

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tea Zamida

**Oblike podpore in pomoči zaposlenim na centrih za
socialno delo**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tea Zamida

**Oblike podpore in pomoči zaposlenim na centrih za
socialno delo**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: dr. Petra Videmšek, izr. prof.

Ljubljana, 2024

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Tea Zamida

Naslov: Oblike podpore in pomoči zaposlenim na centrih za socialno delo

Mentorica: dr. Petra Videmšek, izr. prof.

Kraj: Ljubljana

Leto: 2024

Število strani: 132

Število prilog: 3

Povzetek: V magistrskem delu raziskujem oblike podpore in pomoči, ki so na voljo zaposlenim na centrih za socialno delo. V teoretičnem delu sem raziskala zgodovino razvoja oblik pomoči in podpore za socialne delavce in preučila, katere so jim na voljo zdaj. Preučila sem tudi s tem povezano zakonodajo. Raziskala sem dejavnike delovnega stresa, vpliv odnosov med zaposlenimi ter predstavila razne tehnike samopomoči in skrbi zase. Raziskovala sem, katere oblike podpore so zaposlenim dejansko na voljo in kaj sami dojemajo kot pomoč pri delu. Zanimalo me je, kateri dejavniki spodbudijo potrebo za dodatno podporo, torej s katerimi izzivi in ovirami se srečujejo pri delu. S tem povezano sem raziskala še pojavnost stresa in vzroke zanj. Poleg organiziranih oblik pomoči pa me je zanimalo še, kaj vsak posameznik naredi zase, katere tehnike samopomoči uporablja.

Ugotovitve kvalitativne raziskave sem predstavila v empiričnem delu. Izvedena je bila z uporabo metode delno standardiziranega, odprtega intervjuja pri vzorcu osmih neslučajnostno in priročno izbranih sogovornikov in sogovornic. Vodilo za intervju je vključevalo vprašanja o področju dela in predstavitvi težje situacije, oblikah pomoči, ki so že na voljo, timskem sodelovanju, stresu, tehnikah samopomoči ter o možnih izboljšavah oziroma doslej neuporabljenih oblikah pomoči. Zelo konkretno sem se dotaknila tudi vloge supervizije in intervizije kot oblikah podpore za socialne delavce.

Ugotovitve raziskave kažejo na to, da se socialni delavci srečujejo s težavo ločevanja zasebnega in poklicnega življenja, preobremenjenostjo in pritiski uporabnikov ter okolice. Največji dejavnik stresa predstavlja sama vsebina dela, posledice pa so opazne na zdravju posameznikov. Srečujejo se tudi z občutkom nezadostnega znanja. Največjo obliko organizirane podpore predstavlja supervizija, medtem ko intervizija poteka v pretežno v neuradni obliki. Veliko podpore prejmejo še od sodelavcev in pri tiskem delu. Poleg sodelovanja znotraj stroke je pomembna tudi multidisciplinarnost. Odkrila sem velik spekter različnih tehnik samopomoči, saj so zelo individualno specifične, skupno pa je bilo to, da bi se socialni delavci morali učiti skrbi zase že med študijem. Rezultati in predlogi raziskave so koristni tako za zaposlene na centrih za socialno delo kot za njihove vodje in druge strokovnjake, ki imajo možnost narediti sistemske spremembe, ki bi izboljšale situacijo za socialne delavce.

Ključne besede: oblike pomoči, podpora, center za socialno delo, supervizija, stres, medosebni odnosi, skrb zase

Title: Forms of Support and Assistance for Employees at Social Work Centres

Master's Thesis abstract: This master's thesis examines the various forms of support and assistance available to employees in social work centres. In the theoretical section, I trace the historical development of support mechanisms for social workers and assess their current availability. I also review relevant legislation and analyse the determinants of work-related stress, the impact of employee relationships, and various self-help and self-care techniques. My research investigates the support options that employees perceive as beneficial and identifies the factors that trigger the need for additional assistance, including the challenges and obstacles they encounter in their roles. I further explore the incidence and causes of stress within this context.

The empirical section presents findings from qualitative research conducted through semi-structured, open-ended interviews with a sample of eight conveniently selected male and female participants. The findings reflect the strategies individuals undertake in addition to consulting organized forms of support. The interview guide included questions about their work environment, specific challenges, existing support mechanisms, teamwork dynamics, stressors, self-help strategies, and potential improvements to current support systems. I also inquired about the roles of supervision and intervision as forms of support for social workers.

The results reveal that social workers struggle to balance their personal and professional lives, face overwork, and experience pressures from clients and the broader community. The nature of their work emerges as the primary source of stress, significantly impacting their well-being. Many participants expressed feelings of inadequate knowledge. Supervision was identified as the most critical form of organized support, while intervision remained predominantly informal.

Additionally, strong support from colleagues and teamwork proved essential. The findings highlight the importance of both intra-professional cooperation and multidisciplinary collaboration. A diverse array of self-care techniques was reported, emphasizing the need for social workers to develop self-care skills during their academic training.

The results and recommendations from this research can be valuable not only for employees of social work centres but also for their managers and other professionals capable of implementing systemic changes to enhance the working conditions for social workers.

Keywords: forms of assistance, support, social work centre, supervision, stress, interpersonal relationships, self-care

Kazalo vsebine

1. PREGLED PROBLEMATIKE	1
1.1 STRES NA DELOVNEM MESTU	1
1.2 ZAKONSKA PODLAGA	6
1.3 OBLIKE PODPORE SOCIALNIM DELAVCEM	8
1.3.1 ZGODOVINSKI PREGLED PODPORE SOCIALNIM DELAVCEM	13
1.3.2 SUPERVIZIJA IN INTERVIZIJA	16
1.4 SKRB ZASE IN TEHNIKE SAMOPOMOČI	21
1.5 ODNOSI MED ZAPOSLENIMI	26
2. OPREDELITEV PROBLEMA	30
2.1 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	31
3. METODOLOGIJA	32
3.1 VRSTA RAZISKAVE	32
3.2 TEME RAZISKOVANJA	32
3.3 MERSKI INSTRUMENT	32
3.4 POPULACIJA IN VZOREC	33
3.5 ZBIRANJE PODATKOV	33
3.6 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	33
4. REZULTATI	36
4.1 PODROČJE DELA	36
4.2 OBLIKE PODPORE	37
4.3 IZZIVI	42
4.4 STRES	43
4.5 IZBOLJŠAVE	45
5. RAZPRAVA	48
6. SKLEPI	61
7. PREDLOGI	63
8. LITERATURA	65
9. PRILOGE	76
9.1 SMERNICE ZA INTERVJU	76
9.2 ODPRTO KODIRANJE	77
9.3 OSNO KODIRANJE	123

1. PREGLED PROBLEMATIKE

V nadaljevanju bom predstavila tematike, ki so pomembne za razumevanje raziskave in za analizo rezultatov le-te. Pregled literature zajema naslednje tematske sklope, ki so podrobneje predstavljeni kasneje: stres delavcev z osredotočanjem na stres v poklicih pomoči, zakonska podlaga raznih možnih oblik pomoči socialnim delavcem, pregled oblik podpore skozi zgodovino ter v sedanjosti in podrobnejša predstavitev supervizije ter intervizije. Oblike podpore in pomoči pa se ne nanašajo zgolj na institucijo, v kateri posameznik dela (v tem primeru CSD), saj je ta lahko nezadostna v obsegu in trajanju. Tako opredelim tudi razne tehnike samopomoči in skrbi zase, saj s tem lahko pomaga vsak sebi, ter opredelim vpliv odnosov med zaposlenimi na počutje in delo.

1.1 STRES NA DELOVNEM MESTU

Stres v delovnem okolju lahko opišemo kot neravnovesje med zahtevami delovnega mesta in organizacije ter zmožnostmi osebe, da jih uresniči. Znotraj organizacije, v kateri posameznik dela, lahko stres izhaja iz dela, odgovornosti, odnosov z drugimi zaposlenimi ali iz organizacijske strukture in klime. Stresorji se delijo na nasprotja med zahtevami in dejanskim opravljanjem delovnih nalog, nejasnosti glede prioritete in pričakovanj o delovnih zahtevah, preobremenjenost zaposlenega ter nezadostna usposobljenost (tako izobrazba kot izkušnje) (Bilban, 2014, str. 14 in 16). Z razvojem stresa pa so pogosto povezani slabi delovni pogoji, malo avtonomije pri delu in negotova oblika zaposlitve, kar je preusmerilo vidik odgovornosti za pojav iz zaposlenega na njegovega delodajalca (Mesner-Andolšek, 2002, str. 16).

Teržan (2002, str. 5) kot glavne dejavnike stresa pri delu navede:

- nerealne roke,
- pomanjkljiv opis delavnih nalog,
- nejasno opredeljena pristojnost,
- premalo podpore in spodbud zaposlenemu,
- majhen doseg vpliva na odločitve,
- veliko odgovornost,
- pomanjkanje nadzora,
- slabo podjetno klimo,
- pomanjkanje podpore osebnemu razvoju idr. (Teržan, 2002, str. 5).

Zaposleni so slabo seznanjeni s posledicami, ki jih ima dolgotrajen stres na njih. Na nivoju organizacije, kjer oseba dela, se kažejo v zmanjšani učinkovitosti pri delu, na kar pa vplivata

zunanje in notranje okolje organizacije. Z obvladovanjem stresa in učinkovitim spopadanjem z njim ima korist zaposleni, ki je bolj zadovoljen, pa tudi organizacija, ker prihaja do manj odsotnosti delavca (Meško, 2011. str. 25). Znati obvladovati lasten stres pripomore k zagotavljanju zdravja in posledično tudi k dobrobiti organizacije, v kateri dela. Zaposleni, ki čutijo veliko stresa, povezanega z delom v službi, bodo manj zdravi in produktivni ter slabo motivirani. Pojavi se, če zahteve delovnega okolja presegajo sposobnosti delavcev, da jih izpolnijo, če ni dovolj podpore nadrejenih in tudi sodelavcev in če nimajo občutka nadzora nad delom (Levovnik, 2014, str. 15–16). Povzročajo ga tudi delo z računalnikom, saj je rutinsko in ponavljajoče se. Manj verjetno je, da se bo škodljivi stres pojavil pri tistih, ki imajo veliko možnosti odločanja ter nadzor nad lastnim delom (Bilban, 2014, str. 19). Kdaj se stres pojavi in v kakšnem obsegu, je odvisno še od osebnosti zaposlenega, kakšne tehnike in strategije spopadanja s stresom že uporablja, telesnega zdravja ter delovnih razmer (Sever, b.d.). Na pojav vplivajo tudi odnosi na delovnem mestu, ki se delijo na odnose z nadrejenim, s podrejenimi in drugimi sodelavci. Nekaterim se razvijanje in ohranjanje dobrih odnosov s preostalimi zaposlenimi ne zdi pomembno, vendar to lahko vpliva na druge posameznike. Negativni vpliv imata tekmovalnost in osebni konflikti. Povzročajo pa ga tudi odnosi s strankami, če se zahteva individualen pristop, obvladovanje lastnih čustev ali njihovo izkazovanje glede na naravo dela (Černigoj Sadar, 2002, str. 94).

V Sloveniji visok odstotek odraslih vsak dan doživlja stres. Stres sam po sebi niti ni nujno škodljiv; lahko ima funkcijo motivatorja, temu pravimo pozitiven stres. Za negativno obliko pa je značilna dolgotrajnost in navadno se pojavi več stresnih situacij hkrati. Slednji lahko vodi celo k razvoju duševnih bolezni (Jeriček Klanšček, Zorko, Bajt, & Roškar, 2009, str. 20–22). Stres ima lahko torej pozitivno in negativno obliko. Zmeren pritisk na delavca spodbudi motivacijo ter pozitivno držo, preveč pritiska pa vodi v negativen stres, kar je dostikrat povezano z načinom organizacije dela in vodenja. Slabše telesno in duševno zdravje zaposlenih vodi v slabše sodelovanje in uspešnost pri delu zaradi pogostejših napak in posledično vpliva na kakovost opravljenega dela (Levovnik, 2014, str. 17 in 36). Kolektivni stres je oblika stresa, ki prizadene večino zaposlenih, ne glede na osebne značilnosti posameznika in je torej rezultat specifičnosti dela ali strukturnih značilnosti organizacije. Kolektivni pogled na stres predstavljajo kulturna pričakovanja in organizacijsko specifične konotacije. Izgorelost socialnih delavcev je interpretirana kot normalna in pogojena s podobo predanega strokovnjaka (Černigoj Sadar, 2002, str. 86).

Na pojav delovnega stresa kažejo telesni, čustveni, vedenjski in miselni znaki, sprva manj intenzivni, nato pa se stopnjujejo in so vedno bolj prisotni v življenju posameznika. Med njih spada tudi pretirano potenje, mrzle okončine, motnje spanja, drastične spremembe v telesni teži, slabša pozornost, težave s spominom, agresivnost, anksioznost, negotovost, težave v medosebnih odnosih, zloraba alkohola itd. (Sever, b.d.).

Stres lahko zaposleni dokaj učinkovito obvladuje, vendar na to vpliva njegova osebnost, pretekle izkušnje, starost, vrednote, prepričanja, okolje, v katerem živi, ter okoliščine, v katerih se stres pojavi. V pomoč osebi so tudi medsebojni odnosi z drugimi zaposlenimi in ljudmi v zasebnem življenju (Levovnik, 2014, str. 32). Konkretnije to zajema samospoštovanje, čustveno stabilnost, načine spoprijemanja s stresom, trenutno razpoloženje, možnost podeljevanja občutkov ter samoocena situacije, empatija in nenazadnje socialna opora. Posamezniku je za zmanjševanje stresa v pomoč skrb zase, določanje meja delovanja ter ukrepov za prevladovanje stresa, refleksija, preko katere spoznamo svoje vrednote, kaj delamo dobro/slabo ipd., ter vzpostavitev obrambnih mehanizmov (Bilban, 2014, str. 21 in 24). Več o spoprijemanju s stresom in izboljšanju počutja je zapisano v poglavju Skrb zase in tehnike samopomoči.

Po Thompson in Prottas (2006, str. 103) lahko organizacija pripomore k zmanjševanju stresa povezanega z delovnim mestom tako, da zagotovi avtonomijo in soodločanje zaposlenega, mu omogoči fleksibilen urnik ter nudi podporo, spodbuja dobre odnose med zaposlenimi in skrbi za pozitivno naravnano kulturo organizacije.

Med zaposlenimi v Evropi podatki kažejo na polovico takih, ki se pogosto srečujejo s stresom na delovnem mestu. Dolgo trajajoči stres je tesno povezan z izgorelostjo ter veliko fluktuacijo zaposlenih. Zaposleni se počutijo utrujene. Podatki Statističnega urada Slovenije za leto 2007 poročajo o doživljanju psihičnega pritiska, ki vključuje časovni pritisk in preobremenjenost z delom, pri 40 % sodelujočih (mojpsihoterapevt.si, b.d.). Analiza, izvedena za podatke o obvladovanju stresa v Sloveniji, je pokazala, da je pri spoprijemanju s stresom najbolj v pomoč telesna aktivnost, zdrava prehrana in različne tehnike sproščanja. Organizacija, v kateri je posameznik zaposlen, naj prepozna simptome stresa in načrtuje dejavnike za preprečitev nastanka le-tega. Spodbujajo se izobraževanja in usposabljanja na temo prepoznanja ter preprečevanja škodljivega stresa. Pozitivna organizacijska klima in ugodnosti za zaposlene, kot so dostop do telovadnic, skrb za zdravo prehrano ter usposabljanja na temo soočanja s stresom, dobro vplivajo na posameznika. Pomembna je torej socialna podpora pa tudi notranja

motivacija in avtonomija ali možnost samoodločanja (Gorenc in Pantar, 2020, str. 57). Tudi Ministrstvo za zdravje v Smernicah za promocijo zdravja na delovnem mestu (2015) predvidi, da se spodbuja zaposlene pri aktivnem udeleževanju v aktivnosti, ki krepijo in varujejo zdravje, spodbujajo osebni razvoj ter omogočijo zdrav način življenja. Za uresničitev teh napotkov je potrebno sodelovanje vseh zaposlenih, njihovo zdravje mora biti del strategije upravljanja in upoštevati morajo strategije zmanjševanja tveganja s strategijami razvoja zaščitnih dejavnikov zaposlenih (Smernice za promocijo zdravja na delovnem mestu, 2015).

K učinkovitemu spopadanju s stresom lahko po Menard in Arter (2013, str. 51–52) pripomorejo organizacije, v katerih delajo posamezniki, tako da jim nudijo:

- strokovna izobraževanja za krepitev in nadgradnjo strokovnega znanja,
- organizirajo redne delovne sestanke za oceno opravljenega dela in rezultatov le-tega,
- trening socialnih veščin, ki krepi interpersonalne spretnosti ter
- ugodnosti pri nakupu/obiskovanju športnih in drugih dejavnosti.

Socialno delo velja za zelo stresen poklic, ker je precej razvejan v svoji dejavnosti (Malnarič in Mirt, 2008, str. 31), med najbolj stresna področja sodi zaščita otrok ter duševno zdravje (Stibilj, 2020, str. 11). Posledica velike količine stresa je slabše delo z uporabniki in slabša zmogljivost obvladovanja pritiskov. Do tega pogosto pride zaradi občutka, da socialni delavec ne počne nič pomembnega, v resnici pa ima premalo virov in preveliko količino primerov. Pogosto se nato pojavi še slabše zdravje in počutje zaposlenih, bolniška odsotnost ter želja po zapustitvi delovnega mesta (Van Heugten, 2011, str. 33–34). Avtorica knjige in opravljene raziskave navede pogoste dejavnike stresa v poklicu socialnega dela:

- velika količina dela in administrativne zahteve,
- konfliktne vloge in nejasne naloge socialnega delavca,
- pomanjkanje statusa in sistema nagrajevanja,
- občutek slabo opravljenega dela,
- nezadostni viri za zadovoljevanje uporabnikovih potreb,
- pomanjkanje občutka nadzora nad delom,
- slab ugled poklica v očeh javnosti,
- agresivnost uporabnikov,
- konflikti med sodelavci in pomanjkanje podpore vodstva, itd. (Van Heugten, 2011, str. 33–34).

Cink (2008) predstavi ugotovitve izvedene raziskave o stresu pri strokovnih delavcih na centrih za socialno delo, ki so v stiku s strankami. Zaposleni so izrazili težave zaradi obsega dela, saj le-ta presega njihove zmožnosti. Delovnih nalog velik odstotek zaposlenih pogosto ne opravi pravočasno, zato časovna stiska predstavlja vir stresa in preobremenjenosti, rezultat tega pa je lahko tudi izgorelost. Z veliko količino stresa se pojavi še zahteva po času za njegovo obvladovanje. Nadalje rezultati kažejo na zelo nizko zadovoljstvo z delom (le 26,1 % vprašanih). Zadovoljstvo in stres sta neposredno povezana, povzroči pa ga slab ugled poklicne dejavnosti, delovni pogoji in majhne možnosti napredovanja. Za blažitev stresa so ugotovili, da je pomembna socialna podpora, ki je okoli 90 % vprašanih ima; pri tem izpostavljajo podporo sodelavcev in prijateljev. Iz raziskave izhaja še, da pomemben vir stresa predstavljajo nasilni uporabniki na centrih za socialno delo. Glede na področje opravljanja dela, pa se je za najbolj stresno izkazalo opravljanje prve socialne pomoči, ki je namenjena vsem uporabnikom, ki z neopredeljeno težavo pridejo prvič na center in zahtevajo hitro ter preudarno ukrepanje. Stresno delo se pojavlja tudi na področju preživnin, kjer socialni delavec pogosto zavzame vlogo mediatorja, na področju rejništva in posvojitve ter pri delu s starimi. 58,7 % sodelujočih v raziskavi je svoje delovno mesto ocenilo kot pogosto stresno, hkrati menijo, da izobraževanja pripomorejo k strokovni usposobljenosti in si jih želijo čim več. Glede reševanja lastnih stisk, ki izvirajo iz delovnega okolja, izvemo, da se socialni delavci zanašajo predvsem na svoje pretekle izkušnje in osebnostne lastnosti, v veliko pomoč so jim tudi sodelavci, nadrejeni in supervizije ali intervizije. Nato mesto podpore zavzamejo tudi sorodniki in prijatelji iz zasebnega življenja. Na podlagi pridobljenih odgovorov pa Cink (2008) prihaja do ugotovitve, da je potreben večji kadrovski obseg ali vsaj reorganizacija dela trenutnega obsega. Predlaga tudi reorganizacijo izvajanja svetovanja in javnih pooblastil, kjer je to mogoče. Obremenjujoč je občutek nemoči zaradi velikih pričakovanj uporabnikov, njihovo nesodelovanje in omejitve dela z javnimi pooblastili, posledično nezagotavljanje potreb uporabnikov. Glede tega je najbolje, da vsak strokovni delavec delovne omejitve (in zmožnosti) ozavesti ter jih pri sebi predela.

Van Heugten (2011, str. 45 in 47) predlaga, da je za varovanje socialnih delavcev pred stresom na delovnem mestu potrebno zaposlene podpreti, da lahko najdejo ravnovesje med skrbjo za svoje uporabnike, dobijo občutek, da zagotavljajo potrebe uporabnikov in imajo zadostne vire za izvajanje delovnih nalog. Zaradi spreminjajočega področja pa kot vir podpore za učinkovitejše in uspešnejše delo predvidi še strokovna izobraževanja in izpopolnjevanja. Izhaja tudi iz zaskrbljenosti sodelujočih v raziskavi, ki so izrazili, da se naučeni koncepti dela, s

katerimi pridejo na delovno mesto, pogosto razlikujejo od tega, kar dejansko opravljajo in se v praksi od njih pričakuje, zato potrebujejo dodatno izobraževanje.

1.2 ZAKONSKA PODLAGA

Podpora strokovnim delavcem je z zakonom opredeljena v 77. členu Zakona o socialnem varstvu. Zakon predvideva, da socialna zbornica načrtuje in organizira supervizijo strokovnega dela strokovnih delavcev ter da jo spremlja (Zakon o socialnem varstvu, 1992). V prvih dveh členih Pravilnika o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva (2003) je zapisano, da je to strokovno etična dolžnost in potreba zaposlenih v socialnem varstvu, izvaja in spremlja pa jo Socialna zbornica. Tretji člen predvidi supervizijo kot metodo trajnega učenja, da bi se omogočilo kakovostnejše opravljanje socialnovarstvene dejavnosti, omogoča pa tudi poklicni in osebni razvoj. Nadalje predvidi tudi cilje, ki temeljijo na širjenju ter poglobljanju znanj, krepitvi strokovne avtonomnosti, preprečevanju izgorevanja, razmejevanjem poklicnega in osebnega idr., in opredeli, kdo je lahko supervizor ter kakšen naj bo začetni supervizijski dogovor. Jasno opredeli tudi, da naj supervizijo zagotovi delodajalec v skladu s potrebami.

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2014) opisuje etičnost strokovnih delavcev, ki morajo razmejiti svoje interese ter osebne in ideološke vplive, ki bi jih ovirale pri nudenju pomoči posamezniku ter strokovni presoji. Vsak delavec ima možnost zaprositi zunanjega strokovnjaka za supervizijsko podporo, če jo potrebuje. Preko nje tudi krepijo svoj strokovni in človeški pristop do uporabnikov. Posebej je zapisano še medsebojno spoštovanje in pomoč med delavci različnih strok ter usklajevanje dela z njimi.

Intervizija je predvidena v Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo CSD za področje rejništva. Pomembne so zaradi sodelovanja strokovnih delavcev, ki delajo v neki regiji, medsebojnega izmenjevanja delovnih izkušenj in povezovanja med centri. Predvidene so tudi supervizije in strokovni timi, saj za področje kriznih intervencij predvidijo oblikovanje formalnega načrta zmanjševanja tveganja ob podpori strokovne skupine ali intervizorja. Katalog predvidi tudi strokovno podporo za zaposlene, med kar šteje supervizijo, sodelovanje v načrtovalskih skupinah, podporo in mentorstvo (Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, 2022).

Socialnim delavcem podporo pri delu predstavlja tudi znanje za ravnanje, ki ga pridobijo preko izobraževanja. Kontinuirano strokovno usposabljanje in izobraževanje ureja Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja (2004), ki za

delavce na področju socialnega varstva predvidi, da se na ta način dvigne njihova raven izobrazbe in usposobljenosti, izboljša kvaliteta storitev ter spodbuja vseživljenjsko učenje za delo. Načrt zanj naredi strokovna služba Socialne zbornice na podlagi analize potreb v predhodnem letu. Delavce k stalnemu izobraževanju in usposabljanju zavezuje kolektivna pogodba, namen pa je pridobiti znanja za opravljanje novih nalog ali dopolnitev znanja za obstoječe naloge. Z zakonom pa je dolžnost izobraževanja in usposabljanja strokovnih delavcev na področju socialnega varstva zapisana v 73. členu Zakona o socialnem varstvu (1992), v 77. členu pa Socialna zbornica določa za skrb za razvoj in strokovni dvig varstvene dejavnosti, kar zajema tudi organiziranje stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja.

Etični kodeks Nacionalnega združenja socialnih delavcev (NASW) (2017) spodbuja socialne delavce in delavke k skrbi zase, neprestanem izobraževanju ter drugim dejavnostim za zagotavljanje zavezanosti temeljnim značilnostim poklica. Izvajanje samopomoči ali skrbi zase je nujno za izvajanje kompetentnega in etičnega socialnega dela. Etični kodeks ne nagovori samo izvajalcev pomoči, temveč tudi organizacije in izobraževalne ustanove, namenjene socialnim delavcem, da spodbujajo prakse in zagotavljajo gradivo za samopomoč in skrb zase. Potrebno je ohraniti osebno ter poklicno zdravje, varnost in integriteto. Poleg tega kodeks predvidi, da socialni delavci ves čas razvijajo svoje strokovno znanje in krepijo spretnosti za uporabo znanj v praksi.

Področje timskega dela in multidisciplinarnih timov ureja Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2008), ki v 8. členu predvidi multidisciplinaren tim (v nadaljevanju MDT) za področje dela nasilja v družini, namen pa je zagotoviti celostno pomoč in zaščito žrtve. Skliče ga strokovni delavec na CSD, po lastni presoji o tem, ali je potrebno sodelovanje z drugimi organi. Zapisane so tudi naloge MDT v 7. členu zakona. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008) prav tako med naloge CSD uvršča sestavo MDT, Zakon o duševnem zdravju (2008) pa v 92. členu predvidi sodelovanje v MDT za pripravo načrta obravnave v skupnosti s strani koordinatorja obravnave v skupnosti, ki dela v okviru CSD. Le-ta organizira in vodi multidisciplinarni tim.

MDT so pomembni, ker omogočijo doseganje najboljših rezultatov. Ključno je, da se povežejo strokovnjaki različnih profilov, področij dela, ki so vpleteni v obravnavan primer. Vsak izmed njih ima svoje naloge, med seboj pa se obveščajo in sodelujejo tako, da je uporabniku zagotovljena učinkovita, pravočasna, varna in ustrezna obravnava ter pomoč. MDT lahko

sestavljajo strokovni in nestrokovni člani, vsi, ki so pomembni v določenem primeru. Na timu se sprejmejo dogovori za nadaljnje postopanje (Paladin, 2022, str. 59–60).

1.3 OBLIKE PODPORE SOCIALNIM DELAVCEM

Figley in Radley (2007) govorita, kako na odločitev posameznikov za opravljanje poklica socialnega dela v veliki meri vpliva želja pomagati drugim in narediti spremembo v družbi. Študenti in kasneje izvajalci socialno-delovnih storitev so zelo sočutni in altruistični, saj nesebično skrbijo za dobrobit uporabnikov. V uporabnikovo zgodbo se moramo vživeti, vzpostaviti pristen stik in biti sočutni, posledično pa se začnemo počutiti utrujene in preobremenjene. Zgodi se lahko, da socialni delavci občutijo izčrpanost zaradi sočutja, ki se pojavi med drugim zaradi pomanjkanja podpore na delovnem mestu. Socialno delavci so telesno, duševno in čustveno izčrpani ter občutijo brezup in nepovezanost z drugimi kot posledico pomanjkanja pomoči ob doživljanju stresa na delovnem mestu. Na utrujenost zaradi sočutja pomembno vplivajo štirje dejavniki – pomanjkanje skrbi zase, nerazrešena travma, nezmožnost nadzora stresa pri delu ter pomanjkanje zadovoljstva ob delu (Figley in Radley, 2007, str. 207).

Kumer (2021) dodaja, da v Sloveniji posamezniki, ki delajo v čustveno napornih poklicih, v veliki meri sami skrbijo za prejem zadostne podpore s pomočjo lastnih socialnih in finančnih virov. Delodajalci, vodje, financerji se morajo zavedati, da strokovni delavec, ki mu primanjkuje podpore in pomoči pri delu, tudi slabše sodeluje z uporabniki, ki potrebujejo njegovo podporo v procesu pomoči. Za vse, ki opravljajo čustveno naporno delo, bi bil potreben dostop do strokovnih predavanj, izkustvenih delavnic in redne supervizije. S tem bi pridobili veščine izboljševanja psihofizičnega zdravja in prepoznali dejavnike tveganja, učili bi se čuječnosti ter drugih tehnik, ki pripomorejo k izboljšanju počutja ter zdravja (Kumer, 2021, str. 230–231).

Oblike podpore socialnim delavcem se lahko dokaj razlikujejo glede na organizacijo, v kateri je posameznik zaposlen in celo znotraj ene organizacije, med posameznimi enotami. Posebej bi v tem delu izpostavila CSD Piran, ki je svojim zaposlenim pred skoraj desetletjem omogočil sodelovanje v raziskavi, ki jo je izvedla Skupnost centrov za socialno delo leta 2015, da bi ugotovili, kako stresno je njihovo delo, saj to vpliva tudi na zmanjšanje delovne zmogljivosti. Omenjeni center za socialno delo skuša zaposlenim pomagati preko raznih predavanj, seminarjev in delavnic ter s supervizijo. Lahko so se udeležili seminarja o komunikaciji s težavnimi strankami, kjer so poslušali o vzrokih za konflikte in imeli trening za ravnanje v konfliktnih situacijah. Omogočajo pa jim tudi udeležbo na *team buildingu*, pri čemer gre za

druženje, timsko delo in izboljšanje medsebojnih odnosov ter s tem delovnega okolja. Organizirana imajo še celodnevna športno-kulturna srečanja, skrbijo za razvoj kadrov, da se spodbudi strokovna rast in napredovanje. Na voljo so tudi konzultacije in posvetovanja ter evalvacija, ki pomaga zaposlenim ugotoviti, če so zastavljeni cilji doseženi (Voros, 2017, str. 27–30).

Socialni delavci že od začetka razvoja stroke potrebujejo supervizijo. Vzpostavila se je že v okviru dobrodelnih organizacij, najintenzivneje v ZDA, predvsem v Buffalu (Videmšek, 2020a, str. 236). Supervizija strokovnim delavcem predstavlja prostor za razpravo o izkušnjah pri delu. Udeležencem nudi podporo in jim pomaga pri odkrivanju možnih rešitev za konkretno situacijo, ob tem pa tudi krepi njihovo moč (Videmšek, 2021, str. 25). Podrobneje je predstavljena v poglavju 1.3.2.

Refleksija opravljenega dela je nujno potrebna za razvoj strokovnih izkušenj, vzpostavljanje dobrih odnosov in da socialni delavci lahko zdržijo najzahtevnejše situacije, s katerimi se v praksi srečajo. Predstavlja ključno kompetenco, zato da vemo, kaj delamo in kako, vendar za spremembe potrebujemo še reflektivno prakso, pri kateri gre za krožni proces, kjer se teorija spremeni v prakso in obratno. Ključna pa je tudi za supervizijo, saj spodbudi razmislek o možnih spremembah na način, da situacijo vidimo iz druge perspektive in preiščujemo o želenih izidih ter preizkušamo nova znanja v praksi (Videmšek, 2020b, str. 178–179). Zelo pomembno je, kakšen je supervizijski odnos, saj ima lahko supervizija tudi negativne vplive na ustvarjalnost in produktivnost zaposlenega. Supervizijski dogovor in odnos med člani skupine (predvsem supervizor-supervizant) sta zelo pomembna, da bo izkušnja pozitivna (Bashir, Bouckennooghe, Fatima in Jahanzeb, 2019, str. 6). Osnova za pozitivno supervizijo ima temelje v k rešitvi usmerjeni terapiji in pozitivni psihologiji. Slednja se osredotoča na srečo, moč in blaginjo osebe ter ustvarjanje priložnosti za uspehe, na čemer tudi temelji nova supervizija. K rešitvi usmerjena supervizija pa temelji na sodelujočih in utemeljenih odnosih znotraj samega procesa, kjer naj bi verjeli v kompetence in sposobnosti udeleženih, da lahko rešijo svojo situacijo. V superviziji je potrebna supervizorka, katere vloga je soustvarjanje rešitev supervizantov in izhaja iz njihovih virov moči ter ustvari spodbudne okoliščine za raziskovanje rešitev. Izkušnje s pozitivnimi izidi, ki jih supervizanti podelijo na srečanjih, pa tudi ostale udeležene spodbudijo h kritičnemu razmišljanju in preizkušanju novega. Vlivajo jim moč za nadaljnje delo in potrditev dobrih izidov. Namen teh srečanj je, da udeleženi odidejo opolnomočeni, z več samospoštovanja in zaupanja v lastne sposobnosti za rešitev situacije, s katero se pri delu srečujejo. Supervizanti morajo imeti občutek slišnosti in pridobiti občutek

kompetentnosti, pri čemer so v pomoč skupinska srečanja, saj se tako še bolj krepi podpiranje in medsebojno zaupanje (Videmšek, 2020b, str. 183–187).

Pogost vir podpore in pomoči strokovnim delavcem je intervizija, ki se od supervizije razlikuje po tem, da se zbere manjša skupina sodelavcev, ki imajo podobne strokovne usposobljenosti in naloge, eden izmed njih pa vodi intervizijski proces. Ta oseba ni stalna, vedno se lahko dogovorijo za novega intervizorja. Izvedejo jo s pomočjo obstoječih metod intervizije in obravnavajo dileme, s katerimi se srečujejo pri delu. Te dileme ali problemi predstavljajo intervizijsko vprašanje, ki je osnova za delo. Predstavljene probleme vsi člani analizirajo in soustvarjajo rešitve za njih, te pa so uporabne takoj in s tem konstruktivne. Intervizanti (udeleženci intervizijske skupine) krepijo kompetentnost za delo preko refleksije preteklih izkušenj, utrjujejo jezik stroke in poklicno etiko, pridobivajo moč ter se spreminjajo. S sodelovanjem v intervizijski skupini se utrjuje še empatija, občutljivost do drugih, podpora ter medsebojno spoznavanje. Srečanje je osredotočeno zgolj na težave, ki se pojavljajo pri delu, kar pomaga sodelujočim razmejevati med osebnim in profesionalnim ter krepi kolegialne odnose. Za uspešno sodelovanje je potrebno zagotoviti pozitivno vzdušje v intervizijski skupini ter ustvariti varen prostor, kjer je vsak član lahko sproščen in zaupa preostalim pri podeljevanju svojih izkušenj (Milošević Arnold, 2012, str. 43–44).

Še ena oblika sodelovanja in podpore med sodelavci pa je timsko delo. Delo v timu predstavlja obliko kolegialne podpore za delo na primerih, s katerimi se strokovni delavci srečujejo (Mesec in Stritih, 2015, str. 297). Značilnost timskega dela je v tem, da člani razvijejo učinkovite medsebojne odnose, ki pripomorejo k doseganju ciljev. Z izmenjavo znanja in spretnosti želijo doseči zastavljene skupne cilje, imeti morajo jasen namen, zakaj sodelujejo. Tim temelji na sinergiji med člani, ta pa ustvarja okolje, kjer vsi sodelujejo, se spodbujajo in prispevajo k rešitvi. Člani pri reševanju nalog sodelujejo in so soodvisni drug od drugega (Luca in Tarricone, 2002, str. 641). V dobrem timu si vsi člani med seboj nudijo podporo ter so trdno povezani (Miglič in Vukovič, 2006, str. 71). V socialnem varstvu je zelo pomembno, da znamo delati v timu. Za tim je značilno, da skupina sodelavcev sodeluje pri odločanju in si pomaga pri uresničevanju ciljev. Vsi člani tima se hkrati ukvarjajo s težavami, ki so bile predstavljene, vendar si delo na posameznem problemu delijo in s tem pridobijo na času. Cilj takega sodelovanja je vedno osredotočen na rešitev, ki bo konkretnemu zaposlenemu v praksi v pomoč, torej bo uporabna (Mesec in Stritih, 2015, str. 297). Izpostavljen problem sodelavci obravnavajo tako, da vsak prispeva svoj zorni kot in v sodelovanju stremijo k zastavljenemu cilju. Ta oblika dela predstavlja podporo socialnemu delavcu, saj ve, da ni sam in da mu je na

voljo podpora preostalih sodelavcev. Socialnemu delavcu omogočijo odkrito izražanje, občutek pripadnosti timu, učenje in preizkušanje novega, vlivajo upanje zaradi izkušenj drugih, sprejemanje povratnih sporočil, nasvetov ter navodil, vlivajo občutek pomembnosti za druge, idr. (Fengler, 2007, str. 157 in 184). Tudi Rape Žiberna (2023, str. 22) izpostavi ugotovitve, da na centrih za socialno delo zaposleni pogosto uporabljajo timsko delo, saj jim omogoči boljše strokovno delo in je hkrati njihova pravica.

Time delimo na tiste znotraj organizacije, ki vključujejo strokovnjake le enega področja, in medorganizacijske, kjer je ključno sodelovanje med različnimi organizacijami. Slednje imenujemo multidisciplinarni timi. (Rape Žiberna, 2023, str. 6). Strokovnjaki, ki imajo različno izobrazbo, spretnosti in usposobljenost, sodelujejo, da bi lažje dosegli skupne cilje. V socialnem delu so zelo pogosti in socialnim delavcem predstavljajo vir podpore (Pahor, 2014, str. 24 in 27). Socialni delavci pogosto opravljajo organizacijske funkcije, saj poznajo institucije, ki v timu sodelujejo in jih med seboj povezujejo ter usklajujejo (Mesec in Stritih, 2015, str. 297).

Podporo pri delu predstavljajo tudi strokovna izobraževanja in usposabljanja, saj na ta način strokovni delavci dobivajo nova znanja in načine ravnanja, ki jih lahko uporabljajo pri delu z uporabniki. Zaradi dopolnjevanja znanja so strokovni delavci bolj prepričani v svoje delo (Paš, 2015, str. 45). Izobraževanje pomeni vključevanje v verificirane programe izobraževalnih organizacij, usposabljanje pa vključevanje v programe za opravljanje novih, dopolnjujočih delovnih nalog ter izpopolnjevanje obstoječih znanj za opravljanje danih nalog. Dolžnost zaposlenega v socialnem varstvu je, da se strokovno izobražujejo preko praktičnega dela, seminarjev, tečajev, kongresov in simpozijev. Prisotnost dokazujejo z izdanimi potrdili, ki jih dobijo na izobraževanju ali usposabljanju (Slovenska poslovna točka, 2023). Verificiranost programov pomeni, da se preverja ustreznost vsebine strokovnega izobraževanja, način evalvacije programa, ustreznost referenc izvajalcev, točkovanje itd., izvaja pa jih Socialna zbornica Slovenije v skladu s 77. členom Zakona o socialnem varstvu. To je pomembno za zaposlene, ker jim točke koristijo pri možnosti za napredovanje v nazivu (Socialna zbornica Slovenije, b.d.). Izobraževanje naj bo specifično, da se zajamejo značilnosti dela na vseh področjih, načrtuje in organizira pa ga Socialna zbornica Slovenije. Socialne delavce z novostmi na področju zakonodaje seznanijo tudi skupnost centrov za socialno delo Slovenije ter skupnost socialnih zavodov Slovenije, ki hkrati skrbijo še za konstantno izobraževanje (Eržen, 2008, str. 351–352).

Nova znanja in strokovna usposobljenost so le en vidik prednosti kontinuiranega izobraževanja ali usposabljanja strokovnih delavcev. Posameznik pridobi tudi nova poznanstva in se strokovno mreži, dobi nove izkušnje in izpopolni socialne veščine. S pomočjo tega pridobi nova orodja za uspešno reševanje problemov, s katerimi pride v stik, boljše se prilagodi na nove situacije, pridobi znanje za opravljanje (novih) delovnih nalog in posledično lažje ohranja zdravo psihično ter tudi fizično zdravje. Delavca izobraževanje podpre, mu olajša delo in omogoči napredek v primeru, na katerem dela. Boljše lahko sodeluje ne samo z uporabniki, temveč tudi s sodelavci (Saje, 2015, str. 3–5). Dodatna izobraževanja lahko zaposlenim nudijo podporo v smislu, da se naučijo reči ne, razporejati moči, spremenijo odnos do dela in preobremenjenosti, preprečujejo izgorelost ipd. (Findeisen, 2005, str. 38). Strokovni delavci pridobijo znanja, ki jim koristijo tako v poklicnem kot zasebnem življenju, saj veščine komunikacije in sočutja, emocionalne inteligence lahko uporabimo tudi v zasebnem svetu. Vseeno pa je izobraževanje usmerjeno in v veliki meri se pridobijo le tiste veščine, ki jih potrebujejo za učinkovito opravljanje (novih) delovnih nalog, zaradi katerih se pri vsakdanjem delu počutijo bolj samozavestni in kredibilni. Kot že omenjeno, se mrežijo in spoznavajo ostale zaposlene na njihovem področju dela, na katere se lahko obrnejo po pomoč in ker so izobraževanja pogoj napredovanj pri delu na centrih za socialno delo, se jim odprejo še možnosti kariernega napredovanja (Parsons, 2022).

Med neformalne vrste podpore socialnim delavcem spadajo kolegijski odnosi (podpora med zaposlenimi) in širša socialna mreža, v katero sodijo še družina, prijatelji ter razne podporne skupine (Paš, 2015, str. 47). Fengler (2007, str. 175) opiše kolegijske odnose in podporo kot nujne zaradi zavedanja, da strokovni delavec pri odločitvah ni sam in se lahko obrne na svoje sodelavce za podporo. Rihter in Rosič (2016, str. 176) predstavita ugotovitve raziskave, da dobri kolegijski odnosi pomenijo varnost za zaposlene, zato je pomembno, da v to smer deluje vodstvo in kolektiv in obremenjujoče situacije jemljeta resno, zaposlenim pa se s tem omogoči podpora in razumevanje. Odnosi med zaposlenimi oziroma kolegijska podpora je podrobneje predstavljena v poglavju 1.5.

Širša socialna mreža posameznikom nudi prostor za izražanje svojih občutkov, priložnost za deljenje izkušenj in misli, povratne informacije, kar vse krepi samospoštovanje in predstavlja prostor neobsojanja. Dobra socialna podpora tudi ublaži resnost dogodka in posledice bolezni ter vpliva na to, kdaj bo oseba poiskala dodatno pomoč (Payne in Walker, 2002, str. 124 in 126). Fengler (2007, str. 173) prav tako zapiše, da socialna podpora osebo zaščiti pri obremenitvah, jih pomaga obvladovati, predelati in osebo razbremeniti. Ramovš (2014, str. 51)

govori o povezanosti z ljudmi kot bistveni lastnosti in potrebi človeka. Vključenost v socialno mrežo ima vlogo pri uspehu, zadovoljevanju potreb in napredovanju, pri učenju sprejemljivega vedenja v določeni družbeni vlogi, varuje pred pomanjkanjem in nevarnostmi ter pomaga pri težavah. Poleg omenjenih lastnosti imajo tudi vlogo pri pretoku informacij. V socialne mreže pa ne spadajo le družina, sosedi, prijatelji, temveč tudi osebe iz skupin za samopomoč ali terapevtskih skupin (Ramovš, 2014). Večja kot je socialna mreža posameznika, večja je verjetnost, da bo le-ta dobil pomoč, ko jo potrebuje. Posamezniki znotraj velike socialne mreže so med seboj bolj raznoliki, z različnimi kompetencami in viri pomoči, s čimer nudijo širši pogled na problem in njegovo rešitev. Osebo njegova okolica ščiti pred stresnimi vplivi okolja. Biti član socialne mreže, imeti krepko socialno mrežo, služi tudi kot vir samospoštovanja. Nudi izkušnjo pozitivnega vrednotenja vloge ter občutke kompetentnosti in pomembnosti. Viri pomoči so sestavni del socialne mreže, na katere se človek lahko obrne po podporo in pomoč (Hlebec in Kogovšek, 2003, str. 105 in 115).

Van Heugten (2011, str. 44–45) prepozna družino in prijatelje kot podporo na način, da ne sprašujejo o službi in delu in s tem omogočijo ključni osebi, da se sprosti ter miselno odmakne od dela. Posameznik se posledično lažje osredotoči na svoje interese. Gabrijelčič Blenkuš (2010, str. 25) vidi vlogo socialne mreže v opori, ki jo nudi posamezniku, kadar se le-ta sreča s težavami in stiskami. To naredi socialno mrežo kot zelo pomembno pri določitvi kakovosti življenja ljudi. Večino neformalnih virov pomoči predstavljajo sorodniki (predvsem partner).

1.3.1 ZGODOVINSKI PREGLED PODPORE SOCIALNIM DELAVCEM

Podpora in pomoč socialnim delavkam se je začela že konec 19. stoletja s prijaznimi obiskovalkami. To so bile ženske iz višjih slojev, ki so v prostem času pomagale ljudem v vsakdanjih stiskah, tudi s finančno pomočjo. Predvsem je bila pomoč usmerjena k temnopoltim družinam v Ameriki. Obiskovalke so na nek način nadomestile pomoč cerkve in družine in so začetnice socialnega dela (Clayton, Hopps in Lowe, 2018, str. 93–94). Supervizija se je razvila v ZDA zaradi več dejavnikov, ključne pa so bile dobrodelne organizacije. Mary Richmond je bila prijazna obiskovalka, ki je organizirala pogovor z drugimi prijaznimi obiskovalkami, da si lahko med seboj podelijo izkušnje. S tem so bile ena drugi mentorice in se med seboj podpirale. Naslednja pionirka socialnega dela, Jane Addams, je v svoji knjigi prav tako predlagala, da se prijazne obiskovalke redno srečujejo v okviru bralnih večerov in so si s tem v pomoč ter podporo (Videmšek, 2020a, str. 237). Leta 1898 je Društvo dobrodelnih organizacij izvedlo prvo usposabljanje za supervizorje na področju socialnega varstva, da bi odpravili primanjkljaj socialnih delavcev. Na začetku je trajalo le skozi poletje, kasneje so ga podaljšali skozi celo

leto in do leta 1910 je to izobraževanje trajalo že dve leti ter se izvajalo na Šoli za filantropijo v New Yorku. Program so kasneje preimenovali v Šolo za socialno delo New York. Tako je nastala prva šola za socialno delo – Columbian University School of Social Work (Clayton, Hopps in Lowe, 2018, str. 94). Skozi proces razumevanja teoretskih podlag in refleksij so ta srečanja omogočila nadaljevanje dela prijaznih obiskovalk.

