strani vodstva ni dobro ne. Mislim tako. Včasih pridejo pač prav izjave, ko si rečeš what ne. Kaj smo vsi na isti valovni. Tako. Ni v redu (Č93). In težava je tudi to, da pri nas je to kao, kdo je na regijski in kdo smo enota in bistvu se ful dela neke te razlike (Č94). In mi s pravo direktorico v bistvu nimamo nič kontakta (Č95). Tako da res. Ni v redu.

J: Okej. **Kaj menite o reševanju konfliktov?**

S4: Da se prepušča v bistvu zaposlenim, da rešujejo te stvari. Pač vodstvo ni tisto, ki bi k temu kakorkoli pripomoglo (Č96).

J: Okej. **O odvisnosti o drugih?**

S4: Ja, saj sem rekla. Dosti jih ima neka pričakovanja, kdo bi mogel kaj (Č97). Zdaj, jaz ful opažam. Ker pač delam na področju nasilja in zaščite, da dostokrat potem v razveznem postopku nekdo omeni nekaj, da je bilo neko nasilje in zelo radi to kar recimo nam predajo. Ampak bi se dalo v bistvu znotraj tistega postopka vse urediti (Č98). V razveznih postopkih je v bistvu veliko manipulacije, veliko nekih lažnih ovadb. Veliko je teh visoko konfliktnih razvez in je mogoče včasih treba za rezervo vzeti kakšno stvar, ki se pove. In z realnostjo malo pogledat na situacijo. Tako. Se mi zdi, da velikokrat se to podaja potem po centru. Ravno včeraj smo imeli pač eno predavanje s strani pač naših inšpektorjev in so v bistvu prav rekli, kako slabo vpliva na odnos z uporabniki, kar se strinjam, da nekoga obravnava ne vem, 13 zaposlenih na centru. Če bi pa enega uporabnika lahko obravnavali ne vem, dva, tri. Ker v bistvu tle je odnos pomemben ne. Ker to se mi zdi se hitro pozabi. Kako pomembno je, da imaš ti v bistvu ti z nekom zgrajen že delovni odnos zaradi tega, da so spremembe mogoče (Č99). Samo to je zdaj teorija, ki smo jo ta mladi poslušali na faksu. In še vedno je tukaj dosti starejšega kadra. In potem se te razlike vidijo ne (Č100).

J: Mhm, ja. **O podpori?**

S4: Podpora, saj sem rekla. S strani vodstva ni (Č101). Jaz mogoče ful čutim podporo s strani koordinatorke. Ker sva pač že prej ful dobro sodelovali. Sva delali na istem področju skupaj. In ker je pač koordinatorka in koordinira moje delo imam iz njene strani podporo in pomoč (Č102). Zdaj mogoče tudi tako. Zelo dobro sodelovanje imamo tudi s policijsko postajo tako, da smo v bistvu kar v telefonskih stikih. Se v bistvu pokličemo glej, danes je to pa to pa to povedal. Ali damo zdaj kar prijavo, ali še malo raziščemo (Č103). To sodelovanje mi je tako v podporo. Da nimaš tega bremena, ali moraš že zdaj nekaj dati na policijsko. Ali boš odgovoren, če ne daš nekaj na policijsko. Tako da to je mogoče v podporo (Č104). Edino mogoče tukaj zelo s strani šolstva raje ne bi ne. S strani zdravstva pa sploh ne. Tako da. Tukaj je potem težava. Ko želimo iz njihove strani karkoli pridobiti, smo hitro na dveh bregovih ne (Č105). Oni bi najraje kar rekli, mi nismo nič videli in nič slišali ne. Tako, da se na nas včasih ful preveč bremena prenese ne (Č106). Tako.

J: Okej. **In še nadzor nad delom?**

S4: Ja, je stalni nadzor ne (Č107). Odkar je Krpan, je vodstvu popolnoma vse dostopno. Sepravi, vodja se lahko kadarkoli odloči in gre pogledat, kaj jaz v kateri zadevi delam. In recimo, ne vem. Te kar pokliče in reče, sem videla v tisti tvoji zadevi, da si bila danes na terenu in kaj boš zdaj naredila (Č108). Mislim tako. Neprijeten občutek. Sepravi, mi ne zaupaš. Prvič verjetno, da sem bila na terenu. Drugič, zakaj se vtikaš v moje delo, če ga pač delam. Tako. Je nadzor. Prav na ta način, da ti v bistvu gledajo po stvareh in preverjajo, kaj delaš. Kaj si naredil, kaj nisi naredil, kaj bi še mogel narediti, zakaj nisi tako naredil. Tako. Je v bistvu občutek kontrole (Č109). In v bistvu tisti, ki ne opravijo svojih stvari pravočasno, so tudi kaznovani ne (Č110). Tako. Ja.

J: Mhm, mhm. Saj o tem sva že nekaj govorile, **poštenost. Mogoče v smislu napredovanja, ocenjevanja.**

S4: Ni v redu. Ne (Č111). Tudi v bistvu samo ocenjevanje. Ne vem. Da našega dela, jaz zdaj govorim o svojem delu, na področju nasilja in zaščite ne prepoznajo kakor zelo zahtevnega dela. In da smo ocenjeni s 4-ko, ker zaradi tega ker pač ja. Malo več od tistega, kar se pričakuje. Ni pa to za 5-ko, ker ne vem (Č112). Recimo. Preden sem odšla na porodniško, sem dobila 5-ko. Ker vse v superlativih. Sem prišla na primer iz porodniške v septembru in sem bila v tistem letu tudi še ocenjena. Sepravi, september, oktober, november, december. In spet vse ocenjeno v superlativih, ampak ocenjena sem bila s 4-ko, ker se ji zdi krivično do drugih zaposlenih, da bi jaz dobila 5-ko, ker sem bila samo štiri mesece v službi. Ti ocenjuješ moje delo ne. Sepravi moje delo od

septembra do decembra, ki si ga kao ful v redu ocenila. Ampak v bistvu zaradi tega, ker se ti zdi krivično do drugih sodelavcev, si mi dala 4. Tako. Čau (Č113).

J: Okej. **Moje naslednje vprašanje bi bilo, katere so tiste osebnostne značilnosti, za katere bi rekla, da vas najboljše opišejo?**

S4: To, da v bistvu si zaupam sama sebi pri svojem delu (Č114). Da me je težko prestrašiti in s tem ustaviti (Č115). Tako. Tudi, če se ustrašim kakšne stvari, ker na tem področju delaš z ljudmi, ki marsikaj bi lahko ne. Ne pokažem tega (Č116). In se mi zdi, da tudi oni to začutijo. In potem se mi zdi to ful zanimivo, kako oni na to odreagirajo. Samozavestna (Č117), odločna (Č118). Saj to je že to, kar sem rekla. Pa vztrajna (Č119). Predvsem vztrajna v tem, da se trudim navezati nek odnos z ljudmi, s katerimi delam (Č120). Zato se tudi to kaže. Recimo, ko nisem več na nekem področju, še vedno kontaktirajo mene ljudje s področja, ki sem ga delala prej. Recimo. Zdaj, ko delam na ukrepih, spremljam nekatere namestitve. Pa me recimo rejnice kličejo mene namesto nekoga na področju rejništva. Tako. In to se mi zdi v bistvu dokaz, da si uspel nek dober odnos z ljudmi oblikovati. In da ti v bistvu zaupajo. In da vejo, da boš pač ustrezno reagiral (Č121).

J: Okej. Super. **Zdaj pa, katere spremembe opazite, ko ste na delu pod stresom? V smislu na telesni, čustveni in vedenjski ravni.**

S4: Da težko zaspim. Da se zbujam ponoči. Tako da se mi zdi, da najbolj na nespečnost recimo vpliva (Č122). Na telesni ravni zraven tega mogoče. Danes me lih vrat boli tako, da mi nekaj napoveduje (Č123). Ma ja. Marsikaj je. Zdaj itak. Če stresu pustiš, da te žre, sigurno so težave ne. Tako, da se mi zdi, da če se človek nauči prefiltrirati, mu pri tem v bistvu dosti pomaga (Č124). Tako da mogoče edina stvar, ki jo opazim pri sebi je to ja, da težko potem zaspim. In da tudi preveč razmišljam in ne odklopim mogoče prav. Na tistem funkcioniranju že, ampak možgani pa še vedno nekaj procesirajo. In potem se to vidi zvečer ja. Ko ne moreš zaspiti (Č125).

J: Mhm, mhm. **Kaj pa recimo čustvena raven?**

S4: Ma trenutno s tem nimam težav (Č126). Tko razmišljam, mi je ful zanimivo. Zakaj se mi je ta sprememba zgodila odkar imam pač otroka svojega. Ampak na čustveni ravni v bistvu, ko se posvetim svojemu otroku, nimam potem teh težav, da bi me obremenjevalo na čustveni ravni. Ja (Č127).

J: Okej, v redu. **Kako se pa spreminjajo odnosi, ko ste pod stresom?**

S4: Tukaj v službi, da bi se kolikor toliko spreminjala, se mi zdi, da ne (Č128). Ker itak sem pač na vezi s tistimi, s katerimi je tisti čas nujno. Pod stresom pa itak, kadar je v kaosu. Včasih mogoče v odnosu do partnerja ne znam prav prefiltrirati in potem se kakšen krat nad njega zderem. Čeprav ne bi bilo treba. Mogoče to se mi zdi, da včasih je prisotno (Č129). In ful zanimivo mi je, da potem ful težko je na partnerja gledati ne skozi neke službene perspektive. Ker pač v službi se ful naučiš. Tako. Ful vidiš stvari. In potem včasih kar na nekih svojih bližnjih ljudeh postaviš kakšno diagnozo. Mislim diagnozo, to se sedaj malo tako sliši. Se hecam. Ampak tako, ti kao nekaj nakazuje in je potem ful težko si reči. Ne, zdaj nisi v službi, si v svojem privat življenju, daj se na stran. In potem se mi zdi, da smo potem kar tako malo, poklicni deformirani (Č130). Tako. Ja.

J: Okej. **Ko slišite besedo izgorelost, na kaj pomislite in na kaj pomislite in kako jo definirate?**

S4: Ja pač tako, da je vsega preveč (Č131). Da v bistvu, ne moreš narediti vsega, kar bi se od tebe pričakovalo (Č132). In da v bistvu vse to, pač kar si me prej vprašala, da se kaže tudi na telesni in čustveni ravni in vse (Č133).

J: Mhm, mhm. **Kaj pa, ste se že kdaj počutili izgorele?**

S4: Preobremenjeno mogoče (Č134). Prav tako, da bi bila izgorela, da bi prav uno počutila, se še nisem (Č135).

J: Okej. **In kako ste to takrat prepoznali?**

S4: To, da sem dejansko kakšen dan prišla domov in sem prav bila brez energije in prav nisem mogla nič več (Č136). To, da sem imela obdobja nespečnosti (Č137). Ma da bi prav rekla, da sem se počutila, da bi recimo že zjutraj prišla brez energije v službo, da ne bi imela energije pa še nisem še nikoli tako prepoznala. Takrat bi jaz rekla, da bi se počutila izgorelo, da ne bi prav mogla več delati svojega dela (Č138). Tako no.

J: Mhm, mhm ja. Razumem. **Kako ste si pa takrat pomagali?**

S4: Kot sem že prej rekla. Mogoče tako, da grem na kavo k sodelavki, dam mogoče te stvari malo ven iz sebe (Č139). To, da popoldne res pustim te stvari na strani in res da delam druge stvari (Č140). Da grem na zrak (Č141). Da se ukvarjam z otrokom (Č142), se ukvarjam s kakšnim športom (Č143). Tako.

J: Mhm. Okej. **Bi sedaj zase rekli, da ste izgoreli?**

S4: A-a. Ne (Č144).

J: **Zakaj ne?**

S4: Ma tako. Res se ne počutim tako no. Se mi zdi, da sem vseeno. Ne glede na vso obremenitev, ki jo imam. Se tako počutim polna energije in da zmorem svoje delo opravljat (Č145). Tako, da ne. Nisem izgorela.

J: Okej, super. **Katere oblike razbremenitve poznate in kaj uporabljate vi?**

S4: Ja zadnjič smo se učili eno ful dobro tehniko. Neka ful nova tehnika, ki ni v bistvu še tako uveljavljena. V Sloveniji jo izvajata samo dva. V bistvu so imeli eno izobraževanje zaposlenih. Tisti, ki delamo tudi v interventni službi. In nam je potem v bistvu predavatelj tudi ponudil to možnost, da bi probali to tehniko. In je v bistvu ful zanimivo, kako si nekoga recimo tako miselno postaviš na stol in v bistvu skozi tri stavke ta oseba, kolikor zmoreš to, dejansko izgine iz tistega stola. Sepravi s to, logosintezo. In smo tudi zaprosili, da bi se izobraževali na tem področju in bi šli tudi na enodneveni seminar. V bistvu, kako s to logosintezo te ljudi, ki ti ostanejo po službi v glavi, zbršeš iz glave (Č146).

J: O uau. Kako dobro.

S4: Jaa, ful zanimivo. Samo tri stavki so in v bistvu te ta. On je tudi psihoterapevt, nas je v bistvu skozi te stavke vodil. In je v bistvu ful zanimivo kako se je na telesni ravni dogajalo. Tako sem jaz recimo v prvem delu čutila prav mravljinčenje v glavi. Pa recimo, ko je bil stavek, da vsa energija, ki mi ne pripada naj gre in vsa energija, ki mi pripada naj gre nazaj. Nekaj v tem smislu. In v bistvu sem čutila, kako je šlo energetske iz glave v bistvu čez celo telo. Me je zmrzilo po celem telesu. Tako da je zapustila. Ja, v bistvu tako hard (Č147). Ker si ne predstavljaš dejansko to. Tako, da to mi je bilo zelo zanimivo in smo tudi zaprosili za izobraževanje (Č148). Drugače pa pač. Meni mi je res že to, da mam nekoga, na katerega se lahko obrnem. Tako, da mi bo svetoval, mi pomagal. Mi je pač ful (Č149). In potem tudi recimo, ko mi pač tako, ko smo povezani med centri, ki spadamo pod Severno Primorsko. Pač lih zdaj me je recimo klicala iz druge enote, da je dobila eno zaprosilo s strani policijske postaje, da mora nujno na teren in mora zdaj to naredit. Tako. Taka sodelovanja, da pač imaš možnost poiskati informacije tudi drugje in da pač dobiš te informacije v pomoč (Č150).

J: Okej. Super. **Če pogledamo zdaj malo te oblike razbremenitve, katera vam najbolj ustreza in katera najmanj?**

S4: Ma ne. Sigurno bi bilo mogoče tudi dobro, da bi imeli recimo. Kakšna večja podjetja imajo prav določeno tako, recimo uro. Ko se dobijo vsi na kavi (Č151) si vzet 15 minut pavze (Č152). Tako. Sploh se mi zdi, da na takih delovnih mestih, kot so naša, bi bila ful pomembna (Č153). Ampak to je spet stvar vodstva. Tako no (Č154).

J: **In katera oblika razbremenitve bi bila za vas recimo najmanj primerna?**

S4: To, da smo ne vem. Prisiljeni v neke sestanke, da bi se izboljšali odnosi (Č155). Recimo, tako imamo lih mi en predlog, da bi imeli na dan ponedeljka skupni sestanek z vodjo, zato, da se bomo med sabo povezali v novem timu. Tako. To je meni obremenitev, ne pa razbremenitev. Tako po pravici povedano (Č156).

J: **In katera vam najbolj ustreza?**

S4: Ma tako. Ta način. Da grem, da se pogovorim, dam iz sebe. Da dobim tudi kakšen feedback od drugih. To je pomembno (Č157). Imamo tudi pač aktive, ko si med sabo pomagamo zaradi tega, da pač. Nekdo, ki nič ne ve o tem, da lahko mogoče kaj izmisli, kar bi ti prišlo prav. Tako. Sodelovanje in pomoč s strani zaposlenih (Č158).

J: Mhm. **Kaj pa vas opolnomoči in krepi?**

S4: To, da vem, da so stvari dobro narejene (Č159) in da vidiš te korake, ki jih delajo družine v smeri rešitve situaciji. Tudi, če so včasih malo, malo, malo, malo (Č160). [smeh].

J: Mhm. Okej. **Katerih oblik te razbremenitve se poslužuje CSD? Kaj imate na voljo?**

S4: [smeh]. Nič nimamo, da bi bilo prav tako (Č161). Karkoli. Še za ful časa nazaj so imeli recimo. En sodelavec je imel sodelavec urice telovadbe, da so imeli tako malo sprostitvev (Č162). Recimo, ko sem jaz prišla na center

je bilo določeno ob torkih, da imamo cel tim družina. To je to tako zelo na široko. Sepravi nasilje, razveze in vse. Da imamo timski sestanek. Na katerem smo se seveda tudi smejali in popili kakšno kavico (Č163). In je bilo to recimo zdaj, ko je bilo predlagano, da bi bili taki timski sestanki predvideni. S strani vodstva nam je bilo rečeno, da je to zapravljanje časa (Č164). Sepravi, v bistvu ful ni prepoznano to, kako je pomembno, da se mi dobro počutimo na svojem delovnem mestu in kako ni vsaka stvar kot taka, če se posmejemo, izguba časa (Č165).

J: Okej. **Kaj bi pa recimo vi imeli za ene aktivnosti, ki bi vam bilo razbremenilno?**

S4: Ja to. Prav ta način, da bi nam bilo dopuščeno, da mogoče kljub temu, da ne vem, porabimo pol ure več, se lahko tudi kaj posmejemo ne (Č166). In v bistvu je bilo takrat ful dobro. Smo se dobili v eni pisarni. Smo bili vsi na kupu, smo zraven spili kafe. Ampak smo tudi zraven delali, o delu. Sepravi, smo se usmerili v delo. Ampak smo se zraven tudi kaj posmejali. Saj s smehom pač ni nič narobe ne. Pač človek to rabi ne (Č167).

J: Mhm, ja. **Kaj pa bi rekla, dobite dovolj podpore in pomoči s strani CSD-ja?**

S4: Ne (Č168). Pač tako, malo, sam si. Prepuščen samemu sebi (Č169). Če maš srečo, da ti pomaga kakšen sodelavec, si v redu (Č170). Drugače si pa dokaj sam. In tudi mogoče, kadar pridejo. Vedno bolj pogostejši so inšpekcijski nadzori. Se ne postavljajo vodstvo v bran. Sepravi, bolj v unemu. Napiši poročilo, napiši uno (Č171). In tudi, ko pride ful dobro poročilo s strani inšpekcije. Recimo zadnje čase imamo res ful tako pohvaljeno delo, nisi pohvaljen ne. Ti je mogoče sepravi v uteho to, kar napiše inšpektorica, ko te pohvali, da si ful v redu prepoznal, ful v redu reagiral in tako. Ampak ti recimo potem še vodstvo reče tako lej, ful v redu. Tako (Č172).

J: Mhm, ja ja. Še zadnje moje vprašanje. **Kaj so po vašem mnenju konkretne spremembe, ki bi bile potrebne za to, da do izgorelosti sploh ne bi prišlo oziroma ne v tolikšni meri?**

S4: To, da bi bilo v bistvu vodstvo tako, da bi znalo pohvalit naloge, ki so narejene (Č173). Da bi se v bistvu omogočile te aktivnosti, da bi se lahko zaposleni med sabo povezali in sprostili (Č174). Da bi vodstvo spodbujalo to, da bi se odnosi izboljšali (Č175). Kar je naloga vodstva, nedvomno. Ne, da smo mi tisti, ki moramo med seboj odnose gradit, ampak je v bistvu vodstvo tisto, ki mora zgradit neko pozitivno vzdušje in odnose (Č176). To. In da bi tudi bilo več zaposlenih ja (Č177). Tako.

J: Super. Najlepša hvala, da ste si vzeli čas zame.

S4: Hvala tebi. Mi je bilo fajn.

INTERVJU D

J: No. potem pa kar začnimo.

S5: Ja.

J: Moje prvo vprašanje bi bilo, če lahko **opišete vaše delo in delovno mesto.**

S5: Področje skrbništva ne. Nad odraslimi in mladoletnimi osebami (D1). Delo z mladoletniki s težavami v odraščanju, storilci prekrškov in kaznivih dejanj. Vse to govorim za mladoletnike (D2). Prva socialna pomoč (D3). Mediacija (D4). In še kaj bi lahko se spomnila.

J: Mhm. **Koliko pa znaša vaša delovna doba?**

S5: Moja delovna doba na okroglo je 25 let (D5).

J: Vse na centru?

S5: Ne. Na centru je eno leto in pol manj. Sepravi, recimo 23 in pol (D6).

J: Mhm. Ma pa vedno na istih področjih?

S5: Ne ne ne. Področja menjujemo (D7). Tako, da jaz sem v bistvu delala že skoraj na vseh področjih. Tako da. Razen na, mislim, da odraslih nisem (D8). Tako, da je večji del tega. Ja.

J: Mhm. Zastopim. **S kakšnimi obremenitvami pa se srečujete pri delu?**

S5: Ma obremenitve so te. Da je vse več delovnih nalog ne (D9). Zmeraj več birokracije (D10). Vedno manj časa za delo z ljudmi (D11). In prostora za socialno delo več ni (D12). Tako bom rekla na kratko.

J: Mhm ja. **Kako pa reagirate, ko občutite stres in nemoč?**

S5: Tukaj sploh ne vem, kaj bi ti odgovorila. Včasih si probaš pomagat, sam (D13). Da se s kom pogovoriš (D14). Včasih ti pomaga, da greš malo se rekreirat (D15). Ma največ se mi zdi to, da se med sabo malo pogovorim. Tukaj v službi. S tistimi, ki se razumeš. Da tako malo porazdeliš te skrbi. Občutke (D16). Ne.

J: Mhm. **Kdaj na delu doživljate pa največjo stisko?**

S5: Ja takrat, ko pač je stiska. Ker veš, da se od tebe preveč pričakuje (D17). Da ne boš kos vsem nalogam (D18). Da ne boš dela naredil kvalitetno (D19). Mogoče ti ne bo uspelo v času naredit (D20). Ker pač niso pogoji taki, da bi lahko na ta način izvedel. Tako, da bi bile naloge kakovostno opravljene ne (D21).

J: Ja ja. **Kaj vam pa na delu predstavlja največje zadovoljstvo?**

S5: Največje zadovoljstvo je takrat, ko nekomu si lahko nekaj pomagal (D22). Da je nekdo vesel tvoje pomoči (D23), da te sprejema ne (D24).

J: **Na koga pa se obrnete po pomoč, ko ste v stiski?**

S5: Ma to, kot sem rekla. Največ na sodelavce (D25). S tistimi, ki veš, da lahko te stvari porazdeliš ne (D26).

J: Mhm, mhm. **Ste pa tudi kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta?**

S5: Ja (D27). O zamenjavi delovnega mesta razmišljam že zelo dolgo časa (D28). In to zelo intenzivno (D29). Zakaj. Zato, ker mislim, da to delovno mesto, ki ga sedaj opravljam, je izgubilo pomen v smislu tega, kar sem si jaz predstavljala kot socialno delo (D30). In da počasi smo sami sebi namen (D31). Tako da ni, ne vidim tukaj nekih pozitivnih stvari (D32). Na ta način, kako se od nas pričakuje, kako je zakonodaja postavljena in kako potekajo vse te reorganizacije, delitve in organizacije in delovne naloge, ne vidim več smisla socialnega dela. To lahko opravlja vsakdo, da ravna s papirji (D33). Tako da.

J: Okej. Zdaj bi me pa zanimalo, **kaj si mislite o delovnem času in prostorih?**

S5: Ma delovni čas, nimam nekih pripomb (D34). In prostorih tudi ne (D35). Mogoče niso ustrezni za ljudi, nedostopnost ne. Ker nimamo dostopa v smislu parkirišča (D36). Potem mene osebno moti, ker ni možnosti zračenja prostorov (D37). Tako v tem smislu.

J: Mhm ja ja. **Kaj pa o količini kadra?**

S5: Kadra itak, da ni dovolj ne. Mislim, daleč od tega (D38).

J: **Kaj pa o možnosti ravnovesja med poklicem in družino?**

S5: To je težko vzpostaviti (D39). Ker je ta naš poklic bom rekla, preveč obremenjujoč (D40). In se stvari, ki te nehote bremenijo tudi izven delovnega časa (D41). In pomoje že podzavestno prenašaš to v življenje ne. Težko ločiš. Ko prideš domov, rečeš zdaj pa odrežem (D42).

J: Mhm, mhm. **Kaj bi pa rekli, kaj menite o plači in nagrajevanju?**

S5: Dobro. Kar se tiče plače. Nikoli ni preveč [smeh] (D43). Ampak tukaj, ta vidik mi niti ni toliko pomemben (D44) kot me vse drugo moti (D45). Tako da.

J: Mhm. **Kaj pa nagrajevanje?**

S5: Nagrajevanje pogrešam bolj kot v materialnem smislu (D46). Bi jaz pogrešala nagrajevanje bolj v tem smislu, da nekdo prepozna tvoj trud, tvoje delo, da se zaveda tega (D47). Da ti stoji ob strani, da se potegne zate. Da ti je na voljo, ko ga rabiš. To jaz pogrešam ne (D48). Nagrajevanje bi tako najbolj odtehtalo finančno ne (D49).

J: Mhm. Ja, razumem. **Kaj pa bi rekli o stalnosti zaposlitve?**

S5: To definitivno je pač neka, bom rekla, zagotovljena (D50).

J: Mhm. **Kaj pa o odnosih med sodelavci?**

S5: Odnosi med sodelavci so zmeraj slabši (D51). Ampak jaz tukaj ne krivim pač samo sodelavcev, te odnose med nami na ta način. To je bolj problem vseh ostalih dejavnikov ne (D52).

J: Dejavnikov kot so?

S5: Preobremenjenosti in tako (D53).

J: Mhm. **Kako je pa z odnosi nadrejenih do zaposlenih?**

S5: Itak, da bi lahko bili boljši. To vsekakor (D54). Mislim, da ne bi niti izgubljala besed. Tako, da se niti teh konfliktov po mojem mnenju ne rešuje tako kot bi se jih moglo (D55).

J: Mhm. **Kako bi se jih pa po vašem mnenju moglo reševati?**

S5: Se jih sploh lotit reševati (D56), poslušati človeka ne. Mu prisluhni. Se probat poglobiti (D57). Ta človeški vidik manjka ne (D58). Ne samo tista storilnost ne, koliko nekdo lahko naredi. In potem to itak, kadar človek izgori in gre, se ga hitro pozabi (D59). Tako da. Se pa to pozna na kvaliteti dela vsekakor (D60). To pa mislim, da premalo ljudi, ki vodijo center, briga (D61). Saj, kader se menjuje, prihajajo novi (D62). Tako da. Mislim, da to ni dobra popotnica no (D63).

J: Mhm. **Kaj pa menite o odvisnosti pri delu o drugih?**

S5: To ja. Ma saj mislim, da si pomagamo med sabo kolikor si lahko. Kolikor nam dopušča čas (D64).

J: **Kako pa vidite podporo in nadzor nad delom?**

S5: Ma podpora je taka kot je. Lahko bi bila dosti boljša, kot sem rekla ne (D65). Ocenjevanje, jaz tukaj. Itak mi je odveč to ocenjevanje (D66). Mislim, pogrešam drugačen način ocenjevanja. Kot, da te nekdo na papirju oceni in ti da neko os 1-5. To mi je prav, mislim, brez veze no (D67).

J: Okej. **Kaj pa bi rekli, katere so tiste osebnostne značilnosti, za katere bi rekli, da vas najboljše opišejo?**

S5: Ojoj. Ma jaz mislim, da sem zavzeta za moje delo (D68). Ga želim opraviti kvalitetno. Dobro. Predvsem pa v dobrobit ljudi ne (D69). Tako da. Zato me vse te stvari, ki se zadnje čase dogajajo v smislu tega, da se nekako počasi proba oziroma, lahko tudi nehote, ne vem. Izbrisati ta vloga socialnega dela kot takega ne. Zmeraj več je teh, bom rekla, drugih poklicev, ki so zaposleni na centru. Kar mislim, da tudi izgublja pomen na temu, da smo center za socialno delo ne. Ker potem nismo več center za socialno delo. Smo pravniki ali pa smo karkoli drugega (D70). In jaz sem po duši tako socialna delavka. Zato me te stvari motijo (D71).

J: Mhm. Okej. Zdaj me pa zanima, **katere spremembe opazite pri sebi, ko ste na delu pod stresom?**

S5: Spremembe. Ma ja, ko si pod stresom, kaj jaz vem. Že sam ne funkcioniraš dobro (D72). Si pod pritiskom (D73). Si nemiren (D74). Si nezadovoljen (D75). Si slabe volje (D76). Ne vem. Sigurno nisi učinkovit (D77) in ne opravljaš nalog kvalitetno (D78). Tudi odnos takrat do sodelavcev in tudi do uporabnikov je slabši (D79). In to se vse pozna ne (D80).

J: Mhm, mhm. **Kaj pa recimo spremembe na fizični ravni?**

S5: Ja ja. To pa itak (D81). Dobro, vsak doživlja drugače (D82). Jaz imam težave. Z glavoboli (D83). Take, različne stvari. Se že poznam sama ne. Kadar je stres prehud. Točno določeni znaki v telesu te na to opozorijo (D84).

J: Mhm, ja ja. **Kako pa se odnosi spreminjajo takrat, ko ste pod stresom?**

S5: Ma ja. Se poslabšajo ne. Itak, da se poslabšajo (D85). Nisi več toliko tolerant, strpen (D86). Si živčen (D87). Si napet (D88). Tako. V tem smislu.

J: Okej. Zdaj pa **prosim opišite, na kaj pomislite, ko slišite besedo izgorelost, kako jo definirate?**

S5: Izgorelost. Kaj bi rekla. Je v bistvu na nek način iztrošenost (D89) in nemoč ne. Nemoč obvladati svoje delo in pač svoj položaj (D90). Ja. Da nisi več zmožen opravljati, recimo če govorimo izgorelost na delovnem mestu, svojega poklica na način, ki bi ga lahko (D91). Zaradi zunanjih dejavnikov ne (D92).

J: Mhm, ja. **Kaj pa bi rekli, ste se že kdaj počutili izgorele?**

S5: Ja, sem se počutila (D93) in se počutim še zdaj (D94). Pač, zaradi vsega tega, kar sem že prej opisala.

J: **Kako ste jo takrat prepoznali, oziroma jo še prepoznate?**

S5: Aja, kako se je kazalo. Prav v tem smislu, da ne zmoraš več biti učinkovit (D95). Ne moreš več opravljati kakovostnih delovnih nalog (D96). Plus tega, da se zdraven počutiš slabo (D97). Ne vem. Imaš določene težave, zdravstvene težave (D98) Ne spiš (D99). Ne vem, kaj bi še. Nisi tolerant do ljudi (D100), ti je vse odveč (D101). Raje kot se soočaš in da bi reševal težave, jih pustiš ne (D102).

J: Mhm, ja, razumem ja. **Kako ste si pa takrat pri tem pomagali?**

S5: Ja zdaj pomagaš si na različne načine. Pride obdobje, ko je slabše. Pride obdobje, ko je boljše. Ne vem. **Se s kom pogovoriš (D103).** Ali pa ne vem. **Si vzameš kakšen dan dopusta (D104).** **Včasih, jaz osebno ne, ampak nekateri, vem, da grejo tudi na bolniško za nekaj časa (D105).**

J: Mhm. **In bi sedaj rekli, da ste izgoreli?**

S5: Tako. Sigurno. **Izgorela tako, da bi rekla, da morem iti na bolniško, da je z mano nekaj narobe, v tem smislu ne (D106).** **Ampak v določeni meri pa sem, ja (D107).** **Zaradi pač že vseh teh trajajočih razmer in pač okoliščin, v katerih smo v tej službi ne (D108).**

J: Mhm, mhm. **Katere oblike razbremenitve poznate in kaj uporabljate vi?**

S5: Kot sem rekla. **Od tega, da se pogovarjamo med sabo v službi (D109).** **Tisti, ki se razumemo ne (D110).** **Drugače probaš to malo izven tega poklicnega življenja. Da si ne vem, dobiš neke stvari, ki te veselijo (D111).** **Da probaš v krogu družine se malo tako, bom rekla, se razbremenit (D112).** **Kakšne telesne aktivnosti (D113).** **Čas v naravi (D114).** **Kakšni hobiji (D115).** Tako.

J: Mhm. **In katera od teh vam najbolj ustreza in katera najmanj?**

S5: Ne vem, kaj bi rekla. **Ma meni najbolj ustreza, ne vem, da si nekaj časa. Ko si na dopustu, itak, da odklopiš (D116).** **In potem, da je to še povezano s kakšno bolj tako intenzivno fizično aktivnostjo (D117).** **Tisto se mi zdi, da najbolj. Da se malo prediham, zbistrim misli. Mi najbolj pomaga ne (D118).**

J: Mhm, mhm. **Kaj bi pa rekli, da vas opolnomoči in krepi?**

S5: Ma ja. **Včasih kakšna pohvala (D119).** **Kakšna pozitivna povratna informacija. Ker podkrepi tisto, kar delaš dobro (D120).** **Odnosi med sodelavci (D121), s prijatelji (D122).** To mislim, da je tako, ki mi najbolj, največ pomeni no.

J: Mhm, ja ja. **Kaj pa oblike razbremenitve, ki jih ponuja CSD? Kaj imate na voljo?**

S5: **Ma CSD ponuja [smeh] supervizijo recimo (D123).** **Meni mi ni več niti približno (D124).** **Do določene mere ja, ampak mi ne pomeni neko razbremenitev (D125).** **Supervizija naj bi bila tudi taka interna skupina in tim, kjer veljajo neka pravila. Morebiti zaupanje in je ta pogoj, da tisto, kar se tam govori, ostane tam. Samo če si ti v neki skupini, kjer so določeni ljudje, za katere veš, da so odnosi taki. Z vsemi se ne enako razumemo dobro. Je že tam neka zavora, da ti onemogoča, da je supervizija kot taka, kot je mišljena. Tako, da to mi ne (D126).** **Mislim, nič nima. Jaz mislim, da nam organizacija nič ne ponuja. Da bi se razbremenili (D127).** **Tudi, če je ta supervizija, je ne doživljam kot razbremenitev.**

J: **Kakšne aktivnosti bi pa vi na primer hoteli imet in bi vam predstavljalo razbremenitev?**

S5: Ma. Tako, kot sem rekla. **Itak se more tudi sistem vodenja organizacije spremenit. Mislim, način vodenja ne (D128).** **Ki bi pač zajemal tudi pač neke drugačne oblike ukvarjanja z zaposlenimi ne (D129).** **In. Ma dobro, to je tudi sistemska ureditev. Mislim, je kompleksna zadeva ne. Zdaj centri smo itak v takem položaju, da karkoli. Mislim, da nismo tako kot služba pošteti ne (D130).** **K večjemu smo uni, ki smo krivci za vse grdo ne (D131).** **Hkrati pa smo dolžni reševati vse, vse možne težave. Ali so v naši pristojnosti, ali niso (D132).** **Noben se za nas ne potegne Saj vidiš, tudi kadar se karkoli zgodi v javnosti, se samo blati centre (D133).** **Nikoli še nisi slišala, da bi nekdo stopil pred kamero. Ne vem, ko so sindikati od zdravstva, šolstva, policije. Ne vem. Ki se potegnejo za zaposlene in nekaj dosežejo ne. Mi pa kar nekako vse sprejemamo, ponižno. Da nas teptajo prav kolikor se da (D134).** **Noben na to ne reagira. Noben se ne potegne za nas (D135).** **Niti naše vodstvo ne, kaj šele kakšne druge službe (D136).** **Tako, da počasi ljudje. Mislim, da tisti, ki želijo. Ki si želijo dobro in si želijo enih sprememb, grejo (D137), ker vidijo, da tukaj je nemogoče, da se bo karkoli spremenilo. Žal tak občutek se daje (D138).** **Tako kot so zdaj neke obljube spet v javnosti, kako bo vse ne vem kaj. Iz tega ne bo nič ne. Ker ni nobenemu v interesu (D139).** **In mislim, da bo počasi ta šla v pozabo. Mislim, da to ne bodo več centri za socialno delo, ampak neke birokratske storitve. Saj vidiš na centrih, koliko socialnih delavcev je (D140).** **Tako da. Vse tisto tudi, kar te na fakulteti naučijo in govorijo je dejansko neizvedljivo. Razen če delaš v kakšni drugi, na drugih področjih socialnega dela (D141).** **In mislim, da niti ni interesa, da bi se to spremenilo. Da je bolj interes, da bi se počasi spremenilo v drugo smer ne (D143).**

J: Mhm. **Bi pa rekli, da od CSD-ja dobite dovolj pomoči in podpore?**

S5: Ja to sem rekla. **Da ne. Nobene podpore jaz ne doživljam tle (D144).** **Razen tisto, kar se med sabo. Kot sem rekla. Sodelavke, ko si kaj povemo, ko kaj pojamaro (D145).** **Tisto. Ampak z druge strani pa nobene podpore**

no. Mislim, da so pomembne samo številke, papirji (D146). To. In to v bistvu so potrebne spremembe. Kot sem rekla. Celotnega sistema ne, socialnega varstva na višji ravni (D147). Tako. Ja no. Tako kot je.

J: No, hvala, da ste si vzeli čas zame.

S5: Malenkost.

INTERVJU E

J: No. Saj bova kar začeli. Prvo vprašanje je, če bi lahko prosim **opisali vaše delo in delovno mesto.**

S6: Jaz delam na področju družine (E1). In sicer, večina javnih pooblastil. To so razveze, razvezni postopki, razpadi zunajzakonskih skupnosti, predhodna svetovanja (E2). Zdaj pred kratkim pa sem zamenjala in delam na področju rejništva. In storitev, ki jih izvaja center. Natančneje, pomoč družini za dom (E3).

J: Okej. Super. **Koliko pa znaša vaša delovna doba?**

S6: 32 let (E4).

J: Vse na centru?

S6: Ja. V okviru centra večina prej (E5). Tudi, preden sem bila redno zaposlena tukaj, sem delala na javnih delih, ampak v okviru centra (E6).

J: Aha. In potem naprej vedno na istem področju?

S6: Ne. Jaz sem imela prej pomoč otrokom na domu. Tam, kjer so bile kakršne koli težave v družini. Tako, kot nek suport družini. Skozi učno pomoč in druge oblike pomoči (E7). Tako bi rekla.

J: Mhm, mhm. Okej. Zdaj me pa zanima, **s kakšnimi obremenitvami se srečujete pri delu?**

S6: Jaz mislim, da v zadnjem času predvsem od spremembe Družinskega zakonika se razvezni postopki zelo podaljšujejo na sodišču (E8). Sodišče od nas potem zahteva še dodatna mnenja, poročila, dopolnitve poročil, ki so postopki dolgi tudi po dve leti. S tem, da z novim zakonikom smo dobili vlogo udeležencev v postopku. Kar terja od nas dodatne naloge. Da dajemo predloge in tako (E9).

J: Mhm. Ja ja. **Kako pa reagirate, ko občutite stres in nemoč?**

S6: Jaz sem tak človek, da iztisnem še zadnje atome energije od sebe (E10), kar se mi potem drugače odraža na zdravju (E11).

J: Mhm. **Kdaj na delu pa doživljate največjo stisko?**

S6: Zaradi številnosti primerov (E12). Ko ne obvladam več situacije (E13).

J: Mhm. **In na koga se obrnete po pomoč takrat, ko ste v stiski?**

S6: Ma kaj predebatiram s sodelavci (E14). To no.

J: Okej. **Kaj pa vam pri delu predstavlja največje zadovoljstvo?**

S6: Ko vidim, da skupaj s strankami uspemo doseči nek dogovor, poiskati neko rešitev, ki je v največjo korist otroku (E15).

J: Okej, super. **Ste že kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta in zakaj?**

S6: V zadnjem času razmišljam (E16). Prav zaradi te prevelike preobremenitve (E17). In nerazumevanja vodstva (E18).

J: Mhm. Ma bi ostali v socialnem delu?

S6: Am ja. To je edino (E19). Lahko bi šla pa tudi kaj drugega delat ja (E20).

J: Mhm, ja razumem ja. Okej. **Opišite, kaj menite o delovnem času in prostorih?**

S6: Ja. Naš delovni čas [smeh]. Delovni čas uradno je lepo napisan in je okej (E21). Neuradno pa to pomeni, da poročila in marsikaj še postorim doma (E22).

J: Okej. **O količini kadra?**

S6: Pri nas je trenutno fluktuacija kadra izjemno velika v zadnjem letu (E23). Mislim, da ljudje, ki prihajajo, niti dobro se ne vpeljejo, ne zmorejo in odidejo (E24).

J: Okej. Kaj bi pa rekli, če delo omogoča ravnovesje med poklicem in družino?

S6: Ne (E25). Če želiš vsaj približno slediti, da vsaj kolikor toliko, da imaš narejene stvari, ne (E26).

J: Okej. Kaj menite o plači in nagrajevanju?

