Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Rok Krč

Sočutna izčrpanost v socialnem delu in motivacija za vztrajanje kljub visoko obremenjujočim interakcijam

Diplomsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Rok Krč

Sočutna izčrpanost v socialnem delu in motivacija za vztrajanje kljub visoko obremenjujočim interakcijam

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Alenka Gril
Somentorica: as. Klara Mestek

Ljubljana, 2025

Zahvala

Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Alenki Gril za strokovno vodenje, podporo, usmeritve, potrpežljivost, hitro odzivnost, čas in zavzetost pri ustvarjanju tega diplomskega dela.

Hvala tudi somentorici as. Klari Mestek, ne le za izčrpne napotke, spodbudne besede in neposredno pomoč pri pisanju, ampak tudi za vso podporo, dragocene izkušnje in lepe spomine, ki smo jih skupaj ustvarili med študijem.

Iz srca se zahvaljujem mojim sogovornicam in sogovornikoma, ki ste v svojih natrpanih urnikih našli čas za pogovore z mano in s svojimi dragocenimi pripovedmi omogočili nastanek tega diplomskega dela.

Iskrena zahvala tudi moji družini za vso podporo in pomoč v času študija in pisanja diplomske naloge.

Hvala tudi vama, Manca in Nataša, da sta moja študijska leta obarvali s prijateljstvom, smehom in lepimi trenutki.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Rok Krč

Naslov diplomske naloge: Sočutna izčrpanost v socialnem delu in motivacija za vztrajanje kljub visoko obremenjujočim interakcijam

Kraj: Ljubljana
Leto: 2025
Število strani: 200
Število prilog: 4

Mentorica: doc. dr. Alenka Gril
Somentorica: as. Klara Mestek
Število tabel: 1
Število virov: 66

Ključne besede: čustveno obremenjujoče situacije, motivacija, osmišljanje dela, sistemske omejitve, socialno delo, sočutna izčrpanost

Povzetek: Socialne delavke se pri svojem delu pogosto srečujejo s čustvenimi obremenitvami, občutki nemoči in sistemskimi ovirami, ki otežujejo učinkovito pomoč uporabnikom. Ena od posledic dolgotrajne čustvene izpostavljenosti je tudi pojav sočutne izčrpanosti, opredeljene kot »zmanjšana sposobnost formalnega oskrbovalca ali pomanjkanje zanimanja za empatičnost oziroma prenašanje trpljenja uporabnika« (Adams idr., 2006, str. 103). Cilj raziskave je bil preučiti, kako socialne delavke doživljajo svojo poklicno vlogo in kateri dejavniki jih motivirajo za vztrajanje v socialnem delu, kljub soočanju z visoko obremenjujočimi interakcijami. Pri tem sem se osredotočil na njihovo poklicno identiteto, motivacijo za delo, soočanje s sočutno izčrpanostjo in čustveno obremenjujočimi situacijami, organizacijske dejavnike ter razmisleke o morebitnem prenehanju opravljanja poklica. Raziskavo sem izvedel med socialnimi delavkami, zaposlenimi na centrih za socialno delo po različnih slovenskih regijah.
Empirični del raziskave sem izvedel s pomočjo kvalitativne metodologije, tako da sem opravil polstrukturirane intervjuje s šestimi socialnimi delavkami na podlagi vnaprej pripravljenih smernic, zbrane podatke pa sem analiziral z odprtim in osnim kodiranjem. Rezultati so pokazali, da socialne delavke svoje delo pogosto doživljajo kot poslanstvo, vendar se ob njem soočajo z velikim čustvenim naporom, sočutno izčrpanostjo, občutki preobremenjenosti in sistemskimi ovirami. Kljub izzivom pri delu vztrajajo, saj jih vodijo močna notranja motivacija, ljubezen do dela in pripadnost stroki. Na podlagi ugotovitev sem raziskavo zaključil s predlogi o tem, kaj bi socialnim delavkam pomagalo pri soočanju s čustveno obremenjujočimi situacijami in obenem lahko pripomoglo k zmanjšanju njihove pojavnosti.

GRADUATION THESIS ABSTRACT

Author: Rok Krč

Title: Compassion fatigue in social work and the motivation to persevere despite highly demanding interactions

Location: Ljubljana
Year: 2025
Number of pages: 200
Number of appendices: 4
Mentor: doc. dr. Alenka Gril
Co-mentor: as. Klara Mestek
Number of tables: 1
Number of sources: 66

Keywords: emotionally demanding situations, motivation, meaning-making of work, systemic constraints, social work, compassion fatigue

Abstract: Social workers are often faced with emotional distress, feelings of powerlessness and systemic barriers that hinder effective support for their service users. One of the consequences of prolonged emotional distress is the occurence of compassion fatigue, defined as “the formal caregiver’s reduced capacity or interest in being empathic or bearing the suffering of clients” (Adams et al., 2006, p. 103). The aim of my research was to investigate how social workers experience their professional role and what factors motivate them to stay in their profession despite highly demanding interactions. I focused on their professional identity, work motivation, coping with compassion fatigue and emotionally demanding situations, organisational factors, and reflections on a possible exit from the profession. The study was conducted among social workers employed in social work centres in different regions of Slovenia.

The empirical part of the study was conducted using a qualitative methodology. I conducted semi-structured interviews with six social workers on the basis of a pre-prepared guidelines. I analysed the collected data using open and axial coding. The results show that social workers often perceive their work as a mission. However, they also face significant emotional stress, compassion fatigue, feelings of being overwhelmed, and systemic obstacles. Despite these challenges, they persevere in their work, driven by strong intrinsic motivation, a love of their profession, and a sense of professional identity. Based on the findings, I concluded the research with suggestions on what could help social workers cope with emotionally challenging situations and potentially reduce their occurrence.

Kazalo vsebine

1. Teoretični uvod 1
1.1. Pomen motivacije v socialnem delu 1
1.2. Čustveno doživljanje v socialnem delu 9
1.3. Delovni pogoji, organizacijski izzivi in obremenitve v socialnem delu 14
1.4. Pomen osmišljanja dela v kontekstu socialnega dela 17
2. Formulacija problema 22
3. Metodologija 24
4. Rezultati 27
4.1. Identiteta socialne delavke (RV1) 27
4.2. Socialno delo z uporabniki (RV2) 31
4.3. Čustveno obremenjujoče situacije (RV3) 36
4.5. Podpora pri delu (RV3 & RV5) 44
4.6. Motivacija pri delu (RV4) 49
4.7. Osmišljanje dela (RV5) 55
4.8. Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela (RV6) 57
4.9. Drugo 60
5. Razprava 62
6. Sklepi 77
7. Predlogi 80
8. Uporabljena literatura 82
9. Priloge 91
9.1. Smernice za intervju 91
9.2. Transkript intervjuja (primer E) 93
9.3. Odprto kodiranje 106
9.4. Osno kodiranje 177

Kazalo tabel

Tabela 1: Odprto kodiranje intervjujev 106

1. Teoretični uvod

1.1. Pomen motivacije v socialnem delu

V svojem diplomskem delu raziskujem, kaj socialne delavke[1] kljub čustvenim in organizacijskim obremenitvam žene pri njihovem delu, zato posebno pozornost namenjam tudi motivaciji. Ta je povezana z doživljanjem poklicne identitete, zadovoljstvom pri delu ter vztrajnostjo v zahtevnih okoliščinah. Prav tako je motivacija pomembna pri soočanju s sočutno izčrpanostjo, ki je ena od osrednjih tem mojega diplomskega dela. Motivacija zaposlenih pa tudi igra veliko pri iskanju načinov za dolgoročno vzdržljivost pri delu. Razumevanje teh vidikov pomaga osvetliti, kako socialne delavke osmislijo svoje delo in kaj potrebujejo za ohranjanje poklicne zavzetosti.

Beseda ‘motivacija’ v splošnem pomenu označuje psihološko stanje posameznika, pri katerem notranji dražljaj oziroma potreba vplivata na njegovo raven zavzetosti pri opravljanju dejavnosti z namenom doseganja cilja. Nekateri avtorji motivacijo tudi opredeljujejo kot proces spodbujanja, pri katerem notranji in zunanji dejavniki usmerjajo delavca k določeni dejavnosti. Dodajajo, da je motivacija proces, ki spodbuja posameznikovo vedenje in dejanja ter določa njegovo aktivnost in usmerjenost k cilju v določeni situaciji (Rackauskiene idr., 2013).

Vloga motivacije je pomembna za vztrajanje pri doseganju ciljev še posebej v poklicih, ki zahtevajo visoko stopnjo osebne predanosti. V strokah, kjer delo temelji na neposredni pomoči drugim, postane motivacija ključni dejavnik, ki ne le določa posameznikovo zavzetost, temveč vpliva tudi na njegov občutek izpolnjenosti in zadovoljstva. Različni notranji in zunanji dejavniki oblikujejo posameznikovo motivacijo, pri čemer se lahko prepletajo osebne vrednote, družbeni kontekst ter sistemski dejavniki. Kadar je posameznik visoko motiviran, lažje premaguje ovire in vztraja pri svojem delu kljub izzivom in obremenitvam. Razumevanje motivacijskih dejavnikov je zato ključno tako za posameznika kot za organizacije, saj vpliva na dolgoročno uspešnost, dobrobit zaposlenih in kakovost opravljanja poklica.

[1] Zaradi enostavnejšega, bolj enotnega izražanja in lažje berljivosti tekom celotnega besedila za poimenovanje zaposlenih na področju socialnega dela uporabljam le izraz socialna delavka, ki ga uporabljam v nevtralnem pomenu za vse zaposlene, ne glede na spol. Razlog za posplošitev je izrazita zastopanost žensk v socialnem delu.

V tem poglavju bom predstavil pomen motivacije pri opravljanju socialnega dela, pri čemer se opiram na različne teorije o motivaciji, razliko med notranjo in zunanjo motivacijo in vlogo altruizma v socialnem delu.

- Motivacijske teorije in modeli

Ko motivacijo delimo na notranjo in zunanjo, govorimo o razliki v izvoru in naravi spodbude, ki usmerja posameznikovo delovanje. Prva se nanaša na posameznikovo željo po opravljanju dejavnosti zgolj zaradi lastnega interesa, saj mu ta prinaša užitek in zadovoljstvo (Deci idr., 1989). Po drugi strani pa o zunanji motivaciji govorimo takrat, ko dejavnost izvajamo z namenom pridobitve zunanjih nagrad, kot je recimo spodbuda, ali izogibanja negativnim posledicam, kot so kazni (Deci in Ryan, 2000). Na Norveškem je bila izvedena raziskava o notranji in zunanji motivaciji, v kateri je bil uporabljen kombiniran vzorec zaposlenih iz različnih gospodarskih sektorjev (trgovina, finance, medicinska tehnologija), ki so sodelovali v treh ločenih študijah. Raziskava je pokazala, da so posamezniki, ki so visoko notranje motivirani, nižje zunanje motivirani ter da zaposleni, ki so motivirani zaradi lastnega interesa, pri delu dosegajo boljše rezultate (Kuvaas idr., 2017). Obenem so avtorji tudi ugotovili, da imajo zaposleni z visoko notranjo motivacijo manjše tveganje za izgorelost, boljše razmerje med delom in zasebnim življenjem ter manjšo željo po zapustitvi delovnega mesta.

Vallerand idr. (1992) notranjo motivacijo delijo na motivacijo za znanje, dosežke in stimulacijo. Pri motivaciji za znanje posameznika k opravljanju dejavnosti ženeta užitek in izpolnjenost, ki ju doživlja ob »učenju, raziskovanju ali poskusu razumevanja nečesa novega« (Vallerand idr., 1992, str. 1005). Motivacija za dosežke v ospredje postavlja željo po »poskusu doseganja ali ustvarjanja nečesa« (Vallerand idr., 1992, str. 1005), motivacija za stimulacijo pa pomeni opravljanje dejavnosti »zato, da bi doživeli spodbudne občutke« (Vallerand idr., 1992, str. 1006). Med te spadajo zabava, vznemirjenje in različne estetske izkušnje (Howard idr., 2020).

Poleg razlikovanja med notranjo motivacijo (volja do učinkovitosti in delovanja) in zunanjo motivacijo (zunanje nagrade, materialne ali nefinančne spodbude), Palidauskaitė (2008, v Rackauskiene idr., 2013) podrobneje opredeli vlogo nematerialnih spodbud, med katerimi najdemo tako socialne kot institucionalne. Med prve sodijo odnosi v kolektivu, komunikacija s sodelavci in sodelovanje v skupini, med druge pa delovni čas, zagotovila v zvezi z delovnim mestom in delovna kultura.

Nagrajevanje določene dejavnosti dejansko lahko zmanjša željo po opravljanju le-te. Niz več raziskav je privedel do ugotovitev, da je denimo nagrajevanje otrok za dejavnost risanja (ki je zanje prijetna dejavnost), zmanjšalo njihov interes po risanju, saj je z vpeljavo nagrade motivacija tako postala zunanja (Deci, 1971). Zamisel, da je v nadaljevanju omenjena nadzorna motivacija pri zasledovanju ciljev enako pomembna kot izid ciljev, lahko zasledimo v teorijah, kot je teorija samodoločanja (Ryan & Deci, 2000).

Teorija samodoločanja (ang. *self-determination theory*), ki sta jo oblikovala Deci in Ryan (1980, v Deci in Ryan, 2000), razlikuje vsebino ciljev in načine, kako posamezniki sledijo tem ciljem, ter glede na to predvideva različne napovedi vedenja. Ta teorija vključuje tudi koncept prirojenih psiholoških potreb, na podlagi katerih se povezujejo razlike med ciljem in načini, kako ga posameznik zasleduje. Gre za to, da uspeh ali neuspeh pri doseganju cilja ni odvisen le od cilja samega, ampak tudi od tega, koliko sam proces doseganja ciljev zadovoljuje posameznikove temeljne psihološke potrebe.

Medtem ko večina teorij o motivaciji ne vključuje posameznikovih potreb, temveč se osredotoča na učinkovitost doseganja ciljev, teorija samodoločanja potrebam namenja posebno pozornost. Ta teorija namreč gleda širše od zgolj ciljno usmerjenega vedenja in zavzema stališče, da razumevanje psihološkega razvoja in blaginje ni možno brez upoštevanja posameznikovih potreb. Te namreč spodbujajo notranjo motivacijo in vplivajo na kakovost ciljno usmerjenega vedenja. Specifično v kontekstu teorije samodoločanja govorimo o treh psiholoških potrebah – to so kompetentnost (občutek učinkovitosti in obvladovanja nalog), povezanost (občutek pripadnosti in doživljanje medosebnih odnosov) in avtonomija (občutek samostojnosti in delovanja v skladu s svojimi vrednotami in interesi). Temeljne psihološke potrebe so bistvene za razumevanje tega, kaj (tj. vsebina) in zakaj (tj. proces) zasledujemo s svojim vedenjem oziroma zakaj smo motivirani za določeno dejavnost (Deci in Ryan, 2000).

Ena izmed ključnih osebnostnih značilnosti, ki je tudi povezana s številnimi kazalniki duševnega zdravja zaposlenih, je avtonomna motivacija. S tem pojmom označujemo delovanje, ki je prostovoljno in skladno z vrednotami ter prepričanji posameznika (Gagné in Deci, 2005). Austin, Fernet in Trépanier (2013) pojasnjujejo, da je avtonomna motivacija tista, ki dejansko žene posameznika k temu, da delo želi opraviti. Ena od lastnosti posameznika je tudi samoučinkovitost, ki uravnava razmerje med delovnimi zahtevami (recimo konflikt vlog ali pomanjkanje socialne podpore) in duševnim zdravjem zaposlenih (Siu idr., 2007). Medtem ko se samoučinkovitost nanaša na razumevanje povezanosti vedenja z njegovim izidom, se

avtonomna motivacija nanaša na željo po začetku tega vedenja. Gre za razliko v tem, da zaposleni zaznavajo zmožnost obvladovanja zahtev svojega dela (samoučinkovitost), niso pa nujno notranje motivirani za to, da delo tudi opravijo (avtonomna motivacija) (Austin idr., 2013).