Videmšek (2020a, str. 238–239) navaja, da Supervision and Education in Charity predstavlja pionirsko knjigo na področju izobraževanja za socialno delo. V njej so pripovedi uporabnikov predstavljene kot tiho znanje, ki pripomore k razvijanju dodatnih znanj. Poudari, kako pomembno je preučevati, opazovati in predvsem poročati o delu, ki ga strokovni delavec opravi. Nadalje je pomembna knjiga Virginie Robinson: Supervision in Social Case Work, ki je izšla leta 1936, in supervizijo opredeli kot edukativni proces. Robinsonova je na prvi šoli za socialne delavce uvedla predmet supervizijo kot temeljni predmet, saj je bila mnenja, da le dobri nameni niso dovolj in za delo z ljudmi potrebuješ tudi temeljna znanja.

Kobolt in Žorga (2000, str. 28–30) razvoj supervizije razdelita na štiri faze, z začetkom v mentorstvu. Usmerjena je bila k ohranjanju kakovosti dela in spodbujanju strokovnega razvoja:

- Prva faza (začetek 20. st. – 1930): prva knjiga o superviziji izide leta 1903, funkcija supervizije je usmerjena na nadzor in usklajevanje, poudarjene so potrebne kvalitete supervizorja (ustrezne osebnostne lastnosti in odgovornost). Z uvedbo prvega usposabljanja za supervizorje v ZDA izhajajo tudi strokovni članki, ki pojasnjujejo supervizijski proces.
- Druga faza (1930–1960): psihologizacija, pri čemer gre za vnos psihoanalize v delo supervizije, ta pa naj bi večala profesionalizacijo. Ta vrsta se uveljavi predvsem v vzhodni ZDA, drugje pa se usmerijo v sociološko-funkcionalistično supervizijo, ki se nato prenese na Nizozemsko. Z njo se krepi strokovna kompetentnost, analizira se dogajanje med strokovnim delavcem in uporabnikom, usmeri se torej v odnose.
- Tretja faza (1960–1970): značilen je vstop sociologije, razvije se še skupinsko delo in posledično skupinskodinamični diskurz. Vse več je skupinske supervizije, prednost vidijo v povratnih sporočilih preostalih članov skupine, ki so nujna za spremembo. Razvije se tudi sociološka terminologija.
- Četrta faza (po letu 1970): diferenciacija in specializacija; razvijejo se specifični modeli za različne stroke, kjer se uporabljajo le določeni terapevtski pristopi, in razvoj

integrativnih modelov. V tem času se začne supervizija uvajati tudi v Sloveniji (Kobolt in Žorga, 2000, str. 28–30).

Videmšek (2021, str. 63–68) predstavi razvoj supervizije v Sloveniji, ki se je začel z implementacijo v predmetnik v študijskem letu 1994/5, prva šola za socialno delo pa je bila ustanovljena že dosti prej, v letu 1955. Supervizijo je poučevala Vida Milošević Arnold v 4. letniku izobraževanja, vendar le v okviru predavanj (brez vaj). Slovenski strokovni delavci so namen in obstoj supervizije spoznali v ZDA. Že pred tem pa je Nada Smolić Krković izdala prvo knjigo o superviziji v Jugoslaviji, leta 1977. Izkušnje iz ZDA in Zagreba so predstavljale spodbudo za uvajanje supervizije na področju socialnega varstva, tako da se je izvajala že pred vnosom v predmetnik na šoli za socialne delavce. Individualno supervizijo je prva izvajala Metka Kramar za vse tiste, ki so v praksi naleteli na težave in bili potrebni strokovne pomoči zase. S tem je postala ena izmed prvih supervizork, prav tako pa je bila predavateljica na Višji šoli za socialno delo. Skupinska supervizija se je začela sprva pojavljati na področju družinske in zavodske vzgoje. V sedemdesetih letih prejšnjega stoletja se je pojavljala predvsem v zdravstvu, pa tudi v vzgojnih zavodih in na centrih za socialno delo. Pomembno vlogo za področje implementacije v socialno varstvo je imela Azra Kristančič, ki je vodila didaktične skupine.

Skozi zgodovino se je razvijala tudi kultura skrbi zase. Ta koncept zajema idejo o posamezniku, ki hkrati izvaja dejavnost in je objekt storitve. Poznati se morajo tudi rezultati izvajanja samopomoči, zato je to proces raziskovanja in oblikovanja lastnih zahtev, predvidevanje, kaj je možno storiti in sprejemanje odločitev o naslednjih korakih ter izvajanje zadanih korakov, tehnik (Denyes, Orem in SoyWiss, 2001, str. 48–49). Začetki po Foucaultu (1988, str. 19–20), ki se je ukvarjal s kulturo skrbi zase, segajo v četrto in peto stoletje našega štetja, torej že pred antično Grčijo in rimsko filozofijo. Izhodišče skrbi zase izhaja iz Sokratove ideje samospoznanja, ki je predpogoj za krepost in javno življenje. Skrb zase je v začetku dopolnjevala izobraževanje otrok, da so lahko participirali v javnem življenju. Njegove misli nadaljuje Backman (2020, str. 278), ki zapiše, da je bilo vedno bolj pomembno posameznikovo samooblikovanje in samorazvoj, ki sta potrebna skozi vse življenje, še posebej v odrasli dobi. Skrbeti zase je postal temeljni življenjski projekt (Backman, 2020, str. 278). V antični Grčiji je skrb zase predstavljala temeljni način življenja in pomembno načelo mestnih državljanov. Ideja je vključevala predstavo, da posameznik namenja pozornost sebi in s tem okrepi ter pozitivno vrednoti odnos s seboj. Skrb zase podkrepi Sokratovo filozofijo umetnosti življenja, v kateri pokaže, da morajo ljudje skrbeti za svojo dušo, se spoznati in šele skozi proces spoznavanja

dobiti odgovore. Že od takrat velja, da se ukvarjaš sam s sabo in se preko tega spreminjaš, preoblikuješ, odkrivaš nova spoznanja. Kultura skrbi zase zahteva neprestano prakticiranje vaj, ki omogočajo izboljšanje. Za njihovo izvajanje je potrebno vložiti trud in čas, ki si ga lahko vzamemo v svojem prostem času ali odmoru v službi (Videmšek, 2021, str. 255–257). Različne tehnike skrbi zase in njihovo izvajanje so podrobneje opisane v poglavju 1.4.

Bandol (2015) analizira skrb zase, ki jo nekateri avtorji opredelijo kot način življenja, Foucault pa ji pravi terapija za dušo. V tem primeru gre za objektiviran subjekt, usmerjen vase, vendar ne v narcisističnem smislu. Kadar prakticiramo skrb zase, pogledamo stran od zunanjega sveta in se osredotočimo na svoje misli, nase, na ta način pa sprejmemo odgovornost zase in se spreminjamo (Bandol, 2015, str. 68 in 70–71). Tudi Videmšek (2021, str. 257–258) piše o skrbi zase. To naj bi bila skupnostna praksa, saj je povezana z ostalimi ljudmi in okoljem, v katerem posameznik deluje, biva. Že od nekdaj so druge vodili tisti, ki so najbolj napredovali, in tako so se oblikovale skupinske vaje, kjer se je posameznik ukvarjal sam s seboj ob pomoči drugih oseb. Skozi zgodovino razvoja skrbi zase so razni posamezniki oblikovali priročnike, ki naj bi nam pomagali prakticirati razne tehnike, vendar so ob tem večinoma pozabili, da to ni praksa samote, temveč sodelovanja z okoljem.

1.3.2 SUPERVIZIJA IN INTERVIZIJA

Supervizijo Videmšek (2021, str. 25) opredeli takole:

»Je prostor za konstruktivno razpravo o tem, kaj in kako delamo v praksi socialnega dela. Je poglobitni vir podpore pri spoprijemanju z izzivi, ki jih praksa prinaša, in je smerokaz možnih rešitev v nastalih situacijah. Je metoda učenja nove izkušnje in novih kompetenc ter pomeni večanje moči posamezne strokovnjakinje. Ta kompetentnost pridobiva na podlagi lastne izkušnje, s pomočjo katere spozna nove stvari v poklicnem in osebnem pogledu. Supervizija strokovnjakinji omogoča, da razmišlja o svojem delu, soustvarja možne nove rešitve in širi področje svojega poklicnega delovanja. Pri tem procesu ji pomaga supervizorka, ki mora biti dovolj občutljiva za prepoznavanje možnih sprememb ter čuječa in spoštljiva zaveznica.«

Socialni delavec ali socialna delavka za kakovostno opravljanje svojega poklica potrebuje podporo za razvoj kompetenc, kar ji nudi tudi supervizija, zaradi česar ima tako veliko vlogo za strokovne delavce. Podpre jih pri delu in pri soočanju z izzivi, pri razumevanju, razmišljanju. Na ta način jim nudi podporo na več ravneh, tudi čustveni (da uvidijo, kako lastna čustva vplivajo na sprejemanje odločitev), zaradi tega imajo socialni delavci in delavke možnost za razvoj in spremembe preko refleksije lastnih izkušenj. Dober supervizijski proces potemtakem temelji na vzpostavljenem delovnem odnosu, deluje iz perspektive moči supervizantk, podpira

vzajemno učenje in iskanje rešitev. Vključenost v supervizijo pa ne prinaša pozitivnih učinkov samo za supervizante, temveč tudi za organizacije, v katerih so zaposleni oziroma znotraj katerih delujejo (Videmšek, 2021, str. 293–295).

Poznamo različne modele supervizije, vendar ne moremo govoriti o enotni delitvi. Kobolt in Žorga (1999, str. 187) jih delita na sistemsko-komunikacijski model, mentorski, razvojno-educativni model, Balintove skupine ter supervizijo v edukaciji terapevtov. Po Žorgi (2002) modeli zrcalijo konceptualne in teoretične osnove, ki jo usmerjajo (Žorga, 2002, str. 12). Do 1995 so različni modeli služili različnim področjem dela, njihova osnova pa so bile konkretne potrebe po strokovnem vodenju in upravljanju razvojnih projektov (Videmšek, 2020a, str. 147). Nekoliko podrobnejše bom predstavila naslednje: razvojno-educativni model, procesni, in nizozemski model.

Razvojno-educativni model se je razvil na Nizozemskem, zato mu je nizozemski model v veliko lastnostih zelo podoben. Pri razvojno-educativnem modelu je v ospredju podpora in usmeritev na skupinskodinamske procese. Usmerjena je predvsem na učenje in profesionalno integracijo, spodbuja profesionalno rast. Razvojno-educativni model predvidi večjo skupino, predvsem zaradi nizkih sredstev in pomanjkanja supervizork, pa tudi zaradi različnih izkušenj iz več zornih kotov. Supervizork v tem primeru potrebujejo znanja s področja skupinske dinamike, srečanja pa so dokaj kratka (od 1 do 3 ure, glede na število udeležencev). Poudarek je na individualnem učenju, vsak supervizant pa je odgovoren za oblikovanje gradiva, ki ga prinese na supervizijsko srečanje. Prvotno je to proces (samo)refleksije in učenja iz lastnih izkušenj, šele nato oblikovanja rešitev. Skupina je pogosto formirana že znotraj organizacije in se s soudeležbo želi spodbuditi bolj usklajeno delovanje tima. Gre za usmerjenost na akcijo, kar pomeni da spoznanja, pridobljena na superviziji, supervizant prenaša v prakso. Razvojno-educativni model navadno zajema 15–20 srečanj, ki se zgodijo na 14 dni. Vsako srečanje je sestavljeno iz uvodnega dela, kjer se pogovorijo o počutju in preteklem srečanju; osrednji del zajema delo s supervizijskim gradivom; ter zaključni predstavlja analizo srečanja in povratne informacije (Žorga, 2002, str. 15–21).

Nizozemski model supervizije temelji na izkustvenem poklicnem učenju. Predvidi manjšo supervizijsko skupino, ki jo sestavljajo 3–4 člani, ti pa so med seboj popolnoma neodvisni v smislu dela. V takšni skupini se posamezniki lahko pogosteje učijo na svojih primerih in težje ostanejo neopazni, skriti v skupini. Praviloma supervizijsko srečanje traja toliko ur, kolikor je članov skupine (Žorga, 2002, str. 16–18) ter obsega 20 srečanj. Nizozemski model poudarja

učenje s pomočjo izkušnje in sočutje predvsem s strani supervizorja. Poudarek je na kompetentnosti supervizantov za reševanje problemov in osebne rasti (Videmšek, 2021, str. 94–95).

Procesni model je nastal z opazovanjem različnih pristopov k superviziji. Pri tem modelu so v ospredju edukativna, podporna in usmerjevalna funkcija. Supervizor in supervizant sta pozorna, kako uporabnikova dinamika spreminja njun odnos. Supervizant natančno in konkretno opiše situacijo z uporabnikom iz prakse, supervizor pa je pozoren na način opisovanja, ki razkriva vrednostni sistem. Osnova za razumevanje supervizijskega primera je dober uvid v uporabnika, kar supervizant dobi preko opazovanja svojih čustev v interakciji, povezav med vsebinami, skupnih tem pri različnih srečanjih z uporabnikom ter povezave z drugimi podatki iz njegovega življenjskega sveta. V tem modelu naj bi supervizant prešel iz faze začetnika v drugo stopnjo (odvisnost-avtonomija) in nato tretjo (stabilnost, motiviranost, zavedanje sebe itd.). Zadnja je četrta stopnja – mojstrstvo, za katero je značilna avtonomija, gotovost, zavedanje sebe in kaj vnašaš v delo (Gogala Švarc, 2002, str. 65–72).

Poznamo več vrst supervizije – individualna, skupinska, timska, metasupervizija (namenjena supervizorjem) in vrstniška, ki ji lahko rečemo intervizija in je podrobneje predstavljena v nadaljevanju. Individualna supervizija nudi zaposlenim na področju dela z ljudmi podporo ob srečanju s težkimi primeri, čustveno naporni situaciji ter pri odnosih z uporabniki (Čampa, b.d.). Značilno je sodelovanje zgolj enega supervizanta s supervizorjem, kar je dobro s časovnega vidika, osredotočenosti na težave in rešitve le enega, odnos med njima pa mora biti zelo dobro vzpostavljen, da se supervizant počuti udobno in brez zadržkov (Videmšek, 2021, str. 56–57). Skupinska supervizija je namenjena udeležencem, ki niso v formalno-profesionalnem stiku. Prihajajo lahko iz enakih ali različnih poklicev, področij dela (Ajdukovič idr., 2016, str. 14). Strokovni delavci na srečanjih delijo svoje izkušnje in dobijo podporo ostalih supervizantov, vidijo pa tudi, da v tem niso sami in se tudi ostali srečujejo s podobnimi težavami. Velika prednost te vrste je, da posameznik pridobi več različnih pogledov na predstavljeno situacijo in povratne informacije ne pridejo le od strokovnjaka, ampak tudi kolegov (Videmšek, 2021, str. 50 in 52). Delovnim timom je namenjena timska supervizija. Vsi udeleženi so med seboj profesionalno povezani, zato je cilj takšne supervizije delo na odnosih med člani tima, njihovi komunikaciji, konfliktih, ne samo delo na primerih iz prakse. Metasupervizija pa je namenjena supervizorjem, da lahko predelajo svoje izkušnje vodenja supervizijskih srečanj (Vec, 2021, str. 15). Nujna je za ustrezno izvajanje supervizije. Preko nje supervizorke dobijo podporo za izvajanje svojega dela, vsebuje pa enake elemente srečanja kot preostali supervizijski procesi.

Predvidena je enkrat na dva meseca in omogoča uspešnejše delo, saj so obravnavane teme izzivi, s katerimi se srečujejo ob vodenju skupine (Videmšek, 2021, str. 62–63).

Žorga (2002) in Videmšek (2021) supervizijski proces razdelita v 4 faze: pripravljalna ali predhodna faza, uvodna ali faza vzpostavljanja delovnega odnosa, delovna faza ter sklepna faza z evalvacijo.

V predhodni fazi gre za dogajanje pred supervizijo, ko se nanjo pripravljamo. Tukaj je prostor za spoznavanje in usklajevanje pričakovanj ter sprejemanje odločitve o vključitvi v supervizijski proces. Supervizorka predstavi sebe, namen srečanj, uporabljen model, svoja pričakovanja in poda informacije o poteku ter trajanju supervizije. V drugi fazi, pri vzpostavljanju delovnega odnosa, se udeležencem predstavijo pravila in oblikujejo se cilji (posamični in skupinski). Oblikuje se dogovor o sodelovanju, gre za obdobje medsebojnega ugaševanja in vzpostavljanja zaupnega ter varnega prostora. Dogovori in pričakovanja morajo biti jasni. Vsak supervizant išče svoje mesto v skupini. Nato sledi delovna faza, ki je najdaljša in med vsemi najbolj ustvarjalna, tukaj se začne predstavljanje primerov iz prakse in iskanje novih ravnanj. Traja od vzpostavitve dogovora o sodelovanju do evalvacije. Gradivo za srečanje prinesejo supervizanti, pogoj je, da je aktualno, saj drugače spremembe več ne bi bile možne (Videmšek, 2021, str. 213–222). V zadnji fazi evalvacije in zaključka se člani poslavljajo, med seboj so postali povezani, in način, kako supervizorka zaokroži sodelovalni odnos, supervizantom poda informacijo, kako bodo oni zaključevali odnose z uporabniki. Sodelovanje se mora popolnoma zaključiti zato, da se udeleženci lahko osamosvojijo za delo v poklicni praksi. Končna evalvacija nudi vpogled v pretekla dogajanja in hkrati omogoči nadaljevanje poti učenja (Žorga, 2002, str. 39).

Supervizija poteka na treh ravneh, ki potekajo hkrati – raven teorije in temeljnih principov, raven metodičnih zemljevidov, ki izhajajo iz principov, ter raven uporabe teh zemljevidov v supervizijskem procesu. Prva raven (teorija) supervizorja opremi z znanjem o tem, kako voditi supervizijo. Ključna je refleksija poklicnega ravnanja (ali poklicno učenje). Za učinkovito supervizijo je potrebno vzpostaviti odnos z udeleženi, saj se v odnosu zgodi srečanje, razumevanje, izmenjava, dopolnjevanje, slišanje ipd. Teorija na drugi ravni (metodični zemljevidi) daje vodilo, katerega sprotno dopolnjujemo glede na potrebe konkretnih udeležencev supervizijske skupine. Supervizor na drugi ravni torej iz teorije preide v prakso, s tem da moderira in usmerja supervizijski proces. Uporablja različne metode in tehnike dela ter vedno ostane v okvirih dogovorov, ki jih je mogoče spreminjati, dopolnjevati skozi evalvacijo.

Tretja raven, raven udejanjanja znanja, pa se prilagaja dejavnikom in okoliščinam konkretne situacije (Kobolt, 2004, str. 13 in 16–17).

Kobolt (2004, str. 22) opredeli naslednje supervizorjeve korake:

- preverjanje prostovoljne udeležbe v supervizijskem procesu vseh udeležениh,
- sooblikovanje pogojev sodelovanja,
- soustvarjanje delovnega odnosa in podpiranje svobodnega izražanja udeležениh,
- ustvarjanje zaupnega prostora, ki je pogoj za evalvacijo,
- pozornost na dogajanju, omogočanje aktivnega vključevanja vseh posameznikov,
- krepitev posameznikove moči, upoštevanje različnih učnih stilov,
- načrtovanje novih poklicnih ravnanj,
- spodbujanje analize in iskanje primernih rešitev, ki jih udeleženci sprejmejo sami,
- odprt prostor za povratne informacije,
- ter umeščanje rezultatov v konkretne poklicne kontekste (Kobolt, 2004, str. 22).

Intervizija spada med vrste supervizije, gre pa za vrstniško vodeno skupino, saj nihče izmed udeležениh ne prevzame stalne vloge intervizorja (ali intervizanta). Te vloge si med seboj izmenjujejo. Skupino tvori manjše število posameznikov, ki delajo na podobnem področju, so podobno usposobljeni in imajo podobne delovne izkušnje. Srečanja so tako kot pri superviziji osredotočena na primer iz dela, za katerega skupaj iščejo primerne rešitve. Na ta način se učijo iz svojih izkušenj in izkušenj drugih. Vključenost v intervizijsko skupino pripomore k poklicni avtonomiji ter odgovornosti. Dobro je, da so v skupino vključeni posamezniki iz različnih ustanov, in sicer med seboj niso pretirano povezani. Najbolj ključna razlika intervizije od supervizije je to, da se pri interviziji člani ves čas dogovarjajo o strukturi ter poteku ter nimajo vzpostavljene hierarhije med njimi (Novak, 2020, str. 65–67). Menjavanje članov v vlogi intervizorja pomeni, da so vsi enako odgovorni za intervizijski proces (Ajduković idr., 2016, str. 14). Prednost intervizije pa je v tem, da ni odvisna od finančnih sredstev in služi za podporo med supervizijskimi srečanji. Čeprav manj formalna, mora biti vnaprej določeno, kdo in kdaj se bo srečeval, da se zagotovi redna srečanja ter se sklenejo dogovori, pravila, upoštevajo se etična načela (Videmšek, 2021, str. 59–61).

Vključenost v intervizijsko skupino ima mnogo pozitivnih učinkov na posameznika. Pomaga pri izboljšanju komunikacijskih in socialnih veščin, pozitivno deluje na ravnanje v praksi in povečuje poklicno sposobnost, refleksijo opravljenih nalog, hkrati pa okrepi socialno mrežo, omogoča mreženje. Namen takšnega sodelovanja je medsebojna pomoč članov pri analizi in

načrtovanju sprememb v poklicnem vedenju ter zagotavljanje podpore (Novak, 2020, str. 68–70).

Intervizija se začne na podoben način kot supervizija, ponovno je v središču predstavitev problema, s katerim se je intervizant srečal pri delu. Ostali intervizanti mu nato postavijo vprašanja, da bolje razumejo dilemo in jim pomagajo pri oblikovanju možne rešitve. Intervizant, ki predstavlja, poda odgovore na vprašanja, nato pa mu preostali člani nudijo povratne informacije. Vse te korake vodi moderator in srečanje tudi zaključi z diskusijo o tem, kaj lahko vzamejo zase. Vsakokrat lahko uporabljajo drugačne intervizijske metode, odvisno od primera; metoda incidenta, metoda identifikacije, k temi usmerjena interakcija, sosvetovanje, reševanje problema, analiza zgodbe itd. (Novak, 2020, str. 72).

1.4 SKRB ZASE IN TEHNIKE SAMOPOMOČI

V socialnem delu je skrb zase ali samopomoč nujna, zato je zapisana tudi v preambuli Etičnega kodeksa Nacionalnega združenja socialnih delavcev. Nujna je, da lahko zagotovimo kompetentno in etično izvajanje delovnih nalog (Chamberlain University, 2023). Pri tem poklicu pomoči socialni delavci ves čas skrbijo za druge, zato pa je pomembna tudi skrb zase in podpora. Zase lahko naredimo to, da si nesebično prisluhnemo in delujemo v skladu s svojimi realnimi predstavami. Za druge pa socialni delavci skrbimo predvsem tako, da jim pustimo biti to, kar so, in jih ne skušamo popraviti. Smo njihova opora in mentorji (Mesec, 2019).

Zagotovitev pozitivnega duševnega zdravja se povezuje z odzivi na potrebe uporabnikov, zato pa je priporočljivo, da ima vsak strokovni delavec izdelan načrt tehnik samopomoči, ki mu koristijo pri spopadanju s stresom na delovnem mestu (in zunaj njega), saj le tako zagotavljamo najbolj kakovostne storitve uporabnikov, kar je v skladu z našo etiko dela. Nekaterim je najpomembnejše, da so zagotovljene duhovne potrebe, drugi pa na prvo mesto postavljajo fizične (Dalphon, 2019, str. 85 (in izven) 86).

S težavami se srečujemo tako v poklicnem kot zasebnem življenju. Kadar se jih nabere preveč, nam med drugim pomaga vzdržljivost. Srečamo se z izčrpanostjo zaradi sočutja, saj se pri delu soočamo s konstantnim poslušanjem travmatičnih pripovedi uporabnikov, pri čemer je potrebno preprečiti poistovetenje. Čeprav posameznik opravlja težko delo in se srečuje s sekundarno izpostavljenostjo travmatičnih izkušenj drugih ljudi, mu psihološko podporo predstavlja takojšnja refleksija ter misel, da opravlja dobro delo, ki je v pomoč uporabnikom. V svojem prispevku k boljšemu svetu najdejo zadovoljstvo in občutek učinkovitosti (Stamm, 2002).

Skrb zase pri socialnih delavcih pomeni aktivna in kontinuirana praksa, s katero vzdržujejo dobro počutje in so bolj pripravljeni na izzive, s katerimi se srečujejo v praksi. Učinkoviti tehniki za pomoč sta čuječnost ter postavljanje meja, prav tako pa za samopomoč pozitivno učinkujejo različne ravni skrbi zase, kot so na primer zdrava prehrana, refleksija, meditacija, fizična aktivnost in podporni odnosi iz okolja. Vse to preprečuje izgorevanje in preobremenitev s travmami uporabnikov, s katerimi se srečujejo socialni delavci (Brown, 2020, str. 39).

Čuječnost lahko razumemo kot usmerjanje k trenutnemu notranjemu in zunanjemu doživljanju, da se več ne osredotočamo na pretekle ali prihodnje stvari. S pomočjo čuječnosti sprejmemo trenutno doživljanje, se ne obsojamo in predvsem ne ignoriramo sedanjega doživljanja ali se skušamo proti njemu boriti. Čuječnosti se posameznik lahko nauči preko programa omejevanja učinkov stresa, ki vključuje tedenska srečanja in katerega namen je učenje tehnik meditacije. Osnovni elementi tega programa so ozaveščanje in opazovanje trenutnih misli, čustev ter občutkov v telesu, preusmeritev pozornosti na nevtralno stanje ter prekinitev povezave med mislimi in čustvi. Poleg tega program predvidi tudi vsakodnevno prakticiranje doma. Rezultati treninga čuječnosti so večje zmožnosti za samoregulacijo čustvenih stanj (Arzenšek, 2015, str. 75–77). Pri postavljanju meja pa gre za spoštovanje osebne meje posameznika, ki ni vedno vsem jasna. S postavitvijo mej vzpostavimo odnos, kjer se mi in vsi okoli nas počutijo udobno. Jasne meje (in njihovo spoštovanje) omogočajo, da ohranimo ter razvijamo dober odnos. Kadar nekdo prestopi osebno mejo, to v osebi izzove občutke nelagodja, užaljenosti ali celo jeze. Postavitev in spoštovanje osebne meje predstavlja tehniko skrbi zase, saj osebne meje prispevajo k pozitivnemu duševnemu ter čustvenemu stanju. Preprečujejo tudi izgorelost in omogočijo osebnostni razvoj (MIRA, b.d.).

Tehnike sproščanja zahtevajo osredotočenost na sebe in da uporabljamo svoje notranje predstave. Pomagajo, da se posameznik znebi stresnih občutkov in nepotrebne napetosti v telesu (Slivar, 2009, str. 11). Namenjene so seveda neposredno doseganju sprostitve. Delimo jih na tiste, ki so usmerjene na telo, in tiste, ki so usmerjene na misli. Na začetku je priporočljivo, da se tehnika izvaja v mirnem okolju, kjer se posameznik počuti udobno, nima motenj ali prekinitev. Učinkovito je tudi oblikovanje urnika, kdaj bi lahko tehniko sprostitve izvajali, saj se z rednim (krajšim) izvajanjem dosežejo boljši učinki kot z daljšim in občasnim (Tančič Grum, 2021, str. 8 in 11). Pomembno pa je, da jih redno in dosledno izvajamo, na začetku tudi z namenom, da se na njih navadimo. Z njimi lahko seznanimo tudi bližnje, izberemo pa le eno, dve ali tri take, ki nam osebno zares pomagajo. Če ne vidimo učinka, ne kritiziramo sebe ali tehnike, saj morda potrebujemo le več časa ali pa preprosto ta tehnika ni ustrezna za nas. Za

maksimalen učinek je posamezno tehniko potrebno tudi pravilno izvajati, v skladu z navodili in priporočili (Repinc Zupančič, b.d.). Tančič Grum (2021, str. 7) navede pozitivne učinke, ki jih imajo tehnike sproščanja na izvajalca:

- učinkovitejše spoprijemanje s stresom,
- zmanjšanje utrujenosti,
- izboljšanje koncentracije in spomina,
- višja produktivnost in
- zmanjševanje psihosomatskih bolezni (Tančič Grum, 2021, str. 7).

Zahteve po socialnem delu naraščajo, s tem tudi zahteve uporabnikov socialnega dela in celotnih skupnosti, ter izpostavljenosti zaposlenih različnim oblikam travm. Že od nekdaj so se delavci v poklicih pomoči zavedali, kako pomembna je skrb zase in refleksija, da so bili dobro opremljeni za delo, za priložnosti in spremembe. Ves čas moramo investirati vase, poznati sebe, spremembe, ki se dogajajo in vplivajo na nas. Dobro smo opremljeni za pomoč pri izzivih uporabnikov, vendar moramo vzpostaviti tudi sistem skrbi zase, ki predstavlja rutino in je nujen zaradi zahtevnega dela, ki ga opravljamo. Vsakdo si mora razviti rutino, ki mu odgovarja, si vzeti odmor zase. Med možne tehnike skrbi zase spada tudi branje, preživljanje časa z bližnjimi, gledanje filmov, fizična aktivnost in podpora sodelavcev (Bent-Goodley, 2017).

Skrb zase se povezuje s sproščanjem, sprostitevni tehniki, kar pa je zelo pogosto povezano s hobiji posameznika, saj takrat odmisli, kar ga teži. Pomembno je, da oseba lahko občuti kontrolo, užitek in prepričanost vase, hkrati pa si zbistri misli. Veliko tehnik samopomoči ne zahteva posebnega predznanja za prakticiranje, hitro se jih da priučiti, niso starostno specifične ter omogočajo izvajanje v kateremkoli prostoru, saj ne vzbujajo pozornosti. Somatske (npr. zavestno dihanje, sprostitvev mišic, gibanje, raztezne vaje) in kognitivne (npr. samozavedanje, vizualizacija, meditacija, čuječnost) tehnike se pri uporabi pogosto prepletajo in prilagajajo posamezniku, da najde kombinacijo, ki mu najbolj ustreza (Payne in Donaghy, 2010, str. 3–5). Tehnike samopomoči se torej razlikujejo glede na to, kaj ti individualno najbolj ustreza, zato torej poznamo veliko različnih oblik. Med njih, kot omenjeno, spada čuječnost, ki jo lahko opredelimo kot zavedanje lastnega doživljanja s sprejemanjem, odprtostjo in radovednostjo. Izvajamo jo lahko s formalnimi vajami, kot so meditacije, minute za dihanje ipd., ter neformalnimi vajami, kjer s čuječim zavedanjem opravljamo vsakdanje aktivnosti. Čuječnost je proces spoznavanja, sprejemanja in spremembe, zrcali se na vseh področjih našega življenja. Zavedanje nam omogoči izstop iz ustaljenega načina delovanja in možnost za nove izkušnje

(Društvo za razvijanje čuječnosti, b.d.). Pri čuječnosti gre za namerno usmerjanje pozornosti na doživljanje sedaj in ohranjanje pozornosti, to pa ima ugodne učinke na blagostanje osebe (Černetič, 2005, str. 74). Poznamo tudi prizemljitev, pri kateri gre za oddaljitev od stresnih dogodkov znotraj lastnih misli na način, da se osredotočimo na tukaj in zdaj, na okolico, v kateri se trenutno nahajamo. Tehnika je v pomoč za znižanje anksioznosti in stresa, pomaga nam tudi zbistriti misli, saj se zamotimo pred negativnimi čustvi, hkrati pa pridobimo občutek nadzora in posledično bolj konstruktivno rešujemo problem. Med prizemljitev spada tehnika 5-4-3-2-1, zavedanja stika s podlago, zavedanje dihanja idr. (Tehnike sproščanja, b.d.).

Brown (2020, str. 40–43) predstavi tehniko iM-PAACT, katere ideja je investicija vase preko 4 faz: razvrstitev po pomembnosti, ukrepanje in ocenjevanje, povezovanje ter uspeh. V prvi fazi posameznik raziskuje aktivnosti, vrste samopomoči, ki bodo v pomoč njemu konkretno, si določi cilje, ki jih želi doseči, in umesti samopomoč v svojo rutino, v svoj tedenski urnik. V drugi fazi se zastavljen načrt izvaja, pri čemer lastnik načrta vidi, kaj mu (ne) ustreza in po potrebi naredi spremembe v načrtu. V tem procesu bolje spozna sebe skozi raziskovanje različnih tehnik samopomoči in hkrati spozna svoje potrebe, ki morajo biti zadovoljene za izboljšanje počutje ter predelovanje stisk. Pomembno je, da nismo prestrogi do sebe, če ne dosežemo takoj zelenih ciljev in da si za to namenimo dovolj časa ter da ugotovimo, zakaj nam nekaj ne ustreza. Naslednja faza vključuje notranje in zunanje povezovanje, da bi še naprej uspešno izvajali svoj načrt samopomoči. Notranje povezovanje je usmerjeno na odzivanje na lastne potrebe, zunanje pa vključuje socialno mrežo osebe, ki razume stiske lastnika načrta, njegove napore in mu v oporo stoji tudi pri uresničevanju začrtanih ciljev. V zadnji fazi pa posameznik že sam redno spremlja svoje potrebe, prioritete, jih ocenjuje in v skladu z njimi prilagaja načrt, tako da ohranja svoje zdravje in dobro počutje. Skrb zase postane del vsakodnevne rutine (Brown, 2020, str. 40–43).

Najpogosteje pa ljudje izvajajo čisto preproste aktivnosti iz vsakdanjega življenja, ki so hkrati v pomoč za razbremenitev. Zadostno in redno gibanje predstavlja takšno tehniko, ki vpliva tako na duševno kot fizično zdravje osebe. Aktivnost vpliva na celovito ravnovesje človeka in ustvarja ravnovesje med njegovo naravo ter napori in obveznostmi. Telesno-rekreativna dejavnost je namenjena izboljšanju kakovosti življenja, saj vpliva na samopodobo, stres, razpoloženje in motivacijo (Blatnik in Tušak, 2016). Avtorji naslednje raziskave so to temo pregledali in ugotovili, da je bilo opravljenih že mnogo raziskav, ki ugotavljajo, da redna fizična aktivnost znatno vpliva na izboljšanje duševnega zdravja in hkrati zmanjša simptome stresa. Nekateri trdijo celo, da je enako učinkovita kot psihoterapija pri izboljšanju duševnega zdravja,

definitivno pa pomaga pri izboljšanju razpoloženja (Apostolopoulos, Bosevski, Mikkelsen, Polenakovic in Stojanovska, 2017, str. 48–49). Skrb zase predstavlja tudi spanje. Z dobrim spancem smo bolj produktivni, vpliva na naš fokus in počutje. V današnjem svetu je pomembnost spanja pogosto zanemarjena in primanjkljaj povezujemo z uspehom, dejansko pa pomanjkanje spanja vpliva tudi na sposobnost spopadanja s stresom in druge fizične težave (Reading, 2017). Zadostno količino spanca je potrebno zagotoviti na dnevni bazi. Med spanjem si telo opomore od aktivnosti, ki smo jih opravljali čez dan. Dobre spalne navade pomenijo tudi boljše fizično zdravje, predvideno pa je, da spimo vsaj 7 ur dnevno (Dalphon, 2019, str. 93). Lukowski in Milojevich (2016, str. 10) pa v opravljeni raziskavi izpostavljata ugotovitve, da je spanje tesno povezano z duševnim zdravjem. Nekvaliteten spanec je povezan z anksioznostjo in somatskimi težavami, stresom, pomanjkanjem pozornosti in depresijo.

Globoko dihanje je enostavna tehnika samopomoči, saj ima pozitiven vpliv na čustveno, psihično in fizično počutje posameznika. Kadar dihanje kombiniramo s čuječnostjo, meditacijo ali jogo, to pomembno vpliva na izboljšanje počutja, stresa, zdravstvenih težav, regulacijo čustev idr. (Ashley, Brown, Decker in Lipscomb, 2019, str. 1–2). To tehniko lahko opravlja kdorkoli in kadarkoli, zanjo pa ne potrebuje nobenega specifičnega znanja. Oseba se mora osredotočiti na dihanje, da prihaja iz trebušne predpone in je upočasnjeno. Pomaga pri samoregulaciji ter občutkih tesnobe (Khng, 2016, str. 1503 in 1509). Dihanje je ena najbolj prizemljujočih in pomirjujočih izkušenj, s katero pridobimo energijo, potrebno za uspeh. Rezultati (subjektivni in objektivni) so vidni že po nekaj trenutkih izvajanja vaje dihanja. Fizično se izvajalcu umiri srčni utrip, zniža krvni tlak in umirijo misli. Pri tehniki dihanja 2:1, vdihneš in izdihneš vedno skozi nos, vendar je izdih dvakrat daljši od vdiha. Vaja naj bi se ponavljala 2–5 minut vsak dan (Chamberlain University, 2023). Tudi Aunor in Salonga (2021, str. 11–12) pišeta, da moramo biti pozorni na svoje dihanje in izvajati razne dihalne vaje. To svetujeta predvsem tistim, ki so dlje časa izpostavljeni stresu. Z osredotočenostjo na pravilno dihanje, ki je globoko in umirjeno, se lahko posameznik izogne raznim boleznim in pridobi na energiji za vsakdanje naloge. Med dihalne vaje naštejeta dihanje iz trebušne votline, dihanje s pljuči, dihanje z uporabo ramen in kombinirano dihanje. Cho, Lee, Noh in Ryu (2016) so prišli do ugotovitev, da vaje pozornega dihanja čez čas vplivajo na povečanje pozitivnih misli in, kot že omenjeno, zmanjšujejo občutek tesnobe. Omogočajo tudi odmik od misli in čustev za kratek čas, posledično pa pridobijo občutek nadzora ali obvladovanja svojih misli in čustev. Dojamejo jih kot prehodne občutke in se z njimi ne poistovetijo. Zaradi tega je posameznik manj samokritičen in ne razvije negativnih miselnih vzorcev.

Precej ljudi rado bere, branje predstavlja hobi, opišemo ga kot obliko zabavnega preživljanja prostega časa (Olave, 2017). Mirno, prostočasno branje lahko opišemo tudi kot zabavno aktivnost, ki jo uporabljajo ljudje vseh starosti. (Bakhtyar, Farooq in Viqar, 2018, str. 37). Ženska populacija nekoliko pogosteje posega po branju fikcije, saj jih zgodbe očarajo. Knjige oblikujejo in usmerjajo življenje bralca. Branje omogoča posamezniku, da se umakne od realnega sveta, nudi občutek sprostitve in predstavlja zabavo. Prebiranje knjig pomaga za soočanje s fizično in čustveno bolečino, koristi tudi za boljše razumevanje sebe in drugih ter za delovanje v svetu. Svet spoznajo iz različnih zornih kotov in sebe lažje umestijo vanj, vendar je proces razumevanja lahko dolgotrajen in težak; tudi ne vedno uspešen. Knjige nudijo vpogled v dobro življenje, hkrati pa bralec lahko razmisli o svojem položaju in odnosih z drugimi (Olave, 2017). S prebiranjem knjig si krepimo samozavest, koncentracijo, socialno dobro počutje in mentalno zdravje. Ta hobi predstavlja obliko samopomoči, služi kot odmik in za osebno rast, hkrati pa blaži prisotnost stresa oziroma pomaga pri spopadanju s stresnimi okoliščinami (Bakhtyar, Farooq in Viqar, 2018, str. 37 in 39).

Na zdravje in zmanjšanje stresa ljudi pa pozitivno vpliva tudi prisotnost domačih živali. Hišne živali predstavljajo vir socialne podpore, zmanjšujejo občutke depresije in zaskrbljenosti. Pozitivno na stres, produktivnost in odsotnost z dela vpliva prisotnost živali kar na delovnem mestu. Poleg telesnega in duševnega zdravja prisotnost domačih živali vpliva tudi na socialno okolje (Blenkuš, 2019, str. 2 in 10). Na to temo je bilo izvedenih mnogo raziskav, iz katerih izhaja, da prisotnost živali, božanje, opazovanje le-te pozitivno vpliva na raven stresa pri posamezniku, od njih dobimo občutek brezpogojne ljubezni in občutek pomembnosti, saj je za nekoga potrebno poskrbeti. Lastniki domačih živali imajo višjo samozavest, so povprečno boljšega počutja, bolj ambiciozni in zadovoljni s svojim življenjem (Herzog, 2011, str. 237). Prisotnost hišnega ljubljencega predstavlja posamezniku podobno podporo kot s strani druge podporne osebe. Na njih se ljudje pogosto obrnejo (ali si jih omislijo) v času težkih situacij, tako za podporo kot tolažbo, omilijo tudi občutke osamljenosti in izolacije. Živali predstavljajo konstantnost, ki ni zagotovljena v medčloveških odnosih. So vir stalnega sprejemanja in kontakta (Bruneau in Johnson, 2019, str. 177–178).

1.5 ODNOSI MED ZAPOSLENIMI

Delovno okolje je prostor, kjer vsakodnevno opravljajo zaposleni svoje zadolžitve in omogoča udobje delovnega mesta. V vsakem okolju se lahko pojavijo stresorji, na katere ne moremo vedno vplivati, lahko pa pripomoremo k zmanjšanju osebnih stresorjev (Bizjak, 2014, str. 34–35). Medosebni odnosi med zaposlenimi znotraj organizacije vplivajo na zadovoljstvo z delom

in delovno uspešnost ter tudi lajšajo delo, če so dobri. Slabi medosebni odnosi pa predstavljajo vir frustracij in občutke neuspeha. Dobri odnosi so podlaga za nemoteno in konstruktivno opravljanje delovnih nalog, značilno je, da si bodo med seboj pomagali pri delovnih problemih, si prizadevali za njihovo rešitev (Čič in Šarotar Žižek, 2017, str. 12).

Ne govorimo pa le o prijateljstvih, povezave so lahko tudi v obliki svetovanja ali nasprotstva (Grosser, Labianca in Venkataramani, 2013, str. 2). Odnosi med zaposlenimi na delovnem mestu se nanašajo na interakcije, povezave in dinamiko med posamezniki. Močni in pozitivni odnosi odsevajo v zaupanju, spoštovanju, odprti komunikaciji, podpori in sodelovanju. Odnosi med zaposlenimi se nanašajo predvsem na tiste, ki delajo v enakem oddelku (Bella, 2023, str. 56). Tudi Grosser, Labianca in Venkataramani (2013, str. 2) ločijo pozitivno in negativno dožemanje drug drugega. Kadar prevladuje bolj negativno sprejemanje, se le-to odraža v izogibanju, izključitvi in sovražnosti, pri pozitivnem dožemanju medosebnega odnosa pa sta si posameznika naklonjena, se spoštujeta, si nudita nasvete ter se motivirata. Z raziskavo so prišli do ugotovitev, da ima delo v pozitivno naravnanih okoljih (kar se tiče odnosov) prednosti, oziroma da ugodno vpliva na delavce, v negativnem okolju dela se pa to prenese na slabo splošno in organizacijsko zadovoljstvo (Grosser, Labianca in Venkataramani, 2013, str. 9).

V medosebnih odnosih je pomembno priznavanje različnosti, drugačnosti, da posamezniku priznamo lasten prispevek organizaciji in omogočimo izražanje mnenja. Konflikte, ki se pojavijo, je priporočljivo reševati sproti, saj se tako lahko izognemo slabim medsebojnim odnosom (Tabaković, 2009, str. 13). Na delovnem mestu po mnenju Obakpolo (2015, str. 119) potrebujemo medosebne odnose, saj tam zaposleni preživijo vsaj 8 ur dnevno, ljudje pa smo družabna bitja. Potrebujemo nekoga za pogovor, bolj uživamo v delu in občutimo manj stresa. Odnosi s sodelavci koristijo tudi za razbremenitev pri sprejemanju odločitev in tehtanje mnenj. Z boljšimi odnosi se vzdržuje boljše organizacijska kultura, ki je prav tako pomembna za zdravo delovno okolje. Sodelavci lahko posameznika motivirajo, jim zaupa in lažje sprejme kritiko. Sodelavci si med seboj nudijo pomoč in oporo, kadar se nekdo znajde v težkem obdobju, pa tudi učinkovitejše se opravljajo naloge, ki se porazdelijo, da posameznik ni preveč obremenjen.

Odnosi med zaposlenimi vplivajo na njihovo zadovoljstvo, motivacijo, moralo in samozavest. Zelo spodbudno je sodelovanje med zaposlenimi in čim manj konfliktnih situacij, kar vpliva na napetost in izostanke z dela (Obakpolo, 2015, str. 123). Med sodelavci ni hierarhije, med sabo so si enakovredni, dober odnos se pogosto razvije v prijateljstvo, kar vpliva na telesno in duševno počutje posameznikov. Zaupanje med zaposlenimi vpliva še na zaupanje v

organizacijo. Sodelavci se o težavah, povezanih z delom, sprva pogovorijo z ostalimi zaposlenimi, kar ponovno nakazuje na pomembnost dobrih odnosov med njimi. Lahko bi rekli, da zaupanje med sodelavci vpliva na njihov socialni kapital (Wahyu Ariani, 2015, str. 37–38). Dobri medosebni odnosi so pogoj za srečo ter uspeh na delovnem mestu. Ob neuspešnem vzpostavljanju medosebnih odnosov so posamezniki tesnobni, osamljeni, počutijo se nemočne in izolirane (Mah-Ločniškar, 2003, str. 14).

Znotraj organizacije je zelo pomembna interna komunikacija, ker so zaposleni odvisni drug od drugega, torej to vpliva tako na uspešnost, učinkovitost dela, kot tudi na motiviranost in zadovoljstvo (Mihaljčič, 2006, str. 9). Komunikacija omogoča prenašanje izkušenj ostalim zaposlenim in nova spoznanja. Komunicira se lahko težave, s katerimi se posameznik sreča, izvaja skupno odločanje, iskanje rešitev in usklajevanje dela (Lipičnik, 2005, str. 178).