S6: Ja. Jaz imam od sodelavcev nekoliko višjo plačo (E27), ker imam vsa napredovanja (E28). Mislim pa, da naše delo ni dovolj vrednoteno finančno (E29).

J: Mhm, mhm. Kaj pa nagrajevanje?

S6: Ne vem, če gre skozi (E30). Nagrajevanje je stvar vodstva (E31). Torej, gre tudi po vsečnosti (E32).

J: Mhm, ja ja razumem. In kako je pa z nematerialnim nagrajevanjem?

S6: Ga ni (E33). Pohvale ni (E34). Oziroma izjemno, izjemno redka (E35).

J: Mhm. Kaj pa menite o stalnosti zaposlitve?

S6: Ma mislim, da dela lih ne bi izgubila (E36). To je ene toliko zaščiteno (E37).

J: Mhm. Okej. Kaj pa menite o odnosih med sodelavci?

S6: Ma jaz menim tako, da po večini so dobri (E38). Vpliva na odnose med sodelavci tudi ta situacija, ker smo vsi preobremenjeni (E39). In se praktično nimamo več časa skoraj pozdravljati na hodniku (E40).

J: Mhm, ja. Okej. Kaj odnosi nadrejenih do zaposlenih?

S6: Mislim, da so hierarhični (E41). Tako pač je in, da naše vodstvo ne pozna pozitivne stimulacije (E42).

J: Okej. Kaj pa menite o reševanju konfliktov?

S6: Glede na to, da bi mogli mi največ vedet o tem, kako se konflikt rešuje. Ker to tudi delamo pri našem delu (E43), smo mislim da, zelo bos. Kot če bi rekli, kovačeva kobila je zmeraj bosa (E44).

J: Mhm, ja ja. Kaj pa menite v odvisnosti od drugih?

S6: Ja. Nekako timsko delo mora bit (E45). Ker je tudi naše delo, da se moramo povezovat (E46). Z nekaterimi sodelavci odlično, z drugimi nekoliko manj (E47). Pri vsej tej preobremenitvi se včasih zgodi, da pozabiš, da ne utegneš obvestit sodelavca, ga s čim seznanit. Tukaj vidim težavo (E48).

J: Mhm. Ja ja vem, kaj mislite. Kaj pa je vaše mnenje o podpori?

S6: Od sodelavcev podpora vsekakor (E49). Vendar tako, kot sem rekla. Ne utegnemo niti svojega, kaj šele, da bi pomagali drugemu (E50). Čeprav jaz sem imela tudi v času daljše odsotnosti pozitivne izkušnje, kolikor so zmogle sodelavke (E51). Mislim pa, da to ni stvar sodelavcev, ampak da bi to moralo vodstvo zagotovit nadomeščanje (E52). Ne da, ko prideš nazaj, da te čaka večina stvari (E53). Zato je v bistvu tudi naš dopust, ki ga koristimo ali pa kakršna koli malo daljša odsotnost, je povezana z nekim strahom, kaj te bo čakalo, ko prideš nazaj. Kako boš uspel vse to naredit (E54). In to pomeni, da potem, vse tisto morebiti kar narediš zase v času dopusta, se v dveh dneh kar razblini (E55).

J: Mhm, ja ja. In še kaj mislite o nadzoru na delom?

S6: Nadzor nad delom ga zagotovo imamo (E56). Tako od vodstva (E57) kot od inšpekcij, ko nas prijavljajo stranke (E58). Jaz mislim, da s tem ni nič narobe (E59), da se lahko na ta način učimo, boljšamo. Izboljšamo marsikatero stvar (E60). Moti me pa to, da postajamo vsaki dan. Ampak vsaki dan bolj birokratski (E61) in da socialnega dela skoraj ni več (E62). Sledimo samo temu, da zadostimo vsem informacijskim sistemom. Da je vse poknjženo, da je vse evidentirano (E63). Ker enkrat pa, ko pride do kontrole, potem pa štejejo samo stvari, ki so napisane, ki so vnesene v sistem (E64). Vse ostalo, nekega socialnodelavskega odnosa s stranko, to, kar ni stvar birokracije, mislim, da to se zgublja (E65) in da smo res v globoki krizi (E66).

J: Ja ja. Okej. Zdaj bi vas pa vprašala, katere so tiste osebnostne značilnosti, za katere bi rekli, da vas najboljše opišejo?

S6: Da sem empatična (E67). Da sem lojalna do delodajalca (E68). Da nisem konfliktna (E69). Znam poiskati pot in pritegniti stranko v sodelovanje (E70).

J: Mhm. Okej. Katere spremembe pa opazite, ko ste na delu pod stresom?

S6: Da sem malček konfuzna (E71). Zato, ker ne obvladam situacije (E72). Pozabljam (E73). In tudi telesne bolečine. Predvsem v nogah, ker cele dneve sedim (E74). Tako.

J: Mhm, ja. Kaj bi pa rekla, kako se spreminjajo odnosi, ko ste pod stresom?

S6: Ja, v tistem momentu, ko sem pod stresom, ko hitim in želim še kaj narediti, je tako, da v bistvu niti ne prav zaznaš okolice (E75). Ne vidiš sodelavca (E76), se mu ne posvetiš (E77). Ga slabše poslušas (E78).

J: Mhm okej. Ko slišite besedo izgorelost, na kaj pomislite in kako jo definirate?

S6: Ko zaslišim besedo izgorelost, jo jaz enačim s tem, da ti organizem. Da sam po sebi res težko živiš v svoji koži (E79). Kar je povezano z apatičnostjo in brezvoljnostjo in slabim telesnim počutjem (E80).

J: Okej, super. Ste se že kdaj počutili izgorele?

S6: Ja (E81).

J: In kako ste to takrat prepoznali oziroma?

S6: Tako kot sem prej opisala.

J: Sepravi apatičnost in?

S6: Apatičnost (E82). Taka depresivna (E83). Brezvoljna (E84). S telesnimi bolečinami tudi (E85). Od hrbta (E86), nog (E87).

J: Kaj pa recimo nespečnost ali pa kaj takega?

S6: Tudi, tudi. Tudi nespečnost, občasno (E88). Sicer jaz dobro spim (E89). Ker se mi zdi, da zmorem spanje tako kot, da zbežim v spanju. Ne znam povedati, kako.

J: Okej. Razumem. Kako ste si pa takrat pomagali?

S6: Takrat sem si pomagala s fizično aktivnostjo (E90). Da sem poskušala delati na sebi (E91). Od meditacije (E92), do povezovanja z ljudmi (E93), iskanja informacij (E94).

J: Okej. Super. In bi sedaj rekli, da ste izgoreli?

S6: Ja (E95). Zato, ker se počutim tako kot sem opisala (E96).

J: Mhm. Doživljate še vedno iste simptome tudi?

S6: Ma ne. Ne z nespečnostjo (E97) in ne tako huda izgorelost. Ampak tako (E98).

J: Okej. Katere oblike razbremenitve poznate in katere vi uporabljate?

S6: Zdaj trenutno ne uporabljam nič (E99). Zato sem v tako slabi koži (E100). Ker sem bila omejena v gibanju, ker sem imela eno operacijo. Sicer pa druženje (E101), telesna aktivnost (E102), potovanja (E103). To je tisto, kar mene napolni.

J: Super. Kaj vas pa opolnomoči in krepi?

S6: Ja, saj pravim. Druženja (E104). Potem včasih se tudi, kakšno umetniško izražanje (E105).

J: Okej. Potem pa še skrb organizacije. Katerih oblik te razbremenitve se poslužuje CSD?

S6: Mi zdaj trenutno, mislim, da ni nič od tega (E106).

J: Okej. Kaj pa bi rekli, kakšne aktivnosti bi pa vi želeli imeti, da bi bilo razbremenilno?

S6: Ma jaz pravzaprav v okviru tako velikega kolektiva, si tega niti ne želim (E107). Da bi karkoli imeli, se je že uvajala neka vadba (E108). Ampak to ne pride do tega, ker imaš zmeraj še nekaj (E109). Pri meni je narobe to, da zmeraj dam prednost delu in ne sebi (E110). Zato jaz mislim, da v okviru tukaj ne bi zadostilo, da bi jaz šla tukaj telovaditi, ker vem, da imam celo goro dela (E111).

J: Mhm. Okej. **Dobite dovolj podpore in pomoči s strani CSD?**

S6: Ne. Sploh ne (E112). Mislim, da bi bilo že dovolj, da bi bila pozitivna stimulacija (E113). Priznanje za delo (E114). Ne samo iskanje napak (E115).

J: Okej, super. In še zadnje. **Kaj so po vašem mnenju konkretne spremembe, ki bi bile potrebne za to, da do izgorelosti ne bi prišlo oziroma vsaj ne v tolikšni meri?**

S6: Zmanjšanje obsega dela (E116). In več izobraževanja (E117). Ker, če imaš ti manjši obseg dela, kvalitetnejše delaš, se lahko pripraviš, se bolj poglobiš (E118). Tako pa jaz samo gasim požar in je vse površinsko (E119). To.

J: Mhm. Ja razumem. Okej, pa sva prišli do konca. Hvala, ker ste si vzeli čas zame.

S6: Prosim.

INTERVJU F

J: No potem, če lahko kar začneva.

S7: Lahko.

J: Okej. Potem pa je moje prvo vprašanje, če lahko **opišete vaše delo in delovno mesto.**

S7: Moje delo je delo socialne delavke. Že več kot 30 let (F1). In trenutno delam na delovnem mestu uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Oziroma, kako rečemo, delovno mesto za prejemke in oprostitev (F2). Jaz imam za področje dela za eno ali več. Zato, ker delam tudi prvo socialno pomoč in še druge stvari, ki spadajo zraven (F3). Nadomeščam vodjo naše enote včasih po potrebi (F4). Tako nekako. To bi zdaj opisala kot moje delo.

J: Okej. Super. **Prej ste rekla, da znaša vaša dela 30 let?**

S7: Tako (F5).

J: Vedno na istem področju?

S7: Ne. Ne ne (F6). Jaz sem začela. Takrat je bila polivalenca. Pomeni, da je strokovni delavec dobil neko področje. Tako. In jaz sem dobila občino K. In zdaj na tem območju vse pravice. To je bila polivalenca. Vse si delal z družino. Z mladimi, starimi, razveze, preživnine, skrbništvo. Vse, vse (F7). Poleg tega pa sem imela jaz varstvo invalidov. Komplet. Za celo področje takratnega centra. In to sem delala 10 let sigurno (F8). Potem sem se 2 leti izobraževala za prvo socialno pomoč, ker je bil potem sprejet tisti katalog storitev. In sem delala prvo socialno pomoč (F9). In zmeraj so bili invalidi moja stalnica (F10). In denarne socialne pomoči, mi je ostal teren M (F11). In to je bilo to.

J: Okej. Super. **Kaj bi pa rekli, s kakšnimi obremenitvami se srečujete pri delu?**

S7: Z obremenitvami. Zdaj trenutno bi rekla, da sem precej obremenjena, odkar delam prav na teh pravicah iz javnih sredstev, ko je bila 2012 sprejeta zakonodaja (F12). Da sem obremenjena z očmi (F13) in z roko zaradi miške, ki me boli (F14). To so fizične obremenitve. Psihične so pa take ne. Obremenitve s strani strank (F15). Veliko dela (F16), ki ga ne utegnemo narediti v določenem času (F17). Ko nam zvežejo roke za dokončanje izplačila denarnih pomoči (F18). Pričakovanja vodstvenih delavcev, da bo vse narejeno in še kaj več (F19). Tako. Take.

J: Mhm. Okej. **Kako pa reagirate, ko občutite stres in nemoč?**

S7: Po naravi sem optimist in skušam vzeti to zmeraj z nekim naukom oziroma s tem, da bo tudi iz tega nekaj dobrega (F20). Mi pa ne uspeva zmeraj (F21). Odvisno, kako sem razpoložena, ker sem tudi jaz samo človek in imam tudi jaz družino, in imam lahko doma kakšne težave kdaj (F22). Tako ne. Probam vedno gledat z optimizmom naprej, da ni lih tako hudo no. Treba se je pogovoriti ne. Treba je reči stvari (F23). Zdaj, če vsak je tiho in da ni komunikacije. Si vsak misli svoje in potem lahko samo poglobljaš to tvojo stisko (F24). Ne vem, jaz vedno probam reč ven in se potem počutim bolje (F25).

J: Mhm. Ja razumem ja. Okej. **Kdaj na delu pa doživljate največjo stisko?**

S7: Mislim, tako. Bi mi bilo težko, da bi iz mojega tima recimo doživela neko nerazumevanje (F26). Ali pa, da mi ne bi bili pripravljeni skočiti na pomoč. Da bi bila jaz v neki stiski. To bi se mi zdelo grozno (F27). Jaz sem velikokrat doživela stiske, ko sem imela te invalide (F28). Ker sem bila edina na centru, ki se je s tem ukvarjala.

In nisem imela koga vprašat za suport, za neko tako, da malo podeliš tvoje stiske in tako (F29). Toliko bolj sem zdaj hvaležna, da imam zdaj tim (F30) in da jih lahko grem karkoli kadarkoli na vrata vprašat. Tako da, to mi je pomembno (F31).

J: Mhm. Mhm. No, saj naslednja se nekoliko povezuje z odgovorom. **Na koga se obrnete po pomoč, ko ste v stiski?**

S7: **Na sodelavke (F32).**

J: Mhm. Okej, super. **Kaj pa vam pri delu predstavlja največje zadovoljstvo?**

S7: **Največje zadovoljstvo mi pri delu predstavlja to, da mi teče delo recimo ne (F33). Da so stranke zadovoljne (F34), da se mi zahvalijo. Da mi rečejo hvala za vaš čas, hvala, ker ste si vzela čas, hvala, ker ste mi pomagala (F35). Tako.**

J: Mhm. Okej. **Ste že kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta in zakaj?**

S7: **Ma tako bom rekla. Meni delovno mesto socialne delavke mi je bilo vedno zanimivo (F36). Na vseh področjih, kjer sem delala, mi je bilo prijetno delat (F37). So bile seveda tudi kakšne zadeve, ki jih ne boš pozabil nikoli (F38). Mogoče sem razmišljala 10, 15 let nazaj (F39). Zdaj pa ne več. Ne razmišljam o zamenjavi delovnega mesta (F40).**

J: Mhm. Zakaj ne?

S7: **Zaradi tega, ker se je svet zdaj res spremenil in vsa ta tehnologija (F41) in se mi zdi, da bi, zdaj če bi šla prav na poklic socialne delavke, mogoče. Ampak, šola me ne mika (F42). Ker so tam otroci mladi, ki rabijo verjetno neke mlade ljudi, da so njihovi suporti. Zdaj, po nekih tovarnah ni več tega, da bi bile socialne delavke. Da bi šla delat nekaj prav drugega, ne vem, da bi šla prodajat rožice ali pa parfume. Kaj takega (F43).**

J: Mhm. Mimo sociale?

S7: **Ja mimo sociale ja. Če bi šla ne (F44).**

J: Mhm, ja. Okej. **Opišite potem, kaj menite o delovnem času in prostorih?**

S7: **Mah. Delovni čas se mi, tak kot je, v redu (F45). In prostori tudi (F46). Jaz moram reč, da sem zadovoljna, da imam svoje prostore (F47). Tudi, če so majhni (F48), jaz ne rabim večjega (F49). Ko smo bili na občini, smo bili po dveh v pisarni. Po eni strani je bilo to dobro, ampak po drugi strani se mi zdi, da stranke ne morejo priti k nam, se izpovedat neke stvari (F50). Ne vem, jaz sem zadovoljna tako kot je no.**

J: Mhm, mhm. Okej. **Kaj pa o preobremenjenosti?**

S7: **Ja. Smo preobremenjeni. Smo preobremenjeni, ja (F51). Zato je tisto, ko ti stalno kapa na glavo, bo, ne bo (F52). In imaš že strah si vzeti dopust, ali pa bog ne daj kakšno bolovanje, ker veš, kaj te bo čakalo, ko prideš nazaj (F53). Ker od sodelavk lahko pričakuješ neko določeno podporo in pomoč (F54). Smo podhranjeni tako da (F55).**

J: Mhm. No, saj če se **zdaj navežem na količino kadra?**

S7: **Ja, nas je premalo (F56). Mislim, ministrstvo in potem vse hierarhične stopnice navzdol. So pričakovanja velika (F57). Mi imamo drugo videnje, ki delamo tle (F58). In bi mogli imeti več časa za delati s temi našimi strankami, ker jaz cel čas opozarjam tudi javno (F59), da imam občutek, da smo v tej fazi, ko so stranke zaradi nas in ne mi za stranke (F60). In bi mogli imeti več časa. Tukaj smo pa samo zato, da rešimo, rešimo, rešimo, rešimo in da smo v evidenci, koliko procentov odločb smo rešili. Ne, kaj smo dali te ljudem ne. Ja. In to me močno moti (F61).**

J: Ja, ja. Okej. **Kaj pa omogoča delo ravnovesje med poklicem in družino?**

S7: **Ma ja nekako. Glede na to, da sem 30 let že tukaj. Furam na ta način ja (F62).**

J: Mhm. Okej. **Kaj menite o plači in nagrajevanju?**

S7: **Ma, jaz sem zadovoljna (F63). Zdaj nagrajevanje je tako. Je v rokah vodstvenih delavcev in je to njihova domena (F64). Kako bi rekla. Oni so tisti, ki morajo prepoznat v nas, ali smo dobri ali nismo dobri ne (F65). Pri nas je to ocenjevanje naredilo zmeraj razdor tudi med nami sodelavci (F66) in mi je grozno ocenjevanje na tak način (F67).**

J: Kaj pa nematerialno ocenjevanje?

S7: Se mi zdi, da mi smo s strani vodstvenih delavcev v tem primeru podhranjeni (F68). Nimamo tistega občutka, da smo, kako bi rekla. Da nas upoštevajo (F69) in da smo dobri. Da pridejo sem in rečejo, punce, kako ste dobre, saj ste vse rešile, svaka vam čas. Mislim. Tega ni (F70).

J: Mhm, ja razumem ja. Okej. Kaj menite o stalnosti zaposlitve?

S7: Tukaj sem in mislim, da bom do penzije tle. Če bom zdrava in na tem delovnem mestu kot sem (F71). Ne vem.

J: Aha. Kaj bi pa rekli, kaj mislite pa o odnosih med sodelavci?

S7: Ma jaz imam z vsemi sodelavci dobre odnose (F72). Zdaj, z enimi imam bolj dobre, zato ker smo si bolj naklonjene, ali pa smo si bolj všeč, ali pa več časa preživimo zunaj skupaj lahko (F73). Jaz se trudim, da imam do ostalih enak in spoštljiv odnos (F74). Se mi zdi pa, da smo v takem obdobju, ko se nam med sabo ne da družiti (F75). To pa malo pograšam no (F76).

J: Mhm, mhm. Kaj pa menite o odnosih nadrejenih do zaposlenih?

S7: Manjka tista srčnost. Manjka srčnost. Manjka osnova. Srce (F77). Kaj jaz vem, kaj bi rekla.

J: Okej. Kaj menite o reševanju konfliktov?

S7: Zdaj, jaz sem že prej povedala. Fajn je, da se jih rešuje takoj oziroma da se pove ven (F78). Pričakovanja. Kaj ti misliš, kaj on misli. Zato ker, drugače imamo vsak svojo zgodbo, vsak stoji na svojem bregu (F79). Tudi potem ne vem. Čez par mesecev ugotoviš, lahko z druge strani, na primer recimo. Ne vem. Si se ti z nekim sodelavcem stopil na neko bojno mino, ker lahko je bila ona slabe volje, lahko ti si bil slabe volje. In potem čez par mesecev izveš, kaj je ona mislila, ko ti je tako rekla ne. Jaz mislim, da je takoj za reč ven (F80).

J: Mhm, mhm. Kaj pa mislite o odvisnosti od drugih?

S7: Ma mi si pomagamo (F82 medsebojna pomoč). Jaz lahko grem na vsa vrata vprašat, eno, drugo, tretjo kolegico, kako se ji zdi ta zadeva, kako jo je ona rešila (F83). Se mi zdi, da si pomagamo no.

J: Mhm. Kaj pa o podpori?

S7: S strani sodelavcev jo imam (F84). Tukaj na našem timu definitivno (F85). In sem s tem zadovoljna (F86).

J: Okej. In o nadzoru nad delom?

S7: Z višine (F87). Ma ja. Jaz bi pričakovala, da nadzor mora bit (F88). Ker je to naloga vsakega vodje ali pa direktorja (F89). Ampak ne na tak način ne (F90). Se mi zdi, da je nadzor. Da smo vsi samo številke (F91) in nas tudi na tak način, ker je treba delati tabele, grafe in to, koliko smo uspešni (F92). Mislim, da smo ratali ena številka tam noter v tistem grafu. In mene tak nadzor, je sicer neobhoden (F93). Verjamem. Ampak bi pričakovala še en drug nadzor. Tak, da imaš ti podporo tam (F94).

J: Mhm. In recimo mislite, da je vodja pošten?

S7: Jaz bi pričakovala je (F95).

J: Ja. Ampak je?

S7: Ne vem. Težko komentiram (F96). Bolj se nagibam, da ni kot ja (F97). Ampak težko.

J: Okej. Razumem. Okej. Katere so pa tiste osebnostne značilnosti, ki bi rekli, da vas najboljše opišejo?

S7: Ma kaj jaz vem. Da sem mogoče optimist (F98). Skušam delo naredit, kar je v moji moči (F99). Da sem pripravljena pomagat (F100). Ne vem. Da se rada družim tudi s sodelavci (F101). Da se odzovem na prireditve tudi na centru, na izlete (F102). Te stvari. Da sem dostikrat tudi organizirala te (F103). Tako.

J: Okej. Super. Katere spremembe opazite, ko ste na delu pod stresom?

S7: Ko sem pod stresom, začne vse (F104). Tudi herpes mi udari ven (F105). Vse delaš bolj površinsko (F106), vse delaš bolj si v stresu. Ne veš, kje bi se lotil (F107). Potem so še telefoni (F108). Potem lahko včasih si še neprijazen do strank (F109). Telesna to. Kakšen glavobol (F110). Roka me začne bolet (F111). Muhe mi pridejo

na oči. Se rečejo muhe. Da ti frli kot kakšna lisa pred očmi (F112). Ja. Tisto. Ko sem pa pod stresom, jih imam stalno, samo takrat jih bolj vidim (F113).

J: Aha, razumem ja. Okej. **Kaj pa čustveno?**

S7: Čustveno, da sem mogoče bolj občutljiva ne (F114). Definitivno.

J: Mhm. **In vedenjsko?**

S7: Vedenjsko, sem pa mogoče bolj osorna (F115). Da nisem tisti dan lih za štos, da bi se smejala no, da mi ne gre za se smejat (F116). Ker včasih se rada smejem (F117). Lahko tisti dan nisem na volji in sem taka bolj nikakva ne (F118).

J: Mhm. **Kako pa se spreminjajo odnosi, ko ste pod stresom?**

S7: Ja, potem smo vsi taki. Ker potem tista negativa se kar naleze ne, en od drugega (F119). Potem vidimo, da je tak dan. In se niti ne dajemo skupaj v kakšne sestanke ali pa kaj takega. Si misliš, komaj čakam, da gre ta dan mimo (F120).

J: Mhm. **Ma znate tudi preklopiti, da k greste domov, da vse to pustite to ali?**

S7: Ma jaz skušam vsak dan, ko grem domov, odklopiti (F121). Ampak včasih ti znese, včasih ti ne (F122). Lahko po poti domov že, ko mislim, kaj bom skuhala za večerjo, pozabim. In potem, ko začnem kaj drugega delat doma, se spet spomnim. In včasih premlevam tudi ponoči (F123). Sigurno.

J: Mhm. Ja ja, včasih je težko. **No potem me še zanima, ko slišite besedo izgorelost, na kaj pomislite in kako jo definirate?**

S7: Da prav ne moreš. Je pomoje tista faza, ko se zbudiš, ko ti je grozno se obleči in priti sem na center (F124).

J: No, saj vaš odgovor se že povezuje z naslednjim vprašanjem in sicer, če **ste se že kdaj počutili izgorele?**

S7: Ma ja. Včasih sem se tudi počutila (F125). Ampak v taki fazi, da ne bi mogla priti na delo, nisem še (F126). So pa bili, je bilo obdobje, ko mi ni bilo za priti sem ja (F127).

J: Mhm, mhm. **Kako ste pa takrat to občutili?**

S7: Prav nemoč (F128), slabovoljnost (F129). Telesna kondicija. Čeprav se trudim cel čas, da sem telesno aktivna (F130). Mislim, da mi to tudi dosti pomaga (F131).

J: **In kako ste si takrat pomagali?**

S7: Greš ven. Hodit (F132). Jaz grem na en hribček tja in je in enih 500 metrov visok. In meni tisto me zrelaksira totalno (F133). Tako, da, to je to.

J: Okej. **In bi sedaj zase rekli, da ste izgoreli in zakaj?**

S7: Saj pravim. Do take faze, da bi zaradi izgorelosti ne bi mogla priti v službo, ni (F134). Včasih je pa res preveč teh strank (F135), preveč kupov (F136). Nas ocenjujejo (F137), je potrebna ta komisija, tista komisija (F138). Pričakovanje, da bo vse rešeno (F139), ki ni nikoli vse rešeno (F140). Prideš v tak vrtinec, ki te potegne in si prav izgorel ne (F141).

J: Mhm, mhm. Okej. **Zdaj če pogledava še preprečevanje izgorevanja. Kaj bi rekla, katere oblike razbremenitve poznate?**

S7: Mi smo dostikrat predlagali in se je tudi na centru izvajalo, da smo na dan četrтка, ko smo imeli še sodelavca R., nas je s temi njegovimi vajami take (F142). Smo meli tudi na neuradne dneve od 8. 15-8.30 prav take vaje zjutraj. Pozdrav soncu in take (F143 dnež). Meni je bilo super (F144). Bi pričakovala, da bi vodstvo na to dosti bolj pomislilo. Da bi nas dosti bolj v te smeri vpeljalo. Ali pa dalo možnost (F145). Ker to je, mislim, izredno pomembno no (F146). Da bi imeli tudi dvakrat na teden vaje. Ne vem, ne. Da bi nekdo to izvajal in nam dal možnost (F147). Grem ven hodit (F150). Da telovadim (F151).

J: Mhm. **In poznate še kakšne oblike razbremenitve tudi izven centra?**

S7: Kar poznam. Raznorazne skupine za samopomoč (F152). Pa so te tukaj center zdravja, ko se skupine prav za te razne oblike razbremenitve. Telesne in psihične mislim, da so skupine (F153). To poznam..

J: Mhm. **Kaj vam najbolj ustreza, ste rekli sprehod ne.**

S7: **Ja sprehod, hodit na ta hrib. Da se malo pomaltram (F154).**

J: Okej. **Kaj bi pa bilo najmanj ustrežno?**

S7: **Jaz se razbremenjujem tudi tako, ko sem vključena v skupine in pojem (F155). Tako, da meni tudi glasba dosti pomeni. Tudi skozi to si sigurno polnim baterije (F156). Zdaj, kaj bi bila najmanj primerna. Da bi recimo mogla tukaj na centru hodit v neke skupine, ki mi ne bi pasale (F157). Recimo.**

J: Mhm. Okej. **Kaj vas opolnomoči in krepi?**

S7: **To, kar sem vam povedala. Podpora sodelavcev (F158), podpora družine doma (F159). Da se razumemo, razumevanje na splošno (F160). To, da imam tudi konjičke (F161). Da grem športat (F162), da grem pet (F163). Da imamo kakšne nastope (F164). Tako, da sem med ljudmi, prijatelji (F165).**

J: Okej. **Kaj pa skrb organizacije. Katerih oblik razbremenitve se poslužuje CSD, kaj imate na voljo?**

S7: **Jaz da bi vedela nič (F166). Supervizijo (F167).**

J: **In kaj bi vi imeli radi kot aktivnosti, ki bi vam predstavljale razbremenitev?**

S7: **To, kar sem rekla. Da bi imeli dvakrat na teden ob neuradnih dnevih. Da bi imeli tiste sprostitvene vaje (F168). Da bi imeli lahko enkrat na mesec pol ure vaje (F169). Ali pa da bi imeli možnost kam se rekreirat (F170). Tako.**

J: Mhm. **Ampak vedno fizična aktivnost?**

S7: **Ja, fizična aktivnost. Tako, fizično (F171). Da bi vaje, ker sedimo dosti, v ta namen dobili (F172). Ali pa za oči, ali pa karkoli (F173). Ne vem, nekaj da te razbremeni.**

J: Mhm. Okej. **Dobite dovolj podpore s strani CSD-ja?**

S7: **V vezi s tem? Ne, kar se tiče razbremenitve, ni nič (F174).**

J: **In drugače podpore na splošno?**

S7: **Mah, kaj jaz vem. Do neke mere bi rekla (F175).**

J: Okej. **Še zadnje. Kaj bi bile po vašem mnenju potrebne konkretne spremembe za to, da do izgorelosti ne bi prišlo oziroma ne v taki meri?**

S7: **Zmeraj se zadeva ustavi pri kadru ne. Mogoče, da bi. Zdaj jaz ne vem, kako se odločijo na našem ministrstvu, kje poberejo podatke, koliko primanjkljaja je strokovnih delavcev na centru (F176). Mogoče, da bi imeli možnost jim dat vpogled, s čim se mi srečujemo. Mi na terenu na centrih. Ne pa tako na splošno po nekih izračunih, številčnih ne. Toliko odločb maš ti, toliko ti, toliko jih imaš ti za narediti (F177). Predpisana je 8 odločb na dan. Mislim, to je meni kar nekaj. Saj nismo v fabriki. Jaz verjamem, da moraš tako. Jaz, če delam na svojem delovnem mestu, jaz vem, da jih moram do konca meseca rešiti. Ali jih naredim danes 8, ali jutri 15, ali pa tri dni nič. To je mora vsak pri sebi. Ampak, da se pa jaz štepam tukaj, koliko jih moram narediti na dan in da sem jaz ta izračun. Ker ne vejo ozadja, s čim se mi ukvarjamo, mi je, da sto. Stokrat bom povedala. Mislim, res mi je neumno (F178). In da mi, ki delamo na področju dodeljevanja denarnih socialnih pomoči, izrednih in rednih, da ne delamo socialnega dela (F179). Največ socialnega dela delamo mi. In mi imamo največji vpogled v družine. Ker tisti, ki pridejo po denarno pomoč, se lahko za njimi skriva dosti večja problematika. In to bi želeli mi povedati (F180). Jaz povem dostikrat naši vodji, ker do direktorice ne pridem (F181). Ampak, ne vem, če se kaj pomaga. Če je kakšna možnost. Mislim, mene ne bo noben prepričal, da jaz štepam odločbe, ker sem primorana jih narediti toliko. Ampak k meni kličejo ljudje po telefonu ali pa pridejo sem, in rabijo razgovor, rabijo pogovor. Rabijo povedati, imajo druge težave (F182). Žalostno pa je, da jaz nimam časa se z njimi ukvarjat. Ker moram narediti toliko odločb (F183). In tako se mi zdi, da ministrstvo nima realnega vpogleda, kaj se na centru sploh dela (F184). Tako kot je danes zjutraj povedala sodelavka, ki odhaja. Ki je rekla, da ona je mislila, da bo prišla do penzije štepat odločbe in zdaj je videla, da to je nekaj drugega kot štepanje odločb (F185). Samo to. Mislim, da tudi naša vodja ne prav ve in naša direktorica ne ve (F186).**

J: Okej. Pa sva prišli do konca. Najlepša hvala, da ste si vzeli čas.

S7: Ma malenkost.

PRILOGA C: Odprto kodiranje
INTERVJU A

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
A1	[...]Jaz delam na pravicah iz javnih sredstev [...]	Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
A2	[...]Konkretno na delovnem mestu strokovne delavke za prejemke in oprostitev [...]	Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
A3	[...]Odločam o mesečnih pravicah. To so denarna pomoč in varstveni dodatek, izredna denarna pomoč, pogrebna, posmrtnina, subvencija najemnine [...]	Odločanje o pravicah	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
A4	[...]odločam o oprostitvah plačila institucionalnega varstva [...]	Odločanje o oprostitvah plačila institucionalnega varstva	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
A5	[...]Izvajam neposredno skrbništvo za enega varovanca. V celoti sem skrbnica. Skrbim za vse njegove potrebe. Denarne in kakor koli [...]	Izvajanje nalog skrbnika	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
A6	[...]28 let. [...]	28 let	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
A7	[...]V 28 letih so se spreminjala področja [...]	Spreminjanje področij dela	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
A8	[...]Drugče pa sem začela v administraciji, v sprejemni pisarni. Tam sem delala kot upravna delavka. [...]	Upravna delavka v sprejemni pisarni	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
A9	[...]In potem sem se izobraževala naprej. Moje prvo delovno mesto kot strokovna delavka je bilo na delovnem mestu državnih štipendij [...]	Delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
A10	[...]Jaz sem si želela to področje, ker sem vedela, da bodo prišle. In direktorica mi je takrat omogočila, da sem lahko šla na to delovno mesto. Tako, da je bilo res dobro. Mi je bilo všeč [...]	Delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
A11	[...]In ja, potem se je razširil spekter, in pravic in delavcev, in potem takrat smo se nekako preorganizirali in smo vsi delali vse pravice. Tako da nisem bila štručka za	Delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk

	štipendijo več [smeh]. Sem bila štručka za vse [...]				
A12	[...]Največje obremenitve so mi računalniško delo [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A13	[...]birokracija. To je meni zelo velika obremenitev [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A14	[...]Mi vzame dosti časa [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A15	[...]Moram biti zbrana [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A16	[...]Ne smem delati napak, ko pišem obrazložitve odločb. Če naredim napako, mi to pobere še več časa [...]	Pri delu ni prostora za napake	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A17	[...]In redkokdaj sem res 100% zbrana, ker se vse dneve v tednu oglašamo na telefone [...]	Telefon	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A18	[...]in sprejemamo stranke [...]	Količina ljudi, ki prosi za pomoč	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A19	[...]Mislim, da ni organizirano delo v redu za področje, ki ga delam [...]	Delo neustrezno organizirano	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A20	[...]Ma jaz bi pričakovala, da vsaj v torek in četrtek smo brez strank in brez telefonov. Da se lahko takrat zberem, zaprem v pisarno in odločam o pravicah [...]	Delo brez sprejemanja uporabnikov in telefonov v času neuradnih ur	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A21	[...]Zato ker so res moteči faktorji [...]	Telefon	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A22	[...]So pa telefoni. [...]	Telefon	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A23	[...]Sem utrujena [...]	Utrujenost	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A24	[...]Nemočno se ne počutim skoraj nikoli [...]	Občutek nemoči skoraj nikoli	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A25	[...]V stresu pa sem [...]	Stres	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

A26	[...]Se potim [...]	Potenje	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A27	[...]postanem taka, apatična [...]	Apatičnost	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A28	[...]Ko imam še veliko za rešiti do zaključka del. Ker, kar je rešeno do zaključka, gre potem v izplačilo. [...]	Številčnost primerov	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A29	[...]Ker odločam o mesečnih pravicah, ljudje rabijo ta denar za preživetje. [...]	Zavedanje nujnosti pravočasnega odločanja o pravicah za preživetje uporabnikov	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A30	[...]Tokrat mi dela in stres in pritisk [...]	Zavedanje nujnosti pravočasnega odločanja o pravicah za preživetje uporabnikov	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A31	[...]In saj vemo, da če je človek pod pritiskom, saj je res, da delaš dobro in hitro in si tudi začasno zbran [...]	Učinkovitost pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A32	[...]Ampak narediš tudi napake. [...]	Tveganje za več napak pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A33	[...]Ker lahko nekemu pomagam. [...]	Pomoč drugemu	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A34	[...]Ker mu dam informacije in vidim, da je zadovoljen [...]	Zadovoljstvo uporabika	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A35	[...]In da mi to tudi pove [...]	Zadovoljstvo uporabika	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A36	[...]Zelo si želim, da bi uporabnik, ki pride k meni, dobil čim več možnih informacij [...]	Pomoč drugemu	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A37	[...]In mi je všeč, da vem, kaj nudijo tudi druge službe [...]	Sodelovanje z drugimi službami	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A38	[...]da se lahko skupaj povežemo in nekako v celoto [...]	Sodelovanje z drugimi službami	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A39	[...]in mi je fajn, da gre uporabnik od mene zadovoljen [...]	Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A40	[...]Na sodelavce, vedno. [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje

					socialnih delavk
A41	[...]Ja pač. [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A42	[...]Sodelavke v timu[...]	Tim	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A43	[...]Ja, sem [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A44	[...]Zato, ker si želim novega izziva. [...]	Želja po novih izzivih	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A45	[...]Ker tukaj, me ne več tako izpopolnjuje. [...]	Delo ne več izpopolnjuje	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A46	[...]Preveč časa sem na tem delovnem mestu [...]	Preveč časa na istem delovnem mestu	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A47	[...]in si želim nekaj novega. Si želim učiti nekaj novega [...]	Želja po čisto drugačnem delu	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A48	[...]Prav nekaj drugega si želim [...]	Želja po čisto drugačnem delu	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A49	[...]Amm, ja lahko tudi v socialni [...]	Ostajanje v socialni	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A50	[...]ampak bi prav neko drugo področje. [...]	Želja po delu na drugem področju	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A51	[...]Sem zaprosila tudi tukaj za menjavo področja, ampak ni prišlo do tega[...]	Želja po delu na drugem področju	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A52	[...]Tako, da iščem tudi zunanje ja. [...]	Odrpte možnosti za delo tudi izven sociale	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
A53	[...]Delovni čas je meni v redu. [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
A54	[...]Fajn je, da je ta sreda do 17 h zaradi uporabnikov, ne zaradi mene. Ker se mi zdi, da moramo biti dostopni vsaj en dan v tednu tudi za ljudi, ki so v službi [...]	Ustreznost sredinega popoldanskega urnika za uporabnike	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti

A55	[...]Čeprav na področju, kjer delam, so ljudje brezposelni in lahko pridejo kadar koli. [...]	Ustreznost sredinega popoldanskega urnika za uporabnike	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
A56	[...]Urnik se mi zdi v redu [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
A57	[...]Prostori so v redu. [...]	Zadovoljstvo s prostori	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
A58	[...]Majhne pisarne [...]	Majhne pisarne	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
A59	[...]arhiva nimamo oziroma arhiv imamo zelo slab [...]	Slabo urejen arhiv	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
A60	[...]Se ga zdaj ureja. [...]	Trenutno urejanje arhiva	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
A61	[...]Odkar imamo varnostnika se počutim tudi bolj varno [...]	Večji občutek varnosti ob prisotnosti varnostnika	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
A62	[...]Prej me je grozno obremenjevalo to, da sem sama v pisarni [...]	Brez varnostnika obremenjevanje glede samostojnosti v pisarni	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
A63	[...]Prezračevanje je slabo, ker imamo okna in potem takoj fasado [...]	Slabše možnosti prezračevanja prostorov	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
A64	[...]Preobremenjenost je prisotna, ne samo pri meni [...]	Prisotnost preobremenjenosti	/	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
A65	[...]ampak tudi pri drugih [...]	Prisotnost preobremenjenosti	/	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
A66	[...]Preobremenjenost je dosti odvisna od organizacije dela [...]	Preobremenjenost odvisna od organizacije dela	/	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
A67	[...]In menim, da bi z dobro organizacijo razbremenili bilo koga. [...]	Možnost razbremenitve zaposlenih z dobro organizacijo dela	/	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
A68	[...]Istočasno, ko sem preobremenjena, moram izkoristiti dopust, ki ga imam. Dopust težko izkoristim, ker imam preveč dela sedaj. Od mene se pričakuje, da bo delo narejeno in da bom koristila dopust [...]	Prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
A69	[...]Na mojem področju imamo manko kadra. [...]	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
A70	[...]Ampak menim, da nas je bilo dovolj na področju. Potem pa se je ena delavka prerazporedila na eno drugo področje. Nam je takrat ena delavka zmanjkala [...]	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
A71	[...]in konstantno od takrat naprej mislim, da smo	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti

	preobremenjene na našem področju [...]				
A72	[...]Ja. Urnik mi je OK no. [...]	Delo omogoča ravnovesje	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
A73	[...]Jaz menim, da imam prenizko plačo [...]	Nezadovoljstvo s plačo	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A74	[...]Sploh sedaj, ko so delovna mesta na centru razdeljena na prejemke in oprostitev, in na področje eno ali več [...]	Znatne razlike v plači zaradi zvišanja plač le področju eno ali več	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A75	[...]Področju eno ali več so zvišali za dva razreda plačo. In nam na prejemkih in oprostitev pač niso [...]	Znatne razlike v plači zaradi zvišanja plač le področju eno ali več	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A76	[...]Tako, da moj začetni plačni razred je 32-ti, njihov je 34-ti. Kar se zelo pozna. [...]	Znatne razlike v plači zaradi zvišanja plač le področju eno ali več	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A77	[...]Pridejo zaposleni takoj s faksa brez izkušenj in imajo že višjo plačo kot jaz. [...]	Znatne razlike v plači zaradi zvišanja plač le področju eno ali več	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A78	[...]Plačana sem absolutno premalo. Meni se zdi, da 1100 eurov neto plače za to kar delam, [...]	Premajhno plačilo za delo, ki se ga opravlja	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A79	[...]za odgovornost, ki jo imam, mislim, da je zelo malo. [...]	Premajhno plačilo glede na odgovornost pri delu	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A80	[...]Se pa plače nihajo na centru. Za isto delo si lahko plačan tudi 500 ali 600 eurov več. [...]	Nihanje višine plače za isto delo	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
A81	[...]Nagrajuje nas sedaj nekako s to uspešnostjo. To je izplačilo dela plače za uspešnost. [...]	Nagrajevanje z izplačilom za uspešnost	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A82	[...]Pri nas na centru so se odločili, da bojo izplačevali uspešnost oziroma jo ocenjevali dvakrat na leto, vsakih 6 mesecev [...]	Ocenjevanje uspešnosti zaposlenih dvakrat letno	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
A83	[...]To pomeni, da direktor oziroma pomočnica nam na enoti določi število točk, ki smo jih mi dosegli. To pomeni, za nadpovprečno delo. [...]	Ocenjevanje uspešnosti s točkami za nadpovprečno delo	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
A84	[...]Spet se mi ne zdi v redu tako kot je. [...]	Nezadovoljstvo z načinom ocenjevanja uspešnosti	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
A85	[...]Ne vem, v bistvu nimamo razlage, kaj ona upošteva kot nekaj nadpovprečnega. Nam ne razloži [...]	Odsotnost razlage pri oceni uspešnosti	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
A86	[...]Razobesi število točk in potem na število točk dobimo mi toliko procentov od plače	Nepoštenost pri izplačevanju	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti

	tvoje. Spet, to je razlika, ali imaš ti 1100 plačo neto ali pa imaš ti 1600 plače neto. In imaš isto število točk. Recimo, da imam jaz dve in drugi tudi dve, je spet tudi to izplačilo uspešnosti se razlikuje. [...]	uspešnosti zaradi različnih višin plače			
A87	[...]Ful sem za nematerialno nagrajevanje. [...]	Za nematerialno nagrajevanje	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A88	[...]To. Da sem opažena, da je moje delo dobro. [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A89	[...]Da me direktor oziroma pomočnica direktorja pohvali. [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A90	[...]Da vidi, kaj delam, da jo zanima, kaj delam. [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A91	[...]Jaz si tega ful želim, [...]	Za nematerialno nagrajevanje	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A92	[...]ampak tega nimamo [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A93	[...]Se mi zdi pa, da s tem se dvigne elan osebi [...]	Nematerialno nagrajevanje spodbuja delavce	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A94	[...]sploh pa taki kot sem jaz, če govorim vedno iz sebe. Taki, ki je že vpeta v tem svojem delu in si želi novih izzivov. Jaz mislim, da takim strokovnim delavcem, take bi mogla sploh spodbuditi in res nekaj narediti na tem. [...]	Nematerialno nagrajevanje spodbuja delavce	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A95	[...]Zelo dosti je na motivaciji [...]	Nematerialno nagrajevanje spodbuja delavce	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A96	[...]in menim, da je delavec dosti boljši, če je pohvaljen in viden. [...]	Z nematerialnim nagrajevanjem je kvaliteta delavca boljša	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A97	[...]Če si ti viden, tako so tudi ocene potem drugačne [...]	Z nematerialnim nagrajevanjem je kvaliteta delavca boljša	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A98	[...]Če pa pomočnika oziroma direktorja ne zanimaš ti in gleda samo številke, koliko je bilo narejeno, in na podlagi tega tebe oceni, [...]	Ocena nadrejenega pogosto temelji na kvantiteti opravljenega dela	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
A99	[...]to izgubi smisel strokovnega delavca ne. [...]	Ocena nadrejenega pogosto temelji na kvantiteti opravljenega dela	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
A100	[...]V smislu, da je ne zgubim, se čutim varno. [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
A101	[...]Težko je izgubiti službo v bistvu v javni upravi [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
A102	[...]in imamo tudi sindikat, ki stoji za delavci [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti

A103	[...]In mislim, da je težko izgubiti službo. [...]	Težko izgubiti službo	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
A104	[...] More biti res nekaj zelo hudo narobe [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
A105	[...]Nisem niti tak tip, niti se mi ni še nikoli zgodilo, da bi mi padlo na pamet kdaj, da bi riskirala, da bi izgubila službo. Mi je interes obdržat. [...]	Težko izgubiti službo	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
A106	[...]Ma, da bi se prav bala, ne. Zato, ker vem. Vem, kaj pripelje do izgube službe [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
A107	[...]Niti se ne upiram sistemu, sledim navodilom. Se mi zdi, da sem ubogljiva, pridna, in s tem ne riskiram, da bi izgubila službo[...]	Upoštevanje sistema dela zmanjša tveganje za izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
A108	[...]Ma meni so v redu [...]	Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A109	[...]Jaz z vsemi, vsaj jaz doživljam tako, da sodelujemo v redu [...]	Dobro sodelovanje med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A110	[...]Se mi zdi, da smo kolektiv, ki smo dobri. [...]	Dobro sodelovanje med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A111	[...]In tudi to podporo in to, si dajemo en drugemu. [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A112	[...]Čeprav bi to mogel pomočnik nekako [...]	Najpomembnejša podpora nadrejenega	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A113	[...]Odnos, ki ga imam z direktorjem je pomemben v tem delu, da me opazi. Ne da mi daje navodila po mailu, ne da mi piše. [...]	Odsotnost neposrednega stika z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A114	[...]Jaz si želim očesni kontakt, si želim, da govori z mano, da mi pove, kaj želi, kakšna sem, kako, kaj. To si jaz želim. [...]	Želja po neposrednem stiku z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A115	[...]Tega pa nimamo. [...]	Odsotnost neposrednega stika z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A116	[...]Da imam blokado, ko moram poklicati pomočnico za bilo kaj, in imam blokado tudi, ko moram pisat po mailu za odobritev kakšnega izobraževanja, za kakšne take reči. [...]	Izogibanje stikov z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A117	[...]Prav zaradi tega, ker nisem nikoli pridobila z njo stika [...]	Odsotnost neposrednega stika z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A118	[...]In verjamem, da nisem edina. [...]	Odsotnost neposrednega stika z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A119	[...]Ma meni se še ni zgodilo, da bi imela prav res resen konflikt s kom [...]	Odsotnost konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti

A120	[...]z nekaterimi sodelavkami smo tudi tako srčno blizu, smo prav prijateljice. [...]	Druženje nekaterih sodelavcev tudi izven službe	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
A121	[...]Mislim, saj pridejo kdaj kakšna nesoglasja, ko eden pove tako in drugi tako [...]	Skupne rešitve na občasna nesoglasja	Reševanje konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
A122	[...]Ampak nekako pridemo skozi do neke skupne rešitve [...]	Skupne rešitve na občasna nesoglasja	Reševanje konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
A123	[...]Tako da, moramo se zavedati, da vsak je drugačen, vsak ima svoje možgančke, vsak razmišlja po svoje. Če se ti sam zavedaš tega in če se tega zaveda tvoj sogovornik. Pač jaz mislim, da do konflikta ne pride no.[...]	Zavedanje o različnosti mnenj prepreči konflikte	Reševanje konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
A124	[...]To je zrel odnos. [...]	Zavedanje o različnosti mnenj prepreči konflikte	Reševanje konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
A125	[...]To pa nam ne da priložnosti. Konflikt lahko imam jaz sama z njo [...]	Ni priložnosti za konflikt z nadrejenim	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
A126	[...]Ampak, če ti ne da priložnosti niti, da se pogovoriš in da ti kar koli kaj reče, ali pa če ti da priložnost in te zabije, ne, ni šans. [...]	Reševanje konfliktov nadrejeni prepuščajo zaposlenim	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
A127	[...]Tako da, nisem za nek hud nadzor [...]	Proti hudemu nadzoru	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
A128	[...]Pač to je spet to, da direktor opazi delavca in da ve, kaj dela. V tem stilu, ja. In da vidi, da je tudi nekaj opravil dobro. To pomeni, da mu sledi. In da ga proba usmerjat. [...]	Nadzor v smislu usmerjanja dela posameznega delavca	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
A129	[...]Nisem pa za te, ko smo dobivali te nerešene vloge v 60 dneh, smo dobili po mailu, koliko vlog nisem rešila v 60 dneh. Potem, tisti, ki več časa ni rešil vlog v 60 dneh, je bil klican na zagovor. [...]	Nepravočasno opravljanje dela je kaznovano	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
A130	[...]Za te reči res nisem. Ta oblika nadzora me bremeni. [...]	Najpomembnejša je kvantiteta rešenih odločb in ne pomoč ljudem	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
A131	[...]Meni zneskovno se mi ne zdi pošteno. [...]	Finančna nepoštenost pri delu	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A132	[...]Meni se ne zdi pošteno to, da nam je pomočnica, na primer, dala možnost, da napišemo, zakaj bi mi dobili. Kaj sem jaz delala nekaj nad. In jaz sem vse napisala, kaj	Neupoštevanje lastne opredelitve nadpovprečnega dela pri oceni uspešnosti	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti

	sem delala nad ali pa še zraven po mojem videnju. [...]				
A133	[...]Pač potem ni upoštevala ne. Mi ni razložila, zakaj tega ni upoštevala [...]	Neupoštevanje lastne opredelitve nadpovprečnega dela pri oceni uspešnosti	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A134	[...]Mislim, jaz sem dobila dve točki zdaj ali pa prej. Jaz ocenjujem, da sem zdaj recimo, v teh 6 mesecih, ko me je pred kratkim ocenjevala, naredila dosti več nad kot 6 mesecev prej, pa sem dobila enako točk. [...]	Kljub večji delovni učinkovitosti enaka ocena uspešnosti kot prej	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A135	[...]Pa jaz vem kaj delam, ona se ne zanima za moje delo [...]	Nezadovoljstvo z načinom nadzora	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
A136	[...]Instrument je odličen za nagrajevat delavce[...]	Odličen instrument za nagrajevanje delavcev	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A137	[...]ampak pri nas ni v redu izrabljen [...]	Instrument za nagrajevanje delavcev neustrezno uporabljen	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
A138	[...]In tudi višina plače. Eden ima tako višino plače, drugi tako višino plače. Oba dobiva 3 točke, ali pa dve. On dobi ne vem, 200 eurov več kot jaz. [...]	Nepoštenost pri izplačevanju uspešnosti zaradi različnih višin plače	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A139	[...]Jaz bi lepo pogledala, kolik plače ima kdo, bi zapisovala tekom recimo 6 mesecev, pri komu sem videla ali neko pripravljenost, ali angažiranost, ali da je kaj predlagal, ali je naredil nekaj ful dobro. Ampak tudi, če je obrazložitev v odločbi, če se je potrudil, imel težek primer, iskal pomoč, se angažiral. Jaz bi te reči videla [...]	Pri ocenjevanju uspešnosti bi bilo potrebno upoštevati še dodatne faktorje	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A140	[...]Nekako smo eden od drugega odvisni [...]	Zaposleni medsebojno odvisni	/	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A141	[...]Zdaj, moje delo je tako, da dosti sodelujem s sodelavkami, ki delajo na istem področju. [...]	Delo vključuje veliko sodelovanja s sodelavkami	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A142	[...]Ja ja itak. Tvoje delo je tvoje delo. Ti veš, koliko imaš za rešit, kaj moreš narediti [...]	Občutek nadzora nad lastnim delom	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
A143	[...]Ampak, bolj govorim kot strokovna pomoč. Recimo, sem nekje v dilemi, ne vem, kako bi to naredila in takoj vskočijo in so pripravljene. In mi pomagajo pri odločitvah. In tako jaz njim in one meni. [...]	Medsebojna pomoč	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti

A144	[...]Zdaj, če jaz delam od doma, nimam njih. In če se mi doma pojavi neko vprašanje, si rečem, aha to bom pa naredila takrat, ko bom v službi, ko se bom lahko pokonzultirala [...]	Medsebojna pomoč	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
A145	[...]Nujna je podpora Če govorimo o podpori, da me nekdo podpira [...]	Podpora nujna	/	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A146	[...]Najbolj te mora podpirat pomočnik [...]	Najpomembnejša podpora nadrejenega	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A147	[...]Tudi v primeru inšpekcije in tega. Takrat je najbolj pomembna podpora. [...]	Podpora nadrejenega pomembna v primeru inšpekcije	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A148	[...]Da pomočnik ali pa direktor tebi zaupa. [...]	Podpora nadrejenega pomembna v primeru inšpekcije	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A149	[...]Da te zagovarja. [...]	Podpora nadrejenega pomembna v primeru inšpekcije	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A150	[...]Da če si naredil napako lahko poveš, glej tukaj sem naredila napako in poskuša razumet nekako. Pač, napake se dogajajo. Vsem. Človek ne naredi napake zanalašč. In to mislim, da bi moralo biti razumljivo. [...]	Podpora nadrejenega pomembna v primeru inšpekcije	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A151	[...]Se jo pa da popraviti. In meni so bolj všeč te posledice, da se nekaj popravi, kot pa da se kaznuje. [...]	Podpora nadrejenega pomembna v primeru inšpekcije	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A152	[...]Se mi zdi, da sem pozitivna. [...]	Pozitivnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A153	[...]Se rada pohecam [...]	Humor	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A154	[...]Sem sproščena [...]	Sproščenost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A155	[...]Sem tudi kdaj napeta, ampak se mi zdi, da znam tisto napetost tudi kdaj pokatalizirat. [...]	Sposobnost obvladovanja lastne napetosti	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A156	[...]Drugače taka, jaz sem skromna v svojem bistvu kot oseba [...]	Skromnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A157	[...]Zato ker sem skromna, nekako pričakujem, tako gledam tudi na druge ljudi. [...]	Skromnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A158	[...]Sem marljiva in sem vzgojena delavec. [...]	Delavnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A159	[...]Mi smo imeli kmetijo in mislim, da moja delavnost izvira iz tam. [...]	Delavnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A160	[...]Saj jaz ne morem več toliko delati kot nekoč, ampak bolj tisto, ko ti ne da se usesti. Govorim tudi privat. Ker ne pridem domov in si rečem, oo	Delavnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti

	zdaj sem doma, da bi dve uri bila na kavču. Mi ne da tega. Me kar dvigne. Pa bi. Jaz bi. [...]				
A161	[...]In isto v službi. Ni da bi, aha lahko še to, drugo [...]	Zavzetost za delo	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A162	[...]In drugače mi je vseč, ko me ljudje lepo sprejemajo [...]	Všečnost biti lepo sprejet s strani drugih	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A163	[...]Nimam zadržkov do ljudi [...]	Sprejemanje drugačnosti	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A164	[...]Se mi zdi, da sprejemam drugačnost in to se mi zdi v redu. [...]	Sprejemanje drugačnosti	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A165	[...]Drugače pa, malo trmasta. [...]	Trma	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A166	[...]In res rada se lepo oblečem [...]	Urejenost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A167	[...]Umetnost mi je vseč, sem po duši umetnica [...]	Umetniško izražanje	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A168	[...]Ma ko sem pod stresom, jaz nisem produktivna [...]	Neproduktivnost	Vedenjska raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A169	[...]Sem utrujena. Mene stres utruja [...]	Utrujenost	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A170	[...]In ko sem utrujena, ne morem mislit. [...]	Slabo funkcioniranje	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A171	[...]Me boli glava. Ampak ne, da me boli glava bolečinsko. Čutim zasičenost. [...]	Slabo funkcioniranje	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A172	[...]Tako bi rekla. Se potim [...]	Potenje	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A173	[...]To, ko sem zbolela prejšnji teden, si tudi mislim, da sem konec koncev zaradi preobremenitve zbolela. [...]	Bolezen	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A174	[...]Res slabo delam [...]	Slabo opravljanje dela	Vedenjska raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A175	[...]In sem rada prosta. Mi ni vseč, da me nekaj odzadaj bremeni. Da se bojim, kaj napišem. To meni ni vseč. To mi dela stres. Aha, zdaj mi bo pogledala, zdaj spet nekaj ne bo OK. [...]	Stres kot posledica nadzora nad delom	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A176	[...]Ker pri nas ni tako, aha to si naredila v redu. Pri nas je, glej, to ni v redu. To popravi. To napiši tako. Ni, glej kako lepo napiše S1, dajte povzet po njej. Ni tega. [...]	Prejemanje kritik namesto pohval za dobro opravljeno delo	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja

A177	[...]Mah ja, saj stres po eni strani, malo ga mora biti. [...]	Stres potreben v mejah normale	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A178	[...]Ampak če je preveč je, pa hudo. Potem to vodi res v izgorelost [...]	Stres potreben v mejah normale	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A179	[...]Ja kaj. Skoz imaš to v glavi [...]	Stres kot posledica nadzora nad delom	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A180	[...]In si v stresu dejansko vsak dan [...]	V stresu vsakodnevno	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A181	[...]Kadar delaš in če ti ne vodja daje sproščenega občutka, si skoz v stresu ne. [...]	Odsotnost občutka sproščenosti s strani vodje	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A182	[...]Jaz sem velikokrat jezna. Notri v sebi [...]	Jeza	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A183	[...]Ma ja. [...]	Jeza	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A184	[...]Jaz sem vesela, ko pridem domov. Ker se doma počutim dobro. [...]	Jeza	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A185	[...]Mislim, saj razmišljam doma tudi o delu, ampak ne tam z njimi. Ko grem spat, kaj pomislim. Tudi vmes, recimo, če kuham. Veš, kaj tako pomislim.[...]	Občasno razmišljanje o službi tudi doma	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A186	[...]Ampak, da bi mi zdaj to delalo prav stres pa mi ne. [...]	Občasno razmišljanje o službi tudi doma	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A187	[...]Nestrinjanje je pri meni dostikrat prisotno. Bolj kot nestrinjanje. Z vsem. Se ne strinjam s tem, onim. [...]	Nestrinjanje	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A188	[...]V sebi se bojujem vedenjsko. Drugače navzven vedenjsko sem normalna. [...]	Stres se ne kaže navzven	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A189	[...]Po mojem malo manj komuniciram z drugimi [...]	Manj komunikacije z drugimi	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A190	[...]Ali pa več. [...]	Več komunikacije z drugimi	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A191	[...]Če vem, da bom recimo jutri imela inšpekcijo, bi rada samo o tem govorila. Z vsemi samo o tem. In bi pričakovala, da me sodelavci podpirajo. Druge reči me recimo ne bi zanimale. Me nek primer od sodelavke, ki bi ga ona hotela rešiti, ne bi zanimal. [...]	Več komunikacije z drugimi	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A192	[...]Jaz mislim, telo se mora odpočiti in glava, in um. In vse. [...]	Potreben počitek telesa, glave in uma	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

A193	[...]Daleč proč od vsega. [...]	Potreben počitek telesa, glave in uma	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A194	[...]Kdaj pride do tega, je bolj vprašljivo. Pri enih prej, pri enih kasneje. Pri enih mora fizično telo pokazati, da si izgorel ne. Drugi pa takoj občutijo pri sebi, v sebi, da so izgoreli. [...]	Izkušnja izgorelosti za vsakega posameznika unikatna	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A195	[...]Jaz lahko, da imam znake to, da slabše vidim, [...]	Poslabšan vid	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A196	[...]da me boli vrat [...]	Telesne bolečine	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A197	[...]hrbet. [...]	Telesne bolečine	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A198	[...]To mene skozi [...]	Dolgotrajne bolečine	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A199	[...]Jaz ne vem, meni ta stres je po mojem prešel že naprej ne. Jaz mislim, da sem vsak dan v tem. [...]	Prehod iz stresa v izgorelost	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A200	[...]Zato pa rabim spremembo, jo kličem in si jo želim [...]	Prehod iz stresa v izgorelost	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A201	[...]Ja to. [...]	Izkušnja občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A202	[...]mi šumi v glavi. [...]	Šumenje v glavi	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A203	[...]Se težje zberem [...]	Težave z zbranostjo	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A204	[...]Berem kakšne okrožnice, navodila, ki jih dobim. Res rabim mir. Ampak tudi, če imam mir, si ne zapomnim od začetka do konca. Res. Rabim večkrat prebrat. To je meni »too much«. [...]	Težave s spominom	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A205	[...]Hitim zaradi tega pritiska, ki ga imam skozi ful. Se mi zdi, da ne bom opravila vsega in še hitim [...]	Hitenje pri delu zaradi strahu pred nepravčasno opravljenim delom	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A206	[...]Jaz nisem bila nikoli pri zdravnici, da bi mi rekla, da sem izgorela. [...]	Izgorelost ni bila diagnosticirana	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A207	[...]Jaz mislim, kot sem že rekla, ko sem zbolela. Mene je telo samo prisililo, da sem bila	Simptomi ob boleznih znatno bolj izraziti kot sicer	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

	doma. Res. Nisem mogla. In sem prav to čutila....]				
A208	[...]Glavo polno, vrat me je bolel. Utružena sem bila. Hrbet me je bolel. Prav tam, kjer sem vedno občutljiva, samo stokrat bolj. [...]	Simptomi ob bolezni znatno bolj izraziti kot sicer	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A209	[...]In jaz sem res počivala. Sem res ležala. Ker nisem mogla. [...]	Počitek	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A210	[...]Lekadole sem pila [...]	Protibolečinske tablete	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A211	[...]Nisem hodila ven. [...]	Brez gibanja na svežem zraku	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A212	[...]Trenutno, bi rekla da ja [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A213	[...]Ker rabim spremembo [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A214	[...]In nimam, ne vem, kako bi si pomagala tukaj[...]	Nevednost kako si pomagati	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
A215	[...]Nič ne uporabljam [...]	Neuporaba nobenih oblik razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A216	[...]Verjetno najboljša bi bila ta, da bi si vzela vsak dan pol ure zase in bi malo športala, šla na zrak. [...]	Intenzivna telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A217	[...]Druženje s prijatelji. To se mi zdi tudi ena taka lepa stvar, [...]	Druženje s prijatelji	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A218	[...]samo nimam časa. Tudi si ga ne vzamem [...]	Pomanjkanje časa	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A219	[...]Tudi v času službe bi lahko kaj. Saj včasih se kaj tako pretegnem in tako kaj naredim [...]	Raztegovalne vaje med službo	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A220	[...]In moram povedat, da pa nimam niti malo energije. Nimam energije, da bi karkoli naredila na tem. [...]	Brez energije narediti nekaj zase	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A221	[...]Po mojem bi jaz morala hoditi na kakšne aerobike ali nekaj takega. [...]	Intenzivna telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A222	[...]Bi si mogla organizirat vsaj trikrat na teden. Ma ne, da si jaz sama rečem zdaj bom pa šla teč. Ne ne, jaz bi mogla imeti prav tako organizirano, da takrat mene ni. [...]	Intenzivna telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A223	[...]In takrat bi mogla do fula ne. Takrat bi dala ven vse iz	Intenzivna telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje

	sebe. In bi se fizično počutila dobro, in umsko in spala bi v redu [...]				pojava izgorelosti
A224	[...]Saj spim ful dobro. Nimam težav s spanjem [...]	Brez težav s spanjem	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
A225	[...]Vera v sebe. Da verjamem vase. [...]	Vera vase	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A226	[...]Otroci, da so pridni v šoli [...]	Družina	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A227	[...]Moj mož. Da mi pokaže, da me ima rad. To meni ful pomeni. Da mu lahko zaupam. Saj jaz njemu zaupam dejansko. Dosti mi pomeni tisti odnos no. [...]	Družina	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
A228	[...]Sem zaupanja vredna oseba [...]	Zaupanja vredna oseba	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
A229	[...]Ma smo imeli, dobro smo imeli. Smo imeli jogo obraza. Propadlo vse [...]	Joga obraza	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A230	[...]Smo imeli 5 minut z R., ko je bil še R.. Smo imeli te taj-či vaje. Pretakanje energije. Slabo energijo smo dajali ven. In dobro smo dajali noter z nekimi vajami. [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A231	[...]To smo imeli, je bilo tudi ful dobro, sem hodila. [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A232	[...]Enkrat pa nam je direktorica, ampak že leta nazaj, omogočila prav tečaj borilnih veščin. In smo meli v času službe eno ali pol ure na teden, ko smo se učili udokaj. Smo dobili diplomo. [...]	Omogočen tečaj udokaja v službenem času	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A233	[...]Nič. Popolnoma nič. [...]	Trenutno se CSD ne poslužuje nobene oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A234	[...]Razen, supervizije še. [...]	Supervizija	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A235	[...]Supervizija je itak tudi obvezna. Za tiste, ki delajo storitve, morajo imeti supervizijo. Tako, da center mora nuditi supervizijo. [...]	Dolžnost CSD-ja nuditi supervizijo	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A236	[...]Tako. Zdaj ja, enim je to kar sprostitev. [...]	Nekaterim supervizija predstavlja sprostitvev	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A237	[...]Meni recimo supervizija bi bila najboljša, jaz bi si jo želela individualno [...]	Intervizija	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A238	[...]To ni nekaj, da direktor vidi in ti da minutko za	Dolžnost CSD-ja nuditi supervizijo	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje

	duševno zdravje, minutko za zdravje telesno. To ti ne da. To ti mora dat. Tisto, kar mora, da. Tisto, kar je tako, kar bi lahko pa ne. Je razlika. [...]				pojava izgorelosti
A239	[...]Ma jaz ne čutim nobene podpore. [...]	Odsotnost podpore in pomoči s strani CSD-ja	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A240	[...]Da bi mene podpiral direktorica? Ne čutim. [...]	Odsotnost podpore s strani vodstva	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A241	[...]Bolj čutim, da pomočnica tudi moje delovno mesto jemlje kot manj pomembno. To mi itak gre na živce. In s tem zavedanjem, da ji to delovno mesto ni pomembno, mi pove vse. [...]	Odsotnost podpore s strani vodstva	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
A242	[...]Ma ja, je treba poskrbet za delavce ne. [...]	Potrebno poskrbeti za delavce	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A243	[...]Pač, saj je bilo to fajn, ko smo imeli recimo. [...]	V preteklosti na voljo različne oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
A244	[...]Tebi delovno mesto ne sme predstavljati težave. Kadar tebi delovno mesto ne predstavlja težave, je v redu. Ampak, ko pa tebe enkrat direktor, vodja zvodi v težavo, ti težko prideš ven. Saj ni on kriv, si ti sam. Ampak nekdo te vodi tja. In ti greš tja. Ker tukaj je tvoja sigurnost. In ti slediš. In kadar ti enkrat vcepi v glavo, da glej, če nebo tako, bo tako. Težko, tudi če se direktor zamenja, težko se tega rešiš [...]	Potrebno poskrbeti za delavce	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A245	[...]In direktor ti ne sme dat vedno občutka, da je delo najbolj pomembno. Je pomembno, ampak najbolj pomembna si ti [...]	Potrebno poskrbeti za delavce	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A246	[...]In če hoče, da bo delo dobro narejeno, mora poskrbeti zate [...]	Potrebno poskrbeti za delavce	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A247	[...]Lahko poskrbi z jogo obraza [...]	Joga obraza	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A248	[...]telovadbo [...]	Sprostitutvene vaje med delom	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A249	[...]pohvalo. [...]	Pohvala	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti

A250	[...] Lahko poskrbi ne vem, da časti kaj [...]	CSD nudi brezplačne ugodnosti zaposlenim	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A251	[...] lahko naredi lepe dneve. [...]	CSD nudi brezplačne ugodnosti zaposlenim	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A252	[...] Lahko sama reče, vzemite si čas med delom. 5 minut si lahko vzamete. Spijte kavo skupaj. [...]	Nadrejeni lahko predlaga zaposlenim skupni odmor med delom	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
A253	[...] To je razbremenitev. Da tebe direktor razume. Da se ne treseš, ko si vzameš kavo. To razumevanje zaposlenega zaposlenim pomeni razbremenitev [...]	Razumevane s strani nadrejenega pomeni zaposlenim razbremenitev	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti

INTERVJU B

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
B1	[...] Delam na področju varstva odraslih. In na področju skrbništva [...]	Področje varstva odraslih in področje skrbništva	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
B2	[...] Zdaj na področju skrbništva imam mojo nalogo samo v delu delo skrbnika [...]	Izvajanje nalog skrbnika	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
B3	[...] Kar se tiče pa varstva odraslih pa vse, kar spada pod varstvo odraslih in sicer, od 18 let naprej. Se pravi, kar je prva socialna pomoč, osebna pomoč, nasilje v družini, kjer ni mladoletnih otrok, socialna rehabilitacija. V bistvu, kar pride pač do težav in problemov v odnosih med odraslimi [...]	Izvajanje nalog na področju varstva odraslih	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
B4	[...] 19 let in pol [...]	19 let in pol	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
B5	[...] Ja. Od začetka ja. V bistvu samo na centru [...]	Celotna delovna doba v okviru CSD-ja	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
B6	[...] Približno 7-8 let sem delala na centru za pomoč na domu. Takrat je spadal še pod center za socialno delo. To je bil program centra za socialno delo [...]	Delo na programu za pomoč na domu	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
B7	[...] Potem sem spet delala tako približno 7,8 let prav na matičnem centru Nova Gorica še takrat, na področju uveljavljanja	Delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk

	pravic iz javnih sredstev, sem bila informatorka [...]				
F8	[...]In sedaj sem tukaj ene 4 leta na področju varstva odraslih [...]	Delo na področju varstva odraslih	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
B9	[...]Največja obremenitev je količina. Količina ljudi, ki prosi za pomoč [...]	Količina ljudi, ki prosi za pomoč	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B10	[...]Tako, da imam že tukaj težavo, kaj je prioriteto, kaj lahko počaka [...]	Težave pri razporeditvi dela glede na prioriteto	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B11	[...]Količina. In potem je z zapisovanjem [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B12	[...]Sicer sem kar organiziran tip tako, da [...]	Organiziranost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
B13	[...]Je treba vse zapisat ne. Ampak tega je res dosti, ker za vsako stranko je treba zapisat [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B14	[...]Ampak ne samo zapisat. Z vsakim pogovorom je mogoče še potem enih 5 klicev, 5 papirjev za uredit [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B15	[...]Z eno težavo se tudi soočam, ker zaznavam, da zadnje čase, govorim mogoče eno leto nazaj prihajajo ljudje po pomoč na center za socialno delo, ker v bistvu v sistemu je neka luknja, ker ne vejo, kam se obrniti [...]	Ljudje na CSD-ju iščejo pomoč za zadeve izven kompetenc CSD-ja	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B16	[...]In se mi zdi, da včasih sploh nimamo znanja, ker res pridejo vprašati za stvari, ki niso niti v naši kompetenci ne [...]	Ljudje na CSD-ju iščejo pomoč za zadeve izven kompetenc CSD-ja	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B17	[...]Tukaj smo malo v stiski, ker tudi mi ne znamo povedat, kaj, kam naj se obrne [...]	Ljudje na CSD-ju iščejo pomoč za zadeve izven kompetenc CSD-ja	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B18	[...]Ker ni te službe, na katero bi se lahko obrnili [...]	Ljudje na CSD-ju iščejo pomoč za zadeve izven kompetenc CSD-ja	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B19	[...]Dejansko v trenutku ko sem v stiski in čutim nemoč, sem kar v krču ne [...]	Stres	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B20	[...]Pač iščem rešite [...]	Iskanje možnih rešitev	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B21	[...]se poskušam pomirjat [...]	Poskusi pomirjanja	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

B22	[...]Diham [...]	Poskusi pomirjanja	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B23	[...]Potem pa iščem pomoč znotraj tima [...]	Iskanje možnih rešitev	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B24	[...]Morem reči, da tim varstva odraslih, ki smo, se podpiramo med sabo tako, da si povemo. Dobim kakšno rešitev, idejo. Mi nekdo malček zrcali sliko, da pogledam iz ene druge strani ne [...]	Iskanje možnih rešitev	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B25	[...]Hkrati si pomagam tako, da na supervizijah iščem rešitve [...]	Iskanje možnih rešitev	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B26	[...]Reagiram pa tako, da poskušam nekako zaznavat, da nekako me ne toliko prevzame, da pač ta težava ni moja osebna. Je družbena težava ne [...]	Sposobnost ločevanja službenih zadev od osebnih	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B27	[...]Tokrat, kadar kličejo iz bolnice in mi povejo, da tukaj bodo enega starejšega človeka odpustili. Nima svojcev. In naj mu zrihtamo nastanitve [...]	Ostati brez nastanitve za starejšega človeka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B28	[...]In domovi upokojencev pokajo po šivih [...]	Ostati brez nastanitve za starejšega človeka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B29	[...]Ko nimam rešitve pri namestitvah [...]	Ostati brez nastanitve za starejšega človeka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B30	[...]Ker recimo, ko je nasilje, je tudi huda situacija. Ampak jaz vem, da dobim po celi Sloveniji, bom dobila kakšno varno hišo, materinski dom [...]	Ostati brez nastanitve za starejšega človeka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B31	[...]Domovi upokojencev pa ne [...]	Ostati brez nastanitve za starejšega človeka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B32	[...]Najbolj na bližnje sodelavce. Prav tisti, ki so v timu [...]	Tim	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B33	[...]Potem so širši sodelavci, vodja. Grem kar tako postopoma [...]	Iskanje pomoči postopno od najbližjih, širših sodelavcev, do nadrejenega	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B34	[...]Od tistega najbolj do tega, da tudi inšpekcijo kdaj pokličem in prosim za svetovanje in pomoč [...]	Občasno iskanje pomoči pri inšpekciji	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

B35	[...]Kljub temu, da delam v okoliščinah, ki so težke okoliščine. Pri nas ne potrka stranka, ki bi samo malo poklepetala ali pa nam ona dala kakšno rešitev ne. Pridejo težave. Tako, ko zvoni telefon, so težave [...]	Delo v težkih okoliščinah	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B36	[...]Tudi znotraj organizacije ni včasih vse lušno in tako [...]	Občasne težave znotraj organizacije	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B37	[...]Neko zadovoljstvo je tudi to. Ne vem, če samo na tem delovnem mestu. Ne vem, če je še kakšno drugo delovno mesto v Sloveniji ali pa kje drugje, kjer pridobivam toliko ogromnega znanja. Ma tistega praktičnega znanja ne [...]	Delovno mesto omogoča pridobivanje ogromno praktičnega znanja	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B38	[...]Ker se mi zdi, da tukaj moramo vedeti vse, od gospodarstva, o neprofitnih stanovanjih, o deložacijah, o nekih pravnih zadevah, o zavarovalništvu. Ma ni, da ni [...]	Delovno mesto omogoča pridobivanje ogromno praktičnega znanja	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B39	[...]Ker, ko pride človek, pride s kompleksnim problemom. Ni samo eden. Se kar odpirajo zadeve. In potem je na nekem področju nekega zavarovalništva. In kaj jaz naredim. Saj ga ne morem rešit. Ampak se pozanimam In s tem, ko se zanimam, dobim vedno nove informacije [...]	Delovno mesto omogoča pridobivanje ogromno praktičnega znanja	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B40	[...]Veliko je tudi zadovoljstva, ko se povezujem z drugimi institucijami. Ne vem, imam tako vez s policijo, dobro sodelujemo. Tudi z različnimi zdravniki smo skoraj na ti. In tako [...]	Sodelovanje z drugimi službami	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B41	[...]Imam vpogled v druge službe [...]	Sodelovanje z drugimi službami	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B42	[...]Ja [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B43	[...]Zakaj. Zato, ker se mi zdi, da vse to znanje, ki sem ga pridobila sicer na tem delovnem mestu. Da mi je škoda tukaj. Tega mojega vedenja, znanja [...]	Občutek, da delovno mesto ni vredno truda in pridobljenega znanja	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

B44	[...]Jaz se tudi izobražujem izven, privat [...]	Želja po delu na področju storitev svetovanja ali psihosocialne pomoči	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B45	[...]In hkrati pa tudi zaradi tega, ker bi rada delala bolj storitve. Storitve svetovanja ali pa psihosocialne pomoči [...]	Želja po delu na področju storitev svetovanja ali psihosocialne pomoči	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B46	[...]Morem reči, da mi kar ugaja delovni čas [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
B47	[...]Zame je idealen glede na to, da imam tudi družino. Ki mi je na prvem mestu. Tako, da ta dopoldanski čas mi je v redu [...]	Dopoldanski delovni čas omogoča družinsko življenje	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
B48	[...]Tudi sreda, da se dela do 17. ure mi je v redu, čeprav je res naporno. Tistih 10 ur delat [...]	Sredin popoldanski podaljšan delovni čas	Neustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
B49	[...]In mogoče bi tudi pristala na to, da bi en dan v tednu delali popoldansko izmeno. Ampak le en dan na teden [...]	Namesto sredinega popoldanskega delovnega časa ustrežnejša enkrat tedenska popoldanska izmena	Neustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
B50	[...]In kar se tiče delovnih prostorov pa tudi za mene so idealni [...]	Zadovoljstvo s prostori	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
B51	[...]Imam svojo pisarno [...]	Lastna pisarna	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
B52	[...]imam zasebnost, kar mi je idealno [...]	Zasebnost na delovnem mestu	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
B53	[...] Edino to, da če pride nekdo, ki bi rad izvajal nasilje nad mano, se ne morem umaknit, nimam kam uteči. Edino to mi ne ugaja [...]	Odsotnost možnosti umika ob morebitnem nasilju s strani uporabnikov	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
B54	[...]Ampak drugače sem zadovoljna [...]	Zadovoljstvo s prostori	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
B55	[...]Absolutno preobremenjeni smo s količino [...]	Preobremenjenost s količino dela	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
B56	[...]Ponavadi tisti, ki pokličejo, rabijo pomoč ne. Mi pa moramo biti zelo hitro odzivni, da ugotovimo, če je to akutno, kritično, ali pa lahko malo počaka ne [...]	Potrebna hitra odzivnost glede nujnosti takojšnjega ukrepanja	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
B57	[...]In za nas je količina. Količinsko je preveč. Glede na to, koliko baz moramo mi vse evidentirati [...]	Potreba po evidentiranju dela v več različnih baz	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
B58	[...]Jaz osebno bom tako rekla. Mi je težko ja. Mi je težko [...]	Delo težko opravljati	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
B59	[...]Premalo. Premalo kadra [...]	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti

B60	[...]Ker mi potrebujemo res čas, da s človekom delamo, raziskujemo, se večkrat srečamo [...]	Premajhna količina kadra onemogoča kontinuirano in poglobljeno delo z uporabnikom	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
B61	[...]Kot sem rekla, z vsakim razgovorom je še en kup dela, raziskovanja, klicanja drugih služb [...]	Premajhna količina kadra onemogoča kontinuirano in poglobljeno delo z uporabnikom	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
B62	[...]Ja ja. Delovni čas mi to omogoča [...]	Delo omogoča ravnovesje	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
B63	[...]Jaz sem s plačo zadovoljna [...]	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
B64	[...]Zato, ker sem se zanjo tudi borila [...]	Trenutna plača pridobljena z veliko truda	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
B65	[...]Jaz sem dala skozi ogromno izobraževanj [...]	Trenutna plača pridobljena z veliko truda	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
B66	[...]sem se izpostavljala [...]	Trenutna plača pridobljena z veliko truda	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
B67	[...]Izobražujem se tudi privat in vse to, kar je privat, dam tudi v točkovanje torej, napredovanja [...]	Izobraževanje zunaj službe upošteva v točkovanje za napredovanje	/	Napredovanje	Dejavniki izgorelosti
B68	[...]Kar se tiče pa ocenjevanja s strani vodje je pa. Jaz mislim, da je tukaj objektivno [...]	Ocenjevanje s strani vodje objektivno	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
B69	[...]Je pač čisto odvisno od zaznav vodje [...]	Ocenjevanje odvisno od zaznav vodje	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
B70	[...]Sicer jaz sem zadovoljna, nisem ravno najslabše ocenjena [...]	Zadovoljstvo z lastno oceno	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
B71	[...]Ampak, kar je mene ocenila, mislim, da me je kar realno ocenila [...]	Realna ocena s strani vodje	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
B72	[...]Ma jaz tega ne zaznavam ne [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
B73	[...] Kakšne pohvale ne padajo [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
B74	[...]Meni se zdi, da je prav, da vodje ali pa direktorji pohvalijo delavca tam, kjer vidijo, da je nekaj dobrega naredil, da se je izpostavil [...]	Pohvala ob dobro opravljenem delu bi morala biti naloga nadrejenega	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
B75	[...]Razumem pa tudi to, da ne gre toliko za zunanjo motivacijo. Da sama za sebe vem, koliko sem vredna. Ni mi treba, da me vodja o tem opozori [...]	Občutek lastne vrednosti pomembnejši od pohval nadrejenega	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti

B76	[...]Meni je škoda mojega znanja in truda, da ostajam tukaj no. Zato pa si iščem drugo delo ja [...]	Iskanje službe izven CSD-ja zaradi občutka, da delovno mesto ni vredno truda in pridobljenega znanja	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B77	[...]Imam to vedenje, da lahko kadarkoli nekako se mi prekine pogodba. Ampak glede na to, da je za nedoločen čas pogodba in da je neka stalnica [...]	Pogodba o zaposlitvi za nedoločen čas predstavlja stalnico	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
B78	[...]Ja. Meni je to, tudi prevaga, ko iščem službe [...]	Pogodba o zaposlitvi za nedoločen čas predstavlja stalnico	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
B79	[...]Bi imela več možnosti v kakšnih nevladnih organizacijah in najbolj se bojim prav te nesigurnosti, ni stalnice ne. Ker ne veš, koliko časa boš tam obstal [...]	Strah pred delom v nevladnih organizacijah zaradi nesigurnosti zaposlitve	/	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
B80	[...]In zaradi socialne varnosti mi je to v redu [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
B81	[...]Jaz mislim, da imamo tukaj med sabo kar dobre odnose [...]	Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B82	[...]Ne bom rekla, da so idealni [...]	Odnosi med sodelavci niso najboljši	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B83	[...]Jaz nisem še dobila človeka, ki bi mi zaprl vrata, ki mi ne bi pomagal pri določenih stvareh. Lahko mi reče pridi kasneje, bomo potem. Ampak vedno dobim podporo [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B84	[...]In se mi zdi, da nekateri med sabo smo si tudi malo več kot le sodelavci. Se malo več podružimo tudi zunaj [...]	Druženje nekaterih sodelavcev tudi izven službe	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B85	[...]In je prijetno delat v takem vzdušju [...]	Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B86	[...]Iz mojega vidika se mi zdi, da nismo dosti slišani [...]	Zaposleni neslišani s strani nadrejenega	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B87	[...]Verjamem, da so tako kot mi, tudi oni prezasedeni. Ampak mislim, da imajo neko drugo funkcijo tukaj ne. Da, ko potrebujemo tudi en sestanek, en pogovor, da bi morali biti tukaj za to [...]	Nadrejeni bi moral biti zaposlenim na voljo za pogovor	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B88	[...]Se mi zdi, da tudi malček v tem odnosu izhajajo iz njihove osebnosti [...]	Osebnost nadrejenega vpliva na njegov odnos do zaposlenih	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B89	[...]Včasih vidim, da je kakšna zamera, kar nima nič osebnost tukaj vmes. Je le profesionalni	Stare zamere vplivajo na odnos	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti

	odnos. Se zameri, nekako da v predalček, da potem nam vrnejo enkrat to zameri ne [...]	nadrejenega do zaposlenih			
B90	[...]Tudi to je nek pokazatelj, da se mi radi vodje ali pa direktorice izogibamo ne [...]	Izogibanje stikov z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
B91	[...]Ampak rajši kot da prihajamo v kakšne konflikte no [...]	Zaposleni se nadrejenega raje izogibajo kot pa prihajajo z njim v konflikt	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
B92	[...]Jaz bom tako rekla. Jaz vodje ne potrebujem dosti [...]	Ni velike potrebe po podpori nadrejenega	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B93	[...]Tudi na tem delovnem mestu je ne dosti potrebujem [...]	Ni velike potrebe po podpori nadrejenega	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B94	[...]Ne smem se zlagati, ampak ko sem rabila, da me kdaj podpre v kakšni odločitvi, je bila prisotna [...]	Ko je bila potreba po podpori, jo je nadrejeni vedno nudil	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B95	[...]Se mi zdi pa, da manjka podpora v javnosti. Da bi nas v javnosti podprli, nas zagovarjali, če se karkoli zgodi. Da pridemo v medije ali pa da smo izpostavljeni kakšnim odvetnikom ali pa dobimo tudi zelo nesramna pisma s strani drugih institucij. Recimo zdravstva, da nas degradirajo. Nobene podpore. Ostanemo sami [...]	Odsotnost podpore CSD-ju v javnosti	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B96	[...]Mislim, če se gremo neko socialno službo, to da me nekdo kontrolira, če sem zapisala kakšen zapisnik, nisem zapisala. Ali sem ga pravilno oblikovala ali ne [...]	Težave zaposlenih z nepotrebnim vtikanjem nadrejenega v način opravljanja dela	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
B97	[...]Jaz mislim, da smo toliko kompetentni, da znamo delat. Da znamo za stvari poskrbet [...]	Zaupanje strokovnih delavcev v lastno kompetentnost za opravljanje dela	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
B98	[...]Nek nadzor mogoče mora bit, ampak, da se tako spuščajo v neke detajle [...]	Nadzor je potreben	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
B99	[...]Ma jaz bom rekla, da ja. Samo jaz lahko le zase rečem [...]	Poštenost glede možnosti napredovanja	Poštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
B100	[...]Vem pa, da ko se pogovarjamo, da so mnenja, da ni pošteno [...]	Nepoštenost v smislu napredovanja	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
B101	[...]Mogoče umirjenost [...]	Umirjenost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
B102	[...]večkrat mi rečejo, da imam tak topel glas [...]	Topel glas	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti

B103	[...]Da sem pripravljena, da si vzamem čas. Da si vzamem čas za drugega [...]	Zavzeti se za uporabnika	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
B104	[...]in pa da se zavzamem [...]	Zavzeti se za uporabnika	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
B105	[...]Na telesni ravni vsekakor bolečine v hrbtenici [...]	Telesne bolečine	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B106	[...]Jih imam že kar precej, se mi zdi, da se stopnjujejo [...]	Telesne bolečine	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B107	[...]Tudi bolečine v ramenih [...]	Telesne bolečine	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B108	[...]ker čutim krč v telesu, se zavedam, da sem v krču [...]	Pod pritiskom	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B109	[...]Se mi zdi, da je kar ena nevihta čustev od jeze [...]	Jeza	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B110	[...]do razočaranja [...]	Razočaranje	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B111	[...]do včasih tudi mi pride na jok ne [...]	Jok	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B112	[...]Se pa poskušam tega zadrževati, da ne bi šlo ven [...]	Poskus zadrževanja čustev pri delu	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B113	[...]Ampak ne zaradi tega, da nočem, da sem tako introvertna, da ostanem tukaj. Včasih se bojim, da tistega človeka res nesramno, da ne bom znala kontrolirati te jeze [...]	Poskus zadrževanja čustev pri delu	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B114	[...]Mogoče bolj kaj takega, da se, da krilim z rokami [...]	Kriljenje z rokami	Vedenjska raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B115	[...]Da grem po hodniku desetkrat gor in dol [...]	Ponovljivo sprehanje po hodniku	Vedenjska raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B116	[...]Jaz gledam na sebe. Ko sem pod stresom, tudi najboljši človek v moji bližini mi postane odveč [...]	Ljudje v bližini postanejo odveč	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B117	[...]Tistega nedolžnega bi najraje nahrulila [...]	Ljudje v bližini postanejo odveč	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B118	[...]Mogoče mu tudi kaj rečem, ko pride mogoče k meni po pomoč [...]	Ljudje v bližini postanejo odveč	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B119	[...]Ostale vidim, da pridejo tako nekako previdno, pogledajo. Me tako malo zavarujejo [...]	Ljudje v bližini postanejo odveč	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B120	[...]Ampak kot sem rekla, takrat nisem ravno v nekem dobrem prijateljskem odnosu. Tudi z ljudmi, ki sploh nimajo veze z neko težavo [...]	Odsotnost prijateljskega odnosa tudi z ljudmi, ki se jih težava ne tiče	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B121	[...]Ne, ostane tukaj. Ker poskušam zventilirati v službi in ne nositi domov [...]	Službenih težav ne nosi domov	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
B122	[...]Sepravi, jaz ko pridem domov, jaz povem. Se pogovorim z možem o tem,	Včasih miren pogovor z možem o situaciji v službi	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja

	ampak ne več v tem čustvenem naboju ne [...]				
B123	[...]nemoč. Izgorelost zame bi bila nemoč pri razumevanju tega, da drugih ljudi ne moremo kontrolirati in kljub temu vztrajam, da ga premaknem iz točke A na točko B. In v tem poskusu, ki mi ne bo nikoli uspel, čutim to nemoč ne. In tukaj počasi pride do te izgorelosti [...]	Nemoč ob zavedanju o nezmožnosti kontrole drugega	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B124	[...]Ja [...]	Izkušnja občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B125	[...]Najbolj prva na čustveni ravni. Ko mi je že šlo na jok [...]	Jok	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B126	[...]Tiste tik pred zdajci, da bi z veseljem dala odpoved, ampak dobesedno [...]	Odpoved videna kot edina možnost	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B127	[...]In nisem videla druge možnosti [...]	Odpoved videna kot edina možnost	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B128	[...]Ja, to je to. Jok [...]	Jok	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B129	[...]Ja težko si takrat pomagam [...]	Takrat si je težko pomagati	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B130	[...]Malček se prepustim tem čustvom. Se ne zadržujem. Ne preveč dajem temu nek pomen. Ne zadržujem čustev in solz, se prepustim temu. Bom rekla, malo objamem to žalost. To žrtvovanje, da sem boga, boga. Da sem najbolj nesrečna na tem svetu [...]	Prepuščanje čustvom	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B131	[...]Potem pa moram iti v eno aktivnost [...]	Vključitev v aktivnost	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B132	[...]malo it ven na zrak [...]	Oditi na zrak	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B133	[...]Tudi v službi. Jaz vem, da sem enkrat poklicala vodjo in rekla, rabim pol ure, da grem ven. Pa to je bilo med delovnim časom in mi je dovolila [...]	Oditi na zrak	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B134	[...]To rabim in potem rada samopresojam, kaj je v moji moči, koga lahko kontroliram, kaj lahko naredim, na kaj lahko vplivam. Tako en pogovor sam s sabo [...]	Samorefleksija glede situacije	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B135	[...]In pa tudi s kolegi, najbližjimi sodelavci [...]	Pogovor s sodelavci	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

B136	[...]Vsekakor z njimi, ne pa mojim možem ali pa otroki, ker to je le delovni kontekst ne. Ne gre. Bi samo dala še njim neko bolečino [...]	Pogovor s sodelavci	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B137	[...]Ne, ne. Čeprav, sem utrujena [...]	Trenutno odsotnost občutka izgorelosti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B138	[...]Sem tudi telesno utrujena, ker je res ogromno dela [...]	Trenutno odsotnost občutka izgorelosti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B139	[...]Se mi zdi, da je kar v tem trenutku se mi zdi, da 10 odprtih najnujnih zadev, ki jih moram po zakonu čimprej tudi rešiti. Se pa ne čutim izgorelo, ker imam to vedenje. Si pomagam s to samopresojo res stalno, kakšna je moja vloga in kaj lahko naredim v tej gužvi. Sepravi, da lahko selekcioniram, kaj je recimo v današnjem dnevu najbolj pomembno, da naredim, koga lahko recimo kakšno stranko preložim na dobesedno januar 2023 [...]	Preprečevanje lastne izgorelosti s samozavedanjem o svoji vlogi in delovnih zmožnostih	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B140	[...]In nekako poskušam čimbolj, čeprav v socialnem delu je to težko, neko organizacijo narediti, ker se stalno ruši. In tudi s tem vedenjem, da tudi če naredim neko strukturo dneva, vem, da se bo lahko porušila in da me to ne preseneti. Tako, da nekako sem pripravljena v tej smeri, ampak nisem kot robot, tudi tega se zavedam [...]	Pripravljenost na konstantno spreminjanje planov dela	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B141	[...]In da če se bo zgodilo jutri, da se bom slabo počutila, da bom v stiski, bom tudi to sprejela [...]	Sprejemanje lastne stiske	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
B142	[...]Poznam jih veliko, ampak jih ne uporabljam [...]	Neuporaba nobenih oblik razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B143	[...]Kot recimo tehnike dihanja [...]	Tehnike dihanja	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B144	[...]Dosti mi pomeni narava [...]	Čas v naravi	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B145	[...]da grem ven, da grem hoditi [...]	Telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B146	[...]Razbremenim me tudi, ko pridem domov in se preoblečem v trenirko. Že obleka, ki jo	Sprememba obleke ob prihodu domov	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje

	imam, me že razbremeni. Vem, da sem v drugem okolju, v drugi vlogi [...]	predstavlja prehod v družinsko vlogo			pojava izgorelosti
B147	[...]Poznam tehnike dihanja, ampak se ne poslužujem tega, ker nimam časa [...]	Pomanjkanje časa	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B148	[...]Oziroma ne da nimam časa, dajem drugim stvarim prioriteto. Tudi, ko pridem domov, so prioriteta moji otroci. Pa ne zaradi tega, da je moja dolžnost poskrbeti za njih, da bodo dobri otroci [...]	Namesto skrbi zase daje prioriteto družini	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B149	[...]Ampak jaz uživam v njihovi družbi. Še posebej sedaj, ko so pubertetniki so mi ful simpatični. Včasih ne toliko, ampak včasih zelo, ker jih samo poslušam, kako oni razmišljajo in me to včasih nasmeji. Uživam v njihovi družbi. Tudi v družbi moža. Zato vse te stvari dajem na kraj [...]	Preživljanje časa z družino	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B150	[...]Sem pa tudi v študiju psihoterapije. In tam prvi mogoče dve leti je bilo ogromno dela na sebi tako, da si znam pomagati [...]	Znanje, kako si pomagati, pridobljeno v času študija psihoterapije	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B151	[...]Narava. Hoja v naravo [...]	Sprehod	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B152	[...]Najmanj mogoče tehnika kakšnega skupinskega pogovora [...]	Tehnike skupinskih pogovorov	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B153	[...]Ker sem jaz bolj individualen človek in rada sem sama s sabo v povezavi [...]	Preferiranje individualnih tehnik razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B154	[...]Recimo zdaj neka družba strukturirana, ne prijateljska. Neka skupina za samopomoč na primer. Mi ne bi pasala [...]	Tehnike skupinskih pogovorov	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B155	[...]Ma prvo zavedanje v to, da sem prva tista, za katero morem jaz poskrbeti ne. Ne bojo drugi. To zavedanje, da sem prva jaz [...]	Zmožnost poskrbeti sama zase	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B156	[...]Zaenkrat imam vse možnosti, da lahko poskrbim za sebe. Sepravi, sem telesno zdrava in duševno zdrava [...]	Zmožnost poskrbeti sama zase	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B157	[...]In drugo je to, da imam v svoji socialni mreži dosti ljudi, ob katerih se jaz dobro počutim [...]	Socialna mreža ljudi, ob katerih se dobro počuti	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
B158	[...]V tem trenutku ne [...]	Trenutno se CSD ne poslužuje	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje

		nobnih oblik razbremenitve			pojava izgorelosti
B159	[...]Pred leti smo imeli [...]	V preteklosti na voljo različne oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
B160	[...]Mi je bilo všeč, ko smo šli kam. Recimo center za krepitev zdravja nam je ponujal, pa smo šli dvakrat na to nordijsko hojo [...]	Organizacija nordijske hoje	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
B161	[...]Potem smo meli organizirano, je sodelavec enkrat na teden vodil neko telovadbo, neke borilne veščine. [...]	Delavnica borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
B162	[...]Pol urice smo si vzeli, da smo malo poklepetali [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
B163	[...]Je bilo kar razbremenilno [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
B164	[...]Ker tudi recimo, če so kakšni taki seminarji o izgorelosti in to, te vodja pokliče, zakaj boš to rabila. Tako, da ne [...]	Neodobranje raznih dodatnih izobraževanj s strani nadrejenega	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
B165	[...]Nam pa večkrat vsiljujejo njihove ideje, kako bi bilo dobro za nas iti na centrido recimo, da bi se povezali in fajn imeli. Ampak to je njihova ideja. In potem, ko mi ne gremo, ker jaz smatram, da to za mene ni sproščujoče, ni povezovalno, so oni vsi začudeni vodstvo in zamerijo, saj smo vam ponudili, ampak niste šli. Ne razumejo, da ne morejo iz njihovih prepričanj nam vsiljevati nekaj, kar je za nas dobro [...]	Vsiljevanje dejavnosti, za katere so nadrejeni mnenja, da so razbremenilne	Trenutne oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
B166	[...]Kar pa mi predlagamo, da bi šli ne vem, neki, pa zakaj, ni denarja, ni prostora. V bistvu nismo niti slišani v tej smeri [...]	Da bi bili predlogi strokovnih delavcev o želenih oblikah razbremenitve slišani	/	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B167	[...]Ma kaj jaz vem. Mogoče bi bilo kaj takega, če bi nam tako kot zdravstvu plačali, da bi se lahko nekam vključevali. V neke take fizične dejavnosti. Da bi si potem vsak izbral neko zase fizično dejavnost [...]	Financiranje različnih oblik fizičnih dejavnosti	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B168	[...]). Da bi recimo imeli možnost za hodit v bazen plavat [...]	Možnost obiskovanja bazena	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za

					preprečevanje izgorelosti
B169	[...]ali pa mogoče kakšen fitnes. [...]	Možnost obiskovanja fitnesa	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B170	[...]Jaz bi rabila fizično dejavnost. Ker mi ogromno delamo z mislimi, razmišljamo in zame mi bilo neko fizično [...]	Zaradi sedečega dela, potreba po fizični aktivnosti	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B171	[...]In mogoče, stalna razpolaga sadja v kuhinji [...]	Stalna razpolaga sadja v kuhinji	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B172	[...]Ne [...]	Ni dovolj podpore in pomoči s strani CSD-ja	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B173	[...]Ker nimajo dosti časa za nas [...]	CSD nima veliko časa za svoje zaposlene	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B174	[...]Jaz mislim, da smo v taki zelo pomembni službi, mi delamo z ljudmi. Delamo s težko populacijo. Stalno se tudi okoliščine spreminjajo. Ni kot je bilo. Kako bi rekla, težave se stopnjujejo [...]	Delo z vedno kompleksnejšimi težavami uporabnikov	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B175	[...]Veliko je težav v duševnem zdravju. Ko pride človek k nam po pomoč in informacije, opazamo, da je dosti ljudi s temi težavami v duševnem zdravju, ki nimamo recimo takih znanj, da bi lahko še v tej smeri pomagali. [...]	pomanjkanje znanja za delo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
B176	[...]Se mi zdi, da nas je svet že skoraj povozil. Da težko dohajamo, sledimo vsem tem, temu razvoju. Tudi človeškemu razvoju ne. In tukaj ni dovolj pomoči in podpore [...]	Pomanjkanje podpore pri delu z ljudmi s težavami v duševnem zdravju	Podpora v zvezi z delovnim procesom	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B177	[...]Čeprav mi apeliramo na to, da, vsaj jaz vem, da sem že predlagala direktorici, ko je prišla do nas in je vprašala, kakšno izobraževanje potrebujemo, sem povedala, da bi potrebovali malo več znanja pri teh ljudeh s težavami v duševnem zdravju. Pa zaenkrat ni bilo [...]	Pomanjkanje podpore pri delu z ljudmi s težavami v duševnem zdravju	Podpora v zvezi z delovnim procesom	Podpora	Dejavniki izgorelosti

B178	[...]In mislim, da nas tukaj ne podpirajo in da bi mi kot stroka napredovali ne. Bi imeli malo širši pogled, kaj se dogaja in tako [...]	Pomanjkanje podpore, da bi lahko kot stroka z dodatnimi izobraževanji napredovali	Podpora v zvezi z delovnim procesom	Podpora	Dejavniki izgorelosti
B179	[...]Konkretne spremembe bi bile te, da se zaposli več strokovnih delavcev, absolutno. Se strinjam, da socialnih delavcev [...]	Več zaposlenih	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B180	[...]Potrebujemo pa tudi pravnik	Več zaposlenih	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B181	[...]psihologov [...]	Več zaposlenih	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B182	[...]Potrebovali bi pravnika prav za nas, ne za to, da opravlja neko delo. Kako bi rekla. Kot jaz, ko opravljam neko delo za center za socialno delo. Ampak pravnik, ki bi nam strokovnim delavcem pomagal, ker je res vedno več nalog, kjer moraš imeti dosti pravniskega znanja [...]	Zaposlitev pravnik za pomoč strokovnim delavcem v zvezi z delom z vidika prava	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
B183	[...]Mogoče, da bi imel center enega predstavnika. Da bi bil to vodja, direktor, da bi nas predstavljal kot center, kot stroko zunaj, navzven ne. Širšemu okolju ali pa tukaj kot drugim institucijam. Da bi nas zagovarjali. Sepravi ali bi bila to naloga vodje ali pa posebna služba, ki bi nas predstavljala in zagovarjala naše delo in bi se za nas borila in to stroko malo bolj dvignila na nivo [...]	Predstavnik, ki bi CSD zagovarjal in predstavljal v javnosti	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti

INTERVJU C

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
C1	[...]Delo opravljam kot strokovna delavka za prejemke in oprostitve [...]	Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
C2	[...]Sepravi, največ odločam o denarnih pomočeh, izrednih denarnih pomočeh, varstvenih, subvencijah najemnine [...]	Odločanje o pravicah	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk

C3	[...]Pa tudi o otroških dodatkih in štipendijah, kjer so te mešane pravice [...]	Odločanje o pravicah	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
C4	[...]21 let in par mesecev [...]	21 let in nekaj mesecev	Delovna doba socialnih delavk	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
C5	[...]Na centru sem zadnjih 9 mesecev [...]	9 mesecev	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
C6	[...]Kot začetnik po diplomi sem 2 leti in pol delala na centru za socialno delo [...]	Prva zaposlitev je bila zaposlitev na CSD-ju	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
C7	[...]nato pa sem bila na nevladni organizaciji za duševno zdravje v skupnosti Društvo Vezi. Enih 16 let [...]	Delo v nevladni organizaciji za duševno zdravje v skupnosti	Delovne izkušnje izven CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
C8	[...]Vmes pa sem bila še na projektu preden sem prišla sem. Projektu dolgotrajne oskrbe, kjer sem bila kot ta ocenjevalka za dolgotrajno oskrbo [...]	Ocenjevalka za dolgotrajno oskrbo na projektu	Delovne izkušnje izven CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
C9	[...]Obremenitve so predvsem te, ko imamo dosti vlog [...]	Velika količina dela	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C10	[...]Sepravi, da je potrebno obravnavati teh vlog in jih moraš tudi v času odločati ne [...]	Obveznost dokončanja dela v predpisanem času	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C11	[...]Mi se lahko sicer sklicujemo na ta ZUP, da imaš en mesec, dva meseca ta skrajšan in ugotovljeni postopek, ampak. Dobiš pa po mailu. Po mailu, te ljudje klicarijo, kdaj bodo odločbe rešene [...]	Količina ljudi, ki prosi za pomoč	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C12	[...]Kakšen krat, kaj pa vem. Morda mi kdaj pade dol [...]	Občasen upad motivacije za delo	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C13	[...]Ampak vem, da mi ne sme past dol in da morem it dalje [...]	Občasen upad motivacije za delo	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C14	[...]Tukaj, ko sem tudi menjala to delovno mesto, ko mi je bilo vse na novo, mi je bilo tudi kar stresno. Morem reč [...]	Nepoznan način dela ob zaposlitvi	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C15	[...]Ker sem se mogla z vsemi temi programi [...]	Nepoznan način dela ob zaposlitvi	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C16	[...]In se tako zalotim, da ne vem, kaj bi naredila [...]	Zmedenost pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

C17	[...]Ampak potem se zberem. Ker tukaj v službi nimaš časa, da zgubljaš čas. Se moreš pač zbrat in spet si postaviti, da delaš naprej no [...]	Zmedenost pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C18	[...]V bistvu takrat. Sploh če pridejo ljudje osebno ne. Sepravi, da pridejo osebno na center in zaprosijo za različne te pravice in potem niso upravičeni ne. Zaradi različnih razlogov. Ali presegajo tak in drugačen cenzus [...]	Uporabniki zaprosijo za pravice, do katerih niso upravičeni	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C19	[...]In v ozadju imajo ljudje na primer. Ti upoštevaš dohodke, pa imajo od tega oni kredite in tako in tega se ne upošteva. Veš, da stvari ni tako rožnata. Ampak takrat enostavno doživiš stisko [...]	Uporabniki zaprosijo za pravice, do katerih niso upravičeni	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C20	[...]Jaz jih potem usmerjam, da gredo še kam, na kakšno drugo nevladno organizacijo. To društvo KID, in da dajo vlogo, če je treba tudi na občino [...]	Uporabniki zaprosijo za pravice, do katerih niso upravičeni	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C21	[...]Ampak te osnovne stvari, pač se moreš držati zakonodaje ne [...]	Uporabniki zaprosijo za pravice, do katerih niso upravičeni	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C22	[...]Čutiš se tudi malo kriv ne [...]	Uporabniki zaprosijo za pravice, do katerih niso upravičeni	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C23	[...]Recimo, prej sem imela en primer, ko je gospa dala vlogo za izredno in je s tistimi računi malo zamudila. Potem se je že obrnila na ministrstvo in druge nevladne malo vprašala. Da mi to malo spregledamo ne. Načeloma potem v timu smo rekli, da ne spregledamo teh stvari in potem se čutiš malo tako ne. In potem ti še po mailu, da ni nobene izjeme in tako. To so te stiske, ki pač moraš z njimi živeti no [...]	Uporabniki zaprosijo za pravice, do katerih niso upravičeni	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C24	[...]Na sodelavke. Načeloma vedno na iste, na ene dve [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C25	[...]Zadovoljstvo, kaj pa vem. Da delam z ljudmi [...]	Delo z ljudmi	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C26	[...]Zadovoljstvo mi je pač to, da sproti rešujem te odločbe, da nima zaostanka [...]	Delo poteka tekoče	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

C27	[...]Da ljudje imajo pač pravice, da imajo obvezno zavarovanje, ker so na to vezani [...]	Delo poteka tekoče	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C28	[...]Bi mogli imeti več časa, da bi se lahko ti s človekom bolj poglobljeno še pogovoril [...]	Potrebna več časa za poglobljen pogovor z uporabnikom	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C29	[...]Par ljudi pa moram reč, da kar že in radi pridejo na pogovor [...]	Občutek sprejetosti s strani uporabnika	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C30	[...]Tako da to, imam tudi rada stik z ljudmi [...]	Delo z ljudmi	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C31	[...]Ja [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C32	[...]Zdaj sem v menjavi delovnega mesta [...]	Trenutno v menjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C33	[...]Nisem imela plana ga menjat [...]	Trenutno v menjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C34	[...]ker sem človek, ki se rada navežem na stvari [...]	Trenutno v menjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C35	[...]Zakaj sem se odločila za menjavo? Zaradi tega, ker se mi zdi, da na tem delovnem mestu ne bi. Govorim finančno tudi zase, napredovala ne bi kaj dosti. Jaz imam en naziv in bi rada vsaj do drugega prišla ne. Tukaj pa, kot sem malo videla, ni kaj dosti možnosti. Tako, da izključno zaradi tega [...]	Slabe možnosti za napredovanje	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C36	[...]In pa tudi zaradi tega, da bom vseeno malo več z ljudmi no [...]	Več neposrednega dela z ljudmi na novem delovnem mestu	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C37	[...]V redu. Jaz sem zadovoljna [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
C38	[...]Delovni čas mi ustreza [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
C39	[...]Je ta premični tako da [...]	Premični delovni čas	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
C40	[...]sem skromna [...]	Skromnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
C41	[...]Dostop je tudi za ljudi, je dvigalo [...]	Dostop z dvigalom	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
C42	[...]Morda ni neke ful zasebnosti. Tako, ful se sliši iz pisarn. Če	Slaba zvočna izoliranost pisarn onemogoča	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti

	imaš res kakšne take težke primere [...]	zasebnost pri delu z uporabniki			
C43	[...]Drugače pa v redu [...]	Zadovoljstvo s prostori	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
C44	[...]Preobremenjenost je pač to, da je polno teh vlog. Ful jih je [...]	Preobremenjenost s količino dela	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
C45	[...]Problem je potem na tem delovnem mestu v bistvu, da ti si enega dopusta sproščenega težko privoščiš. Jaz, ko sem šla poleti na ta dopust, 10 dni. Ko sem prišla potem nazaj, jaz tri mesece nisem mogla priti h sebi [...]	Prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
C46	[...]Ti bi mogel it še na teren ne. Bi mogel it, kjer so izredne ne, ali pa ni nujno. Ampak enostavno, če želiš ti reševati ažurno te vloge, vse zaprašat, te pozive in to. Ni časa za teren ne [...]	Zaradi preobremenjenosti ni časa za teren	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
C47	[...]Ja. Pomoje je kadra premalo ne [...]	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
C48	[...]Če bi hotel ti delat kvalitetno z ljudmi, da se malo posvetiš, je kadra sigurno premalo [...]	Premajhna količina kadra onemogoča kontinuirano in poglobljeno delo z uporabnikom	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
C49	[...]Morem reč, da meni služba dosti pomeni [...]	V preteklosti večasih služba pred družino	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
C50	[...]Morda ob kakšnih prilikah sem dajala službo celo pred družino, čeprav imam 3 otroke [...]	V preteklosti večasih služba pred družino	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
C51	[...]Pač jaz zdaj lahko usklajujem. Načeloma se da [...]	Delo omogoča ravnovesje	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
C52	[...]Meni se zdi, da tisti, ki so tukaj že dlje časa, ko imajo ta napredovanja, da ni tako slaba plača no [...]	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
C53	[...]Zdaj za ostale, ko prideš kot začetnik. Oziroma jaz nisem začetnik. Jaz imam toliko let delovne dobe, ampak sem bila v sektorju, kjer ni bilo nekih napredovanj. Imam plačo tako no. Nisem nekaj ful ponosna na svojo plačo no [...]	Nezadovoljstvo s plačo	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
C54	[...]. Vem, da ko sem prišla, sem dobila, verjetno še neko darilce ostalo ne vem, od novega leta. Sem dobila tiste maskice,	Ob prihodu na delovno mesto prejem majhne pozornosti	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti

	razkužilo. Lepo je, gesta je lepa [...]				
C55	[...]Pozornost do delavcev se mi zdi, da mora bit. Ni treba, da je ne vem kaj, ampak neka pozornost pa tudi no [...]	Za nematerialno nagrajevanje	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
C56	[...]Ja. To je še bolj pomembno ne [...]	Za nematerialno nagrajevanje	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
C57	[...]Jaz sem slučajno jih dobila [...]	Deležnost pohvale	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
C58	[...]morda zato, ker dajem odpoved [...]	Deležnost pohvale	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
C59	[...]Ampak ne, da bi bila to neka javna pohvala [...]	Deležnost pohvale	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
C60	[...]Pogrešam morda to, da bi direktor, tisti, ki je pač za to odgovoren, da bi prišel sem in malo povprašal, kako [...]	Pomanjkanje zanimanja nadrejenega za zaposlene	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C61	[...]Tako, čisto tako, neformalen pogovor [...]	Pomanjkanje neposrednega stika z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C62	[...]Službo je v redu vedeti, da je za stalno, za nedoločen čas. Zaradi varnosti ne [...]	Pogodba o zaposlitvi za nedoločen čas predstavlja stalnico	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
C63	[...]Sigurno, sploh če si še mlad, da si ustvariš družino, iščeš, kje boš bil. Na začetku je to težje. Ja, to je sigurno važno [...]	Stalnost zaposlitve zelo pomembna na začetku kariere zaradi ustvarjanja samostojnega življenja	/	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
C64	[...]Ampak jaz si nisem upala menjat službe ful časa. Ful. Ker sem bila vezana na to, ker imam majhne otroke, kredit [...]	Stalnost zaposlitve zelo pomembna na začetku kariere zaradi ustvarjanja samostojnega življenja	/	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
C65	[...]Potem pa ko sem si to nekako upala, pa vidim, da se da službo menjati ne. Tako da ja [...]	S spremembo delovnega mesta izguba strahu pred menjavo služb	/	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
C66	[...]Sam grem na tako, kjer je stalna spet [...]	Trenutno v zaposlitve, ki je stalna	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
C67	[...]Odnosi med sodelavci so pomembni [...]	Pomembnost odnosov med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C68	[...]Meni se zdi, če nimaš ti med sodelavci ene podpore, potem je težko delati na teh poklicih, kjer smo mi [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
C69	[...]Jaz tle, kar se tiče tukaj, sem zadovoljna. Ta ožji krog, ki smo tukaj na temu ZUPU [...]	Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C70	[...]Sodelujemo [...]	Dobro sodelovanje med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C71	[...]si pomagamo, ni nobenega problema [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti

C72	[...]Ampak, če sem karkoli rabila, sem tudi drugim šla, so mi pomagali, povedali [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
C73	[...]Je pa to ful pomembno. Če ti nimaš sodelavcev, da bi se nanje zanesel potem ne vem. [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
C74	[...]Jaz nisem imela tako slabih izkušenj zato [...]	Brez slabih izkušenj v zvezi z odnosom z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C75	[...]ker sem tukaj kratek čas no [...]	Brez slabih izkušenj v zvezi z odnosom z nadrejenim	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C76	[...]Tako kot sem rekla, kar pogrešam, je to, da bi morda nadrejeni malo več zanimanja pokazali za področja [...]	Želja po večjem zanimanju nadrejenega za področja	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C77	[...]Sploh zato, ker je ta fluktuacija, ker se menjujemo [...]	Želja po večjem zanimanju nadrejenega za področja	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C78	[...]Tako da to pogrešam, da bi zanimanje pokazali ne. Da bi malo pristopili bolj ažurno k temu reševanju [...]	Želja po bolj ažurnem pristopu reševanja fluktuacije	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
C79	[...]Da nekako tukaj imajo že ustaljeno prakso, kako si pomagajo [...]	Ustaljen sistem medsebojne pomoči v času odsotnosti	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
C80	[...] Če kdo manjka, če je kdo na dopustu, bolovanju. Kako si en drugemu si stvari naložiš, v Krpana in tako [...]	Ustaljen sistem medsebojne pomoči v času odsotnosti	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
C81	[...]To je v redu no [...]	Ustaljen sistem medsebojne pomoči v času odsotnosti	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
C82	[...]Jaz mislim, da nadzor nad delom imamo mi s tem, ko ti izdajaš odločbe ne. S tem imaš ti stalni nadzor ne [...]	Nadzor nadrejenega s podpisovanjem odločb	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
C83	[...]Nadzor imaš ti lahko, ker ti direktor odločbo podpiše, ker je on pristojen za odločanje [...]	Nadzor nadrejenega s podpisovanjem odločb	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
C84	[...]Tukaj mene ta nadzor sploh ne moti. Ker jaz to dojemam, da je on direktor za to odgovoren, se mi zdi prav, da odločbo pogleda, in da če karkoli ni v redu, da na to opozori, da se to popravi [...]	Nadzor nadrejenega s podpisovanjem odločb	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
C85	[...]Znotraj nas tako. Jaz, ko sem tukaj moram reči, da nismo imeli nekkih konfliktov [...]	Odsotnost konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov med sodelavci	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
C86	[...]Tako da, tudi po moje bi se same tukaj probale zmenit. Jaz mislim, da bi si mogle kar same tukaj reševati. Ne vem, če bi kaj	Reševanje konfliktov nadrejeni	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti

	dosti drugega nam kdo pomagal no [...]	prepuščajo zaposlenim			
C87	[...]Jaz mislim, da smo pošteni eden do drugega [...]	Medsebojna poštenost med sodelavci	Poštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
C88	[...]Saj pravim, jaz nisem bila še ocenjena, ker sem tukaj le nekaj časa [...]	Še brez izkušnje ocenjevanja	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
C89	[...]Meni se zdi, da to je. Ne vem, če je to res odraz tega, kako ti delaš [...]	Dvom v to, da je ocenjevanje res odraz kvalitete opravljenega dela	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
C90	[...]Meni se zdi, da je to bolj, kako se ti nekomu dopadeš, nekemu vodji, direktorju. Ne vem, kako ti da potem to oceno, oziroma tudi, kako se tudi ti znaš malo prikupit [...]	Ocenjevanje temelji bolj na všečnosti	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
C91	[...]Jaz pač nisem človek, ki bi se nekomu prilizovala [...]	Ni človek, ki bi poskušala biti nekomu všeč	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
C92	[...]Pač jaz delam svoje delo, da je strokovno in v redu narejeno [...]	Zavzetost za delo	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
C93	[...]Tako kot sem rekla. Jaz sem imela tudi izkušnjo, da mene zdaj direktorica kar tako pohvali [...]	Deležnost pohvale	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
C94	[...]Mi tudi teh odločb nič kaj dosti ne popravlja [...]	Nadrejeni se ne nepotrebno vtika v delo	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
C95	[...]Ampak ne vem točno na osnovi česa. Ker morda, če bi bila tukaj dve leti, vprašanje, če bi bilo tako [...]	Nadrejeni se ne nepotrebno vtika v delo	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
C96	[...]Vztrajnost [...]	Vztrajnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
C97	[...]Delavnost [...]	Delavnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
C98	[...]Poštenost [...]	Poštenost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
C99	[...]Na telesni nimam kaj dosti [...]	Prisotne spremembe na fizični ravni	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C100	[...]Kakšen krat sem imela obdobje, ko me je kaj bolelo v križu [...]	Telesne bolečine	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C101	[...]V preteklosti sem zaradi stresa v službi imela hude srčne aritmije [...]	Hude srčne aritmije	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C102	[...]Jin se zaradi tega iskala tudi zdravniško pomoč [...]	Hude srčne aritmije	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C103	[...]Da bi imela prav zdaj na delovnem mestu neke glavobole, jih tudi nimam. Nisem jih imela nikoli [...]	Brez izkušenj z glavoboli na delovnem mestu	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja

C104	[...]Na psihičnem, morda. Znam biti z mojimi otroki bolj sitna mama [...]	Prenašanje stresa iz službe na odnos v družini	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C105	[...]Verjetno sem potem doma malo bolj razdražljiva in tako [...]	Večja razdražljivost	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C106	[...]Ma jaz na delovnem mestu se dobro znam kontrolirat [...]	Dobra samokontrola na delovnem mestu	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C107	[...]Jaz znam bolj doma pokazat [...]	Prenašanje stresa iz službe na odnos v družini	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C108	[...]Jaz pravim tako, da se umiriš, se probaš skalmirat in ne še nekaj bolj potencirat, ker ne vem, če boš s tem kaj več dosegel [...]	Dobra samokontrola na delovnem mestu	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C109	[...]Zdaj opažam zadnje čase, kakšne petke, ko pridem domov, da pridem tako malo bolj strošena. Od celega tedna ne. Kot da imam potem petek za dan za nič več potem [...]	Občutki iztrošenosti ob koncu delovnega tedna	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
C110	[...]Pomislim na mojo bivšo sodelavko, ki je bila ful energična in taka ful waaa. Taka komunikativna. In je potem izgorela in je ni bilo nazaj ene 4 mesece. Na to pomislim [...]	Asociacija na bivšo sodelavko z izkušnjo izgorelosti	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C111	[...]Skoraj ne morem verjet, težko verjamem, da osebe, ki so take ful ekstravertirane. Take, povsod jih je polno. Da lahko ful izgorijo no [...]	Asociacija na bivšo sodelavko z izkušnjo izgorelosti	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C112	[...]V bistvu pač, da na vseh teh področjih, na telesni, fizični, psihični. Da pač ne moreš nič več no [...]	Izgorelost se dogaja na telesni in psihični ravni	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C113	[...]Da pač ne moreš nič več no [...]	Onemoglost	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C114	[...]Ne vem, če imaš motiv [...]	Za razvoj izgorelosti motiv ni potreben	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C115	[...]Ampak si pač tako utrujen, da enostavno se ne moreš spravit, te zmanjka [...]	Velika utrujenost	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C116	[...]Ma ne. Da bi se prav izgorelo tako počutila, ne [...]	Trenutna odsotnost občutka izgorelosti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C117	[...]Sej pravim, kakšen krat imam kakšno obdobje tako. Pač jaz rečem, saj imam pravico, da malo počivam [...]	Izkušnja občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C118	[...]Morda sem se čutila tako v službi, kjer sem delala. Tam, kjer sem največ delala [...]	Izkušnja občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C119	[...]Tako, da sem malo naveličana tistega [...]	Naveličanost	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