Carbonneau, Vallerand in Lafrenière (2011) so v povezavi s prej omenjeno teorijo samodoločanja tudi pokazali, da pri tovrstnem tripartitnem modelu notranje motivacije vsaka od njenih oblik vodi do specifičnih psiholoških izidov, saj vsaka oblika vpliva na različna čustvena stanja in vedenjske odločitve. Razlikujejo med notranjo motivacijo za znanje, dosežke in stimulacijo ter navajajo, da bi določene vrste notranje motivacije lahko bile bolj občutljive na določene potrebe, vendar ne potrjujejo enoznačne povezanosti teh treh motivacij s tremi vrstami potreb, kot jih prepoznava teorija samodoločanja. Notranja motivacija za znanje je povezana z radovednostjo in pozornostjo, ki ju doživljajo posamezniki, ki jih pri izvajanju dejavnosti spodbudi želja po učenju. Pri tem občutijo zanimanje, miselno zavzetost in osredotočenost. Notranja motivacija za dosežke je povezana z občutki ponosa in kompetentnosti, saj premagovanje izzivov in opravljanje delovnih nalog privede do zadovoljstva in večje samozavesti. Pri notranji motivaciji za stimulacijo pa gre za to, da posameznike pritegnejo občutki vznemirjenja, ki se pojavijo kot posledica intenzivnih oziroma prijetnih dražljajev, kot so recimo občutki hitrosti, adrenalina ali globoke čustvene izkušnje.

Johnmarshall Reeve (2014) si posameznikovo vedenje razlaga na podlagi hierarhičnega modela štirih izvorov motivacije, ki jo deli na zunanje dogodke in notranjo motivacijo. Slednjo razčleni na potrebe, kognicije in čustva, zunanja motivacija pa vključuje spodbude. Potrebe (biološke in psihološke) so ključnega pomena za preživetje in dobro počutje. Kognicija zajema mišljenje, prepričanja, pričakovanja, cilje in samopodobo, medtem ko so čustva duševni pojavi, ki odražajo naš odziv na okoliščine v obliki prilagajanja ali neprilagajanja nanje ter usklajujejo štiri oblike doživljanja: občutja, fiziološko pripravljenost, hotenje in izražanje čustev (Reeve, 2014).

Cornwell in Higgins (2017) svojo delitev motivacije snujeta v povezavi s pojmom duše, ki jo sodobni slovarji opredeljujejo kot »načelo življenja, čustvovanja, mišljenja in delovanja v človeku« (Dictionary.com, b. d.). Poleg treh glavnih področij delovanja duše – čustvovanje, mišljenje in delovanje – se z definicijo uvaja tudi četrto načelo – življenje. Avtorja zagovarjata, da so vse štiri komponente tudi motivacijski dejavniki, ki določajo, kaj pomeni biti človek (Cornwell in Higgins, 2017).

Motivacijo tako delita na vrednostno motivacijo, nadzorno motivacijo in motivacijo za resnico. Za vrednostno motivacijo, ki je povezana s čustvovanjem, je ključna želja po doseganju želenih izidov ali izogibanju slabim izidom. Nadzorna motivacija se navezuje na voljo in nadzor nad dejanji, pri čemer je v ospredju sposobnost posameznika, da svoja dejanja usmerja tako, da bo dosegel želene cilje. Motivacija za resnico pa je povezana z razumom in iskanjem resnice, ki se osredotoča na željo po razumevanju sveta (Cornwell in Higgins, 2017).

Razumevanje motivacije in razlikovanje notranjih in zunanjih motivov torej omogoča globlje razumevanje dejavnikov, ki vplivajo na odločitev posameznika za opravljanje socialnega dela in njegovo vztrajnost v poklicu. Notranja motivacija igra ključno vlogo pri dolgoročni predanosti delu, zunanja motivacija pa lahko dodatno okrepi posameznikovo zavzetost. Razumevanje teh razlik omogoča razvoj strategij, ki spodbujajo dosledno motivacijo in zmanjšujejo tveganje za pretirano obremenjenost ter upad delovne zavzetosti. Poleg tega pripomore k boljšemu prilagajanju delovnega okolja, ki omogoča večje zadovoljstvo pri delu in posledično višjo kakovost socialnovarstvenih storitev. V nadaljevanju bom bolj podrobno predstavil motivacijo za opravljanje socialnega dela.

- Motivacija in socialno delo

Motivacija za opravljanje socialnega dela je pogosto povezana tako z osebnimi izkušnjami posameznika kot tudi s profesionalnimi in političnimi aspekti stroke (Stevens idr. 2010). Marsh in Triseliotis (1996) zavzemata stališče, da grejo altruistični in karierni motivi pri opravljanju socialnega dela z roko v roki in sobivajo. Poklic socialne delavke namreč nudi posameznici kariero, ki ji daje občutek osebnega smisla in hkrati prispeva k blaginji družbe.

Stevens idr. (2010) sicer ugotavljajo, da so politično usmerjene motivacije, kot je prizadevanje za socialno pravičnost, pri študentkah in študentih socialnega dela v številnih državah postale manj pomembne. Gilligan (2007) ob tem tudi navaja, da v sklopu motivacije v ospredje vedno bolj prihaja želja po pomoči posameznikom pri reševanju njihovih osebnih težav.

V raziskavi na temo motivacije za opravljanje socialnega dela v Litvi je bilo intervjuvanih 12 socialnih delavk. Pokazala je, da socialne delavke pri delu ženejo tako notranji kot tudi zunanji

dejavniki (Rackauskiene idr., 2013). V sklopu notranjih dejavnikov so vprašane[2] navajale samoizražanje (ang. *self expression*), ki se odraža v profesionalni rasti in osebnem razvoju skozi delo. Izpostavile so pridobivanje novih kompetenc, ne skozi tečaje, ampak prek delovnih izkušenj, ki jih pridobijo s komuniciranjem in podporo drugim. Socialno delo dojemajo tudi kot poklic, ki ponuja priložnosti za samoizobraževanje in pridobivanje izkušenj v skladu z njihovimi osebnimi interesi, kar posledično vodi v visoko strokovno usposobljenost.

Pri opravljanju socialnega dela je zelo pomembno osebno zadovoljstvo, ki so mu tudi vprašane pripisale velik pomen. Kot izrazito motivacijska procesa so navedle komunikacijo z uporabniki in drugimi strokovnjaki, obenem pa tudi neposreden stik z uporabnikom in občutek upanja, ko ta ugotovi, da so njegove težave rešljive. Motivira jih tudi organizacija delovnih procesov in dogodkov, ki jih pripravljajo na svoji ustanovi. Izpostavile so tudi, da birokratsko delo zmanjšuje njihovo motivacijo za opravljanje dela in imajo zaradi njega manj časa, da bi se posvetile uporabnikom (Rackauskiene idr., 2013). Ta problem je prisoten tudi v socialnem delu v Sloveniji, kjer se izzivi pojavljajo pri kadrovski sestavi in samem izvajanju strokovnih nalog. Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2019) pojasnjujejo, da med ključne probleme sodijo pomanjkanje kadra, preobremenjenost zaposlenih, prevelik obseg administrativnega dela ter pomanjkanje časa za terensko in skupnostno delo.

V sklopu zunanje motivacije vprašane v raziskavi v Litvi (Rackauskiene idr., 2013) niso navajale materialnih spodbud, temveč se je kot poglavitna komponenta le-te pokazal vpliv drugih oseb, natančneje vzdušje v kolektivu in spodbuda s strani sodelavcev. Avtorji tudi dodajajo, da nematerialne zunanje spodbude okrepijo njihovo notranjo motivacijo.

Stevens idr. (2010) so opisali ugotovitve raziskave med študentkami socialnega dela v Angliji, katere namen je bil vrednotenje študija socialnega dela. V raziskavi je sodelovalo 3000 študentk socialnega dela, ki so prek anket odgovarjale na vprašanja o svojih motivacijah za izbiro poklica. Poleg tega je bilo izvedenih 26 fokusnih skupin, v katerih je sodelovalo 168 študentk iz devetih različnih programov socialnega dela na šestih raziskovanih študijskih lokacijah. Ugotovitve se nanašajo na različne motivacije za izbiro poklica socialne delavke. Raziskava je pokazala, da so njihove motivacije večplastne, pri čemer so vprašane navajale kombinacijo

[2] Žensko obliko uporabljam tudi pri povzemanju ugotovitev raziskav na področju socialnega dela, razen v primerih, kjer je spol sodelujočih pomemben dejavnik raziskave oziroma kjer razlike glede spola predstavljajo vsebinski del analiziranih rezultatov.

kariernih dejavnikov, altruističnih ali drugih osebnostnih lastnosti in motive, povezane z vsakodnevno naravo socialnega dela. Za študij socialnega dela jih je v veliki meri motivirala lastna življenjska izkušnja, kot je recimo lastna pretekla vloga uporabnice v procesu sodelovanja s socialno delavko. Te izkušnje so jih motivirale za opravljanje socialnega dela zaradi želje po nudenju enake pomoči, kot so je bile deležne same, ali pa zaradi negativne izkušnje, zaradi katerih so si same želele prizadevati za nudenje boljše podpore in pozitiven vpliv na življenja drugih. Motivacijski dejavniki so bile tudi želje po osebni izpolnitvi, opravljanju odgovornega in dinamičnega dela ter narava dela, ki zajema sodelovanje z zelo različnimi skupinami ljudi v različnih okoljih.

- Altruizem

Socialno delo je poklic, ki pritegne altruistično naravnane posameznike. Altruizem je opredeljen kot "izvajanje dejanj v korist drugih ter prizadevanje za preprečevanje ali zmanjšanje škode, ki bi jih lahko doletela« (Kraut, 2020, v Reamer, 2024, str. 33), in je popolno nasprotje pojmom, kot sta egoizem ali sebičnost, ki izražata željo po lastni koristi. Poznamo pa tudi obliko altruizma, znano kot "učinkoviti altruizem", ki poleg želje po pomoči drugim vključuje tudi sistematično iskanje najbolj učinkovitih načinov za izboljšanje sveta (Singer, 2015).

Van der Wath in van Wyk (2019) govorita o vlogi altruizma v zdravstvu in navajata, da ima altruistična naravnanost pomembno vlogo v odnosu med strokovnjakom in oskrbovano osebo. Ta je namreč tista, ki pripomore k zmanjšanju konfliktov in močnemu ter zaupanja vrednemu odnosu med obema osebama v procesu pomoči. Nasprotno pa pomanjkanje altruistične drže vodi k nizkemu zadovoljstvu uporabnikov in njihovim pritožbam.

Chen, Xie, Zheng in Zeng (2022) so s pregledom 13 študij iz 12 različnih držav raziskovali, kako se altruizem odraža na področju zdravstva. Ugotovili so, da je altruizem pogosto označen kot osebna in poklicna vrednota, poslanstvo in aspekt strokovnosti, ki se velikokrat tudi pojavi kot poglavitni razlog za izbiro poklica. Altruizem se je pojavil tudi kot temelj zadovoljstva pri delu in strokovna kompetenca ter vrednota, zaradi katere se posamezniki niso odločili za poklic zaradi finančne koristi, ampak jih je motiviral občutek notranje odgovornosti in potrebe po samouresničitvi. Te ugotovitve s področja zdravstva bi lahko preslikali tudi na druge poklice pomoči.

Raziskava med študentkami socialnega dela v Angliji je pokazala, da kljub raznolikim motivacijam za izbiro socialnega dela, kot poklicne poti altruistični motivi prevladujejo nad karierno usmerjenimi ali osebnostno izpolnjujočimi razlogi (Stevens idr., 2010). Vprašane so kot primarni motiv za izbiro tega poklica najpogosteje navajale "pomoč posameznikom pri izboljšanju kakovosti njihovega življenja". Raziskava je potrdila, da je altruizem ključen dejavnik pri izbiri študija socialnega dela, vendar se njegova izrazitost razlikuje glede na starost, delovne izkušnje in vrsto preteklih izkušenj v socialnih poklicih. Ugotovitve so namreč med drugim pokazale, da so starejše študentke (nad 25 let) pogosteje izpostavile altruistične motive v primerjavi z mlajšimi, in da so tiste s plačanimi izkušnjami v socialnem delu redkeje poudarile altruizem kot ključno motivacijo v primerjavi s tistimi, ki so v preteklosti delale prostovoljno ali v drugih poklicih pomoči.

Dragoš in Rihter (2017) sta raziskovala stopnjo empatije med študentkami Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani in morebitno povezavo empatije z njihovim družbeno-ekonomskim statusom ter s kurikulom. V raziskavi je sodelovalo 90 študentk prvega letnika in 55 študentk četrtega letnika, ugotovitve pa so pokazale, da že ob začetku študija izkazujejo relativno visoko stopnjo empatije in odnosa do življenja ter drugih. To pomeni, da so te sposobnosti posedovale že pred začetkom študija. Med vprašanimi v prvem in četrtem letniku ni bilo ugotovljenih statistično značilnih razlik v izraženi stopnji empatije. Niti ena od sodelujočih ni izkazala nizke stopnje empatije, ugotovljeno pa je bilo tudi, da kurikulum na Fakulteti za socialno delo ne igra nikakršne vloge pri stopnji empatije študentk. Rezultati raziskave so tudi pokazali, da obstaja statistično značilna povezava med empatijo in oceno socialnoekonomskega statusa, vendar le pri vprašanih v prvem letniku. Tiste z višje ocenjenim socialnoekonomskim statusom so tudi svojo stopnjo empatije ocenile višje**.** Pri študentkah četrtega letnika ta povezava ni dosegla statistične značilnosti.

Motivacija za opravljanje socialnega dela v Sloveniji ni obsežno raziskana, je pa pomembna pri razumevanju vztrajnosti socialnih delavk, preprečevanju izgorelosti, odhajanju iz poklica in posledično kakovosti dela. V svoji raziskavi zato pozornost namenjam tudi notranjim in zunanjim motivacijskim dejavnikom socialnih delavk ter njihovim občutkom zadovoljstva in stisk, ki pri delu spodbujajo ali zavirajo njihovo motivacijo.

1.2. Čustveno doživljanje v socialnem delu

Čustva so del človekovega notranjega sveta in imajo pomembno vlogo pri usmerjanju našega vedenja in odločitev. V kontekstu socialnega dela so še posebej pomembna, saj igrajo pomembno vlogo pri tem, kako socialne delavke doživljajo svoje delo, se povezujejo z uporabniki in se soočajo z izzivi, zato je vlogo čustev v procesu opravljanja socialnega dela smiselno preučiti.

Čustva so definirana kot "duševni procesi in stanja, ki izražajo človekov vrednostni odnos do zunanjega sveta ali samega sebe" (Kobal Grum, 2021, str. 12). Sama po sebi tudi delujejo kot motivacijski dejavnik, saj poganjajo in vodijo naše vedenje (ko nas je na primer strah, bežimo pred nevarnostjo). Ko nastopi čustvo, se hkrati aktivirajo fiziološki, kognitivni, motivacijski in vedenjski procesi. To pomeni, da čustva na intrapersonalni ravni delujejo tako, da samodejno pospešijo odziv na določeno situacijo, sprožijo takojšnjo telesno reakcijo, oblikujejo miselne procese ter usmerjajo in spodbujajo naša dejanja (Kobal Grum, 2021). V nadaljevanju predstavim vlogo čustev in sočutne izčrpanosti v socialnem delu ter podrobneje opredelim empatijo.

Ker se socialne delavke pri delu srečujejo z izpovedmi uporabnikov in najrazličnejšimi situacijami v procesih podpore in pomoči, se vsakodnevno tudi same srečajo z močnimi čustvi. Ta so samodejna in nenadzorovana reakcija na dražljaj, medtem ko so občutki zavestna ocena doživetega čustva ali izkušnje posameznika (Stephan, 2012). Kobal Grum (2021) navaja, da nas čustva motivirajo, velja pa poudariti, da lahko tudi negativno vplivajo na strokovnjakovo dobrobit. V socialnem delu se strokovnjakinje zaradi številnih okoliščin srečajo s stresom, čustvenim nelagodjem in tudi sekundarno travmo – pojavom, znanim kot "čustveni strošek skrbi". Gre za ceno, ki jo socialne delavke plačujejo, ko se neposredno srečujejo z uporabniki v čustvenih stiskah in kompleksnih situacijah (Pearlin, 2010).

Za uspešno spoprijemanje s stresom pa je pomembna tudi posameznikova raven čustvene inteligence. Ljudje se pri delu srečujejo s številnimi izzivi, kot so določanje in doseganje svojih ciljev ter potreb, vzpostavljanje osebne in socialne harmonije ter razvijanje interakcij z okoljem. Ključnega pomena je to, da posameznik neprestano usklajuje svoje osebnostne značilnosti z zunanjimi okoliščinami, kar doseže z udejanjanjem svojih sposobnosti obvladovanja stresa. Pri tem imajo pomembno vlogo ustrezno usmerjanje svoje energije, usklajevanje ciljev in pričakovanj ter prilagajanje okolja samega (Albesher in Alsaeed, 2015).