Caillier (2017) ugotovi, da je zadovoljstvo z odnosi na delovnem mestu odvisno predvsem od predanosti delovnemu mestu in obratno – dobri odnosi s sodelavci pomenijo večjo predanost. Povezava je logična zaradi podpore, ki jo posameznik dobi, kadar ima vzpostavljene odnose z ostalimi zaposlenimi (in vodstvom) v organizaciji. Povezava se pojavlja tudi med kvalitetnimi odnosi in višino stresa ter izčrpanosti, saj lahko dobri odnosi omilijo vplive stresnih okoliščin. John, Madsen in Miller (2005, str. 217 in 228) tudi ugotavljajo, da so dobri odnosi med zaposlenimi povezani z večjim občutkom zavezanosti k organizaciji, znotraj katere delujejo. Navajajo, da so tam, kjer so zaposleni med seboj bolj pozitivno povezani in si zaupajo, bolj pripravljeni za spremembe. Pozitivni odnosi nudijo posameznikom podporo, da se lažje soočajo s stresom in prilagajajo na morebitne spremembe, vplivajo tudi na pozitivno organizacijsko kulturo. Z raziskavo Myers in Sadaghiani (2010, str. 229 in 235) ugotovita, da zaupanje in podpora med zaposlenimi predstavljata spodbudo za vključevanje, predanost in bolj učinkovito opravljanje dela. Delavci si želijo povratnih informacij nadrejenih o opravljenem delu, navadno je delo v timu zaželeno, saj se krepijo medsebojni odnosi in se hkrati omili pritisk samostojnega sprejemanja odločitev. Dobri odnosi se kažejo v dolgoročnem zadovoljstvu z delom, pri tem so poudarjeni odnosi z vodilnimi osebami.

Dobri odnosi za oba akterja predstavljajo korist, saj zadostijo potrebi po pripadnosti, drug drugemu sodelavca vlivata energijo za delo in podporo. Dober odnos koristi za izmenjavo informacij, kar predstavlja podporo za opravljanje delovnih nalog. Podporo in pomoč predstavljajo tudi pri soočanju s stresom, ter so osnova za rast posameznika. Sodelavci si torej med seboj nudijo čustveno podporo, pomoč pri opravljanju delovnih nalog in podporo za

poklicno odločanje (Bono, Colbert in Purvanova, 2016, str. 1201). Pomembni pa so tudi odnosi nadrejeni-podrejeni, saj vplivajo na prenos informacij, ki so v podporo za učinkovito opravljanje dela ter za podporo nasploh, saj se novozaposleni sreča z veliko izzivi in negotovostmi, ki jih omili podpora in pomoč vodstva ter sodelavcev. Podporo na delovnem mestu predstavlja mentorstvo, ki ga posameznik prejme, od katerega dobi tudi povratne informacije ter usmeritve za razvoj (Sias, 2009, str. 24 in 29). Podpora, ki izhaja iz dobrih odnosov, predstavlja dejavnik uspešnosti podjetja. Odnosi so pogojeni z delom in komunikacijo med zaposlenimi, zato posamezniki najdejo v svojem delu več smisla (Kuzma, 2019, str. 9). Dobri medsebojni odnosi med sodelavci razvijejo odnos sodelovanja, ki vsem akterjem ponuja podporo za uspešno izvajanje delovnih nalog, med seboj si pomagajo, so usklajeni, se spoštujejo in skupaj rešujejo probleme (Hrvačanin, 2006, str. 4).

2. OPREDELITEV PROBLEMA

Zaposleni na centrih za socialno delo se srečujejo z različnimi težavami uporabnikov in zaradi katerih potrebujejo dodatno podporo ter pomoč. Za strokovne delavce vseh centrov so predvidene tako redne supervizije kot intervizije, na katerih lahko podelijo svoje stiske in dvome glede specifičnih primerov, kjer morajo odločati o življenju uporabnika (Videmšek, 2021, str. 293–295). Načeloma se srečujejo tudi na timskih sestankih, kjer lahko dobijo mnenje drugih, ki delajo na istem področju, ali podporo pri odločitvi, ki jo želijo sprejeti. Včasih moramo socialni delavci odločati o res težkih zadevah, kot je npr. odvzem otroka, in vsa teža odločitve pade na posameznika, kar ni lahko. Medsebojno si ob tem lahko pomagajo in so si v podporo ob pravi organizacijski klimi. Tudi uporabnik in njegova okolica se pogosto jezi na socialnega delavca, zato takšne odločitve niso najlažje. Socialni delavec lahko dobi podporo strokovnjakov in sodelavcev, vendar je vse odvisno od potreb posameznika in kakšne možnosti ima pri delu z določenim timom na določenem centru. Niso pa obremenjeni samo na čustveni ravni, ampak tudi s časovnega vidika, saj so zadnje čase zasuti s primeri in roki za izdajo odločb/sprejemanje rizičnih odločitev. Pogosto govorimo o stresu na delovnem mestu, ki je povezan tudi z našim doživljanjem, malo pa se govori o tem, kako se z njim učinkovito spopasti in ustvariti zdravo delovno okolje. Dalphon (2019, str. 85) piše o tem, kako socialni delavci, ki ne poskrbijo za svojo blaginjo, posledično zagotavljajo slabše storitve za svoje uporabnike. Skrb zase je tako pomembna ne le za posameznika, ampak tudi z etičnega vidika.

Magistrska naloga bo osvetlila tiste vidike podpore socialnim delavcem, ki so že na voljo in pozitivno pomagajo pri spopadanju s temi težavami, ter prinesla nov vpogled, kaj bi jim bilo v pomoč, pa je sedaj morda spregledano. Zanimajo me tehnike samopomoči, ki jih posamezniki uporabljajo, saj to, kar je na voljo, dostikrat ni dovolj in se moraš tudi sam angažirati, da predelaš težke situacije. Pri delu mora strokovni delavec svoje subjektivne misli in predpostavke pustiti zunaj, da lahko z uporabniki dela enakovredno in da ne vplivajo na delovni odnos. Zanimalo me je, kakšne predloge imajo zaposleni glede olajšanja dela in da jim hkrati nudi zadostno količino podpore in pomoči pri delu. Cilj raziskave je ugotoviti, kako zaposlene pri tem podpreti in jih opremiti za delo, da ne bo vplivalo na njihovo duševno zdravje ter da bodo pri svojem delu pokazali maksimalno učinkovitost, to pa bo pozitiven doprinos tudi za uporabnike. V raziskavo sem vključila zgolj zaposlene na Centru za socialno delo Dolenjske in Bele krajine, Enota Novo mesto, sem pa skušala pridobiti sogovornike z različnih področij, ker se izkušnje in potrebe zagotovo razlikujejo z zahtevnostjo primerov nekaterih področij. Rezultati raziskave bodo v korist tako zaposlenim, ki so sodelovali, kot preostalim na drugih

enotah in v drugih regijah, ker je osnovna organiziranost centrov povsod enaka. Dobili bodo lahko ideje za nekatere tehnike, ki jih še niso preizkusili in preverjeno drugemu pomagajo. V pomoč bodo tudi vodstvu, ki lahko naredi spremembe v organizaciji podpore in pomoči za svoje zaposlene. Končni rezultati jih bodo opomnili na pomanjkljivosti in dali predloge za izboljšave, ki jih lahko z nekaj prilagoditvami implementirajo na svojo enoto centra za socialno delo.

2.1 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

1. Kaj zaposlenim predstavlja pomoč in jih podpre pri delu?
2. Katere tehnike samopomoči uporabljajo zaradi dela?
3. Kaj bi potrebovali za učinkovitejše delo?

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise intervjuvancev, ki se nanašajo na raziskovan pojav. Na ta način se odkrijejo področja, ki bi le z uporabo kvantitativnih metod ostala skrita raziskovalcem. To predstavlja osnovno empirično gradivo. Uvrstim jo lahko med eksplanativni tip raziskav, saj pojasnjuje nastanek pojavov in lastnosti ter njihove medsebojne povezanosti in odvisnosti, da bi nanje lahko vplivali z namenom izboljšanja stanja za ljudi. Pri tem tipu raziskave moramo poznati vse pomembne dejavnike, ki so povezani z raziskovanim pojavom. Zagotoviti moramo, da ne spregledamo kakšnih pomembnih vplivov (Mesec, 2009). To vrsto raziskave sem izbrala, ker do iskrenih mnenj o trenutnem stanju ter možnostih in predlogov za morebitne prihodnje izboljšave pridem le preko pogovorov in v zagotavljenem varnem prostoru, kjer se intervjuvanci lahko odprejo in izrazijo svoje občutke ter podelijo svoje misli.

3.2 TEME RAZISKOVANJA

Ključne teme raziskovanja so:

- področje dela,
- oblike podpore,
- izzivi,
- stres,
- izboljšave.

3.3 MERSKI INSTRUMENT

Raziskovala bom s pomočjo merskega instrumenta smernic za intervju, ki sem jih v celoti oblikovala sama na podlagi raziskovalnih vprašanj. Zaradi popolnoma novega vodila po vprašanjih se lahko fokusiram na tematike, ki me zanimajo in pridobim celostni vpogled v raziskovano področje. Pri oblikovanju mi je pomagalo tudi predznanje organizacije centrov za socialno delo. Smernice predstavljajo le okvirna vprašanja, ki jih bom sproti prilagajala glede na potek posameznega intervjuja. Smernice za intervju so sestavljene iz 12 vprašanj, ki sodelujoče sprašujejo po njihovih izkušnjah in mnenjih glede podpore, pomoči in samopomoči. Uvodno vprašanje se nanaša na področje dela ter opis situacije, kjer bi potrebovali dodatno podporo. Nadalje se vprašanja nanašajo na stres, ki se pojavlja pri delu, in možne blažilce stresa ter na tehnike samopomoči. Sodelujoče nato sprašujem po oblikah podpore in pomoči, ki so jim že na voljo in kaj jim predstavlja oporo pri delu ter o pomenu intervizije ter supervizije za njih. Vprašam jih tudi po timskem sodelovanju in predlogih za učinkovitejše delo. Sestavljena so

tako, da lahko vsak podeli svoje iskreno mnenje in pojasni, kaj ter zakaj bi potreboval oziroma kaj trenutno predstavlja oviro. Oblikovanim vprašanjem sledijo tudi podvprašanja z namenom, da bi pridobili celostni odgovor, ki koristi kasnejši analizi dobesednih prepisov intervjujev. Sogovornikom sem pred začetkom predstavila temo in namen magistrske naloge, jih seznanila z anonimnostjo ter vprašala za dovoljenje po avdio snemanju pogovora.

3.4 POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo predstavljajo vsi zaposleni na eni izmed enot centra za socialno delo v Sloveniji, v decembru 2023 in januarju 2024. Vzorec pa je neslučajnostni in priročni, saj niso imele vse enote enake možnosti pri izbiri za vzorec. Izbran je priložnostno, glede na pripravljenost sodelovanja zaposlenih, predloge mentorice med opravljanjem prakse in glede na različna področja dela (raznoverstnost). V vzorec je zajetih 8 oseb. Vsi intervjuji so potekali v živo, skupno z osmimi sogovorniki in sogovornicami. Število sogovornikov sem določila glede na sprotno oceno zasičenosti podatkov iz opravljenih intervjujev.

3.5 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem zbirala s pomočjo delno standardiziranega odprtega intervjuja, za katerega velja, da se kot osnova uporablja vodilo po vprašanjih (Rihter, 2003, str. 22–23). Vodilo nas vodi po glavnih tematikah, ki so pomembne za naše raziskovanje, predstavlja nekakšno rdečo nit, posamezna vprašanja pa se lahko razlikujejo pri vsakemu intervjuvancu. Podvprašanja sem dodala, da sem pridobila odgovore, ki so odgovorili na vsa zastavljena raziskovalna vprašanja in bili zadostni za kasnejšo analizo. Intervjuvancem sem zastavila 12 ključnih vprašanj, preko katerih sem želela pridobiti celostno mnenje, izkušnje in predloge zaposlenih glede podpore in pomoči, ki jim je na voljo oziroma bi jo potrebovali. Podatke sem zbirala tako, da sem najprej vsakega sodelujočega vprašala, ali bi želel sodelovati, in se dogovorila za datum ter uro srečanja, ki je ustrezal tako njim kot meni. Vsi intervjuji so potekali v živo. Pogovor sem začela s kratkim uvodom, kjer sem še enkrat predstavila namen raziskovanja in jih seznanila z anonimnostjo. Nato sem vprašala še za soglasje avdio-snemanja, da sem lahko naredila boljši dobesedni prepis. Po vsakemu vprašanju sem sodelujočim pustila dovolj prostora in časa, da razmislijo o odgovoru in izrazijo lastno mnenje. Intervjuvanci so lahko opisali svoja doživljanja in potrebe, tema pa se je razvijala sproti, ob pomoči podvprašanj. Vsak intervju je potekal okoli pol ure.

3.6 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke sem obdelala kvalitativno, torej sem jih analizirala na besedni način, brez uporabe merskih postopkov. Posamezni intervju sem dobesedno prepisala čim prej po opravljenem

pogovoru v Wordov dokument in hkrati preverila, ali so mi odgovorili na zastavljena raziskovalna vprašanja. Vsak intervju sem črkovno označila (A, B, C ...) ter mu nato določila enote kodiranja s pomočjo označevanja posamičnih odsekov intervjuja, ki so pomensko enaki in jih oštevilčila (npr. A6, B59, C35 ...). Sledilo je odprto kodiranje. Za ta namen sem v tabelo vpisala posamezne enote kodiranja in jim pripisala ustrezní pojem. Te sem nato smiselno združila v kategorije in ustrezne nadkategorije ter jim pripisala ujemajoče teme. Končano tabelo sem še nekajkrat pregledala, če se vsi pojmi, kategorije, nadkategorije in teme ujemajo, v nasprotnem primeru sem jih popravila na ustrežnejšo. Izvedla sem še osno kodiranje, pri katerem sem vse zbrane podatke prepisala od najsplošnejših (teme) do najbolj konkretnih (pojmi). Tudi to sem še enkrat pregledala za napake. Transkripti intervjujev v magistrsko delo niso priloženi zaradi varstva anonimnosti sodelujočih. Vsi prepisi se nahajajo pri meni in mentorici magistrske naloge. Odprto in osno kodiranje je v celoti priloženo v prilogah 9.2 in 9.3 na koncu diplomskega dela, primer obeh prilagam tudi tukaj:

Odprto kodiranje:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A99	Sam moraš pa nekako, da ne nosiš domov, presekat.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
A100	Js si dam tkrt glasbo v avtomobilu...	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A101	...al pa tut tukej poslušam te herce 741, to nam je supervizorka povedala, tam je taka umirjena glasba, samo inštrumentalna, ki nekako pomaga, odpira možgane.	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A102	Ja ga je, tut doma razmišlaš.	Stres v zasebnem življenju	Zasebno življenje	/	Stres
A103	Dejansko si socialni delavc od rojstva do smrti pa od jutra do večera, čeprav delaš 8 ur.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi

Oсно kodiranje:

STRES

- **BLAŽENJE**
 - Zasebno
 - Načini razbremenitve (B83, H110, H126, H144)
 - Lastna odgovornost (B87, F111, H128, H148)
 - Stik s sabo (B88, H117, H118, H129)
 - Razmejevanje dela (C89, E21, E22, H125)
 - Brez obsojanj (C90)
 - Majhni koraki (C91)
 - Humor (E79, E80, F126, F127)
 - Minute zase (H145)

4. REZULTATI

4.1 PODROČJE DELA

Glede na področje dela, ki ga opravlja posamičen strokovni delavec ali strokovna delavka, je odvisno, s kakšno populacijo ljudi se srečuje v praksi in kakšne so njegove/njene delovne naloge. Trije izmed osmih intervjuvancev se ukvarjajo s področjem varstva odraslih, vendar se tudi tukaj razlikuje, s kakšno populacijo se srečujejo, saj je delo lahko osredotočeno le na romsko etnično skupino (*»To na Romih, sam Romi.« – E4*), ali pa na preostalo prebivalstvo. Področje zajema veliko različnih starostnih in drugih skupin, zaposleni pa ga vidijo kot težavnega (*»... delo z duševno prizadetimi oziroma na sploh invalidnimi, am in kjer imajo odvisnosti, so zelo težavno področje ...« – A5*). En sogovornik je zaposlen na skrbništvu odraslih, kjer se srečuje z odraslimi osebami brez polne poslovne sposobnosti (*»Gre za odrasle ljudi, ki niso sposobni zastopati samega sebe, ki niso, ne morejo zastopati svoje interese, zaščititi svoje pravice, uveljavljati jih in pa koristi.« – G2*), izvaja nadzor skrbnikov in zastopa CSD na sodišču. Dva izmed intervjuvancev delata na področju varstva otrok in družine, kar zajema tudi razveze ter obravnavo otrok in mladostnikov (*»Na področju varstva otrok in družine, zdaj bolj konkretno se pravi delam predhodna svetovanja, potem mnenja sodišču, urejanje družinskih, partnerskih odnosov, tudi prvo socialno pomoč.« – B1*). Urejata družinska razmerja, sodelujeta s sodišči in izvajata tudi stike pod nadzorom (*»... se pravi predhodno svetovanje, mnenje za sodišče, stiki pod nadzorom.« – H2*). S tem področjem se prepleta tudi nasilje, ki ga pokriva eden izmed sogovornikov in v sklopu delavnih nalog nudi osebno pomoč, pomoč žrtvi, dela tako s povzročitelji kot žrtvami in ogroženimi otroki (*»Delam na področju nasilja v družini in sicer z odraslimi žrtvami, tudi s povzročitelji pa prav tako ogroženimi otroki.« – F1*). En sogovornik pa pokriva področje prve socialne pomoči, ki je najsplošnejše, saj se tam opravijo prvi razgovori, ko uporabnik in zaposleni še ne vesta, kam spada problem, s katerim je prišel, in raziskujeta problem ter možnosti preko osnovnih razgovorov. Sogovornica je svoje delo opisala tako: *»Moja naloga je z njimi ugotoviti kaj je problem, kdo ga ma, kdo ga rešuje, katere informacije od nas potrebujejo in dat jim vse informacije, vse vloge, zloženke, pač probamo ne tko.« – C2*.

Veliko socialnih delavcev v svoji karieri zamenja nekaj področij znotraj centra za socialno delo, saj je delo izjemno raznoliko glede populacije. O samem razlikovanju težavnosti med področji je spregovorila le ena, ki meni, da se ne razlikuje preveč in je ne more oceniti (*»... ampak zdaj bi težko rekla, kje je težina največja, najmanjša.« – A94*). Dva izmed intervjuvanih sta posebej poudarila še zadovoljstvo z delom v smislu socialnega dela nasploh in dela na centru za socialno

delo (*»Pol bolj delaš, bolj zmoreš, js sm dejansko vesel tega kar počnem, mi je to delo sanjsko, v bistvu js to ful rad delam ...« – H147*).

4.2 OBLIKE PODPORE

Skozi analizo in kodiranje sem ugotovila, da se oblike podpore združujejo v 4 večje teme: podpora s strani organizacije, podpora tima ali timsko delo, medvrstniška podpora, kamor sodijo predvsem drugi strokovni delavci, ter individualne tehnike samopomoči.

S strani organizacije so intervjuvanci navajali, da jim veliko podporo predstavlja sodelovanje z drugimi institucijami. V to so všteti organi, kot npr. sodišča, policija in na drugi strani šole, vrtci, zdravstveno osebje ipd. Možnost neformalnega pogovora z državnimi organi (tožilci, sodniki) tudi predstavlja obliko podpore, saj strokovni delavci lažje predstavijo vse vidike primera in se dogovorijo o tem, kaj sodelujoče institucije potrebujejo od njih (*»Ampak predvsem mislim tle na sodnike in sodnice, ki v nekih okoliščinah, ki so kočljive narave, bolj delikatne, pa senzibilne pa sestavljene, so na voljo...« – F35*). Izpostavljen pa je bil tudi manko podpore, predvsem z organizacijami, ki izvajajo zdravstveno dejavnost, ter višjimi socialnimi organi (fakulteta, ministrstvo), zaradi česar se zaposleni počutijo prepuščeni sami sebi (*»To, da bi pisala ne vem na ministrstvo al pa fakulteti ali pa to, to se nič več ne poslužujem. Že dolgo delam, pa ker nisem dobila skor nikol odgovora nazaj po mailu, se sploh tega več ne grem.« – C18*). Zaposlenim pa je na voljo tudi systemska podpora, omenili so maksimo podporo, ki je namenjena vsebini in tehničnim zadevam, vprašanja pa se rešujejo na višjem nivoju, pri višjih organih. Oporo in podporo za delo predstavljajo še aktivni, ki so organizirani v okviru regionalnega centra za socialno delo, zaposleni pa imajo ob udeležbi tudi možnost spoznavanja drugih strokovnih delavcev in mreženja. Vodje aktivov obravnavana vprašanja prenesejo na aktiv Skupnosti centrov za socialno delo, kjer ga obravnavajo na višji ravni (*»Tam imajo te aktive, ki pa potem iz vseh regij prihajajo vodje aktivov in potem podelijo ta vprašanja in se pač potem na tej višji ravni neke stvari, neke dileme, na strokovna vprašanja... ne vem, tko se malo razrešujejo.« – B29*).

Dve pomembni obliki podpore v sklopu same organizacije sta supervizija in intervizija. Supervizija je v splošnem bila zelo pozitivno dojeta s strani večine sogovornikov. Izrazili so čas, ki je potreben za zaupanje v supervizijski proces in aktivno udeležbo, da od srečanj res dobijo nekaj zase, kar je koristno v praksi. Supervizijo je skoraj polovica intervjuvancev opisala kot vir krepitev moči za delo (*»... supervizija, ki ti daje neko moč, neko podporo ...« – A21*). Vsi so navedli, da imajo redna supervizijska srečanja, kar pomeni enkrat mesečno, v poletnih mesecih pa enkrat na dva meseca. Kot posebej koristno je bila izpostavljena možnost

predstavitve lastnega primera in dela na konkretnem primeru (*»Po navadi je tko, da povemo kaj nas muč, kaj v enmu primeru se je recimo zataknl ...« – H35*). S tem so strokovni delavci dobili nov uvid v problem, znali so nanj pogledati iz druge perspektive in rešiti situacijo, s katero so se srečali. Nekoliko negativno pri tem je le to, da jim ni na voljo, kadar bi potrebovali podporo, torej ko pride do zapleta pri delu, ampak se večinoma predstavijo starejši ali dolgotrajni primeri. Nudi pa jim ne samo pomoč za reševanje primerov, ampak tudi podporo pri predelovanju čustvenih izzivov, s katerimi se srečujejo ob delu, z uporabniki ali pa s sodelavci (*»Supervizijsko srečanje lah uporabmo za to, da tut te dileme razčistmo, ker po navad se začne supervizijsko vprašanje ne, s počutjem, kako smo...« – F56*). Med supervizijskim procesom se načeloma posamezniki čustveno odprejo in postanejo ranljivejši, za kar se morajo počutiti dosti varno, varen prostor pa ustvari supervizor. Izpostavljen je bil torej tudi vidik sodelovanja z različnimi supervizorji, saj je od njihove strokovnosti in znanja odvisno, kaj bodo udeleženci prejeli med srečanjem in odnesli z njega. Intervjuvanka (D30) je opisala, kaj ji predstavlja dober supervizor: *»... mi je zlo pomembno da supervizorka dobro pozna naše delo pa da je strokovnjakinja, da pozna tudi ne vem, vso to dinamiko, psihologijo, dogajanja«*. Strokovno znanje je izjemno pomembno, da lahko razložijo, kje se je zataknilo v primeru in ti pomagajo narediti naslednji korak, hkrati pa se spremeni percepcija tega procesa kot učinkovitega. Poleg redne supervizije pa je zaposlenim centra, kjer je bila opravljena raziskava, na voljo tudi individualna, za kar so zelo hvaležni, da ni težav s proračunom, ko gre za potrebe po strokovni pomoči (*»Možnost mam individualne supervizije za kakšne težje primere, ne vem če je kakšen odvzem al pa karkoli tko, lahko individualno.« – E12*).

Intervizijo pa zaposleni dosti mešajo s timi, ki jih imajo pogosto in na katerih se srečajo zaposleni z med seboj povezanih področij. Intervizije po definiciji skorajda ne poznajo oziroma ne prakticirajo, vseeno pa so povedali, da je redna, saj pod njo razumejo vsa srečanja med sodelavci, kjer se pogovarjajo o primerih in si medsebojno pomagajo. Izpostavljena je bila individualna intervizija preko telefona, torej da posameznik kontaktira sodelavca, ko naleti na oviro ali zaplet v primeru in rabi takojšnjo podporo ter posvet (*»Se prav, ko neki rabš pokličoš članico iz intervizijske skupine, se pravi ne neko tko srečanje, ampak šiba skos.« – D41*), lahko se tudi sprehodi do pisarne drugega ali to opravi v neformalnem pogovoru. Intervizija se izvaja predvsem v neformalnem smislu, saj ne uporabljajo znanih metod, ampak je to srečanje ob kavi, kjer podelijo svoje dileme in so si v oporo ter drug drugemu dajejo nasvete (*»Se prav začne se neformalno, torej zjutraj se dobimo, se mal usedemo, spijemo kavo, da vidmo kako smo, po pa če ma kdo kak primer, se ga izpostav.« – H46*). Na ta način se med seboj povežejo, predstavlja

jim torej veliko podporo s strani kolektiva. Kot je omenjeno, se srečujejo po potrebi, kadar se nekdo znajde v situaciji, ki zahteva pogled, pomoč drugih, vseeno pa so trije sogovorniki izrazili željo po urniku oziroma načrtovano intervizijo, saj si tako lažje organizirajo delo in jim predstavlja nekakšno varno kontinuiteto (*»To pomeni, da so redne, isti dan, ista ura, nekak je lažje potem tudi to, da organiziraš si delo.«* – F68).

Naslednja pomembna oblika podpore v okviru organizacije pa je podpora vodstva. Skoraj vsi sogovorniki so izpostavili, da jim je zelo pomembna in v pomoč podpora, ki jo prejmejo od pomočnika direktorice. Vodja centra zna svojim zaposlenim prisluhniti, počutijo se slišane in razumljene (*»...je tut zlo tko se mi zdi čuteč, glede tega, da vid da je kdo zlo v stiski...«* – H24). Vodja je opisan kot nekdo, ki razume stiske zaposlenih, jim nudi ustrezno pomoč in razume, kje vse potrebujejo podporo. Ravno te lastnosti jim nudijo možnost dodatnih izobraževanj, individualne supervizije in spodbudo k novim delovnim mestom (*»Js mislm, da tuki, predvsem vodstvo naše, je zelo naklonjeno temu, da dobimo nove zaposlene in se tut redno borijo za to ...«* – H90), kar bi pomenilo razbremenitev zaposlenih. Zaposleni cenijo možnost, da se obrnejo tudi na vodstvo, ko potrebujejo dodatno pomoč in da niso še dodatno obsojani (*»... pomaga mi tut odnos z vodstvom, da veš da nisi obsojen, da lah pridš tam po pomoč, da veš da ti bodo stali ob strani, ne da bo še tm gor nekdo k ti bo kaj nisi naredu.«* – E82). Vodstvo torej tudi spodbuja udeležbo na izobraževanjih in usposabljanjih zaposlenih, kar so sami navedli kot vir podpore, saj je znanje ključno za samozavestno delo v praksi in za učinkovito reševanje problemov, s katerimi pridejo uporabniki (*»...da lahko specialno neko tematiko pokriješ s tem, da se prjavš na kakšno izobraževanje, ne, pa usposabljanje.«* – F30). Pomembno se jim zdi biti strokovnjak na svojem področju dela in da jim to možnost daje organizacija. Intervjuvanka je povedala: *»Mislm mam en budget in se lahko prjavš in noben ne komplicira ...«* – E9.

Podporo timskega dela in njegovo pomoč pri samem delu je navedlo 7 od 8 intervjuvancev. Občutek podpore so navedli kot eno ključnih lastnosti dobrega tima in tim kot tak je po mnenju večine ključen za dobro opravljeno delo, (*»Sodelavci, dober tim men predstavlja največjo, oziroma to v prvi fazi, kar potrebujem ...«* – G22). Nudi jim nekakšno razbremenitev, saj odvzame težo sprejemanja odločitev, ker se lahko posvetuješ ali sprejmeš timsko odločitev (*»... tako pri tej razbremenilni funkciji, čisto sam odločaš o zadevi, se mi zdi da si v težji poziciji, kokr če sprejme tim odločitev.«* – D57). Sogovornica je izpostavila, da so za uspešen tim potrebni tudi skupni cilji, spet druga je omenila pomemben pretok informacij med sodelavci in tretji hitro odzivnost. Tim mora torej biti na voljo, ko ga posameznik potrebuje, udeleženci pa morajo biti tudi aktivni pri sodelovanju, da ima smisel. Udeleženci tima si na srečanjih podelijo

svoje aktualne primere in pretekle izkušnje ter na ta način svetujejo sodelavcu, kako obravnavati primer, kjer morda ne vidi poti naprej (*»Pa mogoč še iz svojih nekih preteklih izkušenj predstavljajo neke stvari kako so k njim oni pristopil, kako so sami, pa kako se je mogoče takrat stvar odvila.«* – B48). Predstavljen primer se predebatira, da skupaj najdejo nove možnosti pomoči ali zorne kote situacije. Posebej v pomoč so timski sestanki pri zahtevnejših vprašanjih in kadar nekega uporabnika, družino, obravnava več različnih področij na centru. Sodelovanje na primeru ni redko, najlažje pa se vsi udeleženi o naslednjih korakih in ukrepih dogovorijo skupaj, ko tudi skupaj pregledajo celotno situacijo. Sodelovanje na primeru je kot pomembno lastnost tima izpostavilo več kot polovica intervjuvancev (*»Tko da jaz bi rekla vsaj tretjina mojega dela, rednega, je vezana na stik še z drugimi sodelavci.«* – C50). Timsko delo je za strokovne delavce nepogrešljiva oblika dela. Pomaga pri razporeditvi dela, dogovarjanju o nadomeščanjih in krepi kreativno vzdušje.

Niso pa bili izpostavljeni samo interni timi, prav tako so pomembni razširjeni in multidisciplinarni timi, pri katerem sodelujejo strokovnjaki drugih strok. Interni so najbolj redni, sklicujejo se tudi po potrebi (*»Če so kaki dodatni izzivi, al pa maš kako dodatno vprašanje, moraš na hitro neki razrešiti, lahko pa tud skličeš sam tim.«* – B42), vendar zajemajo manj udeležencev (sodelavce med seboj povezanih področij) kot druge oblike skupinske podpore. Sogovorniki različnih področji dela so izpostavili pogosto in redno udeležbo na timskih sestankih, celo v različnih timih, izstopa pa področje prve socialne pomoči, ki je najbolj splošno in kjer ni predvidenih rednih timov. To lahko povzroči občutek izključenosti.

Dober tim se povezuje tudi z medvrstniško podporo, saj so za uspešno sodelovanje potrebni dobri odnosi. Podpora sodelavcev je bila s strani vseh udeleženi v raziskavi zelo izrazito izpostavljena kot nujna in ključna oblika podpore in pomoči (*»Skratka to je tisto kar nas gor drži no, da se lahko povežemo, se lahko pogovorimo, da maš koga vprašat...«* – D24). Temelj podpore med posamezniki pa so dobri odnosi v dobrem kolektivu, kar so intervjuvanci izpostavili kot veliko prednost centra, na katerem so zaposleni. Pomembno je to, da so si med seboj na voljo, kadarkoli nekdo potrebuje pogovor in podporo, na ta vir pomoči ni potrebno čakati ali si predhodno rezervirati termina (*»Čez dan, da smo na voljo ena drugi, da si povemo če kej takšnega pride, tut osebno, al pa poklicno.«* – E97). Na ta način si nudijo takojšnji posvet okoli stvari, ki se je ravnokar zgodila ali ki jo je potrebno takoj rešiti (*»Tako hitr moraš odločat tud o postopkih in itak jih imaš velik in ko prideš, ko vzameš zadevo v roke moraš že vedeti odgovor in zavrtiš telefon.«* – D45). Drug drugemu so si v uteho (*»Tut, če takrat recimo ko maš stisko, na hitr stopš kolegici, pa potožš pa ne vem ti da idejo kako naprej, al pa kako postavt*

mejo zase včasih.« – C41) in pogosto službeni odnosi prerastejo tudi v prijateljstva, kar so sogovorniki prav tako izpostavili kot pozitivno za sodelovanje in delo. Tesni odnosi jim pomagajo premagati konflikte pri delu in spoštovanje meja drug drugega. Intervjuvanec (F75) je kot zelo pomembno izpostavil še občutek slišnosti: *»Prvo kar mi pride na misel je, da zna poslušat. Da sliši.«*

Poleg sodelavcev pa v medvrstniško podporo sodijo tudi osebe iz posameznikove socialne mreže, ki so presenetljivo bile omenjene pri manj kot polovici intervjuvancev. Navedeni so bili drugi strokovni delavci, iz drugih centrov za socialno delo, in pomembnost mreženja. Intervjuvanci se po potrebi obračajo za nasvet tudi na sodelavce z drugih centrov, ki pokrivajo njihovo področje, zato jim je pomembno, da se z njimi spoznajo v živo in ustvarijo nek odnos (*»Tut to mi je zelo dobrodošlo, sem se tudi že v preteklosti povezala in soočamo se z enakimi težavami...« – G38*).

Zadnje področje podpore pa je osebna podpora za dobro počutje, ki jo posameznik zagotovi sam zase. Skozi analizo odgovorov intervjuvancev sem ugotovila, da uporabljajo zelo raznolike tehnike samopomoči ali skrbi zase, vseeno pa se nekatere pojavljajo pogosteje kot druge. Med najpogosteje omenjenimi je bilo poslušanje glasbe, tako v prostem času, kot umirjene melodije med delavnikom. Zaposlenim je tudi zelo pomembna telesna aktivnost, torej gibanje, čeprav je to le nekaj korakov. Pomaga jim pri zbistritvi misli in daje občutek prekinitve dela. Zelo pogosto so omenjali tudi pomoč, ki jo namenijo sebi (*»Ne samo znanje pri izvajanju postopkov in opravil, dejanj v obravnavi, ampak prov razvoj veščin za samozaščitno ravnanje...« – F27*). Opravljajo poklic pomoči drugim ljudem in pogosto se pozabi, da potrebujejo podporo tudi oni, da morajo biti empatični tudi do sebe (*»... ampak po drugi strani pa tud ne samo empatičen do drugih ne, do uporabnikov, do strank, ampak tud do sebe no tko. To se mi zdi, da je zelo pomembno.« – B21*). Preko skrbi zase skrbijo tudi za odnose z drugimi, saj zavestno predelujejo stiske pri delu in se zavedajo, da frustracije z delovnega mesta ne sodijo v druge odnose (*»... rabiš bit tut dovolj zrel, da veš, da razumeš sebe, da veš kako poskrbet zase, da ne nosiš neke stiske v drug kolegialen odnos ...« – F80*). Socialnim delavcem pomaga tudi organizacija in razporeditev dela. Tehnike samopomoči, ki jih še uporabljajo, so nadzorovanje dihanja, štetje do 10, skrb za prehrano, branje, petje in domače živali. Navedli so tudi pozitivno naravnost kot nekaj, kar jih dvigne iz težke situacije. Zmožnost nasmejati se sebi in biti manj resen nekatere spravi v dobro voljo. Potrebujejo čas zase, počitek in dovolj spanja. Kot obliko skrbi zase so izpostavili še preprosto urejenost pisarne in aktivnosti, ki jih počnejo v prostem času. Mnogi uporabljajo razne difuzorje in solne lučke, imajo rastline in energijske predmete,

spostijo se ob kavi, skrbijo za hidracijo in zdravo prehrano. Dve izmed vprašanih sta navedli tudi obiskovanje profesionalne terapije v lastni režiji (*»Se prav sama si plačujem osebno terapijo«* – C33). En intervjuvanec je za tehniko samopomoči navedel čuječnost, eden pa molitev. Menijo, da je pomembno preizkušanje raznih tehnik, da najdeš, kaj ti ustreza. Največ je bilo preprostih, ki ne zahtevajo dodatnega znanja ali opreme. Med njih spada tudi biti na svežem zraku, poslušanje podkasta, nakupovanje in pogovor z bližnjimi.

Poleg naštetega pa podporo k delu predstavlja še znanje za ravnanje. Delovne izkušnje so nekaj kar posameznike krepi, želijo si razvijati svoje veščine in kompetence, saj so tako pri delu bolj samozavestni (*»Mislm da mi je v pomoč tut... izkušnje, to se prav delovne izkušnje ...«* – C20).

4.3 IZZIVI

Rezultati so pokazali, da se kar nekaj sodelujočih srečuje s preobremenjenostjo in si težko organizirajo delovne naloge oziroma si razporedijo delo (*»Hkrati imaš ljudi, uradne ure in pa telefonske klice kar ne gre skupaj, ker potem ali se ne oglasiš in je čudno, da se na uradne ure ne oglasiš in ne prekinjaš pač ljudi, ki pridejo na pogovor...«* – A112). Izpostavljeno je bilo tudi področje nasilja v družini kot izjemno okupirano s številom primerov (*»Predvsem se mi zdi, da je tam gor kritično no, ker tut konstantno so prijave za nasilje, obvestila s strani šol, raznih institucij...«* – H87). Izzivi z razporeditvijo in preobremenjenostjo pa se povezujejo s pomanjkanjem multidisciplinarnega sodelovanja, financiranja dodatnih delovnih mest in nenazadnje tudi z iskanjem delovne sile. Velik manko je bil izpostavljen glede samega kadra, to pa ustvari zaposlenim nove izzive pri sodelovanju z uporabniki, saj so ti nestrpni, imajo visoka pričakovanja in zahteve ter želijo več od socialnega delavca, kot jim le-ta lahko ponudi. Sogovornica je pri opisovanju izzivov prej naštetu zajela tako: *»... in je potem sej rečem tolk večja obremenitev na nas in ta pričakovanja in pritiski, ker se tukaj mogoče določene stvari kar malo ustavjo, zagužvajo.«* – B72. Posebno velike pritiske na zaposlene izvajajo sorodniki in drugi bližnji uporabnikov, posledično pa so oni v stiski in občutijo nemoč, ker ne morejo pomagati ne bližnjemu, ne uporabniku, če on tega ne želi zase (*»Človek ni pripravljen, pomoči nimaš od nikjer, kaj lahko narediš.«* – A14). V tem delu je pomembno izpostaviti tudi delo z neprosto voljnimi uporabniki, kar zaposlenim predstavlja izziv, s katerim se pogosto srečujejo (*»... ker nekateri sploh nočjo sodelovat...«* – H5). Svojci so po izkušnjah zaposlenih na centru tudi precej neučakani in želijo poleg nemogočega, kar storitve centra niti ne nudijo, še takojšnje rešitve (*»... ona bi zdej to uredila takoj, zdej takoj na tem licu mesta, seveda ne gre to kar tko, treba je zbrat vse dokaze, pogledat vse ...«* – G14).

Intervjuvanci so kot izzive izpostavili tudi ovire, s katerimi se pogosto srečujejo. Skoraj vsi imajo težavo pri ločevanju zasebnega in poklicnega življenja. Zelo težko se po delavniku odklopijo od primerov, ki jih rešujejo čez dan, in se sprostijo. Komunikacija med zaposlenimi se zelo pogosto vrsti okoli aktualnih primerov, frustracije in slabše razpoloženje marsikoga spremlja tudi domov. Ovira se pojavi še pri ločevanju uporabnikovega doživljanja od svojega, saj smo socialni delavci naravnani k sočutju, nekateri pa občutke drugih preveč vežejo nase. Sogovornica je to opisala kot *»Js sm mela največ dela s tem, da sem to, kar je človek pripovedoval, te občutke, ki jih js zlahka čutim, da ni to moje.«* – C100. Breme uporabnika nekateri na ta način prenesejo nase, kar predstavlja dodatno (nepotrebno) obremenitev, vendar se ji posamezniki niso zmožni izogniti (*»... je nasilje zlo ena taka razdiralna energija, ne glede na obliko vrsto ne, če hočeš in si pod vplivom teh dražljajev vsakodnevno ne.«* – F51). Sodelujočim v raziskavi se je zdelo pomembno, da se ločijo poklicne in zasebne vloge.

Poleg razmejevanja zasebnega in poklicnega je zelo nujno še postavljanje meja v strokovnem odnosu, menijo vprašani. Izpostavljeno je bilo zavedanje strokovnega delavca, do kje sega njegova pristojnost, njegove delovne naloge in poklicna dolžnost. Od socialnih delavcev se pogosto pričakuje veliko več, kot so zmožni narediti, zato mora vsak zase postaviti mejo lastne odgovornosti, kot meni tudi naslednja intervjuvanka: *»Moraš sam pri sebi zelo predelat do kje je tvoja odgovornost in kje se ta tvoja odgovornost konča.«* – B19. Nekateri se osebno nehoti preveč vpletejo v primer (*»Zdej al si mogoče ti kje bil preveč vključen s čustvovanjem v odnosu s stranko, z uporabnikom, z družino ...«* – F16), drugi v želji po izpolnitvi poslanstva socialnega dela in ugoditvi potrebam uporabniku ne odnehajo v iskanju ustrezne rešitve, čeprav ta že preseže meje centra za socialno delo (*»Kar iščemo še in ne odnehamo zlepa ne, in kar raziskujemo ...«* – D8). Kar zaposlene omejuje pri delu, je predvsem zakonski okvir, katerega se v zapisanih situacijah težko držijo in posledično potrebujejo dodatno podporo.

4.4 STRES

Preko analize transkriptov sem prišla do ugotovitev, da zaposleni, ki so sodelovali v raziskavi, občutijo veliko stresa v povezavi z delom, navedli so celo, da je konstantno prisoten (*... se mi zdi, da je kar na dnevni ravni prisoten no ...«* – B86). Ena intervjuvanka je izpostavila, da stres začuti zaradi odgovornosti pri sprejemanju odločitev v postopkih, ki jih vodi (*»Na koncu si sam ne, kako se odločiš ...«* – A67). V tem primeru, ji stresa ne olajša niti tim, saj še vedno ona sprejme odločitev, za katero je odgovorna in jo mora zagovarjati.

Kot zelo izstopajoč dejavnik stresa se kaže vsebina, torej vsebina primerov, vsebina težav, s katerimi pridejo uporabniki do zaposlenih in s čimer se ukvarjajo vsakodnevno (*»Takrat se mi*

zdi, da je tista neka najbl stresna situacija zame, ko morš res ti ostant miren, vodt ta postopek, ga spelat ne glede na to, da onedva ne morta sodelovat.» – H7), pa tudi vsebina v smislu pravilnosti, skladnost z zakoni, pravilnikom idr. Intervjuvanka je stres vsebine opisala kot: »Se pravi moja osebna izkušnja je takšna, da jst se najbl sekiram za to, da bo formalno najbl prov.« – E37. Poleg tega med dejavniki izstopa še velika količina dela (»Konkreten stres pa predstavljajo obilica dela ...« – D86) ter previsoka pričakovanja, ki so bila navedena pri večini sogovornikov. Visoka pričakovanja se nanašajo tako na uporabnike, njihove svojce in bližnje, druge institucije, kot na splošno javnost. Intervjuvanka pove: »Največji stres mi predstavlja nerealno pričakovanje kaj bi center mogel...« – C83 in »Ta pritisk od prevelikih pričakovanj, da bomo mi neki tam mogl nrdit, ko sploh nikogar ne zanima, to al se bo oseba strinjala al se ne bo ne.« – C85, kar se nanaša okolico, ki zahteva od centra, da najde in udejanji ustrezne (za okolico sprejemljive) rešitve, te pa so nemalokrat povezane z dejavnostmi, ki jih center ne izvaja, saj za njih ni pristojen (»... tist je mogoče en vir stresa, ko stranke pričakujejo od nas, da naredimo neki kar mogoče niti nismo pristojni, al pa od nas pričakujejo da bomo neki rešil, kar v resnic tut ni v naši moči.« – H9 in H10). Pojavljajo se zahteve po takojšnjem ukrepanju, ki ga brez presoje okoliščin ni mogoče izvesti, ter po ugodni spremembi stanja že po prvem, drugem obisku, sicer se pojavijo novi pritiski, skupaj z obtožbami zaradi neukrepanja.

Poleg navedenega na stres vpliva tudi projekcija stisk na zaposlene, pretirano izkazovanje frustracij uporabnikov (»Sem mela tut tako primer, ko je gospod prletu not v pisarno, kmalu bi iz tečajev zbil vrata.« – A127), neodzivnost ministrstva in neskladnost v zakonodaji (»Mi smo v sredini, na drugi strani mam pa zakone, ki ne funkcionirajo.« – E70), kar jim otežuje delo.

Prišla sem tudi do pomembnih rezultatov glede posledic, ki jih povzroči stres, kjer je bil posebej izpostavljen vpliv dolgotrajnega stresa na fizično in psihično zdravje posameznikov. Zaposleni se zavedajo, da je dolgotrajen in konstanten stres škodljiv in menijo, da vsak potrebuje svoje tehnike blaženja in uravnavanja stresa oziroma skrbi zase (»Če ga je preveč, potem postane škodljiv, če ga ne moreš obdelat na ustrezen način, da zrasteš.« – F107). Izpostavljeno je bilo dejstvo, da se pojavlja veliko bolniških odsotnosti (»Se ti pa nalaga ne, je tut velik bolezn, med nami delavci, tut to se vidi.« – A138), ki niso povezane samo s fizičnim zdravjem, predvsem se kaže izgorelost in psihična izčrpanost. Posledice visoke izpostavljenosti stresnim okoliščinam pa se odražajo še v hitri menjavi uslužbencev, večji utrujenosti, slabši učinkovitosti pri delu in manjši potrpežljivosti (»... manj učinkovit, bluzš pa počas delaš, ker ne zmores več tega poslušat...« – E76).

Intervjuvanci so govorili tudi o pomembni povezavi med poklicnim stresom in zasebnim življenjem, saj zaradi napornega dela v službi posamezniki prihajajo domov brez energije in nosijo delo domov zaradi obilice (*»Zdej vse to poteka tako, da zakonodajo študiraš zvečer, za večerno branje al pa popoldne, skratka če si odgovoren do dela to počneš ne.«* – D97) in ker težko ločijo dva svetova.

Prišla pa sem tudi do pomembnih ugotovitev glede blaženja stresa. Navajali so manj dela oziroma manj primerov na posameznega zaposlenega, manj birokracije, lastno sposobnost razmejevanja odgovornosti za delo in za spremembe (*»Tko kako mi razmejimo to svojo odgovornost, do kje je naša odgovornost in kje je odgovornost potem naših uporabnikov.«* – B90), organizacijo dela in sodelovanje med zaposlenimi. Ena intervjuvanka je kot vir blaženja navedla tudi supervizijo in intervizijo. Zavedajo se, da so za blaženje odgovorni sami, da se je dobro naučiti tehnik in preizkušati različne, dokler ne najdeš nekaj, kar ti ustreza. Sogovornik skrb zase in stres službe ubesedi tako: *»Vedn je tko, če maš ti velik stresa, moraš na drugi strani met tut neko ravnovesje, nekaj s čimer to izenačiš.«* – H126. Nekateri potrebujejo le humor (*»... ampak da se znaš sam iz sebe mal ponorčevat, nobenemu ne škoduješ.«* – F127), trenutek zase ali pa biti v stiku s sabo (*»Js bom reku tisto kar mi pomaga, kar se mi zdi da sm se kr dobr nauču s stresom je, da si prisluhneš...«* – H117), naučiti se razmejiti delo in biti odprt za sedanjost, za realnost situacije, v kateri se znajdejo.