C120	[...]Kaže se v bistvu tako, da ti že sam pri sebi vidiš, da je bolje, da greš stran, ker nisi več tako dober za delo z ljudmi [...]	Netolerantnost do ljudi	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C121	[...]Ko ti rata že malo ravno. Ker ti je že malo vseeno za ljudi, s katerimi delaš [...]	Netolerantnost do ljudi	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C122	[...]In to ni dobro. Vsaj v teh poklicih, kjer mi delamo ne. Tako, da ti pač če delaš z ljudmi, moraš delat. Moraš biti. Vsaj jaz tako dojemam. Ne moreš hoditi samo v službo zato, da si. V tem smislu no. Da ti ni več mar za to, kako delaš z ljudmi [...]	Netolerantnost do ljudi	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C123	[...]Jaz si pomagam pač tako, da večkrat, ko mi je bilo kaj hudega, sem se pogovarjala s sodelavkami [...]	Pogovor s sodelavci	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C124	[...]Z mojim možem, je bil kar dosti krat na tapeti [smeh]. Ja, tudi zdaj možu, če je kaj takega, mu malo pokomentiram [...]	Pogovor z možem	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C125	[...]Pomoje tudi s tem, da grem ven hodit [...]	Hoja	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C126	[...]potem sem si še peska nabavila. Tako da to me sprošča [...]	Pes predstavlja sprostitvev	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C127	[...]Rada delam na vrtu [...]	Delo na vrtu	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C128	[...]Ne [...]	Trenutno odsotnost občutka izgorelosti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C129	[...]Jaz si težko pustim, da bi bila izgorela [...]	Ob preutrujenosti se zna ustaviti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C130	[...]Sem po naravi taka, da čutim, kdaj sem utrujena, zmatrana. In, če mi gre čez, se znam tudi ustavit [...]	Ob preutrujenosti se zna ustaviti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C131	[...]In če bi mi kaj šlo čez, si pač moraš pomagat dokler je čas no. Ne moreš pustiti, da te čisto pobere [...]	Potrebno si znati pomagati pravočasno	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
C132	[...]Hoja [...]	Telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C133	[...]Kolesarstvo [...]	Telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C134	[...]Delo na vrtu [...]	Vrtnarjenje	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C135	[...]Peka peciva [...]	Peka peciva	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C136	[...]Kakšen film pogledam [...]	Gledanje filmov	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje

					pojava izgorelosti
C137	[...]Po telefonu gledam novice. To me tudi sprosti. Ker ne gledam televizije, potem tukaj pogledam [...]	Spremljanje novic na telefonu	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C138	[...]Da grem kaj s kakšnimi prijatelji ven na kakšno pijačo [...]	Druženje s prijatelji	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C139	[...]Sprehod [...]	Sprehod	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C140	[...]Najmanj pa morda kakšen krat druženje s prijatelji [...]	Druženje s prijatelji	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C141	[...]Meni se zdi, da včasih, ker mi delamo z ljudmi in smo potem. Potem se nam v privat življenju ne da toliko ukvarjat še z drugimi [...]	Druženje s prijatelji	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C142	[...]Sigurno te to krepi, da te tudi kakšen direktor pohvali [...]	Pohvala nadrejenega	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C143	[...]Sepravi, da imaš neko odobravanje s strani vodje [...]	Pohvala nadrejenega	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C144	[...]Krepi te to, da dobiš nova znanja, da se počutiš suveren [...]	Izobraževanja	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C145	[...]Sepravi, greš na kakšno izobraževanje [...]	Izobraževanja	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C146	[...]ali pa si sam kaj prebereš [...]	Samostojno pridobivanje znanja	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C147	[...]Krepi me to, da imaš dobre odnose s sodelavci [...]	Dobri odnosi s sodelavci	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C148	[...]da se lahko obrneš nanje, če kaj ne znaš, da ti pomagajo [...]	Dobri odnosi s sodelavci	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C149	[...]Da grem na kakšen izlet [...]	Izleti	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C150	[...]To rada hodim [...]	Športne aktivnosti	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C151	[...]Kakšen kino, da grem. Da malo odklopim [...]	Obisk kina	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C152	[...]Da grem na kakšen koncert. Sem odšla zdaj na ena dva [...]	Obisk koncertov	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
C153	[...]Tako kot jaz vem je tukaj supervizija [...]	Supervizija	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
C154	[...]Jaz sicer nisem bila vključena [...]	Nevključenost v supervizijo	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti

C155	[...]Mi imamo pač te timske sestanke, kot si sami organiziramo. Vsaj enkrat na teden jih imamo, tako da [...]	Tedenski timski sestanki	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
C156	[...]Tam si jaz stvari, kar ne znam, kar ne vem kaj bi. Si pač to prihranim za takrat in potem to takrat razrešimo [...]	Tedenski timski sestanki	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
C157	[...]Vem, da so šle enkrat na neko srečanje centrov, ko sem jaz ravno prišla na center [...]	Odzivnost na dogodke v sklopu CSD-ja	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
C158	[...]To verjetno imajo ob novem letu, kakšno zaključek leta, kot tako večerja. Neformalna. Neko druženje. To. [...]	Neformalna večerja ob zaključku leta	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
C159	[...]Mah, kaj pa vem če. Kot institucije, ne morem reči, da sem nekaj ful dobila [...]	Odsotnost podpore in pomoči s strani CSD-ja	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
C160	[...]Govorim, kar se tiče sodelavk, ja. Sodelavke ni problema [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
C161	[...]Kar se pa tiče, če tako pogledam. Kar je treba vseh teh računalnikov na novo. To nismo dobili nobene podpore. Kar smo si same znašle [...]	Odsotnost podpore strokovnim delavkam pri uvajanju na delo z novimi računalniki	Podpora v zvezi z delovnim procesom	Podpora	Dejavniki izgorelosti
C162	[...]Po eni strani bi moglo biti, da imajo ljudje zaposleni na centru možnost na vsake toliko časa menjati delovno mesto. Ne ravno na eno leto, ampak na 10 let pa že skoraj, da ja [...]	Možnost menjave delovnega mesta po daljšem obdobju dela	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
C163	[...]Timi načeloma so. Saj zdaj smo imeli sestanke, da če je potreba po nekem ekstra timu, ti lahko skličeš ne [...]	Ob potrebi imeti možnost sklica dodatnega tima	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
C164	[...]Zdaj jaz sigurno, če bi še tukaj ostala, bi se vključila v supervizijo [...]	Nevključenost v supervizijo	/	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
C165	[...]Čerpav, tak občutek sem dobila, da mi, ki delamo na denarnih pomočeh, kakor, da ne rabimo supervizije [...]	Nevključenost v supervizijo	Skrb za zaposlene	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
C166	[...]Pa ne vem no, če je lih ne [...]	Nevključenost v supervizijo	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
C167	[...]Moglo bi biti sigurno za to področje, ki ga mi delamo, bi moglo biti manj vlog ne [...]	Manjši obseg dela	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
C168	[...]Ker sedaj, kar smo zadnji čas imeli, ker so še tej energetski dodatki in varstveni, ko smo imeli stranke res dosti [...]	Odločanje o energetskem dodatku predstavljalo dodatno delo	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

C169	[...]Na teh uradnih urah smo imeli skoz stranke. In te stranke in zdraven moraš še rešiti, ne vem koliko sem jaz imela, 130 odločb [...]	Odločanje o energetskem dodatku predstavljalo dodatno delo	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C170	[...]Preveč vlog, da bi ti lahko potem še z ljudmi delal [...]	Ni časa za delo z ljudmi	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C171	[...]Saj drugače sem tudi dosti doma delala, ker enostavno pač nisem mogla [...]	Opravljanje dela tudi od doma	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C172	[...]Ker jaz sem tudi oseba, ki želim, da to rešim. Mi ni vseeno. Pač sem taka [...]	Zavzetost za delo	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
C173	[...]In jaz tukaj na tem delovnem mestu res pač, ni prostega hoda no. Ga ni. Enostavno moraš ažurno vse vloge vnašat, pozivat banke, reševati, da potem to nekako gre. Tako da. To je obremenjujoče no [...]	Učinkovitost pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
C174	[...]Da nimaš niti dve minuti, da bi lahko šel nekaj ne vem, mal se sprostit vmes [...]	Med delom ni časa za odmor	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

INTERVJU Č

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
Č1	[...]Jaz delam na področju družine. Na v bistvu, nasilje v družini in na področju zaščite otrok. [...]	Področje nasilja v družini zaščite otrok	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
Č2	[...]In v bistvu na teh ukrepih, ki jih v bistvu predlagamo sodišču [...]	Delo na ukrepih, ki se jih predlaga sodišču	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
Č3	[...]8 let [...]	8 let	Delovna doba socialnih delavk	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
Č4	[...]Od tega sem 6 let na centru [...]	6 let	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
Č5	[...]V celoti delam na družini [...]	Zaposlitev že od začetka istem področju	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
Č6	[...]Najprej sem delala na predhodnem svetovanju [...]	Delo na področju predhodnega svetovanja	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk

Č7	[...]in na rejništvu [...]	Delo na področju rejništva	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
Č8	[...]In potem v bistvu sem prehajala deloma tudi iz rejništva na nasilje [...]	Prehajanje iz področja rejništva na področje nasilja	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
Č9	[...]In zdaj, odkar sem nazaj iz porodniške, delam v celoti na nasilju in na zaščiti [...]	Prehajanje iz področja rejništva na področje nasilja	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
Č10	[...]To, da je veliko dela [...]	Velika količina dela	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č11	[...]Da imamo vedno več primerov [...]	Velika količina dela	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č12	[...]Da so vedno težji primeri na področju nasilja [...]	Delo z vedno težjimi primeri	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č13	[...]Da so dostikrat prepoznani zdaj tudi ti znaki čustvenega nasilja nad otroki. Kar je po eni strani težko prepoznavno in težje v bistvu tudi prikazati posledice, ki lahko zaradi tega nastanejo. Policija in sodišče teh zadev v bistvu še manj prepoznajo kot pa mi. In potem se zapletemo v nek krog [...]	Delo z vedno težjimi primeri	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č14	[...]Vedno več je tudi v bistvu naših ukrepov pri mlajših otrocih. Ker so v bistvu posledice zanemarjanja, jih zdaj zaznajo že zelo hitro. Ponavadi se mi zdi, da smo rabili. V vrtcu ponavadi teh stvari še niso opažali. In šele, ko so prišli potem otroci v šole recimo, so potem že zaznali, da nekaj ni prav v redu. Sepravi, so bili otroci že večji. Sedaj pa imamo že vedno več primerov majhnih otrok, kjer je treba ukrepati [...]	Delo z vedno težjimi primeri	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č15	[...]In je potem je težava, ker jih po domače povedano, nimamo kam dati, ker rejniških družin ni. In tudi tiste rejniške družine, ki so, niso v redu usposobljene. In potem dajejo odpovedi in potem se vrtimo v krogu [...]	Delo z vedno težjimi primeri	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č16	[...]Ma v bistvu jaz uspevam kar dobro prefiltrirati te stvari [...]	Sposobnost ločevanja službenih zadev od osebnih	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

Č17	[...]Jaz imam tako ful neko zavedanje, da je to neko moje delo in da moram to naredit [...]	Sposobnost ločevanja službenih zadev od osebnih	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č18	[...]ful hitra pri svojem delu in nimam težav zaradi tega [...]	Hitrost pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č19	[...]Verjetno mi malo pomaga, ker sem še mlada in mi tipkanje in te stvari ne predstavljajo težav [...]	Hitrost pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č20	[...]Zdaj verjetno mi je tudi lažje odkar imam pač svojo družino in se mi zdi, da sem se navadila preklopit. Da pač, ko zaključim službo, zaključim službo. Jo pustim tukaj. In zjutraj, ko pridem v službo, sem spet v službi. Tako, da sem se navadila preklapljat in mi je v bistvu lažje [...]	Sposobnost ločevanja službenih zadev od osebnih	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č21	[...]Kadar je treba it v odvzem [...]	Ko je potrebno izvesti odvzem otroka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č22	[...]Zaradi tega, ker je dosti takih situacij [...]	Ko je potrebno izvesti odvzem otroka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č23	[...]V bistvu, kot sem že prej rekla, ko so otroci še majhni. Je težko posegat v bistvu v družino [...]	Ko je potrebno izvesti odvzem otroka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č24	[...]Dostikrat družine poznamo že polno časa. Se trudimo v bistvu jim pomagat, da do ukrepa ne bi prišlo. In, ko pride do točke, ko vidimo, da ne gre več in je treba ukrepat, je vseeno to neka stiska [...]	Ko je potrebno izvesti odvzem otroka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č25	[...]Ker čutiš vseeno eno odgovornost, da si ti tisti, ki boš v bistvu otroka umikal [...]	Ko je potrebno izvesti odvzem otroka	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č26	[...]Še s tem zavedanjem, da vem, da so težave v rejniških družinah, ker sem to področje tudi sama delala. In mi je v bistvu včasih malo težko [...]	Težave z rejniškimi družinami	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č27	[...]Ko razmišljam, da bo v bistvu ena rejniška družina potem dala odpoved. In bo treba otroka dat spet nekam drugam. In potem tako razmišljam, ali bi bilo dejansko bolje, če bi bil v družini z vsemi nekimi oblikami pomoči, ki jih tudi zmanjkuje, ali to, da v bistvu otroka premikamo od družine do družine. [...]	Težave z rejniškimi družinami	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

Č28	[...]Na sodelavce [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č29	[...]V bistvu, dobro sodelujem s sodelavkami na tem področju [...]	Dobro sodelovanje med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č30	[...]Predvsem s koordinatorko [...]	Dobro sodelovanje med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č31	[...]In v bistvu mi je ful v redu to, da s koordinatorko sodelujeva v teh zadevah, ki so bolj zahtevne. Ta gre v bistvu tudi ona z mano na teren. Da nisem sama na terenu. Da tudi recimo, če imamo kakšne pogovore na centru, da je tudi zdraven prisotna in v bistvu mi je zaradi tega lažje [...]	Dobro sodelovanje med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č32	[...]To, da vidim, da je v bistvu otrok. To, da recimo nekega otroka umaknemo iz družine, da pri njemu to omogoča boljše pogoje. Kar v bistvu res tako. Nepredstavljivo je to, kako lahko recimo otrok, ki ima recimo, ne vem, tisoč in eno težavo, govorne težave, zaostanek v razvoju, težave pri navezovanju socialnih stikov. Kako lahko v bistvu, ko pride v neko urejeno okolje, kjer se počuti varnega in sprejetega, v enem mesecu naredi, kar prej recimo v družini v petih letih ni. To mi je to potem v zadovoljstvo [...]	Napredek otroka po umiku iz družine	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č33	[...]In mogoče še, v zadovoljstvo mi je. Imamo en tak primer, kjer je bilo zelo hudo nasilje. In sta bila dva otroka iz družine odvezeta. In je mama sedaj v letošnjem letu pri sebi naredila tako velik korak, da ji je bila deklica v bistvu zdaj pred kratkim vrnjena in mi je to mogoče tudi en tak občutek zadovoljstva [...]	Ko so otroci vrnjeni v družino	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č34	[...]Ko vidiš, da so spremembe mogoče, če stojiš pač družini ob strani. Če se počutijo pač sprejetega. In potem, ko imajo ta občutek, jim lahko tudi kdaj rečeš, da kaj delajo narobe, jim svetuješ. In to potem sprejmejo [...]	Zaupanje v uporabnika omogoča spremembe	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č35	[...]Ne [...]	Odsotnost razmišljanja o zamenjavi	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

		delovnega mesta znotraj CSD-ja			
Č36	[...]Na centru si ne bi želela nič drugega delat. Ker mi je področje družine blizu. Zelo rada sem delala rejništvo pred tem [...]	Odsotnost razmišljanja o zamenjavi delovnega mesta znotraj CSD-ja	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č37	[...]In mi je mogoče malo hudo, ker vidim, kako se na rejništvu ne dela dovolj dobro. Ker moje mnenje je, da je tam treba imet zelo dobre delovne odnose, ki niso vedno vzpostavljeni. In me to mogoče malček stresira [...]	Na področju rejništva se ne dela dovolj dobro	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č38	[...]Bi pa mogoče, razen dela na centru, me veselijo tudi druga področja. Tako da ne rečem, da ne bi šla še kam drugam delat [...]	Odprte možnosti za delo tudi izven sociale	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č39	[...]Prostore imamo zelo v redu [...]	Zadovoljstvo s prostori	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
Č40	[...]To tudi stranke v bistvu povejo [...]	Zadovoljstvo s prostori izražajo tudi uporabniki	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
Č41	[...]Delovni čas se mi pa zdi, da je tudi v redu [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
Č42	[...]Zdaj sicer, ko imaš enkrat družino, so ti srede do 17 h težava [smeh] . Ker moraš poskrbeti za svojega otroka, da je za njega vse urejeno [...]	Sredin popoldanski podaljšan delovni čas	Neustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
Č43	[...]Ja. Smo preobremenjeni [...]	Prisotnost preobremenjenosti	/	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
Č44	[...]Sploh v bistvu, vedno več je tudi odpovedi [...]	Vedno več odpovedi	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
Č45	[...]Ljudje, ki prihajajo na področje, so dostikrat brez izkušenj [...]	Novi zaposleni na področju pogosto brez izkušenj	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
Č46	[...]Delo na nasilju in ukrepih je najtežje delo na centru [...]	Delo je zelo zahtevno	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovne preobremenjenosti	Dejavniki izgorelosti
Č47	[...]In, če tudi mogoče osebno nisi dovolj močen in če nimaš znanja na tem področju, hitro ne gre. Hitro se počutijo pregorele na tem področju [...]	Novi zaposleni na področju pogosto brez izkušenj	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
Č48	[...]In če ni mogoče potem nekega tega zavedanja o uporabniku, da v bistvu si tukaj zaradi njih in da v bistvu se moraš potruditi zaradi njih, potem stvari ne grejo [...]	Delo težko opravljati	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
Č49	[...]Premajhna [...]	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti

Č50	[...] Gotovo je pomanjkanje kadra. Pomanjkanje je predvsem izobraženega kadra [...]	Pomanjkanje izobraženega kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
Č51	[...]Pri nas v bistvu imamo zelo širok spekter zaposlenih. V bistvu, vedno manj nas je socialnih delavcev [...]	Pomanjkanje izobraženega kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
Č52	[...]Sicer smo itak s strani določenih institucij gledani kot neizobražen kader, socialni delavci [...]	Socialni delavci videni kot neizobražen kader	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
Č53	[...]Tako, ful poniževalno se do nas obnašajo. In v bistvu rečejo, naj naredi našo nalogo na primer psiholog. Kot da je psiholog nekaj več, ne [...]	Poniževalno obnašanje do socialnih delavcev	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
Č54	[...]Naučiti se moraš to uravnesit [...]	Usklajevanja med poklicem in družino se je potrebno naučiti	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
Č55	[...]Dokler nisem imela družine. Zdaj imam pač dvoletnega otroka. Nisem uspela preklapljat. In se mi zdi, da sem fulkrat stvari nosila še domov. In nisem uspela naredit tega stop-a [...]	V preteklosti večasih služba pred družino	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
Č56	[...]Zdaj pa ne vem, ali se je to avtomatsko zgodilo. Ampak res, dejansko, ko grem iz službe in čez dve minuti prevzamem otroka v vrtcu. Jaz pozabim. Res. In se mi zdi, da mi to, da lahko preklopim na svojega otroka. Ker se pač zavedam, da morem otroku dajat svojo pozornost, omogoča to, da lažje preklopim [...]	Delo omogoča ravnovesje	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
Č57	[...]Grozna je plača [...]	Nezadovoljstvo s plačo	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
Č58	[...]Sploh glede na delo, ki ga opravljamo [...]	Premajhno plačilo za delo, ki se ga opravlja	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
Č59	[...]Prvič, itak se mi ne zdi prav, da recimo smo vsi na centru isto plačani. Ker ni enako delo nekoga, ki dela na uveljavljanju pravic, ali pa nekoga, ki dela na področju nasilja in zaščite. Ne more biti primerljivo [...]	Plačilo na različno zahtevnih področjih dela ne bi smelo biti primerljivo	Nezadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
Č60	[...]Na splošno je plača zelo nizka [...]	Na splošno plača na CSD-ju zelo nizka	/	Plača	Dejavniki izgorelosti
Č61	[...]In tudi vodstvo omejuje ful napredovanje [...]	Vodstvo omejuje napredovanje	/	Napredovanje	Dejavniki izgorelosti
Č62	[...]Sepravi to, da nismo napoteni na dovolj izobraževanj [...]	Vodstvo omejuje napredovanje	/	Napredovanje	Dejavniki izgorelosti

Č63	[...]Izobraževanja so itak zelo nizko ocenjena. Ne vem, pol točke za eno izobraževanje, ki se ga udeležiš. Prvo napredovanje pa je z 20 točkami. Tako da. Sepravi 40 izobraževanj [...]	Vodstvo omejuje napredovanje	/	Napredovanje	Dejavniki izgorelosti
Č64	[...]Zdaj, jaz sem sicer pomagala pač s projektom na faksu, ko sem bila udeležena v njega in je bil na mednarodni ravni. In sem tam bila ful dobro točkovana. In sem zdaj, lihkar z decembrom napredovala [...]	Napredovanje s pomočjo mednarodnega projekta	/	Napredovanje	Dejavniki izgorelosti
Č65	[...]Sicer je pa v bistvu, skoraj tako malo ponižujoče, koliko je naše delo plačano no. Tako. Dejansko smo izobraženi. Imamo magisterij in vse. In plača tako, ljudje primerjajo z mano, nekdo, ki dela v trgovini. Skoraj [...]	Plača socialnega delavca ponižujoča	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
Č66	[...]Se ne našega dela gleda kakor, da delamo nekaj težkega [...]	Socialni delavci videni kot neizobražen kader	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
Č67	[...]Zelo poredko ti bo nekdo rekel, da si opravil neko delo ful dobro [...]	Pohvale zelo redke	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
Č68	[...]Jaz sicer nimam težav, ker se mogoče vodstvo v moje izdelke ne vtika in jih ne popravlja [...]	Nadrejeni se ne nepotrebno vtika v delo	Ustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
Č69	[...]Ma vem, da imajo mogoče drugi s tem velike težave. Ker recimo, če ti nekaj pripraviš, nekaj napišeš. Itak napišeš tako kot si ti vaje pisat. Vsak ima drugačen stil pisanja. Vsak drugače lahko vidi stvari. In da potem nekdo s strani vodstva, ko prebere tvojo stvar, gre popravljat, ker se mu zdi, da bi bil stavek lahko lepše obrnjen tako. Je to čau ne [...]	Težave zaposlenih z nepotrebnim vtikanjem nadrejenega v način opravljanja dela zaposlenega	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
Č70	[...]In ne prepozna mogoče tudi vodstvo tega, da bi moglo vodstvo spodbujati to, da bi se mi kot timi povezani [...]	Vodstvo ne skrbi za povezovanje in dobro vzdušje v kolektivu	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č71	[...]Ker jaz v bistvu, ko prihajajo novi ljudje, se ne uspejo takoj povezati. In potem, ko se pričakuje, da bomo mi tisti, ki smo že dlje časa tukaj, se trudili, da bomo navezali neke stike. Vodstvo pa reče to ni naš del. Ma je v bistvu to del vodstva ne [...]	Vodstvo ne skrbi za povezovanje in dobro vzdušje v kolektivu	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č72	[...]Sepravi, vodstvo je tisto, ki mora kolektiv med sabo povezovati in delati dobro vzdušje v kolektivu [...]	Vodstvo ne skrbi za povezovanje in dobro vzdušje v kolektivu	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti

Č73	[...]Ampak to vodstvo tega ne dela [...]	Vodstvo ne skrbi za povezovanje in dobro vzdušje v kolektivu	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č74	[...]Kot sem rekla. Polno je odpovedi [...]	Veliko odpovedi	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č75	[...]In potem se še nadomeščamo med sabo [...]	Nadomeščanja med sodelavkami	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č76	[...]Ne, da se ne omogoča stalnosti zaposlitve. Se mi zdi, da zdaj že hitro dejejo to možnost za nedoločen čas. Ker kadra ni [...]	Zaradi pomanjkanja kadra že zelo hitro ponujena možnost zaposlitve za nedoločen čas	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č77	[...]Ampak ljudje ne zdržijo. Tako [...]	Ljudje ne zdržijo na delovnem mestu zaradi velike obremenitve	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č78	[...]Ful je velika fluktuacija zaposlitev v bistvu [...]	Veliko odpovedi	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č79	[...]V letošnjem letu, moram prav prešteti [šteje] . Blizu 10 verjetno. Odpovedi. Ja. Tako [...]	Veliko odpovedi	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č80	[...]Ljudje ne zdržijo. Zaradi tega, ker pač je velika obremenitev [...]	Ljudje ne zdržijo na delovnem mestu zaradi velike obremenitve	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č81	[...] Če nimaš teh nekih veščin v bistvu, da zmoraš stvari, ki jih slišiš, dat takoj na računalnik. Ker pač je treba vse zabeležiti. Zdaj nekateri naredijo uradne zaznamke zelo kratke. Nekateri delamo na dolgo, ker nam je pač pomembno, da imamo čim več zabeleženo. Sploh na zaščiti, ker je pač treba imeti zabeleženo. Ja. Te hitro zabaše [...]	Sprotno zapisovanje vseh pridobljenih informacij	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
Č82	[...]Tudi vidim recimo, ko pridejo recimo za nadomeščanje. Pa se jim ponudi delo naprej zaposlitev, grejo raje drugam [...]	Ob ponujeni zaposlitvi se strokovni delavci raje zaposlijo drugje kot na CSD-ju	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
Č83	[...]Niso najboljši [...]	Odnosi med sodelavci niso najboljši	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č84	[...]Pač bolj kot so neke odpovedi, manj kot nas je. Bolj	Z menjevanjem kadra se znotraj	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti

	kot se menjava kader. Bolj se delajo neki kupčki bi rekla [...]	sodelavcev ustvarjajo skupine			
Č85	[...]Potem vsak gleda nase in pričakuje od drugih, kaj bojo naredili. In potem se začnejo tudi odnosi krhat [...]	Krhanje odnosov zaradi uveljavljanja lastnega interesa in pričakovanj do drugih	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č86	[...]in trenutno je tukaj čau. Res se mi zdi, da sploh v zadnjem obdobju tukaj niso dobri odnosi [...]	Odnosi med sodelavci niso najboljši	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č87	[...]Pač mogoče, jaz sem taka, da imam pač ful dela, ampak recimo grem za 15 minut k sodelavki na kavo, da se prefiltriram in potem imajo vsi občutek, kot da jaz nič ne delam recimo. Ker se ne zavedajo, koliko prej in potem naredim. In potem so govorice in kako ne pomagaš, kakšno imaš komunikacijo, kakšno imaš uno, ne vem [...]	Krhanje odnosov zaradi uveljavljanja lastnega interesa in pričakovanj do drugih	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č88	[...]Potem pride nekdo nov, pričakuje, da boš vse pomagal. Ampak ne gre tako. Jaz moram pač svoje delo naredit. Lahko me prideš kaj vprašat, lahko ti povem, pomagam. Ti kaj pošljem, da boš videla. Tako. Ampak imam svoje delo. In ne morem potem v celoti se razdajat zaradi tega, da bom nekoga na novo uvajala [...]	Za uvajanje novih zaposlenih bi morale poskrbeti vodstvo	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č89	[...]Mislim, da je to spet vodstvo tisto, ki bi moglo te stvari uredit [...]	Za uvajanje novih zaposlenih bi morale poskrbeti vodstvo	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č90	[...]Niso v redu [...]	Nezadovoljstvo z odnosi z nadrejenimi	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č91	[...]Ne. Pač itak je spet to odvisno. Kakšen si kot osebnost. Če si malo bolj trdna osebnost in se ne pustiš ravno. To sem jaz ne [...]	Trdna osebnost, ki se zna postaviti zase	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č92	[...]Potem ti ni recimo prav zaradi tega nekaj hudo. In potem tudi vodstvo mogoče drugače gleda nate in se ti ne vtika v stvari recimo. To se mi zdi, da sem jaz dosegla s tem svojim. Da znam utemeljit svoja prepričanja in pač opažanja. In če znaš utemeljit, potem tudi nekdo, ki ima drugače razmišljanje, ne bo mogel it čez tebe. Ampak to moraš v bistvu vztrajati. Moraš pač pokazati, da	Če se zaposleni zna postaviti zase, ima nadrejeni do delavca drugačen odnos	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti

	ne morejo delati s tabo lih kar si želijo [...]				
Č93	[...]Sicer pa s strani vodstva ni dobro ne. Mislim tako. Včasih pridejo pač prav izjave, ko si rečeš what ne. Kaj smo vsi na isti valovni. Tako. Ni v redu [...]	Odnos vodstva do zaposlenih ni dober	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č94	[...]In težava je tudi to, da pri nas je to kao, kdo je na regijski in kdo smo enota in bistvu se ful dela neke te razlike [...]	Delanje razlik med zaposlenimi na enoti in na regiji	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č95	[...]In mi s pravo direktorico v bistvu nimamo nič kontakta [...]	Onemogočen stik z direktorico CSD-ja	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
Č96	[...]Da se prepušča v bistvu zaposlenim, da rešujejo te stvari. Pač vodstvo ni tisto, ki bi k temu kakorkoli pripomoglo [...]	Reševanje konfliktov nadrejeni prepuščajo zaposlenim	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
Č97	[...]Dosti jih ima neka pričakovanja, kdo bi mogel kaj [...]	Pričakovanja do drugih sodelavcev in njihovega dela	Neustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
Č98	[...]Zdaj, jaz ful opažam. Ker pač delam na področju nasilja in zaščite, da dostikrat potem v razveznem postopku nekdo omeni nekaj, da je bilo neko nasilje in zelo radi to kar recimo nam predajo. Ampak bi se dalo v bistvu znotraj tistega postopka vse urediti [...]	Nepotrebno prelaganje zadev iz ene strokovne delavke na drugo	Neustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
Č99	[...]Ravno včeraj smo imeli pač eno predavanje s strani pač naših inšpektorjev in so v bistvu prav rekli, kako slabo vpliva na odnos z uporabniki, kar se strinjam, da nekoga obravnava ne vem, 13 zaposlenih na centru. Če bi pa enega uporabnika lahko obravnavali ne vem, dva, tri. Ker v bistvu tle je odnos pomemben ne. Ker to se mi zdi se hitro pozabi. Kako pomembno je, da imaš ti v bistvu ti z nekom zgrajen že delovni odnos zaradi tega, da so spremembe mogoče [...]	Obravnava zadeve s strani več strokovnih delavk onemogoča dober delovni odnos	Neustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
Č100	[...]Samo to je zdaj teorija, ki smo jo ta mladi poslušali na faksu. In še vedno je tukaj dosti starejšega kadra. In potem se te razlike vidijo ne [...]	Razlike v delovnem pristopu starejših socialnih delavk v primerjavi z mlajšimi	Neustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
Č101	[...]Podpora, saj sem rekla. S strani vodstva ni [...]	Odsotnost podpore s strani vodstva	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č102	[...]Jaz mogoče ful čutim podporo s strani koordinatorke. Ker sva pač že prej ful dobro	Zelo močna podpora s strani koordinatorke	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti

	sodelovali. Sva delali na istem področju skupaj. In ker je pač koordinatorka in koordinira moje delo imam iz njene strani podporo in pomoč [...]				
Č103	[...] zelo dobro sodelovanje imamo tudi s policijsko postajo tako, da smo v bistvu kar v telefonskih stikih. Se v bistvu pokličemo glej, danes je to pa to pa to povedal. Ali damo zdaj kar prijavo, ali še malo raziščemo [...]	Sodelovanje s policijsko postajo podporno	Podpora zunanjih ustanov	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č104	[...]To sodelovanje mi je tako v podporo. Da nimaš tega bremena, ali moraš že zdaj nekaj dati na policijsko. Ali boš odgovoren, če ne daš nekaj na policijsko. Tako da to je mogoče v podporo [...]	Sodelovanje s policijsko postajo podporno	Podpora zunanjih ustanov	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č105	[...]Edino mogoče tukaj zelo s strani šolstva raje ne bi ne. S strani zdravstva pa sploh ne. Tako da. Tukaj je potem težava. Ko želimo iz njihove strani karkoli pridobiti, smo hitro na dveh bregovih ne [...]	Slabo sodelovanje z zdravstvom in šolstvom	Podpora zunanjih ustanov	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č106	[...]Oni bi najraje kar rekli, mi nismo nič videli in nič slišali ne. Tako, da se na nas včasih ful preveč bremena prenese ne [...]	Slabo sodelovanje z zdravstvom in šolstvom	Podpora zunanjih ustanov	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č107	[...]Ja, je stalni nadzor ne [...]	Nadzor s strani vodstva	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
Č108	[...]Odkar je Krpan, je vodstvu popolnoma vse dostopno. Sepravi, vodja se lahko kadarkoli odloči in gre pogledat, kaj jaz v kateri zadevi delam. In recimo, ne vem. Te kar pokliče in reče, sem videla v tisti tvoji zadevi, da si bila danes na terenu in kaj boš zdaj naredila[...]	Nadzor s strani vodstva	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
Č109	[...]Mislim tako. Neprijeten občutek. Sepravi, mi ne zaupaš. Prvič verjetno, da sem bila na terenu. Drugič, zakaj se vtikaš v moje delo, če ga pač delam. Tako. Je nadzor. Prav na ta način, da ti v bistvu gledajo po stvareh in preverjajo, kaj delaš. Kaj si naredil, kaj nisi naredil, kaj bi še mogel narediti, zakaj nisi tako naredil. Tako. Je v bistvu občutek kontrole [...]	Vtikanje v način dela zaposlenega daje občutek, da mu nadrejeni ne zaupa	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
Č110	[...]In v bistvu tisti, ki ne opravijo svojih stvari pravočasno, so tudi kaznovani ne [...]	Nepravočasno opravljanje dela je kaznovano	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti

Č111	[...]Ni v redu. Ne [...]	Nepoštenost v smislu napredovanja	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
Č112	[...]Tudi v bistvu samo ocenjevanje. Ne vem. Da našega dela, jaz zdaj govorim o svojem delu, na področju nasilja in zaščite ne prepoznajo kakor zelo zahtevnega dela. In da smo ocenjeni s 4-ko, ker zaradi tega ker pač ja. Malo več od tistega, kar se pričakuje. Ni pa to za 5-ko, ker ne vem [...]	Nepoštenost ocenjevanja, saj nadrejeni področja ne prepozna kot zelo zahtevnega	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
Č113	[...]Recimo. Preden sem odšla na porodniško, sem dobila 5-ko. Ker vse v superlativih. Sem prišla na primer iz porodniške v septembru in sem bila v tistem letu tudi še ocenjena. Sepravi, september, oktober, november, december. In spet vse ocenjeno v superlativih, ampak ocenjena sem bila s 4-ko, ker se ji zdi krivično do drugih zaposlenih, da bi jaz dobila 5-ko, ker sem bila samo štiri mesece v službi. Ti ocenjuješ moje delo ne. Sepravi moje delo od septembra do decembra, ki si ga kao ful v redu ocenila. Ampak v bistvu zaradi tega, ker se ti zdi krivično do drugih sodelavcev, si mi dala 4. Tako. Čau [...]	Nadrejeni pri ocenjevanju v resnici ni ocenjeval dela zaposlenega	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
Č114	[...]To, da v bistvu si zaupam sama sebi pri svojem delu [...]	Zaupanje vase pri delu	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č115	[...]Da me je težko prestrašit in s tem ustavit [...]	Težko jo kaj vrže iz tira	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č116	[...]Tako. Tudi, če se ustrašim kakšne stvari, ker na tem področju delaš z ljudmi, ki marsikaj bi lahko ne. Ne pokažem tega [...]	V primeru strahu, tega ne pokaže	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č117	[...]Samozavestna [...]	Samozavestnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č118	[...]odločna [...]	Odločnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č119	[...]Pa vztrajna [...]	Vztrajnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č120	[...]Predvsem vztrajna v tem, da se trudim navezat nek odnos z ljudmi, s katerimi delam [...]	Vztrajnost pri navezovanju odnosa s svojimi uporabniki	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
Č121	[...]Zato se tudi to kaže. Recimo, ko nisem več na nekem področju, še vedno kontaktirajo mene ljudje s področja, ki sem	Vztrajnost pri navezovanju odnosa s svojimi uporabniki	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti

	ga delala prej. Recimo. Zdaj, ko delam na ukrepih, spremljam nekatere namestitve. Pa me recimo rejnice kličejo mene namesto nekoga na področju rejništva. Tako. In to se mi zdi v bistvu dokaz, da si uspel nek dober odnos z ljudmi oblikovat. In da ti v bistvu zaupajo. In da vejo, da boš pač ustrezno reagiral [...]				
Č122	[...]Da težko zaspim. Da se zbujam ponoči. Tako da se mi zdi, da najbolj na nespečnost recimo vpliva [...]	Nespečnost	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č123	[...]Danes me lih vrat boli tako, da mi nekaj napoveduje [...]	Telesne bolečine	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č124	[...]Če stresuпустиš, da te žre, sigurno so težave ne. Tako, da se mi zdi, da če se človek nauči prefiltrirati, mu pri temu v bistvu dosti pomaga [...]	V veliko pomoč zmožnost prefiltriranja zadev	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č125	[...]In da tudi preveč razmišljam in ne odklopim mogoče prav. Na tistem funkcioniranju že, ampak možgani pa še vedno nekaj procesirajo. In potem se to vidi zvečer ja. Ko ne moreš zaspit [...]	Občasno razmišljanje o službi tudi doma	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č126	[...]Ma trenutno s tem nimam težav [...]	Brez težav na čustveni ravni	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č127	[...]Ampak na čustveni ravni v bistvu, ko se posvetim svojemu otroku, nimam potem teh težav, da bi me obremenjevalo na čustveni ravni. Ja [...]	Brez težav na čustveni ravni	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č128	[...]Tukaj v službi, da bi se kolikor toliko spreminjala, se mi zdi, da ne [...]	V službi brez večjih sprememb v odnosih	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č129	[...]Včasih mogoče v odnosu do partnerja ne znam prav prefiltrirati in potem se kakšen krat nad njega zderem. Čeprav ne bi bilo treba. Mogoče to se mi zdi, da včasih je prisotno [...]	Včasih nepotrebno znašanje nad partnerjem	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
Č130	[...]In ful zanimivo mi je, da potem ful težko je na partnerja gledat ne skozi neke službene perspektive. Ker pač v službi se ful naučiš. Tako. Ful vidiš stvari. In potem včasih kar na nekih svojih bližnjih ljudeh postaviš kakšno diagnozo. Mislim diagnozo, to se sedaj malo tako sliši. Se hecam. Ampak tako, ti kao nekaj nakazuje in je potem ful težko si reč. Ne, zdaj nisi v službi, si v svojem privat življenju, daj se na stran. In potem se mi zdi, da smo potem	Težave pri tem, da na svoje bližnje ne profesionalno	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja

	kar tako malo, poklicni deformirani [...]				
Č131	[...]Ja pač tako, da je vsega preveč [...]	Vsega preveč	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č132	[...]Da v bistvu, ne moreš naredit vsega, kar bi se od tebe pričakovalo [...]	Nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č133	[...]In da v bistvu vse to, pač kar si me prej vprašala, da se kaže tudi na telesni in čustveni ravni in vse [...]	Izgorelost se dogaja na telesni in psihični ravni	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č134	[...]Preobremenjeno mogoče [...]	Brez izkušnje občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č135	[...]Prav tako, da bi bila izgorela, da bi prav uno počutila, se še nisem no [...]	Brez izkušnje občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č136	[...]To, da sem dejansko kakšen dan prišla domov in sem prav bila brez energije in prav nisem mogla nič več [...]	Ob prihodu iz službe brez energije za karkoli	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č137	[...]To, da sem imela obdobja nespečnosti [...]	Obdobja nespečnosti	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č138	[...]Ma da bi prav rekla, da sem se počutila, da bi recimo že zjutraj prišla brez energije v službo, da ne bi imela energije pa še nisem še nikoli tako prepoznala. Takrat bi jaz rekla, da bi se počutila izgorelo, da ne bi prav mogla več delat svojega dela [...]	Nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č139	[...]Mogoče tako, da grem na kavo k sodelavki, dam mogoče te stvari malo ven iz sebe [...]	Pogovor s sodelavci	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č140	[...]To, da popoldne res pustim te stvari na strani in res da delam druge stvari [...]	Popoldan preusmeritev fokusa na druge stvari	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č141	[...]Da grem na zrak [...]	Oditi na zrak	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č142	[...]Da se ukvarjam z otrokom [...]	Čas z družino	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č143	[...]se ukvarjam s kakšnim športom [...]	Telesna aktivnost	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č144	[...]A-a. Ne [...]	Trenutno odsotnost občutka izgorelosti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
Č145	[...]Ma tako. Res se ne počutim tako no. Se mi zdi, da sem vseeno. Ne glede na vso obremenitev, ki jo imam. Se tako počutim polna energije in da zmorem svoje delo opravljat [...]	Kljub preobremenjenost i veliko energije za opravljanje dela	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