- Sočutna izčrpanost

Različne težke osebne zgodbe, kot so recimo pripovedi o zlorabi otrok in njihovih čustvenih stiskah ter bolečinah, so vsakodnevni pojav v socialnem delu. Gre torej za delo, ki od socialne delavke terja veščine za poslušanje in povezovanje z uporabniki, ki doživljajo psihične, telesne ali čustvene bolečine. Rezultati tega dela pa se nemalokrat odražajo v fizični in duševni izčrpanosti zaposlenih ter vpadu poklicnih zmogljivosti strokovnjaka (Stanley in Sethuramalingam, 2015).

Strokovnjaki v pomagajočih poklicih si prizadevajo spodbujati spremembe v vedenju in čustvenem doživljanju svojih uporabnikov. To dosežejo z empatičnim odzivanjem, uporabo tehnik za obvladovanje čustev, zagotavljanjem čustvene podpore in krepitvijo veščin kognitivnega upravljanja. Številne študije so pokazale, da terapevti, ki delajo s klienti z izkušnjo travme, pogosto doživljajo psihološke stiske, ki so posledica neposrednih interakcij z njimi. Ta učinek dela z uporabniki z izkušnjo psihološke travme (recimo spolna ali fizična zloraba, vojaški spopadi ali razne nesreče v skupnosti) so raziskovalci poimenovali z različnimi izrazi, kot so posredna travmatizacija, sekundarni travmatični stres in sočutna izčrpanost (Adams idr., 2006).

Preden je Charles Figley utemeljil pojem sočutne izčrpanosti, je le-to najprej poimenoval kot obliko izgorelosti oziroma t. i. sekundarno viktimizacijo. S tretjim Diagnostičnim in statističnim priročnikom duševnih motenj (DSM-III), ki je izšel leta 1980, dobi velik pomen tudi posttravmatski stresni sindrom, saj je bilo v tej izdaji prvič možno zaslediti diagnosticiranje le-tega. V omenjenem priročniku so bili sicer dobro opredeljeni kriteriji samega travmatičnega dogodka, niso pa vključevali oseb, ki so bile izpostavljene bolečini in stiskam drugih ljudi. Tudi po številnih letih uporabe pojma PTSM (posttravmatska stresna motnja), ki je zdaj zajemal ljudi, ki so doživeli izkušnjo travme kot posledico najrazličnejših travmatičnih dogodkov, je literatura na področju travmatologije še vedno izključevala osebe, ki so izkušnjo travme doživele posredno. Namesto tega se je osredotočila zgolj na tiste, ki so jo doživele neposredno, čeprav je bilo znano, da je lahko že samo zavedanje o travmatični izkušnji posameznika za drugega travmatično. Figley je zato posebno pozornost namenil konceptom STS (sekundarni travmatični stres) in STSM (sekundarna travmatična stresna motnja), ki sta kasneje pridobila oznako sočutna izčrpanost (ang. compassion fatigue). Poudarjal je namreč, da so bile posledice,

ki jih imajo zagotavljanje socialne podpore in oskrbe posameznika z izkušnjo travme na psihološko stanje strokovnjaka, opažene že desetletja pa vendar se je razmeroma malo študij osredotočilo na formalne oskrbovalce in njihove čustvene odzive pri delu z uporabniki (Figley, 1995).

Figley sočutno izčrpanost opredeljuje kot »zmanjšano sposobnost formalnega oskrbovalca ali pomanjkanje zanimanja za empatičnost oziroma prenašanje trpljenja uporabnika« (Adams idr., 2006, str. 103). Poleg navedene definicije jo je opredelil tudi kot "stanje biološke, psihološke in družbene izčrpanosti in disfunkcije zaradi dolgotrajne izpostavljenosti stresu zaradi sočutja in vsega, kar ta povzroča (Figley, 1995, str. 253)" (Cuartero in Campos-Vidal, 2018, str. 275). Figley (2002a) poleg upada zanimanja za prenašanje trpljenja drugih izpostavi tudi to, da se ob srečanju s sočutno izčrpanostjo strokovnjakova sposobnost empatije in nudenja pomoči uporabnikom znatno zmanjša.

Sočutna izčrpanost se kaže prek kognitivnih, čustvenih in fizičnih znakov, ki jih strokovnjak sam pri sebi mora prepoznati. Med kognitivnimi simptomi najdemo težave s pozornostjo, oslabljen spomin, apatijo, nižjo samozavest, perfekcionizem, preokupiranost s travmo in togost, obenem pa se zaradi dolgotrajne izpostavljenosti travmatičnim dogodkom svojih uporabnikov lahko spremenijo strokovnjakova temeljna prepričanja in pričakovanja. Čustveni simptomi so povezani z občutki tesnobe, krivde, jeze, strahu, žalosti, nemoči, preobremenjenosti in izčrpanosti. To privede do odpora do socialnih interakcij, razdražljivosti, nepotrpežljivosti in nestabilnega razpoloženja (Harr idr., 2014, str. 235, 236). Figley (2002b) temu dodaja tudi znake na telesni ravni, ki vključujejo motnje spanja, spremembe apetita ter prekomerno pozornost in napetost. Figley (1993, v Figley, 1995, str. 7) tako navaja, da gre za »običajne vedenjske in čustvene odzive, kot posledice zavedanja o travmatizirajočem dogodku, ki ga je doživel posameznik«. Govori o stresu, ki nastane zaradi nudenja pomoči oziroma želje po pomoči osebi z izkušnjo travme.

Stamm (2010) sočutno izčrpanost predstavlja kot kombinacijo simptomov izgorelosti in sekundarnega travmatičnega stresa. Pri tem se oba elementa dopolnjujeta: na eni strani izgorelost, ki je povezana s stresorji na delovnem mestu in občutki brezupa ob opravljanju dela, na drugi strani pa sekundarni travmatični stres, ki je posledica izpostavljenosti ljudem, ki so doživeli travmatične stresne dogodke in privede do občutkov strahu, težav s spanjem ter vsiljivih misli. Pomembno pa je tudi poudariti, da nekateri strokovnjaki posledic nudenja podpore in pomoči ne občutijo na način sočutne izčrpanosti, ampak kot sočutno zadovoljstvo,

saj najdejo občutek zadoščenja v tem, da so bili zmožni nekomu pomagati, kar nima negativnega vpliva na njihove delovne sposobnosti (Stamm, 2010).

Številni avtorji (vključno s Figleyjem) zavzemajo stališče, da se sekundarna travma in izgorelost pri delu delno prekrivata, saj je v kontekstu dela z osebami z izkušnjo travme obema stanjema skupna čustvena izčrpanost (Adams idr., 2006), vendar pa Figley (2002b) poudarja, da ju vseeno ne smemo enačiti, saj je vpliv obeh stanj na strokovnjaka različen.

Maslach, Schaufeli in Leiter (2001) sindrom izgorelosti opredelijo kot »dolgotrajen odziv na kronične čustvene in medosebne stresorje na delovnem mestu in ga opredeljujejo tri razsežnosti: izčrpanost, cinizem in neučinkovitost“ (Maslach idr., 2001, str. 397). Če delo od strokovnjaka zahteva visoko čustveno vpletenost, pa ni deležen zadostne socialne podpore in občutka osebne delovne uspešnosti, ta postane bolj ranljiv za pojav izgorelosti (Adams idr., 2006). Adams, Boscarino in Figley (2006) zato zavzemajo stališče, da sta sekundarna travma in izgorelost pri delu bistvena klinična pokazatelja sočutne izčrpanosti, saj imata obe znaten vpliv na duševno zdravje in splošno počutje strokovnih delavk (Adams idr. 2006).

Čeprav avtorji (Adams idr., 2006) navajajo, da sočutna izčrpanost vključuje tako sekundarno travmo kot tudi izgorelost, je specifično povezana z delom s posamezniki z izkušnjo travme, v čemer se tudi razlikuje od izgorelosti. Socialne delavke tudi niso vse enako ranljive za sočutno izčrpanost, saj na to vplivajo dejavniki, kot so osebna zgodovina travme, empatija, osebnostne značilnosti in delovni pogoji (Adams idr., 2007).

- Empatija

Kakovost odnosa med strokovnjakom in uporabnikom je osrednjega pomena pri določanju rezultata sodelovanja, pri čemer ima veliko vlogo empatija (Stanley in Sethuramalingam, 2015). Bermejo (2012, v Cuartero in Campos-Vidal, 2018, str. 275) empatijo opredeljuje kot “psihofiziološko zmožnost, da zmoremo s kognitivnega in čustvenega stališča razumeti, kaj prestaja uporabnik”. Poleg empatičnega odzivanja je pomembno tudi ustrezno spoprijemanje z empatijo, saj pretirana vključenost v uporabnikovo izkušnjo lahko privede do tega, da socialna delavka pozabi na lastne potrebe in ogrozi svoje dobro počutje (Cuartero in Campos-Vidal, 2018).

Empatija je v *Slovarju socialnega dela* (Barker, 2003, str. 141) opredeljena kot "dejanje zaznavanja, razumevanja, doživljanja in odzivanja na čustveno stanje in ideje druge osebe". Gerdes in Segal (2009) sta razvila model empatije s tremi komponentami, pri katerem se empatija razvija od čustvenega odziva do zavestnega delovanja. Model je bil razvit na podlagi ugotovitev različnih disciplin, edinstven pa je v tem delu, da je umeščen v kontekst socialnega dela in zato poudarja predanost socialni pravičnosti. Prvo komponento empatije imenujeta afektivni odziv, ki označuje samodejno čustveno in telesno reakcijo, do katere pride pri opazovanju čustvovanja in vedenja druge osebe. Druga komponenta je kognitivna obdelava, pri kateri posameznik zavestno interpretira čustven odziv prek samozavedanja, uravnavanja čustev in razumevanja perspektive drugega, s čimer se zgodi dejanska prepoznava doživljanja druge osebe. Tretja komponenta je zavestna odločitev za empatično delovanje, kjer se posameznik odloči, da bo na podlagi svojega razumevanja tudi ukrepal in prispeval k socialni pravičnosti. Tako sta Gerdes in Segal (2009) razvila model empatije, ki združuje ne le čustveni in kognitivni, temveč tudi vedenjski vidik, saj empatija ni le čutenje in razumevanje, ampak tudi odzivanje na stiske drugih. To pomeni, da socialna delavka, ki ravna s sočutjem, ob zaznavi stiske drugega izvede ustrezna, učinkovita in empatično osnovana dejanja, ki prinašajo dobrobit posameznikom, skupnostim in družbi (Gerdes in Segal, 2009).

Eriksson in Englander (2017) navajata, da se strokovni vidik empatije pojavlja v raziskavah socialnega dela že od začetka 20. stoletja. Mary E. Richmond (1917, v Eriksson in Englander, 2017) je recimo opisovala koncept "domišljijske simpatije" (kasneje poznane kot empatije), ki pomeni videti svet drugega na način, kot ga doživlja on, ter obenem ohraniti lastno strokovno distanco. Pokazati razumevanje za vedenje uporabnika je po njenem mnenju ključno za oceno njegovih potreb in prepoznavo ustreznih korakov za spodbujanje njegovega razvoja in rasti. Iacoboni (2005) je empatijo na področju kognitivne nevroznanosti razložil na podlagi vedenja zrcalnih nevronov. Dokazal je, da se med opazovanjem drugih v možganih opazovalca aktivirajo isti deli, kot bi se, če bi opazovalec sam izvajal to dejanje.

V socialnem delu je vloga čustev pomembna, saj ta med drugim, na primer z empatijo, oblikujejo odzivanje socialnih delavk na stiske in potrebe drugih. Intenzivna čustvena vpletenost lahko tudi vodi v sočutno izčrpanost ali druge duševne stiske, kar ima negativne posledice na strokovnjakovo dobrobit. Razumevanje pomena čustev je zato ključno za prepoznavanje njihovih učinkov na delo in predstavlja predpogoj za oblikovanje možnih strategij, ki bi omogočale boljše soočanje s čustvenimi zahtevami poklica.

1.3. Delovni pogoji, organizacijski izzivi in obremenitve v socialnem delu

Opravljanje socialnega dela ni težavno le zaradi neposrednega soočanja z zahtevnimi življenjskimi situacijami uporabnikov, ampak tudi zaradi nekaterih drugih izzivov. Poleg same vsebine dela na delovne pogoje vplivajo tudi organizacijski dejavniki, kot so razpoložljivost virov, administrativne zahteve in kadrovske razmere. Ti dejavniki igrajo veliko vlogo pri tem, ali se socialne delavke pri delu počutijo učinkovite, uspešne in motivirane za to, da dolgoročno vztrajajo v poklicu. Razumevanje vloge delovnih pogojev in obremenitev je pomembno za zagotavljanje ustrezne podpore in preprečevanje negativnih posledic, ki bi lahko vplivale na njihovo motivacijo in izvajanje delovnih nalog.

Videmšek in Rakovec (2024) navajata, da "skrb zase pomeni spreminjanje, ukvarjanje s tem, kar bi lahko bilo drugače, in spoprijemanje s svojo bolečino. Vse z namenom, da bi posameznika privedlo do suverenosti in samostojnosti skrbstva. Gre torej za to, kako biti vedno skladen s samim sabo" (Videmšek in Rakovec, 2024, str. 159). Ko strokovna delavka skrbi zase, je tudi bolj odporna (ang. *resilient*), kar prispeva k njenemu boljšemu počutju in zmanjša tveganje za sočutno izčrpanost. Na področju socialnega varstva smo nemalokrat priča tragičnim, travmatičnim in stresnim življenjskim dogodkom, zaradi katerih težje skrbimo zase, s krepitvijo odpornosti pa se na to bolje prilagajamo (Kim idr., 2019).

V raziskavi, ki sta jo izvedla Videmšek in Rakovec (2024), je sodelovalo 75 socialnih in strokovnih delavk iz 54 različnih organizacij na področju socialnega varstva v Sloveniji. Pokazala je, da velika večina anketiranih vsaj nekajkrat mesečno občuti stres na delovnem mestu. Sodelujoče so poročale o tem, da so v preteklem letu redno doživljale stres, polovica pa jih je tudi navedla, da so vsaj občasno razmišljale o zamenjavi službe. Raziskava je torej pokazala, da je socialno delo stresen poklic. Austin, Trépanier in Fernet (2013) pa so, podobno kot Kuvaas idr. (2017), z raziskavo, ki so jo izvedli z zaposlenimi v izobraževalnih ustanovah v Kanadi, pokazali, da tisti, z visoko avtonomno motivacijo, doživljajo manj psiholoških stisk zaradi delovnih obremenitev, kot zaposleni, z nizko avtonomno motivacijo. Raziskava je vključevala tako pedagoško kot tudi administrativno osebje na ustanovah različnih izobraževalnih stopenj.

Cink (2008) se pri raziskovanju organizacijskih dejavnikov stresa v socialnem delu poslužuje Cooperjevega modela (Newton idr., 1995, str. 88), ki vključuje različne dejavnike. Med njimi so vloga zaposlenega, fizični pogoji dela, ugled same stroke, visoka raven odgovornosti pri delu, možnosti napredovanja in varnost zaposlitve, odnosi v delovnem okolju ter organizacijska kultura in klima. Cink (2008) v sklopu raziskave, izvedene z 92 strokovnimi delavkami na centrih za socialno delo v Sloveniji, izpostavi predvsem prevelik obseg dela, čemur sledi zamujanje z opravljanjem delovnih nalog. Nepravočasno izpolnjevanje nalog je dejavnik stresa, ki lahko privede tudi do izgorelosti. Preobremenjenost je povezana tudi z neuspešnim usklajevanjem poklicnega in družinskega življenja. Ugotovitve raziskave med strokovnjakinjami na centrih za socialno delo pri nas (Cink, 2008) so osvetlile podobne izzive, kot jih je v svoji raziskavi med zaposlenimi na področju socialnega varstva v Sloveniji navedla Bohinec (2024), katere ugotovitve predstavljam v nadaljevanju. Cink (2008) navaja, da je izrazit dejavnik stresa pomanjkanje virov za zadovoljitev potreb uporabnikov v stiski, vprašani pa so med drugim navajali tudi pogosto nerealistična pričakovanja uporabnikov, ki v strokovnjakih vzbujajo občutek nemoči, vztrajanje pri delu z uporabniki, ki niso pripravljeni na sodelovanje, podcenjenost stroke socialnega dela ter zakoreninjena zmotna prepričanja o njej v javnosti in drugo.