4.5 IZBOLJŠAVE

Skoraj vsi intervjuvanci so pod predloge izboljšav, ki bi vplivale na doživljanje stresa, stiske, izzivov in predstavljanje oblike podpore, navedli pomanjkanje kadra; torej več zaposlitev. Ob tem so izpostavili tudi prostorsko stisko, saj trenutno center nima dovolj prostorov in opreme, da bi lahko sprejeli nov kader. Omenjeno je bilo še manj zadovoljivo opravljeno delo zaradi preveč primerov, premalo zaposlenih in posledično premalo časa. Zaposleni se trudijo formalno zadostiti zahtevam, vendar jih socialnodelovna naravnost usmerja k požrtvovalnosti za ljudi in ne zgolj zadovoljitvi standardov (*»Če nas je premalo, potem težko sprocesiramo delo skladno s strokovnimi metodami in z standardi in normativi.«* – F89). V pogovoru so sodelujoči omenili še, da so v zadnjem času prejeli sredstva za prihodnost, ki omogočajo nekaj novih delovnih mest, vendar se razume, da bodo to pomoč dobila najprej prednostna področja. Med prednostna področja vsekakor sodi nasilje v družini in področje družinskih razmerij nasploh ter Romi, pomoč pa bi potrebovali vsi izmed sodelujočih, ne glede na področje dela. Dve intervjuvanki sta imeli tudi izjemno konkreten predlog, kaj bi želeli od novega delovnega mesta – npr. neposredno izvajanje skrbniških nalog, terenski obiski, vzpostavljanje osebnega stika z

varovancem z namenom izboljšanja kvalitete socialne storitve (*»Se pravi bi skrbnik vedu, kaj njegov varovanec potrebuje in kaj bo za njega najboljje.« – G60*). Druga pa je opisala pomoč vsebinske vodje, ki bi skrbel za vsebino in na ta način nudil podporo izvajalcem javnih pooblastil, hkrati pa že med pogovorom ugotavlja, da bi za to bilo potrebnih več oseb zaradi obilice dela.

Prišla sem tudi do pomembnih ugotovitev, kaj po mnenju zaposlenih bi potrebovali za učinkovitejše delo, kar se povezuje tudi s prejšnjim odstavkom. Že omenjen je bil vsebinski vodja, ki bi krožil po področjih in bil na voljo za pojasnila in podporo delu. Med predlogi je bil tudi predlog večje razmejčitve uradnih in neuradnih dni in telefonskih klicev, saj je moteče tako za zaposlenega kot za uporabnika na pogovoru, da se mora vmes javiti na klic in s tem prekine tok pogovora, v nasprotnem primeru pa telefon zveni nekaj časa in ponovno zmoti srečanje (*»Zdej, če imaš telefon skos naglas, je moteče za človeka, ki je na pogovoru, če daš pa potihlo se pa ne oglasiš pa uradni dan je ne, tako da to.« – A115*). Skoraj polovica sodelujočih je med možne izboljšave navedla manj birokratskih zadev, saj se v njih zgublja socialno delo in čas za sodelovanje z uporabniki. Ogromno se morajo osredotočati na izpolnitev birokratskih zahtev, zaradi česar se srečujejo s pomanjkanjem časa za sodelovanje in srečanja z uporabniki, kar je osrčje socialnega dela (*»Se pravi, uredit bi nam morali bazo pa Krpana, da bi to blo al povezano, al da bi nekej odpadlo, ker tega je ful za vnašat notr.« – E56*). Poleg tega jim čas, ki je na voljo, zapolnijo še dodatne obremenitve v smislu nalog ali zahtev, ki ne spadajo na center za socialno delo, pa se vseeno pričakuje, da bodo urejene; pa tudi zaradi porasta primerov, ki jih je potrebno sprejeti. S tem se povečuje količina dokumentacije, ki jo mora zaposleni predelati, ena intervjuvanka je kot lastnost odgovornega socialnega delavca navedla tudi študiranje strokovne literature ter zakona, ki je relevanten za primer, s katerim se srečuješ (*»... da preštudiraš tud mogoče kakšno strokovno literaturo o tej zadevi...« – D95*). Kot je omenjeno, časa za to zmanjkuje, zato take zadeve opravlja v svojem prostem času.

Pri pomanjkanju časa pa je vredno omeniti še dolgotrajne postopke in ogromno dokumentacije, kar negativno vpliva na učinkovito delo strokovnih delavcev, saj se namesto s primerom ukvarjajo s predelovanjem dokumentov. Stiske in težave uporabnikov so navadno dolgotrajne, torej se jih ne da rešiti v kratkem časovnem obdobju. Dolgotrajni pa so tudi postopki uvajanja sprememb, ki se zgodijo v okviru ministrstva. Polovica intervjuvancev je izpostavila potrebne spremembe na sistemski ravni, za kar je odgovorno predvsem ministrstvo. Od njih potrebujejo več razumevanja potreb, ki jih zaposleni na centrih imajo, saj se trenutno ne čutijo slišane. Ponovno se je odprla tematika pomanjkanja kadra, za kar je odgovorno ministrstvo. Sogovornik

(H93) je to ubesedil kot: *»... pa jim skos poročajo naši vodilni in ne vem kdo še vse, skupnost centrov za socialno delo, da je res kadrovska kriza.«* Po mnenju sodelujočih v raziskavi se težava torej pojavi predvsem pri pomanjkanju finančnih sredstev in ker ni posluha za razmere na centrih.

Intervjuvanec je za predlog izboljšav za delo navedel tudi stimulacijo k plači, saj morajo pogosto ostati dlje, delati nadure in to dojema kot dodatno spodbudo ob povečanem obsegu dela. Omenjeni pa so bili še delovni pogoji, ki so se nanašali ponovno na število zaposlenih in prostorsko stisko in učenje tehnik skrbi zase, s čimer se poskrbi za dobrobit zaposlenih, da posledično učinkovitejše opravljajo svoje delovne naloge. Sogovornik je menil, da bi bilo to potrebno urediti že med izobraževanjem za poklic socialnega dela: *»To bi moral bit na faksu, am predmet kako poskrbet tut zase.«* – H146. Kot velik dejavnik razbremenitve in hkrati za učinkovitejše izvedeno delo pa je bilo izpostavljeno še znanje, ki predstavlja vir moči za delo. Z znanjem lahko zaposleni bolj strokovno pomagajo ljudem, hkrati pa so oni manj pod stresom in manj obremenjeni, saj obvladajo področje dela in znajo postopati v posameznem primeru (*»Mene je umirilo to, da ko se je začelo nalagat me je znanje največkrat rešilo.«* – D78). Na centru, ki je bil predmet raziskave, izobraževanja niso omejena, tako da imajo zaposleni veliko možnosti za strokovno izpopolnjevanje ter nadgrajevanje obstoječega znanja. Poleg tega se izobražujejo tudi sami, v lastni režiji, in spremljajo novosti iz svojega področja dela, saj je to izjemno koristno za pomoč pri delu.

Preko analize intervjujev sem prišla tudi do ugotovitev, da se predlogi izboljšav za učinkovitejše delo prepletajo s tematiko, kako blažiti stres oziroma kako pomagati pri lajšanju stresa. Sam stres pa je tesno povezan z izzivi in ovirami, s katerimi se zaposleni srečujejo pri delu. Omenjena področja je torej potrebno obravnavati skupaj in celostno, da bi lahko prišli do dejanskih izboljšav oziroma pozitivnih rezultatov.

5. RAZPRAVA

Že pred leti sta Malnarič in Mirt (2008, str. 31) ugotovila, da je socialno delo zelo stresen poklic. Cink (2008) ugotavlja, da so najbolj pod stresom tisti strokovni delavci, ki so neposredno v stiku s strankami, Stibilj (2020, str. 11) pa ugotovitev poglobi; in sicer piše o zaščiti otrok ter duševnem zdravju kot najbolj stresnih področjih dela. Po Bilbanu (2014, str. 14 in 16) stres na delovnem mestu izhaja iz nezmožnosti izpolnitve delovnih nalog, iz odgovornosti, preobremenjenosti in tudi odnosov med sodelavci. Z analizo odgovorov intervjuvancev sem prišla do podobnih ugotovitev, saj so kot dejavnik stresa bili najpogosteje izpostavljeni količina dela, sama vsebina delovnih nalog in občutek odgovornosti za razrešitev situacije. Poleg navedenih pa se pri socialnih delavcih izrazito kaže še pojav stresa zaradi previsokih pričakovanj uporabnikov in okolice, pritiski drugih institucij in posameznikov, nepredvidljivost dela in tudi občutek nekompetentnosti. Bilban (2014) sicer omenja nezadostno usposobljenost, s čimer misli tako izkušnje kot izobrazbo, intervjuvanci pa so izrazili, da se to pojavi v določenih situacijah, ko jim zmanjka znanja iz specifičnega področja. Teržan (2002, str. 5) med glavne stresorje umesti tudi slabo podjetno klimo in pomanjkanje podpore osebnemu razvoju. Do teh ugotovitev sama nisem prišla, saj je bila klima kolektiva pohvaljena, zaposleni pa imajo na voljo tudi udeležbo na raznih izobraževanjih.

Meško (2011, str. 25) piše o posledicah dolgotrajnega stresa in seznanjenosti zaposlenih z njimi. Ugotavlja, da se posledice kažejo v manjši učinkovitosti. Levovnik (2014, str. 15–16) to ugotovitev razširi še na pojav slabšega fizičnega zdravja in jo poveže s slabšo produktivnostjo ter motivacijo. Poudarja pomembnost obvladovanja lastnega stresa in občutka nadzora nad svojim delom. Udeleženci moje raziskave se večinoma zavedajo posledic, ki jih prinaša dolgotrajen stres in izpostavljajo opažanje le-teh pri sodelavcih. Povedali so, da je veliko bolniških odsotnosti, ki ne zadevajo samo fizičnega zdravja. Poleg tega se zavedajo tudi, kako pomembno, kolikor je mogoče poskrbeti zase, da do tega ne pride. Zavedajo se tudi slabše učinkovitosti pri delu in manjše produktivnosti, kaže pa se ne samo v službi, temveč tudi v popoldanskem času, saj so brez energije za pristočasne aktivnosti. Omenili so tudi, da je dojemanje stresnih situacij odvisno od vsakega posameznika glede na to, kakšne strategije blaženja uporablja (če sploh jih), kako sprejema vsakdanje situacije in kaj počne v prostem času. Do podobnih ugotovitev je prišel tudi Sever (b.d.), in sicer kako na pojav ter obseg stresa vpliva posameznikova osebnost, tehnike spopadanja s stresom, telesno zdravje in delovne razmere. Dalphon (2019, str. 85–86) piše o duševnem zdravju strokovnih delavcev, ki je povezano z odzivi na potrebe uporabnikov. Stamm (2002) nadaljuje, da se zaradi raznih težav,

s katerimi se srečujejo v poklicnem življenju, lahko počutijo izčrpane zaradi sočutja, poistovetenja in poslušanja travmatičnih pripovedi. Socialni delavci so torej sekundarno izpostavljeni travmam svojih uporabnikov. Po analizi intervjujev lahko potrdim ugotovitve avtorjev, saj so sogovorniki pripovedovali o težavah z ločitvijo zasebnega in poklicnega življenja ter pretirano personalno vključenost oziroma poistovetenje z uporabnikovo zgodbo. Del bremena pade na njih in težko se mu izognejo po celodnevem poslušanju travmatičnih izkušenj.

Černigoj Sadar (2002, str. 94) podobno kot jaz ugotavlja, da na pojav stresa vplivajo odnosi z nadrejenimi in sodelavci ter odnosi s strankami, kadar narava dela zahteva obvladovanje lastnih čustev. Z analizo odgovorov sem ugotovila, da uporabniki povzročajo stres zaposlenim zaradi frustracij, ki jih prinašajo v delovni odnos, saj projicirajo svoje stiske na strokovnega delavca in tudi zaradi že omenjenih zahtev svojcev in okolice. Polovica intervjuvancev je kot oviro delu izpostavila agresijo, ki jo doživljajo s strani določenih uporabnikov, in manipulacijo. Zaradi negativnih izkušenj razvijejo strah pred njimi in novimi uporabniki, njihovo delo pa je lahko posledično slabše opravljeno. Izpostavljena je bila možnost zamrznitve, ko ne vejo, kako speljati srečanje, in seveda slabo počutje. Van Heugten (2011) prav tako navaja agresivnost uporabnikov kot nekaj pogostega v poklicu socialnega dela in kar ima negativen vpliv na zaposlene.

Černigoj Sadar (2002, str. 86) piše o kolektivnem stresu, ki prizadene večino zaposlenih in je povezan s specifikom dela. To velja za socialno delo. Posebej izpostavi izgorelost socialnih delavcev. Enako sem ugotovila tudi sama, saj so intervjuvanci izrazili, da je pri delu na centru velika količina stresa nekaj normalnega, omenjene pa so bile tudi izkušnje z izgorelostjo. Izgorelost se pojavi zaradi prevelike količine dela, ki je do neke mere lahko povezana tudi s postavitvijo meja. Meje odgovornosti se nanašajo na naloge, ki jih zaposleni opravljajo, torej da se naučijo pokrivati le svoje področje in ne rešujejo vsega, s čimer pride posamičen uporabnik. Bent-Goodley (2017) je že pred leti pisal o naraščajočih zahtevah po storitvah socialnega dela in s tem tudi izpostavljenostjo strokovnih delavcev, zaposlenih na tem področju. Socialno delo je že na splošno zelo zahteven poklic, zaposleni pa se srečujejo z veliko spremembami, ki na njih vplivajo, zato morajo poleg opremljenosti za izzive uporabnikov biti opremljeni za reševanje lastnih izzivov. Intervjuvanci so govorili o izzivih, ki jih prinaša sprememba zakonodaje in pritiski ob tem, saj za le-te izvejo pozno in ni vedno dovolj jasno kako, kdaj se bodo implementirale spremembe ter kaj to pomeni za njihovo delo. Naraščajoče zahteve po socialnodelovnih storitvah pa se povezujejo še s preobremenjenostjo in

pomanjkanjem delovne sile, kar vodi v nestrpnost uporabnikov, ki želijo odgovore in rešitve takoj.

Moje ugotovitve se nanašajo tudi na postavljanje meja v odnosih. Intervjuvanci so govorili o mejah v odnosih s sodelavci in v odnosih z uporabniki, kar je povezano s poistovetenjem ter prevzemanjem bremena nase. V odnosih s sodelavci jim izziv predstavlja postavljanje osebne meje ali pri delovnih nalogah in hkrati ohraniti prijateljski, sodelovalen odnos. V predelani literaturi raziskovalci tudi ugotavljajo, da je potrebno znati postaviti meje v odnosih, če želimo razvijati in ohranjati le-te zdrave. Ugotavljajo, da je pomemben občutek sproščenosti, udobnosti za obe deležnika. Ob prestopanju meje pa to v osebi vzbudi občutke jeze in nelagodja (MIRA, b.d.).

Naslednji izziv, ki sem ga definirala, so pritiski, ki jih na zaposlene izvajajo uporabniki, njihova okolica in pritisk zaradi prevelike količine dela. Pritiski so povezani s časovno učinkovitostjo, (pre)dolgimi postopki in s tem, kje vse lahko strokovni delavec nudi podporo in pomoč. Zaradi pomanjkanja delavcev in dolgotrajnih postopkov pa seveda narašča tudi količina dela. Podatki Statističnega urada Slovenije že za leto 2007 poročajo o visokem odstotku zaposlenih, ki so pod časovnim pritiskom in preobremenjeni z delom. Cink (2008) je ugotavljal, da dodatno obremenitev povzroči občutek nemoči zaradi visokih pričakovanj uporabnikov in nepripravljenost za sodelovanje. En intervjuvanec je izpostavil negativne izkušnje pri sodelovanju z neprostovoljnimi uporabniki, sicer pa je več kot polovica sogovornikov izrazila občutek nemoči ali stisko, povezano s pritiski ter pričakovanji uporabnikov in okolice. Pričakovanja presegajo znanje in zmožnosti socialnih delavcev, kar v njih vzbuja negativne občutke in nemoč ali celo neznanje. Presegajo pa tudi časovne zmožnosti, ki niso vezane na hitrost dela zaposlenega, temveč na zbiranje potrebnih dokazil, ugotavljanje stanj ipd.

Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2008) predvidi multidisciplinarno sodelovanje z namenom zagotovitve celostne pomoči, sklical pa naj bi ga strokovni delavec iz CSD. Kot potrebna jih predvidita še Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008) in Zakon o duševnem zdravju (2008). Pahor (2014, str. 24 in 27) piše o pogostem multidisciplinarnem sodelovanju, s čimer se glede na rezultate moje raziskave ne morem strinjati. Rezultati so pokazali, da čeprav je delovanje MDT zapisano v raznih zakonih, se v praksi pojavlja veliko pomanjkanje takšne oblike sodelovanja. Sodelovanje z drugimi institucijami je bilo opredeljeno kot oblika podpore, ki jo lahko prejmejo strokovni delavci. Ugotovila sem, da je

multidisciplinarnost določena preveč ozko, saj zaposleni iz drugih področij ravno tako potrebujejo sodelovanje z drugimi profili, da bi zagotovili celotno in hitrejšo obravnavo. Srečujejo se z izzivi odzivnosti in pripravljenosti drugih strokovnjakov k sodelovanju. Ovire pa predstavlja tudi pomanjkanje kadra drugih poklicev, ki bi bili primerni za pomoč uporabnikom in posledično sodelovali s CSD. Glede zakonodaje je ena sogovornica izpostavila izziv neskladja med zakoni, kar ji povzroča oviro, kako rešiti primer, da bi bil postopkovno pravilen in da je izvedba sploh mogoča.

Izzivi in ovire pri delu so tesno povezane z doživljanjem stresa, saj je eno povod za drugo oziroma vzrok in posledica. Odgovori intervjuvancev so bili pri teh tematikah dokaj povezani in nasprotni od predlogov izboljšav. Raziskovala sem tudi, kako posamezniki blažijo učinke stresa. Avtorja Gorenc in Pantar (2020, str. 57) med načine blaženja stresa uvrščata telesno aktivnost, zdravo prehrano in tehnike sproščanja, organizacija pa k temu pripomore s spodbujanjem izobraževanj in usposabljanj na temo preprečevanja škodljivega stresa. Ministrstvo s Smernicami za promocijo zdravja na delovnem mestu (2015) želi spodbuditi aktivnosti, ki varujejo zdravje in zdrav način življenja. Po Menard in Arter (2013, str. 51–52) organizacija pripomore k blaženju stresa, če nudi strokovna izobraževanja za nadgrajevanje znanja, treninge socialnih veščin in ugodnosti za obisk športnih in drugih dejavnosti. Sama sem prišla do nekoliko drugačnih ugotovitev, ki pa jih lahko povežem z ugotovitvami avtorjev Van Heugten (2011) in Cink (2008), katerih raziskave in ugotovitve so usmerjene na socialne delavce.

Identificirala sem naslednje dejavnike blaženja delovnega stresa: sodelovanje med sodelavci, intervizija, supervizija, lastna organiziranost pri delu, manj birokratskih opravil in nasploh manjša obremenjenost. Ti so povezani z odgovornostjo organizacije, posamezniki pa se zavedajo tudi lastne odgovornosti, za kar je potrebno najti individualne načine razbremenitve, biti v stiku s sabo in imeti čas zase, znati razmejiti delo od zasebnega življenja, pomaga pa tudi humor. Van Heughten (2011, str. 33–34) kot dejavnike stresa za socialne delavce navaja ravno obratno (od ugotovljenih blažilcev) – velika količina dela in administracije, nejasne vloge, občutek slabo opravljenega dela, pomanjkanje občutka nadzora nad delom, pomanjkanje podpore vodstva in sodelavcev ter v nadaljevanju dodatno potrdi moje ugotovitve, torej da je za blaženje potrebno znati podpreti zaposlene, da najdejo ravnovesje v delu. Do zelo podobnih rezultatov pride tudi Cink (2008), izpostavi pa še socialno podporo tako sodelavcev kot prijateljev, intervizijo in supervizijo, zmanjšanje količine dela in povečanje kadra.

Figley in Radley (2007, str. 207) ugotavljata, da socialni delavci nujno potrebujejo podporo na delovnem mestu zaradi narave dela. Lahko se zgodi, da občutijo brezup in nepovezanost z drugimi, če pomoči ne prejmejo. Kumer (2021, str. 230–231) se osredotoča na Slovenijo, kjer posamezniki iz poklicev pomoči z lastnimi viri skrbijo za potrebno podporo. Predlaga dostopnost strokovnih predavanj, delavnic in redne supervizije, preko česar bi se lahko naučili tehnik za izboljšanje počutja in zdravja.

Center, na katerem je bila opravljena raziskava, po odgovorih intervjuvancev nudi dovolj možnosti podpore za vsakogar. Na voljo imajo promocijo zdravja, neorganizirane in veliko organiziranih oblik pomoči. Dve sodelujoči sta navedli uporabo lastnih virov, da si zagotavljata potrebno pomoč, ki jo predstavljajo različne oblike terapij (energijska, psihoterapija), sicer pa zaposleni koristijo, kar jim omogoča organizacija in druge individualne načine pomoči.

Videmšek (2020b, str. 178–179) navede refleksijo kot nujno za razvoj strokovnih izkušenj, vzpostavljanja dobrih odnosov in obvladovanje težkih situacij. Je tudi pogoj za supervizijo, ker omogoča ponovni premislek o možnem in spodbudi drug pogled na situacijo. Bashir, Bouckenooghe, Fatima in Jahanzeb (2019, str. 6) opozorijo, kako pomemben je sam supervizijski odnos, saj bi lahko bil negativen za ustvarjalnost in produktivnost zaposlenega. Videmšek (2020b, str. 183–187) nadaljuje, da mora supervizor izhajati iz virov moči supervizantov ter ustvarjati spodbudne okoliščine za raziskovanje rešitev. Namen srečanj je, da udeleženci odidejo opolnomočeni, imajo več samospoštovanja ter zaupajo v svoje sposobnosti. Ugotovitve avtorjev lahko potrdim, saj je večina sogovornikov supervizijo navedla kot nekaj pozitivnega in nujnega. Pomembno pa je izpostaviti, da so nekateri pozitivno izkušnjo prejeli šele po določenem časovnem obdobju. Razlogov za to je več; intervjuvanci so govorili o lastni odprtosti in pripravljenosti za sodelovanje, podeljevanje, sprejemanje supervizijskega procesa in o usposobljenosti supervizorjev, kar izjemno vpliva na sam potek, saj mora oseba biti res strokovnjak, da udeleženci nekaj odnesejo s srečanj. Pomoč supervizijskega procesa je pri odkrivanju novih zornih kotov, s katerih lahko pogledamo na problem. Intervjuvancem pomaga razjasnitev, zakaj se jim je nekje zataknilo v primeru in kaj bi bil naslednji možni korak.

Poleg dela na obravnavanem primeru jim supervizija pomaga še pri predelovanju čustvenih izzivov na uvodu ali ob zaključnem krogu, možnost imajo biti ranljivi in poleg tega se povezujejo z drugimi udeleženci. Vse naštetu so intervjuvanci izpostavili kot vir podpore v okviru supervizije. Všeč jim je, da lahko predelajo lastni problem, saj tako največ dobijo od srečanja, jim pa vseeno koristi tudi poslušanje drugih problemov in možne rešitve za njih, saj

se vsi srečujejo s podobnimi težavami. Videmšek (2021, str. 293–295) ugotavlja, da supervizija predstavlja podporo na več ravneh, med katere sodi tudi čustvena. Dobra supervizija mora podpreti moč supervizantov in delovati iz njihove perspektive moči. Vključenost vanjo pomaga ne samo udeležencem, temveč je koristna tudi za organizacijo. Čampa (b.d.) opredeli več vrst supervizije, med katere sodi tudi individualna. Ta podpre zaposlene, ko se srečajo s težkimi primeri in ob čustveno naporni situaciji. Videmšek (2021, str. 56–57) nadaljuje, da je pri tej vrsti koristna predvsem osredotočenost na težave in rešitve enega strokovnega delavca. Pozitivne rezultate individualne supervizije sem ugotovila tudi jaz, saj so nekateri intervjuvanci izpostavili to možnost, ki jo cenijo, saj lahko nekatere stvari rešijo »ena-na-ena«.

Milošević Arnold (2012, str. 43–44) kot pogost vir podpore opredeli intervizijo, ki je organizirana v manjši skupini oseb, ki delajo na podobnih področjih. Uporabljajo se intervizijske metode, ki jih vodi vedno drug član. Predstavi se problem, s katerim se srečujejo pri delu, ostali člani ga analizirajo in soustvarjajo rešitve. Ključno je, da so rešitve uporabne takoj, udeležencem pa se krepi kompetentnost in moč za delo. Krepijo se tudi kolegijski odnosi in medsebojno povezovanje. Njeno opredelitev lahko potrdim le delno. Intervjuvanci so sicer navajali redno intervizijo, vendar pod tem pojmom razumejo nekaj drugega. Predvsem je potrebno izpostaviti, da nihče ne uporablja intervizijskih metod, saj se ne zdijo pristne. Srečujejo se po potrebi, nekateri so povedali, da jo imajo celo vsakodnevno, saj jutranji klepet ob kavi s sodelavci povezanih področji štejejo za intervizijo. Takrat odprejo probleme, s katerimi so se srečali in ki jih morajo čez dan rešiti, tako da nekateri elementi intervizije ostajajo. Kot intervizijo so nekoliko napačno opredelili tudi posvetovanje preko telefona, kar spada med podporo sodelavcev, vendar ne v intervizijo. Poleg tega so jo enačili z organiziranimi timi.

Videmšek (2021, str. 59–61) opredeli intervizijo kot manj formalno in neodvisno od finančnih sredstev. Kljub temu mora imeti nekakšno strukturo in biti dogovorjena vnaprej, da se zagotovijo redna srečanja. Z analizo odgovorom sem tukaj prišla do mešanih mnenj. Nekateri so intervizijo opredelili kot formalno, drugi bolj neformalno, srečanja pa so pri nekaterih nedogovorjena in se zgodijo po potrebi ali redno iz navade, drugi pa so povedali, da redna srečanja potekajo enkrat na dva tedna in da si želijo urnika, saj jim to predstavlja neko stalnico in gotovost, poleg tega pa si na tak način lažje organizirajo svoje delo. To, kar sogovorniki razumejo pod intervizijo, pa se organizira tudi sproti, po potrebi, saj nikoli ne vejo, kdaj bodo naleteli na oviro. Spet je ta opredelitev bolj primerna za kolegijsko obliko podpore. Novak (2020, str. 68–70) ugotavlja, da se z intervizijo krepi medsebojna pomoč članov, socialna mreža

in komunikacijske ter socialne veščine. Do teh ugotovitev sem prišla tudi jaz, saj je intervjuvancem bilo pomembno mreženje in povezovanje s sodelavci. Kot prednost intervizije so izpostavili prejem podpore kolektiva in povezovanje med zaposlenimi.

Mesec in Stritih (2015, str. 297) ugotavljata, da delo v timu predstavlja obliko kolegialne podpore za delo na primerih, pri čemer si delo porazdelijo. Enako so povedali tudi skoraj vsi intervjuvanci (7 izmed osmih), torej da jim tim predstavlja obliko podpore in pomoč pri delu. En intervjuvanec je izpostavil, da je pomen tima tudi delitev dela. Menijo, da mora dober tim imeti skupne cilje, h katerim je usmerjen, udeleženci morajo biti aktivni, služi kot pretok informacij in za podeljevanje izkušenj. Tudi pri timskih srečanjih je ena intervjuvanka izpostavila potrebo po rednih srečanjih, menijo pa, da so nujno potrebna. To lahko podkrepim z ugotovitvami Luce in Tarricone (2002, str. 641), ki pišeta o značilnostih timskega dela, kot dobrih medsebojnih odnosih, ki pripomorejo k uresničevanju skupnih ciljev. Za doseganje le-teh je potrebna še izmenjava znanja in aktivno sodelovanje. Miglič in Vukovič (2006, str. 71) nadaljujeta, da so si v dobrem timu vsi člani v podporo. Rape Žiberna (2023, str. 22) timsko delo vidi kot možnost za boljše strokovno delo in pravico socialnih delavcev. Fengler (2007, str. 157 in 184) timskega delu pripiše sodelovalno vlogo, kjer so vsi vključeni, možnost odkritega izražanja in občutka pripadnosti. Krepi se upanje, sprejemanje in podeljevanje nasvetov ter navodil.

Z omenjenimi avtorji se strinjam, saj so intervjuvanci izpostavili sodelovanje pri timskega delu, predvsem pri delu na primeru, raziskovanje primera in podporo pri sprejemanju odločitev. Timsko delo dojemajo pozitivno vsi, ena intervjuvanka pa je izpostavila občutek ne vključenosti. To je povezano s področjem dela – prva socialna pomoč, saj se timi oblikujejo glede na vsebinsko povezanost, ona pa dela na preveč splošnem področju. Poleg skupnih ciljev so kot lastnosti dobrega tima navedli še prožnost in kreativno vzdušje. Analizirala sem tudi možen negativen izid sodelovanja, in sicer občutek zmedenosti, ki se nanaša na različne možne rešitve in razumevanje problema. To sicer ni pogosto in je bilo izpostavljeno le pri eni sogovornici.

Paš (2015, str. 45) kot obliko podpore k delu navede strokovna izobraževanja in usposabljanja. Za strokovne delavce so pomembna, ker zagotavljajo nova znanja in načine ravnanja, posledično so ti bolj prepričani v svoje delo. Saje (2015, str. 3–5) kot prednost izobraževanja doda mreženje in izpopolnjevanje socialnih veščin. Udeleženci pridobijo nova orodja za reševanje problemov. Našteto pripomore k boljšemu sodelovanju z uporabniki in s sodelavci.

Parsons (2022) izpostavi še krepitev samozavesti in možnost kariernega napredovanja ter učinkovito opravljanje delovnih nalog. Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja (2004) predvidi kontinuirano strokovno izobraževanje, saj se na ta način zviša raven strokovne usposobljenosti in kvaliteta storitev. Dolžnost izobraževanja in usposabljanja socialnih delavcev je zapisana tudi v 73. členu Zakona o socialnem varstvu (1992).

Preko analize intervjujev sem ugotovila, da imajo zaposleni željo in potrebo po dodatnem znanju. Veliko jim pomeni, da se lahko v okviru delovnika in službe udeležujejo raznih izobraževanj in da le-ta niso omejena. Pridobitev dodatnega znanja predstavlja podporo k delu. Zaposleni se zavedajo, da je nujen konstantni razvoj veščin in kompetenc. Svoje delo želijo dobro opravljati, zato se v primeru pomanjkanja časa ali priložnosti sami zavzamejo in se izobražujejo v prostem času. Nihče pa ni posebej izpostavil, koliko udeleževanje na izobraževanjih pripomore k napredovanju. Na njih jih napotuje tudi vodstvo in so v pomoč za razjasnitev dilem. Posebej so intervjuvanci pohvalili še podporo vodstva, ki je pomemben vir podpore. S strani vodstva se počutijo slišani in razumljeni. Vodja zazna, če kateri izmed zaposlenih potrebuje dodatno podporo in je vedno na voljo za pomoč. Posebej cenijo, da lahko pridejo po nasvet in ne prejmejo graje oziroma negativnega odziva, da delo ni dobro opravljeno. Vodstvo centra, kjer je bila raziskava opravljena, si tudi prizadeva svojim zaposlenim izboljšati delovne pogoje, pridobiti več delovne sile, kar je vse posledica razumevanja razmer, dela, in poslušanje potreb svojih zaposlenih. Podporo vodstva je kot izjemno pomembno in pozitivno izpostavilo sedem od osmih sogovornikov.

Van Heugten (2011, str. 33–34) v socialnem delu opaža pomanjkanje podpore vodstva, kar je nasprotno od mojih ugotovitev. Cailier (2017) odnose z vodstvom povezuje s predanostjo delovnemu mestu, saj predstavlja pomemben vir podpore. Temu se pridruži tudi Sias (2009, str. 24 in 29), ki odnose nadrejeni-podrejeni povezuje s prenosom informacij, učinkovito opravljenim delom in pomočjo pri srečevanju z izzivi. Rihter in Rosič (2016, str. 176) pa vlogo vodstva vidita tudi v podpiranju dobrih kolegialnih odnosov med zaposlenimi, saj predstavljajo občutek varnosti in podporo.

Z raziskavo sem prišla do ugotovitev, da je vsem intervjuvancem podpora sodelavcev glavna oblika podpore. Za njo so pomembni dobri odnosi, kar pa je bilo izpostavljeno kot izjemno pozitivno na tej enoti centra. Kolektiv je dokaj mlad in opisan kot zelo dober. Odnosi med sodelavci pogosto presežejo profesionalno mejo in tvorijo prijateljstva. Podpora sodelavcev je

posebej pomembna za razbremenitev in posvetovanje. Povedali so, da najhitreje in najbolj učinkovito podporo dobijo od preostalih strokovnih delavcev, saj lahko stopijo do njih v pisarno, jih pokličejo in se posvetujejo o težavi, ki se je ravnokar pojavila. Zaposleni na CSD tudi dosti krožijo po različnih področjih in s tem pridobijo dragoceno znanje, ki je v pomoč nekomu novemu na tistem področju. Komunikacija med njimi je torej sprotna in zagotavlja takojšnjo pomoč, intervjuvanec pa je ob tem izpostavil še potrebo po občutku slišnosti. Zaposleni so med sabo spletli dokaj tesne odnose, kar je v pomoč v primeru spora. Konflikti se lažje razrešijo, ko imata dva že obstoječ odnos in znata drug drugemu pristopiti ter razrešiti nesoglasje. Dva intervjuvanca sta povedala, da je zelo pomembna zanesljivost drugega zaposlenega, kar je okrepljeno z razvitimi odnosi, ena sogovornica pa je govorila o spoštovanju osebne meje med sodelavci, kadar sodelujejo na primeru in da je dosti lažje razumeti mejo, ko imaš z nekom dober sodelovalni odnos in dobre pretekle izkušnje.

Do podobnih spoznanj so prišli tudi naslednji avtorji: Čič in Šarotar Žižek (2017, str. 12) ugotavljata, da medosebni odnosi vplivajo na zadovoljstvo z delom in lajšajo delo. So nekakšna podlaga za konstruktivno opravljanje delovnih nalog, saj si zaposleni pomagajo pri iskanju rešitev. Bella (2023, str. 56) se strinja z njima, da močni odnosi pomenijo podporo in sodelovanje, zahtevajo pa zaupanje in odprto komunikacijo. Raziskava Grosser, Labiance in Venkataramanija (2013, str. 2) je pokazala, da se dobri medosebni odnosi odražajo v podeljevanju nasvetov in medsebojnem motiviranju. Obakpolo (2015, str. 119) pravi, da so medosebni odnosi med zaposlenimi pomembni, ker tam preživimo veliko časa. Vsakdo potrebuje nekoga za pogovor in bo na ta način lahko bolj užival v delu in občutil manj stresa. Pomembno ugotovi tudi, da so dobri odnosi dejavnik razbremenitve pri sprejemanju odločitev. Ljudje lažje sprejmemo kritiko od nekoga, ki nam je blizu, in prosimo za pomoč ter razumemo drugega, če potrebuje dodatno pomoč in porazdelitev delovnih nalog. Wahyu Ariani (2015, str. 37–38) ugotavlja, da težave, povezane z delom, najprej delimo s sodelavci, zato je pomembno zaupanje med njimi. Lipičnik (2005, str. 178) pa nadaljuje, da je zelo pomembna komunikacija, ki je boljša ob dobrih odnosih, saj omogoča prenašanje izkušenj in nova spoznanja. Dobra komunikacija je pomembna še za težave, skupno odločanje, iskanje rešitev in usklajevanje dela. Hrvačanin (2006, str. 4) prav tako piše o povezavi med dobrimi odnosi in sodelovanjem, kar je potrebno za podporo pri izvajanju nalog, medsebojno pomoč, spoštovanje in reševanje problemov.

Poleg podpore sodelavcev pa je bila omenjena tudi podpora socialne mreže, vendar dosti manj intenzivno. To obliko podpore sta navedli le dve intervjuvanki. To ugotovitev podpre Ramovš

(2014, str. 51), ki pravi, da je povezanost z drugimi bistvena potreba človeka. Socialna mreža vpliva na uspeh in zadovoljevanje potreb posameznika. Payne in Walker (2002, str. 124 in 126) o socialni mreži pišeta kot o prostoru za izražanje občutkov, krepitev samospoštovanja in ima vpliv na to, kdaj bo posameznik poiskal pomoč, če jo potrebuje.

Vrsto podpore predstavljajo skrb zase ali tehnike samopomoči. Raziskovalci na Chamberlain University (2023) skrb zase v socialnem delu opredelijo kot nujno, da lahko kompetentno in etično izvajamo delovne naloge. Dalphon (2019, str. 85–86) nadaljuje, da naj ima vsak strokovni delavec izdelan svoj načrt tehnik samopomoči, saj vsak potrebuje nekaj drugega. Nekdo mora prvo zadovoljiti duhovne, drugi pa fizične potrebe itn. Brown (2020, str. 39) dopolni te ugotovitve s kontinuirano prakso skrbi zase, ki pomaga pri vzdrževanju dobrega počutja. Kot učinkoviti tehniki predlaga čuječnost in postavljanje meja, navede pa tudi druge ravni skrbi zase – zdrava prehrana, meditacija, fizična aktivnost idr., kar preprečuje izgorevanje in preobremenjenost. Bent-Goodley (2017) k omenjenim tehnikam skrbi zase doda še branje in gledanje filmov. Payne in Donaghy (2010, str. 3–5) skrb zase povezujeta s sprostivnimi tehnikami, ki pa so povezane s hobiji posameznika. Oseba mora imeti nad njimi nadzor in v njih uživati. Veliko tehnik samopomoči ne zahteva dodatnih pripomočkov in predznanja; med njih spada zavestno dihanje in raztezne vaje, meditacija ter samozavedanje. Blatnik in Tušak (2016) pa ugotavljata, da večina ljudi prej kot razvite tehnike uporablja čisto vsakdanje aktivnosti, zaradi katerih se počutijo boljše in ob katerih se sprostijo. Med take tehnike Reading (2017) uvršča že samo spanje. Blenkuš (2019, str. 2 in 10) k sprostitvi dodaja še prisotnost domačih živali, saj zmanjšujejo negativne občutke in so vir socialne podpore. Bruneau in Johnson (2019, str. 177–178) se z njim strinjata in dodajata, da je ta vrsta podpore primerljiva človeški. Na živali se ljudje obrnejo v času težkih situacij, saj jim predstavljajo vir tolažbe in omilijo občutke osamljenosti.

Navedeni avtorji podprejo ugotovitve moje raziskave, saj so udeleženi kot vrste tehnik skrbi zase in načine samopomoči navajali zadostno količino spanja in počitka, skrb za zdravo prehrano in dovolj tekočine, prebiranje knjig, dovolj gibanja ter krajša telesna aktivnost po zahtevnejšem primeru in občutke sreče ali tolažbe zaradi domačih živali. Posamezniki uporabljajo zelo raznolike tehnike, saj je vsak edinstven in mora najti, kar ustreza njemu. Pogosto pa se je pojavljala glasba. Ponekod je bila vezana na žanr, ki jim je všeč, pri drugih pa na pomirjujočo glasbo za poslušanje med delom. Trije sogovorniki prakticirajo tudi zavestno dihanje, da se nanj osredotočijo ali da štejejo do 10 in jim to pomaga pri ohranjanju mirnosti. Kar sogovornikom pomaga, je tudi smisel za humor in pozitivna naravnost, da ne gledajo na

vsako situacijo negativno, temveč iščejo drobne pozitivne vidike. Izpostavili so, da je pomembno si vzeti čas zase, da lahko pomagajo sebi in se sploh naučijo, kako si pomagati. Poleg naštetega je bila omenjena še zmožnost urediti si pisarno po lastni volji, kava, petje, nakupovanje, razni difuzorji in solne lučke ter drugi energijski predmeti, poslušanje podkasta, imeti rastline, svež zrak. Pomembno jim je tudi, da se lahko družijo in da imajo čas ter možnost za udejanjanje v poljubnih prostočasnih aktivnostih, tako da se tehnike samopomoči ne nanašajo zgolj na stvari med delavnikom, temveč je pomembno tudi, kaj posameznik počne v svojem prostem času. Intervjuvanec, ki je bolj duhovno usmerjen, je navedel molitev kot obliko skrbi zase, spet drugi čuječnost in pogovor, tretja pa sonce kot vpliv lepega vremena na počutje. Če povzamem; najpogosteje izpostavljene oblike skrbi zase so vključevale glasbo, zmožnost organizacije dela, gibanje ali fizično aktivnost in branje.

Zadnji tematski sklop se tesno povezuje z izzivi pri delu in stresom na delovnem mestu. Razlogi za pojav izzivov ali ovir pri delu in stresorjev so ravno nasprotni od predlogov, kaj bi lahko bilo boljše in kaj bi zaposleni potrebovali za učinkovitejše delo, predstavljajo torej vzrok.

Van Heughten (2011, str. 33–34) ugotavlja, da je v socialnem delu preveč administrativnega dela, ni sistema nagrajevanja, primanjkuje virov za zadovoljevanje uporabnikovih potreb idr., kar lahko potrdim tudi jaz in hkrati opredelim nasprotja, ki bi koristila za učinkovitejše delo zaposlenih. Intervjuvanci so torej navajali željo po finančni stimulaciji, manj birokratskih obveznosti, manj dokumentacije in ureditev pričakovanj za urejanje zadev, za katere niso pristojni in s čimer pridejo uporabniki ali svojci na srečanje.

Cink (2008) predstavi ugotovitve možnih izboljšav iz raziskave na CSD za delavce, ki so v stiku z uporabniki. Zaključuje, da je potreben večji kadrovski obseg ali reorganizacija obsega dela in reorganizacija svetovanja ter izvajanja javnih pooblastil. Izpostavi tudi problem visokih pričakovanj uporabnikov in omejitev dela strokovnih delavcev z javnimi pooblastili. Tukaj meni, da je rešitev v tem, da vsak delovne omejitve ozavesti in jih predela. Sama sem prišla do podobnih ugotovitev glede potrebe po večjem kadru in spremembi glede pričakovanj o urejanju zadev, ki ne sodijo na center, hkrati pa lahko izpostavim še nekaj bolj konkretnih predlogov. Ti predlogi so bile zelo konkretne ideje, kar bi posameznikom pomagalo glede na specifično področje dela ali glede na zaposlitev na centru za socialno delo. Intervjuvanka je predstavila idejo dodatnega kadra, ki bi bil zadolžen za neposredno izvajanje skrbniških nalog. Na ta način se lahko preostali iz tega področja posvetijo dokumentaciji in reševanju težav s svojci, drugimi organizacijami in hkrati dobijo boljši uvid v želje in potrebe uporabnika. Novozaposleni bi z

varovanci centra vzpostavil osebni stik in jih obiskoval. Predlog druge intervjuvanke pa so bila nova delovna mesta za vsebinske vodje. Potrebovala bi nekoga, na kogar se lahko obrne, ko se znajde v dilemi glede vsebinskih zadev. Intervjuvanka razmišlja, da bi potrebovali več takih oseb in bi vsaka bila specializirana za določena področja, ki jih pokriva.

Veliko predlogov pa je bilo novih, za katere ob pregledu literature nisem našla že znanih ugotovitev. Ugotovila sem tudi, da so za zaposlene dokaj moteči klici na uradne dni. Pri tem je potrebno izpostaviti glavni razlog – obiske uporabnikov. Izpostavljen je bil predlog omejitve klicev na določene ure in neuradne dni, saj so zaposleni v dilemi, kaj narediti med pogovorom z uporabnikom in zvonečim telefonom. Zaposleni si želijo tudi več časa za posamični primer, da se bi lahko res posvetili konkretni situaciji in opravljali delo celostno. Nadalje se predlogi izboljšav nanašajo na sistemsko raven, kar je izpostavilo polovico sogovornikov. S strani ministrstva in drugih višjih pristojnih organov si želijo več posluha za razmere, stiske in potrebe. Počutijo se neslišane in nerazumljene. Na sistemski ravni bi bile potrebne spremembe za finančna sredstva in boljše delovne pogoje. Te naj zajemajo nova delovna mesta, finančno spodbudo ob povečanem obsegu dela ter zahtevnejših področjih dela, zagotovitev ustreznih delovnih prostorov, možnost dodatnih usposabljanj in implementacijo skrbi zase.

Do ugotovitev, ki zadevajo skrb zase in strokovna izobraževanja, je z raziskavo, opravljeno na populaciji socialnih delavcev, prišla tudi Van Heugten (2011, str. 45 in 47), ki predlaga možnost strokovnih izobraževanj in usposabljanj, saj služijo kot podpora učinkovitejšemu in uspešnejšemu delu. Predlaga tudi izboljšave na področju skrbi zase, da se socialni delavci naučijo vzpostaviti ravnovesje, potrebujejo pa tudi zadostne vire za izvajanje delovnih nalog.

Menim, da je izvedena raziskava pokazala kar nekaj ključnih dejavnikov, ki bi potrebovali spremembo. Reorganizacija centrov po mojem mnenju, glede na analizo, ni prinesla pozitivnih sprememb, ki so bile načrtane, in se zaposleni še vedno srečujejo z veliko izzivi, ki pa so v veliki meri odpravljivi. Zdi se, da manjka predvsem posluh organov, ki odločajo o spremembah in jih imajo možnost uvesti. Sodelujoči so podali kar nekaj konkretnih predlogov, kaj bi jim nudilo dodatno podporo in koristilo za učinkovitejše delo, vendar implementacija tega zahteva posluh in spremembe na višji ravni. Uporabljeno metodologijo ocenjujem pozitivno, saj mi je kvalitativna raziskava z besednimi opisi dala največji vpogled in razumevanje v potrebe ter izzive strokovnih delavcev na CSD. Intervjuje sem izvajala v živo, ker lažje vzpostaviš stik s človekom in se bolj povežeš. Naziv centra in imena vodij namenoma nisem navajala, saj bi se lahko razkrila identiteta sogovornikov. Iz istega razloga v magistrsko delo niso priloženi celotni

transkripti intervjujev. Anonimnost je pri takšni raziskavi zelo pomembna, saj bi sicer udeleženci bili preveč izpostavljeni in bi se težje odložili za sodelovanje, hkrati pa bi lahko to za njih imelo negativne posledice.