Č146	[...]Ja zadnjič smo se učili eno ful dobro tehniko. Neka ful nova tehnika, ki ni v bistvu še tako uveljavljena. V Sloveniji jo izvajata samo dva. V bistvu so imeli eno izobraževanje zaposlenih. Tisti, ki delamo tudi v interventni službi. In nam je potem v bistvu predavatelj tudi ponudil to možnost, da bi probali to tehniko. In je v bistvu ful zanimivo, kako si nekoga recimo tako miselno postaviš na stol in v bistvu skozi tri stavke ta oseba, kolikor zmoreš to. dejansko izgine iz tistega stola. Sepravi s to, logosintezo. In smo tudi zaposlili, da bi se izobraževali na tem področju in bi šli tudi na enodnevni seminar. V bistvu, kako s to logosintezo te ljudi, ki ti ostanejo po službi v glavi, zbríšeš iz glave [...]	Logosinteza	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č147	[...]Jaa, ful zanimivo. Samo tri stavki so in v bistvu te ta. On je tudi psihoterapevt, nas je v bistvu skozi te stavke vodil. In je v bistvu ful zanimivo kako se je na telesni ravni dogajalo. Tako sem jaz recimo v prvem delu čutila prav mravljinčenje v glavi. Pa recimo, ko je bil stavek, da vsa energija, ki mi ne pripada naj gre in vsa energija, ki mi pripada naj gre nazaj. Nekaj v tem smislu. In v bistvu sem čutila, kako je šlo energetske iz glave v bistvu čez celo telo. Me je zmrazilo po celem telesu. Tako da je zapustila. Ja, v bistvu tako hard [...]	Logosinteza	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č148	[...]Tako, da to mi je bilo zelo zanimivo in smo tudi zaprosili za izobraževanje [...]	Logosinteza	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č149	[...]Meni mi je res že to, da mam nekoga, na katerega se lahko obrnem. Tako, da mi bo svetoval, mi pomagal. Mi je pač ful [...]	Velik pomen temu, da se lahko na nekoga obrne po pomoč in svetovanje	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č150	[...]In potem tudi recimo, ko mi pač tako, ko smo povezani med centri, ki spadamo pod Severno Primorsko. Pač lih zdaj me je recimo klicala iz druge enote, da je dobila eno zaprosilo s strani policijske postaje, da mora nujno na teren in mora zdaj to naredit. Tako. Taka sodelovanja, da pač imaš možnost poiskat informacije tudi drugje in da pač	Medsebojna pomoč strokovnih delavk med različnimi enotami	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti

	dobiš te informacije v pomoč [...]				
Č151	[...]Sigurno bi bilo mogoče tudi dobro, da bi imeli recimo. Kakšna večja podjetja imajo prav določeno tako, recimo uro. Ko se dobijo vsi na kavi [...]	Srečanja sodelavcev ob kavi	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č152	[...]Ali pa, določena podjetja imajo recimo prostore za siesto. Recimo, da rečemo, dajmo si vzeti 15 minut pavze [...]	Prostori za počitek	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č153	[...]Sploh se mi zdi, da na takih delovnih mestih, kot so naša, bi bila ful pomembna [...]	Prostori za počitek	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č154	[...]Ampak to je spet stvar vodstva. Tako no [...]	Ponudba oblik razbremenitve stvar vodstva	/	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č155	[...]Prisiljeni v neke sestanke, da bi se izboljšali odnosi [...]	Prisiljenost v sestanke za izboljšanje odnosov	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č156	[...]Recimo, tako imamo lih mi en predlog, da bi imeli na dan ponedeljka skupni sestanek z vodjo, zato, da se bomo med sabo povezali v novem timu. Tako. To je meni obremenitev, ne pa razbremenitev. Tako po pravici povedano [...]	Prisiljenost v sestanke za izboljšanje odnosov	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č157	[...]Ma tako. Ta način. Da grem, da se pogovorim, dam iz sebe. Da dobim tudi kakšen feedback od drugih. To je pomembno [...]	Pogovor	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č158	[...]Imamo tudi pač aktivne, ko si med sabo pomagamo zaradi tega, da pač. Nekdo, ki nič ne ve o tem, da lahko mogoče kaj izmisli, kar bi ti prišlo prav. Tako. Sodelovanje in pomoč s strani zaposlenih [...]	Aktivni namenjeni sodelovanju in pomoči med zaposlenimi	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č159	[...]To, da vem, da so stvari dobro narejene [...]	Vedenje, da je delo dobro opravljeno	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č160	[...]in da vidiš te korake, ki jih delajo družine v smeri rešitve situaciji. Tudi, če so včasih malo, malo, malo, malo [...]	Koraki družine v smeri pozitivnih sprememb	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č161	[...]Nič nimamo, da bi bilo prav tako [...]	Trenutno se CSD ne poslužuje nobene oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č162	[...]Še za ful časa nazaj so imeli recimo. En sodelavec je imel sodelavec urice telovadbe, da so imeli tako malo sprostitev [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č163	[...]Recimo, ko sem jaz prišla na center je bilo določeno ob torkih, da imamo cel tim družina. To je	Sproščeni tedenski timski	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti

	to tako zelo na široko. Sepravi nasilje, razveze in vse. Da imamo timski sestanek. Na katerem smo se seveda tudi smejali in popili kakšno kavico [...]	sestanki celega področja			
Č164	[...]In je bilo to recimo zdaj, ko je bilo predlagano, da bi bili taki timski sestanki predvideni. S strani vodstva nam je bilo rečeno, da je to zapravljanje časa [...]	Neodobranje nadaljevanja sproščenih tedenskih timskih sestankov področja	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č165	[...]Sepravi, v bistvu ful ni prepoznano to, kako je pomembno, da se mi dobro počutimo na svojem delovnem mestu in kako ni vsaka stvar kot taka, če se posmejemo, izguba časa [...]	Oblike razbremenitve za zaposlene izredno pomembne	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č166	[...]Prav ta način, da bi nam bilo dopuščeno, da mogoče kljub temu, da ne vem, porabimo pol ure več, se lahko tudi kaj posmejemo ne [...]	Želja po nadaljevanju sproščenih timskih sestankov celega področja	/	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č167	[...]In v bistvu je bilo takrat ful dobro. Smo se dobili v eni pisarni. Smo bili vsi na kupu, smo zraven spili kafe. Ampak smo tudi zdraven delali, o delu. Sepravi, smo se usmerili v delo. Ampak smo se zraven tudi kaj posmejali. Saj s smehom pač ni nič narobe ne. Pač človek to rabi ne. [...]	Sproščeni tedenski timski sestanki celega področja	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
Č168	[...]Ne [...]	Odsotnost podpore in pomoči s strani CSD-ja	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č169	[...]Pač tako, malo, sam si. Prepuščen samemu sebi [...]	Preobremenjenost z lastnim delom onemogoča pomoč med sodelavci	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č170	[...]Če maš srečo, da ti pomaga kakšen sodelavec, si v redu [...]	Preobremenjenost z lastnim delom onemogoča pomoč med sodelavci	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č171	[...]In tudi mogoče, kadar pridejo. Vedno bolj pogostejši so inšpekcijski nadzori. Se ne postavljajo vodstvo v bran. Sepravi, bolj v unemu. Napiši poročilo, napiši uno [...]	Ob inšpekcijskem nadzoru se CSD ne postavi v bran zaposlenemu	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
Č172	[...]In tudi, ko pride ful dobro poročilo s strani inšpekcije. Recimo zadnje čase imamo res ful tako pohvaljeno delo, nisi pohvaljen ne. Ti je mogoče sepravi v uteho to, kar napiše	Kljub pohvali za dobro opravljeno delo s strani inšpekcije, odsotnost pohvale vodstva	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti

	inšpektorica, ko te pohvali, da si ful v redu prepoznal, ful v redu reagiral in tako. Ampak ti recimo potem še vodstvo reče tako lej, ful v redu. Tako [...]				
Č173	[...]To, da bi bilo v bistvu vodstvo tako, da bi znalo pohvalit naloge, ki so narejene [...]	Pohvala	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č174	[...]Da bi se v bistvu omogočile te aktivnosti, da bi se lahko zaposleni med sabo povezali in sprostiti [...]	Aktivnosti za medsebojno povezovanje in sprostitve zaposlenih	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č175	[...]Da bi vodstvo spodbujalo to, da bi se odnosi izboljšali [...]	Aktivnosti za medsebojno povezovanje in sprostitve zaposlenih	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č176	[...]Kar je naloga vodstva, nedvomno. Ne, da smo mi tisti, ki moramo med seboj odnose gradit, ampak je v bistvu vodstvo tisto, ki mora zgraditi neko pozitivno vzdušje in odnose [...]	Aktivnosti za medsebojno povezovanje in sprostitve zaposlenih	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
Č177	[...]In da bi tudi bilo več zaposlenih ja [...]	Več zaposlenih	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti

INTERVJU D

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
D1	[...]Področje skrbništva ne. Nad odraslimi in mladoletnimi osebami [...]	Področje skrbništva nad odraslimi in mladoletnimi osebami	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
D2	[...]Delo z mladoletniki s težavami v odraščanju, storilci prekrškov in kaznivih dejanj. Vse to govorim za mladoletnike [...]	Delo z mladoletniki	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
D3	[...]Prva socialna pomoč [...]	Prva socialna pomoč	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
D4	[...]Mediacija [...]	Mediacija	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
D5	[...]Moja delovna doba na okroglo je 25 let [...]	Okoli 25 let	Delovna doba socialnih delavk	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje

					socialnih delavk
D6	[...]Na centru je eno leto in pol manj. Sepravi, recimo 23 in pol [...]	23 let in pol	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
D7	[...]Področja menjujemo [...]	Spreminjanje področij dela	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
D8	[...]Tako, da jaz sem v bistvu delala že skoraj na vseh področjih. Tako da. Razen na, mislim, da odraslih nisem [...]	Izkušnje dela na vseh področjih, razen na področju odraslih	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
D9	[...]Da je vse več delovnih nalog ne [...]	Velika količina dela	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D10	[...]Zmeraj več birokracije [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D11	[...]Vedno manj časa za delo z ljudmi [...]	Ni časa za delo z ljudmi	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D12	[...]In prostora za socialno delo več ni [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D13	[...]Včasih si probaš pomagat, sam [...]	Samopomoč	Reakcija na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D14	[...]Da se s kom pogovoriš [...]	Pogovor	Reakcija na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D15	[...]Včasih ti pomaga, da greš malo se rekreirat [...]	Rekreacija na svežem zraku	Reakcija na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D16	[...]Ma največ se mi zdi to, da se med sabo malo pogovorim. Tukaj v službi. S tistimi, ki se razumeš. Da tako malo porazdeliš te skrbi. Občutke [...]	Pogovor	Reakcija na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D17	[...]Ker veš, da se od tebe preveč pričakuje [...]	Prevelika pričakovanja s strani drugih	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje

					socialnih delavk
D18	[...]Da ne boš kos vsem nalogam [...]	Strah pred slabo opravljenim delom	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D19	[...]Da ne boš dela naredil kvalitetno [...]	Strah pred slabo opravljenim delom	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D20	[...]Mogoče ti ne bo uspelo v času naredit [...]	Strah pred pomanjkanjem časa za dokončanje dela	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D21	[...]Ker pač niso pogoji taki, da bi lahko na ta način izvedel. Tako, da bi bile naloge kakovostno opravljene ne [...]	Strah pred pomanjkanjem časa za dokončanje dela	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D22	[...]Največje zadovoljstvo je takrat, ko nekomu si lahko nekaj pomagal [...]	Pomoč nekomu	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D23	[...]Da je nekdo vesel tvoje pomoči [...]	Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D24	[...]da te sprejema ne [...]	Občutek sprejetosti s strani uporabnika	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D25	[...]Največ na sodelavce [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D26	[...]S tistimi, ki veš, da lahko te stvari porazdeliš ne [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D27	[...]Ja [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D28	[...]O zamenjavi delovnega mesta razmišljam že zelo dolgo časa [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D29	[...]In to zelo intenzivno [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

D30	[...]Zato, ker mislim, da to delovno mesto, ki ga sedaj opravljam, je izgubilo pomen v smislu tega, kar sem si jaz predstavljala kot socialno delo [...]	Pomen socialnega dela na tem delovnem mestu izgubljen	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D31	[...]In da počasi smo sami sebi namen [...]	Pomen socialnega dela na tem delovnem mestu izgubljen	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D32	[...]Tako da ni, ne vidim tukaj nekih pozitivnih stvari [...]	Delo ne več izpopolnjuje	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D33	[...]Na ta način, kako se od nas pričakuje, kako je zakonodaja postavljena in kako potekajo vse te reorganizacije, delitve in organizacije in delovne naloge, ne vidim več smisla socialnega dela. To lahko opravlja vsakdo, da ravna s papirji [...]	Pomen socialnega dela na tem delovnem mestu izgubljen	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D34	[...]Ma delovni čas, nimam nekih pripomb [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
D35	[...]In prostorih tudi ne [...]	Zadovoljstvo s prostori	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
D36	[...]Mogoče niso ustrezni za ljudi, nedostopnost ne. Ker nimamo dostopa v smislu parkirišča [...]	Nedostopnost zaradi odsotnosti parkirišča	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
D37	[...]Potem mene osebno moti, ker ni možnosti zračenja prostorov [...]	Slabe možnosti prezračevanja prostorov	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
D38	[...]Kadra itak, da ni dovolj ne. Mislim, daleč od tega [...]	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
D39	[...]To je težko vzpostaviti [...]	Ravnovesje med poklicem in družino težko vzpostaviti	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
D40	[...]Ker je ta naš poklic bom rekla, preveč obremenjujoč [...]	Ravnovesje med poklicem in družino težko vzpostaviti	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
D41	[...]In se stvari, ki te nehote bremenijo tudi izven delovnega časa [...]	Ravnovesje med poklicem in družino težko vzpostaviti	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
D42	[...]In pomoje že podzavestno prenašam to v življenje ne. Težko	Ravnovesje med poklicem in	/	Usklajevanje poklicnega in	Dejavniki izgorelosti

	ločiš. Ko prideš domov, rečeš zdaj pa odrežem [...]	družino težko vzpostaviti		zasebnega življenja	
D43	[...]Dobro. Kar se tiče plače. Nikoli ni preveč [smeh] [...]	Plača bi lahko vedno bila višja	/	Plača	Dejavniki izgorelosti
D44	[...]Ampak tukaj, ta vidik mi niti ni toliko pomemben [...]	Vidik plačila ne toliko pomemben	/	Plača	Dejavniki izgorelosti
D45	[...]kot me vse drugo moti [...]	Vidik plačila ne toliko pomemben	/	Plača	Dejavniki izgorelosti
D46	[...]Nagrajevanje pogrešam bolj kot v materialnem smislu. [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
D47	[...]Bi jaz pogrešala nagrajevanje bolj v tem smislu, da nekdo prepozna tvoj trud, tvoje delo, da se zaveda tega[...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
D48	[...]Da ti stoji ob strani, da se potegne zate. Da ti je na voljo, ko ga rabiš. To jaz pogrešam ne[...]	Odsotnost podpore s strani vodstva	podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
D49	[...]Nagrajevanje bi tako najbolj odtehtalo finančno ne [...]	Prisotnost nematerialnega nagrajevanja bi odtehtalo materialno nagrajevanje	/	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
D50	[...]To definitivno je pač neka, bom rekla, zagotovljena [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
D51	[...]Odnosi med sodelavci so zmeraj slabši [...]	Odnosi med sodelavci niso najboljši	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D52	[...]Ampak jaz tukaj ne krivim pač samo sodelavcev, te odnose med nami na ta način. To je bolj problem vseh ostalih dejavnikov ne [...]	Preobremenjenost zaposlenih vpliva na odnose med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D53	[...]Preobremenjenosti in tako [...]	Preobremenjenost zaposlenih vpliva na odnose med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D54	[...]Itak, da bi lahko bili boljši. To vsekakor [...]	Odnos vodstva do zaposlenih ni dober	Odnosi med nadrejenimi in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D55	[...]Tako, da se niti teh konfliktov po mojem mnenju ne rešuje tako kot bi se jih moglo [...]	Reševanje konfliktov nadrejeni prepuščajo zaposlenim	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti

D56	[...]Se jih sploh lotit reševat [...]	Reševanje konfliktov nadrejeni prepuščajo zaposlenim	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
D57	[...]poslušat človeka ne. Mu prisluhnit. Se probat poglobit [...]	Reševanje konfliktov nadrejeni prepuščajo zaposlenim	Reševanje konfliktov med nadrejenim in zaposlenimi	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
D58	[...]Ta človeški vidik manjka ne [...]	Pomanjkanje srčnosti	Odnosi med nadrejenimi in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D59	[...]Ne samo tista storilnost ne, koliko nekdo lahko naredi. In potem to itak, kadar človek izgori in gre, se ga hitro pozabi [...]	Pomanjkanje zanimanja nadrejenega za zaposlene	Odnosi med nadrejenimi in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D60	[...]Se pa to pozna na kvaliteti dela vsekakor [...]	Pomanjkanje zanimanja nadrejenega za zaposlene	Odnosi med nadrejenimi in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D61	[...]To pa mislim, da premalo ljudi, ki vodijo center, briga [...]	Pomanjkanje zanimanja nadrejenega za zaposlene	Odnosi med nadrejenimi in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
D62	[...]Saj, kader se menjuje, prihajajo novi [...]	Fluktuacija kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
D63	[...]Mislim, da to ni dobra popotnica no [...]	Trenutno stanje na CSD-ju napoveduje slabo prihodnost	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D64	[...]To ja. Ma saj mislim, da si pomagamo med sabo kolikor si lahko. Kolikor nam dopušča čas [...]	Medsebojna pomoč	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
D65	[...]Ma podpora je taka kot je. Lahko bi bila dosti boljša, kot sem rekla ne [...]	Podpora bi lahko bila veliko boljša	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
D66	[...]Ocenjevanje, jaz tukaj. Itak mi je odveč to ocenjevanje [...]	Nezadovoljstvo z načinom ocenjevanja uspešnosti	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
D67	[...]Mislim, pogrešam drugačen način ocenjevanja. Kot, da te nekdo na papirju oceni in ti da neko os 1-5. To mi je prav, mislim, brez veze no [...]	Želja po drugačnem načinu ocenjevanja	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
D68	[...]Ma jaz mislim, da sem zavzeta za moje delo [...]	Zavzetost za delo	Osebnostne značilnosti v	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti

			povezavi z delovnim mestom		
D69	[...]Ga želim opraviti kvalitetno. Dobro. Predvsem pa v dobrobit ljudi ne [...]	Zavzetost za delo	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
D70	[...]Zato me vse te stvari, ki se zadnje čase dogajajo v smislu tega, da se nekako počasi proba oziroma, lahko tudi nehote, ne vem. Izbrisat ta vloga socialnega dela kot takega ne. Zmeraj več je teh, bom rekla, drugih poklicev, ki so zaposleni na centru. Kar mislim, da tudi izgublja pomen na temu, da smo center za socialno delo ne. Ker potem nismo več center za socialno delo. Smo pravniki ali pa smo karkoli drugega [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D71	[...]In jaz sem po duši tako socialna delavka. Zato me te stvari motijo [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju	/	doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D72	[...]Že sam ne funkcioniraš dobro [...]	Slabo funkcioniranje	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D73	[...]Si pod pritiskom [...]	Pod pritiskom	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D74	[...]Si nemiren [...]	Nemirnost	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D75	[...]Si nezadovoljen [...]	Nezadovoljstvo	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D76	[...]Si slabe volje [...]	Slabovoljnost	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D77	[...]Sigurno nisi učinkovit [...]	Neproduktivnost	Vedenjska raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D78	[...]in ne opravljaš nalog kvalitetno [...]	Slabo opravljanje dela	Vedenjska raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D79	[...]Tudi odnos takrat do sodelavcev in tudi do uporabnikov je slabši [...]	Slabši odnos do sodelavcev in uporabnikov	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D80	[...]In to se vse pozna ne [...]	Stres se kaže navzven	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D81	[...]Ja ja. To pa itak [...]	Prisotne spremembe na fizični ravni	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D82	[...]Dobro, vsak doživlja drugače [...]	Spremembe zaradi stresa vsak doživlja drugače	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja

D83	[...]Jaz imam težave. Z glavoboli [...]	Glavoboli	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D84	[...]Se že poznam sama ne. Kadar je stres prehud. Točno določeni znaki v telesu te na to opozorijo [...]	Sposobnost pri sebi prepoznati telesne spremembe v primeru prehudega stresa	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D85	[...]Se poslabšajo ne. Itak, da se poslabšajo [...]	Odnosi se poslabšajo	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D86	[...]Nisi več toliko toleranten, strpen [...]	Zmanjšana tolerantnost do drugih	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D87	[...]Si živčen [...]	Napetost	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D88	[...]Si napet [...]	Napetost	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
D89	[...]Izgorelost. Kaj bi rekla. Je v bistvu na nek način iztrošenost [...]	Velika utrujenost	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D90	[...]in nemoč ne. Nemoč obvladat svoje delo in pač svoj položaj [...]	Nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D91	[...]Da nisi več zmožen opravljati, recimo če govorimo izgorelost na delovnem mestu, svojega poklica na način, ki bi ga lahko [...]	Nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D92	[...]Zaradi zunanjih dejavnikov ne [...]	Nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D93	[...]Ja, sem se počutila [...]	Izkušnja občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D94	[...]in se počutim še zdaj [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D95	[...]Prav v tem smislu, da ne zmoreš več biti učinkovit [...]	Nezmožnost biti učinkovit	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D96	[...]Ne moreš več opravljati kakovostnih delovnih nalog [...]	Nezmožnost kakovostnega opravljanja delovnih nalog	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D97	[...]Plus tega, da se zdraven počutiš slabo [...]	Slabo počutje	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

D98	[...]Imaš določene težave, zdravstvene težave [...]	Zdravstvene težave	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D99	[...]Ne spiš [...]	Obdobja nespečnosti	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D100	[...]Nisi toleranten do ljudi [...]	Netolerantnost do ljudi	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D101	[...]ti je vse odveč [...]	Odpor do vsega	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D102	[...]Raje kot se soočaš in da bi reševal težave, jih pustiš ne [...]	Namesto reševanja težav, izogibanje	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D103	[...]Se s kom pogovoriš [...]	Pogovor s sodelavci	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D104	[...]Si vzameš kakšen dan dopusta [...]	Dopust	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D105	[...]Včasih, jaz osebno ne, ampak nekateri, vem, da grejo tudi na bolniško za nekaj časa [...]	Bolniška odsotnost	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D106	[...]Izgorela tako, da bi rekla, da morem iti na bolniško, da je z mano nekaj narobe, v tem smislu ne [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D107	[...]Ampak v določeni meri pa sem, ja [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D108	[...]Zaradi pač že vseh teh trajajočih razmer in pač okoliščin, v katerih smo v tej službi ne [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
D109	[...]Od tega, da se pogovarjamo med sabo v službi [...]	Pogovor med sodelavci	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D110	[...]Tisti, ki se razumemo ne [...]	Pogovor med sodelavci	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D111	[...]Da si ne vem, dobiš neke stvari, ki te veselijo [...]	Hobiji	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D112	[...]Da probaš v krogu družine se malo tako, bom rekla, se razbremenit [...]	Preživljanje časa z družino	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D113	[...]Kakšne telesne aktivnosti [...]	Telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje

					pojava izgorelosti
D114	[...]Čas v naravi [...]	Čas v naravi	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D115	[...]Kakšni hobiji [...]	Hobiji	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D116	[...]Ma meni najbolj ustreza, ne vem, da si nekaj časa. Ko si na dopustu, itak, da odklopi [...]	Dopust	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D117	[...]In potem, da je to še povezano s kakšno bolj tako intenzivno fizično aktivnostjo [...]	Intenzivna telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D118	[...]Tisto se mi zdi, da najbolj. Da se malo prediham, zbistrim misli. Mi najbolj pomaga ne [...]	Intenzivna telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D119	[...]Včasih kakšna pohvala [...]	Pohvala nadrejene ga	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D120	[...]Kakšna pozitivna povratna informacija. Ker podkrepi tisto, kar delaš dobro [...]	Pohvala nadrejene ga	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D121	[...]Odnosi med sodelavci [...]	Dobri odnosi s sodelavci	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D122	[...]s prijatelji [...]	Socialna mreža ljudi, ob katerih se dobro počuti	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
D123	[...]Ma CSD ponuja [smeh] supervizijo recimo [...]	Supervizija	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
D124	[...]Meni mi ni več niti približno [...]	Supervizija se ne doživlja kot razbremenitev	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
D125	[...]Do določene mere ja, ampak mi ne pomeni neko razbremenitev [...]	Supervizija se ne doživlja kot razbremenitev	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
D126	[...]Supervizija naj bi bila tudi taka interna skupina in tim, kjer veljajo neka pravila. Morebiti zaupanje in je ta pogoj, da tisto, kar se tam govori, ostane tam. Samo če si ti v neki skupini, kjer so določeni ljudje, za katere veš, da so odnosi taki. Z vsemi se ne enako razumemo dobro. Je že tam neka zavora, da ti onemogoča, da je supervizija kot	Supervizija se ne doživlja kot razbremenitev	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti

	taka, kot je mišljena. Tako, da to mi ne [...]				
D127	[...]Mislím, nič nima. Jaz mislim, da nam organizacija nič ne ponuja. Da bi se razbremenili [...]	Supervizija	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
D128	[...]Itak se more tudi sistem vodenja organizacije spremenit. Mislim, način vodenja ne [...]	Potrebne spremembe v načinu vodenja	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
D129	[...]Ki bi pač zajemal tudi pač neke drugačne oblike ukvarjanja z zaposlenimi ne [...]	Potrebne spremembe v načinu vodenja	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
D130	[...]Zdaj centri smo itak v takem položaju, da karkoli. Mislim, da nismo tako kot služba pošteti ne. [...]	Poniževalno obnašanje do socialnih delavcev	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
D131	[...]K večjemu smo uni, ki smo krivci za vse grdo ne [...]	Poniževalno obnašanje do socialnih delavcev	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
D132	[...]Hkrati pa smo dolžni reševati vse, vse možne težave. Ali so v naši pristojnosti, ali niso [...]	Pričakovanja, da bodo socialni delavci rešili vse težave	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
D133	[...]Noben se za nas ne potegne Saj vidiš, tudi kadar se karkoli zgodi v javnosti, se samo blati centre [...]	Poniževalno obnašanje do socialnih delavcev	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
D134	[...]Mi pa kar nekako vse sprejemamo, ponižno. Da nas teptajo prav kolikor se da [...]	Poniževalno obnašanje do socialnih delavcev	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
D135	[...]Noben na to ne reagira. Noben se ne potegne za nas [...]	Na poniževanje nihče ne reagira	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
D136	[...]Niti naše vodstvo ne, kaj šele kakšne druge službe [...]	Na poniževanje nihče ne reagira	/	Javna podoba socialnega dela	Delovno življenje socialnih delavk
D137	[...]Tako, da počasi ljudje. Mislim, da tisti, ki želijo. Ki si želijo dobro in si želijo enih sprememb, grejo [...]	Zaposleni z željo po boljši službi odhajajo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D138	[...] [ker vidijo, da tukaj je nemogoče, da se bo karkoli	Zaposleni z željo po boljši službi odhajajo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje

	spremenilo. Žal tak občutek se daje...]				socialnih delavk
D139	[...]Tako kot so zdaj neke obljube spet v javnosti, kako bo vse ne vem kaj. Iz tega ne bo nič ne. Ker ni nobenemu v interesu [...]	Zaposleni z željo po boljši službi odhajajo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D140	[...]In mislim, da bo počasi ta šla v pozabo. Mislim, da to ne bodo več centri za socialno delo, ampak neke birokratske storitve. Saj vidiš na centrih, koliko socialnih delavcev je [...]	Preobrazba CSD-jev v birokratske storitve	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D141	[...]Vse tisto tudi, kar te na fakulteti naučijo in govorijo je dejansko neizvedljivo. Razen če delaš v kakšni drugi, na drugih področjih socialnega dela [...]	Znanje iz fakultete neuporabno	/	doživljanje delovnega meta	Delovno življenje socialnih delavk
D142	[...]Ma center za socialno delo je izgubil že daleč nazaj svoj namen. V tem smislu ne [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D143	[...]In mislim, da niti ni interesa, da bi se to spremenilo. Da je bolj interes, da bi se počasi spremenilo v drugo smer ne [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
D144	[...]Da ne. Nobene podpore jaz ne doživljam tle [...]	Odsotnost podpore s strani vodstva	Podpora nadrejenega	Podpora	Dejavniki izgorelosti
D145	[...]Razen tisto, kar se med sabo. Kot sem rekla. Sodelavke, ko si kaj povemo, ko kaj pojamramo [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
D146	[...]Mislim, da so pomembne samo številke, papirji [...]	Delo vsak dan bolj birokratsko	/	doživljanje delovnega meta	Delovno življenje socialnih delavk
D147	[...]In to v bistvu so potrebne spremembe. Kot sem rekla. Celotnega sistema ne, socialnega varstva na višji ravni [...]	Potrebna sprememba celotnega sistema socialnega varstva na višji ravni	/	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti

INTERVJU E

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
E1	[...]Jaz delam na področju družine [...]	Delo na področju družine	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk

E2	[...]In sicer, večina javnih pooblastil. To so razveze, razvezni postopki, razpadi zunajzakonskih skupnosti, predhodna svetovanja [...]	Javna pooblastila	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
E3	[...]Zdaj pred kratkim pa sem zamenjala in delam na področju rejništva [...]	Področje rejništva in storitev	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
E4	[...]32 let [...]	32 let	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
E5	[...]Ja. V okviru centra večina prej [...]	Celotna delovna doba v okviru CSD-ja	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
E6	[...]Tudi, preden sem bila redno zaposlena tukaj, sem delala na javnih delih, ampak v okviru centra [...]	Pred redno zaposlitvijo javna dela v okviru CSD-ja	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
E7	[...]Jaz sem imela prej pomoč otrokom na domu. Tam, kjer so bile kakršne koli težave v družini. Tako, kot nek suport družini. Skozi učno pomoč in druge oblike pomoči [...]	Delo za pomoč na domu	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
E8	[...]Jaz mislim, da v zadnjem času predvsem od spremembe Družinskega zakonika se razvezni postopki zelo podaljšujejo na sodišču [...]	Podaljševanje razveznih postopkov na sodišču	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E9	[...]Sodišče od nas potem zahteva še dodatna mnenja, poročila, dopolnitve poročil, ki so postopki dolgi tudi po dve leti. S tem, da z novim zakonikom smo dobili vlogo udeležencev v postopku. Kar terjaja od nas dodatne naloge. Da dajemo predloge in tako [...]	Opravljanje še dodatnih nalog na sodišču	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E10	[...]Jaz sem tak človek, da iztisnem še zadnje atome energije od sebe [...]	Zavzetost za delo	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
E11	[...]kar se mi potem drugače odraža na zdravju [...]	Zdravstvene težave	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E12	[...]Zaradi številnosti primerov [...]	Številčnost primerov	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje

					socialnih delavk
E13	[...]Ko ne obvladam več situacije [...]	Številčnost primerov	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E14	[...]Ma kaj predebatiram s sodelavci [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E15	[...]Ko vidim, da skupaj s strankami uspemo doseči nek dogovor, poiskati neko rešitev, ki je v največjo korist otroku [...]	Doseganje dogovora, ki bo v največjo korist otroku	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E16	[...]V zadnjem času razmišljam [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E17	[...]Prav zaradi te prevelike preobremenitve [...]	Prevelika preobremenitev	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E18	[...]In nerazumevanja vodstva [...]	Nerazumevanje vodstva	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E19	[...]Am ja. To je edino [...]	Ostajanje v socialni	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E20	[...]Lahko bi šla pa tudi kaj drugega delati ja [...]	Odpri možnosti za delo tudi izven socialne	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E21	[...]Delovni čas uradno je lepo napisan in je okej [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
E22	[...]Neuradno pa to pomeni, da poročila in marsikaj še postorim doma [...]	Dodatno opravljanje dela doma v smislu neuradnega delovnega časa	Neustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
E23	[...]Pri nas je trenutno fluktuacija kadra izjemno velika v zadnjem letu [...]	Fluktuacija kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
E24	[...]Mislim, da ljudje, ki prihajajo, niti dobro se ne vpeljejo, ne zmorejo in odidejo [...]	Fluktuacija kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti

E25	[...]Ne [...]	Delo ne omogoča ravnovesja	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
E26	[...]Če želiš vsaj približno slediti, da vsaj kolikor toliko, da imaš narejene stvari, ne [...]	Delo ne omogoča ravnovesja	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
E27	[...]Jaz imam od sodelavcev nekoliko višjo plačo [...]	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
E28	[...]ker imam vsa napredovanja [...]	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
E29	[...]Mislim pa, da naše delo ni dovolj vrednoteno finančno [...]	Delo socialnih delavk ni dovolj finančno ovrednoteno	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E30	[...]Ne vem, če gre skozi [...]	Neustreznost nagrajevanja	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
E31	[...]Nagrajevanje je stvar vodstva [...]	Nagrajevanje stvar vodstva	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
E32	[...]Torej, gre tudi po vsečnosti [...]	Nagrajevanje glede na vsečnost	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
E33	[...]Ga ni [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
E34	[...]Pohvale ni [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
E35	[...]Oziroma izjemno, izjemno redka [...]	Pohvale zelo redke	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
E36	[...]Ma mislim, da dela lih ne bi izgubila [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
E37	[...]To je ene toliko zaščiteno [...]	Občutek varnosti pred izgubo službe	Varnost zaposlitve	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti

E38	[...]Ma jaz menim tako, da po večini so dobri [...]	Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
E39	[...]Vpliva na odnose med sodelavci tudi ta situacija, ker smo vsi preobremenjeni [...]	Preobremenjenost zaposlenih vpliva na odnose med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
E40	[...]In se praktično nimamo več časa skoraj pozdravljati na hodniku [...]	Pogrešanje druženja s sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
E41	[...]Mislim, da so hierarhični [...]	Nezadovoljstvo z odnosi z nadrejenimi	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
E42	[...]in, da naše vodstvo ne pozna pozitivne stimulacije [...]	Neustreznost nagrajevanja	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
E43	[...]Glede na to, da bi mogli mi največ vedet o tem, kako se konflikt rešuje. Ker to tudi delamo pri našem delu [...]	Pomanjkanje znanja za reševanje konfliktov	/	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
E44	[...]smo mislim da, zelo bos. Kot če bi rekli, kovačeva kobila je zmeraj bosa [...]	Pomanjkanje znanja za reševanje konfliktov	/	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
E45	[...]Nekako timsko delo mora bit [...]	Timsko delo potrebno v socialnem delu	/	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
E46	[...]Ker je tudi naše delo, da se moramo povezovat [...]	Timsko de	/	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
E47	[...]Z nekaterimi sodelavci odlično, z drugimi nekoliko manj [...]	Z nekaterimi sodelavci boljše sodelovanje kot z drugimi	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
E48	[...]Pri vsej tej preobremenitvi se včasih zgodi, da pozabiš, da ne utegneš obvestit sodelavca, ga s čim seznanit. Tukaj vidim težavo [...]	Zaradi obremenitve se včasih pozabi z informacijami obvestiti sodelavca	Neustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
E49	[...]Od sodelavcev podpora vsekakor [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
E50	[...]Vendar tako, kot sem rekla. Ne utegnemo niti svojega, kaj	Preobremenjenost z lastnim delom onemogoča	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti

	še, da bi pomagali drugemu [...]	pomoč med sodelavci			
E51	[...]Čeprav jaz sem imela tudi v času daljše odsotnosti pozitivne izkušnje, kolikor so zmogle sodelavke [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
E52	[...]Mislim pa, da to ni stvar sodelavcev, ampak da bi to moralo vodstvo zagotoviti nadomeščanje [...]	Nadomeščanje ob odsotnosti bi moralo zagotoviti vodstvo	Neustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost	Dejavniki izgorelosti
E53	[...]Ne da, ko prideš nazaj, da te čaka večina stvari [...]	Prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
E54	[...]Zato je v bistvu tudi naš dopust, ki ga koristimo ali pa kakršna koli malo daljša odsotnost, je povezana z nekim strahom, kaj te bo čakalo, ko prideš nazaj. Kako boš uspel vse to naredit [...]	Prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
E55	[...]In to pomeni, da potem, vse tisto morebiti kar narediš zase v času dopusta, se v dveh dneh kar razblini [...]	Prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
E56	[...]Nadzor nad delom ga zagotovo imamo [...]	Nadzor s strani vodstva	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
E57	[...]Tako od vodstva [...]	Nadzor s strani vodstva	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
E58	[...]kot od inšpekcij, ko nas prijavljajo stranke [...]	Nadzor s strani inšpekcije	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
E59	[...]Jaz mislim, da s tem ni nič narobe [...]	Nadzor je potreben	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
E60	[...]da se lahko na ta način učimo,boljšamo. Izboljšamo marsikatero stvar [...]	Z nadzorom se lahko delo izboljša	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
E61	[...]Moti me pa to, da postajamo vsaki dan. Ampak vsaki dan bolj birokratski [...]	Delo vsak dan bolj birokratsko	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E62	[...]in da socialnega dela skoraj ni več [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje

					socialnih delavk
E63	[...]Sledimo samo temu, da zadostimo vsem informacijskim sistemom. Da je vse poknjženo, da je vse evidentirano [...]	Pri kontroli dela šteje le delo, ki je vneseno v sistem	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
E64	[...]Ker enkrat pa, ko pride do kontrole, potem pa štejejo samo stvari, ki so napisane, ki so vnesene v sistem [...]	Pri kontroli dela šteje le delo, ki je vneseno v sistem	/Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
E65	[...]Vse ostalo, nekega socialnodelavskega odnosa s stranko, to, kar ni stvar birokracije, mislim, da to se zgublja [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E66	[...]in da smo res v globoki krizi [...]	Trenutno stanje na CSD-ju napoveduje slabo prihodnost	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
E67	[...]Da sem empatična [...]	Empatičnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
E68	[...]Da sem lojalna do delodajalca [...]	Lojalnost delodajalcu	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
E69	[...]Da nisem konfliktna [...]	Nekonfliktnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
E70	[...]Znam poiskati pot in pritegniti stranko v sodelovanje [...]	Vztrajnost pri navezovanju odnosa s svojimi uporabniki	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
E71	[...]Da sem malček konfuzna [...]	Konfuznost	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
E72	[...]Zato, ker ne obvladam situacije [...]	Neobvladovanje situacije	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
E73	[...]Pozabljam [...]	Pozabljanje	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
E74	[...]In tudi telesne bolečine. Predvsem v nogah, ker cele dneve sedim [...]	Telesne bolečine	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
E75	[...]Ja, v tistem momentu, ko sem pod stresom, ko hitim in želim še kaj narediti, je tako, da v	Nezaznavanje okolice	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja

	bistvu niti ne prav zaznaš okolice [...]				
E76	[...]Ne vidiš sodelavca [...]	Nezaznavanje okolice	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
E77	[...]se mu ne posvetiš [...]	Neposvečanje sodelavcu	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
E78	[...]Ga slabše poslušaj [...]	Slabše poslušanje	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
E79	[...]Ko zaslišim besedo izgorelost, jo jaz enačim s tem, da ti organizem. Da sam po sebi res težko živiš v svoji koži [...]	Povezava z apatičnostjo, brezvoljnostjo in slabim telesnim počutjem	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E80	[...]Kar je povezano z apatičnostjo in brezvoljnostjo in slabim telesnim počutjem [...]	Povezava z apatičnostjo, brezvoljnostjo in slabim telesnim počutjem	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E81	[...]Ja [...]	Izkušnja občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E82	[...]Apatičnost [...]	Apatičnost	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E83	[...]Taka depresivna [...]	Depresivnost	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E84	[...]Brezvoljna [...]	Naveličanost	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E85	[...]S telesnimi bolečinami tudi [...]	Telesne bolečine	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E86	[...]Od hrbta [...]	Telesne bolečine	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E87	[...]nog [...]	Telesne bolečine	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E88	[...]Tudi, tudi. Tudi nespečnost, občasno [...]	Obdobja nespečnosti	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E89	[...]Sicer jaz dobro spim [...]	Obdobja nespečnosti	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