Čustvena stiska, s katero se socialne delavke srečujejo, je pogosto posledica pomanjkanja resursov v socialnem delu, natančneje zmanjševanje proračunskih sredstev za zagotavljanje oskrbe in slabo financiranje podpornih služb. To prispeva k poslabšanju njihovega duševnega zdravja, saj se zaradi omejenih možnosti za učinkovito pomoč uporabnikom pogosto soočajo z moralno stisko in občutkom, da svojega dela ne uspejo opravljati v skladu s svojimi standardi in so prisiljeni delovati v nasprotju s svojimi poklicnimi vrednotami (Mänttärivan der Kuip, 2016). Ob tem je tudi smiselno poudariti, da skrb zase, čeprav zelo pomembna, v socialnem delu v Sloveniji ni normativno urejena, saj je v uradnih dokumentih, ki nalagajo pravice in obveznosti socialnih delavk, ne moremo zaslediti (Videmšek in Rakovec, 2024).

Stiske strokovnih delavk, ki so že tako preobremenjene, so se dodatno povečale tudi z reorganizacijo centrov za socialno delo v Sloveniji. Zaposleni se pri delu namreč srečujejo z raznimi izzivi, kot so pomanjkanje opcij za dodatno strokovno usposabljanje, prevelika birokratska obremenitev, zaradi katere ne najdejo časa za neposredno delo z ljudmi, vključevanje v lokalno okolje in pomanjkanje podpore strokovnim kadrom (Žnidar idr., 2019). Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker (2020) temu dodajajo tudi problematiko izgorevanja na

centrih za socialno delo, ki se dogaja kot posledica slabih delovnih razmer in kadrovske podhranjenosti, ki sta sledila reorganizaciji centrov za socialno delo. Po njej se zaposleni srečujejo tudi z večjim pritiskom, napetostmi v kolektivu, grožnjami z odpovedjo delovnih razmerij in pogostejšimi bolniškimi odsotnostmi.

Tudi Bohinec (2024) je raziskala, kakšne stiske doživljajo strokovne delavke na področju socialnega varstva v Sloveniji in v sklopu svoje raziskave opravila 10 intervjujev s strokovnimi delavkami na centrih za socialno delo in v nevladnih organizacijah. Poleg že omenjenih administrativnih obremenitev so se kot pomemben dejavnik izkazali nerazvita mreža pomoči, nezadostna ponudba programov, storitev in stanovanj, pomanjkanje rejniških družin in kapacitet v obstoječih institucijah ter kadrovske stiske. Zaradi pomanjkanja skupnostnih namestitvenih možnosti prihaja tudi do naglega sprejemanja odločitev o institucionalizaciji uporabnikov. Prezasedene so tudi storitve, kot je recimo pomoč na domu, zato strokovne delavke starejšim uporabnikom zaradi dolgih čakalnih vrst ne morejo zagotoviti takojšnje pomoči. Eno od najbolj težavnih področij so tudi rejništva, kjer so strokovne delavke zaradi pomanjkanj rejniških družin primorane ločevati sorojence in jih nameščati v različne rejniške družine, zato bi tudi to področje potrebovalo celostno sistemsko posodobitev. Vse našteto v strokovnih delavkah povzroča občutek nemoči, saj bi uporabnikom radi zagotovile ustrezno pomoč, ampak je ne morejo, zaradi česar doživljajo stres ter čustvene stiske (Bohinec, 2024).

Na področju socialnega dela se v Sloveniji srečujemo tudi s kadrovskimi pomanjkanji, ta pa vplivajo na zaposlene tudi izven delovnega časa. Odsotnost z dela (zaradi dopusta, bolniških ali drugih odsotnosti) pomeni, da uporabniki programov ostanejo brez pomoči, zaposlene pa ne morejo ohranjati primernega ravnovesja med službenim in zasebnim življenjem, saj se pojavljajo občutki krivde in izdaje uporabnikov. Poleg kadrovske podhranjenosti je tu še pomanjkanje osebnih zdravnikov in uvedba spletnih portalov za komuniciranje z njimi, zaradi česar je otežena pomoč uporabniku pri urejanju njegove ali njene zdravstvene oskrbe (Bohinec, 2024).

Visoko stopnjo čustvene izčrpanosti in stresa so strokovne delavke navedle v povezavi s primeri spolnih zlorab ali drugih oblik nasilja. Izrazito naporne so denimo situacije, ko žrtev nasilja zavrača sodelovanje, strokovna delavka pa mora njeno željo spoštovati, ali pa situacije, ki v zaposlenih vzbujajo občutek ogroženosti. Te se srečujejo z verbalnim nasiljem in grožnjami s strani uporabnikov. Redkeje se srečujejo s telesnim nasiljem, ki pa vseeno ni povsem izvzeto.

Obremenjujoče je tudi zagovarjanje stališč na sodišču zaradi stresa ob zagotavljanju varnosti svojih uporabnikov, saj izidi niso odvisni le od strokovnih delavk, ampak tudi drugih akterjev v sodnih postopkih. Izrazito travmatična izkušnja pri opravljanju socialnega dela je tudi smrt uporabnika, ki pride nepričakovano in brez možnosti slovesa. Te izkušnje socialne delavke spremljajo tudi dolgo po smrti osebe, predelujejo pa jih tudi izven delovnega časa (Bohinec, 2024).

Socialne delavke se vsakodnevno soočajo z zahtevnimi organizacijskimi pogoji, kadrovskimi pomanjkljivostmi, omejenimi viri in čustveno izčrpavajočimi situacijami. Takšni pogoji ustvarjajo okolje, v katerem so socialne delavke še bolj ranljive za občutke nemoči, duševno stisko in tveganje za razvoj sočutne izčrpanosti. Njihova želja po opravljanju kakovostnega socialnega dela kaže na pomembno vlogo notranje motivacije in osebne predanosti, vendar vztrajanje v socialnem delu ob vseh teh izzivih ni samoumevno – zahteva stalno prilagajanje, refleksijo in iskanje ravnovesja med poklicnim poslanstvom in skrbjo zase. Razumevanje in naslavljanje teh obremenitev je ključno ne le za dobrobit strokovnih delavk, temveč tudi za kakovostno delo z uporabniki.

1.4. Pomen osmišljanja dela v kontekstu socialnega dela

Socialno delo je zaradi vsakodnevnega neposrednega stika z uporabniki v stiskah in sistemskih omejitev zahteven in čustveno naporen poklic. Ob tem se poraja vprašanje, kako strokovnjakinje osmišljajo svoje delo, da v njem najdejo smisel in vrednost, ki jim omogoča vztrajanje in ohranjanje predanosti svojemu poslanstvu.

Psihoanalitičarka Nancy McWilliams (2004) pojasnjuje, da je iskanje smisla dinamičen proces, v katerem prepletamo razmišljanja, dejanja in čustva, s čimer skušamo razumeti svet okoli sebe ter odkriti bistvo tragičnih in humornih nasprotij, s katerimi se v življenju soočamo. Kot navaja, so »tragične plati izkušenj tiste, zaradi katerih se v življenju srečamo z bolečino, komične plati izkušenj pa nam nudijo praktičen, rešitveno naravnan pogled, ki odpira možnosti za pozitiven izid« (McWilliams, 2004, str. 28). Razumevanje medsebojnega povezovanja teh dveh vidikov nam omogoča, da kljub naporom in občutkom preobremenjenosti ohranimo občutek nadzora in sposobnost delovanja ne glede na to, kako stresne so okoliščine. Zaradi zavedanja tragikomičnosti življenja, lahko tega jemljemo manj resno in sprejmemo sebe z vsemi svojimi vrlinami in pomanjkljivostmi.

Reker in Wong (1988, str. 221) osebni smisel opredelita kot »zavedanje reda, povezanosti in namena v lastnem življenju, prizadevanje za dosego vrednih ciljev ter spremljajoč občutek izpolnjenosti.« Pri oblikovanju te definicije so imela pomembno vlogo tudi spoznanja Viktorja E. Frankla, ki je do njih prišel med eno izmed velikih kolektivnih travm – drugo svetovno vojno. Frankl (1969) je zagovarjal stališče, da ima osmišljanje poglavitno vlogo pri premagovanju tragičnih okoliščin. Updegraff, Silver in Holman (2008) dodajajo, da se z izgubo osebnega smisla po doživeti travmatični izkušnji posameznikovo psihološko funkcioniranje poslabša, prav tako pa ustvarjanje smisla v določenem dogodku pomembno pripomore k okrevanju. Številne študije tudi kažejo na to, da je vloga življenjskega smisla in pozitivnih čustev ključna za posameznikovo vzdržljivost (Eisenbeck idr., 2022).

Dezutter idr. (2014) navajajo, da življenjski smisel predstavlja posameznikovo refleksijo o globokem pomenu in namenu svojega lastnega obstoja. Kero, Podlesek in Kavčič (2023) ga opredelijo še širše in pravijo, da gre za dinamičen, ponavljajoč se proces, v katerem posameznik vrednoti svojo notranjo motivacijo, osebne vrednote in način, kako dojema svoje življenje in svojo vlogo v svetu. Vse to se oblikuje skozi njegove življenjske izkušnje in stike z okoljem. Če svojega obstoja ne zmoremo osmisliti, postanemo bolj ranljivi za depresijo, zasvojenosti ali pojav nasilja, medtem ko izrazit občutek jasnega pomena lastnega življenja spodbuja tako našo vzdržljivost kot tudi okrevanje po travmi.

Kero idr. (2023) so ugotavljali, v kolikšni meri se je življenjski smisel izkazal za zaščitni dejavnik med pandemijo COVID-19, ki je ljudem predstavljala nove stresorje in izzive. Raziskava je bila izvedena na podlagi vprašalnika, ki ga je izpolnilo 831 predstavnikov splošne populacije v Sloveniji. Avtorji so raziskovali odnos med dejavniki stresa, povezanimi s pandemijo, življenjskim smislom in zdravstvenimi izidi (vključno s psihološkimi stiskami). Osebe z višje ocenjenim življenjskim smislom so poročale o boljšem zdravju, kar vključuje tako manj težav s fizičnim zdravjem kot tudi manj anksioznosti, negativnih čustev, stresa, kognitivnih težav in tudi več pozitivnih čustev. Raziskava je odkrila vzorce v povezavah med stresorji, življenjskim smislom in zdravstvenimi izidi ter obenem pokazala, da način, na katerega posamezniki interpretirajo stresorje, ponuja uresničljivo možnost, da tudi ublažijo negativne učinke teh stresorjev na svoje življenjsko doživljanje.

Obremenitve in izzivi, s katerimi so se ljudje srečali med pandemijo, so pri nekaterih posameznikih dosegli raven travmatične izkušnje. Prav obdobja travmatičnih oziroma stresnih dogodkov so tista, med katerimi ljudje pogosteje začnejo razmišljati o življenjskem smislu (Kero idr., 2023). Za ublažitev psihosocialnih posledic travme, povezane s pandemijo COVID-19, so se kot učinkoviti izkazali različni podporni pristopi, kot so vaje čuječnosti, prosocialne dejavnosti in psihoedukativni programi (Manco in Hamby, 2021). Tudi Kero idr. (2023) poudarjajo, da so za uspešno spoprijemanje s trajnimi psihološkimi, fizičnimi, čustvenimi in socialnimi posledicami pandemije COVID-19 celoviti podporni pristopi ključni. S svojo študijo so prišli do zaključka, da življenjski smisel ni povezan le z zunanjimi dejavniki, ampak tudi z zaznavo telesnega, čustvenega in kognitivnega dobrega počutja. V sklopu tega navajajo, da imata sposobnost osmišljanja življenja in posameznikova interpretacija izkušnje pandemije v kontekstu lastnega življenja velik potencial za spodbujanje blagostanja. To vsekakor ni zanemarljiv podatek, saj je posttravmatska rast po pandemiji v interesu vsakega posameznika, ki ga je ta prizadela.

Wong, Reker in Peacock (2006) učinkovite načine spoprijemanja s stresorji vidijo v modelu skladnosti z viri (ang. *resource-congruence model*), po katerem naj bi bile v času travmatičnih dogodkov najučinkovitejše psihološke strategije spoprijemanja ustvarjalne oziroma proaktivne in eksistencialne. Prve so usmerjene v posameznikovo naravnanost, da stres dojema kot izziv, ne grožnjo, s čimer stisko preoblikuje v osebno rast. Eksistencialne strategije spoprijemanja pa temeljijo na oblikovanju pozitivnega osebnega smisla iz neizogibnih okoliščin, pri čemer posameznik sprejme kruto resničnost in potrdi svoj življenjski smisel.

Omenjen model govori o tem, da so za učinkovito spoprijemanje s stresom ključni zadostni viri in premišljena uporaba le-teh. Obenem pa pomanjkanje virov oziroma neskladje med njimi in zahtevami pomenita neučinkovito spoprijemanje, pri čemer posameznik postane bolj ranljiv za pojav stresnih motenj. Ustvarjalno spoprijemanje ima pri tem še posebej veliko vlogo – ko oseba razvija različne vire, s tem zmanjšuje verjetnost stresnih situacij, hkrati pa je stresne situacije mogoče omiliti ali celo odpraviti s preoblikovanjem ali razvijanjem svojih virov. Pri tem gre lahko za psihološke, intelektualne, duhovne, kulturne, finančne, okoljske, odnosne in druge vire. Ustvarjalnemu spoprijemanju sledi reaktivno, ki se začne s samo prepoznavo stresne situacije. Da je spoprijemanje tudi učinkovito, je treba najprej realno oceniti resničnost in racionalno presoditi zahteve ter vire, ki jih imamo na voljo. Ob tem pa je pomembno tudi to, da so izbrane strategije skladne z naravo stresorja in primerne glede na kulturni kontekst. Zadostni

viri in skladno spoprijemanje lahko postopoma vodijo do zmanjšanja stresa in krepitve posameznikovega dobrega počutja. Temu sledi zaščitno spoprijemanje, katerega namen je ohranjanje osebnih virov, dokler posameznik ni ponovno pripravljen na to, da vloži svojo energijo v ustvarjalno spoprijemanje. Opisan cikel učinkovitega spoprijemanja se tako lahko ponovi tudi večkrat dnevno. V primerih, ko zaradi pomanjkanja ali neskladnosti virov reaktivno spoprijemanje ni uspešno, posameznik ni deležen okrevanja za ohranitev energije (Wong idr., 2006).

Eisenbeck idr. (2022) so raziskovali, kako so različne strategije spoprijemanja povezane s subjektivnim psihološkim in fizičnim počutjem ljudi v začetku pandemije COVID-19. Njihova raziskava zajema več kot 11.000 predstavnikov splošne populacije iz 30 različnih držav. Spoprijemanje, usmerjeno v iskanje smisla, zajema kombinacijo čustvenih, kognitivnih in vedenjskih strategij, ki spodbujajo občutek splošnega življenjskega pomena. Natančneje gre za pozitivno reinterpretacijo situacij, ohranjanje občutka vrednosti življenja in upanja, obvladovanje stisk z notranjo močjo ter vključenost v prosocialne in pomembne dejavnosti. Ta strategija spoprijemanja je imela najmočnejšo pozitivno povezavo z dobrim počutjem, telesnim zdravjem in manjšimi psihološkimi stiskami. Popolnoma obraten učinek je imelo samoobtoževanje, ki se je izkazalo za neprimerno strategijo spoprijemanja. Ljudje, ki so se s težavami aktivno spoprijemali, sprejeli realnost in se posluževali humorja, so doživljali manj psiholoških stisk. Poleg humorja so veliko vlogo pri ohranjanju dobrega počutja imeli čustvena in instrumentalna podpora ter aktivno reševanje težav, obraten učinek pa so imeli zanikanje, samodistrakcija, zloraba substanc, čustveno izpovedovanje (ang. *venting*), kot so npr. čustveni izbruhi in pasivni umik iz reševanja težav.

Pri problemsko usmerjenih strategijah govorimo o poskusih reševanja določenega vidika stresorja (Folkman in Lazarus, 1984). Med njimi sta se v času pandemije kot primerni izkazali instrumentalna podpora in aktivno spoprijemanje, načrtovanje pa je bilo manj učinkovito. Pri čustveno usmerjenih strategijah spoprijemanja gre za uravnavanje lastnih čustev v stresnem obdobju. Tovrstne strategije so včasih uporabljene za namen izogibanja in vodijo v potlačitev neželenih čustev in misli, kar lahko po začetnem kratkotrajnem olajšanju dejansko privede do poslabšanja stresne situacije (Dawson in Golijani-Moghaddam, 2020). Eisenbeck idr. (2022) so ugotovili, da so se čustveno usmerjene strategije pri spoprijemanju s pandemijo COVID-19 večinoma izkazale za neprimerne, z izjemo humorja in sprejemanja, ki sta se izkazala kot učinkovita. Spoprijemanje prek čustvene podpore je pokazalo mešane učinke, saj je bilo

povezano tako z večjim blagostanjem kot tudi s psihološko stisko. Stopnja osamljenosti je bila izrazito povezana s slabšim duševnim in telesnim zdravjem.