6. SKLEPI

Na podlagi izvedene raziskave sem prišla do naslednjih sklepov:

- Strokovnim delavcem na CSD največje izzive pri delu predstavlja ozaveščanje, kje se začne in konča meja njihove odgovornosti, ločevanje poklicnega in zasebnega življenja, kako zadostiti med seboj neskladni zakonodaji, občutek pomanjkanja znanja in preobremenjenost.
- Največji dejavnik stresa jim predstavlja sama vsebina delovnih nalog in količina dela. Pogosto ga občutijo zaradi previsokih pričakovanj in s tem povezanih pritiskov, ki jih na njih izvajajo uporabniki, njihovi bližnji in druge organizacije. Opažajo škodljive posledice dolgotrajnega stresa; zelo pogosto trpi njihovo psihično in fizično zdravje, pojavi se tudi izgorelost in pogoste so bolniške odsotnosti.
- Strinjajo se, da se posamična področja razlikujejo po zahtevnosti dela, pri čemer nasilje v družini velja za zahtevnejše in ga dojemajo kot prednostno področje pomoči.
- Zaposleni podporo dobijo s strani organizacije, timskega dela, ostalih strokovnih delavcev in s pomočjo individualnih tehnik pomoči.
- Najpomembnejša oblika podpore, ki jo nudi organizacija, je supervizija, ki je sprejeta precej pozitivno. Strokovni delavci lahko predstavijo lastni primer, se učijo iz primera drugega, predelujejo čustvene izzive in se povežejo z drugimi udeleženci. Supervizija mora biti redna, za uspeh pa je potreben še dobro usposobljen supervizor. Možnost individualnega srečanja prav tako predstavlja prednost.
- Intervizija ni dojeta po definiciji, izraz se pogosteje uporablja za timska srečanja. Prakticirajo jo redno in po potrebi, tako formalno kot neformalno obliko, nudi pa takojšnjo obliko pomoči in na srečanjih obravnavajo konkretne ter aktualne primere. Terminski plan srečanj se predlaga za lažjo organizacijo dela in občutek stalnice. Služi tudi za povezovanje sodelavcev, ki delajo na tematsko povezanih področjih.
- Podpora vodstva je cenjena in predstavlja obliko pomoči, ker se zaposleni počutijo slišane, razumljene ter podprte ob dilemah.
- Veliko uporabljajo timsko delo, saj se lahko o primeru pogovorijo, izpostavijo drug zorni kot in skupinsko sprejmejo odločitve. To razbremeni težo odločitve na posamezniku in je posebej primerno za zahtevnejše situacije.
- Strokovnim delavcem na CSD so izjemno pomembni odnosi z drugimi sodelavci, saj dobri odnosi zagotavljajo medsebojno podporo. V podporo sodi posvetovanje okoli primera, razbremenilni pogovori, zagotavljanje takojšnje pomoči, občutek slišanosti,

zanesljivost in razporeditev dela. Tesni odnosi pozitivno vplivajo na sodelovanje na primerih in reševanje medsebojnih konfliktov.

- Mreženje z delavci na drugih CSD je prav tako velikega pomena, ne samo za pridobivanje poznanstev, temveč tudi za podporo, kadar nekdo naleti na oviro pri reševanju problema in ima s tem širši krog podporne mreže.
- Podpora in pomoč zaposlenim na CSD predstavlja sodelovanje z drugimi strokami, saj je narava dela povezana z več drugimi organizacijami, ki lahko prispevajo k hitrejšemu pridobivanju informacij in učinkovitejšemu delu. Pomembno je tudi mreženje.
- Strokovni delavci potrebujejo ustrezno znanje, zato so v pomoč dodatna strokovna izobraževanja in usposabljanja, ki jih opolnomočijo in prispevajo k učinkovitejšemu delu ter tudi celostni storitvi pomoči. Podprejo jih tudi lastne delovne izkušnje in izkušnje ostalih sodelavcev, ki zadevajo njihovo področje dela.
- Najpogosteje uporabljene tehnike samopomoči so glasba, fizična aktivnost, branje, možnost organizacije dela, druženje in razni hobiji, ki jih imajo v svojem prostem času. Navedene tehnike so zelo raznolike in številčne, saj vsakemu ustreza nekaj drugega.
- Strokovni delavci si želijo več posluha ministrstva za težave, s katerimi se srečujejo. Mednje sodi kadrovski manko, prostorska stiska, vsebinske zadeve, časovna stiska in preveč birokracije.
- Predlagane so bile tudi izboljšave, povezane z delovnimi nalogami (birokracija in reorganizacija), več zaposlitvami, zagotavljanje učenja skrbi zase, več možnosti za strokovna izobraževanja, čas za predelovanje dokumentacije posameznega primera ter finančna stimulacija ob povečanem obsegu dela.
- Vse tematike magistrskega dela se med seboj povezujejo in z ureditvijo ene bi se izboljšalo več odprtih področji.

7. PREDLOGI

Preko izvedene raziskave, analize odgovorov in pregleda literature sem oblikovala naslednje predloge:

- Na fakulteti naj se uvede predmet Skrb zase, da bodo socialni delavci imeli znanja in veščine za izvajanje raznih tehnik samopomoči. Te veščine potrebuje vsak socialni delavec, zato je primerno, da se o njih uči med študijem.
- Vsi CSD-ji naj imajo na voljo dovolj velik proračun, da se zaposleni lahko udeležujejo izobraževanj in dodatnih usposabljanj, povezanih z delom, kar bo krepilo njihovo samozavest in učinkovitost. Dvignili bodo nivo znanja in strokovnosti, zadostilo se bo navodilom po zakonu in povečalo se bo zadovoljstvo uporabnikov.
- Zaposlenim naj bodo v okviru CSD na voljo razne oblike dodatne podpore in pomoči, tako na delovnem mestu kot tudi v obliki prostočasne dejavnosti, ki so (so)financirane. Med te oblike spadajo individualna in skupinska supervizija, intervizija, podpora tima, podpora vodstva, podpora višjih organov (ministrstvo, FSD), možnost udeležbe na raznih športnih aktivnosti, sprostitevni aktivnosti (npr. joga, meditacija), treningih učenja tehnik samopomoči ter dodatnih izobraževanjih in usposabljanjih.
- Nudi naj se možnost udeležbe treninga obvladovanja stresa in spopadanja s stresom. S tem bi se povečala verjetnost zmanjšanja posledic, ki jih ima dolgotrajna izpostavljenost stresu na človeka, kar bi najverjetneje imelo veliko pozitivnih učinkov tudi za organizacijo (manj bolniških odsotnosti, manj menjavanja služb, večja učinkovitost itd.).
- Vsi centri naj nudijo možnost individualne supervizije in zagotavljajo redno supervizijo, hkrati pa naj bodo vodje pozorni na rezultate in po potrebi menjajo supervizorja, saj so dobro sodelovanje in dobri rezultati odvisni tudi od usposobljenosti le-tega.
- Zaposlenim naj bo na voljo finančna spodbuda (stimulacija) za čas povečanega obsega dela in ko primanjkuje kadra, zaradi česar več primerov pade na posameznike.
- Od zaposlenih naj se ne zahteva opravljanje nalog, ki presegajo njihove obveznosti po zakonu in katalogu javnih pooblastil. To se nanaša predvsem na vodstvene položaje in druge organe, kot npr. ministrstvo, inšpekcijska služba. S tem bi se zmanjšali pritiski in stres, ki ga posameznik čuti zaradi možne inšpekcije ter graje o opravljenem delu.
- Organizirane delavnice o tem, kako reči ne, o postavljanju meja ipd. naj se izvajajo na centrih, saj se s temi ovirami srečujejo mnogi zaposleni, ko pride do odnosov z

uporabniki, njihovimi bližnjimi, drugimi organizacijami. Koristne so tudi za medosebne odnose med sodelavci.

- Organizirajo naj se team-buildingi, ki so namenjeni povezovanju zaposlenih in učenju timskega dela, ker le-ta predstavlja velik del poklica, boljši odnosi pa prav tako vodijo k boljšemu delu, boljšemu počutju in večji pomoči med sodelavci.
- Zagotovi naj se mreženje med centri za socialno delo, tako da lahko posameznik kontaktira tudi sodelavce drugih enot, ko se znajde v dilemi. Na ta način se jim razširi mreža podpore in pomoči.
- Predlagam še, da se Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti bolj zavzame za reševanje težav s pomanjkanjem kadra in stanja na CSD, za kar so v pomoč tudi ugotovitve magistrskega dela; potrebno bi bilo več posluha za potrebe zaposlenih in pomoč z reorganizacijo ter financiranjem. Predvsem je potrebna sprememba na strani birokracije in preverba, kaj vse dejansko posamezniki opravljajo na centru.

8. LITERATURA

- Ajduković, Marina, Cajvert, L., Judy, M., Wolfgang, K., Kuhn, H., Madai, K., & Voogd, M. (2016). *ECVision. Evropski pojmovnik supervizije in koučinga*. Pridobljeno 2. 4. 2024 s https://drustvozasupervizijo.splet.arnes.si/files/2016/12/Pojmovnik_ECVision.pdf
- Apostolopoulos, V, Bosevski, M., Mikkelsen, K., Polenakovic, M., Stojanovska, L., & (2017). Exercise and mental health. *Maturitas*, 106. Pridobljeno 2. 3. 2024 s <https://scihub.ru/10.1016/j.maturitas.2017.09.003>
- Arter, M. L., & Menard, K. S. (2013). Police officer alcohol use and trauma symptoms: Associations with critical incidents, coping, and social stressors. *International Journal of Stress Management*, 20(1). <http://doi.org/10.1037/a0031434>
- Arzenšek, A. (2015). Čuječnost kot psihološka intervencija v psihološkem svetovanju. *Poligrafi*, 20(77/78). Pridobljeno 23. 4. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-HTWOGDBM>
- Ashley, W., Brown, J. L. C., Decker, J. T., & Lipscomb, A. E. (2019). Mindfulness, meditation, and breathing exercises: reduced anxiety for clients and self-care for social work interns. *Social Work with Groups*, 42(10). Pridobljeno 26. 3. 2024 s <https://scihub.ru/10.1080/01609513.2019.1571763>
- Aunor, V., & Salonga, G. (2021). Breathing Processing to Help Maintain Health Includes Techniques and Benefits. *Journal La Medihealtico*, 2(2). Pridobljeno 26. 3. 2024 s <https://www.newinera.com/index.php/JournalLaMedihealtico/article/view/312>
- Backman, J. (2020). Self-care and total care: the twofold return of care in twentieth-century thought. *International Journal of Philosophy and Theology*, 81(3). Pridobljeno 10. 3. 2024 s <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/21692327.2020.1786301>
- Bakhtyar, M., Farooq, N., & Viqar, S. (2018). Impact of Leisure Reading on the Stress Levels in Medical Students. *Journal of Rawalpindi Medical College Students Supplement*, 22(S-1). Pridobljeno 26. 3. 2024 s <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aagcd%3A10%3A8125466/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Aascholar&id=ebsco%3Aagcd%3A134979095&crl=c>
- Bandol, R. (2015). Subjectivity as the Care of the Self: a Foucaultian Reading of Self-care. *Postmodern Openings*, 6(1). Pridobljeno 10. 3. 2024 s <https://pdfs.semanticscholar.org/5b02/6c76be2ba56465c7f69d9b2091c3c7ed134e.pdf>

- Bashir, F., Bouckennooghe, D., Fatima, T., & Jahanzeb, S. (2019). The knowledge hiding link: a moderated mediation model of how abusive supervision affects employee creativity. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(6). Pridobljeno 21. 4. 2024 s <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432X.2019.1659245>
- Bella, K. M. (2023). Exploring the Impact of Workplace Relationships and Employee Job Satisfaction. *International Journal of Scientific Research in Modern Science and Technology*, 2(8). Pridobljeno 6. 4. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/373617092_EXPLORING_THE_IMPACT_OF_WORKPLACE_RELATIONSHIPS_AND_EMPLOYEE_JOB_SATISFACTION
- Bent-Goodley, T. B. (2017). Being Intentional about Self-Care for Social Workers. *Social Work*, 63(1). Pridobljeno 9. 12. 2023 s <https://sci-hub.ru/10.1093/sw/swx058>
- Bilban, M. (2014). Kako prepoznati stres v delovnem okolju. V Pegan Stemberger, J. (strokovna redakcija), *Coaching za več zdravja in dobrega počutja zaposlenih* (str. 14–25). Pridobljeno 9. 1. 2024 s http://www.glottanova.si/coaching/coaching_konferenca/media/zbornik_5konference_kariernih_coachev.pdf#page=14
- Bizjak, E. (2014). Delovno okolje in psihofizično zdravje zaposlenih. V J. Pegan Stemberger (ur.), *Coaching za več zdravja in dobrega počutja zaposlenih*, str. 32–44. Pridobljeno 3. 4. 2024 s http://www.glottanova.si/coaching/coaching_konferenca/media/zbornik_5konference_kariernih_coachev.pdf
- Blatnik, P., & Tušak, M. (2016). *Telesna dejavnost in duševno zdravje*. Pridobljeno 2. 3. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/310833044_Telesna_dejavnost_in_dusevno_zdravje
- Blenkuš, U. (2019). Pozitivni vpliv hišnih živali na zdravje ljudi. *Javno zdravje*, 4. Pridobljeno 29. 3. 2024 s https://nijz.si/wp-content/uploads/2022/11/blenkus_jz_2019_04.pdf
- Bono, J. E., Colbert, A. E., & Purvanova, R. K. (2016). Flourishing via workplace relationships: moving beyond instrumental support. *Academy of Management Journal*, 59(4). Pridobljeno 24. 4. 2024 s <https://www.jstor.org/stable/24758188>

- Brown, M. E. (2019). Hazards of Our Helping Profession: A Practical Self-Care Model for Community Practice. *Social work*, 65(1). Pridobljeno 9. 12. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/337924814_Hazards_of_Our_Helping_Profession_A_Practical_Self-Care_Model_for_Community_Practice
- Burneau, L., & Johnson, A. (2019). Pets and Relationships: How Animals Help Us Understand Ourselves and Our Connections With Others. V L. Kogan, & C. Blazina (ur.), *Clinician's Guide to Treating Companion Animal Issues*, (str. 173–191). Pridobljeno 29. 3. 2024 s <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780128129623000113>
- Caillier, J. G. (2017). The impact of high-quality workplace relationships in public organizations. *Public Administration*, 95(3). Pridobljeno 6. 4. 2024 s https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/padm.12328?saml_referrer
- Chamberlain University (2023). *Self-Care for Social Workers: A Breathing Technique for Brain and Body*. Pridobljeno 26. 3. 2024 s <https://www.chamberlain.edu/blog/self-care-for-social-workers-a-breathing-technique-for-brain-and-body>
- Cho, H., Lee, J., Noh, J., & Ryu, S. (2016). The effectiveness of Daily Mindful Breathing Practices on Test Anxiety of Students. *Plos one*, 11(10). Pridobljeno 26. 3. 2024 s <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164822>
- Cink T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47(1/2). Pridobljeno 12. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-FDA1RM08>
- Clayton, O., Hopps, J. G., & Lowe, T. E. (2018). From »Friendly Visitor« to Professional Social Worker: The Atlanta Story. *Phylon*, 55(1/2). Pridobljeno 1. 12. 2023 s <https://www.jstor.org/stable/26545020>
- Čampa, B. (b.d.). *Individualna supervizija*. Pridobljeno 2. 4. 2024 s <https://terapevtska-pomoc.si/supervizija/individualna-supervizija/>
- Černetič, M. (2005). Biti tukaj in zdaj: Čuječnost, njena uporabnost in mehanizmi delovanja. *Psihološka obzorja*, 14(2). Pridobljeno 10. 10. 2024 s http://psiholoska-obzorja.si/arhiv_clanki/2005_2/cernetic.pdf
- Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39(1). Pridobljeno 10. 1. 2024 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/tip/tip20021CernigojSadar.PDF>

Čič, V., & Šarotar Žižek, S. (2017). Pomen razvojnih odnosov na delovnem mestu. *Anali pazu HD*, 3(2). Pridobljeno 3. 4. 2024 s <http://hd.anali-pazu.si/?q=s/vsebina/pomen-razvojnih-odnosov-na-delovnem-mestu-importance-developmental-relations-workplace>

Dalphon, H. (2019). Self-care techniques for social workers: Achieving an ethical harmony between work and well-being. *Journal of human behaviour in the social environment*, 29(1). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://sci-hub.ru/10.1080/10911359.2018.1481802>

Denyes, J. M., Orem, E. D., & SozWiss, G. B. (2001). Self-Care: A Foundational Science. *Nursing Science Quarterly*, 14(1). Pridobljeno 9. 3. 2024 s <https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1NG53RYDN-27JY85S-175G/OREMAutosoins.pdf>

Društvo za razvijanje čuječnosti (b.d.). *Kaj je čuječnost?*. Pridobljeno 21. 11. 2023 s <https://www.cujecnost.org/cujecnost/>

Eržen, I. (2008). Diskriminacija socialnih delavcev. *Socialno delo*, 47(3/6). Pridobljeno 23. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-SGLONLKV>

Figley, C. H., & Radley, M. (2007). The Social Psychology of Compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35(3). Pridobljeno 9. 3. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/225473494_The_Social_Psychology_of_Compassion

Findeisen, D. (2005). Za premagovanje poklicne izgorelosti potrebujemo izobraževanje. *AS. Andragoška spoznanja*, 11(2). Pridobljeno 23. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-COU6YAP5>

Foucault, M. (1988). Technologies of the self. V H. Gutman, H. H. Patrick, & L. H. Martin (ur.), *Technologies of the self: a seminar with Michel Foucault* (str. 16–50). Amherst: University of Massachusetts Press.

Gabrijelčič Blenkuš, M. (2010). Socialno okolje. V A. Albreht, A. Hočevar Grom, M. Gabrijelčič Blenkuš, T Kofol Bric, J. Trdič, & P. Truden-Dobrin (ur.), *Zdravje v Sloveniji*, (str. 25–26). Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.

Gogala Švarc, B. (2002). Supervizija skozi prizmo dveh modelov. V S. Žorga (ur.), *Modeli in oblike supervizije* (str. 15–49). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

- Gorenc, B., & Pantar, S. E. (2020). Vzroki, znamenja, posledice ter obvladovanje stresa na delovnem mestu. *Izzivi prihodnosti*, 5(1). Pridobljeno 10. 1. 2024 s https://www.fos-unm.si/media/pdf/IP/56_cLANEK_GORENC_PANTAR.pdf
- Grosser, T., Labianca, G. & Venkatarmani, V. (2013). Positive and Negative Workplace Relationships, Social Satisfaction and Organizational Attachment. *Journal of Applied Psychology*, 99(3). Pridobljeno 6. 4. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/255691932_Positive_and_Negative_Workplace_Relationships_Social_Satisfaction_and_Organizational_Attachment
- Herzog, H. (2011). The Impact of Pets on Human Health and Psychological Well-Being: Fact, Fiction or Hypothesis? *Current Directions in Psychological Science*, 20(4). Pridobljeno 29. 3. 2024 s <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0963721411415220>
- Hlebec, V., & Kogovšek, T. (2003). Konceptualizacija socialne opore. *Družboslovne razprave*, 19(43). Pridobljeno 25. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-EZQELXGZ>
- Hrvačanin, M. (2006). *Vpliv medsebojnih odnosov na zadovoljstvo pri delu* (Diplomsko delo). Pridobljeno 25. 4. 2024 s <https://core.ac.uk/download/pdf/67527469.pdf>
- Jeriček Klanšček, H., Zorko, M., Bajt, M. & Roškar, S. (2009). *Duševno zdravje v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
- John, C. R., Madsen, S. R., & Miller, D. (2005). Readiness for Organizational Change: Do Organizational Commitment and Social Relationships in the Workplace Make a Difference? *Human Resource Development Quarterly*, 16(2). Pridobljeno 7. 4. 2024 s https://www.academia.edu/11492625/Readiness_for_organizational_change_Do_organizational_commitment_and_social_relationships_in_the_workplace_make_a_difference
- Khng, K. H. (2016). A better state-of-mind: deep breathing reduces state anxiety and enhances test performance through regulating test cognitions in children. *Cognition and emotion*, 31(7). Pridobljeno 26. 3. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/308675588_A_better_state-of-mind_deep_breathing_reduces_state_anxiety_and_enhances_test_performance_through_regulating_test_cognitions_in_children
- Kobolt, A. (2004). Supervizijski proces med teoretskimi osnovami in metodičnimi izpeljavami. V A. Kobolt (ur.), *Metode in tehnike supervizije* (str. 11–45). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Kobolt, A., & Žorga, S. (1999). Modeli v superviziji. V: A. Kobolt in S. Žorga (ur.), *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu* (str. 186–213). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

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

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2014). Ur. l. RS, 50/14.

Kumer, N. (2021). Psihoterapevtova skrb zase kot preventiva pred izgorelostjo = Self-care in psychotherapy and burnout. *Kairos*, 15(1/2). Pridobljeno 9. 12. 2023 s <https://kairos.skzp.org/index.php/revija/article/view/504/508>

Kuzma, T. (2019). *Odnosi med zaposlenimi v podjetju Eki* (Magistrsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Levovnik, D. (2014). *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije GIZ.

Lipičnik B. (2005). *Organizacija podjetja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Luca, J., & Tarricone, P. (2002). Successful teamwork: A case study. *Research and Development in Higher Education*, 25. Pridobljeno 21. 4. 2024 s <https://ro.ecu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=5007&context=ecuworks>

Lukowski, A. F., & Milojevich, H. M. (2016). Sleep and Mental Health in Undergraduate Students with Generally Healthy Sleep Habits. *PLOS ONE*, 11(6). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0156372&type=printable>

Mah-Ločniškar, M. (2003). *Organizacijska klima in zadovoljstvo zaposlenih v podjetju »Mavrica«* (Diplomsko delo). Pridobljeno 4. 4. 2024 z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Malnarič, M., & Mirt, D. (2008). *Stres na delovnem mestu na centrih za socialno delo Ljubljanskega in Belokranjskega območja* (Diplomsko delo). Pridobljeno 21. 4. 2024 s Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Mesec, B. (2019). *Begotnice* [Blog]. Pridobljeno 9. 3. 2024 s <https://begotnice-blazx.blogspot.com/2019/03/190320-altruizem-in-egoizem.html>

Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: načrt raziskave (študijsko gradivo za interno uporabo)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B., & Stritih, B. (2015). Razumevanje timskega dela v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 54(5). Pridobljeno 22. 3. 2024 s <https://eds-p-ebsohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=1a4945df-2ee5-4c9e-9b75-f99b974f9452%40redis>

Mesner Andolšek, D. (2002). »Make me whole again.« Čustva v organizaciji. *Teorija in praksa*, 39(1). Pridobljeno 10. 1. 2024 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/db/pdfs/tip20021MESNERANDOLSEK.pdf>

Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu*. Maribor: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.

Miglič, G., & Vukovič, G. (2006). *Spretnosti vodenja in sporazumevanja*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo, Direktorat za organizacijo in kadre, Upravna akademija.

Mihaljčič Z. (2006). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Jutro.

Milošević-Arnold, V. (2012). Intervizija kot prostor za refleksijo učiteljev. *Šolsko svetovalno delo*, 16(1/2). Pridobljeno 12. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-RG154AZS>

Ministrstvo za zdravje RS (2015). *Smernice za promocijo zdravja na delovnem mestu*. Pridobljeno 10. 1. 2024 s https://www.gov.si/assets/ministrstva/MZ/DOKUMENTI/Preventiva-in-skrb-za-zdravje/Varovanje-in-krepitev-zdravja/zdravje-na-del-mestu/Promocija-zdravja-na-delovnem-mestu/Smernice_promocija_zdravja_na_delovnem_mestu-marec_2015.pdf

MIRA Nacionalni program duševnega zdravja (b.d.). *Postavljanje osebnih mej v odnosih*. Pridobljeno 23. 4. 2024 s <https://www.zadusevnozdravje.si/pomagam-sebi/nasveti-za-boljse-pocutje/postavljanje-osebnih-mej-v-odnosih/>

Mojs psihoterapevt.si (b.d.). *Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 10. 1. 2024 s <https://www.mojs psihoterapevt.si/clanek/Stres-na-delovnem-mestu/id/82>

Myers, K. K., Sadaghiani, K. (2010). Millennials in the Workplace: A Communication Perspective on Millennials' Organizational Relationships and Performance. *Journal of Business and Psychology*, 25(2). Pridobljeno 7. 4. 2024 s https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2868990/pdf/10869_2010_Article_9172.pdf

National Association of Social Workers. (2017). *NASW code of ethics*. Pridobljeno 9. 3. 2024 s <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

Nisi okej? Povej naprej (b.d.). *Tehnike sproščanja*. Pridobljeno 2. 3. 2024 s <https://nisiokejpovejnaprej.si/kako-pomagam-sebi-in-drugim/tehnike-sproscanja/#tehnikaPrizmeljitev>

Novak, V. (2020). Intervizija. V E. Boštjančič (ur.), & A. Petrovčič (ur.), *Kako spodbujati zaposlene: psihološki pristopi od A do Ž* (str. 65–79). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Obakpolo, P. (2015). Improving Interpersonal Relationship in Workplaces. *Journal of Research and Method in Education*, 5(6). Pridobljeno 4. 4. 2024 s <https://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-5%20Issue-6/Version-2/P0562115125.pdf>

Olave, M. A. T. (2017). Reading matters: Towards a cultural sociology of reading. *American Journal of Cultural Sociology*, 6(3). Pridobljeno 26. 3. 2024 s <https://link.springer.com/article/10.1057/s41290-017-0034-x>

Pahor, M. (2014). Medpoklicno sodelovanje v zdravstvenih timih. V M. Pahor (ur.), *Zavezniki za zdravje: medpoklicno sodelovanje v zdravstvenih timih* (str. 13–40). Ljubljana: Zdravstvena fakulteta.

Paladin, S. (2022). *Pomen multidisciplinarnega pristopa pri delu z ranljivo mladostnico* (Magistrsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Paš, M. (2015). *Podpora, ki jo potrebujejo socialni delavci in delavke na centrih za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Parsons, L. (2022). *Why is Professional Development Important?* [Blog]. Pridobljeno 23. 3. 2024 s <https://professional.dce.harvard.edu/blog/why-is-professional-development-important/>

Payne, R. A., & Donaghy, M. (2010). *Payne's handbook of relaxation techniques: A practical guide for the mental health professional*. Pridobljeno 2. 3. 2024 s https://books.google.si/books?id=8arRAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=sl&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Payne, S., & Walker, J. (2002). *Psihologija v zdravstveni negi: [humanistična znanost v zdravstveni negi]*. Ljubljana: Educy.

Prottas, D. J., & Thompson, C. A. (2006). Relationships Among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4). Pridobljeno 10. 1. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/7228180_Relationships_Among_Organizational_Family_Support_Job_Autonomy_Perceived_Control_and_Employee_Well-Being

Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja (2004). Ur. l. RS, 120/04.

Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva (2003). Ur. l. RS, 117/03.

Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (2008). Ur. l. RS, 31/09 in 42/17.

Ramovš, J. (2014). Socialna mreža. *Kakovostna starost*, 17(1). Pridobljeno 25. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-ILDB7FD5>

Rape Žiberna, T. (2023). O multidisciplinarnosti timskega dela na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 62(1). Pridobljeno 22. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-91D5BGIW/e1b916f6-812b-41ba-b32a-77f20c73174d/PDF>

Reading, S. (2017). *The Self-Care Revolution: smart habits & simple practices to allow you to flourish*. Pridobljeno 26. 3. 2024 s https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=VLInDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=reading+as+form+of+self+care&ots=VLKCtpDbCP&sig=XJche7FwfXrLMfuBwOsNPxyKgKQ&redir_esc=y#v=onepage&q=reading%20as%20form%20of%20self%20care&f=false

Repinc Zupančič, B. (b.d.). *Sprostitutvene tehnike*. Pridobljeno 23. 4. 2024 s <https://psihoterapevt.si/sprostitutvene-tehnike/>

Rihter, L. (2003). Pomen kvalitativnih metod pri evalvaciji projektov prostovoljnega dela: primer evalvacije projekta prostovoljnega dela na šolskem centru Velenje. *Socialno delo*, 42(1). Pridobljeno 26. 5. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-LGKMKGV6>

Rihter, L., & Rosič, J. (2016). Ogroženost zaposlenih na področju nasilja v družini. *Socialno delo*, 55(4). Pridobljeno 24. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-4AL9NOYQ>

Saje, K. (2015). Izobraževanje delavcev – med pravico in dolžnostjo. *Mednarodno inovativno poslovanje*, 7(2). Pridobljeno 23. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-IRW2CZWK>

Sever, A. (b.d.). *Stres na delovnem mestu*. Pridobljeno 8. 1. 2024 s <https://www.vzajemna.si/varuj-zdravje/nasveti/nasvet/stres-na-delovnem-mestu>

Sias, M. P. (2009). *Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships*. California: SAGE Publications inc.

Skupnost CSD Slovenije (2022). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo Centri za socialno delo*. Pridobljeno 21. 11. 2023 s <https://www.scsd.si/files/katalog%202022%20kon%C4%8Dni.pdf>

Slivar, B. (2009). Stres pri učiteljih – kako preživeti. *Didakta*, 18/19(128). Pridobljeno 23. 4. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-WUZM38IV>

Slovenska poslovna točka (2023). *Strokovni delavec v socialnem varstvu*. Pridobljeno 23. 3. 2024 s <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/poklici-in-strokovni-kadri/strokovni-delavec-v-socialnem-varstvu/#izobrazevanje-in-usposabljanje>

Socialna zbornica Slovenije (b.d.). *Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev in sodelavcev na področju socialnega varstva*. Pridobljeno 21. 4. 2024 s [IZOBRAŽEVANJE | Socialna zbornica \(szslo.si\)](https://www.szslo.si/IZOBRAŽEVANJE|Socialnazbornica)

Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test. V: Figley, C. R. (ur.). *Psychosocial stress series, no. 24. Treating compassion fatigue*. Pridobljeno 9. 12. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/232476002_Measuring_compassion_satisfaction_as_well_as_fatigue_Developmental_history_of_the_Compassion_Satisfaction_and_Fatigue_Test

Stibilj, G. (2020). *Razbremenitev strokovnih delavk in delavcev s področja zaščite otrok in mladostnikov* (Magistrsko delo). Pridobljeno 21. 4. 2024 s Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Tabaković, H. (2009). *Klima in konflikti v organizaciji javnega sektorja* (Diplomsko delo). Pridobljeno 3. 4. 2024 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=8248&lang=slv>

Tančič Grum, A., & Zupančič Tisovec, B. (2021). *Tehnike sproščanja: priročnik za udeležence delavnice (6. ponatis)*. Nacionalni inštitut za javno zdravje. Pridobljeno 2. 3. 2024 s

<https://dokumen.tips/documents/tehnike-sproscanja-sproscanja-prirocnik-za-udelezence-delavnice-avtorici.html?page=3>

Teržan, M. (2002). *Dobro se počutim, delo mi je v veselje: (preprečujemo stres na delu)*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad RS za varnost in zdravje pri delu.

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

Vec, T. (2021). *Supervizija v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih*. Pridobljeno 2. 4. 2024 s https://arhiv.acs.si/strokovna_gradiva/Supervizija.pdf

Videmšek, P. (2020a). Razvoj supervizije na področju socialnega varstva in uvajanje izobraževanja za supervizorke. *Socialno delo*, 59(4), 235–253.

Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrih izkušenj*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Videmšek, P. (2020b). Umeščanje refleksije o strokovnih izkušnjah s pozitivnimi izidi v supervizijski proces. *Socialno delo*, 59(2-3), 177–196.

Voros, N. (2017). *Metode pomoči zaposlenim na centru za socialno delo Piran* (Magistrsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Wahyu Ariani, D. (2015). Relationship with Supervisor and Co-Workers, Psychological Condition and Employee Engagement in the Workplace. *Journal of Business and Management*, 4(3). Pridobljeno 4. 4. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/283619173_Relationship_with_Supervisor_and_Co-Workers_Psychological_Condition_and_Employee_Engagement_in_the_Workplace

Zakon o duševnem zdravju (ZDZdr) (2008). Ur. l. RS 77/08, 46/15 – odl. US, 44/19 – odl. US, 109/23 in 136/23 – ZIUZDS.

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). Ur. l. RS 16/08, 68/16, 54/17 – ZSV-H in 196/21 – ZDOsk.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (1992). Ur. l. 3/07.

Žorga, S. (2002). Razvojno-edukativni model supervizije. V S. Žorga (ur.), *Modeli in oblike supervizije* (str. 15–49). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

9. PRILOGE

9.1 SMERNICE ZA INTERVJU

1. Na katerem področju delate?
2. Lahko opišete situacijo pri delu, zaradi katere čutite potrebo po dodatni podpori?
3. Kaj mi lahko poveste o stresu pri delu?
4. Kaj bi vam pomagalo blažiti stres na delovnem mestu?
5. Katere tehnike samopomoči uporabljate?
6. Katere oblike pomoči in podpore so vam v okviru CSD na voljo?
7. Kaj vam pri delu predstavlja največjo oporo/pomoč?
8. Kaj za vas pomeni supervizija?
9. Kaj vam predstavljajo intervizijska srečanja?
10. Kako ocenjujete timsko sodelovanje znotraj organizacije?
 - Kakšna je za vas vloga dobrega tima in odnosov s sodelavci, kar se tiče podpore pri delu?
11. Kaj bi še potrebovali za učinkovitejše delo?
12. Kaj menite, da predstavlja oviro, da tega nimate?

9.2 ODPRTO KODIRANJE

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Delam na področju varstva odraslih...	Varstvo odraslih	Vrsta dela	/	Področje dela
A2	...tuki delam s starejšimi, brezposelnimi, ostarelimi, brezdomci, ljudmi z duševnimi, telesnimi težavami, zaporniki, mladimi odvisniki, starejšimi odvisniki, mešano.	Varstvo odraslih	Vrsta dela	/	Področje dela
A3	Odločbe se tudi delajo...	Odločbe	Vrsta dela	/	Področje dela
A4	...so tudi odločbe pri statusih invalida in pa pri oprostivah...	Odločbe	Vrsta dela	/	Področje dela
A5	...delo z duševno prizadetimi oziroma na sploh invalidnimi, am in kjer imajo odvisnosti, so zelo težavno področje...	Varstvo odraslih	Vrsta dela	/	Področje dela
A6	...kjer si sam, kjer si dejansko nemočen...	Občutek nemoči	Nemoč	/	Izzivi
A7	Tukaj veliko premalo znam v zvezi z alkoholizmom.	Pomanjkanje znanja	Nemoč	/	Izzivi
A8	...je pa potrebnih veliko več znanj in pa še vključevanje drugih strokovnjakov.	Pomanjkanje znanja	Nemoč	/	Izzivi
A9	Trenutno v Novem mestu imamo velik problem ker ni psihiatra in SPO-ji tako ne delujejo v polni meri.	Pomanjkanje multidisciplinarnega sodelovanja	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
A10	Smo prepuščeni sami sebi.	Brez podpore	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
A11	Sodelujemo potem recimo le z zdravstvom...	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
A12	...težko ga dobiš in si res prepuščen sam sebi no.	Brez podpore	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
A13	So pa velike težave, ker na te težave opozarjajo pa sorodniki, znanci, sosedi, dajte nekaj narediti, klici, kaj češ narediti.	Občutek nemoči	Nemoč	/	Izzivi
A14	Človek ni pripravljen, pomoči nimaš od nikjer, kaj lahko narediš.	Občutek nemoči	Nemoč	/	Izzivi
A15	Potrebovala bi dodatna znanja, dodatne prijeme.	Dodatno znanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
A16	To predvsem imajo tale društva...	Znanje	Društva	/	Oblike podpore
A17	...pa še to zdaj nekako se bosta te dva upokojila...	Upokojitev	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
A18	Zdaj mi imamo supervizijo, intervizijo, time...	Organizirana podpora	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
A19	...lahko se poslužujemo timskega dela...	Organizirana podpora	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
A20	...ampak na koncu si še vedno sam za odločitve.	Sprejemanje odločitev	Samostojnost	/	Stres
A21	...supervizija, ki ti daje neko moč, neko podporo...	Krepitev moči	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A22	...ali pa intervizija so notranje pač razširjeni timi...	Krepitev moči	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
A23	...multidisciplinarni timi sklicujemo, se pravi z drugimi institucijami.	Multidisciplinaren tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
A24	Zdaj po vodstvu...	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
A25	...nam sigurno sodelavci.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A26	...ali pa socialna mreža izven.	Socialna mreža	Neformalna podpora	Medvrstniška podpora	Oblike podpore

A27	Mreženje je zelo pomembno.	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A28	Mreženje z drugimi strokovnimi delavci iz drugih institucij.	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A29	Imaš prednost, ker jih poznaš znotraj.	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A30	Seveda se obrnemo tudi na vodstvo...	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
A31	...nimamo pa ravno vsebinskega vodje, ne, da bi prav z vsebino se ukvarjal ne...	Potreba po vsebinski vodji	Vsebinski vodja	/	Izboljšave
A32	...da bi bil en človek na katerega bi se obračal v zvezi z vsebino.	Pomoč pri vsebini	Vsebinski vodja	/	Izboljšave
A33	Poiščemo sebi najbližjega v bistvu glede na vsebino...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A34	...in potem skličemo al tim...	Organizacija tima	sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
A35	...al se sam malo pokonzultiraš s kolegom.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A36	Predvsem se pa na svoje izkušnje zanašaš tuk.	Delovne izkušnje	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
A37	...pa na kmečko pamet.	Logično razmišljanje	Znanj za ravnanje	/	Oblike podpore
A38	Izkušnje, izkušnje...	Delovne izkušnje	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
A39	...al pa to mreženje, ta mreža ljudi iz okolice ...	Socialna mreža	Neformalna podpora	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A40	...in tudi znotraj centra...	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A41	Mi mam tlele predvsem, tu je za tehnične ali pa tuk za vsebinske, maksima podporo ne, v službi, na računalniku v bistvu da napišemo...	Maksima podpora	Sistemska podpora	Organizacija	Oblike podpore
A42	...vse gre preko mailov in zato je maksimo podpora, v bistvu da napišeš tudi težino, kdaj želiš odgovor.	Maksima podpora	Sistemska podpora	Organizacija	Oblike podpore
A43	Posebno tehnične se da hitr rešt....	Tehnična podpora	Sistemska podpora	Organizacija	Oblike podpore
A44	...vsebinski pa se velikrat gre potem tudi, da postavjo vprašanje ministrtvu oziroma kdo to odgovarja, ni tako hitr...	Vsebinska podpora	Sistemska podpora	Organizacija	Oblike podpore
A45	...ne veš al boš dobil al ne, nisi siguren.	Odzivnost	Sistemska podpora	Organizacija	Oblike podpore
A46	Potem so pa še aktivni, imamo tudi znotraj centra ali pa regijskega...	Aktivni	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
A47	Tuk tam lahko postaviš potem vprašanje in se potem na teh aktivni ki so na mesec, mesec pa pol ali dva, da se potem postavi vprašanje in se odgovori na nivoju Republike.	Aktivni	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
A48	Za stvari, ki jih pa takoj rabš, moraš pa poklicat kolega, al po centrih, al hodš od sodelavca do sodelavca.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A49	Supervizija je redna.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A50	Meni je fajn.	Pozitivno dojetanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A51	Men so vsa znanja, ki jih počrpano v korist.	Potreba po znanju	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore

A52	V bistvu dobiš teoretična znanja ne, vsebinska, splošno, kje te podpre, podkrepi...	Potreba po znanju	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
A53	...al pa da dobiš potem, ne vem, uvid da res prav delaš, da prav razmišljaš.	Podpora delu	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
A54	Lahko so tut kakšni konflikti pa rečeš »men se zdi da je pa to tko« in potem razloži tut supervizorka zadeve.	Reševane dilem	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A55	Lahko predstaviš svoj primer.	Predstavitev primera	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A56	Predstavš svoj primer in potem ga razčlenmo na superviziji s kolegi in to supervizorko.	Predstavitev primera	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A57	Men predstavlja kr pomoč, men je všeč.	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A58	Mamo jo pa enkrat na mesec, razen v poletnih mesecih.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
A59	Intervizijo imamo pa bolj pogosto, tko na 2, 2 pa pol tedne, združeno po enotah.	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
A60	Al pa tku, ko se naberejo vprašanja, tut tk se dogovorimo, se med sabo zmenimo ne, ko se naberejo zadeve, ki so nepredelane ali pa ko imamo kakšno revizijo teh odločb za oprostitev, kjer delamo odločbe tudi na teh področjih, se dobimo in predebatiramo.	Po potrebi	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
A61	Ali pa ko pridejo kakšna navodila iz ministrstva, kaj na novo, preštudiramo in se zmenimo kako bomo delal in potem sredi dela sem spet dobimo.	Po potrebi	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
A62	To je podpora sodelavcev in tut to vodstvo podpira.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A63	Če sam sklicuješ tim, poiščeš tiste, ki misliš da bodo, ki delajo na tvojem področju, oziroma kar je povezano s tvojim področjem al pa s primerom.	Organizacija tima	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
A64	Js se kr poslužujem, da ni sam eden, dva, da je več ljudi.	Velikost	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
A65	Tim ti je v pomoč...	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
A66	...včasih pa tut ne, ker te potem še bolj zmede.	Zmedenost	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
A67	Na koncu si sam ne, kako se odločiš...	Sprejemanje odločitev	Samostojnost	/	Stres
A68	Velik stvari se potem na timu predebatira na široko in na dolgo in iz katerih vidikov v bistvu bi še primer raziskou.	Raziskovanje primera	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
A69	Potem tiste poti odpiraš, zapiraš in nekako, da se pride potem do rešitve, je tim v pomoč.	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
A70	Imamo večje time, manjše time,...	Velikost	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
A71	...kakšne time tut sklicujemo pri teh oprostivah, ko rešujemo te odločbe za doplačilo domske oskrbe s strani sorodnikov, s strani otrok, tukaj je veliko sporov.	Primer spora	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
A72	Mislm ogromno razgovorov, ogromno telefonou in tako v teh primerih imamo te time, tle smo po navadi samo 3 skup, eden	Raziskovanje primera	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore

	iz vodstva, eden kolega, ki pokriva tudi tvoje področje, tako da tega se kar poslužujemo in jih moramo rešt.				
A73	So potem pa tudi določeni, ne sam da jih sam skličeš, ki jih pa moraš sklicati v bistvu, če želijo te osebe pri oprostitevah višjo oprostitev.	Višja oprostitev	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
A74	Velik je tut medinstitucionalnih timov, ko tebe kličejo ne, zunanji, ali s policijo, ali vzgojnimi zavodi al z zavodi na sploh, kjer sodeluješ kot član tima ali pa sam skličeš.	Multidisciplinaren tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
A75	Ja, predvsem da sprejmemo tisto, kar je tvoje in si ne podajamo teh spisov...	Določitev obsega dela	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A76	...takoj to se zmenmo al pa skupaj potem to timsko odločimo, da si ne mečemo polena pod noge no po domače rečeno.	Določitev obsega dela	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A77	Da si pomagamo, da ti je res tim v pomoč, podporo...	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
A78	...ne samo da vržeš, mečeš razne brainstorming rešitve, ki so neprimerne, ki v bistvu ne moreš do tistga pridt.	Zmedenost	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
A79	Iščemo, da je čim bolj usmerjeno k cilju, v tem smislu.	Usmerjenost k ciljem	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
A80	S sodelavci se razumemo...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A81	...to je zelo veliko da so dobri odnosi, to je že pol narjenga...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A82	Če so dobri, iskreni odnosi, da niso samo navidezni.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A83	Mislím da tle mamó zdej zlo mlad kolektiv, tako da ja super, mlada energija, dobr se mamó.	Mlad kolektiv	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A84	Res vsebinski vodja bi bilo krasno, da bi imel nekoga res eno desno roko, ki bi se potem res zavzel za primer, za določen primer.	Pomoč pri vsebini	Vsebinski vodja	/	Izboljšave
A85	Ni dost kadra, ker kadrovanje pač takšno kot je, vedno primanjkuje.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
A86	Ljudi primanjkuje, tut tle na varstvo odraslih so bili 3 zdaj smo 2.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
A87	Primanjkuje ne.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
A88	Mamo vodjo, direktorja, ampak to je zdej že tolk tut zaposlenih in raznih zadev, površinskih, ki jih je treba urejati in časovno ne gre.	Vodja direktor	Časovna stiska	/	Izboljšave
A89	Tut, če bi hotli se ne more potem na eno področje ali pa na vsa področja, pa sploh ne more pokrivat eden, tako da to najbrž bi blo zelo težko.	Preobremenjenost	Razporeditev dela	Sodelovanje	Izzivi
A90	Bi jih mogl bit več mogoče.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
A91	Če bi bilo več zaposlenih po posameznih področjih, potem bi lahko to rotirali, da bi bil en vsebinski vodja, ki bi se predvsem na vsebino in bi sam takrat vskoču, ko je primer, ko je težavna zadeva.	Rotacija pomoči vodje	Vsebinska področja	Učinkovito delo	Izboljšave
A92	Če imaš pa sam in telefone in ljudi in delat, pa ne moreš, in teren.	Količina dela	Nemoč	/	Izzivi

A93	Men je socialno delo ful dobro, tud sem na različnih področjih delala...	Različna področja	Raznolikost dela	/	Področje dela
A94	...ampak zdaj bi težko rekla, kje je težina največja, najmanjša.	Težavnost področji	Raznolikost dela	/	Področje dela
A95	Povsod nekako moraš bit človek, da sam razsodš, pa res po neki tej kmečki pameti in logiki, da se prilagodiš ljudem...	Samostojnost in prilagajanje	Raznolikost dela	/	Področje dela
A96	...pa seveda moraš dobro poznat zakone pa možnosti.	Poznavanje zakonov	Pogoji za delo	/	Področje dela
A97	Pa res to timsko... kjer se mi zaštrika se vedno poslužm timskega dela in to mi je v pomoč.	Pomoč pri delu	Pomen dela	Timsko delo	Oblike podpore
A98	O ful ga je [stresa].	Veliko stresa	Količina stresa	/	Stres
A99	Sam moraš pa nekako, da ne nosiš domov, presekat.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
A100	Js si dam tkrt glasbo v avtomobilu...	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A101	...al pa tut tukej poslušam te herce 741, to nam je supervizorka povedala, tam je taka umirjena glasba, samo inštrumentalna, ki nekako pomaga, odpira možgane.	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A102	Ja ga je, tut doma razmišlaš.	Stres v zasebnem življenju	Zasebno življenje	/	Stres
A103	Dejansko si socialni delavc od rojstva do smrti pa od jutra do večera, čeprav delaš 8 ur.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
A104	Pojavi se ne samo zaradi količine, tut zarad vsebinskih zadev.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
A105	Po en stran je men izziv, zatu mi je tu fajn, ker nikol ne veš kaj te čaka tisti dan.	Nepredvidljivost	Dejavnik stresa	/	Stres
A106	Veš kaj maš za nrdit, koga poklicat, kakšne odločbe, ampak pridejo potem na vrata, na telefon stvari, ki jih je treba takoj.	Nepredvidljivost	Dejavnik stresa	/	Stres
A107	Prvič manj dela...	Manj dela	Služba	Blaženje	Stres
A108	...potem mogoče manj birokracije.	Manj birokracije	Služba	Blaženje	Stres
A109	Predvsem s tem se zgublamo in to povzroča stres, predvsem birokracija, ker imamo več teh podatkov, ki jih moremo beležit.	Birokracija	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
A110	Am potem... urejene telefonske klice.	Omejitev telefonskih klicev	Služba	Blaženje	Stres
A111	Mogoče, da ne bi bli na uradne dneve, to se mi zdi, da bi bilo zelo praktično.	Omejitev telefonskih klicev	Ločitev uradnih in neuradnih dni	Učinkovito delo	Izboljšave
A112	Hkrati imaš ljudi, uradne ure in pa telefonske klice kar ne gre skupaj, ker potem ali se ne oglasiš in je čudno, da se na uradne ure ne oglasiš in ne prekinjaš pač ljudi, ki pridejo na pogovor...	Preobremenjenost	Razporeditev dela	Sodelovanje	Izzivi
A113	...mogoče, da bi bilo opredeljeno 2 uri za klice, tudi na uradne dneve, ali pa bi bli ti klici na neuradni dan...	Omejitev telefonskih klicev	Ločitev uradnih in neuradnih dni	Učinkovito delo	Izboljšave
A114	Nekaj v zvezi s tem no, ker potem si pa v stresu kaj bi in je tudi dosti kritik v zvezi s tem.	Nepredvidljivost	Dejavnik stresa	/	Stres
A115	Zdej, če imaš telefon skos naglas, je moteče za človeka, ki je na pogovoru, če daš pa potihno se pa ne oglasiš pa uradni dan je ne, tako da to.	Omejitev telefonskih klicev	Ločitev uradnih in neuradnih dni	Učinkovito delo	Izboljšave