E90	[...]Tokrat sem si pomagala s fizično aktivnostjo [...]	Telesna aktivnost	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E91	[...]Da sem poskušala delat na sebi [...]	Delo na sebi	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E92	[...]Od meditacije [...]	Meditacija	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E93	[...]do povezovanja z ljudmi [...]	Povezovanje z ljudmi	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E94	[...]iskanja informacij [...]	Iskanje informacij	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E95	[...]Ja [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E96	[...]Zato, ker se počutim tako kot sem opisala [...]	Doživljanje podobnih simptomov kot pri pretekli izkušnji občutka izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E97	[...]Ma ne. Ne z nespečnostjo [...]	Trenutno brez težav z nespečnostjo	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E98	[...]in ne tako huda izgorelost. Ampak tako [...]	Trenutno občutek izgorelosti	Prisotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
E99	[...]Zdaj trenutno ne uporabljam nič [...]	Neuporaba nobenih oblik razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
E100	[...]Zato sem v tako slabi koži [...]	zaradi neposluževanja oblikam razbremenitve trenutno v slabem stanju	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
E101	[...]Sicer pa druženje [...]	Druženje	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
E102	[...]telesna aktivnost [...]	Telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
E103	[...]potovanja [...]	Potovanja	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje

					pojava izgorelosti
E104	[...]Druženja [...]	Druženja	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
E105	[...]Potem včasih se tudi, kakšno umetniško izražanje [...]	Umetniško izražanje	Vir krepitve lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
E106	[...]Mi zdaj trenutno, mislim, da ni nič od tega [...]	Trenutno se CSD ne poslužuje nobene oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
E107	[...]Ma jaz pravzaprav v okviru tako velikega kolektiva, si tega niti ne želim [...]	Ni želje po razbremenilnih aktivnostih znotraj kolektiva	/	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
E108	[...]se je že uvajala neka vadba [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodi strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
E109	[...]Ampak to ne pride do tega, ker imaš zmeraj še nekaj [...]	Nezmožnost udeležbe na aktivnostih znotraj delovnega časa zaradi prevelikega obsega dela	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
E110	[...]Pri meni je narobe to, da zmeraj dam prednost delu in ne sebi [...]	Vedno prednost delu in ne sebi	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
E111	[...]Zato jaz mislim, da v okviru tukaj ne bi zadostilo, da bi jaz šla tukaj telovadit, ker vem, da imam celo goro dela [...]	Ni želje po razbremenilnih aktivnostih znotraj kolektiva	/	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
E112	[...]Ne. Sploh ne [...]	Odsotnost podpore in pomoči s strani CSD-ja	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
E113	[...]Mislim, da bi bilo že dovolj, da bi bila pozitivna stimulacija [...]	Pozitivna stimulacija	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
E114	[...]Priznanje za delo [...]	Pozitivna stimulacija	Predlagane spremembe znotraj vodstva	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
E115	[...]Ne samo iskanje napak [...]	Težave zaposlenih z nepotrebnim vtikanjem nadrejenega v	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti

		način opravljanja dela			
E116	[...]Zmanjšanje obsega dela [...]	Zmanjšanje obsega dela	/	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
E117	[...]In več izobraževanja [...]	Več izobraževanj	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
E118	[...]Ker, če imaš ti manjši obseg dela, kvalitetnejše delaš, se lahko pripraviš, se bolj poglobiš [...]	Manjši obseg dela	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
E119	[...]Tako pa jaz samo gasim požar in je vse površinsko [...]	Delo opravljeno površinsko	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti

INTERVJU F

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
F1	[...]Moje delo je delo socialne delavke. Že več kot 30 let [...]	Delo socialne delavke	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-jaaa	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
F2	[...]In trenutno delam na delovnem mestu uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Oziroma, kako rečemo, delovno mesto za prejemke in oprostivte [...]	Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
F3	[...]Jaz imam za področje dela za eno ali več. Zato, ker delam tudi prvo socialno pomoč in še druge stvari, ki spadajo zraven [...]	Področje dela za eno ali več	Področje dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
F4	[...]Nadomeščam vodjo naše enote včasih po potrebi [...]	Po potrebi nadomeščanje vodje enote	Vsebina dela	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
F5	[...]Tako [...]	30 let	Delovna doba socialnih delavk znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
F6	[...]Ne. Ne ne [...]	Spreminjanje področij dela	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
F7	[...]Jaz sem začela. Takrat je bila polivalenca. Pomeni, da je strokovni delavec dobil neko področje. Tako. In jaz sem	Polivalenca za določeno občino	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk

	dobila občino K. In zdaj na tem območju vse pravice. To je bila polivalenca. Vse si delal z družino. Z mladimi, starimi, razveze, preživnine, skrbništvo. Vse, vse [...]				
F8	[...]Poleg tega pa sem imela jaz varstvo invalidov. Komplet. Za celo področje takratnega centra. In to sem delala 10 let sigurno [...]	Varstvo invalidov v celoti za celoten CSD	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
F9	[...]Potem sem se 2 leti izobraževala za prvo socialno pomoč, ker je bil potem sprejet tisti katalog storitev. In sem delala prvo socialno pomoč [...]	Prva socialna pomoč	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
F10	[...]In zmeraj so bili invalidi moja stalnica [...]	Varstvo invalidov v celoti za celoten CSD	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
F11	[...]In denarne socialne pomoči, mi je ostal teren M [...]	Delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev	Delovne izkušnje znotraj CSD-ja	Delovne izkušnje socialnih delavk	Delovno življenje socialnih delavk
F12	[...]Zdaj trenutno bi rekla, da sem precej obremenjena, odkar delam prav na teh pravicah iz javnih sredstev, ko je bila 2012 sprejeta zakonodaja. [...]	Prisotnost preobremenjenosti	/	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F13	[...]Da sem obremenjena z očmi [...]	Telesne obremenitve	Obremenitve pri delu	Delovne izkušnje	Delovno življenje socialnih delavk
F14	[...]in z roko zaradi miške, ki me boli [...]	Telesne obremenitve	Obremenitve pri delu	Delovne izkušnje	Delovno življenje socialnih delavk
F15	[...]Obremenitve s strani strank [...]	Količina ljudi, ki prosijo za pomoč	Obremenitve pri delu	Delovne izkušnje	Delovno življenje socialnih delavk
F16	[...]Veliko dela [...]	Velika količina dela	Obremenitve pri delu	Delovne izkušnje	Delovno življenje socialnih delavk
F17	[...]ki ga ne utegnemo narediti v določenem času [...]	Obveznost dokončanja dela v predpisanem času	Obremenitve pri delu	Delovne izkušnje	Delovno življenje socialnih delavk
F18	[...]Ko nam zvežejo roke za dokončanje izplačila denarnih pomoči [...]	Obveznost dokončanja dela v predpisanem času	Obremenitve pri delu	Delovne izkušnje	Delovno življenje socialnih delavk
F19	[...]Pričakovanja vodstvenih delavcev, da bo vse narejeno in še kaj več [...]	Nerealno pričakovanje, da bo vse delo opravljeno	Obremenitve pri delu	Delovne izkušnje	Delovno življenje socialnih delavk

F20	[...]Po naravi sem optimist in skušam vzeti to zmeraj z nekim naukom oziroma s tem, da bo tudi iz tega nekaj dobrega [...]	Optimizem pri delu	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F21	[...]Mi pa ne uspeva zmeraj [...]	Ne uspe vedno obdržati optimistične naravnosti	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F22	[...]Odvisno, kako sem razpoložena, ker sem tudi jaz samo človek in imam tudi jaz družino, in imam lahko doma kakšne težave kdaj [...]	Na razpoložanje v službi vplivajo tudi težave v družini	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F23	[...]Treba se je pogovoriti ne. Treba je reči stvari [...]	Pogovor	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F24	[...]Zdaj, če vsak je tiho in da ni komunikacije. Si vsak misli svoje in potem lahko samo poglabljaš to tvojo stisko [...]	Pogovor	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F25	[...]Ne vem, jaz vedno probam reči ven in se potem počutim bolje [...]	Pogovor	Reakcije na obremenitve	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F26	[...]Bi mi bilo težko, da bi iz mojega tima recimo doživela neko nerazumevanje [...]	V primeru nerazumevanja s strani tima	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F27	[...]Ali pa, da mi ne bi bili pripravljeni skočiti na pomoč. Da bi bila jaz v neki stiski. To bi se mi zdelo grozno [...]	V primeru nerazumevanja s strani tima	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F28	[...]Jaz sem velikokrat doživela stiske, ko sem imela te invalide [...]	Doživljanje stisk pri delu na področju invalidov	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F29	[...]Ker sem bila edina na centru, ki se je s tem ukvarjala. In nisem imela koga vprašati za podporo, za neko tako, da malo podeliš tvoje stiske in tako [...]	Doživljanje stisk pri delu na področju invalidov	Doživljanje stiske na delovnem mestu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F30	[...]Toliko bolj sem zdaj hvaležna, da imam zdaj tim [...]	Tim	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F31	[...]in da jih lahko grem karkoli kadarkoli na vrata vprašati. Tako da to mi je pomembno [...]	Tim	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F32	[...]Na sodelavke [...]	Sodelavci	Iskanje pomoči v stiski	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F33	[...]Največje zadovoljstvo mi pri delu predstavlja to, da mi teče delo recimo ne [...]	Delo poteka tekoče	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

F34	[...]Da so stranke zadovoljne [...]	Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F35	[...]da se mi zahvalijo. Da mi rečejo hvala za vaš čas, hvala, ker ste si vzela cajt, hvala, ker ste mi pomagala [...]	Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F36	[...]Meni delovno mesto socialne delavke mi je bilo vedno zanimivo [...]	Delo socialne delavke zanimivo	/	Delovno mesto	Delovno življenje socialnih delavk
F37	[...]Na vseh področjih, kjer sem delala, mi je bilo prijetno delat [...]	Zadovoljstvo z delom na vseh področjih dela	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F38	[...]So bile seveda tudi kakšne zadeve, ki jih ne boš pozabil nikoli [...]	Delo v težkih okoliščinah	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F39	[...]Mogoče sem razmišljala 10, 15 let nazaj [...]	Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta v preteklosti	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F40	[...]Zdaj pa ne več. Ne razmišljam o zamenjavi delovnega mesta [...]	Odsotnost razmišljanja o zamenjavi delovnega mesta	/	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F41	[...]Zaradi tega, ker se je svet zdaj res spremenil in vsa ta tehnologija [...]	Tehnološke spremembe pri delu	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F42	[...]in se mi zdi, da bi, zdaj če bi šla prav na poklic socialne delavke, mogoče. Ampak, šola me ne mika [...]	Nezainteresiranost za dodatno šolanje za socialno delavko	Razlogi za menjavo delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F43	[...]Da bi šla delat nekaj prav drugega, ne vem, da bi šla prodajat rožice ali pa parfume. Kaj takega [...]	Delo izrecno izven sociale	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F44	[...]Ja mimo sociale ja. Če bi šla ne [...]	Delo izrecno izven sociale	Zaposlitev v primeru menjave delovnega mesta	Menjava delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F45	[...]Delovni čas se mi, tak kot je, v redu [...]	Zadovoljstvo z delovnim časom	Ustreznost delovnega časa	Delovni čas	Dejavniki izgorelosti
F46	[...]In prostori tudi [...]	Zadovoljstvo s prostori	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
F47	[...]Jaz moram reč, da sem zadovoljna, da imam svoje prostore [...]	Lastna pisarna	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
F48	[...]Tudi, če so majhni [...]	Majhne pisarne	Neustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
F49	[...]jaz ne rabim večjega [...]	Ni potrebe po večjih pisarnah	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti

F50	[...]ampak po drugi strani se mi zdi, da stranke ne morejo priti k nam, se izpovedat neke stvari [...]	Samostojne pisane uporabnikom omogočajo zasebnost	Ustreznost delovnih prostorov	Delovni prostori	Dejavniki izgorelosti
F51	[...]Ja. Smo preobremenjeni. Smo preobremenjeni, ja [...]	Prisotnost preobremenjenosti	/	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F52	[...]Zato je tisto, ko ti stalno kapa na glavo, bo, ne bo [...]	Delo težko opravljati	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F53	[...]In imaš že strah si vzeti dopust, ali pa bog ne daj kakšno bolovanje, ker veš, kaj te bo čakalo, ko prideš nazaj [...]	Prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta	Posledice delovne preobremenjenosti	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F54	[...]Ker od sodelavk lahko pričakuješ neko določeno podporo in pomoč [...]	Kadrovska podhranjenost	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F55	[...]Smo podhranjeni tako da [...]	Kadrovska podhranjenost	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F56	[...]Ja, nas je premalo [...]	Premalo kadra	/	Kader	Dejavniki izgorelosti
F57	[...]Mislim, ministrstvo in potem vse hierarhične stopnice navzdol. So pričakovanja velika [...]	Prevelika pričakovanja do zaposlenih z vidika nadrejenih, vključno z ministrstvom	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F58	[...]Mi imamo drugo videnje, ki delamo tle [...]	Prevelika pričakovanja do zaposlenih z vidika nadrejenih, vključno z ministrstvom	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F59	[...]In bi mogli imeti več časa za delati s temi našimi strankami, ker jaz cel čas opozarjam tudi javno [...]	Potrebne več časa za delo z uporabniki	Predlagane spremembe znotraj delovnega procesa	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F60	[...]da imam občutek, da smo v tej fazi, ko so stranke zaradi nas in ne mi za stranke [...]	Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-jih	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F61	[...]Tukaj smo pa samo zato, da rešimo, rešimo, rešimo, rešimo in da smo v evidenci, koliko procentov odločb smo rešili. Ne, kaj smo dali te ljudem ne. Ja. In to me močno moti [...]	Najpomembnejša je kvantiteta rešenih odločb in ne pomoč ljudem	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F62	[...]Ma ja nekako. Glede na to, da sem 30 let že tukaj. Furam na ta način ja [...]	Delo omogoča ravnovesje	/	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	Dejavniki izgorelosti
F63	[...]Ma, jaz sem zadovoljna [...]	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo s plačo	Plača	Dejavniki izgorelosti
F64	[...]Zdaj nagrajevanje je tako. Je v rokah vodstvenih delavcev in je to njihova domena [...]	Nagrajevanje stvar vodstva	Materialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti

F65	[...]Kako bi rekla. Oni so tisti, ki morajo prepoznati v nas, ali smo dobri ali nismo dobri ne [...]	Ocenjevanje odvisno od zaznav vodje	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
F66	[...]Pri nas je to ocenjevanje naredilo zmeraj razdor tudi med nami sodelavci [...]	Ocenjevanje povzroča razdor med sodelavci	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
F67	[...]in mi je grozno ocenjevanje na tak način [...]	Nezadovoljstvo z načinom ocenjevanja uspešnosti	/	Ocenjevanje	Dejavniki izgorelosti
F68	[...]Se mi zdi, da mi smo s strani vodstvenih delavcev v tem primeru podhranjeni [...]	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
F69	[...]Nimamo tistega občutka, da smo, kako bi rekla. Da nas upoštevajo [...]	Zaposleni neslišani s strani nadrejenega	Odnosi med nadrejenimi in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F70	[...]in da smo dobri. Da pridejo sem in rečejo, punce, kako ste dobre, saj ste vse rešile, svaka vam čas. Mislim. Tega ni...	Odsotnost nematerialnega nagrajevanja	Nematerialno nagrajevanje	Nagrajevanje	Dejavniki izgorelosti
F71	[...]Tukaj sem in mislim, da bom do penzije tle. Če bom zdrava in na tem delovnem mestu kot sem [...]	Ostane na tem delovnem mestu do upokojitve	Trenutno stanje v zvezi s stalnostjo zaposlitve na CSD-ju	Stalnost zaposlitve	Dejavniki izgorelosti
F72	[...]Ma jaz imam z vsemi sodelavci dobre odnose [...]	Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F73	[...]Zdaj, z enim imam bolj dobre, zato ker smo si bolj naklonjene, ali pa smo si bolj všeč, ali pa več časa preživimo zunaj skupaj lahko [...]	Druženje nekaterih sodelavcev tudi izven službe	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F74	[...]Jaz se trudim, da imam do ostalih enak in spoštljiv odnos [...]	Trud za enakovreden in spoštljiv odnos tudi do sodelavcev, s katerimi se manj razume	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F75	[...]Se mi zdi pa, da smo v takem obdobju, ko se nam med sabo ne da družiti [...]	Pogrešanje druženja s sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F76	[...]To pa malo pogrešam no [...]	Pogrešanje druženja s sodelavci	Odnosi med sodelavci	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F77	[...]Manjka tista srčnost. Manjka srčnost. Manjka osnova. Srce [...]	Pomanjkanje srčnosti	Odnosi med nadrejenimi in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F78	[...]Fajn je, da se jih rešuje takoj oziroma da se pove ven [...]	Konflikte je dobro reševati sproti	/	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
F79	[...]Pričakovanja. Kaj ti misliš, kaj on misli. Zato ker, drugače imamo vsak svojo zgodbo, vsak stoji na svojem bregu [...]	Brez komunikacije pride do napačnega medsebojnega razumevanja	/	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
F80	[...]Čez par mesecev ugotoviš, lahko z druge strani, na primer recimo. Ne vem. Si se ti z nekim	Brez komunikacije pride do	/	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti

	sodelavcem stopil na neko bojno mino, ker lahko je bila ona slabe volje, lahko ti si bil slabe volje. In potem čez par mesecev izveš, kaj je ona mislila, ko ti je tako rekla ne. Jaz mislim, da je takoj za reč ven [...]	napačnega medsebojnega razumevanja			
F81	[...]Ne pustit, da se potem nekaj nabira [...]	Konflikte je dobro reševati sproti	/	Reševanje konfliktov	Dejavniki izgorelosti
F82	[...]Ma mi si pomagamo [...]	Medsebojna pomoč	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
F83	[...]Jaz lahko grem na vsa vrata vprašat, eno, drugo, tretjo kolegico, kako se ji zdi ta zadeva, kako jo je ona rešila [...]	Medsebojna pomoč	Ustrezna medsebojna odvisnost pri delu	Medsebojna odvisnost pri delu	Dejavniki izgorelosti
F84	[...]S strani sodelavcev jo imam [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
F85	[...]Tukaj na našem timu definitivno [...]	Popolna podpora na timu	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
F86	[...]In sem s tem zadovoljna [...]	Podpora s strani sodelavcev	Podpora med sodelavci	Podpora	Dejavniki izgorelosti
F87	[...]Z višine [...]	Nadzor s strani vodstva	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F88	[...]Jaz bi pričakovala, da nadzor mora bit [...]	Nadzor je potreben	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F89	[...]Ker je to naloga vsakega vodje ali pa direktorja [...]	Nadzor je naloga nadrejenega	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F90	[...]Ampak ne na tak način ne [...]	Nezadovoljstvo z načinom nadzora	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F91	[...]Se mi zdi, da je nadzor. Da smo vsi samo številke [...]	Zaposleni le številke	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F92	[...]in nas tudi na tak način, ker je treba delati tabele, grafe in to, koliko smo uspešni [...]	Najpomembnejša je kvantiteta rešenih odločb in ne pomoč ljudem	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F93	[...]In mene tak nadzor, je sicer neobhoden [...]	Nadzor je potreben	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F94	[...]Ampak bi pričakovala še en drug nadzor. Tak, da imaš ti podporo tam [...]	Poleg obstoječega nadzora pričakovanje drugačnega podpornega nadzora	/	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti
F95	[...]Jaz bi pričakovala je [...]	Poštenost vodje pričakovana	/	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
F96	[...]Ne vem. Težko komentiram [...]	Težko opredeliti poštenost vodje	/	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti

F97	[...]Bolj se nagibam, da ni kot ja [...]	Bolj nepoštenost kot poštenost vodje	Nepoštenost	Poštenost pri delu	Dejavniki izgorelosti
F98	[...]Da sem mogoče optimist [...]	Pozitivnost	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
F99	[...]Skušam delo narediti, kar je v moji moči [...]	Zavzetost za delo	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
F100	[...]Da sem pripravljena pomagati [...]	Pripravljenost pomagati	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
F101	[...]Da se rada družim tudi s sodelavci [...]	Vesetje do druženja s sodelavci	Osebnostne značilnosti v povezavi z delovnim mestom	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
F102	[...]Da se odzovem na prireditve tudi na centru, na izlete [...]	Odzivnost na dogodke v sklopu CSD-ja	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F103	[...]Da sem dostikrat tudi organizirala te [...]	Odzivnost na dogodke v sklopu CSD-ja	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F104	[...]Ko sem pod stresom, začne vse [...]	Veliko sprememb v primeru dela pod stresom	/	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F105	[...]Tudi herpes mi udari ven [...]	Herpes	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F106	[...]Vse delaš bolj površinsko [...]	Slabo opravljanje dela	Vedenjska raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F107	[...]Ne veš, kje bi se lotil [...]	Konfuznost	Mentalna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F108	[...]Potem so še telefoni [...]	Telefoni	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F109	[...]Potem lahko včasih si še neprijazen do strank [...]	Slabši odnos do sodelavcev in uporabnikov	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F110	[...]Kakšen glavobol [...]	Glavoboli	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F111	[...]Roka me začne bolet [...]	Telesne bolečine	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F112	[...] Muhe mi pridejo na oči. Se rečejo muhe. Da ti frli kot kakšna lisa pred očmi [...]	Moten vid	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F113	[...]Ko sem pa pod stresom, jih imam stalno, samo takrat jih bolj vidim [...]	Moten vid	Telesna raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F114	[...]Čustveno, da sem mogoče bolj občutljiva ne [...]	Večja občutljivost	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja

F115	[...]Vedenjsko, sem pa mogoče bolj osorna [...]	Osornost	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F116	[...]Da nisem tisti dan lih za štos, da bi se smejala no, da mi ne gre za se smejat [...]	Brez volje po smejanju, humorju	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F117	[...]Ker včasih se rada smejem [...]	Humor	/	Osebnostne značilnosti	Dejavniki izgorelosti
F118	[...]Lahko tisti dan nisem na volji in sem taka bolj nikakva ne [...]	Slabovoljnost	Čustvena raven	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F119	[...]Ja, potem smo vsi taki. Ker potem tista negativna se kar naleze ne, en od drugega [...]	Negativa nalezljiva na ostale sodelavce	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F120	[...]Potem vidimo, da je tak dan. In se niti ne dajemo skupaj v kakšne sestanke ali pa kaj takega. Si misliš, komaj čakam, da gre ta dan mimo [...]	Ob takih dneh izogibanje skupinskim sestankom in skupinskemu delu	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F121	[...]Ma jaz skušam vsak dan, ko grem domov, odklopit [...]	Službenih težav ne nosi domov	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F122	[...]Ampak včasih ti znese, včasih ti ne [...]	Občasno razmišljanje o službi tudi doma	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F123	[...]Lahko po poti domov že, ko mislim, kaj bom skuhala za večerjo, pozabim. In potem, ko začnem kaj drugega delat doma, se spet spomnim. In včasih premlevam tudi ponoči [...]	Občasno razmišljanje o službi tudi doma	Spremembe v odnosih	Spremembe pri delu zaradi stresa	Simptomi izgorevanja
F124	[...]Da prav ne moreš. Je pomoje tista faza, ko se zbudiš, ko ti je grozno se obleči in priti sem na center [...]	Nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F125	[...]Ma ja. Včasih sem se tudi počutila [...]	Brez izkušnje občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F126	[...]Ampak v taki fazi, da ne bi mogla priti na delo, nisem še [...]	Brez izkušnje občutka izgorelosti	/	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F127	[...]So pa bili, je bilo obdobje, ko mi ni bilo za priti sem ja [...]	Obdobje odpora hoditi v službo	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F128	[...]Prav nemoč [...]	Nemoč	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F129	[...]slabovoljnost [...]	Slabovoljnost	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F130	[...]Telesna kondicija. Čeprav se trudim cel čas, da sem telesno aktivna [...]	Kljub redni telesni aktivnosti slaba telesna kondicija	Prepoznavanje občutkov izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F131	[...]Mislim, da mi to tudi dosti pomaga [...]	Telesna aktivnost	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F132	[...]Greš ven. Hodit [...]	Hoja	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti

F133	[...]Jaz grem na en hribček tja in je in enih 500 metrov visok. In meni tisto me zrelaksira totalno [...]	Hoja	Blaženje izkušnje izgorelosti	Subjektivna izkušnja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F134	[...]Do take faze, da bi zaradi izgorelosti ne bi mogla priti v službo, ni [...]	Trenutno odsotnost občutka izgorelosti	Odsotnost občutka izgorelosti	Trenutno stanje glede doživljanja izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F135	[...]Včasih je pa res preveč teh strank [...]	Količina ljudi, ki prosi za pomoč	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F136	[...]preveč kupov [...]	Birokracija	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F137	[...]Nas ocenjujejo [...]	Ocenjevanje zaposlenih	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F138	[...]Je potrebna ta komisija, tista komisija [...]	Sodelovanje v raznih komisijah	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F139	[...]Pričakovanje, da bo vse rešeno [...]	Nerealno pričakovanje, da bo vse delo opravljeno	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F140	[...], ki ni nikoli vse rešeno [...]	Nerealno pričakovanje, da bo vse delo opravljeno	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F141	[...]Prideš v tak vrtinec, ki te potegne in si prav izgorel ne [...]	Pretirane obremenitve peljejo v občutek izgorelosti	/	Subjektivna definicija izgorelosti	Doživljanje izgorelosti
F142	[...]Mi smo dostikrat predlagali in se je tudi na centru izvajalo, da smo na dan četrta, ko smo imeli še sodelavca R., nas je s temi njegovimi vajami. [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F143	[...]Smo meli tudi na neuradne dneve od 8. 15-8.30 prav take vaje zjutraj. Pozdrav soncu in take [...]	Pozdrav soncu ob neuradnih dneh	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F144	[...]Meni je bilo super [...]	Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F145	[...]Bi pričakovala, da bi vodstvo na to dosti bolj pomislilo. Da bi nas dosti bolj v te smeri vpeljalo. Ali pa dalo možnost[...]	Pričakovanje, da bo vodstvo omogočilo oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F146	[...]Ker to je, mislim, izredno pomembno no [...]	Oblike razbremenitve za zaposlene izredno pomembne	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti

F147	[...]Da bi imeli tudi dvakrat na teden vaje. Ne vem, ne. Da bi nekdo to izvajal in nam dal možnost [...]	Sprostivne vaje med delom	Fizična aktivnost	Predlagane spremembe v organizaciji	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F148	[...]Zdaj sama pa skrbim za to, da sem aktivna [...]	Trenutno sama skrbi za aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F149	[...]Da grem ven [...]	Čas v naravi	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F150	[...]Grem ven hodit [...]	Telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F151	[...]Da telovadim [...]	Telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F152	[...]Raznorazne skupine za samopomoč [...]	Skupine za samopomoč	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F153	[...]Pa so te tukaj center zdravja, ko se skupine prav za te razne oblike razbremenitve. Telesne in psihične mislim, da so skupine [...]	Razne skupinske oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F154	[...]Ja sprehod, hodit na ta hrib. Da se malo pomaltram [...]	Intenzivna telesna aktivnost	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F155	[...]Jaz se razbremenjujem tudi tako, ko sem vključena v skupine in pojem [...]	Petje v skupini	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F156	[...]Tako, da meni tudi glasba dosti pomeni. Tudi skozi to si sigurno polnim baterije [...]	Petje	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F157	[...]Zdaj, kaj bi bila najmanj primerna. Da bi recimo mogla tukaj na centru hodit v neke skupine, ki mi ne bi pasale [...]	Tehnike skupinskih pogovorov	Oblike razbremenitve	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F158	[...]Podpora sodelavcev [...]	Dobri odnosi s sodelavci	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F159	[...] podpora družine doma [...]	Družina	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F160	[...]Da se razumemo, razumevanje na splošno [...]	Razumevanje z ljudmi?	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F161	[...]To, da imam tudi konjičke [...]	Hobiji	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F162	[...]Da grem športat [...]	Športne aktivnosti	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F163	[...]da grem pet [...]	Petje	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F164	[...]Da imamo kakšne nastope [...]	Petje	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti

F165	[...]Tako, da sem med ljudmi, prijatelji [...]	Druženja	Vir krepite lastne moči, opolnomočenja	Skrb zase	Preprečevanje pojava izgorelosti
F166	[...]Jaz da bi vedela nič [...]	Trenutno se CSD ne poslužuje nobene oblike razbremenitve	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F167	[...]Supervizijo [...]	Supervizija	Oblike razbremenitve	Skrb organizacije	Preprečevanje pojava izgorelosti
F168	[...]Da bi imeli dvakrat na teden ob neuradnih dnevih. Da bi imeli tiste sprostitvene vaje [...]	Sprostitvene vaje med delom	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F169	[...]Da bi imeli lahko enkrat na mesec pol ure vaje [...]	Sprostitvene vaje med delom	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F170	[...]Ali pa da bi imeli možnost kam se rekreirat [...]	Zaradi sedečega dela, potreba po fizični aktivnosti	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F171	[...]Ja, fizična aktivnost. Tako, fizično [...]	Zaradi sedečega dela, potreba po fizični aktivnosti	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F172	[...]Da bi vaje, ker sedimo dosti, v ta namen dobili [...]	Zaradi sedečega dela, potreba po fizični aktivnosti	Fizična aktivnost	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F173	[...] Ali pa za oči, ali pa karkoli [...]	Vaje za razbremenitev oči	Ostale oblike razbremenitve	Predlagane oblike razbremenitve	Potrebne spremembe za preprečevanje izgorelosti
F174	[...]Ne, kar se tiče razbremenitve, ni nič [...]	Odsotnost podpore v zvezi z možnostmi razbremenitve zaposlenih	Podpora v zvezi z delovnim procesom	Podpora	Dejavniki izgorelosti
F175	[...]Mah, kaj jaz vem. Do neke mere bi rekla [...]	Podpora CSD-ja prisotna do neke mere	Podpora CSD-ja	Podpora	Dejavniki izgorelosti
F176	[...]Zmeraj se zadeva ustavi pri kadru ne. Mogoče, da bi. Zdaj jaz ne vem, kako se odločijo na našem ministrstvu, kje poberejo podatke, koliko primanjkljaja je strokovnih delavcev na centru [...]	Kadrovska podhranjenost	Vzroki za delovno preobremenjenost	Delovna preobremenjenost	Dejavniki izgorelosti
F177	[...]Mogoče, da bi imeli možnost jim dat vpogled, s čim se mi srečujemo. Mi na terenu na centrih. Ne pa tako na splošno po nekih izračunih, številčnih ne. Toliko odločb maš ti, toliko ti, toliko jih imaš ti za naredit [...]	Dati ministrstvu vpogled v dejansko stanje, s čim se zaposleni srečujejo pri delu	Dati ministrstvu v pogled v dejansko stanje glede tega, s čim se zaposleni srečujejo pri delu	/	Predlagane spremembe v organizaciji
F178	[...]Predpisana je 8 odločb na dan. Mislim, to je meni kar nekaj. Saj nismo v fabriki. Jaz verjamem, da moraš tako. Jaz, če	Najpomembnejša je kvantiteta rešenih odločb in ne pomoč ljudem	Neustreznost nadzora nad delom	Nadzor nad delom	Dejavniki izgorelosti

	delam na svojem delovnem mestu, jaz vem, da jih moram do konca meseca rešiti. Ali jih naredim danes 8, ali jutri 15, ali pa tri dni nič. To je mora vsak pri sebi. Ampak, da se pa jaz štepam tukaj, koliko jih moram narediti na dan in da sem jaz ta izračun. Ker ne vejo ozadja, s čim se mi ukvarjamo, mi je, da sto. Stokrat bom povedala. Mislim, res mi je neumno [...]				
F179	[...]In da mi, ki delamo na področju dodeljevanja denarnih socialnih pomoči, izrednih in rednih, da ne delamo socialnega dela [...]	Delo na področju denarnih pomoči ni vidno kot socialno delo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F180	[...]Največ socialnega dela delamo mi. In mi imamo največji vpogled v družine. Ker tisti, ki pridejo po denarno pomoč, se lahko za njimi skriva dosti večja problematika. In to bi želeli mi povedat [...]	Delo na področju denarnih pomoči ni vidno kot socialno delo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F181	[...]Jaz povem dostikrat naši vodji, ker do direktorice ne pridem [...]	Onemogočen stik z direktorico CSD-ja	Odnosi med nadrejenim in zaposlenimi	Odnosi	Dejavniki izgorelosti
F182	[...]Mislim, mene ne bo noben prepričal, da jaz štepam odločbe, ker sem primorana jih narediti toliko. Ampak k meni kličejo ljudje po telefonu ali pa pridejo sem, in rabijo razgovor, rabijo pogovor. Rabijo povedat, imajo druge težave [...]	Delo na področju denarnih pomoči ni vidno kot socialno delo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F183	[...]Žalostno pa je, da jaz nimam časa se z njimi ukvarjat. Ker moram narediti toliko odločb [...]	Ni časa za delo z ljudmi	Obremenitve pri delu	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F184	[...]In tako se mi zdi, da ministrstvo nima realnega vpogleda, kaj se na centru sploh dela [...]	Ministrstvo brez realnega vpogleda v dejansko delo na CSD-jih	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F185	[...]Tako kot je danes zjutraj povedala sodelavka, ki odhaja. Ki je rekla, da ona je mislila, da bo prišla do penzije štepat odločbe in zdaj je videla, da to je nekaj drugega kot štepanje odločb [...]	Delo na področju denarnih pomoči ni vidno kot socialno delo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk
F186	[...]Mislim, da tudi naša vodja ne prav ve in naša direktorica ne ve [...]	Delo na področju denarnih pomoči ni vidno kot socialno delo	/	Doživljanje delovnega mesta	Delovno življenje socialnih delavk

PRILOGA Č: Osno kodiranje

Tema: **DELOVNO ŽIVLJENJE SOCIALNIH DELAVK**

• **DELOVNO MESTO**

PODROČJE DELA

- Področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (A1), (A2), (C1), (F2)
- Področje dela za eno ali več (F3)
- Delo na področju družine (E1)
- Področje nasilja v družini in zaščite otrok (Č1)
- Področje rejništva in storitev (E3)
- Področje varstva odraslih in področje skrbništva (B1)
- Delo na področju skrbništva nad odraslimi in mladoletnimi osebami (D1)

VSEBINA DELA

- Javna pooblastila (E2)
- Odločanje o pravicah (A3), (C2), (C3)
- Odločanje o oprostitvah plačila institucionalnega varstva (A4)
- Izvajanje nalog skrbnika (A5), (B2)
- Izvajanje nalog na področju varstva odraslih (B3)
- Delo z mladoletniki (D2)
- Delo na ukrepih, ki se jih predlaga sodišču (Č2)
- Prva socialna pomoč (D3)
- Mediacija (D4)
- Po potrebi nadomeščanje vodje (F4)

• **DELOVNE IZKUŠNJE SOCIALNIH DELAVK**

DELOVNA DOBA SOCIALNIH DELAVK

- 8 let (Č3)
- 21 let in nekaj mesecev (C4)
- Okoli 25 let (D5)

DELOVNA DOBA SOCIALNIH DELAVK ZNOTRAJ CSD-JA

- Celotna delovna doba v okviru CSD-ja (B5), (E5)
- 32 let (E4)
- 30 let (F1), (F5)
- 28 let (A6)
- 23 let in pol (D6)
- 19 let in pol (B4)
- 6 let (Č4)
- Devet mesecev (C5)

DELOVNE IZKUŠNJE ZNOTRAJ CSD-JA

/

- Prva zaposlitev je bila zaposlitev na CSD-ju (C6)
- Pred redno zaposlitvijo javna dela v okviru CSD-ja (E6)
- Upravna delavka v sprejemni pisarni (A8)
 - *Delovne izkušnje s področji dela*
- Delo že od začetka na istem področju (Č5)
- Delo na področju predhodnega svetovanja (Č6)
- Delo na področju rejništva (Č7)
- Prehajanje iz področja rejništva na področje nasilja (Č8) (Č9)
- Spreminjanje področij dela (A7), (D7), (F6)
- Delo na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev (A9), (A10), (A11), (B7), (F11)
- Varstvo invalidov v celoti za celoten CSD (F8), (F10)

- Izkušnje dela na vseh področjih, razen na področju odraslih (D8)
- Delo na področju varstva odraslih (B8)
- Prva socialna pomoč (F9)
- Delo na programu za pomoč na domu (B6), (E7)
- Polivalenca za določeno občino (F7)
- Zadovoljstvo z delom na vseh področjih dela (F37)

DELOVNE IZKUŠNJE IZVEN CSD-JA

- Delo v nevladni organizaciji za duševno zdravje v skupnosti (C7)
- Ocenjevalka za dolgotrajno oskrbo na projektu (C8)
- **DOŽIVLJANJE DELOVNEGA MESTA**
- /
- Delo socialne delavke zanimivo (F36)
- Delo socialnih delavk ni dovolj finančno ovrednoteno (E29)
- Delo v težkih okoliščinah (B35), (F38)
- Občasne težave znotraj organizacije (B36)
- Delo z vedno kompleksnejšimi težavami uporabnikov (B174)
- Potrebne več časa za poglobljen pogovor z uporabnikom (C28)
- Zaposleni z željo po boljši službi odhajajo (D137), (D138), (D139)
- Delo vsak dan bolj birokratsko (D146), (E61)
- Znanje iz fakultete neuporabno (D141)
- Ministrstvo brez realnega vpogleda v dejansko delo na CSD-jih (F184)
- Delo na področju denarnih pomoči ni vidno kot socialno delo (F179), (F180), (F182), (F185), (F186)
 - *Izginjanje vloge socialnega dela*
- Izginjanje vloge socialnega dela na CSD-ju (D12), (D70), (D71), (D142), (D143) (E62), (E65), (F60)
- Preobrazba CSD-jev v birokratske storitve (D140)
- Trenutno stanje na CSD-ju napoveduje slabo prihodnost (D63), (E66)

JAVNA PODOBA SOCIALNEGA DELA

- Socialni delavci videni kot neizobražen kader (Č52), (Č66)
- Pričakovanje, da bodo socialni delavci rešili vse težave (D132)
- Poniževalno obnašanje do socialnih delavcev (Č53), (D130), (D131), (D133), (D134)
- Plača socialnega delavca ponižujoča (Č65)
- Na poniževanje nihče ne reagira (D135), (D136)

OBREMENITVE PRI DELU

- *Obremenitve v zvezi z delovnim procesom*
- Birokracija (A12), (A13), (A14), (A15), (B11), (B13), (B14), (D10), (F136)
- Velika količina dela (C9), (Č10), (Č11), (D9), (F16)
- Telefon (A17), (A21), (A22),
- Pri delu ni prostora za napake (A16)
- Ocenjevanje zaposlenih (F137)
- Sodelovanje v raznih komisijah (F138)
- Telesne obremenitve (F13), (F14)
- Obveznost dokončanja dela v predpisanem času (C10), (F17), (F18)
- Odločanje o energetskem dodatku predstavljalo dodatno delo (C168), (C169)
- Nepoznan način dela ob zaposlitvi (C14), (C15)
- Nerealno pričakovanje, da bo vse delo opravljeno (F19), (F139), (F140)
- Med delom ni časa za odmor (C174)
- Delo neustrezno organizirano (A19)

- *Obremenitve pri delu v zvezi z vsebino dela*
- Količina ljudi, ki prosi za pomoč (A18), (B9), (C11), (F15), (F135)
- Manj časa za delo z ljudmi (C170), (D11), (F183)
- Delo z vedno težjimi primeri (Č12), (Č13), (Č14), (Č15)
- Podaljševanje razveznih postopkov na sodišču (E8)
- Opravljanje še dodatnih nalog na sodišču (E9)
- Ljudje na CSD-ju iščejo pomoč za zadeve izven kompetenc CSD-ja (B15), (B16), (B17), (B18)
- Pomanjkanje znanja za delo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju (B175)

REAKCIJE NA OBREMNITVE

- *Notranje reakcije*
- Stres (A25), (B19)
- Utrujenost (A23)
- Občutek nemoči skoraj nikoli (A24)
- Apatičnost (A27)
- Občasen upad motivacije za delo (C12), (C13)
- Zmedenost pri delu (C16), (C17)
- Optimizem pri delu (F20)
- Ne uspe vedno obdržati optimistične naravnosti (F21)
- Na razpoloženje v službi vplivajo težave v družini (F22)
- Sposobnost ločevanja službenih zadev od osebnih (B26), (Č16), (Č17), (Č20)

- *Zunanje reakcije*
- Potenje (A26)
- Težave pri razporeditvi dela glede na prioriteto (B10)
- Zdravstvene težave (E11)
- Učinkovitost pri delu (A31), (C173)
- Tveganje za več napak pri delu (A32)
- Iskanje možnih rešitev (B20), (B23), (B24), (B25)
- Hitrost pri delu (Č18), (Č19)
- Sprotno zapisovanje vseh pridobljenih informacij (Č81)
- Samopomoč (D13)
- Poskusi pomirjanja (B21), (B22)
- Pogovor (D14), (D16), (F23), (F24), (F25)
- Rekreativna na svežem zraku (D15)

DOŽIVLJANJE STISKE NA DELOVNEM MESTU

- *Doživljanje stiske z vidika delovnega procesa*
- Prevelika pričakovanja s strani drugih (D17)
- Strah pred slabo opravljenim delom (D18), (D19)
- Strah pred pomanjkanjem časa za dokončanje dela (D20), (D21)
- Številčnost primerov (A28), (E12), (E13)
- V primeru nerazumevanja s strani tima (F26), (F27)
 - *Doživljanje stiske z vidika vsebine dela*
 - Zavedanje nujnosti pravočasnega odločanja o pravicah za preživetje uporabnikov (A29), (A30)
 - Uporabniki zaprosijo za pravice, do katerih niso upravičeni (C18), (C19), (C20), (C21), (C22), (C23)
 - Ostati brez nastanitve za starejšega človeka (B27), (B28), (B29), (B30), (B31)
 - Ko je potrebno izvesti odvzem otroka (Č21), (Č22), (Č23), (Č24), (Č25)
 - Težave z rejniškimi družinami (Č26), (Č27)
 - Na področju rejništva se ne dela dovolj dobro (Č37)
 - Doživljanje stisk pri delu na področju invalidov (F28), (F29)

ISKANJE POMOČI V STISKI

- Sodelavci (A40), (A41), (C24), (Č28), (D25), (D26), (E14), (F32)
- Tim (A42), (B32), (F30), (F31)
- Iskanje pomoči postopno od najbližjih, širših sodelavcev, do nadrejenega (B33)
- Občasno iskanje pomoči pri inšpekciji (B34)