Študija je pokazala, da je bil posameznikov način spopadanja s pandemijo COVID-19 tesno povezan z njegovim fizičnim in duševnim zdravjem. Osebe, ki so bile že v začetku pandemije v boljšem fizičnem in duševnem stanju, so se tudi kasneje učinkoviteje spopadale s situacijo – s proaktivno držo, sprejemanjem dane realnosti, humorjem, pogumom in odgovornim ravnanjem do sebe in drugih. Čeprav se ugotovitve nanašajo na preteklo pandemijo, jih lahko posplošimo na različne življenjske kontekste (Eisenbeck idr., 2022).

Navedene ugotovitve o spoprijemanju s stresom ponujajo vpogled v to, kako so pozitivni izidi, uspeh in počutje posameznika povezani z njegovim dojemanjem danih okoliščin in načinom spopadanja z izzivi. Socialne delavke se pri delu srečujejo s kompleksnimi situacijami, kjer se lahko počutijo nemočne, preobremenjene, hkrati pa iz različnih razlogov ne vidijo možnosti doseganja sprememb, zaradi česar lahko pride tudi do izgube občutka smiselnosti dela. Vključitev teme osmišljanja svojega dela v moj raziskovalni problem se je zdela na mestu, saj ponuja širše razumevanje motivacije, vzdržljivosti in vztrajanja strokovnih delavk. Sposobnost oblikovanja osebnega smisla namreč deluje kot zaščitni dejavnik, ki jim daje moč in spodbudo za delo v skladu s strokovnimi in osebnimi vrednotami.

2. Formulacija problema

Socialno delo vključuje delo z ljudmi, ki so v različnih psihosocialnih stiskah, kot so recimo revščina, brezdomstvo in zasvojenosti. Cink (2008) navaja, da lahko opravljanje socialnega dela privede do čustvenih obremenitev in da vpliva na psihološke procese socialnih delavk. Te se srečujejo s številnimi težavami pri delu, kot so preobremenjenost, časovni pritiski in birokratske ovire, stres pa doživljajo tudi zaradi narave dela in zahtevnosti situacij, s katerimi se soočajo, k čemur Možina (2004) dodaja tudi pomanjkanje sistematičnega raziskovanja obremenitev. Zaradi naštetega se srečajo z občutki nemoči, frustracije (Pahl, 1999), čustvene in fizične izčrpanosti (Maslach & Leiter 2002), občutki pomanjkanja nadzora nad delom ali neučinkovitosti pri delu, notranje iztrošenosti in odtujenosti od dela (Možina idr., 2004). Pri delu pa pogosto nastopi tudi sočutna izčrpanost, ki je opredeljena kot »zmanjšana sposobnost formalnega oskrbovalca ali pomanjkanje zanimanja za empatičnost oziroma prenašanje trpljenja uporabnika« (Adams idr., 2006, str. 103). Kot navajajo avtorji, gre za običajna vedenja in čustva, ki izhajajo iz zavedanja o travmatizirajočem dogodku, ki ga je uporabnica utrpela.
Ob opravljanju prakse tekom študija sem opazoval, kako se socialne delavke pri svojem delu srečujejo z omenjenimi težavami in občutki, obenem pa me je začelo zanimati, kaj socialne delavke žene, da kljub občutkom nemoči, preobremenjenosti in včasih slabše urejenim delovnim pogojem vztrajajo v socialnem delu ter kako osmišljajo svoje delo v kontekstu neposrednega stika s svojimi uporabniki.

Raziskovalni problem se osredotoča na razumevanje tega, kako socialne delavke doživljajo svojo poklicno vlogo, vrednotijo vsakodnevno opravljanje socialnega dela in kako jih pri tem vodijo motivacija, čustva, občutki zadovoljstva in morebitni pomisleki o nadaljevanju ali opustitvi poklica.

Z raziskavo bom tako pridobil vpogled v motivacije socialnih delavk, zadovoljstva, stiske in strategije spoprijemanja z njimi. Obenem bom raziskoval pojav sočutne izčrpanosti, ki je pogosto spregledan, a pogost problem v poklicih pomoči. V času izbire teme raziskave sem pri pregledu obstoječih diplomskih del opazil, da pojav sočutne izčrpanosti ni pogosto raziskovan, prav tako pa nisem zasledil diplomskega dela, ki bi združevalo tako sočutno izčrpanost kot tudi motivacijo za vztrajanje v socialnem delu. Z raziskovanjem prepoznavanja, doživljanja in obvladovanja sočutne izčrpanosti želim identificirati ključne dejavnike, zaradi katerih se pojavi, prispevati k potencialnim načinom preprečevanja njenih negativnih učinkov in spodbuditi splošno boljše razumevanje tega pojava. Z raziskavo bom identificiral glavne dejavnike, ki

vodijo v razmišljanje o morebitnem prenehanju opravljanja poklica, kar bi lahko služilo kot podlaga za predloge izboljšav na organizacijski ravni. Razumevanje, kaj socialne delavke pri delu motivira, bi lahko tudi pripomoglo k razmisleku o razvoju strategij za krepitev notranje motivacije, kar je ključno za dolgoročno zadovoljstvo pri delu.

Raziskovalna vprašanja

Cilji raziskave so pridobiti vpogled v to, kakšen pomen socialne delavke pripisujejo svoji poklicni vlogi, kako doživljajo svoje delo, kaj jih pri delu motivira, kaj jih pri delu navdaja z občutkom zadovoljstva, kakšna čustva doživljajo ob neposrednem delu z uporabniki, kako pogosto so že pomislile, da bi prenehale opravljati socialno delo, in kaj je vplivalo na njihovo odločitev, ter kdaj se pri delu počutijo najbolj izpolnjene in uspešne.

RV1: Kako socialne delavke povezujejo poklicno in osebno identiteto?
RV2: Kako socialne delavke doživljajo opravljanje socialnega dela v neposrednih interakcijah z uporabniki?
RV3: Kako socialne delavke prepoznavajo in obvladujejo sočutno izčrpanost, ki (če) jo doživljajo pri svojem delu?
RV4: Kaj socialne delavke motivira pri opravljanju socialnega dela in navdaja z občutkom zadovoljstva in uspeha?
RV5: Kako socialne delavke osmišljajo svoje delo, da vzdržijo zelo obremenjujoče situacije pri delu z ljudmi, in kakšno podporo bi pri tem potrebovale?
RV6: Kateri dejavniki so povezani z razmišljanjem socialnih delavk o možnosti prenehanja opravljanja socialnega dela?

3. Metodologija

Vrsta raziskave

Izvedena raziskava je kvalitativna, saj sem z njo zbiral besedne opise o doživljanju opravljanja socialnega dela. Gradivo, ki sem ga z raziskovanjem pridobival, so predvsem besedni opisi in pripovedi sogovornic in sogovornikov. Zbiral sem novo, neposredno izkustveno gradivo, zato je raziskava empirična. Raziskava je tudi eksplorativna oziroma poizvedovalna, saj gre za manj raziskano tematiko (Mesec, 1997).

Merski instrument

Merski instrument so vnaprej pripravljene smernice za intervju, ki so me med intervjuji vodile, vendar pa sem glede na odgovore intervjuvank in intervjuvancev postavljal tudi druga relevantna podvprašanja oziroma izpustil tista, ki so že bila predhodno odgovorjena. Smernice sem pripravil sam na podlagi literature, ki sem jo uporabil za pisanje pregleda problematike. Smernice so sestavljene iz 26 odprtih vprašanj, ki so razdeljena po sklopih glede na raziskovalna vprašanja. Pri vsakem sklopu sem zastavil uvodno vprašanje, ki mu sledijo možna podvprašanja. Prvi sklop sestavljajo vprašanja o tem, kako socialne delavke povezujejo svojo poklicno in osebno identiteto. V drugem sklopu sta vprašanji o doživljanju neposrednega stika z uporabniki ter zadovoljstvih in izzivih pri delu z njimi. V tretjem sklopu so vprašanja o sočutni izčrpanosti ter obvladovanju duševnih obremenitev pri delu. V četrtem sklopu so vprašanja o motivaciji, občutku uspeha in vlogi organizacijskih dejavnikov pri motivaciji za delo. Peti sklop sestavljajo vprašanja o osmišljanju dela. Šesti sklop sestavljajo vprašanja o morebitnih premislekih o prenehanju opravljanja socialnega dela. Glede na odgovore intervjuvank in intervjuvancev sem vprašanja prilagajal tako, da sem dobil čim bolj izčrpne odgovore, ter po potrebi postavljal dodatna vprašanja. Smernice za intervju so priložene v prilogi.

Populacija in vzorec

Populacijo za mojo raziskavo sestavljajo socialne delavke in socialni delavci, ki so bili v obdobju od 20. 2. 2025 do 10. 4. 2025 zaposleni na centrih za socialno delo v Sloveniji ter tam že vsaj eno leto opravljali delo, ki vključuje neposreden, dlje časa trajajoč in vsebinsko poglobljen stik z uporabniki. To zajema nudenje strokovne podpore, svetovanje in pomoč posameznikom ali družinam v različnih življenjskih situacijah, odločanje o pravicah in ukrepih, spremljanje načrtov pomoči ter druge oblike neposrednega strokovnega dela z uporabniki.

Vzorec sestavlja 6 strokovnih delavk in delavcev iz različnih slovenskih regij, med katerimi so Osrednjeslovenska, Gorenjska, Obalno-kraška, Goriška regija ter Jugovzhodna Slovenija. Vsi sodelujoči so zaposleni na različnih centrih za socialno delo. Delujejo na naslednjih področjih: varstvo otrok in družine (predhodno svetovanje, družinska mediacija, pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o izvajanju starševske skrbi, ukrepi za varstvo koristi otroka), varstvo odraslih (skrbništvo za odrasle osebe, preprečevanje nasilja v družini), socialnovarstvene storitve (osebna pomoč, pomoč družini za dom), denarni prejemki in projektno delo. Tri sodelujoče osebe opravljajo delovne naloge iz več naštetih področij hkrati, nobena izmed njih pa ne opravlja dela zgolj na področju denarnih prejemkov.

Moj vzorec je neslučajnostni in priročni (Mesec, 1997). Gre za neslučajnostni vzorec, saj ni imela vsaka enota populacije enake možnosti, da bi bila vključena v vzorec. Vzorec je priročni, saj so v raziskavi sodelovale osebe, ki so mi bile dostopne.

K sodelovanju sem najprej povabil sogovornice, ki sem jih osebno poznal, nato pa sem jih prosil, da med svojimi kolegicami in kolegi preverijo, ali bi bil kdo pripravljen z mano opraviti intervju. Uporabljena je bila torej metoda »snežne kepe« (Flaker idr., 2019, str. 118), poleg tega pa sem kontaktiral glavne pisarne centrov za socialno delo, neposredno zaposlene na centrih za socialno delo in Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije.

Postopek zbiranja podatkov

Podatke sem pridobival z metodo spraševanja v obliki intervjujev, tako da sem opravil individualne polstrukturirane intervjuje s sodelujočimi. Spraševanje je potekalo ustno, v živo ali prek platforme Zoom (odvisno od razpoložljivosti sodelujočih in njihove oddaljenosti). Vsi sodelujoči so podali soglasje, da se pogovor lahko snema. Predhodno sem jih seznanil z namenom intervjuja in s tem, da bom pri analizi in predstavitvi rezultatov poskrbel za njihovo anonimnost. Zbiranje podatkov je potekalo od 20. 2. 2025 do 10. 4. 2025. Dolžina pogovorov se je razlikovala glede na to, kako podrobno so sogovornice in sogovornika bili pripravljeni odgovoriti na vprašanja in kako so se pogovori razvili. Trajali so od 23 do 63 minut.

Postopek obdelave gradiva

Po opravljenem zbiranju podatkov sem pripravil transkripte posameznih pogovorov po dobesednem zapisu, da so pripovedi sodelujočih ostale čim bolj natančne. Zaradi dodatnega

zagotavljanja anonimnosti sem tudi transkripta dveh moških sogovornikov zapisal v ženski obliki[3], vsakega izmed šestih intervjujev pa sem označil z eno črko (A, B, C, D, E, F). Vsak transkript sem odprto kodiral tako, da sem najprej podčrtal posamezne izjave, jim določil oznako (npr. A1, pri čemer črka označuje posamezen intervju, številka pa zaporedno številko izjave), jih prenesel v tabelo v istem zaporedju, kot so si sledile v pogovoru, in jim določil pojme, kategorije in teme. Teme in kategorije sem določil glede na vsebino raziskovalnih vprašanj in pogosto naslovljenih tem v pogovorih s sodelujočimi. Pri osnem kodiranju sem strukturiral že identificirane vsebine v obliki seznama, tako da sem pod posamezne teme navedel kategorije s pripadajočimi pojmi in dodatno določil podkategorije ter s tem izboljšal preglednost rezultatov. Po končani obdelavi podatkov sem posnetke intervjujev izbrisal.

[3] Razlog za uporabo ženske oblike je izrazita zastopanost žensk v socialnem delu. Namen tovrstne anonimizacije je zmanjševanje možnosti identifikacije moških sogovornikov in varovanje njihove zasebnosti ter zaupnosti sodelovanja.

4. Rezultati

V rezultatih predstavljam odgovore na raziskovalna vprašanja na podlagi tematske analize intervjujev, ki sem jo izvedel z odprtim in osnim kodiranjem. Pri vsakem raziskovalnem vprašanju, ki sovpada s posamezno temo analize, predstavljam glavne ugotovitve z orisom pridobljenih kategorij in podkategorij, ki jih ponazorim s primeri izjav sogovornic.

4.1. Identiteta socialne delavke (RV1)

O poklicni identiteti socialnih delavk so sogovornice razmišljale v okviru naslednjih pojmovnih kategorij, ki označujejo različne vidike in pomene opredeljevanja identitete socialnih delavk: osebni smisel, spreminjanje identitete skozi čas, razumevanje poklicne vloge, preplet poklica in osebnega življenja. Vsako kategorijo sestavlja več vsebinskih elementov oziroma podkategorij, ki razgrnejo njen večrazsežnostni pomen.

- **Osebni smisel**

Identiteto socialne delavke sogovornice povezujejo s prevpraševanjem osebnega smisla socialnega dela, ki ga sestavljajo različni elementi: socialno delo kot način življenja, del osebne identitete, življenjski moto, osebna izpolnitev, ljubezen do poklica, doprinos socialnega dela drugim ljudem in družbi.

Socialno delo za sogovornice predstavlja *način življenja* (*»Jaz imam vedno željo, da živim to, kar delam in zdaj, ko imam odrasle otroke, to tudi res živim (A186)«*), ki ga ne dojemajo le kot zaposlitev, ampak kot svoje poslanstvo, ki ga opravljajo vse življenje (C1), tudi po koncu kariere (*»Čez nekaj let grem v penzijo in mislim, da bom socialna delavka tudi po tem (C2)«*). Identificirajo se z vlogo socialne delavke, kar se odraža v njihovi popolni predanosti socialnemu delu (*»Ampak, jaz si niti ne znam predstavljati drugače, ne vem (E7)«*) in poistovetenosti z delom (E2).

Svoj poklic doživljajo kot velik *del osebne identitete* (B1, D4, E1). Sogovornice so poudarile, da svoj poklic povezujejo z notranjim poslanstvom (*»Mi ni samo neka služba ali kakorkoli, ampak čutim, da je to del mojega osebnega poslanstva (D2)«*, *»Moja motivacija je bila že ob začetku dela na centru povezana s tem poslanstvom in pripadajočimi čustvi in občutki (F2)«*, D1, F13), ki je prepleteno z njihovim dojemanjem bistva socialnega dela (*»[Biti v stiku z ljudmi,*

jim pomagat pri razreševanju različnih težav, biti z njimi, biti ob njih.] To, kar je socialno delo (B5)«) in lastne identitete (C3, *»Svoje osebnosti ne znam ločiti od službe, to je del mene (C10)«*).

Socialno delo nekaterim predstavlja tudi *življenjski moto*. Izraženo je bilo prepričanje v moč človeške dobrote (*»Je nek življenjski moto, ker sem spoznala, da če v življenju delaš dobro, se ti dvakrat vrne. To je karma, zakon (F14)«*), poleg poklicne izbire pa se je socialno delo izkazalo tudi za življenjsko željo (*»Pomeni mi biti to, kar sem si želela (B2)«*), ki izraža njihovo notranjo predanost (*» ... mi tudi ni problem tega delati cel dan, to je tudi moj moto (A188)«*). Osebni smisel jim prinaša tudi podpora ljudem pri osmišljanju njihovega življenja (*»Saj to je subjektivno, kaj je za nekoga dobro, ampak v resnici, ko v praksi vidiš, da se ljudje soočajo z različnimi izzivi, težavami, tegobami in dejansko ne morejo osmisliti svojega življenja oziroma živeti sebe zaradi okoliščin, kompetentnosti ali potenciala, se mi zdi, da je to nekaj, kar mi daje smisel (A3)«*).