A116	Sicer pa si moraš sam pomagat.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A117	Mamo velik tut raznih predavanj...	Predavanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
A118	...tut delavnic v zvezi s tem.	Delavnice	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
A119	Samo potem je pa na samem človeku, kako to v prakso prevedeš.	Teorija v prakso	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A120	Tako, da tut v bistvu služba se potruži, tudi glede tega.	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
A121	Zdej kako si pa pomagaš potem sam, si pomagaš pa s tem, da preklapljaš.	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A122	Mogoče, če je nekaj trenutno ti prezahtevno se lotiš drugega dela...	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A123	...ali pa greš na teren maš bolj bistro glavo, prideš nazaj, tako da s tem.	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A124	Potem, da dihaš pravilno tut že to je umetnost.	Dihanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A125	Potem, da šteješ do 10, če te kdo fejest nadere po telefonu ne, in potem šele se zbereš in odgovarjaš.	Štetje do 10	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A126	Pač pomembno je, da ohraniš mirno kri.	Ohranjanje mirnosti	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A127	Sem mela tut tako primer, ko je gospod prletu not v pisarno, kmalu bi iz tečajev zbil vrata.	Frustracije	Uporabniki	/	Stres
A128	In je tolku s papirjem in sem štela do 10.	Štetje do 10	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A129	Takrat mi je ratalo očitno, ker sem bla že v dobrem elementu, da sem zmogla.	Ohranjanje mirnosti	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A130	Sem mu potem rekla »gospod, ne vem kdo ste, zakaj se gre, zelo slabo sva začela, lahko pa še enkrat začneva, če greste ven pa še enkrat.«	Pomirjanje uporabnika	Pristopi pri delu	/	Izzivi
A131	Sem reskirala, lahko bi bil pa še večji gnev ne, ampak sem na tak prijazen način, tako da je bilo dobro.	Pomirjanje uporabnika	Pristopi pri delu	/	Izzivi
A132	Lahko sam zmrzneš pri teh stvareh in se ti stres nabira.	Nezmožnost delovanja	Uporabniki	/	Stres
A133	Pomaga še, da si skuhaš kavo...	Kava	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A134	...da poješ kaj sladkega...	Prehrana	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A135	...da se malo izliješ sodelavcu, sodelavki, svoje predebatiraš, to je vse protistresni program.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
A136	Ne, vse je v glavi to je prvi in da škoda je sam umrt, ničesar ni škoda.	Pozitivna naravnost	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A137	Kakšno vajo narediš, greš mal po štengah gor pa dol pa se tut mal razbremeniš.	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A138	Se ti pa nalaga ne, je tut velik bolezn, med nami delavci, tut to se vidi.	Bolezni zaposlenih	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
A139	Tut bolniških raznih, ne sam bolečin v vratu, tut drugih, torej se nalaga.	Bolezni zaposlenih	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
A140	Mi tudi velik beremo, mamo gor, v zgornjem štuku knjižnico, si lahko izposodmo knjige, jih tut nabavljamo, tut v zvezi s tem.	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore

A141	Js jih tut sama kupujem, ker jih mam rada.	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A142	Pa glasba, recimo men pomaga.	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A143	Se prav tiste herce si navijem, drugač pa doma tut klavir igram...	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A144	...pa pojem, da res daš tisto vn.	Petje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A145	Mačka mam krasnega, ki je pravi terapevt, začuti če sem slabe volje, pride, se stisne, prede, je skos zraven mene. Tisto njegovo predenje je tako protistresno in dlakica, ki jo božaš, to men pomaga.	Domače živali	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A146	Knjiga...	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A147	...glasba....	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A148	...maček...	Domače živali	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A149	...hoja.	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A150	Se trudim, da naredim vsak dan 10.000 korakov.	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A151	Pa dobra volja, pa smeh, da se znaš tut sam seb nasmejati.	Pozitivna naravnost	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A152	...je pomembno, da se kdaj nasmeješ v svoj račun. Je prec lažje, da se ne žreš zarad tega.	Pozitivna naravnost	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A153	Si rečeš, da kej nisi prav naredu, ti ne gre, si pa drugje velik družga dobrga naredu in tko no.	Pozitivna naravnost	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A154	Zdrava hrana pa vitamini so mi tut pomembni...	Prehrana	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A155	Da nrdiš v bistvu prioritete, kaj je najbolj pomembno in da črtaš stvari, ki jih časovno ne zmoreš...	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
A156	...pa da dovolj spiš. To se tut trudim.	Spanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B1	Na področju varstva otrok in družine, zdaj bolj konkretno se pravi delam predhodna svetovanja, potem mnenja sodišču, urejanje družinskih, partnerskih odnosov, tudi prvo socialno pomoč.	Varstvo otrok in družine	Vrsta dela	/	Področje dela
B2	Če pridejo starši, ki se želijo razvezat, pridejo sm, v teh primerih pol jaz PSP naredim.	Razveze	Vrsta dela	/	Področje dela
B3	Potem drugo področje je pa se pravi obravnava otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju.	Obravnava otrok in mladostnikov	Vrsta dela	/	Področje dela
B4	Ja zdaj te situacije se kar pogosto pojavljajo predvsem, ko pridejo kake bolj kompleksne zadeve v družini, ki jih je potrebno mogoč tud pač multidisciplinarno obravnavati.	Kompleksni primeri	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
B5	Če imam dilemo, ne vem pri recimo mnenju sodišč je to zelo pogosto, da skličem kak interni tim no.	Mnenje sodišču	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
B6	S sodelavci podelim vsebino in mi oni pomagajo pri odločitvi.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore

B7	Predvsem v takih primerih [mnenja sodišču] rabim dodatno podporo...	Mnenje sodišču	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
B8	...pa tudi v primeru ko recimo gre za neke tko zelo zahtevno delo z družino, kjer tud starši se pogosto pol povezujejo z nami.	Kompleksni primeri	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
B9	V bistvu nas pol zlorabijo mal v tej svoji dinamiki ne, in postanejo pol tud mal agresivni že, tako izvajajo kak dodaten pritisk...	Agresivnost uporabnikov	Ovire	/	Izzivi
B10	...nadzor, am ne vem grozijo z inšpekcijo, al pa celo postavi se pol inšpekcija, pride do inšpekcijskega nadzora...	Agresivnost uporabnikov	Ovire	/	Izzivi
B11	...poskusi različni manipulacije...	Manipulacija	Ovire	/	Izzivi
B12	...v bistvu tud mi postanemo kot neka oblika posrednika med staršema ne, ki nista zmožna komunikacije.	Posrednik v komunikaciji	Ovire	/	Izzivi
B13	To je recimo predvsem na tem področju, ko imam predhodna svetovanja, razveze in tako, mnenja sodišču...	Družinska razmerja	Vrsta dela	/	Področje dela
B14	...potem pa tudi na tem drugem področju, ko pa delam z mladostniki, pa predvsem zdaj v ospredje prihaja, ne vem majo mladostniki, otroci, tko kar relativno zgodi že duševne stiske, pa recimo v sistemu ne pridejo tok hitr do neke oblike pomoči no, al pa do obravnave in takrat smo tu mi...	Delo z mladostniki	Populacija	/	Področje dela
B15	Takrat se od nas pričakuje v bistvu, da bomo pomagal ne, ampak tukaj mam tu mi omejeno količino znanja...	Pomanjkanje znanja	Nemoč	/	Izzivi
B16	...in pač nisem psihologinja in takrat mogoč ta pritisk spet s strani staršev al pa na splošno sistema, ali pa zdaj v tem primeru konkretno s strani šol in staršev.	Pritisk okolice	Nemoč	/	Izzivi
B17	Je nek pritisk, da bomo zdaj mi določene stvari rešel.	Pritisk okolice	Nemoč	/	Izzivi
B18	Velikokrat je pol to pričakovanje, da se bodo neke stvari rešle kar tako, brez nekega vložka z druge strani ne.	Meje odgovornosti	Postavljanje meja	/	Izzivi
B19	Moraš sam pri seb zelo predelat do kje je tvoja odgovornost in kje se ta tvoja odgovornost konča.	Meje odgovornosti	Postavljanje meja	/	Izzivi
B20	Da ne daješ preveč sebe, da še zmeraj ostajaš empatičen pri svojem delu...	Ohranjanje empatije	Postavljanje meja	/	Izzivi
B21	...ampak po drugi strani pa tud ne samo empatičen do drugih ne, do uporabnikov, do strank, ampak tud do sebe no tko. To se mi zdi, da je zlo pomembno.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B22	Se pravi supervizijo imamo...	Imeti supervizijo	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
B23	...intervizijo...	Imeti intervizijo	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
B24	...am potem aktiv mam tud...	Aktivi	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
B25	...in pa jaz mislim, da neka dodatna podpora, pomoč so tudi neka dodatna izobraževanja, ki jih tud tukaj na našem centru zelo podpirajo in nas tud napotujejo redno no.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore

B26	Ni nekih zadržkov, da bi bli zelo omejeni kar se tiče števila izobraževanj na letni ravni, am bol je pomembno to, da so pač povezana z našim področjem.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
B27	Izobraževanj je velik no, in se mi zdi, da večkrat ti pomagajo razjasnit mogoče kako dilemo, ni pa nujno ne, lahko pa ti postavi še več vprašanj mogoče.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
B28	Aktiv pa v tem našem primeru to zgleda tako da se iz različnih enot dobimo strokovni delavci, ki delamo na področju, recimo v tem primeru predhodnih svetovanj in mnenja sodišču, in tukaj se potem iz enot strokovni delavci dobimo na našem centru po navadi in potem predelujemo neko vprašanje, ki jih pa potem ta vodja aktiva v bistvu podelil na tem aktivu, ki je pa na skupnosti centrov za socialno delo.	Aktivi	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
B29	Tam imajo te aktive, ki pa potem iz vseh regij prihajajo vodje aktivov in potem podelijo ta vprašanja in se pač potem na tej višji ravni neke stvari, neke dileme, na strokovna vprašanja... ne vem, tko se malo razrešujejo.	Aktivi	Vsebinska podpora	Organizacija	Oblike podpore
B30	Največjo podporo mi predstavlja dober kolektiv oziroma tim.	Dober kolektiv	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B31	Zdej zlo so mi v podporo sodelavci na katere se lahko obrnem z različnimi vprašanji, ki se mi pojavjo pri delu... predvsem v zvezi z delom in so mi tud vedno pol prpravljeni pomagat.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B32	Včasih je to, da rabm neko strokovno znanje, da mi kej zmanka...	Pomanjkanje znanja	Nemoč	/	Izzivi
B33	...ali pa čist, da mi ponudjo čustveno podporo in razumevanje.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B34	Med sabo smo si kar blizu in to mi res velik pomen.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B35	Mamo redno supervizijo, načeloma enkrat na mesec, mislim da čez poletje teh supervizije ni no, če se zdaj prav spomnim, ampak ja načeloma pa vsak mesec.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
B36	[Supervizija mi pomeni] predelovanje nekih strokovnih dilem...	Reševanje dilem	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
B37	...al pa tud v bistvu nekih izzivov tko v smislu čustvenih izzivov no, pri delu s posameznimi družinami, am v nekem okviru, med svojimi sodelavci.	Predelovanje čustvenih izzivov	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
B38	Tud konec koncev povezovanje z drugimi sodelavci, tud na ta način.	Povezovanje udeleženih	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
B39	Mi ne uporabljamo tukaj izraza intervizije na centru, uporabljamo bol izraz tim.	Tim kot intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
B40	Redno je en razširjen tim, se pravi na tem področju varstva otrok in družine ne, vsi strokovni delavci, ki delamo na tem področju ne, nas je kar velik, mislim da okoli 15.	Razširjen tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
B41	Se pač dobimo v razširjenem timu enkrat na mesec.	Redna srečanja	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore

B42	Če so kaki dodatni izzivi, al pa paš kako dodatno vprašanje, moraš na hitro neki razrešiti, lahko pa tudi skličeš sam tim.	Po potrebi	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
B43	Zdej če paš res nek izziv, pa se moraš na hitro kej odločit, al pa kej na hitro razrešit al pa tko, skličeš ta interni tim in pač razrešuješ pač te stvari.	Interni tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
B44	Zlo je fajn no, se mi zdi, da je ta pretok teh informacij no med sodelavci, ki delamo na tem področju.	Pretok informacij	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B45	To in pa pač podpora ne, v strokovnem in čustvenem smislu.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Timsko delo	Oblike podpore
B46	To je res pomembno, da ni ta intervizija samo enkrat na mesec, glede na to da nas je 15, pa da se teh izzivov lahk kar nabere, tud ne bi mogli vsega podelat, da se res v nekih izrednih situacijah lahk to skliče in se pač res udeležijo tisti sodelavci, ki so pač lahko, ki jim to dopuščajo delovne, službene obveznosti...	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
B47	...pa da so res, da se angažirajo na teh timih in ti res poskušajo pomagati, niso sam pasivni poslušalci, ampak res se tako angažirajo.	Aktivnost udeležencev	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B48	Pa mogoč še iz svojih nekih preteklih izkušenj predstavljajo neke stvari kako so k njim oni pristopil, kako so sami, pa kako se je mogoče takrat stvar odvila.	Podeljevanje izkušenj	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B49	Tud recimo te, ki smo manj časa na centru za socialno delo pa nimamo še tuk izkušenj, nam je to zlo dragoceno.	Podeljevanje izkušenj	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B50	Jaz mislim, da je, da smo mi med seboj zlo povezani...	Dober kolektiv	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B51	...res pač še nisem naletela na sodelavca, ki mi ne bi želel pri kaki stvari, kakem vprašanju pomagat, ko sem prišla.	Pomoč sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B52	Tko da se mi zdi, da smo dober tim in da smo si v podporo tko in drugače...	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B53	...in da stvari dobr potekajo in da je ta izmenjava. Am ker pač mi vsi delamo na posameznih področjih in se mi zdi da imamo mogoče malo bolj omejeno znanje kar se pa tiče drugih področjih.	Pretok informacij	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B54	Recimo za mene konkretno je recimo področje rejništva, nasilja in tko ne, in je zlo fajn, da smo povezani med sabo, ker tud vemo kako ti postopki posamezni potem potekajo.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B55	Tud recimo znamo potem bolj usmerit stranko, ki pride prvič sem...	Pretok informacij	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B56	...ali pa ko se v kakšnem postopku kej tku zaostri, tak da vemo mogoče tuk kako naprej načrtovat nadaljnjo obravnavo.	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B57	Tako da ne, vemo približno ne in si lahko pomagamo.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B58	Tuki pri predhodnem svetovanju je zelo pogosto zdaj tuk prisotnost nasilja v družini pa po navadi vzporedno obravnavam družino, tako da smo zelo, zelo na vezi.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore

B59	Tako da skačemo lahko en drugemu v pisarno pa pač se posvetujemo...	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B60	...al pa mal, da pridobimo neke aktualne informacije o starših, otrocih tako da ja, to je zlo pomembno in tud za kvalitetno delo.	Pretok informacij	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
B61	Tko kot sem že prej rekla so [odnosi s sodelavci] zlo pomembni.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B62	V smislu teh nekih internih timov, ki jih lahk skličemo na hitro...	Interni tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
B63	...tud če ne kličeš recimo ne vem, pa greš do sodelavca v pisarno pa se malo posvetuješ kaj bi, kaj bi lahko, kaj bilo bol.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B64	Se mi zdi, da to men osebno pomaga, da mi tko mal pri razbremenitvi ne...	Razbremenitev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B65	...kar se tiče strokovnosti in kar se tiče neke čustvene podpore, je zlo... se mi zdi, da v znotraj tega svojega tima, am da jo dobim no in mi je to zlo pomembno ne, ker je tukaj delo na centru zlo zahtevno, odgovorno in tako.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B66	Je fajn, da maš dober kolektiv in dobre sodelavce, ki te lahko podprejo pr različnih izzivih.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška popora	Oblike podpore
B67	Rešitve na sistemski ravni, zato ker pač potrebe v družbi na ravni nekih manjših skupin, družine recimo ne, kakorkoli, se spreminjajo.	Spremembe na sistemski ravni	Sistemska raven	/	Izboljšave
B68	...te rešitve na neki večji ravni, višji ravni pa terjajo svoj čas, uskladitve in tako naprej.	Spremembe na sistemski ravni	Sistemska raven	/	Izboljšave
B69	Zdaj tukej je zlo izrazito recimo pomanjkanje am te podpore s strani ne vem psihologov, kliničnih psihologov, psihiatrov, am tukaj smo zlo okrnjeni no.	Pomanjkanje multidisciplinarne ga sodelovanja	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
B70	Pol prevzemamo mogoče neke naloge, neke dodatne obremenitve, ki jih pač mi ne bi rabil, če bi pač sistem bolj funkcionirou. Da bi bol sodeloval z nimi, bli v stiku...	Dodatne obremenitve	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
B71	...pa sej je tut za zaznat to kadrovska podhranjenost in tko.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
B72	...in je potem sej rečem tolk večja obremenitev na nas in ta pričakovanja in pritiski, ker se tukaj mogoče določene stvari kar malo ustavjo, zagužvajo.	Pričakovanja in pritiski	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
B73	Ljudje sem prihajajo po navadi itak v določeni stiski in so ta pričakovanja, da jim bomo mi pomagali pr različnih izzivih zlo visoka no.	Pričakovanja in pritiski	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
B74	Se mi zdi, da zdej neke rešitve bi ble na sistemski, na neki višji ravni bi bila potrebne.	Spremembe na sistemski ravni	Sistemska raven	/	Izboljšave
B75	Ampak sej rečem, to so zahtevne, to so stvari, ki terjajo svoj čas in malo nerealno je pričakovat, da bomo pa zdej...	Dolgotrajni postopki	Časovna stiska	/	Izboljšave
B76	Kar se pa tiče nekih drugih stvari, ki bi jih potrebovala za učinkovitejše delo se mi zdi pa, da kar vsa orodja mam no, da so mi pač na voljo znotraj te institucije naše in da mi niti nič ne pade na pamet.	Dobri pogoji za delo	Zadovoljstvo	Učinkovito delo	Izboljšave

B77	To so stvari, ki terjajo svoj čas. Tukej niti ne bi šla v detajle, zato ker niti sama ne vem ne, kako zdej vse te stvari potekajo, na ministrstvih in tko.	Dolgotrajni postopki	Časovna stiska	/	Izboljšave
B78	Stresa je veliko ne.	Veliko stresa	Količina stresa	/	Stres
B79	Tukaj so prisotni pritiski s strani zunanjih institucij...	Pritiski	Dejavnik stresa	/	Stres
B80	...s strani uporabnikov...	Pritiski	Dejavnik stresa	/	Stres
B81	...pa velik je tudi mogoč kak si ti sam, kot oseba, kako dojemaš določene stvari, kolk delaš na seb.	Doživljanje stresa	Zasebno življenje	/	Stres
B82	Se mi zdi da mogoč tudi osebnostna struktura, mogoč tudi posameznikov vpliva na to kako ta stres doživljaš in kaj ti dejansko predstavlja stres.	Doživljanje stresa	Zasebno življenje	/	Stres
B83	Pa kake načine maš, da se v bistvu razbremeniš lahko mal, ko pride do nekega stresa.	Načini razbremenitve	Zasebno	Blaženje	Stres
B84	Ampak js bi rekla, da kr stres je ves čas no prisoten, malo zaradi te količine stvari...	Konstantno prisoten	Količina stresa	/	Stres
B85	...malo zaradi teh pritiskov...	Pritiski	Dejavnik stresa	/	Stres
B86	...se mi zdi, da je kar na dnevni ravni prisoten no...	Konstantno prisoten	Količina stresa	/	Stres
B87	...tako da si potem sam mogoče tudi odgovoren ne, kolk delaš na seb, kaj počneš v prostem času in tako naprej.	Lastna odgovornost	Zasebno	Blaženje	Stres
B88	Moraš sam pri seb velik teh stvari predelat no, da lažje s tem ravnaš pol.	Stik s sabo	Zasebno	Blaženje	Stres
B89	Zdej tuki so stvari zlo se mi zdi na nas, osebno, kaj mi počnemo v privatnem življenju.	Vpliv na stres	Zasebno življenje	/	Stres
B90	Tko kako mi razmejimo to svojo odgovornost, do kje je naša odgovornost in kje je odgovornost potem naših uporabnikov.	Razmejitev odgovornosti	Služba	Blaženje	Stres
B91	Am tko zdej sej rečem v sami instituciji no, se mi zdi, da dobimo vse tisto kar načeloma mi lahko trenutno ponudijo.	Dovolj podpore	Podpora	Organizacije	Oblike podpore
B92	To, da recimo grem redno na malico...	Prehrana	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B93	...da pač si vzamem ta čas zase, da grem ven iz pisarne, iz teh prostorov, da grem malo na zrak...	Čas zase	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B94	...da se pogovarjam s sodelavci, da se tudi kaj pohecamo, da se tu tle razbremenim no, v tem delu.	Socialna mreža	Neformalna podpora	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B95	Ne vem, zdej če je kak neuradni dan tudi kaka glasba...	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B96	... recimo jaz k sm sama v svoji pisarni, sem si jo že takoj uredila na ta način, am da mi je prijetno v tem prostoru no, ker tukej vseeno preživim velik čas.	Urejenost pisarne	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B97	Pa ne vem, kake difuzorje maš, ne vem kake te lučke kristalne, solne lučke, karkoli pač nekemu pomaga.	Difuzorji, lučke	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B98	Je pa ful tudi pomembno kaj počneš v prostem času ne...	Aktivnosti prostega časa	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B99	... kot to da dovolj spiš...	Spanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore

B100	...da v redu ješ...	Prehrana	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B101	...da ne vem prebereš kako knjigo...	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B102	...mogoč pogledaš al pa poslušáš kak podcast.	Podcast	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B103	Ne vem tuki je velik dela na seb, se mi zdi no, da zmoreš v bistvu delat na takem delovnem mestu, ker drgač prej ali slej te izčrpa.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B104	Pa še to, organizacija dela, to men zlo pomaga, ker recimo z urniki, z seznamami recimo, tko da si načrtujem delo, kaj je zdej prednostno.	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B105	Sicer tuki potem vedno prihajajo neke stvari, ki so nepredvidljive ne, pa moraš bit kr fleksibilen pa samoiniciativen moraš bit vedno, da se temu pol čim hitrej prilagodiš...	Nepredvidljivost	Dejavnik stresa	/	Stres
B106	...da mam v redu kolektiv no. To so vse stvari, ki pomagajo.	Dober kolektiv	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
B107	Pa potem tud doma no sej rečem, da doma pa pol maš neke stvari, da se mal razbremeiš z njimi.	Aktivnosti prostega časa	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B108	Men pomaga to, da se gibam...	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B109	...da kej preberem...	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B110	...da poslušam glasbo...	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
B111	...da se družim, tko te stvari mi pomagajo no.	Druženje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C1	Aha to je prva socialna pomoč. To je uvodna storitev centra za socialno delo, jaz vzamem vse ljudi, ki prvič pridejo, pa včasih se tut ponovi ne, da isti ljudje leta hodjo, ne, največkrat pa ko prvič pridejo.	Prva socialna pomoč	Vrsta dela	/	Področje dela
C2	Moja naloga je z njimi ugotoviti kaj je problem, kdo ga ma, kdo ga rešuje, katere informacije od nas potrebujejo in dat jim vse informacije, vse vloge, zloženke, pač probamo ne tko.	Definiranje problema	Vrsta dela	/	Področje dela
C3	V glavnem razmejitev njihove stiske in po korakih, na kero stisko lahko mi kej odgovorimo ne, js dam vse informacije.	Informiranje	Vrsta dela	/	Področje dela
C4	Zajema pa do 5 razgovorov, pišem vsepovsod, zdravnikom, uno tretje, teren naredim...	Razgovori	Vrsta dela	/	Področje dela
C5	...več kot pol dela je pa povezano s kar širšo obravnavo ne.	Širša obravnava	Vrsta dela	/	Področje dela
C6	...zelo se ustrašm manipulativnih in agresivnih ljudi, jaz osebno.	Občutek stiske	Nemoč	/	Izzivi
C7	Zamrznem in se jih bojim in včasih sm v zlo veliki stiski kako spelat pogovor, ne.	Občutek stiske	Nemoč	/	Izzivi
C8	Pr takih js čutim, da se mi vžge un mali otrok, mala punčka v men, k se jih grozno ustraš.	Strah pred uporabniki	Ovire	/	Izzivi
C9	Mi mam supervizijo ne, enkrat mesečno.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore

C10	Smo pa tko, sodelavci smo si naklonjeni ne glede stisk, in vodja ne.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C11	To se prav js, ko doživim neko stisko, js lahko takoj, takoj pokličem pomoč.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C12	Se pravi največkrat si pomagam tako, da grem po sodelavko al pa se zmenmo za termin pa pol pride tkt... pač sm pripravljena, da že z eno drugo sodelavko vodiva razgovor.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C13	Dobr pomagam si tut kadar kej ne vem, da je recimo nekaj zlo specifičnega, takrat tut po navad kar prosm, če pride sodelavka, ki pokriva tisto področje dodatno pojasnt, razložiti no, če je prosta.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C14	Tako da js bi bolj rekla, da največ pomoči dobim s strani sodelavk takrat ko čutim, da js neki ne morem.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C15	Pol sej so seminarji še...	Predavanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
C16	...al pa povezujemo se tut s kolegicami z drugih centrov...	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C17	To, da bi pisala ne vem na ministrstvo al pa fakulteti ali pa to, to se nič več ne poslužujem. Že dolgo delam, pa ker nisem dobila skor nikol odgovora nazaj po mailu, se sploh tega več ne grem.	Brez podpore	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
C18	Js bom izhajala iz sebe in bom rekla moja lastna stabilnost [mi predstavlja največjo oporo].	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C19	Mislm da mi je v pomoč tut... izkušnje, to se prav delovne izkušnje...	Delovne izkušnje	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
C20	...am delo na sebi ne, to se prav jaz sem že v preteklosti velikrat doživela razne stiske in sem vedla, da sm tam ne enih področjih šibka in da pač moram tam poiskati pomoč ne.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C21	Js sm recimo tut na terapije hodila ne, js sama osebno. Al pa recimo, če je bla ena zlo agresivna stranka, al pa če mi je grozila ne, js sm šla na terapijo ne, js sm si privat terapije plačevala.	Terapija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C22	[Supervizijo imamo] enkrat na mesec.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
C23	Nikol mi ni bla neki v neko veliko oporo, tko.	Negativno dojetanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
C24	Smo meli zelo različne supervizorje...	Supervizorji	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
C25	Ne bom pa rekla, da ni nič, to bi blo pregrobo no, oziroma neresnično no.	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
C26	Js bi rekla tko, če je bla priložnost predstaviti svoj primer, kjer sem recimo js čutila, da mam stisko, al da nisem v pravo smer stopila v problem, da se nism prav odzvala, al pa da še zmerej ne vem kako rešit neko stvar, am sem, bom rekla, kar po večini verjetno dobila neko smer, nek impulz, neko razumevanje ne.	Predstavitev primera	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
C27	Moja dozdej šibka stran je bla, da sem js zelo velik stvari takih vzela kot negativno	Negativno mnenje zase	Ovire	/	Izzivi

	za sebe, da js nisem v redu. Da če nekaj ne znam, js nisem v redu.				
C28	Moram rečt, da nisem znala ločt neko dejanje od mene no tko, zaradi tega občutka lastne vrednosti.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
C29	Tut tle se še zmerej učim, js čist skus neki si pomagam, nekam hodm, neki si plačujem privat delavnice...	Terapija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C30	...skoraj vedno mam kakšno osebo kateri lahko grem.	Socialna mreža	Neformalna podpora	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C31	Ni to samo osebna terapija, je tut na drugih ravneh, ne vem tut bom rekla energijska terapija al pa tko.	Terapija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C32	Se prav sama si plačujem osebno terapijo.	Terapija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C33	Js tut nekako, če sem čist iskrena pravzaprav js nikol nisem prov velik računala na druge. Js sem tip k računam samo nase, največkrat računam samo nase no.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C34	Nimamo redne intervizije.	Neredna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
C35	Mogoče je intervizija lahko rečem že js, ko mam kak problem... sm tut občasno na timske sestanke povablana, tudi js občasno skličm, ampak ni to tok pogosto no.	Po potrebi	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
C36	Js tko najbolj ena na ena no.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C37	Js recimo, ko mam stisko, ko mam problem, vidm da neki ni šlo, zmerej stopm do ene od sodelavk no. K smo si tut bližje pa moram dt vn, moram podelit, moram dobit tut kakšno mnenje in podporo pol, če je treba ne.	Razbremenitev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C38	Men je to vse nekej k je po tistem, ko ti rabš.	Zapoznena pomoč	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
C39	Ja, sigurno je, mislim že to da bi človk vedu, da neki rednega obstaja se mi zdi, da bi lahko dalo podporo ne.	Potreben urnik	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
C40	Tut, če takrat recimo ko maš stisko, na hitr stopš kolegici, pa potožš pa ne vem ti da idejo kako naprej, al pa kako postavn mejo zase včasih.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C41	Pol pa recimo predebatiraš mogoče še širše.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C42	Ampak moram priznat, da js nisem tko odprta no, js sm bolj individualna no.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C43	Skos mislm, da sm js tista k se more popravt, da bi šlo bolš.	Negativno mnenje zase	Ovire	/	Izzivi
C44	Se pravi nism tko pogosto v timih bla, mogoče sm tut na takem področju, k niso tako redni timi ne, prva socialna pomoč.	Nevključenost	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
C45	...povezana sem pa skos z drugimi.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C46	Ker js recimo že, ne vem, na uvodu, ko srečam ne vem ljudi z več vrst tiskami... ena od teh je skor zmer finančna, se zmerej povezujem s kolegicami iz une hiše, z denarnih pravic.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore

C47	Pr men na uvodu mormo itak vse prevert, kaj lahko dobijo. Tako da js v bistvu se povezujem čist z usemi sodelavci ne.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
C48	Tut, če vidm da je recimo treba uredit skrbništvo ne za svojca, js dam pobudo za skrbništvo, jim razložim kako ta postopek gre, ampak recimo ljudje majo včasih zelo konkretna vprašanja, k pa mene presega na uvodu ne, kakšne specifike ne vem ne, pa pol tut pokličem sodelavko al pa pride dol ne.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
C49	Tko da jaz bi rekla vsaj tretjina mojega dela, rednega, je vezana na stik še z drugimi sodelavci.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
C50	Men je to bistvena pomena blo zmeraj no.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C51	Vidm pa, da smo samo ljudje in da tut men zavibrira kej v načinu kako se kdo do mene obnaša, tut v načinu kako se jaz včasih do koga obnašam, pa ni najbolj sprejeto...	Konflikti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C52	...tako da js tko mislm, da dobri odnosi niso samoumevni...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C53	...in so zelo pomembni, zato da mi mogoče se lažje pogovorimo, da nismo nespoštljivi al pa tko ne.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C54	Ni pa samoumevno in meni se zdi to dost zahtevno, gojit take odnose v katerih ti je varno vprašat sodelavca...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C55	...v katerih recimo lahko tut dobiš zavrnitev ne, al pa neslišanost in kako boš ohranu dobr sodelovalni odnos, če recimo mam mi drug z drugim bom rekla kar precej negativnih izkušenj ne, ker smo vsi samo ljudje.	Neslišanost in zavrnitev	Negativne izkušnje	Sodelovanje	Izzivi
C56	Meni se zdi to kr zahtevna pot razvijat sposobnosti za dobre odnose...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C57	...in stalno delo na sebi.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C58	Tako kot doma so dobri odnosi temelj varnosti, da sigurno drgač speljem en pogovor, če mam s to osebo dober odnos.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C59	Tut če oseba reče, da tega ne bo... sm glih mela tako mini preizkušnjo v odnosih...	Konflikti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C60	Midve že mava dobro izkušnjo, z dobrim sodelovanjem, dobrim odnosom...	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
C61	...in me je včeraj zavrnila, pač ene stranke ne bo nazaj poklicala, ker ne čuti da bi to mogla, js pa sm stranki obljubila da jo bo nazaj poklicala iz tega področja in me je prepričevala, da ne bo.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
C62	Pride v mene jeza, pride v mene prizadetost, mislm zakaj ne boš, kaj je zdej narobe ne...	Reševanje primera	Negativne izkušnje	Sodelovanje	Izzivi
C63	...in pač moram spoštovat njeno mejo, ko je rekla ne.	Reševanje primera	Negativne izkušnje	Sodelovanje	Izzivi
C64	Ampak, če medve ne bi mele dobrega odnosa že prej s to osebo, bi men ostala v telesu večja rana, večja prizadetost ne.	Konflikti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore

C65	Sej vsi vemo, da vsi nismo energijsko na isti valovni dolžini, če rečem po domače ne, tam težje pristopam in sem bolj službeno uradna.	Spoštovanje meja	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C66	Js se trudm, da z vsemi pogladim zato ker sem js tak človk, da js zelo težko prenesem konflikte in ne zdržim bit dolgo v nerazrešenih stvareh in grem vedno v poravnavo, če je le možno do ene meje.	Konflikti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C67	Sem pa vidla z leti, da mogoče tam kjer pa čutm, da pa mogoče je dovolj spoštovanje ene zdrave meje in spoštovanje, da pa ni treba it v ne vem kako poglobljen odnos, tam pa pač tut to pustim ne.	Spoštovanje meja	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C68	Drugač pa se mi zdi no, da so naši odnosi dnevno, ti sodelovalni odnosi, da so skoz na preizkušnji, res.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C69	Se preveč obremenjujem za malenkosti se mi zdi, oziroma da me življenje uči več stvari spuščat, ne si nalagat nase, da sem js za vse odgovorna, kaj bi js vse mogla in tko.	Občutek odgovornosti	Dejavnik stresa	/	Stres
C70	Js več sproščenosti.	Sproščenost	Delovno okolje	Učinkovito delo	Izboljšave
C71	Js sm dost zadovoljna s tem kako delam, zato ker js vem kaj dam.	Dobro opravljeno delo	Zadovoljstvo	Učinkovito delo	Izboljšave
C72	Naj ne zveni, da se nekaj hvalm, ker ni to moj namen, ampak eno moje dobro področje je, da sem naravno naklonjena ljudem, da me načeloma doživljajo kot prijazno in dobim tut precej pohval.	Dobro opravljeno delo	Zadovoljstvo	Učinkovito delo	Izboljšave
C73	Js menm iz povratnih informacij od ljudi, da delam dobro in da rabijo, da se dovolj poglobim, da jim namenm dovolj časa, da so slišani, občuteni, da povem vse kar vem in kar znam in vse kar sm se js skoz življenje naučila.	Dobro opravljeno delo	Zadovoljstvo	Učinkovito delo	Izboljšave
C74	Tut podelim ljudem, če so za to odprti, pa če je za to čas in prostor.	Razgovori	Vrsta dela	/	Področje dela
C75	Za učinkovitejše delo bi pa mogoče blo včasih potrebno tut to, da sm bolj fokusirana na jasnost pa na bistvo ne.	Osredotočenost	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
C76	Učas sm tut tko, js rada razlagam in bom rekla to starejši generaciji zelo paše, ker večkrat ponoviš kar mam že vsi mal težav s spominom pa ne razumemo prec lahko, mlajši rabjo pa bol na kratko pa bistveno in včasih vidm da za učinkovitejše... odvisno pri komu ne.	Osredotočenost	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
C77	Js na podporo ustanove nikol nism računala veš.	Brez podpore	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
C78	Js sm se mogla sm nase, sam na sebe nekaku zanest.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C79	Zdej institucija, kot je institut družina al pa institut firma, meni to ne vibrira no. Ne računam na to.	Brez podpore	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
C80	Res ne iščem podpore v sistemu, ne iščem kej dost.	Brez podpore	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
C81	Men načeloma stres včas predstavlja količina.	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres

C82	Največji stres mi predstavlja nerealno pričakovanje kaj bi center mogel...	Previsoka pričakovanja	Dejavnik stresa	/	Stres
C83	...in pa pritisk institucij in ljudi, ampak predvsem institucij, ki bi mogli vedet kaj mi sploh lahko, ki nerealno pričakujejo.	Pritiski	Dejavnik stresa	/	Stres
C84	Ta pritisk od prevelikih pričakovanj, da bomo mi neki tam mogl nrdit, ko sploh nikogar ne zanima, to al se bo oseba strinjala al se ne bo ne.	Previsoka pričakovanja	Dejavnik stresa	/	Stres
C85	Ljudje kar misljo, da jim mormo nekoga rešt.	Zahteve svojcev	Uporabniki	/	Stres
C86	To mi predstavljala največji pritisk, da bi mi mogl vse vedt in vse rešt.	Pritiski	Dejavnik stresa	/	Stres
C87	Center mora vse to uredit, ta človk pa, nobene odgovornosti se pa ne zahteva od ljudi, ki so na tej točki.	Občutek odgovornosti	Dejavnik stresa	/	Stres
C88	To me najbolj moti, pa delam lej 39. leto. Cel sistem ni podprt v tem, v pravi odgovornosti.	Občutek odgovornosti	Dejavnik stresa	/	Stres
C89	Men pomaga čedalje bolj razmejevanje kaj je moje in kaj ni moje, kaj bo center, kaj center ne bo.	Razmejevanje dela	Zasebno	Blaženje	Stres
C90	Z leti mi pomaga, da nč ne sodm, da sm odprta za karkoli pride in da sprejemm tole zdaj je, to je ta realnost ki je okej, kaj zdej vi v tej situaciji ste, kaj zmorete, kaj je vaš prvi korak, kje vas lahko podpremo...	Brez obsojanj	Zasebno	Blaženje	Stres
C91	Meni zmanjšuje stres pot mejnih korakov, recimo ne in kaj je možno.	Majhni koraki	Zasebno	Blaženje	Stres
C92	Sm se tut pri delu s tem soočala, da sm zmer zavihala rokave in sm hotla vse namest ljudi nrdit in sm kar precej zgorel zarad tega in tut mal zdravje je opešalo v enem obdobju.	Izgorelost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
C93	Meni stres zmanjšuje to, da js strogo ločm sebe od drugega, da je to njegova zgodba, ki ni od danes, da sem jo sposobna s sočutjem slišat in podpret tiste vire moči, ki so v njem in da si ne nalagam nekaj kar ni moje, in da sem spoštljiva do tega, tudi če on nič ne izbere.	Razmejitev odgovornosti	Služba	Blaženje	Stres
C94	Meni stres zmanjša to razmejevanje, jasnost pa odgovornost no.	Razmejitev odgovornosti	Služba	Blaženje	Stres
C95	Že v prostoru mam rože, ki dajo zrak, to se prav, ki dajo več kisika v prostor.	Rastline	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C96	Večkrat si dam kakšno nežno glasbo.	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C97	Mam ene dva predmeta, ki energijsko zaščitita prostor.	Energijski predmeti	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C98	Probam pa energijsko ločt svoje telo od drugega tko, si predstavljam, da je med nama neka meja.	Postavljanje meja	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C99	Js sm mela največ dela s tem, da sem to, kar je človek pripovedoval, te občutke, ki jih js zlahka čutm, da ni to moje.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
C100	Sm js pol nosila njegovo breme ne, nism znala to ločt.	Prevezemanje bremena	Postavljanje meja	/	Izzivi
C101	Mislm, da sm večina življenjske energije zgubila na tak način, v službi.	Prevezemanje bremena	Postavljanje meja	/	Izzivi