ZADOVOLJSTVO PRI DELU

- *Zadovoljstvo v zvezi z delovnim procesom*
 - Delo poteka tekoče (C26), (C27), (F33)
 - Delovno mesto omogoča pridobivanje ogromno praktičnega znanja (B37), (B38), (B39)
 - Sodelovanje z drugimi službami (A37), (A38), (B40), (B41)
- *Zadovoljstvo pri opravljanju dela*
 - Delo z ljudmi (C25), (C30)
 - Pomoč drugemu (A33), (A36), (A39), (D22)
 - Zadovoljstvo uporabnikov (A34), (A35), (D23), (F34), (F35)
 - Občutek sprejetosti s strani uporabnika (C29), (D24)
 - Zaupanje v uporabnika omogoča spremembe (Č34)
 - Napredek otroka po umiku iz družine (Č32)
 - Ko so otroci vrnjeni v družino (Č33)
 - Doseganje dogovora, ki bo v največjo korist otroka (E15)

● MENJAVA DELOVNEGA MESTA

/

- Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta (A43), (B42), (C31), (D27), (D28), (D29), (E16)
- Trenutno v menjavi delovnega mesta (C32), (C33), (C34)
- Razmišljanje o zamenjavi delovnega mesta v preteklosti (F39)
- Odsotnost razmišljanja o zamenjavi delovnega mesta (Č35), (Č36), (F40)

ZAPOSLITEV V PRIMERU MENJAVE DELOVNEGA MESTA

- Ostajanje v socialni (A49), (E19)
- Želja po delu na drugem področju (A50), (A51)
- Odprte možnosti za delo tudi izven socialne (A52) (Č38), (E20)
- Delo izrecno izven socialne (F43), (F44)

RAZLOGI ZA MENJAVO DELOVNEGA MESTA

- *Nezadovoljstvo z delovnim mestom*
 - Delo ne več izpopolnjuje (A45), (D32)
 - Preveč časa na istem delovnem mestu (A46)
 - Ne tem delovnem mestu vse pridobljeno znanje ni izkoriščeno (B43)
 - Slabe možnosti za napredovanje (C35)
 - Pomen socialnega dela na tem delovnem mestu izgubljen (D30), (D31), (D33)
 - Prevelika preobremenitev (E17)
 - Nerazumevanje vodstva (E18)
 - Tehnološke spremembe pri delu (F41)
 - Nezainteresiranost za dodatno šolanje za socialno delavko (F42)
 - Več neposrednega dela z ljudmi na novem delovnem mestu (C36)
 - *Želje v zvezi z menjavo delovnega mesta*
 - Želja po novih izzivih (A44)
 - Želja po čisto drugačnem delu (A47), (A48)
 - Želja po delu na področju storitev svetovanja ali psihosocialne pomoči (B44), (B45)

Tema: **DEJAVNIKI IZGORELOSTI**

• **DELOVNI ČAS**

USTREZNOST DELOVNEGA ČASA

- Zadovoljstvo z delovnim časom (A53), (A56), (B46), (C37), (C38), (Č41), (D34), (E21), (F45)
- Premični delovni čas (C39)
- Dopoldanski delovni čas omogoča družinsko življenje (B47)
- Ustreznost sredinega popoldanskega urnika za uporabnike (A54), (A55)

NEUSTREZNOST DELOVNEGA ČASA

- Dodatno opravljanje dela doma v smislu neuradnega delovnega časa (E22)
- Sredin popoldanski podaljšan delovni čas (B48), (Č42)
- Namesto sredinega popoldanskega delovnega časa ustrenejša enkrat tedenska popoldanska izmena (B49)

• **DELOVNI PROSTORI**

USTREZNOST DELOVNIH PROSTOROV

- Zadovoljstvo s prostori (A57), (B50), (B54), (C43), (Č39), (D35), (F46)
- Zadovoljstvo s prostori izražajo tudi uporabniki (Č40)
- Lastna pisarna (B51), (F47)
- Zasebnost na delovnem mestu (B52)
- Samostojne pisarne uporabnikom omogočajo zasebnost (F50)
- Ni potrebe po večjih pisarnah (F49)
- Večji občutek varnosti ob prisotnosti varnostnika (A61)
- Trenutno urejanje arhiva (A60)
- Dostop z dvigalom (C41)

NEUSTREZNOST DELOVNIH PROSTOROV

- Majhne pisarne (A58), (F48)
- Slaba zvočna izoliranost pisarn onemogoča zasebnost pri delu z uporabniki (C42)
- Slabe možnosti prezračevanja prostorov (A63), (D37)
- Nedostopnost zaradi odsotnosti parkirišča (D36)
- Slabo urejen arhiv (A59)
- Brez varnostnika obremenjevanje glede samostojnosti v pisarni (A62)
- Odsotnost možnosti umika ob morebitnem nasilju s strani uporabnikov (B53)

• **DELOVNA PREOBREMENJENOST**

/

- Prisotnost preobremenjenosti (A64), (A65), (Č43), (F12), (F51)
- Preobremenjenost odvisna od organizacije dela (A66)
- Možnost razbremenitve zaposlenih z dobro organizacijo dela (A67)

VZROKI ZA DELOVNO PREOBREMENJENOST

- Preobremenjenost s količino dela (B55), (C44)
- Potrebna hitra odzivnost glede nujnosti takojšnjega ukrepanja (B56)
- Potreba po evidentiranju dela v več različnih baz (B57)
- Kadrovska podhranjenost (F54), (F55), (F176)
- Novi zaposleni na področju pogosto brez izkušenj (Č45), (Č47)
- Delo je zelo zahtevno (Č46)
- Prevelika pričakovanja do zaposlenih z vidika nadrejenih, vključno z ministrstvom (F57), (F58)

POSLEDICE DELOVNE PREOBREMENJENOSTI

- Delo težko opravljati (B58), (Č48), (F52)
- Delo opravljeno površinsko (E119)
- Zaradi preobremenjenosti ni časa za teren (C46)
- Vedno več odpovedi (Č44)
- Prevelika količina dela onemogoča koriščenje dopusta (A68), (C45), (E53), (E54), (E55), (F53)

- **KADER**

- /
- Premalo kadra (A69), (A70), (A71), (B59), (C47), (Č49), (D38), (F56)
 - Pomanjkanje izobraženega kadra (Č50), (Č51)
 - Fluktuacija kadra (D62), (E23), (E24)
 - Premalo kadra onemogoča kontinuirano in poglobljeno delo z uporabnikom (B60), (B61), (C48)

- **USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA**

- /
- V preteklosti včasih služba pred družino (C49), (C50), (Č55)
 - Usklajevanja med poklicem in družino se je potrebno naučiti (Č54)
 - Delo omogoča ravnovesje (A72), (B62), (C51), (Č56), (F62)
 - Delo ne omogoča ravnovesja (E25), (E26)
 - Ravnovesje med poklicem in družino težko vzpostaviti (D39), (D40), (D41), (D42)

- **PLAČA**

- /
- Na splošno plača na CSD-ju zelo nizka (Č60), (D43)
 - Plača bi lahko vedno bila višja (D43)
 - Vidik plačila ne toliko pomemben (D44), (D45)

ZADOVOLJSTVO S PLAČO

- Zadovoljstvo s plačo (B63), (C52), (E27), (E28), (F63)
- Trenutna plača pridobljena z veliko truda (B64), (B65), (B66)

NEZADOVOLJSTVO S PLAČO

- Nezadovoljstvo s plačo (A73), (C53), (Č57)
- Premajhno plačilo za delo, ki se ga opravlja (A78), (Č58)
- Premajhno plačilo glede na odgovornost pri delu (A79)
- Znatne razlike v plači zaradi zvišanja plač le področju eno ali več (A74), (A75), (A76), (A77)
- Nihanje višine plače za isto delo (A80)
- Plačilo na različno zahtevnih področjih dela ne bi smelo biti primerljivo (Č59)

- **NAGRAJEVANJE**

MATERIALNO NAGRAJEVANJE

- Ob prihodu na delovno mesto prejem majhne pozornosti (C54)
- Nagrajevanje z izplačilom za uspešnost (A81)
- Odličen instrument za nagrajevanje delavcev (A136)
- Instrument za nagrajevanje delavcev neustrezno uporabljen (A137)
- Neustreznost nagrajevanja (E30), (E42)
- Nagrajevanje stvar vodstva (E31), (F64)
- Nagrajevanje glede na všečnost (E32)

NEMATERIALNO NAGRAJEVANJE

- /
- Za nematerialno nagrajevanje (A87), (A91), (C55), (C56)
 - Nematerialno nagrajevanje spodbuja delavce (A93), (A94), (A95)
 - Z nematerialnim nagrajevanjem je kvaliteta delavca boljša (A96), (A97)
 - Občutek lastne vrednosti pomembnejši od pohval nadrejenega (B75)
 - *Prisotnost nematerialnega nagrajevanja*
 - Pohvale zelo redke (E35), (Č67)
 - Deležnost pohvale (C57), (C58), (C59), (C93)

- *Odsotnost nematerialnega nagrajevanja*
- Odsotnost nematerialnega nagrajevanja (A88), (A89), (A90), (A92), (B72), (B73), (D46), (D47), (E33), (E34), (F68), (F70)
- Pohvala ob dobro opravljenem delu bi morala biti naloga nadrejenega (B74)
- Kljub pohvali za dobro opravljeno delo s strani inšpekcije, odsotnost pohvale vodstva (Č172)

- **OCENJEVANJE**

/

- Ocenjevanje uspešnosti zaposlenih dvakrat letno (A82)
- Ocenjevanje uspešnosti s točkami za nadpovprečno delo (A83)
- Ocenjevanje odvisno od zaznav vodje (B69), (F65)
- Nezadovoljstvo z načinom ocenjevanja uspešnosti (A84), (D66), (F67)
- Odsotnost razlage pri oceni uspešnosti (A85)
- Ocena nadrejenega pogosto temelji na kvantiteti opravljenega dela (A98), (A99)
- Ocenjevanje povzroča razdor med sodelavci (F66)
- Želja po drugačnem načinu ocenjevanja (D67)
- Ocenjevanje s strani vodje objektivno (B68)
- Še brez izkušnje ocenjevanja (C88)

- **NAPREDOVANJE**

/

- Vodstvo omejuje napredovanje (Č61), (Č62), (Č63)
- Izobraževanje zunaj službe upošteva v točkovanje za napredovanje (B67)
- Napredovanje s pomočjo mednarodnega projekta (Č64)

- **STALNOST ZAPOSLOTITVE**

/

- Strah pred delom v nevladnih organizacijah zaradi nesigurnosti zaposlitve (B79)
- S spremembo delovnega mesta izguba strahu pred menjavo služb (C65)
- Stalnost zaposlitve zelo pomembna na začetku kariere zaradi ustvarjanja samostojnega življenja (C63), (C64)

VARNOST ZAPOSLOTITVE

- Občutek varnosti pred izgubo službe (A100), (A101), (A102), (A104), (A106), (B80), (D50), (E36), (E37)
- Upoštevanje sistema dela zmanjša tveganje za izgubo službe (A107)
- Pogodba o zaposlitvi za nedoločen čas predstavlja stalnico (B77), (B78), (C62)

TRENTNO STANJE V ZVEZI S STALNOSTJO ZAPOSLOTITVE NA CSD-JU

- Težko izgubiti službo (A103), (A105)
- Veliko odpovedi (Č74), (Č78) (Č79)
- Nadomeščanje med sodelavkami (Č75)
- Zaradi pomanjkanja kadra že zelo hitro ponujena možnost zaposlitve za nedoločen čas (Č76)
- Ljudje ne zdržijo na delovnem mestu zaradi velike obremenitve (Č77), (Č80)
- Ob ponujeni zaposlitvi se strokovni delavci raje zaposlijo drugje kot na CSD-ju (Č82)
- Ostanek na tem delovnem mestu do upokojitve (F71)
- Trenutno v zaposlitev, ki je stalna (C66)

- **ODNOSI**

ODNOSI MED SODELAVCI

○ /

- Pomembnost odnosov med sodelavci (C67)

- *Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci*
- Zadovoljstvo z odnosi med sodelavci (A108), (B81), (B85), (C69), (E38), (F72)
- Druženje nekaterih sodelavcev tudi izven službe (A120), (B84), (F73)
- Dobro sodelovanje med sodelavci (A109), (A110), (C70), (Č29), (Č30), (Č31)
- Enakovreden in spoštljiv odnos tudi do sodelavcev, s katerimi se manj razume (F74)
 - *Nezadovoljstvo z odnosi med sodelavci*
 - Odnosi med sodelavci niso najboljši (B82), (Č83), (Č86), (D51)
 - Preobremenjenost zaposlenih vpliva na odnose med sodelavci (D52), (D53), (E39)
 - Pogrešanje druženja s sodelavci (E40), (F75), (F76)
 - Krhanje odnosov zaradi uveljavljanja lastnega interesa in pričakovanj do drugih (Č85), (Č87)
 - Z menjevanjem kadra se znotraj sodelavcev ustvarjajo skupine (Č84)

ODNOSI MED NADREJENIM IN ZAPOSLENIMI

- /
- Brez slabih izkušenj v zvezi z odnosom z nadrejenim (C74), (C75)
- Nezadovoljstvo z odnosi z nadrejenimi (Č90), (E41)
- Odsotnost neposrednega stika z nadrejenim (A113), (A115), (A117), (A118), (C61)
- Izogibanje stikov z nadrejenim (A116), (B90)
- Zaposleni neslišani s strani nadrejenega (B86), (F69)
- Onemogočen stik z direktorico CSD-ja (Č95), (F181)
 - *Odnos vodstva do zaposlenih*
 - Odnos vodstva do zaposlenih ni dober (Č93), (D54)
 - Če se zaposleni zna postaviti zase, ima nadrejeni do delavca drugačen odnos (Č92)
 - Osebnost nadrejenega vpliva na njegov odnos do zaposlenih (B88)
 - Pomanjkanje srčnosti (D58), (F77)
 - Pomanjkanje zanimanja nadrejenega za zaposlene (C60), (D59), (D60), (D61)
 - Stare zamere vplivajo na odnos nadrejenega do zaposlenih (B89)
 - Vodstvo ne skrbi za povezovanje in dobro vzdušje v kolektivu (Č70), (Č71), (Č72), (Č73)
 - Delanje razlik med zaposlenimi na enoti in na regiji (Č94)
 - *Pričakovan odnos vodstva do zaposlenih*
 - Želja po neposrednem stiku z nadrejenim (A114)
 - Želja po večjem zanimanju nadrejenega za področja (C76), (C77)
 - Želja po bolj ažurnem pristopu reševanja fluktuacije (C78)
 - Nadrejeni bi moral biti zaposlenim na voljo za pogovor (B87)
 - Za uvajanje novih zaposlenih bi morale poskrbeti vodstvo (Č88), (Č89)

• **PODPORA**

/

- Podpora nujna (A145)

PODPORA MED SODELAVCI

- Podpora s strani sodelavcev (A111), (B83), (C68), (C71), (C72), (C68), (C73), (C160), (D145), (E49), (E51), (F86), (F84)
- Zelo močna podpora s strani koordinatorke (Č102)
- Popolna podpora na timu (F85)
- Preobremenjenost z lastnim delom onemogoča pomoč med sodelavci (Č169), (Č170), (E50)

PODPORA NADREJENEGA

- Najpomembnejša podpora nadrejenega (A112), (A146)
- Podpora nadrejenega pomembna v primeru inšpekcije (A147), (A148), (A149), (A150), (A151)
- Ni velike potrebe po podpori nadrejenega (B92), (B93)
- Ko je bila potreba po podpori, jo je nadrejeni vedno nudil (B94)
- Odsotnost podpore s strani vodstva (A240), (A241), (Č101), (D48), (D65), (D144)
- Podpora bi lahko bila veliko boljša (D65)

PODPORA CSD-JA

- Podpora CSD-ja prisotna do neke mere (F175)
- Odsotnost podpore in pomoči s strani CSD-ja (A239), (B172), (C159), (Č168), (E112)
- CSD nima veliko časa za svoje zaposlene (B173)
- Odsotnost podpore CSD-ju v javnosti (B95)
- Ob inšpekcijskem nadzoru se CSD ne postavi v bran zaposlenemu (Č171)

PODPORA ZUNANJIH USTANOV

- Sodelovanje s policijsko postajo podporno (Č103), (Č104)
- Slabo sodelovanje z zdravstvom in šolstvom (Č105), (Č106)

PODPORA V ZVEZI Z DELOVNIM PROCESOM

- Pomanjkanje podpore pri delu z ljudmi s težavami v duševnem zdravju (B176), (B177)
- Odsotnost podpore strokovnim delavkam pri uvajanju na delo z novimi računalniki (C161)
- Odsotnost podpore v zvezi z možnostmi razbremenitve zaposlenih (F174)
- Pomanjkanje podpore, da bi kot stroka z dodatnimi izobraževanji napredovali (B178)

• **REŠEVANJE KONFLIKTOV**

/

- Pomanjkanje znanja za reševanje konfliktov (E43), (E44)
- Konflikte je dobro reševati sproti (F78), (F81)
- Brez komunikacije pride do napačnega medsebojnega razumevanja (F79), (F80)

REŠEVANJE KONFLIKTOV MED SODELAVCI

- Odsotnost konfliktov med sodelavci (A119), (C85)
- Zavedanje o različnosti mnenj prepreči konflikte (A123), (A124)
- Skupne rešitve na občasna nesoglasja (A121), (A122)

REŠEVANJE KONFLIKTOV MED NADREJENIM IN ZAPOSLENIMI

- Ni priložnosti za konflikt z nadrejenim (A125)
- Reševanje konfliktov nadrejeni prepuščajo zaposlenim (A126), (C86), (Č96), (D55), (D56), (D57)
- Zaposleni se nadrejenega raje izogibajo kot pa prihajajo z njim v konflikt (B91)

• **MEDSEBOJNA ODVISNOST PRI DELU**

/

- Zaposleni medsebojno odvisni (A140)
- Timsko delo potrebno v socialnem delu (E45), (E46)

USTREZNA MEDSEBOJNA ODVISNOST PRI DELU

- Delo vključuje veliko sodelovanja s sodelavkami (A141)
- Z nekaterimi sodelavci boljše sodelovanje kot z drugimi (E47)
- Medsebojna pomoč (A143), (A144), (D64), (F82), (F83)
- Ustaljen sistem medsebojne pomoči v času odsotnosti (C79), (C80), (C81)

NEUSTREZNA MEDSEBOJNA ODVISNOST PRI DELU

- Pričakovanja do drugih sodelavcev in njihovega dela (Č97)
- Nepotrebno prelaganje zadev iz ene strokovne delavke na drugo (Č98)
- Obravnava zadeve s strani več strokovnih delavk onemogoča dober delovni odnos (Č99)
- Razlike v delovnem pristopu starejših socialnih delavk v primerjavi z mlajšimi (Č100)
- Zaradi obremenitve se včasih pozabi z informacijami obvestiti sodelavca (E48)
- Nadomeščanje ob odsotnosti bi moralo zagotoviti vodstvo (E52)

- **NADZOR NAD DELOM**

/

- Občutek nadzora nad lastnim delom (A142)
- Nadzor s strani vodstva (Č107), (Č108), (E56), (E57), (F87)
- Nadzor s strani inšpekcije (E58)
- Nadzor je potreben (B98), (E59), (F88), (F93)
- Z nadzorom se lahko delo izboljša (E60)
- Poleg obstoječega nadzora pričakovane drugačnega podpornega nadzora (F94)

USTREZNOST NADZORA NAD DELOM

- Nadzor v smislu usmerjanja dela posameznega delavca (A128)
- Zaupanje v lastno kompetentnost za opravljanje dela (B97)
- Nadzor nadrejenega s podpisovanjem odločb (C82), (C83), (C84)
- Nadrejeni se ne nepotrebno vtika v delo (C94), (C95), (Č68)

NEUSTREZNOST NADZORA NAD DELOM

- Proti hudemu nadzoru (A127)
- Nezadovoljstvo z načinom nadzora (A135), (F90)
- Zaposleni le številke (F91)
- Najpomembnejša je kvantiteta rešenih odločb in ne pomoč ljudem (A130), (F61), (F92), (F178)
- Pri kontroli dela šteje le delo, ki je vneseno v sistem (E63), (E64)
- Nepravočasno opravljanje dela je kaznovano (A129), (Č110)
- Težave zaposlenih z nepotrebnim vtikanjem nadrejenega v način opravljanja dela (B96), (Č69), (E115)
- Vtikanje v način dela zaposlenega daje občutek, da mu nadrejeni ne zaupa (Č109)

- **POŠTENOST PRI DELU**

/

- Poštenost vodje pričakovana (F95)
- Težko opredeliti poštenost vodje (F96)

POŠTENOST

- Poštenost glede možnosti napredovanja (B99)
- Medsebojna poštenost med sodelavci (C87)

NEPOŠTENOST

- Bolj nepoštenost kot poštenost vodje (F97)
- Finančna nepoštenost pri delu (A131)
- Neupoštevanje lastne opredelitve nadpovprečnega dela pri oceni uspešnosti (A132), (A133)
- Nepoštenost pri izplačevanju uspešnosti zaradi različnih višin plače (A86), (A138)
- Nepoštenost v smislu napredovanja (B100), (Č111)
- Nepoštenost ocenjevanja, saj nadrejeni področja ne prepozna kot zelo zahtevnega (Č112)
- Dvom v to, da je ocenjevanje res odraz kvalitete opravljenega dela (C89)
- Ocenjevanje temelji bolj na všečnosti (C90)
- Kljub večji delovni učinkovitosti enaka ocena uspešnosti kot prej (A134)
- Nadrejeni pri ocenjevanju v resnici ni ocenjeval dela zaposlenega (Č113)
- Pri ocenjevanju uspešnosti bi bilo potrebno upoštevati še dodatne faktorje (A139)

- **OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI**

/

- Pozitivnost (A152), (F98)
- Humor (A153), (F117)
- Sproščeniost (A154)
- Empatičnost (E67)
- Nekonfliktnost (E69)

- Skromnost (A156), (A157), (C40)
- Všečnost biti lepo sprejet s strani drugih (A162)
- Sprejemanje drugačnosti (A163), (A164)
- Trma (A165)
- Urejenost (A66)
- Organiziranost (B12)
- Zaupanja vredna oseba (A228)
- Umirjenost (B101)
- Topel glas (B102)
- Vztrajnost (C96), (Č119)
- Poštenost (C98)
- Trdna osebnost, ki se zna postaviti zase (Č91)
- Samozavest (Č117)
- Odločnost (Č118)
- Delavnost (A158), (A160), (A159), (C97)
- Pripravljenost pomagati (F100)
- Ni človek, ki bi poskušala biti nekomu všeč (C91)

OSEBNOSTNE ZNAČILNOSTI V POVEZAVI Z DELOVNIM MESTOM

- Lojalnost delodajalcu (E68)
- Zaupanje vase pri delu (Č114)
- Težko jo kaj vrže iz tira (Č115)
- V primeru strahu, tega ne pokaže (Č116)
- Vedno prednost delu in ne sebi (E110)
- Sposobnost obvladovanja lastne napetosti (A155)
- Zavzetost za delo (A161), (C92), (C172), (D68), (D69), (E10), (F99)
- Zavzeti se za uporabnika (B103), (B104)
- Vztrajnost pri navezovanju odnosa s svojimi uporabniki (Č120), (Č121), (E70)
- Veselje do druženja s sodelavci (F101)

Tema: SIMPTOMI IZGOREVANJA

- **SPREMEMBE PRI DELU ZARADI STRESA**

/

- *Stres*
 - V stresu vsakodnevno (A180)
 - Stres potreben v mejah normale (A177), (A178)
 - Veliko sprememb v primeru dela pod stresom (F104)
 - V veliko pomoč zmožnost prefiltriranja zadev (Č124)
 - Spremembe zaradi stresa vsak doživlja drugače (D82)
 - Doživljanje stresa
 - Prejemanje kritik namesto pohval za dobro opravljeno delo (A176)
 - Odsotnost občutka sproščenosti s strani vodje (A181)
 - Stres kot posledica obremenitve zaradi nadzora nad delom (A175), (A179)
 - Stres se ne kaže navzven (A188)
 - Stres se kaže navzven (D80)
 - Občutki iztrošenosti ob koncu delovnega tedna (C109)
 - Prehod iz stresa v izgorelost (A199), (A200)

TELESNA RAVEN

- Prisotne spremembe na fizični ravni (C99), (D81)
- Sposobnost pri sebi prepoznati telesne spremembe v primeru prehudega stresa (D84)
- Moten vid (F112), (F113)
- Utrujenost (A169)
- Bolezen (A173)
- Herpes (F105)
- Potenje (A172)
- Brez težav s spanjem (A224)

- Nespešnost (Č122)
- Telesne bolečine (B105), (B106), (B107), (C100), (Č123), (E74), (F111)
- Brez izkušenj z glavoboli na delovnem mestu (C103)
- Glavoboli (D83), (F110)
- Hude srčne aritmije (C101), (C102)

ČUSTVENA RAVEN

- Brez težav na čustveni ravni (Č126), (Č127)
- Poskus zadrževanja čustev pri delu (B112), (B113)
- Jeza (A182), (A183), (A184), (B109)
- Razočaranje (B110)
- Jok (B111)
- Slabovoljnost (D76), (F118)
- Večja občutljivost (F114)
- Osornost (F115)
- Brez volje po smejanju, humorju (F116)
- Nezadovoljstvo (D75)
- Pod pritiskom (B108), (D73)
- Nestrinjanje (A187)

MENTALNA RAVEN

- Slabo funkcioniranje (D72), (A170), (A171)
- Neobvladovanje situacije (E72)
- Konfuznost (E71), (F107)
- Pozabljanje (E73)
- Nemirnost (D74)

VEDENJSKA RAVEN

- Slabo opravljanje dela (A174), (D78), (F106)
- Neproduktivnost (A168), (D77)
- Kriljenje z rokami (B114)
- Ponovljivo sprehanje po hodniku (B115)

SPREMEMBE V ODNOSIH

- /
- Odnosi se poslabšajo (D85)
- Napetost (D87), (D88)
- Zmanjšana tolerantnost do drugih (D86)
 - *Spremembe v odnosih doma*
 - Prenašanje stresa iz službe na odnos v družini (C104), (C107)
 - Večja razdražljivost (C105)
 - Včasih miren pogovor z možem o situaciji v službi (B122)
 - Včasih nepotrebno znašanje nad partnerjem (Č129)
 - Težave pri tem, da na svoje bližnje ne gleda profesionalno (Č130)
 - Službenih težav ne nosi domov (B121), (F121)
 - Občasno razmišljanje o službi tudi doma (A185), (A186), (Č125), (F122), (F123)
 - *Spremembe v odnosih na delovnem mestu*
 - V službi brez večjih sprememb v odnosih (Č128)
 - Dobra samokontrola na delovnem mestu (C106), (C108)
 - Slabši odnos do sodelavcev in uporabnikov (D79), (F109)
 - Manj komunikacije z drugimi (A189)
 - Več komunikacije z drugimi (A190), (A191)
 - Ljudje v bližini postanejo odveč (B116), (B117), (B118), (B119)
 - Odsotnost prijateljskega odnosa tudi z ljudmi, ki se jih težava ne tiče (B120)
 - Nezaznavanje okolice (E75), (E76)
 - Neposvečanje sodelavcu (E77)
 - Slabše poslušanje (E78)
 - Negativa nalezljiva na ostale sodelavce (F119), (F120)

Tema: DOŽIVLJANJE IZGORELOSTI

• SUBJEKTIVNA DEFINICIJA IZGORELOSTI

/

- Izkušnja izgorelosti za vsakega posameznika unikatna (A194)
- Za razvoj izgorelosti motiv ni potreben (C114)
- Onemoglost (C113)
- Velika utrujenost (C115), (D89)
- Vsega preveč (Č131)
- Pretirane obremenitve peljejo v občutek izgorelosti (F141)
- Povezava z apatičnostjo, brezvoljnostjo in slabim telesnim počutjem (E79), (E80)
- Nemoč ob zavedanju o nezmožnosti kontrole drugega (B123)
- Nezmožnost opravljanja svojega poklica v polni meri (Č132), (Č138), (D90), (D91), (D92), (F124)
- Asociacija na bivšo sodelavko z izkušnjo izgorelosti (C110), (C111)
- Izgorelost se dogaja na telesni in psihični ravni (C112), (Č133)
- Potreben počitek telesa, glave in uma (A192), (A193)

• SUBJEKTIVNA IZKUŠNJA IZGORELOSTI

/

- Izkušnja občutka izgorelosti (A201), (B124), (C117), (C118), (D93), (E81)
- Brez izkušnje občutka izgorelosti (Č134), (Č135), (F125), (F126)

PREPOZNAVANJE OBČUTKOV IZGORELOSTI

o /

- Izgorelost ni bila diagnosticirana (A206)
- Zdravstvene težave (D98)
 - o *Telesna raven*
- Simptomi ob boleznih znatno bolj izraziti kot sicer (A207), (A208)
- Slabo počutje (D97)
- Šumenje v glavi (A202)
- Ob prihodu iz službe brez energije za karkoli (Č136)
- Obdobja nespečnosti (Č137), (E88), (E89), (D99)
- Telesne bolečine (E85), (E86), (E87)
- Kljub redni telesni aktivnosti slaba telesna kondicija (F130)
 - o *Čustvena raven*
- Jok (B125), (B128)
- Naveličanost (C119), (E84)
- Apatičnost (E82)
- Depresivnost (E83)
- Nemoč (F128)
- Slabovoljnost (F129)
- Odpor do vsega (D101)
 - o *Mentalna raven*
- Težave z zbranostjo (A203)
- Težave s spominom (A204)
 - o *Vedenjska raven*
- Hitenje pri delu zaradi strahu pred nepravčasno opravljenim delom (A205)
- Nezmožnost biti učinkovit (D95)
- Nezmožnost kakovostnega opravljanja delovnih nalog (D96)
- Odpoved videna kot edina možnost (B126), (B127)
- Obdobje odpora hoditi v službo (F127)
- Netolerantnost do ljudi (C120), (C121), (C122), (D100)
- Namesto reševanja težav, izogibanje (D102)

BLAŽENJE IZKUŠNJE IZGORELOSTI

- Takrat si je težko pomagati (B129)
- Brez gibanja na svežem zraku (A211)
- Protibolečinske tablete (A210)
- Prepuščanje čustvom (B130)
- Samorefleksija glede situacije (B134)
- Pogovor s sodelavci (B135), (B136), (C123), (Č139), (D103)
- Pogovor z možem (C124)
- Popoldan preusmeritev fokusa na druge stvari (Č140)
- Pes predstavlja sprostitev (C126)
- Delo na vrtu (C127)
- Čas z družino (Č142)
- Dopust (D104)
- Bolniška odsotnost (D105)
- Počitek (A209)
- Delo na sebi (E91)
- Meditacija (E92)
- Povezovanje z ljudmi (E93)
- Iskanje informacij (E94)
- Vključitev v aktivnost (B131)
- Telesna aktivnost (Č143), (E90), (F131)
- Hoja (C125), (F132), (F133)
- Odit na zrak (B132), (B133), (Č141)

• **TRENTNO STANJE GLEDE DOŽIVLJANJA IZGORELOSTI**

PRISOTNOST OBČUTKA IZGORELOSTI

- Trenutno občutek izgorelosti (A212), (A213), (D94), (D106), (D107), (D108), (E95), (E98)
- Doživljanje podobnih simptomov kot pri pretekli izkušnji občutka izgorelosti (E96)
- Poslabšan vid (A195)
- Telesne bolečine (A196), (A197)
- Dolgotrajne bolečine (A198)
- Trenutno brez težav z nespečnostjo (E97)
- Nevednost, kako si pomagati (A214)

ODSOTNOST OBČUTKA IZGORELOSTI

- Trenutno odsotnost občutka izgorelosti (B137), (B138), (C116), (C128), (Č144), (F134)
- Kljub preobremenjenosti veliko energije za opravljanje dela (Č145)
- Potrebno si znati pravočasno pomagati (C131)
- Ob preutrujenosti se zna ustaviti (C129), (C130)
- Preprečevanje lastne izgorelosti s samozavedanjem o svoji vlogi in delovnih zmožnostih (B139)
- Pripravljenost na konstantno spreminjanje planov dela (B140)
- Sprejemanje lastne stiske (B141)

Tema: **PREPREČEVANJE POJAVA IZGORELOSTI**

- **SKRB ZASE**

OBLIKE RAZBREMENITVE

- /
- Druženje s prijatelji (A217), (C138)
- Tehnike dihanja (B143)
- Skupine za samopomoč (F152)
- Razne skupinske oblike razbremenitve (F153)
- Logosinteza (Č146), (Č147), (Č148)
 - Neuporaba oblik razbremenitve
- Neuporaba nobenih oblik razbremenitve (A215), (B142), (E99)
- Brez energije narediti nekaj zase (A220)
- Namesto skrb zase daje prioriteto družini (B148)

- Pomanjkanje časa (A218), (B147)
- Zaradi neposluževanja oblikam razbremenitve trenutno v slabem stanju (E100)
 - *Uporaba oblik razbremenitve*
- Znanje, kako si pomagati, pridobljeno v času študija psihoterapije (B150)
- Trenutno sama skrbi za aktivnost (F148)
 - Uporaba oblik razbremenitve na delovnem mestu
- Aktivni namenjeni sodelovanju in pomoči med zaposlenimi (Č158)
- Raztegovalne vaje med službo (A219)
- Velik pomen temu, da se lahko na nekoga obrne po pomoč in svetovanje (Č149)
- Medsebojna pomoč strokovnih delavk med različnimi enotami (Č150)
- Pogovor med sodelavci (D109), (D110)
 - Uporaba oblik razbremenitve izven delovnega mesta
- Sprememba obleke ob prihodu domov predstavlja prehod v družinsko vlogo (B146)
- Preživljanje časa z družino (B149), (D112)
- Vrtnarjenje (C134)
- Peka peciva (C135)
- Gledanje filmov (C136)
- Spremljanje novic na telefonu (C137)
- Hobiji (D111), (D115)
- Druženje (E101)
- Potovanja (E103)
- Petje v skupini (F155)
- Čas v naravi (B144), (D114), (F149)
- Telesna aktivnost (B145), (C132), (C133), (D113), (E102), (F150), (F151)
 - *Najbolj ustrezne oblike razbremenitve*
- Preferiranje individualnih tehnik razbremenitve (B153)
- Pogovor (Č157)
- Dopust (D116)
- Sprehod (B151), (C139)
- Intenzivna telesna aktivnost (A216), (A221), (A222), (A223), (D117), (D118), (F154)
 - *Najmanj ustrezne oblike razbremenitve*
- Tehnike skupinskih pogovorov (B152), (B154), (F157)
- Druženje s prijatelji (C140), (C141)
- Prisiljenost v sestanke za izboljšanje odnosov (Č155), (Č156)

VIR KREPITVE LASTNE MOČI, OPOLNOMOČENJA

- /
- Vera vase (A225)
- Zmožnost poskrbeti sama zase (B155), (B156)
- Razumevanje z ljudmi (F160)
- Samostojno pridobivanje znanja (C146)
 - *Krepitev lastne moči znotraj delovnega mesta*
- Pohvala nadrejenega (C142), (C143), (D119), (D120)
- Izobraževanja (C144), (C145)
- Dobri odnosi s sodelavci (C147), (C148), (D121), (F158)
- Vedenje, da je delo dobro opravljeno (Č159)
- Koraki družine v smeri pozitivnih sprememb (Č160)
 - *Krepitev lastne moči izven delovnega mesta*
- Družina (A226), (A227), (F159)
- Socialna mreža ljudi, ob katerih se dobro počuti (B157), (D122)
- Izleti (C149)
- Obisk kina (C151)
- Obisk koncertov (C152)
- Druženja (E104), (F165)
- Umetniško izražanje (A167), (E105)
- Petje (F156), (F163), (F164)
- Hobiji (F161)
- Športne aktivnosti (C150), (F162)

- **SKRB ORGANIZACIJE**

OBLIKE RAZBREMENITVE

- /
- Oblike razbremenitve za zaposlene izredno pomembne (Č165), (F146)
- Pričakovanje, da bo vodstvo omogočilo oblike razbremenitve (F145)
 - *Oblike razbremenitve v preteklosti*
- V preteklosti na voljo različne oblike razbremenitve (A243), (B159)
- Nezmožnost udeležbe na aktivnostih znotraj delovnega časa zaradi prevelikega obsega dela (E109)
Nudene aktivnosti za razbremenitev v preteklosti
- Joga obraza (A229)
- Omogočen tečaj udokaja v službenem času (A232)
- Organizacija nordijske hoje (B160)
- Odzivnost na dogodke v sklopu CSD-ja (C157), (F102), (F103)
- Sproščeni tedenski timski sestanki celega področja (Č163), (Č167)
- Pozdrav soncu ob neuradnih dneh (F143)
- Delavnice borilnih veščin, ki jih je vodil strokovni delavec (A230), (A231), (B161), (B162), (B163), (Č162), (E108), (F142), (F144)
 - *Trenutne oblike razbremenitve*
- ∕
- Trenutno se CSD ne poslužuje nobene oblike razbremenitve (A233), (B158), (Č161), (E106), (F166)
- Vsiljevanje dejavnosti, za katere so nadrejeni mnenja, da so razbremenilne (B165)
- Neodobranje raznih dodatnih izobraževanj s strani nadrejenega (B164)
- Neodobranje nadaljevanja sproščenih tedenskih timskih sestankov področja (Č164)
Supervizija
- Supervizija (A234), (C153), (D123), (D127) (F167)
- Dolžnost CSD-ja nuditi supervizijo (A235), (A238)
- Nevključenost v supervizijo (C154), (C164), (C165), (C166)
- Nekaterim supervizija predstavlja sprostitev (A236)
- Supervizija se ne doživlja kot razbremenitev (D124), (D125), (D126)
Drugo
- Neformalna večerja ob zaključku leta (C158)
- Tedenski timski sestanki (C155), (C156)

Tema: **POTREBNE SPREMEMBE ZA PREPREČEVANJE IZGORELOSTI**

- **PREDLAGANE SPREMEMBE V ORGANIZACIJI**

/

- Dati ministrstvu vpogled v dejansko stanje, s čim se zaposleni srečujejo pri delu (F177)
- Potrebna sprememba celotnega sistema socialnega varstva na višji ravni (D147)

PREDLAGANE SPREMEMBE ZNOTRAJ DELOVNEGA PROCESA

- Delo brez sprejemanja uporabnikov in telefonov v času neuradnih ur (A20)
- Intervizija (A237)
- Možnost menjave delovnega mesta po daljšem obdobju dela (C162)
- Ob potrebi imeti možnost sklica dodatnega tima (C163)
- Želja po nadaljevanju sproščenih timskih sestankov celega področja (Č166)
- Več izobraževanj (E117)
- Potrebne več časa za delo z uporabniki (F59)
- Manjši obseg dela (C167), (E118)
- Več zaposlenih (B179), (B180), (B181), (Č177)
- Zaposlitev pravnika za pomoč strokovnim delavcem v zvezi z delom z vidika prava (B182)
- Predstavnika, ki bi CSD zagovarjal in predstavljal v javnosti (B183)

PREDLAGANE SPREMEMBE ZNOTRAJ VODSTVA

- Potrebne spremembe v načinu vodenja (D128), (D129)
- Pozitivna stimulacija (E113), (E114)
- Potrebno poskrbeti za delavce (A242), (A244), (A245), (A246)
- Aktivnosti za medsebojno povezovanje in sprostitev zaposlenih (Č174), (Č175), (Č176)

- **PREDLAGANE OBLIKE RAZBREMENITVE**

/

- Ponudba oblik razbremenitve stvar vodstva (Č154)
- Da bi bili predlogi strokovnih delavcev o želenih oblikah razbremenitve slišani (B166)
- Ni želje po razbremenilnih aktivnostih znotraj kolektiva (E107), (E111)

FIZIČNA AKTIVNOST

- Zaradi sedečega dela, potreba po fizični aktivnosti (B170), (F170) (F171), (F172)
- Financiranje različnih oblik fizičnih dejavnosti (B167)
- Možnost obiskovanja bazena (B168)
- Možnost obiskovanja fitnesa (B169)
- Sprostitutvene vaje med delom (A248), (F147), (F168), (F169)

OSTALE OBLIKE RAZBREMENITVE

- /
- Srečanja sodelavcev ob kavi (Č151)
- Prostorji za počitek (Č152), (Č153)
- Vaje za razbremenitev oči (F173)
- Joga obraza (A247)
- Stalna razpolaga sadja v kuhinji (B171)
 - *Razbremenitev s strani vodstva*
- Pohvala (A249), (Č173)
- CSD nudi brezplačne ugodnosti zaposlenim (A250), (A251)
- Nadrejeni lahko predlaga zaposlenim skupni odmor med delom (A252)
- Razumevanje s strani nadrejenega pomeni zaposlenim razbremenitev (A253)

PRILOGA D: Odnosno kodiranje