Opravljanje tega poklica jim pomeni *osebno izpolnitev* (*»To je moj status quo, ki bi ga želela ohraniti, v smislu da ni služba nekaj, kamor pridem in komaj čakam, da oddelam, ampak dejansko da to, kar delam, živim. Da je to moje življenje, da ne ločujem striktno zasebno in delovno, da ne prihajam sem po plačo, da to res rada delam (A187)«*) in posledično notranje zadovoljstvo (A189). Socialno delo jim tudi ponuja stalne priložnosti za rast (*»S tem, ko raziskujem, krepim tudi sebe, svojo strokovno plat (B15)«*, *»Jaz tukaj ne bi delala, če mi ne bi bil všeč izziv in priložnost za osebnostno in poklicno rast (F1)«*).

Sogovornice so poročale o *ljubezni do svojega poklica* **(**B99, D3, E3), ki izhaja tudi iz narave dela in sodelovanja s timom (*» ... tako da mi veliko pomeni, da sem tu. Veliko mi pomeni z vidika narave dela (F3)«*, *»in z vidika sodelovanja s timom (F4)«*).

Nenazadnje so sogovornice osebni smisel prepoznale tudi v *pomoči ljudem in doprinosu družbi*. V sklopu tega so navedle stik z ljudmi (B3), pomoč posameznikom (B4) in občutek, da delajo nekaj pomembnega za druge (*»zelo mi je pomembno, da lahko nekomu pomagam priti do boljšega, bolj kvalitetnega življenja (A2)«*, E4), kar jim prinaša občutek koristnosti (A5). Prepoznavajo, da njihovo delo prispeva k doseganju sprememb (*» ... da vidim, da lahko nekomu pokažem, da se da drugače, torej v tem smislu (A4)«*) in ima velik vpliv na življenja uporabnikov (*»Ker meni se zdi, da naše delo zelo vpliva na ljudi. Tudi ena odločba o denarni*

socialni pomoči lahko zelo vpliva (E101)«) ter prispeva k dobrobiti širše družbe (A1).

- **Spreminjanje identitete skozi čas**

Med vidiki opredeljevanja identitete socialne delavke je tudi spreminjanje identitete skozi čas, ki so jo sogovornice obrazložile z upoštevanjem različnih elementov: razvoj poklicne identitete, spremembe v poklicni motivaciji in ciljih ter poklicna pot kot proces učenja in rasti.

V okviru *razvoja poklicne identitete* so sogovornice poročale o doživeti spremembi v identiteti (A6, C5, D5, E8, F5), o njeni postopni krepitvi (*»[Bistvo se ni.] Prej bi rekla, da se mi samo še bolj potrjuje to, kar sem (B7)«*) in poglabljanju identitete skozi leta (*»Ta identiteta se potem samo še poglablja in raste (D9)«*). Pri razvoju poklicne identitete pa je pomemben tudi vpliv sprememb delovnega okolja (*»Se je spreminjalo, seveda, ampak v smislu fluidnosti oziroma navezanosti na določeno delo, prostor, dinamiko (F6)«*).

Sogovornice so poročale tudi o *spremembah v poklicni motivaciji in ciljih*, v sklopu česar so navedle začetni poklicni nagon in željo po spreminjanju sveta (*»Na začetku sem zelo živela v iluziji, kako bom spremenila svet (A7)«*), spremembo ciljev kot posledico frustracij (*»v resnici pa zaradi vseh teh frustracij in padcev, ki jih osebno doživiš – ko vidiš, da si nemočen, da nimaš niti strategij, niti metod, niti inštrumentov, da bi karkoli naredil – padeš malo na realna tla (A8)«*) in kot vir osebne rasti (*»padeš malo na realna tla, kar je dobro tudi za tvojo osebno rast (A9)«*). Izražena je bila tudi sprememba predstave o socialnem delu po končanem študiju (E5).

Sogovornicam je njihova poklicna pot predstavljala tudi *proces učenja in rasti* – poročale so občutku negotovosti v začetku zaposlitve (*»Se mi zdi, da si na začetku precej negotov in ne veš čisto točno, kaj delaš (D6)«*) in postopni krepitvi poklicne samozavesti skozi leta (*»ampak se mi zdi da z leti, več kot znanja osvojiš, bolj kot si suveren v svojem delu, lažje rečeš naglas »jaz sem socialna delavka, jaz to počnem (D7)«*). O doživljanju večjih sprememb tekom opravljanja poklica pa niso poročale vse. Izražena je bila tudi odsotnost spreminjanja bistva poklicne identitete (B6).

- **Razumevanje poklicne vloge**

Eden od elementov identitete socialnih delavk je tudi razumevanje poklicne vloge, pri čemer gre za razmejevanje odgovornosti med socialno delavko in uporabniki, kot del profesionalnega

razvoja, in za poklicno naravnanost in vodenje z izkušnjami v socialno-delovnih procesih.

V sklopu *razmejevanja odgovornosti* kot dela profesionalnega razvoja so bili opisani pomembni premiki v razumevanju svoje vloge. Sogovornice so poročale o iluziji pretirane odgovornosti v začetku opravljanja poklica (A11) in o premiku od spreminjanja drugih k odpiranju možnosti (*»V tem trenutku po dvajsetih letih dela z ljudmi ugotavljam, da ne bom spremenila drugih in sveta, lahko pa prispevam tako, da ljudem pokažem, odgovornost je pa na njih (A10)«*). Sčasoma pride do razumevanja meja svoje odgovornosti (A12) in odgovornosti uporabnikov (A14), kar pa je dolgotrajen (A15) in nelinearen proces – vključuje tudi občasne zdrse v star vzorec (A16). Razmejevanje odgovornosti je posledica dozorelosti (*» ... je pa ključna ta dozorelost, da ne prevzemam odgovornosti za cel svet (A17)«*), pri čemer se poveča tudi zavedanje in priznavanje meja lastnih omejitev (*» ... hkrati pa biti kritična do sebe, da se zavedam, kje so moje meje. Da ko ne zmorem, priznam, da ne zmorem in naredim nekaj drugega (E92)«*). Slednje je tudi odgovorno do sebe in uporabnikov (E93).

Pomembna dejavnika pri razumevanju poklicne vloge sta tudi *poklicna naravnanost in vodenje z izkušnjami.* Sogovornice so v okviru tega navajale, da njihova poklicna naravnanost ostaja osredotočena na podporo uporabniku, ne glede na njegovo ozadje (*»To je delo, ki ga delaš z ljudmi, z vsemi po vrsti, ne glede na to, kakšni so. Zaradi tega jih ne obsojaš in ne podcenjuješ, ampak jih sprejmeš take, kot so in delaš na njihovi moči (C4)«*), vendar pa je bila močna osebna naravnanost na pomoč drugim tudi označena za izčrpajočo (*»To je po moje že neka osebna naravnanost, ki jo že sam po sebi imaš, kar je pa včasih tudi izčrpajoče. Lahko se sliši lepo, ampak je izčrpajoče (E66)«*). Izraženo je bilo vodenje na podlagi lastnih izkušenj v procesih pomoči (A13), pri delu pa ohranjajo načela in znanja, pridobljena na Fakulteti za socialno delo (*»To imaš za vedno zapisano in to vedno počneš (B108)«*).

- **Preplet poklica in osebnega življenja**

V sklopu svoje identitete so sogovornice govorile tudi o prepletu poklica in osebnega življenja. To pojmovno kategorijo sem razdelil na tri podkategorije: preplet osebnega in poklicnega življenja, osebna rast skozi delo in vdor poklica v zasebnost.

Večina sogovornic je potrdila *preplet poklicne identitete z osebnim življenjem* (A18, C8, E12, D8), kar so pripisale tudi naravi dela z ljudmi (A19). Delo jih recimo spodbuja k reflektiranju osebnega življenja (*»Vsak dan se soočam z različnimi vpogledi vase in dejansko skozi to lahko*

reflektiram svoje osebno življenje (A20)«), hkrati pa jim delo nudi vpogled v kakovost lastnega življenja (A21). Identiteta socialne delavke ni omejena le na delovni čas – izražena je bila neprenehna identifikacija s poklicem (*»Jaz sem socialna delavka zjutraj, popoldne, zvečer, ponoči. Če bi me ob polnoči zbudil, bi rekla, da sem socialna delavka (C9)«*). Odsotnost medsebojnega vpliva poklicne in osebne identitete (B8) je bila predstavljena kot njun soobstoj (B9, B11, *»Je zelo podobno v bistvu, marsikatero stvar v zasebnem življenju si lažje razložim zato, ker sem socialna delavka in obratno (B10)«*), izpostavljeno pa je bilo tudi prepoznavanje posameznice po njeni poklicni vlogi zunaj delovnega okolja (*» ... seveda potem tudi ostali v tvojem neformalnem okolju to večkrat slišijo in se potem velikokrat zgodi, da me vprašajo za kakšen nasvet (D8)«*). Poudarjeno je bilo dejstvo, da se morajo tudi družinski člani navaditi na naravo poklica socialne delavke (E13), ki lahko zajema tudi odpoved načrtovanemu prostemu času zaradi nepričakovanih službenih obveznosti (E14).

Izražena je bila tudi *osebna rast skozi delo*, ki socialno delavko lahko podpirajo v vseh svojih vlogah (A23), kar pa ni nujnost, ampak zavestna izbira (*»Ni nujno, to je vedno stvar odločitve, ampak lahko sem vedno boljša mama, boljša hčerka ... (A24)«*). K osebni rasti pripomorejo tudi izobraževanja (A22), prek socialnega dela pa posameznica lahko prihaja do življenjske modrosti (A25).

Socialno delo lahko pomeni tudi *vdor poklica v zasebnost*. Izpostavljene so bile situacije, ko je socialna delavka v osebnem življenju priča lažnim govoricam o svojih uporabnikih (E15), pa tudi nadlegovanje s strani uporabnikov v zasebnem življenju (*»Se znajdeš v nekih situacijah, do tega, da se mi je včasih zgodilo, ko sem delala v kraju, kjer stanujem, da sem enkrat mogla iti s svojimi majhnimi otroci iz trgovine ven, ker je ena gospa hodila za mano in me gnjavila za informacije o njenem primeru, češ, da naj ji povem to in ono, da ji ne bo treba priti na center (E16)« »Pa potem to, da je en uporabnik, ki me je videl na dvorišču z otroci, potem kar prišel na soboto k meni domov, ker da bi mogoče to rešila kar na soboto, da on ne bi čakal na uradni dan (E17)«*), ki je sicer pogostejše, če delaš v domačem okolju (E18).

4.2. Socialno delo z uporabniki (RV2)

Socialno delo z uporabniki so sogovornice opisovale preko svojega doživljanja, razkoraka med strokovno vizijo in realnostjo prakse, občutkov nemoči, izzivov in zadovoljstva pri delu z

uporabniki, osebnega smisla in podpornih dejavnikov. Nekatere od teh kategorij so vsebovale večplastne izjave, ki so se združevale v pomenske podkategorije.

- **Doživljanje dela z uporabniki**

Doživljanje dela z uporabniki so opisovale glede na čustveno intenzivnost in obremenjenost, notranjo motivacijo pri delu, kot izziv in priložnost za osebno rast ter raznolikost dela.

V sklopu *čustvene intenzivnosti in obremenjenosti* so sogovornice poročale o visoki čustveni zahtevnosti svojega dela. Delo z uporabniki so označile za izčrpajoče (A26) in naporno (C15), pri čemer imajo vlogo tudi njihove zgodbe (C23). Izražena je bila večja zahtevnost dela na terenu, kot je bila pričakovana v času študija (E25). Izzivi in zadovoljstva pri delu so odvisna tudi od zastavljenih ciljev (A35) in sodelovanja uporabnikov (A36). Kot izrazito stresna situacija se je izkazal nujen odvzem otroka (F31).

Delo z uporabniki se je izkazalo za *izziv in priložnost za rast*, pri čemer je bilo izraženo veselje do skupnega iskanja rešitev z uporabniki v kompleksnih situacijah (C13). Delo z njimi se je izkazalo za izziv in zadovoljstvo hkrati (F12), kar velja tudi za raziskovanje njihovih zgodb (C22). Delo se kljub izzivom trudijo učinkovito obvladovati (*»Zaenkrat se čutim kos nalogi, so pa vzponi in padci (F11)«*), pri čemer si prizadevajo za kakovostno delo z uporabniki (F15).

Pomembno vlogo doživljanja dela z uporabniki pa nosi tudi *notranja motivacija pri delu*, v sklopu katere je bila izpostavljena močna pozitivna naravnanost do dela. Delo z uporabniki je bilo označeno za krasno (C11) in užitek (C14), ob čemer je bilo tudi poudarjeno, da težke situacije ne prevladujejo nad ljubeznijo do poklica (C66). V ospredju je strast do dela, pomemben motivacijski dejavnik pa so tudi zgodbe uporabnikov (C12).

V okviru doživljanja dela je pomembna tudi njegova *raznolikost*. Delo je bilo prikazano kot intenzivno (B12), raznoliko (B13) in pestro (B14). Izpostavljeno je bilo, da je na začetku kariere doživljanje stisk lahko pogostejše (B17), ampak te z izkušenostjo večinoma upadejo (B16).

- **Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse**

V okviru socialnega dela z uporabniki so sogovornice govorile tudi o razkoraku med strokovno vizijo in realnostjo prakse, ki ga predstavljata dva elementa: neskladje med pričakovanji in realnostjo ter čustveni odzivi na soočenje z realnostjo.

V kontekstu *neskladja med pričakovanji in realnostjo* so bila izražena nerealna pričakovanja socialnega dela (*»Nerealno v kontekstu tega, kakšne zahteve si postavljamo socialne delavke oziroma kaj je namen socialnega dela, ker življenje kaže to popolnoma drugače (A27)«*) in neskladje med idejo in prakso socialnega dela (A30, E11), pri čemer je bilo še posebej poudarjeno to, da je v praksi za kakovostno delo na voljo manj resursov, kot pričakuješ med študijem (*»Recimo, različne projektne pomoči, ki smo jih delali na faksu in te stvari, vidiš, da konec koncev v domačem okolju ali socialni mreži uporabnikov nimaš toliko resursov (E10)«*).

Sogovornice so govorile tudi o *čustvenih odzivih na soočenje z realnostjo*, pri čemer je bilo izraženo doživljanje nemoči kljub poklicni ambicioznosti (A28) in izčrpanost ob neizpolnjenem potencialu (A29). Spoznanje realnosti prakse je privedlo do postopnega upada entuziazma (*»Z izkušnjami, mogoče tudi od začetka, ko prideš poln nekih idealov in si želiš vse, kar izveš na faksu, udejanjati v praksi. Potem pa vidiš, da je tudi drugače (E9)«*), prišlo pa je tudi do spoznanja, da ljudje pogosto ne želijo sprememb na bolje (*»To potem ugotoviš … Tista iluzija, da si ljudje želijo, da jim pomagaš, tega ravno ni. Je malo drugače, potem vidiš, da ljudje niti nočejo sprememb, tudi, če so spremembe na boljše (E6)«*). Zavedanje meja lastne odgovornosti tudi pomaga pri lastni razbremenitvi (C24).

- **Občutek nemoči**

Zaposleni pri delu z uporabniki doživljajo občutke nemoči, pri čemer so navedli tako notranje kot tudi zunanje (sistemske) vire nemoči.

Med *notranjimi viri nemoči* so svoje mesto našla pričakovanja do sebe (A31), razumevanje lastne vloge (A32), zahteve do sebe (A33) in razočaranje ob sprejemanju minimalnih rezultatov (*» ... v resnici se moram vedno znova vračati v realnost, oziroma se zadovoljiti z zelo malimi dosežki, kar je včasih zelo grenko (A34)«*).

Med *zunanjimi oziroma sistemskimi viri nemoči* pa so sistemske omejitve (E19), zakonodaja (E20), pričakovanja institucij (E21) in odsotnost komunikacije med ključnimi deležniki sistema

(*»Kje je bilo zdravstvo štiri leta, da niso opozorili, da starši otroka ne pripeljejo na zdravstvene preglede? (E36)«*).

- **Izzivi pri delu z uporabniki**

Izzivi pri delu z uporabniki se pojavljajo v treh različnih sklopih: frustracije zaradi omejenega vpliva na spremembe, izzivi in čustvena zahtevnost primerov ter osebna naravnanost in soočanje z realnostjo.