C102	Tko da tko mogoče take oblike, včas tut kakšne misli take potihno rečem... V smislu, da prosim za pomoč, energije, čutim da mi je v telesu težko, kako naj pomirim tega človeka, kakšne besede naj rečem	Pozitivna naravnost	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C103	Mogoče si bolj na energijskem nivoju pomagam.	Energijski predmeti	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C104	Pol pa rabm predvsem delo z drugimi.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
C105	Sem hvaležna za ljudi s katerimi lahko tut pol podelim.	Socialna mreža	Neformalna podpora	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
C106	Tut postavljanje meja je bla moja ena učna pot, recimo po tolkih letih dela, js se nism nikol upala ustavt agresijo, zdej pa tut jo že, ne.	Postavljanje meja	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C107	Zlo si pomagam tut s poslušanjem, na Youtube poslušam tut razne intervjuje z ljudmi, ki so mi navdih, ki so zmožl mars kaj že it skos.	Podcast	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
C108	Rada tut berm tovrstno literaturo tko da iščem odgovore na to kje se okrepi no, sebe.	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D1	Jaz delam na področju varstva odraslih, kamor spada predvsem delo z odraslimi osebami, ki nimajo mladoletnih otrok.	Varstvo odraslih	Vrsta dela	/	Področje dela
D2	Predvsem gre za starejše in invalidne osebe.	Starejši in hendikepirani	Populacija	/	Področje dela
D3	Tako delam storitve, kot javna pooblastila, se pravi od prve socialne pomoči, potem tudi preverjam potrebo po drugačni obliki pomoči na domu, pomagam ljudem pri uveljavljanju pravic, na primer do pomoči na domu al pa institucionalnega varstva in potem tud vodim postopek oprostivte plačila.	Storitve iz javnih pooblastil	Vrsta dela	/	Področje dela
D4	Obenem potem obravnavam tudi zapornike, to pa ne glede na to, tudi če majo mladoletne otroke, ko pač ima oseba status zapornika.	Status zapornika	Populacija	/	Področje dela
D5	Pišemo tudi socialna poročila za sodišča, za zavode za prestajanje kazni in pa pač največji izziv no je pa delo z osebami, ki imajo težave v duševnem zdravju.	Socialna poročila	Vrsta dela	/	Področje dela
D6	Največji izziv mi predstavljajo stranke, ki... nimajo nekega uvida v to, da je potrebna sprememba na njihovi strani.	Meje odgovornosti	Postavljanje meja	/	Izzivi
D7	Ne vem včasih se mi zdi, da bi radi šli strokovni delavci preko sebe, da bi radi kar... za socialne delavce je to značilno očitno, da ne znamo pike postaviti ne.	Meje odgovornosti	Postavljanje meja	/	Izzivi
D8	Kar iščemo še in ne odnehamo zlepa ne, in kar raziskujemo...	Meje odgovornosti	Postavljanje meja	/	Izzivi
D9	...mamo pa zakonski okvir k nas omejuje in težko ga zadržimo, ta zakonski okvir no, in takrat pač rabm podporo...	Zakonski okvir	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
D10	...v smislu kakšnga tima razširjenega...	Razširjen tim	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
D11	...al pa povezovanja še z drugimi, zagotovo z najbližjimi sodelavci, kjer	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore

	lahko predstavim problem k mi oni mogoče takrat tudi pomagajo, da me ustavijo ali pa me spomnijo na kakšno zadevo, k pol se človek tudi umiri ne.				
D12	Tu mi predstavlja stisko, da ne moreš narediti tega kar bi rad, pa kar bi v življenju se mi zdelo, da bi delovalo za ljudi.	Zakonski okvir	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
D13	Zagotovo strokovni tim, sicer to menda formalno ni prepoznano, ampak mi se vseeno poslužujemo ne, sprejemanje odločitev v strokovnem timu...	Sprejemanje odločitev	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
D14	...al pa multidisciplinarni tim, se pravi, da so strokovnjaki še iz drugih področjih, sploh če obravnavamo različni določenega uporabnika pri različnih službah.	Multidisciplinaren tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
D15	Potem tudi intervizijske skupine, se pravi povezovanje znotraj centra, se pravi strokovnih delavcev, ki imamo podobne vsebine.	Povezovanje zaposlenih	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D16	Tudi supervizija, kjer lahko tudi predstaviš konkreten primer in dobiš mogoče kakšen drug pogled.	Predstavitve primera	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
D17	Pravzaprav nudijo nam tudi veliko izobraževanj, to je zame itak največji vir moči.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanja	Organizacija	Oblike podpore
D18	Am tu skrbijo za naše telo, se pravi za fizično počutje, v okviru promocije zdravja imamo kar nekaj možnosti...	Promocija zdravja	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
D19	...ne vem no se mi zdi, da nam vodstvo zna prisluhniti.	Zaznava vodje	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
D20	Mislil sem eno je znanje ne, največ razbremenitev to pomeni.	Podpora delu	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
D21	Drugač podpora so pa sodelavci in pogovor z njimi in debata, sej pač vse naše druženje poteka okol primerov.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D22	Sodelavci, tudi vodstvo, zelo pomembno je no.	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
D23	Mi smo že kar zakrožil po področjih no vsak posebej in pol več približno kdo ma znanje o tem.	Delovne izkušnje	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
D24	Skratka to je tisto kar nas gor drži no, da se lahko povežemo, se lahko pogovorimo, da maš koga vprašat...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D25	...če ni blo na naši enoti nobenega jaz to nič ne šparam pa pokličem na drug center.	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D26	Tudi inšpekcijo, ministrstvo, sicer tam so bolj skopi s kakšnimi nasveti, oziroma s pomočjo, konkretno nas bolj usmerjajo v zakonodajo ne.	Višji organi	Sistemska podpora	Organizacija	Oblike podpore
D27	Tudi na fakulteto smo se že obrnili in s fakultete smo jo tudi dobili, pomoč.	Pomoč FSD	Sistemska podpora	Organizacija	Oblike podpore
D28	Supervizija mi pomeni podporo pri delu tudi mogoče mi odpira kakšne nove možnosti.	Nove perspektive	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
D29	Učim se, zelo se učim, tudi če ni to moj primer, ampak predstavi primer nekdo drug...	Predstavitve primera	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
D30	...mi je zelo pomembno da supervizorka dobro pozna naše delo pa da je	Supervizorji	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore

	strokovnjakinja, da pozna tudi ne vem, vso to dinamiko, psihologijo, dogajanja.				
D31	Zlo mi je pomagalo, da razloži supervizorka, ker ti sam ne vidiš včasih kje je zanka ne.	Nove perspektive	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
D32	Maš problem, se vrtiš okoli njega, mamoen kup slepih peg mi sami ne, nimaš sam tudi ne uvida in pol tut razloži zakaj se to dogaja in čist okej je tko.	Supervizorji	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
D33	Al pa mogoče nekdo drug še kaj ve in vidi ne. Nastavljamo si ogledala.	Nove perspektive	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
D34	Supervizija se mi zdi zelo pomembna in mi je dragocena, dragocen pripomoček no tud za delo.	Pozitivno dožemanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
D35	Tko bom rekla stalno padamo iz enega ogromnega dela v drugo ogromno delo in pol se včasih tut prelaga, ker je odvisna od nas [intervizija] ne, želimo da smo vse navzoče in pol nikoli ne moremo bit vse in pol se tud prestavlja pa tko.	Neredna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D36	To je majčkeno problem, bi moglo bit mal drugače vseeno zastavljeno.	Potreben urnik	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D37	Je manjša skupina, ker pri superviziji smo večja skupina pa tudi če kdo manjka zarad tega nič manj ne dobiš...	Premajhna skupina	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D38	Pr interviziji je pa tako, načeloma se dobivamo in rešujemo konkretne probleme, vprašanja, dileme...	Konkretni primeri	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D39	...tut kakšne novosti predstavmo, k se tut stalno pojavljajo.	Predstavitev novosti	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D40	Je pa res, da intervizija zelo redno deluje prek telefona.	Preko telefona	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D41	Se prav, ko neki rabš pokličeš članico iz intervizijske skupine, se pravi ne neko tko srečanje, ampak šiba skos.	Preko telefona	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D42	V bistvu to prek telefona bolj deluje, zarad tega ker me smo vsaka na svojem delovnem mestu in tud določene stvari ne morejo čakati ne.	Takojšnja pomoč	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D43	Ti rabiš takoj podporo, rabiš takoj odgovor in se kličemo, debatiramo skos...	Takojšnja pomoč	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D44	...zdej al si mail napišemo.	Takojšnja pomoč	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D45	Tako hitr moraš odločati tud o postopkih in itak jih imaš velik in ko prideš, ko vzameš zadevo v roke moraš že vedeti odgovor in zavrtiš telefon.	Takojšnja pomoč	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D46	Ne moreš čakati na srečanje intervizijske skupine, kjer bi pa to predstavu.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D47	Na teh rednih srečanjih, ko smo vsi navzoči, poteka bolj v smislu, predstavljamo kakšne primere, ki smo jih imeli pa so bili malo bolj zagonetni al pa zanimivi al pa primer dobre prakse al pa kakšno dobro rešitev, da jo predstavmo.	Konkretni primeri	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D48	Ni pa tako, da bi zdaj pa jaz nujno rabim pomoč ne, pa prosm za srečanje.	Po potrebi	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D49	Smo pa tud že mel, da je nekdo mel kakšen zahtevnejši primer, pa je prosil za srečanje,	Po potrebi	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore

	za izredno srečanje al pa hitro, čim hitrejšje srečanje cele skupine intervizijske.				
D50	Mamo pa intervizijsko skupino za varstvo odraslih, se prav za celo področje varstva odraslih... in pa še intervizijsko skupino samo za oprostivne plačil, k je treba tut dobr poznat.	Razdeljenost po področjih	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
D51	Jaz pač lahko rečem za področje varstva odraslih, da je zelo dobro...	Pozitivno dojetanje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
D52	...in tudi sodelovanje z vodstvom.	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
D53	Zdi se mi pa, da tud na drugih področjih no, da je timska oblika dela nepogrešljiva, nujno potrebna in mislm, da se je vsi poslužujemo, da vedno sodelujemo.	Pozitivno dojetanje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
D54	Ni sodelavcev k bi js rekla, da pač ni pripravljen sodelovt v timu.	Pozitivno dojetanje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
D55	To je eno ključnih vlog.	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
D56	Tim ima tako razbremenilno, tako strokovno podporo v smislu odločitve, ki jo lahko sprejmeš, urediš, zapišeš ne in je dosti bolj podprta strokovno, kokr če bi jo sam sprejel...	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
D57	...tako pri tej razbremenilni funkciji, čisto sam odločaš o zadevi, se mi zdi da si v težji poziciji, kokr če sprejme tim odločitev.	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
D58	Prov je tako, da različni profili strokovnjakov sprejmejo določene pomembne odločitve.	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
D59	Sodelovanje bi otežilo, če nimaš dobrega odnosa s sodelavci, je pa to pri našem delu zelo pomembno in tud k slišmo včasih...	Slabi odnosi	Negativne izkušnje	Sodelovanje	Izzivi
D60	...v zadnjem času je na našem centru precej delavcev odšlo na druga delovna mesta, se prav ven iz centra in še vedno, ko se pač slišmo rečejo, da odnose pogrešajo.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D61	Odnosi so bili zelo močni in zelo dobri...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D62	...se pa tud zgodi včasih, da presegajo služben okvir ne, pa potem vidš...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D63	Različne oblike no, nekateri so zelo prijateljski in zelo pristni, se družijo tud v zasebnem času...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D64	...zagotovo pomaga pr delu, če si nekomu naklonjen.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
D65	Je pa res, da je tudi tanka meja tam kjer je potrebno postaviti mejo, se prav prijateljstvo pa neka domačnost lahko včas tud ovira strokovnost.	Meje prijateljstvu	Postavljanje meja	/	Izzivi
D66	Js vedno mislm, da če smo pravi kolegi lahko spregovorimo tud o tem, da nas neki ovira in rečemo kje bo potrebna mal večja struktura.	Meje prijateljstvu	Postavljanje meja	/	Izzivi
D67	Jaz vidm, pa mislm da imam trenutno ob tem vodstvu in v tej poziciji dovolj priložnosti...	Dobri pogoji za delo	Zadovoljstvo	Učinkovito delo	Izboljšave

D68	...svetovala bi pa vsem drugim no, da se tega poslužujejo – izobraževanja, seminarji...	Dodatno znanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
D69	...v lastni režiji...	Lastno izobraževanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
D70	...v okviru službe...	Strokovno izobraževanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
D71	Js vidm na koncu, da je sam to tist ključni razbremenilnik, znanje, in vir moči zato, da preživiš na tem delovnem mestu, ki ni lahko v tem delu.	Znanje kot vir moči	Razbremenitev	Učinkovito delo	Izboljšave
D72	Vsi smo šli z neko tako držo, pomoč ljudem al pa pomoč sebi potem ljudem, pol pa kasnej vidš, da kar zmanjka kisika.	Občutek stiske	Nemoč	/	Izzivi
D73	Znanje je tisto, ki ti vrne spet zrak v pljuča.	Znanje kot vir moči	Razbremenitev	Učinkovito delo	Izboljšave
D74	Blo je v preteklosti, da so bla omejena izobraževanja...	Dodatno znanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
D75	...to je naša dolžnost, ne samo pravica.	Strokovno izobraževanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
D76	S tem ohranjaš nivo znanja in širiš...	Dodatno znanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
D77	...ker ta teoretični okvir, k ga pridobiš, to tukej k začneš na centru, to začneš iz nule in dejansko sam zgradiš potem način po katerem boš deloval.	Pomanjkanje znanja	Nemoč	/	Izzivi
D78	Mene je umirilo to, da ko se je začelo nalagat me je znanje največkrat rešilo.	Znanje kot vir moči	Razbremenitev	Učinkovito delo	Izboljšave
D79	Največ lahko ljudem damo na ta način.	Znanje kot vir moči	Razbremenitev	Učinkovito delo	Izboljšave
D80	Meni osebno predstavlja količina dela...	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
D81	...kot sem rekla zdaj vsebine manj, se pa tud zgodi.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
D82	So vsebine, sploh to duševno zdravje no, kjer se ne čutim vedno kompetentna...	Občutek nekompetentnosti	Dejavnik stresa	/	Stres
D83	...kajti od oseb ki imajo države v duševnem zdravju težko pričakuješ nek rezultat in je to skos nek stres.	Previsoka pričakovanja	Dejavnik stresa	/	Stres
D84	Ampak tudi tukaj, s tem ko se naučiš, da ne moreš pričakvt, da osebe pač imajo težave v duševnem zdravju, al pa neko motnjo, ne moreš pričakvt nič od njih in tud to je rešitev ne...	Realna pričakovanja	Pristopi pri delu	/	Izzivi
D85	...razbremenitev, da dejansko si tukaj zato da si z njimi, da jih spremljaš, jih poslušáš.	Realna pričakovanja	Pristopi pri delu	/	Izzivi
D86	Konkreten stres pa predstavljajo obilica dela...	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
D87	...pogoste spremembe zakonodaje, ki jih je treba implementirat...	Zakonodaja	Dejavnik stresa	/	Stres
D88	...in neodzivnost ministrstva.	Neodzivnost ministrstva	Dejavnik stresa	/	Stres
D89	Nimamo nekih navodil konkretnih, da vse skupaj pogosto tud mi izvemo šele iz medijev, ljudje pa na nas že pritiskajo.	Pomanjkanje informacij	Samostojnost	/	Stres
D90	Mi smo prva fronta tukaj, prva bojna črta, ljudje se na nas obračajo in ta nemoč no.	Občutek nemoči	Nemoč	/	Izzivi
D91	Men je količina dela no, takrt ko pride kdo zlo na hitro, pa takoj, pa še predn sploh več za kaj gre, to je stres.	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres

D92	Več zaposlitev.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
D93	Zlo pomembno je, da imaš pri delu čas za to da predebatirat zadevo z drugim, pa ta čas vedno lovimo ne.	Pomanjkanje časa	Časovna stiska	/	Izboljšave
D94	Čas za študij, da preštudiraš dokumentacijo v miru...	Predelovanje dokumentov	Časovna stiska	/	Izboljšave
D95	...da preštudiraš tud mogoče kakšno strokovno literaturo o tej zadevi...	Predelovanje dokumentov	Časovna stiska	/	Izboljšave
D96	...da dejansko maš čas za preštudirat zakon, ne.	Predelovanje dokumentov	Časovna stiska	/	Izboljšave
D97	Zdej vse to poteka tako, da zakonodajo študiraš zvečer, za večerno branje al pa popoldne, skratka če si odgovoren do dela to počneš ne.	Službene obveznosti	Zasebno življenje	/	Stres
D98	Prav bi pa blo, da imaš v službenem času ne zato namenjen čas, da si ga lahko vzameš.	Dokumentacija	Časovna stiska	/	Izboljšave
D99	Zdej, če sam gasiš požar, je tu zlo težko, zato vedno znova primanjkuje delavcev...	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
D100	Jaz sem knjižni molj in berem, berem...	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D101	...si knjige nabavljam skus in men je tu... js sm skos v knjigah.	Nakupovanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D102	Če mam dilemo, grem brat.	Branje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D103	Spanje mi tud ful pomaga...	Spanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D104	...pa gibanje.	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D105	D vitamin, pač sonce, to sama vidm kadar sem down, da mi v trenutku pomaga.	Sonce	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D106	Kuža, v naravi, odnese še tako temačen dan no, tako da si spihaš misli ne.	Domače živali	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D107	Jaz knjige nabavljam tako, res da včasih moram potem tud kaj vn izločit.	Nakupovanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
D108	Tko da zdej veselo spet nabavljam, ampak tut ne preberm vseh, ampak moram pa met.	Nakupovanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E1	Js delam na področju mladoletnikov, se pravi mladoletniki v kazenskem postopku oziroma pač kazenskih zadevah nasploh...	Mladoletniki	Populacija	/	Področje dela
E2	...na področju varstva odraslih, tut kazensko področje, na področju varstva odraslih splošno, se pravi oprostitve, status invalida, prva socialna pomoč...	Varstvo odraslih	Populacija	/	Področje dela
E3	...pol povzročitelji nasilja.	Povzročitelji nasilja	Populacija	/	Področje dela
E4	To na Romih, sam Romi.	Romi	Populacija	/	Področje dela
E5	Teh situacij je vsak dan ful velik, pač ker delamo z eno tako populacijo k so pač specifični, majo specifične potrebe.	Potrebe Romov	Vrsta dela	/	Področje dela
E6	Hkrati mam mi specifične potrebe na drugi strani, se pravi podporo bi dejansko skos rabla ne.	Potrebe zaposlenih	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
E7	Mi mam supervizijo...	Imeti supervizijo	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore

E8	...pa mam možnost izobraževanja, to brez kompliciranja.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
E9	Mislil mam en budget in se lahko prijavš in noben ne komplicira...	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
E10	...ker slišim da kakšne druge institucije znajo tko omejiti dost.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
E11	Mi mam to ful velik, tut na centru nam organizirajo velik tega, teh izobraževanj.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
E12	Možnost mam individualne supervizije za kakšne težje primere, ne vem če je kakšen odvzem al pa karkoli tko, lahko individualno.	Individualna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
E13	Pa pač mam intervizije...	Imeti intervizijo	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E14	...time mam, dost močne time pač, funkcioniramo med sabo, največ je ta podpora tima no.	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
E15	Kolektiva celotno no...	Dober kolektiv	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E16	...ker se pač dobro razumemo.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E17	Največjo oporo/pomoč mi pri delu predstavlja podpora sodelavcev...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E18	...tima...	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
E19	...in vodstva...	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
E20	...ter tudi zavedanje, ki se skozi leta krepi, da je služba »služba«, ki glede na svojo naravo zahteva svoje, četudi ni popolnoma v skladu z mano, in da je to popolnoma OK.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
E21	Se pravi temu je posledica neka sprostitelj...	Razmejevanje dela	Zasebno	Blaženje	Stres
E22	...in sprejemanje stvari takšnih kot so, tistih katerih se ne da spremeniti, sicer lahko od borbe proti vetru izgoriš.	Razmejevanje dela	Zasebno	Blaženje	Stres
E23	Ja, enkrat na mesec jo mam.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
E24	Meni osebno ne predstavlja ful neke podpore...	Negativno dožemanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
E25	...sem itak v procesu psihoterapevtskem, ker sem doštudirala še psihoterapijo zraven in men je to tku.	Terapija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E26	Mi je sam še ena izmed stvari no.	Negativno dožemanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
E27	Mam drugje tuk večjo mrežo tega, da mi tut ne predstavlja tu največjo podporo no.	Negativno dožemanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
E28	Men največ pomeni kolektiv, mi med sabo, intervizije.	Podpora kolektiva	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E29	Intervizijo mam formalno...	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E30	...in neformalno.	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E31	Time mam redne.	Redni tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
E32	Neformalna je vsak dan, večkrat na dan pa pokličeš drug družga.	Preko telefona	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore

E33	Time mam pa prov družina, skor vsak teden no.	Redni tim	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
E34	Mislj da je dvakrat na mesec redna...	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E35	...pol pa mam itak vsak tedn k neki pride, pa nekdo sestane tim, k je pač neka potreba no.	Po potrebi	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E36	Ful, to je največ [redna intervizija].	Podpora kolektiva	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E37	Se pravi moja osebna izkušnja je takšna, da jst se najbl sekiram za to, da bo formalno najbl prov.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
E38	Ampak ti moraš bit res naravnan, da nardiš postopkovno prov.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
E39	Tukej je vedno ful dobrodošlo, da nas je več skupej...	Sodelovanje zaposlenih	Služba	Blaženje	Stres
E40	...da preverš a si prov naredu, al nisi, kaj še bi lahko, tko.	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
E41	Pač to je men najbl no, k so izkušnje...	Podeljevanje izkušenj	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
E42	...k te podpre nekdo...	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
E43	...k sliši tvojo stisko...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniški odnosi	Oblike podpore
E44	...kakšno idejo novo da, to je največ. Proaktivno.	Podeljevanje izkušenj	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
E45	Tu pr ns je ful, 10.	Sodelovanje na primeru	sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
E46	Tko najbl no, kar sm kje bla, tko najbl. To mi je top.	Pozitivno dojetanje	sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
E47	Mi se povezujemo tko v strokovne time, mam timske sestanke...	Timski sestanki	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
E48	...na varstvu odraslih so prov intervizije k jih skličemo po potrebi...	Po potrebi	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
E49	...potem mam aktiv za nasilje.	Aktivi	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
E50	Tko po različnih področjih sodelujemo – družina, varstvo odraslih, nasilje...	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
E51	To mene najbl no. Men je to najbl pomembno.	Sodelovanje na primeru	sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
E52	Pomemben je neformaln del in formaln.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E53	Men to ful pomeni, da smo tut prjatli med sabo, da se razumemo, da nismo sam sodelavci, tisto uradno.	Tesni medsebojni odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E54	Da veš, da maš nekoga tud na osebem nivoju poleg sebe.	Tesni medsebojni odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E55	Tu bi pa js rekla bl nekej iz področja urejanja birokracije, kar pač ni naše delo.	Birokracija	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
E56	Se pravi, uredit bi nam morali bazo pa Krpana, da bi to blo al povezano, al da bi nekej odpadlo, ker tega je ful za vnašat notr.	Birokracija	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
E57	Nujno bi potrebovali spremembo zakonov, ki med sabo ne delujejo, na različnih področjih.	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi
E58	Zakoni se krešajo med sabo, a hkrati v eni zadevi so potrebni z različnih področji.	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi

E59	Na primer s področja duševnega zdravja, najbl ne funkcionira...	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi
E60	To pomeni, da bo na primer oktobra izpuščena iz zavora in bo kam zdej z njo. Je nimaš kam dat.	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi
E61	Js ne morem prej z zavodom to skomunicirat, ker oni rabjo sklep sodišča, sklepa pa ne bo izdala sodnica, ker ima v trajanju drug ukrep.	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi
E62	Potem so takšne in drugačne birokratske stene, k ne prideš nikamor. Ne deluje zakonodaja pr nas, no.	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi
E63	Vse je nasprot samo s sabo.	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi
E64	Nefunkcionalna država. To se bodo mogli zment na ministrstvu.	Spremembe na sistemski ravni	Sistemska raven	/	Izboljšave
E65	Sta si ZSV in Zakon o duševnem zdravju v nasprotju in recimo majo težave v zavodu trenutno, ker inšpekcija za zdravstvo jim naloži zakaj tega niso dali v varovani oddelek, socialna inšpekcija pa zakaj so ga dali.	Nefunkcionalen zakon	Ovire	/	Izzivi
E66	To se bo moglo zment ministrstvo, država, vlada, js ne vem. Ne deluje nč.	Spremembe na sistemski ravni	Sistemska raven	/	Izboljšave
E67	Joj. Stresa je ful, sploh na CSD je stresa ful...	Veliko stresa	Količina stresa	/	Stres
E68	...odvisno sicer na kerm področju si, ampak mislm da smo kr vsi bl k ne ujeti v to.	Vsebinsko področje	Količina stresa	/	Stres
E69	Problem po moje, kokr opažam, največji stres povzročajo stranke, ki zahtevajo ureditev svojga socialnega položaja oziroma svoje osebne stiske, na način, kot so si oni zamisljeni.	Previsoka pričakovanja	Dejavnik stresa	/	Stres
E70	Mi smo v sredini, na drugi strani mam pa zakone, ki ne funkcionirajo.	Zakonodaja	Dejavnik stresa	/	Stres
E71	Ali pa funkcionirajo, pa so na drugi strani spet stranke, k hočjo spet neki proti realnim pričakovanjem pa zmožnostim, neki od tebe dosežt...	Previsoka pričakovanja	Dejavnik stresa	/	Stres
E72	...in projecirajo svojo stisko, svoje vsebine nate. Mislm, da to je tle pr nas največji problem.	Projekcija stisk	Uporabniki	/	Stres
E73	Zrt tega js domov pridem izžeta, energijo mam glih še za, da grem spat.	Pomanjkanje energije	Zasebno življenje	/	Stres
E74	Sploh, ko so kakšni težji primeri.	Pomanjkanje energije	Zasebno življenje	/	Stres
E75	Manj si potrpežljiv...	Manj potrpežljivosti	Razpoloženje	Posledice	Stres
E76	...manj učinkovit, bluzš pa počas delaš, ker ne zmoreš več tega poslušat...	Slabša učinkovitost	Razpoloženje	Posledice	Stres
E77	...al pa ne veš več kaj bi naredu vmes.	Občutek nekompetentnosti	Dejavnik stresa	/	Stres
E78	Mi smo skos nekje vmes, nečesa, institucij, uporabnikov, vsega.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
E79	Js postajam ironična pa s humorjem rešujem svoj stres.	Humor	Zasebno	Blaženje	Stres
E80	Men pomaga humor...	Humor	Zasebno	Blaženje	Stres
E81	...pomagajo mi odnosi s sodelavci...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore

E82	...pomaga mi tut odnos z vodstvom, da veš da nisi obsojen, da lah pridš tam po pomoč, da veš da ti bodo stali ob strani, ne da bo še tm gor nekdo k ti bo kaj nisi naredu.	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
E83	Sodelavci mi ful pomagajo...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E84	...v pomoč mi je tut če so institucije pripravljene sodelovat, sodišča v mojem primeru, mi je fajn če je kakšna sodnica takšna pogovornjiva, da se dejansko lahko direkt z njo pogovoriš, zmeš, kaj pričakuje in takšne stvari, ne da so neke neizrekljive vsebine, k ne veš kaj z njimi.	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
E85	Da ni še s strani institucij, kar se pogosto dogaja, da tudi institucije na nas pritiskajo s strani, enako kot uporabniki.	Pritiski	Dejavnik stresa	/	Stres
E86	Tko da to je zlo fajn, da smo vsaj te k smo v svojem delu nekaj povezani, da mam eno sodelovanje dobro.	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
E87	Men pomaga šoping, pomagajo mi obleke...	Nakupovanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E88	...pomaga mi glasba...	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E89	...petje...	Petje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E90	...psihoterapija.	Terapija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E91	Druženje z ljudmi...	Druženje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E92	...dovolj spanja...	Spanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E93	... hrana, to gledamo sploh tle v timu, gledamo da mam res kosilo, da jemo, ne da neki bezlamo, to poskrbimo, to more bit, tut nujno potrebno.	Prehrana	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E94	Da pijemo...	Hidracija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E95	...da pač zjutrej kavo spijemo skupej...	Kava	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
E96	...da se pogovorimo kako naprej...	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
E97	Čez dan, da smo na voljo ena drugi, da si povemo če kej takšnega pride, tut osebno, al pa poklicno.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F1	Delam na področju nasilja v družini in sicer z odraslimi žrtvami, tudi s povzročitelji pa prav tako ogroženimi otroki.	Nasilje v družini	Vrsta dela	/	Področje dela
F2	Se prav v okviru teh javnih pooblastil izvajamo torej postopke ugotavljanja ogroženosti otrok, ko gre za otroke.	Ogroženost otrok	Vrsta dela	/	Področje dela
F3	Seveda v okviru prve socialne pomoči na področju nasilja v družini pa izvajamo podporo žrtvi na ena strani...	Pomoč žrtvi	Vrsta dela	/	Področje dela
F4	...pa delo s povzročiteljem na drugi strani.	Povzročitelji nasilja	Populacija	/	Področje dela
F5	Vmes seveda pa potem tudi kakšna osebna pomoč, kot socialno varstvena storitev.	Osebna pomoč	Vrsta dela	/	Področje dela

F6	To je zaradi tega, ker v okoliščinah, ki kažejo morda na kakšne sume, na nasilje ali pa ogroženost otrok je treba pač vedno preverit, kritično preučiti situacijo, razmere.	Širša obravnava	Vrsta dela	/	Področje dela
F7	Sej večina primerov, ki jih obravnavamo na področju preprečevanja nasilja v družini zahteva timsko obravnavo.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F8	Ko kritično preučuješ zadeve veliko teh opravil narediš sam...	Širša obravnava	Vrsta dela	/	Področje dela
F9	...ko pa gre za kompleksnejša vprašanja, dileme, neke vidike preučit, vedno iščeš podporo.	Raziskovanje primera	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F10	Ali ena na ena...	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F11	...al pa cel tim, skličeš glede na oceno zahtevnosti vprašanj.	Raziskovanje primera	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F12	Intervizijska kolegialna podpora...	Podpora kolektiva	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
F13	...delo v superviziji z zunanjim licenciranim supervizorjem, ki je kompetenten in strokoven in pozna področje dela s pooblastili.	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F14	Imamo možnost individualne supervizije...	Individualna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F15	...seveda omenjeni timi, kar je zelo dragoceno, ta podpora, da lahko hitreje se v pogovoru s sodelavcem posvetiš trenutni neki zahtevnosti.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F16	Zdej al si mogoče ti kje bil preveč vključen s čustvovanjem v odnosu s stranko, z uporabnikom, z družino...	Personalna vključenost	Postavljanje meja	/	Izzivi
F17	...al pa preprosto nisi si na jasnem s kakšnimi vidiki strokovnega dela.	Pomanjkanje znanja	Nemoč	/	Izzivi
F18	Zlo je dragocena ta podpora ne.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F19	Jasno, glede na zahtevnost področja na centrih za socialno delo, kjer je nasilje vedno obravnavano prednostno, temu potem tut nekako organizacija dela sledi, ne.	Prednostna področja	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F20	To pomen, da nekje se tut prednostno obravnava ta vprašanja ne, k so povezana z delom na področju nasilja v družini in se tut sodelavci temu primerno hitreje odzivajo, zato je tut dragoceno timsko delo, ne.	Hitra odzivnost	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
F21	Narava dela je taka, da ti lahko tut stranka pride pa ti grozi ne, ne vem al je psihično nasilje že prisotno v komunikaciji...	Agresivnost uporabnikov	Ovire	/	Izzivi
F22	...al pa ti grozi s fizičnim nasiljem...	Agresivnost uporabnikov	Ovire	/	Izzivi
F23	...al pa Bog ne daj, te udari, ti grozi z orožjem.	Agresivnost uporabnikov	Ovire	/	Izzivi
F24	Marsikej se zgodi, ne in takrat seveda moramo tut mi samozaščitno ravnati, tako da potem se tut obračamo na policijo ne.	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F25	Bi kr reku, da kolegi, tim na področju na katerem sodelujemo.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore

F26	Veliko je na razvoju lastnih kompetenc in veščin.	Razvoj veščin in kompetenc	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
F27	Ne samo znanje pri izvajanju postopkov in opravil, dejanj v obravnavi, ampak prov razvoj veščin za samozaščitno ravnanje...	Razvoj veščin in kompetenc	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
F28	...za razvoj kompetenc pri komunikaciji z zahtevnimi uporabniki.	Razvoj veščin in kompetenc	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
F29	Jasno, vsa usposabljanja in izobraževanja, ki jih imamo na voljo, in teh je kar nekaj...	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
F30	...da lahko specialno neko tematiko pokriješ s tem, da se prjavš na kakšno izobraževanje, ne, pa usposabljanje.	Predavanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
F31	Zelo v veliko podporo pri delu na tem področju je dobra praksa v sodelovanju z organi.	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F32	Se pravi policijo, sodišči na eni strani...	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F33	...drugimi zavodi, nevladnimi organizacijami...	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F34	...in okoljem družine, s šolami, vrtci vred, izobraževalnimi ustanovami.	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F35	Ampak predvsem mislim tle na sodnike in sodnice, ki v nekih okoliščinah, ki so kočljive narave, bolj delikatne, pa senzibilne pa sestavljene, so na voljo...	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F36	...celo tudi tožilci, ko gre za te predkazenske postopke, kjer nas zaprošajo za poročila.	Sodelovanje z institucijami	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F37	Recimo naše obravnave so, ko delamo z otroki, ugotavljamo ogroženost otrok, bistveno daljše, kot velja sicer ne s kakšnimi drugimi obravnavami družine.	Dolgotrajni postopki	Ovire	/	Izzivi
F38	Ker je veliko teh dejavnikov in okoliščin, ki jih moraš pogledat, da lahko izvajaš metodo dela, kot je na primer ocena ogroženosti, ker ne moreš to kar v dveh tednih zaključit ne.	Dolgotrajni postopki	Ovire	/	Izzivi
F39	So razmere bistveno bolj sestavljene in tko naprej, maš potem izzive.	Kompleksni primeri	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi
F40	Torej ta podpora je vezana na izobraževanja, usposabljanja...	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
F41	...supervizijo to sm že omenu...	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F42	...kolege, tim...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F43	...ampak tut ta možnost neformalnih pogovorov s sodniki, tožilci zlo velik pripomore.	Neformalni pogovori z organi	Podpora	Organizacija	Oblike podpore
F44	Predvsem to, da si lahko dovoliš bit kot strokovni delave, sodelavec v timu, ranljiv...	Biti ranljiv	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F45	...ni te strah predsodkov, sodb, ocen in tko naprej...	Biti ranljiv	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F46	...ampak se dela ves čas na vzdušju ranljivosti, da si tut spoštljiv do sogovornika, ki ima primer...	Povezovanje udeležeenih	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F47	...ta rast na enem primeru zlo pomembna, zlo dragocena, ker je sinergična, za kar seveda skrbi dober supervizor.	Krepitev moči	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore

F48	Hkrati, ko nisi sam predstavnik primera znotraj supervizijskega srečanja, ampak se učiš od drugih, ki ga predstavljajo, je točno to – ta sinergija, da maš tut sam priložnost videt in se povezat z doživljanjem strokovnega delavca pri obravnavi nekega primera in ga čutiš kot človeka ne.	Povezovanje udeleženih	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F49	Zlo je ta človeški vidik pomemben...	Povezovanje udeleženih	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F50	...zlasti na tem področju kjer nasilje razdira človeške komponente, te humanosti, to dostojanstvo.	Negativno mnenje zase	Ovire	/	Izzivi
F51	...je nasilje zlo ena taka razdiralna energija, ne glede na obliko vrsto ne, če hočeš in si pod vplivom teh dražljajev vsakodnevno ne.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
F52	Maš možnost v supervizijskem prostoru na en tak lep način se učlovečit nazaj, se povezat z drugimi...	Povezovanje udeleženih	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F53	...najprej sam s sabo, da veš kako si, da se lahko malo poskeniraš, svoje občutke, senzacije, kaj trenutno je pomembno zate...	Predelovanje čustvenih izzivov	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F54	...in to je toliko lepše, ko to supervizor zazna.	Supervizorji	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F55	Lahko lepo naslovi, daš v prostor, se razbremeniš...	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F56	Supervizijsko srečanje lah uporabmo za to, da tut te dileme razčistmo, ker po navad se začne supervizijsko vprašanje ne, s počutjem, kako smo...	Predelovanje čustvenih izzivov	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F57	...potem se gre na primer, se ga obdeli in zaključni krog, kako smo ob zaključku.	Predelovanje čustvenih izzivov	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F58	Takrat je čas za take dileme [zadovoljstvo s srečanjem].	Reševanje dilem	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F59	Seveda, je pa tut za razumet, marsikaterega strokovnega delavca, da morda ni pripravljen v danem srečanju delit še to.	Biti ranljiv	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F60	Pa potem še podeli morda drug z drugim.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F61	Intervizije so pa sprotne, glede na potrebe...	Po potrebi	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
F62	...strokovni delavec, ki začuti potrebo se oglasi do drugega strokovnega delavca...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F63	...al pa do nadrejenga, če čut to podporo, da je na voljo.	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
F64	Naznaniš, obvestiš, prosiš za pogovor, sestanek...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F65	...če ni tako akutno, če ni tako zahtevno pa nujno, da se razreši čim prej, lahko tut s supervizorjem individualno, ločeno od skupine delaš ne.	Individualna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
F66	To je zlo pomembno, ja.	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
F67	Tako kot je vsaka kontinuiteta, predstavlja neko predvidljivost, tut nam to pomeni neko varnost, da je tam nekdo zate, ko gradiš ritem v strokovnem delu.	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore

F68	To pomeni, da so redne, isti dan, ista ura, nekaj je lažje potem tudi to, da organiziraš si delo.	Potreben urnik	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
F69	To je vedno v delovnem času in lažje si potem organiziraš svoje aktivnosti, če je terminski plan.	Potreben urnik	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
F70	Odlično.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F71	Je dobr, da znamo prehajat iz ene vloge v drugo, da ne nekaj kar se dogaja v službi tišči družino zaradi tega, ker je naporno in obratno ne.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
F72	Se mi zdi pomembno, da mam možnost, da pač kar lahko uredimo ob podpori supervizije, da to v družinskem okolju ne predstavlja dodatnih bremen, vprašanj in to.	Personalna vključenost	Postavljanje meja	/	Izzivi
F73	Dragocenost tima je potem ravno v tem, da smo lahko pristni v stiku s sabo...	Pristen stik	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
F74	...da tut če se ne strinjamo, to omogoča pestrost pa prinese tako vzdušje kreativnosti, ker če ma nekdo drugačen pogled od mojega zakaj je temu tko, si pojasniš, mogoče potem meni odpiráš prostore, perspektive in obratno.	Kreativno vzdušje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F75	Prvo kar mi pride na misel je, da zna poslušat. Da sliši.	Občutek slišnosti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F76	Da je dober opazovalec...	Opazovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F77	...in da so vedno nekje v ospredju neki skupni cilji.	Skupni cilji	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F78	Da imamo nek vrednotni sistem, pod katerega se lahko vsi podpišemo.	Skupni cilji	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F79	Dober tim je prožen in ga sestavljajo kompetentni, torej tudi osebnostno prožni sodelavci...	Prožnost tima	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F80	...rabiš bit tut dovolj zrel, da veš, da razumeš sebe, da veš kako poskrbet zase, da ne nosiš neke stiske v drug kolegialen odnos...	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F81	...da morda če so kakšne nejasnosti, da veš kje so doma, v katerem odnosu in tam to razčiščuješ.	Konflikti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F82	To pomeni, da hkrati je ta tim tut laboratorij tko medosebnega poguma, življenjskega poguma.	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
F83	S tem rasteš tudi kot oseba in greš iz delovnega mesta tudi domov boljši.	Pozitivno dojetanje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
F84	Dobri odnosi s sodelavci predstavljajo podporo pri delu, ja, je to povezano.	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F85	Izboljšat delovne pogoje.	Delovni pogoji	Delovno okolje	Učinkovito delo	Izboljšave
F86	Pri tem mislim predvsem, ne pisarno pa rože na mizi, pa delovni čas, vse to je OK.	Delovni pogoji	Delovno okolje	Učinkovito delo	Izboljšave
F87	Večji izziv je, ker je v porastu število primerov, ki jih moramo obravnavat in so vsi enako pomembni.	Dodatne obremenitve	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
F88	Za marsikaterega deležnika znotraj obravnave, sodelovanje, prač njemu je prioriteta en vidik, drugemu je spet en drug	Enakovredni primeri	Raznolikost dela	/	Področje dela

	vidik, ampak za nas je to vse enako pomembno.				
F89	Če nas je premalo, potem težko sprocesiramo delo skladno s strokovnimi metodami in z standardi in normativi.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
F90	To pomeni izboljšat pogoje, da nas sliši delodajalec, da delodajalca sliši ministrstvo in tako naprej, ti ki odrejajo finance za kadrovske okrepitve.	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
F91	Hkrati je to povezano s spremembo organizacije, potreba po večjih prostorih in tko.	Prostorska stiska	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
F92	To so kr izzivi, ampak je pa zlo pomemben vidik, da če tega ni na voljo, da je dovolj razumevanja...	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
F93	...pa tut neke dodatne spodbude, stimuliranja ob povečanem obsegu dela, se lahko tut doda.	Stimulacija	Zadovoljstvo	Učinkovito delo	Izboljšave
F94	Zlo pomembna se mi zdi pripravljenost na učenje, da ni prisotne neke arogance, v smislu občutka večvrednosti, da si že vse osvojil, kar se osvojiti da, dosegu vse nazive na delovnem mestu al pa na izobraževanjih.	Dodatno znanje	Izobraževanja in usposabljanja	/	Izboljšave
F95	Ta zmožnost učenja je pomembna za dober tim, ki ti povratno nudi vso to podporo, ki jo potrebuješ.	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
F96	Druga stvar, kar bi želel izboljšat je manj birokracije.	Birokracija	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
F97	S tem se res srečujemo veliko, ogromno je dlakocepljenja pri nekaterih opravilih znotraj obravnave.	Spremembe na sistemski ravni	Sistemska raven	/	Izboljšave
F98	Začne se zgubljeni smisel socialnega dela z uporabnikom, družino itn., glede na njihove zmožnosti, vire, cilje, zato ker začnemo delat potem tudi mi samo kljukice, kaj je treba opraviti.	Birokracija	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
F99	Hkrati narašča s številom primerov, tudi zahteve po birokratskih opravilih...	Birokracija	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
F100	...ki nam dostokrat potem odžirajo čas, namest da bi delali pristno, strokovno z uporabniki in se temu posvetili.	Birokracija	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
F101	Se mi zdi pomembno, da nas je dovolj, da lahko takšno količino dela obdelamo na ustrezen način.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
F102	Finance. Vedno se pač pr dnarju ustavimo in motovimo in se pacamo v tem začaranem krogu...	Pomanjkanje finančnih sredstev	Sistemska raven	/	Izboljšave
F103	Mi potem čakamo, da se zadeve izboljšajo, med tem pa pač rabiš delat.	Delovni pogoji	Delovno okolje	Učinkovito delo	Izboljšave
F104	Več posluha, tut s strani politike, glede na trende, statistiko, raziskave...	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
F105	...in da se lahko potem mi res okrepimo kadrovsko in tudi usposabljammo bodoč kader.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
F106	Stres je ves čas, dnevno prisoten.	Konstantno prisoten	Količina stresa	/	Stres

F107	Če ga je preveč, potem postane škodljiv, če ga ne moreš obdelat na ustrezen način, da zrasteš.	Škodljivost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
F108	Je pa res, da ne moreš delat, če si nenehno pod stresom.	Slabša učinkovitost	Razpoloženje	Posledice	Stres
F109	Predvsem so to neke okoliščine, kjer je odgovornost izpostavljena nekim nalogam, da me neki kliče da obvladam situacijo, da najdem rešitev.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
F110	Če js nisem prepričan, da to zmorem, potem naraste stres in smo zmedeni potem, zategnjeni in puščamo vsepovsod z različnimi odzivi.	Občutek nekompetentnosti	Dejavnik stresa	/	Stres
F111	Zdi se mi pomembno, da obvladujemo te stresorje, okoliščine, do te mere, da lahko zraven delaš, rasteš.	Lastna odgovornost	Zasebnost	Blaženje	Stres
F112	Se pravi skrb za ustrezen bioritem...	Čas zase	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F113	...zdrava uravnotežena prehrana...	Prehrana	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F114	...dovolj počitka...	Počitek	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F115	dovolj časa za prostočasne aktivnosti, hobije.	Aktivnosti prostega časa	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F116	Ko gre za delo neposredno, tekom delovnika, razne veščine, ki jih ponotranjš, da se razbremenjuješ medtem, ko nek stres doživljaš.	Razbremenitev med delovnikom	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F117	Se prav dihalne vaje...	Dihanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F118	...čuječnost...	Čuječnost	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F119	...sprostitiv...	Čas zase	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F120	...pogovor...	Pogovor	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F121	...umik morda na zrak za kratek čas...	Svež zrak	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F122	...kakšna vaja, raztezanje...	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F123	Js uporabljam vse našeto, to mi zlo koristi.	Pomoč sebi	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F124	Pa tudi konec koncev nekatere izkušnje so morda močnejše, bolj te zaznamujejo kot druge in se greš v zvezi s tem izobraževati, zanima te še več o tem, kar ti je do sedaj povzročalo stres.	Potreba po znanju	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
F125	Potem vidiš kako ti je, ko si našel nek odgovor, če si se umiril, našel rešitev zase ali za uporabnika.	Preizkušanje tehnik	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F126	humor, norca se delat vn iz sebe, situacije, tudi iz drugih...	Humor	Zasebno	Blaženje	Stres
F127	...ampak da se znaš sam iz sebe mal ponorčevati, nobenemu ne škoduješ.	Humor	Zasebno	Blaženje	Stres
F128	Potrem rekreacija, šport...	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
F129	Pa seveda slediti pravilu, da na eni strani ko imaš stresno službo, da imaš potem na drugi strani razbremenitvene aktivnosti,	Postavljanje meja	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore

	dejavnosti, ki pomenijo početi čisto nekaj drugega od tega, kar sicer počnem v službi.				
F130	Ampak v službi pa je v zlo veliko samopomoč, da si js najdem odnos v katerega zaupam, verjamem, da se tam razbremenim, se pogovorim.	Razbremenitev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F131	Kot so sodelavci...	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
F132	...intervizija, na ta način.	Podpora kolektiva	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
G1	Js delam na področju skrbništva, doskrat ljudje to zamenjujejo s skrbništvom za otroke, vendar to ni to.	Skrbništvo	Vrsta dela	/	Področje dela
G2	Gre za odrasle ljudi, ki niso sposobni zastopati samega sebe, ki niso, ne morejo zastopati svoje interese, zaščititi svoje pravice, uveljavljati jih in pa koristi.	Odrasle osebe brez polne poslovne sposobnosti	Populacija	/	Področje dela
G3	Zdej js pa zastopam center za socialno delo na sodišču.	Zastopanje CSD na sodišču	Vrsta dela	/	Področje dela
G4	...potem še ta nadzorna funkcija, ki jo mam na področju skrbništva, da nadziramo skrbnike, njihovo delo, predhodno potem popišemo premoženje varovanca.	Nadzor skrbnikov	Vrsta dela	/	Področje dela
G5	V takih primerih, ko js potrebujem pomoč se obrnem v prvi vrsti najprej nase, da se mal pomirim.	Ohranjanje mirnosti	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G6	Kakšna taka situacija, ko pridejo stranke k so mal bol energetsko hude, jezne, v stiski in tiste k se ne zmorejo umirit mi predstavljajo v enem delu samo prenos te energije na moje telo.	Agresivnost uporabnikov	Ovire	/	Izzivi
G7	Sej potem se pomirimo, nism še doživela, da se ne bi...	Pomirjanje uporabnika	Pristopi pri delu	/	Izzivi
G8	...je pa tko kr naporno ko enkrat se zavedaš tega kaj v bistvu ti vse tuje energije, kako potujejo v bistvu tut na ns strokovne delavce.	Ločitev zasebnega in poklicnega	Ovire	/	Izzivi
G9	Takrt si pomagam taku, da se grem mal razvedrit.	Razbremenitev med delovnikom	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G10	Ko stranka gre, odprem okno, da se mal zamena svež zrak...	Svež zrak	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G11	...grem na stranišče, se sprehodm do tm in potem pridm nazaj no.	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G12	Kakšne stranke k majo kakšne osebnostne motnje, s temi težko prideš nekako na isti tir...	Osebnostne motnje	Pristopi pri delu	/	Izzivi
G13	...če so mogoče kakšne zahteve k jih majo naše stranke, oziroma naši uporabniki k dejansko nimam odgovora na vprašanje takoj pa potrebujem nek tim, v takih primerih tudi.	Pomanjkanje znanja	Nemoč	/	Izzivi
G14	...ona bi zdej to uredila takoj, zdej takoj na tem licu mesta, seveda ne gre to kar tko, treba je zbrat vse dokaze, pogledat vse...	Pritisk okolice	Nemoč	/	Izzivi
G15	...pa tut v takih težkih primerih je dostikrat potrebna timska odločitev, tako da potrebujem pomoč in podporo strokovnih delavcev, tut k delajo na tem	Sprejemanje odločitev	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore

	področju, tko k js, da se sestanemo, da se predstavijo vsa ta dejstva, dokazi in potem v bistvu skupi odločmo, kaj je najbolje.				
G16	To je tko zlo velik poseg v človeka, sterilizacija, da ne mormo to kr samo podpisat pa poslt naprej stranko, da potem te stvari uredi.	Pritisk okolice	Nemoč	/	Izzivi
G17	V okviru tega centra mamo intervizije...	Imeti intervizijo	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
G18	...mam supervizije...	Imeti supervizijo	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G19	...timske sestanke...	Timski sestanki	Vrste timov	Timsko delo	Oblike podpore
G20	...lahko se obrnemo tudi na direktorco oziroma na pomočnika direktorja kadarkoli...	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
G21	...predvsem pa največja stvar k men v bistvu pomaga je to, da so tukaj moji strokovni sodelavci, sodelavci, na katere se lahko v bistvu obrnem kadarkoli ne.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G22	Sodelavci, dober tim men predstavlja največjo, oziroma to v prvi fazi, kar potrebujem...	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
G23	...me smo tukej 4 na tem področju, če kere ni, ena izmed teh bo vedno na voljo če bo karkoli tazga, da se pogovori, da saj tista prva sila.	Takojšna pomoč	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G24	Potem, če je to res nekej tehtnejšega se pa seveda na interviziji predela...	Konkretni primeri	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
G25	...pa tut na superviziji se lahko predela, tko da je podpora no pr ns.	Predstavitev primera	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G26	Supervizijo mam enkrat na mesec.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G27	Za mene pomeni supervizija, da dobim neke tehnike, neke metode kako se lahko v določeni situaciji, težki situaciji najdem...	Krepitev moči	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G28	...kako lahko potem s temi metodami in tehnikami pridem do najboljšega možnega izida.	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G29	Tega kar precej lahko dobimo na superviziji, zdej lansko leto in letos sem opazila, da mi veliko da, no.	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G30	S prva sem se sprašvala, ko sem začela s supervizijo, kaj v bistvu to sploh pripomore, k čemu, pa so mi rekl naj dam priložnost...	Negativno dojetanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G31	...pa sm zdej ugotovila, da je pa dobr.	Pozitivno dojetanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G32	Je pa res, da so se tut supervizorji zamenal, je verjetno tut od tega odvisno ne.	Supervizorji	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
G33	Tudi ja, mam redno.	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
G34	Mam vodjo, k potem tut to organizira, mam pa nekje na 2 mesca se mi zdi.	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
G35	Intervizijska srečanja mi pa predstavljajo tut dobro spoznavanje drugih sodelavcev, iz drugih enot našega regijskega centra...	Povezovanje zaposlenih	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore

G36	...in potem se lahko tut na njih obrnem kadarkoli pač je to potrebno, ko ni nikogar od mojih sodelavcev na enoti...	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G37	...k se tut to zna zgodit kdaj pa kdaj, je kakšna na bolniški, kakšna na porodniški, se pa potem lahko povežeš tut z drugimi enotami.	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G38	Tut to mi je zlo dobrodošlo, sem se tudi že v preteklosti povezala in soočamo se z enakimi težavami...	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G39	...drug drugemu smo v pomoč in podporo...	Strokovni delavci	Mreženje	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G40	...pa poenotenje nekako dela, na vseh centrih, na vseh enotah, tut to predstavlja v bistvu intervizija.	Poenotenje dela	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
G41	Zelo dobro. Pr ns, na našem področju zelo dobro.	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
G42	Najbolj pomembna.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G43	Vse zmoreš, če maš dobre sodelavce, veliko zmoreš no.	Razbremenitev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G44	Moji dobri sodelavci, k res so dobri no...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G45	Vsak ma svoje delo, delo je razporejeno, vse se ve, jasne so smernice, jasno so postavljene meje katera kaj dela...	Določitev obsega dela	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G46	...in vsaka svoje delo opravlja, v kolikor ne bi sodelavka moja opravljala dobro tega dela, bi veliko padlo name, zrt česar bi se potem tut js slabo počutila.	Določitev obsega dela	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G47	Zato je men zlo, zlo velik, ker sem tut že bla v taki situaciji v preteklosti, tako da mi je to jasno in znano...	Določitev obsega dela	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G48	...zato je men zlo pomembno, da je tim dober in da se lahko na njih obrnem...	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
G49	...in da se lahko nadomeščamo takrat ko smo na dopustih in da vse to gladko teče.	Nadomeščanje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
G50	Js morm pohvalt moj tim, men res je zelo dober...	Podpora tima	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
G51	...dobro je da se lahko zaneseš na drugo sodelavko, kadarkoli je to potrebno...	Zanesljivost	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G52	...pa pri težjih odločitvah vedno sodelujemo...	Sprejemanje odločitev	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
G53	...js mislm da dobro delo izhaja iz vsega tega no tut.	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
G54	Dodatne delavce.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G55	Sej zdej se je tle na našem področju kar okrepilo, včasih je bil en sam in tko sm bla tut js sama tukej na tem področju, takrat je bla res norišnica, ni blo v redu.	Preobremenjenost	Razporeditev dela	Sodelovanje	Izzivi
G56	Je pršla sodelavka nazaj, tut iz porodniške, se je začelo potem spet urejat in je to zlo fajn no...	Preobremenjenost	Razporeditev dela	Sodelovanje	Izzivi
G57	...mislm pa da nam manjka še en delavec, k bi pa prevzemal neposredno izvajanje skrbniških nalog.	Opravljanje skrbniških nalog	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G58	To pomen, da kadar je center imenovan za skrbnika ljudem, ki v bistvu svojcev	Opravljanje skrbniških nalog	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave

	nimajo, al pa bližnjih prijatlov, k bi v bistvu lahko prevzel takšno funkcijo, zato mora to center potem prevzet.				
G59	Ne samo, da se poskrbi za finance al pa premoženje, ampak da se jih tut redno obiskuje.	Opravljanje skrbniških nalog	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G60	Se pravi bi skrbnik vedu, kaj njegov varovanec potrebuje in kaj bo za njega najbolje.	Opravljanje skrbniških nalog	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G61	Zato bi js v tem delu želela okrepit center za socialno delo, da bi dobil enga delavca, k bi to izvajal...	Opravljanje skrbniških nalog	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G62	...da bi redno obiskoval potem te naše varovance, hodu na obiske, se pogovarjal z njimi in js mislm, da bi blo potem naše delo še bolj učinkovito.	Opravljanje skrbniških nalog	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G63	Ja treba dobit zaposlitev...	Iskanje delavcev	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
G64	...denar.	Financiranje	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
G65	Ministrstvo mora odobrit.	Odobritev ministrstva	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
G66	Pa ne samo to, da so sredstva, sej dejansko smo zdej kr precej sredstev dobil, neka nova delovna mesta...	Nova delovna mesta	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G67	...vendar je treba vedt, da na centru je velik delikatnih področji, kot so nasilje v družini, ogroženi otroci, k ravno tako potrebujejo okrepitve, romska populacija, tut ravno tako potrebujejo okrepitve...	Prednostna področja	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G68	...tko da ja, pol zmanka za nas.	Financiranje	Pomanjkanje kadra	Sodelovanje	Izzivi
G69	Kr ne mormo se ga znebit, ne. Vedno znova nam potrka na vrata.	Veliko stresa	Količina stresa	/	Stres
G70	Stres pač povezujem js z veliko količino dela...	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
G71	...in pa z zahtevnejšimi uporabniki, pr men, na mojem področju.	Frustracije	Uporabniki	/	Stres
G72	Včasih res pride norišnica.	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
G73	Včasih si cel dan samo na razpolago uporabnikov in ko si ti od 8 zjutrej pa do recimo 5 zvečer na razpolago, zna bit to kar naporno...	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
G74	...si pol že zlo utrujen.	Utrujenost	Razpoloženje	Posledice	Stres
G75	Če je še kakšen dodaten zaposlen, bi doprinesu, sigurno...	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
G76	...vse to so blažilci – intervizije...	Intervizija	Služba	Blaženje	Stres
G77	...supervizije...	Supervizija	Služba	Blaženje	Stres
G78	...in dober tim.	Sodelovanje zaposlenih	Služba	Blaženje	Stres
G79	Mi vemo, da se temu ne bomo mogli izognt...	Konstantno prisoten	Količina stresa	/	Stres
G80	...pride do tega stresa slej ko prej, zrt uporabnikov...	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
G81	...al pa zrt količine dela, ne moremo vplivat na to kakšen naval pride v določenem momentu in kolk potreb majo ljudje.	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres

G82	Včasih maš bolj vmirjeno vzdušje v službi in lahko postoriš kakšne stvari mogoče tut še za nazaj, k si jih želel uredit, maš mal več časa, mal si tut kakšne stvari zrihtaš.	Manj dela	Služba	Blaženje	Stres
G83	Js mam rada tut poštmano in mam rada tut arhiv zrihtan tlele pr seb.	Organiziranost	Služba	Blaženje	Stres
G84	Mi tu velik pomen, zrt tega k potem ti tut ne najdeš velik stvari...	Organiziranost	Služba	Blaženje	Stres
G85	...če maš pač kaos ne najdeš stvari, si še bolj pod stresom ne.	Organiziranost	Služba	Blaženje	Stres
G86	Tko da mam rada te stvari poštimane in mi to sigurno pripomore k temu, da nimam tolk sresa ne.	Organiziranost	Služba	Blaženje	Stres
G87	Včasih pa pač pride do tega in se temu ne moreš izognt in je potem zlo dobr, da maš supervizije...	Supervizija	Služba	Blaženje	Stres
G88	...da maš raznorazne izobraževanja, seminarje, kjer se v bistvu, kjer to ozavestš, kjer se potem naučiš tut kako se s temi stvarmi soočat, kako se umirit in kaj v bistvu naredit za to, da boš ven šel iz take situacije.	Potreba po znanju	Znanje za ravnanje	/	Oblike podpore
G89	Tudi izobraževanja in seminarji so v pomoč.	Dodatna izobraževanja	Izobraževanje	Organizacija	Oblike podpore
G90	Js uporablam te dihalne vaje kakšne...	Dihanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G91	...kadar pride neka taka stranka k me energetsko precej obremeni, odprem okno, najprej prezračm prostor...	Svež zrak	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G92	...grem na stranišče, se sprehodm v bistvu kokr mal razgibam na tak način...	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G93	...včasih pač potrebujemo te stvari predelat, gremo do sodelavke, vprašam potem ali ima čas v tistem momentu, da bi se pogovorila z njo, da bi predelala določene stvari, ni pa to nujno no.	Pogovor s sodelavci	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
G94	Potem pa nazaj na delo, ker v bistvu to kar men najbolj pomaga je da delam, delam in delam.	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G95	To je pa pr količini dela ne.	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
G96	Najbol mi pomaga, da v bistvu dobim stvar, rešm stvar in grem naprej.	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G97	To mi najbolj pomaga, ne maram k stvari ostajajo za nazaj...	Razporeditev dela	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
G98	Pa seveda ostajajo, ker prhajajo nove stranke in ti ne moreš v tisti situaciji ko pride ta stranka že takoj poštimat stvari.	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
G99	Ne maram tega no, ampak drugač ne gre no...	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
G100	...tko da pol pa mi je najbolj všeč kadar so torki, četrtki, da je bolj umirjen dan, pa da ni recimo terena, ker pol pa takrat lažje postorim stvari.	Umirjen dan	Raznolikost dela	/	Področje dela
H1	Delam na področju za urejanje am družinskih razmerji...	Družinska razmerja	Vrsta dela	/	Področje dela
H2	...se pravi predhodno svetovanje, mnenje za sodišče, stiki pod nadzorom.	Družinska razmerja	Vrsta dela	/	Področje dela
H3	To so predvsem te, bom reku stresne situacije no, ko maš v bistvu kakšen bolj	Kompleksni primeri	Potreba po dodatni podpori	/	Izzivi

	zahteven razgovor, ko so recimo stranke v res hudem konfliktu...				
H4	...in moraš ves čas posegat v to komunikacijo, da obdržiš nek nivo am sodelovanja med njima...	Posrednik v komunikaciji	Ovire	/	Izzivi
H5	...ker nekateri sploh nočjo sodelovat...	Neprosto voljni uporabniki	Negativne izkušnje	Sodelovanje	Izzivi
H6	...pa se zmerjajo med sabo pa pol začnejo kregat.	Posrednik v komunikaciji	Ovire	/	Izzivi
H7	Takrat se mi zdi, da je tista neka najbl stresna situacija zame, ko morš res ti ostant miren, vodt ta postopek, ga spelat ne glede na to, da onedva ne morta sodelovat.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
H8	Tist je zame stresno, pa bom reku, da stresno zame je tut recimo, ko dobimo razne pritiske s strani strank...	Pritiski	Dejavnik stresa	/	Stres
H9	...tist je mogoče en vir stresa, ko stranke pričakujejo od nas, da naredimo neki kar mogoče niti nismo pristojni...	Previsoka pričakovanja	Dejavnik stresa	/	Stres
H10	...al pa od nas pričakujejo da bomo neki rešil, kar v resnic tut ni v naši moči.	Previsoka pričakovanja	Dejavnik stresa	/	Stres
H11	Tist pritisk mi je povzroču neko stisko al kako bi reku no, tko v seb.	Občutek stiske	Nemoč	/	Izzivi
H12	Mi mam supervizijo...	Imeti supervizijo	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H13	...to je prov načrtovan proces enkrat na mesec po 2 uri.	Redna supervizija	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H14	Mamo supervizorko k prhaja od zunanje institucije, tko da tm mam ta formalni vir pomoči...	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H15	...potem med sabo mam sodelavci zlo odprt tak odnos, da se pogovorimo, da si pomagamo...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H16	...da se poslušamo.	Občutek slišnosti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H17	Temu bi js reku mogoče neke taka, neke vrste intervizije, ampak ne v formalni obliki...	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H18	...ker v bistvu čez leta tut ugotoviš, da nimaš tok časa, da bi se prov formalno usedu.	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H19	Se prav ni, da bi reku okej, gremo se zdej, da je to intervizija, pa gremo v krogu s tistimi različnimi metodami intervizije...	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H20	...ampak to pride spontano, zlo tko organsko, da se v bistvu usedeš, nekdo pove kaj se mu dogaja, ga drugi poslušamo, mogoče daš kak nasvet...	Podpora kolektiva	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H21	...včasih je pa že to da podeliš z nekom neke vrste pomoči.	Razbremenitev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H22	Tretji nivo bi pa reku, da je pa pomoč s strani naših nadrejenih...	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
H23	...konkretno s strani pomočnika direktorja se mi zdi da res, ko vid da smo v neko, da mam neko težavo, gremo vedn lahko k njemu, ti ponud tko strokovno podporo...	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
H24	...je tut zlo tko se mi zdi čuteč, glede tega, da vid da je kdo zlo v stiski...	Zaznava vodje	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore

H25	...pa tut omogoča, da se o tem spregovori, nud podporo, tko kr dobr no.	Podpora vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
H26	Predvsem sodelavci bom reku.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H27	Kr z njimi smo vsak dan, gremo na kosilo skupi, popijemo kavo skupi...	Dobri odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H28	...in takrat, sej je tut tko neformalen pogovor, ampak vedno nas itak zanese tut na tele primere in poveš kaj te muči ane.	Tesni medsebojni odnosi	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H29	Včasih samo, da daš ven, da poveš kaj ti je nekdo napisov pa sporočil...	Razbremenitev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H30	...pa pol tist njihov odziv, k ti al dajo vedt da si prov naredu v eni situaciji, al pa ti dajo, aha lahko takrat tist narediš, tist napišeš oziroma to poveš...	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H31	...to mi je konkretna pomoč no, če jo lahko označm kot pomoč.	Podpora sodelavcev	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H32	Supervizija zame pomen tko en pogled od zgoraj, vse tko kokr je ta supervision po angleško.	Nove perspektive	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H33	Ampak res, da ena oseba pride in iz ptičje perspektive nevtraln, nevpleteno, ker ni v naših primerih osebno vpletena...	Nove perspektive	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H34	...pogleda in nas vod čez primer.	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H35	Po navadi je tko, da povemo kaj nas muč, kaj v enmu primeru se je recimo zataknl...	Reševanje dilem	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H36	...in ti ona v bistvu pomaga it skos ta proces, da te sprašuje in ti na nek način pomaga vidt iz ene druge perspektive.	Nove perspektive	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H37	Po drugi strani pa tut ta pogovor o tem olajša, da ti nekak validira čustva, ti mal prisluhne.	Predelovanje čustvenih izzivov	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H38	Zame je to res nujna stvar no.	Pozitivno dojetanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H39	Men se zdi, da brez tega ne gre no.	Pozitivno dojetanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H40	Včasih sem dolga leta, k smo mel supervizijo, nisem podeliv nobenga primera, pa sm bl poslušov pa pomagov...	Nezaupanje	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H41	...pa mi je žou da se nisem kej prej že vključu, ker sem mel kak težk primer, ampak sem ga bl sam rešvou.	Reševanje dilem	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H42	Šele pol k sm na superviziji izpostavu ta primer, se mi je tut primer premaknu na bolš.	Predstavitev primera	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H43	Ker sm lahko tut iz druge perspektive pogledov, tko da zame je supervizija ključna no, prva v liniji.	Dodatna pomoč	Supervizija	Organizacija	Oblike podpore
H44	Ja, mi mamu to vsakodnevno dobesečno.	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H45	Vsak dan, če mamu le čas, se vsedemo pa se pogovarjamo...	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H46	Se prav začne se neformalno, torej zjutraj se dobimo, se mal usedemo, spijemo kavo, da vidmo kako smo, po pa če ma kdo kak primer, se ga izpostav.	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H47	Tko da bom reku vsak dan.	Redna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore

H48	Nismo sam iz istega področja, te k delajo na nasilju, ukrepih pa te iz predhodnega svetovanja, ker tle se nam največ povezujejo primeri no.	Povezovanje zaposlenih	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H49	Ubistvo js iz mojga primera poznam vse njihove, pa pol na ta način, ker se to v bistvu vse prepleta.	Razdeljenost po področjih	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H50	Pride do ločitve al pa pridejo iz mojga oddelka na njihovga in so v bistvu prepletene vloge, tko da v bistvu vemo za najtežje primere vedno no. Vsak ve.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
H51	Niti ne tok velik no.	Neredna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H52	Niti ne čutm potrebe, da bi mel prov redno intervizijsko srečanje, če sem iskren.	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H53	Tut od kar delam v sociali, tu sm od leta 2010, morm priznt da nism niti enkrat imel formalne intervizije...	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H54	...da bi prov rekl, lej ob tej pa tej uri, ta pa ta dan mamo intervizijo.	Neredna intervizija	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H55	Mi tut ne manjka, zato ker na ta način to nrdim no.	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H56	Da bi mel pa kokr supervizijo, da bi mel prov določen termin, neko temo al pa neko metodo, ne vem kere so že, ne gremo prov...	(Ne)formalna	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H57	...mislm to, da bi šou po metodi, ni pristno no v resnic.	Nepristnost metod	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H58	Se mi zdi, da je bolj pristno to, da ti nekdo prisluhne...	Občutek slišnosti	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H59	...včasih je tut sam ena na ena.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H60	Te vidi sodelavc pa poveš.	Posvetovanje	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H61	Res mamo dostkrat to našo neformalno druženje pa pogovarjanje, ki v bustvu služi kot intervizija v resnic.	Preko druženja	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H62	Včasih temu tut tko rečemo, ampak ni pa to nikjer zabeležen.	Preko druženja	Intervizija	Organizacija	Oblike podpore
H63	Timsko sodelovanje zame je ključno.	Nujno potreben	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
H64	Pomoje, če nimaš dobrga tima tut ne moreš v bistvu bit zadovoljen s svojim delom, ker ti tut ne bo uspel, če sem čist iskren.	Pomoč pri delu	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
H65	Ker uspešnost je takrat, ko se ti povezuješ tut z drugimi oddelki, se prav s timom...	Nujno potreben	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
H66	...zato ker maš znotraj svojega primera dostkrat zadeve, k sodijo tut na drug oddelk.	Prepletanje primerov	Razporeditev dela	Sodelovanje	Izzivi
H67	Če ti to ne znaš skomunicirat, boš v bistvu rešvou stvari k sploh niso tvoje za rešt.	Sprotna komunikacija	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H68	Recimo glih dons sm meu primer, ko sm dubu eno poročilo o eni, kako je pač en otrok s strani enga starša...	Ogroženost otrok	Vrsta dela	/	Področje dela
H69	...in bi lahko komot padu v to, da js to rešujem ne, pol sm se pa ustavu pa sm si reku okej ne, tukej je ugotavljanje ogroženosti, to mamo prov oddelek za to ane, in sm se povezov s timom na tistem	Meje odgovornosti	Postavljanje meja	/	Izzivi

	oddelku in smo ugotovil, da to sodi k njim ne.				
H70	Lahko bi se pa js v to ujeu, bil zmeden kje sm in kaj počnem...	Meje odgovornosti	Postavljanje meja	/	Izzivi
H71	...tko pa v bistvu veš, da maš tim na katerga lahko računaš, jim kej poveš...	Zanesljivost	Sodelavci	Medvrstniška podpora	Oblike podpore
H72	...vsak naredi tisto k je njegovo in to se mi zdi ključno v timu.	Delitev dela	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
H73	Vsak ve kaj je njegova naloga in naredi svoj del in pol je v bistvu celota narejena, tko nekak.	Delitev dela	Pomen tima	Timsko delo	Oblike podpore
H74	Največ timskega sodelovanja z mojga oddelka, se prav za razveze pa razpad zunajzakonske skupnosti, največ sodelujemo z oddelkom za preprečevanje nasilja v družini, ker dostkrat mam pare k grejo narazen ravno zaradi nasilja v družini, al pa nasilja nad otroci in v bistvu z njimi zlo sodelujemo.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
H75	Včasih so pristoni tut pr pogovorih al pa smo mi prisotni pr njihovih pogovorih.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
H76	Če mam stike pod nadzorom, je to če je zaradi nasilja nad otroci, vedno delamo v paru skor.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
H77	V bistvu, če mas stike pod nadzorom povabš zraven tut sodelavce iz oddelka za nasilje.	Sodelovanje na primeru	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
H78	Timsko sodelovanje ocenjujem kot dobro, more bit.	Pozitivno dojetanje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
H79	Mislm, da tlele na naši enoti je res dobro timsko sodelovanje, super sodelujemo no.	Pozitivno dojetanje	Sodelovanje	Timsko delo	Oblike podpore
H80	Več časa.	Pomanjkanje časa	Časovna stiska	/	Izboljšave
H81	To se mi zdi no, se mi zdi, da predvsem gor na nasilju sta samo 2 zaposlena, pa ena pripravnica...	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
H82	...ampak majo tok primerov, da v bistvu včasih niti ne morjo o vsakem primeru se posvetovat z nami...	Dodatne obremenitve	Neučinkovitost	Učinkovito delo	Izboljšave
H83	...in se dostkrat v bistvu ujamejo v kake težave ne, ker ljudje pač ne sodelujejo, te stranke ne.	Neprosto voljni uporabniki	Negativne izkušnje	Sodelovanje	Izzivi
H84	Če bi mel več časa, bi se lahko več posvetil, bi lahko tut ns zraven potegn ne, ker bi lahko tut kako dodatno informacijo dal.	Pomanjkanje časa	Časovna stiska	/	Izboljšave
H85	Tko da absolutno več zaposlenih...	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
H86	...manj primerov je tut če maš več zaposlenih.	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
H87	Predvsem se mi zdi, da je tam gor kritično no, ker tut konstantno so prijave za nasilje, obvestila s strani šol, raznih institucij...	Preobremenjenost	Razporeditev dela	Sodelovanje	Izzivi
H88	...tko da v bistvu če hočeš delat celostno, mora bit tut naš oddelk vpet, oddelek za ukrepe.	Prepletanje primerov	Razporeditev dela	Sodelovanje	Izzivi
H89	Ampak če si na terenu, pa prideš, pa ti že zvonil telefon, sploh ne utegneš vsega naredit ne.	Pomanjkanje časa	Časovna stiska	/	Izboljšave

H90	Js mislm, da tuki, predvsem vodstvo naše, je zelo naklonjeno temu, da dobimo nove zaposlene in se tut redno borijo za to...	Prizadevanje vodstva	Vodstvo	Organizacija	Oblike podpore
H91	...mislm pa da, kaj manjka je pa posluh s strani ministrstva.	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
H92	Ministrstvo je pač ta organ k v bistvu bi moral vedt kok zaposlenih bi moral bit, kaj manjka, kje je kakšna socialna politika...	Spremembe na sistemski ravni	Sistemska raven	/	Izboljšave
H93	...pa jim skos poročajo naši vodilni in ne vem kdo še vse, skupnost centrov za socialno delo, da je res kadrovska kriza.	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
H94	Če bi tam razumel, da pač mi hočmo met socialno pravičnost, dobro socialno politiko, to more nekdo delat na terenu ne.	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
H95	Tut ob tej reorganizaciji so rekl »na teren, bližje k ljudem«, ampak je blo glih obranto ne.	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
H96	Mi smo vsi misl kok bo to fajn, ampak smo v bistvu ugotovil, da nas je še premal...	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
H97	...tko da js mislm da v prvi vrsti tuki je ministrstvo no.	Odgovornost ministrstva	Sistemska raven	/	Izboljšave
H98	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, oni so tukej k bi moral vedt kakšne težave se pojavljajo in kako to rešt, ker so oni v končni fazi odgovorni za socialno politiko in za socialno varnost v državi ne.	Odgovornost ministrstva	Sistemska raven	/	Izboljšave
H99	Če vse prelagajo na center za socialno delo, kar je okej, ker to je naša naloga, ampak mi bi to nalogo radi opravljal dobr.	Razumevanje potreb	Sistemska raven	/	Izboljšave
H100	Ne moreš jo pa dobr opravljat, če nimaš za to dobrih pogojev.	Delovni pogoji	Delovno okolje	Učinkovito delo	Izboljšave
H101	Pogoji so pa dobri, če maš ti dovolj kadra, zato da lahko ti enakomerno razporediš delo, da se lahko posvetiš primerom...	Manko kadra	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
H102	...potem prostorske stiske, nimaš kam dat tega kadra. Ampak prostori so, bi se dalo kej najet, kej opremt.	Prostorska stiska	Kader	Dodatne zaposlitve	Izboljšave
H103	Stres pri delu je en tihi ubijalec.	Bolezni zaposlenih	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H104	Se mi zdi, da če stres pri delu ne reguliraš za sproti, pomoje al boš dolgoročno izgorel...	Izgorelost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H105	...al boš zbolel...	Bolezni zaposlenih	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H106	...al pa se boš naveličal te službe in boš slej al prej dal odpoved in šel drugam delat.	Menjava službe	Razpoloženje	Posledice	Stres
H107	Ker se mi zdi, da stres ma zlo tko počasno pot.	Škodljivost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H108	Neki časa zdržiš pod stresom, tut naše telo v bistvu se proti njemu bran...	Bolezni zaposlenih	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H109	...ampak dolgotrajen stres je pa zlo škodljiv no.	Škodljivost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H110	Js sm tut mel tko zlo slabo izkušnjo glede stresa, izgorelosti na centru, in vem da če ti to sproti ne rešš, pa si rečš okej zdej rabm	Načini razbremenitve	Zasebno	Blaženje	Stres

	pavzo, zdej rabm poskrbet zase, te lahko kr unič no.				
H111	Je blo kr težko no, predvsem je to povezano s primeri ne.	Vsebina	Dejavnik stresa	/	Stres
H112	Če maš tok primerov, da ne moreš niti na wc vmes...	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
H113	...da si ne moreš vzet čas za intervizijo...	Količina dela	Dejavnik stresa	/	Stres
H114	...si skos prepuščen sam toku dela, mislm da dolgoročno te bo vedno izčrpal no.	Utrujenost	Razpoloženje	Posledice	Stres
H115	Stres je tak, da te mal, telesno se ti vedno pozna.	Bolezni zaposlenih	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H116	Psihično itak, si utrujen, ampak psihično lahko mal pridš k seb.	Bolezni zaposlenih	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H117	Js bom reku tisto kar mi pomaga, kar se mi zdi da sm se kr dobr nauču s stresom je, da si prisluhneš...	Stik s sabo	Zasebno	Blaženje	Stres
H118	...da tkrt ko si v stresu, da si rečš okej zdej se morem mal ustavn, zadihat...	Stik s sabo	Zasebno	Blaženje	Stres
H119	...mogoče spit kozarc vode...	Hidracija	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H120	...se sprehodt mogoče do druge pisarne, greš neki iskat, sam tolk da mal telesno daš iz sebe.	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H121	Predvsem pa mi je pomembn tisto, kar počneš pol popoldne, po službi.	Aktivnosti prostega časa	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H122	Poskrbiš zase, da se spočiješ, da najdeš neko ravnovesje.	Počitek	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H123	Če si tukaj cel dan v sedečem položaju, da se pol tut mal aktiviraš fizično.	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H124	Predvsem tut da ne nosš domov primerov, to se mi zdi zlo dobr.	Postavljanje meja	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H125	Ko zapustiš službo, se zavedaš da je to služba in se osredotočš tut na svoje zasebno življenje, da zasebno življenje ne trpi zarad tvoje službe. To se mi zdi zlo dober dejavnik proti stresu.	Razmejevanje dela	Zasebno	Blaženje	Stres
H126	Vedn je tko, če maš ti velik stresa, moraš na drugi strani met tut neko ravnovesje, nekaj s čimer to izenačiš.	Načini razbremenitve	Zasebno	Blaženje	Stres
H127	Če si skos v stresu, se ti bo ena izmed tistih 3 stvari zgodila no.	Škodljivost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H128	Tut če si velik v stresu, pa vseen mal še nekje druge uravnovesš to, je pomoje dobr no.	Lastna odgovornost	Zasebno	Blaženje	Stres
H129	Predvsem moraš bit prijazen do sebe, da takrat ko ga začutš neki z njim narediš.	Stik s sabo	Zasebno	Blaženje	Stres
H130	To so različne metode pa mehanizmi, k jih pri sebi najdeš.	Preizkušanje tehnik	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H131	slm, da je prov, da se zavedamo, da ne smemo bit samo v stresu, da ni to neka stalnica, da je bolš samo bit izjema, kokr stanje v katerem smo skos ne.	Škodljivost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H132	Recimo men ful pomagajo, recimo molitev, js sm tko veren.	Molitev	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H133	Ne vem kaka glasba...	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H134	...sprehodi...	Gibanje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore

H135	...zdej smo si psa omislil, tko da grem velik s psom na sprehod, tko da sm aktiven.	Domače živali	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H136	Potem druženje no...	Druženje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H137	...ampak tut če uživaš v tej igri z otroci, da vidš tisto otroško igro pa se s tem sprostiš, to je zame najbl ključno no.	Druženje	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H138	Pa včasih pogledam kako serijo, tko da v bistvu možga daš mal na off, pa sam greš v neko zgodbo, da mogoče se tut mal na ta način sprostiš.	Serije	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H139	Pol v pisarni pa si recimo js, ko je neuraden dan, pa ko ni strank, si dam kako glasbo, da mi v ozadju, kaka glasba pomirjujoča, pa k mi je dobra, tko da se lažje osredotočam.	Glasba	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H140	Pržgem si kako svečko, tko da tut kej diši.	Difuzorji, lučke	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H141	Svež zrak, tko da mam res v bistvu neko sproščeno vzdušje, če se le da.	Svež zrak	Individualno	Tehnike samopomoči	Oblike podpore
H142	Nagnjen sem k temu, da ko dobim delo, bi najraj kr začeu to rešvt in pol kr čutim kako postajam napet.	Občutek odgovornosti	Dejavnik stresa	/	Stres
H143	Velik let se je dogajal, da se nisem takrat ustavu pa poskrbeu zase, pa si reku okej uzem si 3 minute pavze, ne bo konc sveta in se je to zlo slabo končal no.	Izgorelost	Dolgotrajen stres	Posledice	Stres
H144	Zdej si pa prov rečem, se ustavm, grem, poskrbim zase in pol lahko komot še 2 uri delam brez težav no...	Načini razbremenitve	Zasebno	Blaženje	Stres
H145	...če si pa teh 3-4 minute al pa 5 minut ne uzamem, sem pa na koncu res čist izžet.	Minute zase	Zasebno	Blaženje	Stres
H146	To bi moral bit na faksu, am predmet kako poskrbet tut zase.	Učenje skrbi zase	Razbremenitev	Učinkovito delo	Izboljšave
H147	Pol bolš delaš, bolj zmoreš, js sm dejansko vesel tega kar počnem, mi je to delo sanjsko, v bistvu js to ful rad delam...	Zadovoljstvo z delom	Pogoji za delo	/	Področje dela
H148	...sam se pa moram naučit kako poskrbet sam zase, zato da lahko to še naprej delam no.	Lastna odgovornost	Zasebno	Blaženje	Stres

9.3 OSNO KODIRANJE

PODROČJE DELA

- Populacija
 - Delo z mladostniki (B14)
 - Starejši in hendikepirani (D2)
 - Status zapornika (D4)
 - Mladoletniki (E1)
 - Povzročitelji nasilja (E3, F4)
 - Romi (E4)
 - Odrasle osebe brez polne poslovne sposobnosti (G2)
- Vrsta dela
 - Varstvo odraslih (A1, A2, A5, D1, E2)
 - Odločbe (A3, A4)
 - Varstvo otrok in družine (B1)
 - Razveze (B2)
 - Obravnava otrok in mladostnikov (B3)
 - Družinska razmerja (B13, H1, H2)
 - Prva socialna pomoč (C1)
 - Definiranje problema (C2)
 - Informiranje (C3)
 - Razgovori (C4, C74)
 - Širša obravnava (C5, F6, F8)
 - Storitve iz javnih pooblastil (D3)
 - Socialna poročila (D5)
 - Potrebe Romov (E5)
 - Nasilje v družini (F1)
 - Ogroženost otrok (F2, H68)
 - Pomoč žrtvi (F3)
 - Osebna pomoč (F5)
 - Skrbništvo (G1)
 - Zastopanje CSD na sodišču (G3)
 - Nadzor skrbnikov (G4)
- Raznolikost dela
 - Različna področja (A93)
 - Težavnost področji (A94)
 - Samostojnost in prilagajanje (A95)
 - Enakovredni primeri (F88)
 - Umirjen dan (G100)
- Pogoji za delo
 - Poznavanje zakonov (A96)
 - Zadovoljstvo z delom (H147)

OBLIKE PODPORE

- ORGANIZACIJA
 - Podpora
 - Brez podpore (A10, A12, C17, C77, C79, C80)
 - Organizirana podpora (A18, A19)
 - Aktivni (A46, A47, B24, B28, B29, E49)
 - Dovolj podpore (B91)
 - Promocija zdravja (D18)
 - Sodelovanje z institucijami (A11, E84, E86, F24, F31, F32, F33, F34, F35, F36)
 - Prednostna področja (F19)
 - Neformalni pogovori z organi (F43)

- Supervizija
 - Krepitev moči (A21, A22, F47, G27)
 - Redna supervizija (A49, A58, B35, C9, C22, E23, G26, H13)
 - Pozitivno dojetanje (A50, D34, G31, H38, H39)
 - Reševanje dilem (A54, B36, F58, H35, H41)
 - Predstavitev primera (A55, A56, C26, D16, D29, G25, H42)
 - Dodatna pomoč (A57, C25, F13, F41, F55, G28, G29, H14, H34, H43)
 - Imeti supervizijo (B22, E7, G18, H12)
 - Predelovanje čustvenih izzivov (B37, F53, F56, F57, H37)
 - Povezovanje udeleženih (B38, F46, F48, F49, F52)
 - Negativno dojetanje (C23, E24, E26, E27, G30)
 - Supervizorji (C24, D30, D32, F54, G32)
 - Nove perspektive (D28, D31, D33, H32, H33, H36)
 - Individualna supervizija (E12, F14, F65)
 - Biti ranljiv (F44, F45, F59)
 - Nezaupanje (H40)
- Intervizija
 - Redna intervizija (A59, B46, E34, F66, F67, G33, G34, H44, H47)
 - Po potrebi (A60, A61, D48, D49, E35, E48, F61)
 - Imeti intervizijo (B23, E13, G17)
 - Tim kot intervizija (B39)
 - Neredna intervizija (C34, D35, H51, H54)
 - Zapoznala pomoč (C38)
 - Potreben urnik (C39, D36, F68, F69)
 - Povezovanje zaposlenih (D15, G35, H48)
 - Premajhna skupina (D37)
 - Konkretni primeri (D38, D47, G24)
 - Predstavitev novosti (D39)
 - Preko telefona (D40, D41, E32)
 - Razdeljenost po področjih (D50, H49)
 - Podpora kolektiva (E28, E36, F12, F132, H20)
 - (Ne)formalna (E29, E30, H17, H18, H19, H45, H46, H52, H53, H55, H56)
 - Poenotenje dela (G40)
 - Nepripravnost metod (H57)
 - Preko druženja (H61, H62)
- Društva
 - Znanje (A16)
- Vodstvo
 - Podpora vodstva (A24, A30, A120, D22, D52, E19, E82, F63, G20, H22, H23, H25)
 - Zaznava vodje (D19, H24)
 - Prizadevanje vodstva (H90)
- Sistemska podpora
 - Maksimalna podpora (A41, A42)
 - Tehnična podpora (A43)
 - Vsebinska podpora (A44)
 - Odzivnost (A45)
 - Višji organi (D26)
 - Pomoč FSD (D27)
- Izobraževanje
 - Predavanja (A117, C15, F30)
 - Delavnice (A118)
 - Dodatna izobraževanja (B25, B26, B27, D17, E8, E9, E10, E11, F29, F40, G89)
- TIMSKO DELO
 - Pomen tima
 - Podpora tima (A65, A69, A77, B52, D55, D57, E14, E42, F82, G22, G48, G50)

- Usmerjenost k ciljem (A79)
- Pomoč pri delu (A97, B56, D56, D58, E18, E40, F95, G41, G53, H64)
- Redna srečanja (B41)
- Pretok informacij (B44, B53, B55, B60)
- Aktivnost udeležencev (B47)
- Podeljevanje izkušenj (B48, B49, E41, E44)
- Hitra odzivnost (F20)
- Pristen stik (F73)
- Nujno potreben (H63, H65)
- Delitev dela (H72, H73)
- Sodelovanje
 - Organizacija tima (A34, A63)
 - Raziskovanje primera (A68, A72, F9, F11)
 - Primer spora (A71)
 - Višja oprostitev (A73)
 - Zmedenost (A66, A78)
 - Sodelovanje na primeru (B58, C46, C47, C48, C49, C60, C61, C104, E45, E50, E51, F7, H50, H74, H75, H76, H77)
 - Nevključenost (C44)
 - Sprejemanje odločitev (D13, G15, G52)
 - Pozitivno dojetje (D51, D53, D54, E46, F83, H78, H79)
 - Kreativno vzdušje (F74)
 - Skupni cilji (F77, F78)
 - Prožnost tima (F79)
 - Nadomeščanje (G49)
- Vrste timov
 - Velikost (A64, A70)
 - Razširjen tim (B40)
 - Po potrebi (B42, C35)
 - Interni tim (B43, B62)
 - Redni tim (E31, E33)
 - Multidisciplinaren tim (A23, A74, D14)
 - Timski sestanki (E47, G19)
- MEDVRSTNIŠKA PODPORA
 - Sodelavci
 - Podpora sodelavcev (A25, A33, A35, A48, A62, A135, B6, B31, B33, B45, B57, B65, B66, C10, C12, C13, C14, D11, D24, D64, E17, E43, E83, E97, F15, F18, F25, F42, F62, F64, F131, G21, G42, H26, H31)
 - Določitev obsega dela (A75, A76, G45, G46, G47)
 - Dobri odnosi (A80, A81, A82, B34, B54, B61, C11, C45, C51, C52, C53, C54, C56, C58, C68, D60, D61, D62, D63, E16, E52, E81, F70, F84, G44, H15, H27)
 - Mlad kolektiv (A83)
 - Dober kolektiv (B30, B50, B106, E15)
 - Posvetovanje (B59, B63, C36, C40, C41, D21, D46, E96, F10, F60, G93, H30, H59, H60)
 - Razbremenitev (B64, C37, F130, G43, H21, H29)
 - Konflikti (C51, C55, C59, C64, C66, F81)
 - Spoštovanje meja (C65, C67)
 - Takojšnja pomoč (D42, D43, D44, D45, G23)
 - Tesni medsebojni odnosi (E53, E54, H28)
 - Občutek slišnosti (F75, H16, H58)
 - Opazovanje (F76)
 - Zanesljivost (G51, H71)
 - Sprotna komunikacija (H67)
 - Neformalna podpora
 - Socialna mreža (A26, A39, B94, C30, C105)

- Mreženje
 - Strokovni delavci (A27, A28, A29, A40, C16, G36, G37, G38, G39)
- TEHNIKE SAMOPOMOČI
 - Individualno
 - Glasba (A100, A101, A142, A143, A147, B95, B110, C96, E88, H133, H139)
 - Pomoč sebi (A116, B21, B103, C18, C20, C33, C42, C57, C78, F80, F123)
 - Teorija v prakso (A119)
 - Razporeditev dela (A121, A122, A123, A155, B104, G94, G96, G97)
 - Dihanje (A124, F117, G90)
 - Štetje do 10 (A125, A128)
 - Ohranjanje mirnosti (A126, A129, G5)
 - Kava (A133, E95)
 - Prehrana (A134, A154, B92, B100, E93, F113)
 - Pozitivna naravnost (A136, A151, A152, A153, C102)
 - Gibanje (A137, A149, A150, B108, D104, F122, F128, G11, G92, H120, H123, H134)
 - Branje (A140, A141, A146, B101, B109, C108, D100, D102)
 - Petje (A144, E89)
 - Domače živali (A145, A148, D106, H135)
 - Spanje (A156, B99, D103, E92)
 - Čas zase (B93, F112, F119)
 - Urejenost pisarne (B96)
 - Difuzorji, lučke (B97, H140)
 - Aktivnosti prostega časa (B98, B107, F115, H121)
 - Podcast (B102, C107)
 - Druženje (B111, E91, H136, H137)
 - Terapija (C21, C29, C31, C32, E25, E90)
 - Rastline (C95)
 - Energijski predmeti (C97, C103)
 - Postavljanje meja (C98, C106, H124)
 - Nakupovanje (D101, D107, D108, E87)
 - Sonce (D105)
 - Hidracija (E94, H119)
 - Počitek (F114, H122)
 - Razbremenitev med delovnikom (F116, G9)
 - Čuječnost (F118)
 - Pogovor (F120)
 - Svež zrak (F121, G10, G91, H141)
 - Preizkušanje tehnik (F125, H130)
 - Molitev (H132)
 - Serije (H138)
- DRUGO
 - Znanje za ravnanje
 - Logično razmišljanje (A37)
 - Potreba po znanju (A51, A52, F124, G88)
 - Podpora delu (A53, D20)
 - Delovne izkušnje (A36, A38, C19, D23)
 - Razvoj veščin in kompetenc (F26, F27, F28)

IZZIVI

- SODELOVANJE
 - Pomanjkanje kadra
 - Pomanjkanje multidisciplinarnega sodelovanja (A9, B69)
 - Upokojitev (A17)
 - Pričakovanja in pritiski (B72, B73)
 - Iskanje delavcev (G63)

- Financiranje (G64, G68)
- Odobritev ministrstva (G65)
- Negativne izkušnje
 - Neslišanost in zavrnitev (C56)
 - Reševanje primera (C62, C63)
 - Slabi odnosi (D59)
 - Neprostopvoljni uporabniki (H5, H83)
- Razporeditev dela
 - Preobremenjenost (G55, G56, H87, A89, A112)
 - Prepletanje primerov (H88, H66)
- DRUGO
 - Nemoč
 - Občutek nemoči (A6, A13, A14, D90)
 - Pomanjkanje znanja (A7, A8, B15, B32, D77, F17, G13)
 - Količina dela (A92)
 - Pritisk okolice (B16, B17, G14, G16)
 - Občutek stiske (C6, C7, H11, D72)
 - Pristopi pri delu
 - Pomirjanje uporabnika (A130, A131, G7)
 - Realna pričakovanja (D84, D85)
 - Osebnostne motnje (G12)
 - Potreba po dodatni podpori
 - Kompleksni primeri (B4, B8, F39, H3)
 - Mnenja sodišču (B5, B7)
 - Zakonski ovir (D9, D12)
 - Razširjen tim (D10)
 - Potrebe zaposlenih (E6)
 - Ovire
 - Ločitev zasebnega in poklicnega (A99, A103, C28, C99, E20, F51, F71, G8)
 - Agresivnost uporabnikov (B9, B10, F21, F22, F23, G6)
 - Manipulacija (B11)
 - Posrednik v komunikaciji (B12, H4, H6)
 - Strah pred uporabniki (C8)
 - Negativno mnenje zase (C27, C43, F50)
 - Nefunkcionalen zakon (E57, E58, E59, E60, E61, E62, E63, E65)
 - Dolgotrajni postopki (F37, F38)
 - Postavljanje meja
 - Meje odgovornosti (B18, B19, D6, D7, D8, H69, H70)
 - Ohranjanje empatije (B20)
 - Prezemanje bremena (C100, C101)
 - Meje prijateljstvu (D65, D66)
 - Personalna vključenost (F16, F72)

STRES

- BLAŽENJE
 - Služba
 - Manj dela (A107, G82)
 - Manj birokracije (A108)
 - Omejitev telefonskih klicev (A110)
 - Razmejitev odgovornosti (B90, C93, C94)
 - Sodelovanje zaposlenih (E39, G78)
 - Intervizija (G76)
 - Supervizija (G77, G87)
 - Organiziranost (G83, G84, G85, G86)

- Zasebno
 - Načini razbremenitve (B83, H110, H126, H144)
 - Lastna odgovornost (B87, F111, H128, H148)
 - Stik s sabo (B88, H117, H118, H129)
 - Razmejevanje dela (C90, E21, E22, H125)
 - Brez obsojanj (C91)
 - Majhni koraki (C92)
 - Humor (E79, E80, F126, F127)
 - Minute zase (H145)
- POSLEDICE
 - Dolgotrajen stres
 - Bolezni zaposlenih (A138, A139, H103, H105, H108, H115, H116)
 - Izgorelost (C92, H104, H143)
 - Škodljivost (F107, H107, H109, H127, H131)
 - Razpoloženje
 - Manj potrpežljivosti (E75)
 - Slabša učinkovitost (E76, F108)
 - Utrujenost (G74, H114)
 - Menjava službe (H106)
- DRUGO
 - Samostojnost
 - Sprejemanje odločitev (A20, A67)
 - Pomanjkanje informacij (D89)
 - Količina stresa
 - Veliko stresa (A98, B78, E67, G69)
 - Konstantno prisoten (B84, B86, F106, G79)
 - Vsebinsko področje (E68)
 - Zasebno življenje
 - Stres v zasebnem življenju (A102)
 - Doživljanje stresa (B81, B82)
 - Vpliv na stres (B89)
 - Službene obveznosti (D97)
 - Pomanjkanje energije (E73, E74)
 - Dejavniki stresa
 - Vsebina (A104, D81, E37, E38, E78, F109, G73, G80, H7, H111)
 - Nepredvidljivost (A105, A106, A114, B105)
 - Pritiski (B79, B80, B85, C83, C86, E85, H8)
 - Občutek odgovornosti (C69, C87, C88, H142)
 - Količina dela (C81, D80, D86, D91, G70, G72, G81, G95, G98, G99, H112, H113)
 - Previsoka pričakovanja (C82, C84, D83, E69, E71, H9, H10)
 - Občutek nekompetentnosti (D82, E77, F110)
 - Zakonodaja (D87, E70)
 - Neodzivnost ministrstva (D88)
 - Uporabniki
 - Frustracije (A127, G71)
 - Nezmožnost delovanja (A132)
 - Zahteve svojcev (C85)
 - Projekcija stisk (E72)

IZBOLJŠAVE

- DODATNE ZAPOSLOTITVE
 - Kader
 - Manko kadra (A85, A86, A87, A90, B71, D92, D99, F89, F101, F105, G54, G75, H81, H85, H86, H96, H101)
 - Prostorska stiska (F91, H102)

- Opravljanje skrbniških nalog (G57, G58, G59, G60, G61, G62)
- Nova delovna mesta (G66)
- Prednostna področja (G67)
- UČINKOVITO DELO
 - Vsebinska področja
 - Rotacija pomoči vodje (A91)
 - Ločitev uradnih in neuradnih dni
 - Omejitev telefonskih klicev (A111, A113, A115)
 - Neučinkovitost
 - Dodatne obremenitve (B70, F87, H82)
 - Osredotočenost (C75, C76)
 - Birokracija (A109, E55, E56, F96, F98, F99, F100)
 - Zadovoljstvo
 - Dobri pogoji za delo (B76, D67)
 - Dobro opravljeno delo (C71, C72, C73)
 - Stimulacija (F93)
 - Delovno okolje
 - Sproščenost (C70)
 - Delovni pogoji (F85, F86, F103, H100)
 - Razbremenitev
 - Znanje kot vir moči (D71, D73, D78, D79)
 - Učenje skrbi zase (H146)
- DRUGO
 - Izobraževanja in usposabljanja
 - Dodatno znanje (A14, D68, D74, D76, F94)
 - Lastno izobraževanje (D69)
 - Strokovno izobraževanje (D70, D75)
 - Vsebinski vodja
 - Potreba po vsebinski vodji (A31)
 - Pomoč pri vsebini (A32, A84)
 - Časovna stiska
 - Vodja direktor (A88)
 - Dolgotrajni postopki (B75, B77)
 - Dokumentacija (D98)
 - Pomanjkanje časa (H80, H84, H89, D93)
 - Predelovanje dokumentov (D94, D95, D96)
 - Sistemska raven
 - Spremembe na sistemski ravni (B67, B68, B74, E64, E66, F97, H92)
 - Razumevanje potreb (F90, F92, F104, H91, H93, H94, H95, H99)
 - Pomanjkanje finančnih sredstev (F102)
 - Odgovornost ministrstva (H97, H98)