Sogovornice so govorile o *frustracijah zaradi omejenega vpliva na spremembe*. Izzivi so situacije, ko spremembe niso možne (*»In to je zelo izčrpajoče in frustrirajoče, ko vidiš, kaj bi se moralo narediti, kaj bi recimo ta mladostnica potrebovala od starša, recimo mame, in v resnici mama tega ne zmore dati (A40)«*) in situacije, ko napredek kljub prizadevanju ni dosežen (F19). Do nedoseganja sprememb pa lahko prihaja zaradi odpora uporabnikov do socialnih delavk (*»Nezadovoljstvo pa je tam, ko se res trudiš, ko v bistvu vlagaš veliko truda v to, da bi pomagal ljudem, pri nekem dogovoru, pri spremembah in tako naprej, ampak so ljudje tako ujeti v te svoje vzorce, da bodisi te doživljajo kot nekega sovražnika (D13)«*), ali pa njihove nedovzetnosti (*» ... bodisi so povsem nedovzetni za te spremembe (D14)«*). Vse skupaj spremlja tudi težko sprejemanje omejenega vpliva na uporabnikovo življenje (C26).

Izpostavljenih je bilo več *izzivov in čustvena zahtevnost primerov*. Izzivi se pojavljajo pri neposrednem delu (B23), med najtežjimi situacijami pa sta se znašla ponavljajoča se neuspešnost dela (C19) in neuspešna zaščita otroka v sodnem postopku (E34). Poudarjeni so bili izzivi zaradi uravnavanja dela z raznolikimi uporabniki na področju nasilja (F16) in dolgotrajno premlevanje težkih primerov (E37).

V okviru izzivov so sogovornice spregovorile tudi o *osebni naravnanosti in soočanju z realnostjo.* Opisana je bila osebna začetna zavzetost v sodelovanju (A37) in pomanjkanje uporabnikovih notranjih virov za spremembo (*»V resnici pa na drugi strani nimaš potenciala – ponavadi s strani enega starša, recimo mame – da bi mogoče zmogel neko spremembo tudi dosečt (A38)«*, ob razumevanju omejitev uporabnika brez obsojanja (A39)). Izraženo je bilo tudi vedno redkejše doživljanje stisk pri delu (B18).

- **Zadovoljstvo pri delu z uporabniki**

Sogovornice so poročale o zadovoljstvu pri delu z uporabniki, do katerega prihaja ob doseženih spremembah in napredku ter zaradi dobrega odnosa z uporabniki, izrazile pa so tudi profesionalno zadovoljstvo in občutek učinkovitosti.

V sklopu *zadovoljstva ob doseženih spremembah in napredku* je bilo poleg zadovoljstva ob spremembah (A41, D10) izpostavljeno tudi doživljanje zadovoljstva ob izboljšanju odnosov (A42), spremembi vzorcev (A43) in občutek uspešnosti ob prikazu možnega (A46). Dosežene spremembe so bile prikazane kot navdihujoče (A44), posebno zadovoljstvo pa prinese tudi občutek osebne izpolnjenosti v trenutku spremembe (A48, A49). Kot primer zadovoljujoče situacije je bil naveden pozitiven izid za otroka in družino (*»meni največje zadovoljstvo je to, ko vem, da je za otroka bilo poskrbljeno, če sta se starša recimo uspela dogovoriti glede stikov, glede varstva in vzgoje in tako naprej (D12)«*).

Izraženo je bilo tudi zadovoljstvo zaradi *dobrega odnosa z uporabniki*, pri čemer so sogovornice navedle pomen validacije (A47) in krepitve odnosa (A50) kot novih življenjskih izkušenj za uporabnika (A50). Navajale so tudi veselje ob zadovoljstvu uporabnikov (B20), ob dobrih izidih (E32) in ob izraženi hvaležnosti s strani starejših (E33).

Izraženo je bilo *profesionalno zadovoljstvo in občutek učinkovitosti*, ki zajema vedno pogostejše doživljanje zadovoljstva pri delu (B19), zadovoljstvo pri delu zaradi zavedanja meja lastne odgovornosti (C25), konstantno učenje prek odnosov z uporabniki (F17) in občutek učinkovitosti pri delu (F18)

- **Osebni smisel**

Izpostavljena sta bila občutek osebnega smisla ob doseženih spremembah pri delu z uporabniki (*» ... takrat si rečeš: "Okej, tukaj pa imam smisel, to je moje delo, zato prihajam v družino" (A45)«*) in občutek smisla kot posledica uspeha oziroma spremembe (A51), prihaja pa tudi do izgube smisla zaradi neuspešnega truda (*»Se pa zgodi tudi ravno obratno – ko nekaj daš in z druge strani ni razumevanja, ali kakorkoli. Tukaj pa se občutek smisla lahko tudi izgubi (A52)«*).

- **Podporni dejavniki**

Kot podporni dejavniki pri delu z uporabniki so bili navedeni opominjanje na dobre prakse (A53), pozitiven odziv uporabnikov na priznavanje neznanja (*»[če naletiš na pogovor, kjer česa ne veš, ne znaš, si dovoliš reči, da nečesa ne veš] ljudje to lepo sprejmejo (B93)«*) in dolgotrajno pozitivno odzivanje uporabnikov na priznavanje neznanja (*»To počnem že par let in nisem še doživela negativnega odziva (B95)«*).

4.3. Čustveno obremenjujoče situacije (RV3)

V primerih čustveno obremenjujočih situacij so sogovornice razmišljale o skrbi zase, občutkih nemoči, sistemskih omejitvah, izzivih pri delu z uporabniki, razumevanju poklicne vloge, podpornih dejavnikih, razkorakom med strokovno vizijo in realnostjo prakse, krepitvi odpornosti, prepletu poklica in osebnega življenja, področju dela in menjavi le-tega.

- **Skrb zase**

O skrbi zase so sogovornice poročale z različnih vidikov, med katerimi so postavljanje meja, pogoji dela, aktivnosti sproščanja, tehnike sproščanja, supervizija in intervizija, trajen proces učenja skrbi zase ter samorefleksija in samonagrajevanje.

Sogovornice so velik pomen pripisale skrbi zase prek *postavljanja meja* pri delu. Navajale so preobremenjenost zaradi brezmejnega sistema (A56), preteklo odsotnost postavljanja meja (*»To se je recimo dogajalo sploh pri delu z družinami, ko sem uspela biti tudi po tri ure v družini, brez prestanka biti v interakciji z družinskimi člani … (A57)«*, A59, A60, A61), posledično lažen občutek lastne učinkovitosti (A58) in pomen zavedanja meja svoje odgovornosti (A63), ki je tudi prikazano kot način skrbi zase (A67, A78). Poudarjeno je namreč bilo, da lahko ob pomoči drugim pozabimo nase (*»Greš čez to sočutje s pričakovanjem, da bomo pomagali, bomo nekaj naredili, ampak v resnici se velikokrat pozabi nase (A76)«*), preseganje lastnih zmožnosti pa prizadene tudi naše bližnje (C77). Postavljanje mej pri delu se je izkazalo za zaščitni dejavnik pred izgorelostjo (*»Drvela sem v izčrpanost in izgorelost, ampak sem se pravi čas ustavila, postavila meje, v smislu skrbi zase, in so se situacije izboljšale (F8)«*), nasprotno pa nepostavljanje meja vodi v preobremenjenost (B74).

Sogovornice so izrazile pomen samozaščite v okviru *pogojev dela*, s čimer si zagotavljajo možnost dolgoročnega opravljanja socialnega dela. Skrb zase je razumljena kot znak poklicne dozorelosti (A74) in je najpomembnejša (F23), saj brez nje ni mogoče opravljati dela (C28) in

dolgoročno vztrajati v socialnem delu (*»Saj se potem v službi soočiš s konkretnimi primeri, ki se te dotaknejo, te zdrmajo, potem se pa naučiš ali pa ne. Saj, če se ne naučiš, potem ne delaš več v sociali (C30)«*). To vključuje omejevanje dnevnega števila uporabnikov v večjih stiskah (*»Kadar imam takšne uporabnike, imam enega na dan, ne več. In je prav tako (C16)«*), dovoljevanje sebi, da delo ne bo v celoti opravljeno (*»Ampak te prioritete niso samo racionalne, ampak obstajajo tudi v duši – ti moraš sam sebi oprostiti, da nečesa ne boš naredil (C76)«*) in odklanjanje določenega dela (*»Tako da, mene so že večkrat vprašali, če bi šla delati nazaj na področje nasilja, pa rečem, da ne, ker se ne čutim dovolj psihično močno (E88)«*).

Sogovornice so poročale o načinih skrbi zase z *aktivnostmi sproščanja*, v sklopu česar so navajale sprehode (A81, E44), stik z naravo (A83, C41), jahanje (C40), živali (C42), telovadbo (E47), aktivnosti (A87), jogo (F33), humor (F34), raztezne vaje (F28), druženje (A86) in učinkovitost lahkotnega branja za razbremenitev (E43, E48).

Poleg aktivnosti so se za pomembne izkazale *tehnike sproščanja*, ki vključujejo pravilen ritem spanja (A82), zavestno prisotnost (A89), čuječnost (E45, F27), meditacije (E46, F32), regeneracijo z osamitvijo (A84), ki je potrebna po neposrednem delu z ljudmi (A85), pa tudi odklop med delavnikom (F26). Sogovornice se efektivno zaščitijo tudi s potrebnim umikom (*» ... s tem, da izstopim, ko začutim, da je dovolj (A88)«*, E67), navedena je bila tudi z rituali dosežena čustvena distanca (F29).

Skrb zase so sogovornice prepoznale tudi v udeleževanju *supervizije* (D25, E41, F24) in *intervizije* (D24, F25, E41).

Sogovornice učenje skrbi zase dojemajo kot *trajen proces* (*»Moram reči, da se vedno znova učim tega, nikoli nisem popolnoma suverena v tem, da znam poskrbeti zase znova in znova (A54)«*, A90), kar velja tudi za prepoznavo načinov lastne razbremenitve (*»Vsak zase išče, kaj ga razbremenjuje, ampak to spoznaš z leti (C39)«*). Izražena je bila vloga sočutja do sebe (A73). Skrbi zase se učijo prek čustvenih preobremenitev (C29), pri čemer je bila izpostavljena točka preloma kot povod za začetek skrbi zase (*»V prejšnji službi sem delala z umirajočimi, kjer sem doživela točko preloma v smislu skrbi zase (F7)«*).

Pomembno vlogo v sklopu skrbi zase imata tudi *samorefleksija in samonagrajevanje*. Sogovornice so izpostavile sprijaznjenje z neuresničeno spremembo (A68), samorefleksijo pri

razumevanju svoje vloge (A79) in prekinjanje lastnih vzorcev reševanja (A80). Izraženo je bilo tudi ohranjanje distance do nekonstruktivnih kritik javnosti (*»Tisti troli, ki pa kritizirajo center za vsako stvar ... tega pa niti ne berem. Na vsake toliko preberem kaj, da se malo nasmejim (C110)«*) in vzpostavljanje distance do dela (*»Na nek način moraš priti do tega, da imaš neko distanco, da preživiš (D18)«*). Pomembno si je tudi dati zasluge za dobro opravljeno delo (*»Na koncu dneva, ko zapreš vrata za sabo, se moraš zavedati, da si nekaj dobrega naredil (F30)«*).

- **Občutek nemoči**

Izkazalo se je, da sogovornice pri čustveno obremenjujočih situacijah doživljajo občutke nemoči zaradi zunanjih pričakovanj in omejitev s strani drugih, sistemskih omejitev, frustracij in občutka nesmiselnosti dela ter zaradi neodzivnosti uporabnika.

V okviru *zunanjih pričakovanj in omejitev s strani drugih* so izpostavile, da so zunanja pričakovanja različnih deležnikov napornejša od neposrednega stika z ljudmi (C43), pri čemer pričakovanja drugih institucij tudi presegajo zmožnosti strokovnih delavk (*»Večkrat sem se srečala s takimi stvarmi, kjer je bilo rečeno, da center pa mora nekaj narediti ... Kot, da imamo mi neko čarobno paličico. Pa ne moremo (E22)«*). Izraženo je bilo doživljanje nemoči v trenutkih nerealnih pričakovanj drugih strok do socialnih delavk (E23), ki jih kljub zunanjim pritiskom ne morejo izpolniti (E24).

Občutka nemoči pa ne doživljajo le zaradi pričakovanj drugih, ampak tudi zaradi *sistemskih omejitev*. Izpostavljena je bila nemoč zaradi zakonsko omejenih možnosti pomoči (E26), pa tudi zaradi pomanjkanja storitev (E28), kapacitet (E29), ter posledično neizpolnjenih pričakovanj svojcev (*»Človek rabi neko oskrbo ... Pa kam ga boš dal, če so pa domovi polni? Če ni ljudi, če ni oskrbovalk? Nekaj let sem tudi delala pod okvirom doma starejših, pa so bila tam pričakovanja svojcev, češ, ga je treba dvigniti, je treba to, je treba ono ... Ja, marsikaj bi morali. Ampak, če fizično ni ljudi, ki bi to delali, je to problem (E27)«*). Poudarjena je bila nezmožnost iskanja rešitev izven okvirjev (E30) in nemoč zaradi nedelujočega sistema (E84).

Sogovornice so poročale o *frustracijah in občutkih nesmiselnosti dela*, do katerih pride zaradi spregledanega truda (*» ... zato res pride do te izčrpanosti in da si rečeš "pa kaj se bom jaz tu pobijal, če pa nihče ne ceni tega" (E60)«*) in denimo v situacijah, ko pravna formalnost prevlada nad otrokovo varnostjo (E35). Izraženo je bilo tudi obremenjevanje kljub zavedanju, da le-to ni smiselno (C45).

Poudarjena je bila tudi nemoč zaradi *neodzivnosti uporabnika* kljub lastnemu prizadevanju (A64).

- **Sistemske omejitve**

Sogovornice so poročale o čustvenih obremenitvah zaradi sistemskih omejitev, ki pogosto zavirajo doseganje sprememb (*»[... in takrat se moraš sprijazniti, da morda za tega otroka obstaja druga rešitev, druga možnost, ali pa ostanejo tako, kot so] ker tudi naš sistem tega ne podpira dovolj. Torej ni možnosti nameščanja, ni dobrih rejniških družin (A69)«*), zaradi česar so pod pritiskom (A136). Poudarjeno je bilo neskladje med obsegom nalog in razpoložljivim časom (C73), (*»Veš, kaj vse bi moral narediti in veš, da je nemogoče, pa se lahko postaviš na trepalnice. Mogoče, če bi se lahko klonirali, da bi en prišel še popoldne, potem bi šlo (C75)«*), in posledično inšpekcijski nadzor, bodisi zaradi prisilnega prioritiziranja nalog (*»Zato sem rekla prej, da so si kolegice naredile prioritete, če je treba reševati otroka, se spusti vse, in drugo počaka. Cel center tako deluje. Ampak, potem se pa dogaja, da presegamo roke, pa nam tisti tam teži, potem pa inšpekcija pride, ker nismo ne vem kaj ... (C106)«*), bodisi zaradi dela izven okvirjev, kljub dobrim namenom (*»Ker žal je tako, glede na mojo izkušnjo: dostikrat sem probala iti kako mimo, da bi naredila nekaj dobrega, pa so se potem ljudje pritožili in sem imela težave. Težave s socialno inšpekcijo, z izrednim nadzorom ... (E31)«*). Zaposlene obremenjuje tudi psihični pritisk zaradi odsotnosti nadomeščanja v primeru bolniške odsotnosti (*»Mlade zaposlene imajo problem iti na bolniško, ker vejo, da dokler nje ne bo, ne bo nikogar, ki bi namesto nje to naredil, delo te počaka. Če te ni tri mesece, te počaka tri mesece (C53)«*).

- **Izzivi pri delu z uporabniki**

Čustveno obremenjujoče situacije se pojavljajo tudi pri izzivih z uporabniki, pri čemer so se kot ključni izkazali predvsem trije dejavniki: majhne spremembe, osamljenost uporabnikov in nasilje nad socialnimi delavkami.

V okviru *majhnih sprememb* je bilo izpostavljeno težavno sprijaznjenje z majhnimi premiki (*» ... in čeprav vidiš, da živijo, kakor živijo, se moraš ti sam pri sebi sprijazniti s temi drobtinicami, kot recimo to, da mogoče pa mama ne popije liter viskija, ampak ga popije dva deci (A70)«*) in posledična izčrpanost (*»To je lahko zelo izčrpajoče, ker ti pa vseeno vidiš, kje bi lahko bili (A72)«*). Poudarjena je bila pomembnost prepoznavanja še tako majhnih sprememb (A71).

Izražen je bil problem *nasilja nad socialnimi delavkami*. Tega doživljajo veliko (E56), potencialno nevarnih situacij pa se včasih niti ne zavedajo (E57). Izpostavljena je bila navajenost na pogosto žaljenje in grožnje (»*Hočem reči, da smo določenih stvari res že tako navajene … da ne govorimo žaljenja, teh "prasic", verbalnih groženj … Včasih vseh žaljivk, ki jih slišim na teden, ne znam niti ponoviti. Pa to govorim na teden (E58)«*) in težavno ohranjanje odpornosti nanje (E59).

Čustveno obremenjujoča je tudi *osamljenost uporabnikov* (*»Te zgodbe so mi najbolj žalostne, ko slišiš, da smo socialne delavke edina socialna mreža uporabnikov. Ko nimajo nikogar. Ko pridejo k nam, samo zato, ker se nimajo s kom drugim pogovarjati. To je grozno. Ali pa, ko ti starostnik reče, da ne najde besed, ker se nima s kom drugim pogovarjati. Tisto, ko vem, kaj mi hoče povedati, pa ne pridejo besede iz ust (E90)«*).

- **Razumevanje poklicne vloge**

Spopadanje s čustveno obremenjujočimi situacijami od socialne delavke terja tudi skrb zase, ki je bila predstavljena tudi kot odraz odgovornosti do uporabnikov (A75).

- **Podporni dejavniki**

Pri čustveno obremenjujočih situacijah socialne delavke podpirajo dejavniki, ki jih združujem v dva elementa: izkušnje čustvene razbremenitve in sodelavci.

V sklopu *izkušenj čustvenih razbremenitev* je bilo navedeno lažje sprejemanje čustvenih obremenitev danes kot v preteklosti (*»Te stresne situacije, čustva, ki sem jih imela takrat … jih imam zdaj vedno pred sabo, ampak mislim, da jih zdaj lažje sprejmem (B38)«*), prav zaradi preteklih izkušenj čustvenih obremenitev, pa tudi njihovo lažje predelovanje (*» … jih zdaj vseeno lažje predelam, če naletim na takšne stvari (B40)«*).

Vloga *sodelavcev* pri spoprijemanju s čustvenimi obremenitvami se je izkazala za nepogrešljivo. Opisana je bila kot izredno pomembna (B43, D26), pri čemer sta bila še posebej poudarjena povezanost in dostopnost tima (*»Imaš delo, ki je res težko. Težki uporabniki, težki primeri, veliko travme, veliko bolečine vidiš, ampak potem si rečeš: "Ok. Imam pa vsaj ekipo, s katero se da usesti, pogovarjati, dobiti pomoč, podporo" in ti je veliko lažje (D54)«*).

- **Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse**

Skrb zase se je v praksi izkazala za težjo kot v teoriji (*» ... vi se na faksu učite samozaščite, da pazite nase. Zelo lepo se sliši, dokler ne začneš delati (C27)«*).

- **Krepitev odpornosti**

Sogovornice so navedle, da je spoprijemanje s čustveno obremenjujočimi situacijami lažje kasneje v karieri kot na začetku (*»Na začetku rabiš več časa, ko imaš že nekaj izkušenj malo manj, potem pa počasi že znaš kakšno stvar predvideti, ker so tudi določeni vzorci prisotni pri delu z ljudmi, potem se pa da vse lažje prenesti (F63)«* D21). Nepredelane čustveno obremenjujoče situacije vodijo v izčrpanost (D22), stabilizacija po njih pa je pogoj za delo (E40). Hitro okrevanje po čustveno obremenjujoči situaciji je tudi indikator dobre opremljenosti (F62).

- **Preplet poklica in osebnega življenja**

Poudarjeno je bilo, da se stiske pri delu lahko tudi prenašajo na lastne družinske člane (*»Spomnim se tudi, ko je ena sodelavka, ki je imela sama dve leti starega otroka, imela odvzem v eni družini in je rekla: "Jaz ne morem, ker pridem nemirna domov in prenašam te stiske naprej, in moj otrok se k meni niti ne stisne več, ker to čuti in jaz nočem, da moja družina to doživlja" (E55)«*).

- **Področje dela**

Preprečevanje nasilja v družini je bilo navedeno kot izrazito zahtevno področje (» ... ki je najbolj kompleksno, pa tudi čustveno in strokovno zahtevno (F10)«).

- **Menjava področja dela**

Navedena je bila tudi pretekla menjava področja zaradi izgorelosti (*»Sem imela tudi take težave, da sem vsak dan bruhala, preden sem šla v službo. Je že bila kar izgorelost. Takrat sem potem zamenjala (E85)«*). Menjava področja je bila opisana kot pogoj za zaščito svojega zdravja in družine (*» ... ker ne zmorem več, če želim ohraniti sebe, svoje zdravje in posledično družino – ker te stvari vplivajo tudi na družino – sem morala zamenjati področje dela (E86)«*). Menjava področja je včasih potrebna zaradi zaščite samega sebe, kljub ljubezni do le-tega (E87).

4.4. Sočutna izčrpanost (RV3)

O sočutni izčrpanosti so sogovornice razmišljale v povezavi z njenimi znaki, občutki nemoči, izzivi pri delu z uporabniki, skrbjo zase, razumevanjem poklicne vloge in nekaterimi drugimi dejavniki.

- **Znaki sočutne izčrpanosti**

Sogovornice so o doživljanju znakov sočutne izčrpanosti poročale kot o nezmožnosti opravljanja dela in nezmožnosti empatije.

Znaki sočutne izčrpanosti, ki so jih vse sogovornice pri sebi potrdile (A62, B26, C31, D16, E38, F20), so se pokazali na način *nezmožnosti opravljanja dela*. Navedena je bila odpoved delovnega razmerja v preteklosti prav zaradi znakov sočutne izčrpanosti (A55) in prisotnost simptomov na vseh treh ravneh – kognitivni, čustveni in telesni (*»Nisem zmogla več, dovolj mi je bilo vsega, vsi so mi šli na živce, pojavila se je apatija, vse, kar si naštel (A62)«* B30). Izraženo je bilo spoznanje o pojavu izgorelosti (A77), ki lahko nastopi zaradi nizke odpornosti pri delu (F22) ali prekomernega opravljanja dela (*»imela sem obdobja, ko sem dejansko delala tudi po dvanajst ur na dan. Noben ni rekel, da ne smem, noben pa tudi ni rekel, da lahko. Ampak sem in to se mi je potem poznalo (C33)«*). Pred tem nas ne zavaruje niti neomajna notranja vztrajnost (*»Telo je reklo 'basta', v glavi pa še zdaj ne vem, da bi kdaj hotela nehati (C34)«*), privede pa tudi do prisilne bolniške odsotnosti (C35).

Poleg tega pa so sogovornice spregovorile o *nezmožnosti empatije*. Izražena je bila zmanjšana želja po sočutnosti (B31), pojav izčrpanosti zaradi notranjih dejavnikov (B49) in ne zaradi organizacijskih (B50), prvotno nezavedanje njenega doživljanja (C32), in spoznanje o zmanjšani empatiji v preteklosti, ki je postala očitna šele ob izboljšanju pogojev (*»Sicer zdaj na tem centru mogoče manj. Prej sem delala na enem drugem in tam je bilo res še dodatno delo, veliko primerov, veliko pritiska in se prav spomnim, da ko sem menjala službo, ker smo se preselili sem, sem pri sebi opazila to otopelost oziroma nezmožnost empatije (D17)«*) ter spremembi okolja (D19). Izpostavljen je bil postopen povratek empatije s stabilizacijo po izčrpanosti (D20) in dejstvo, da pozabiti nase ob pretirani empatiji do drugih pomeni ogroziti sebe (*»Mi smo lahko zelo sočutni in stopamo v čevlje drugega, naj si bo to otrok ali pač neke ranljive skupine, s katerimi delamo, ampak če tu pozabimo nase, potem seveda prihaja do okoliščin, v katerih sam sebe postaviš v situacijo, ki je tvegana, ki je ogrožajoča (F21)«*). Kot

možen, a neustrezen način obrambe je bila navedena čustvena otopelost (*» ... Ali pa postaneš hladen, [ampak to pa pri tem delu ne smeš.](C37)«*).

- **Občutek nemoči**

Izražena je bila nemoč pri obvladovanju znakov sočutne izčrpanosti (*»Takrat jih nisem mogla sama regulirati niti s strokovno pomočjo drugih ali s pomočjo sodelavcev in vodstva (B28)«*). Izpostavljen je bil upad motivacije (A65) in občutek nemoči ob ponavljajoči se neuspešnosti (*»Ko vidiš, da ni izhoda, ko je kot, da bi se butal v zid. V resnici sam sebe poškoduješ, spremembe pa ni. Ti še tako upaš, vidiš potenciale in kapacitete, vidiš možnosti, na drugi strani pa ni tega (A66)«*). Do zmanjšanja želje po empatičnosti lahko pride prav zaradi občutka nemoči (*»ker sem bila dejansko tako okupirana s tem, da nič ne morem narediti (B32)« »Ne gre toliko za to, da nisem bila empatična – no, na neki točki se je zgodilo tudi to – ampak bolj to, da nisem videla smisla (B33)«*, B34), čustvene obremenitve pa so privedle tudi do odločitve za spremembo delovnega področja (B42).

- **Izzivi pri delu z uporabniki**

Navedena je bila izčrpanost zaradi poglobljenosti dela (A98) in preobremenjenost zaradi visoke čustvene vpetosti (A100).

- **Skrb zase**

Za uspešen način spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo se je izkazala sprememba delovnega področja (B35).

- **Razumevanje poklicne vloge**

Zavzeto je bilo stališče, da čustvena otopelost v socialnem delu ni sprejemljiva (C38).

- **Drugo**

Navedeno je bilo, da je do sočutne izčrpanosti prišlo na področju zaščite otrok (B27), razlog pa je bil nejasen (B29). Poudarjeno je bilo tudi zavedanje, da uporabnik ni kriv za zmanjšano željo po sočustvovanju (*»Sicer se zelo trudim, da razmejujem, da se zavedam, da ni uporabnik kriv za to (E39)«*).

4.5. Podpora pri delu (RV3 & RV5)

Glede na pridobljene informacije v pogovorih s sogovornicami sem zasnoval tudi temo podpore pri delu, ki jo sestavljajo naslednje kategorije: Podporni dejavniki, dejavniki tveganja, organizacijski dejavniki podpore, organizacijski dejavniki tveganja in sistemske omejitve.

- **Podporni dejavniki**

Podporne dejavnike, o katerih so govorile sogovornice, predstavljam v štirih sklopih: medosebna podpora sodelavcev in tima, izobraževanje in (neformalno) informiranje, osebne kompetence in izkušnje in sistemska podpora v delovnem okolju.

Medosebna podpora sodelavcev in tima se je izkazala za zelo pomemben podporni dejavnik (A91, A94, B44, C50, C51, C49, D29, F35, F36). Pogovori s sodelavci so vir razbremenitve (*»Zelo je pomembno, da imaš nekoga za pogovor, da imaš nekoga, ki to s tabo reflektira (A92)« »močnejši, kot je tim in bolj, kot je odprt, pripravljen na to, da se pogovarjaš z njimi, boljše je (D27)«*, D31). Prek pogovorov in refleksije s sodelavci pa zaposleni tudi zaznavanjo lastno percepcijo določenega primera (A93), zato tim ni pomemben le za spoprijemanje z obremenitvami, ampak predstavlja tudi vir strokovne širine pri kompleksnih primerih (*»Tudi z vsebinskega razloga je tim ključen, ker en sam človek nikoli nima odprtih vseh perspektiv in vseh zornih kotov, ko rešuješ recimo kompleksno družinsko situacijo, ki je povezana z nasiljem (F37)«*) in ga dojema kot nujen pogoj za vzdržnost v poklicu (*»Brez tima enostavno ne gre, brez njega človek ne bi zdržal niti pol leta (F38)«*).

Še ena pomembna skupina podpornih dejavnikov so tudi *izobraževanja in (neformalna) informiranja.* Sogovornice pomen izobraževanj prepoznavajo v mreženju (A171, B109, B110), preprečevanju strokovne stagnacije (*»to povezovanje je zelo pomembno, da ne padeš ven, da ne zaspiš na lovorikah (A172)«*), izmenjavi znanja ter izkušenj z drugimi strokovnjaki (*»Zelo pomembno je slišat druge strokovnjake, tako na teoretični kot na praktični ravni, kako reševati marsikaj, ker ti pri delu vse pride prav (C96)«*), osebni izpolnitvi (B104), krepitvi strokovne širine (B103) in prenašanju pridobljenega znanja drugim (B90, B105). Izraženo je bilo tudi pridobivanje znanja in informacij skozi delo z drugimi (B88, B89), poudarjena pa je bila tudi vloge supervizije in intervizije, ki sta pomemben vir podpore (B21) in potrditve pri delu (B22).

Podporne dejavnike so sogovornice prepoznale tudi v *osebnih kompetencah in izkušnjah.* V sklopu tega so navajale obdobje velike stiske kot življenjsko šolo (B37), suverenost (B86) in kompetentnost (B87) kot rezultat izkušenj, velik pomen osebne organizacije nalog (B81), ki je zaradi hitrega tempa dela nujna (B75). Izpostavljeno je bilo tudi notranje dovoljenje za priznavanje neznanja (B91) in presežena osebna zadržanost do tega (B92). Sogovornicam pomaga tudi aktivna osebna predelava čustveno zahtevnih primerov (D23) in reševanje časovne stiske s prioritiziranjem nalog (C74).

V okviru *sistemske podpore v delovnem okolju* so sogovornice izpostavile možnosti internega prehajanja (B118) in dragoceno prisotnost varnostnih služb (E109).

- **Dejavniki tveganja**

Sogovornice so navedle številne dejavnike tveganja, ki jih predstavljam v treh sklopih: pomanjkanje izobraževanj ali nedostopnost, negativna prepričanja javnosti o socialnem delu in možnost izboljšanja pogojev za razbremenitev zaposlenih.

V okviru *pomanjkanja izobraževanj oziroma nedostopnosti* je bila izražena potreba po izobraževanjih za usvajanje tehnik skrbi zase (E105, E106) in potreba po večji dostopnosti izobraževanj in strokovnih usposabljanj (A164, B100).

Prikazan je bil problem *negativnih prepričanj javnosti o socialnem delu*, ki zajema slabo medijsko podobo socialnega dela (E110) in zmotna prepričanja v javnosti (*»Ali pa te stvari, ko poslušaš, kot da gre to tako, da bi se s sodelavkami zjutraj zmenile "Danes je pa leva noga, danes gremo na obisk k Franceljnu, mu vzet otroka, ker ravno nimamo nobenega dela." Tako je. Včasih, ko pri ljudeh poslušam te stvari, res zveni, kot da si razlagajo prav na tak način. In mi je nepojmljivo (E111)«*).

Osvetljena je bila *možnost izboljšanja pogojev za razbremenitev zaposlenih*, pri čemer je bila navedena potreba po možnosti kratkega umika v osamo po izrazito stresnih situacijah, brez obsojanja s strani drugih (E108) in želja po temu namenjenem prostoru (E107).

- **Organizacijski dejavniki podpore**

Sogovornice so o organizacijskih dejavnikih podpore razmišljale v štirih sklopih, med katerimi so organizacijska struktura (za obvladljivo delo), sistematična skrb za duševno zdravje

(preprečevanje izgorelosti), sistematičen profesionalni razvoj (supervizije, izobraževanja, strokovna rast) in vodstvena klima in neformalna podpora v organizaciji.

V okviru *organizacijske strukture* je bila navedena možnost obvladovanja dela zaradi nižjega normativa (A97), prisotnost podpore zaradi narave dela (A101) in soodgovornost za preobremenjenost pri delu (*»Kot sem rekla – brezmejni sistem in dejansko tudi mi dovolimo, da tako je, ker smo mi brezmejni. Dokler jaz sprejemam primere, čeprav jih imam že čisto preveč, pomeni, da dovolim sistemu, da je tak, kot je (A103)«*). Izraženo je bilo, da dodatna podpora pri delu niti ni potrebna (D61).

Sogovornice so spregovorile o *sistematični skrbi za duševno zdravje*, pri čemer so nekatere navedle, da njihove organizacije zelo dobro zagotavljajo podporo pri preprečevanju izgorelosti (B45, B51, C54, D30) in si prizadevajo za krepitev zdravja zaposlenih (D35), tudi prek skupinskih aktivnosti (D36). Izpostavljeno je bilo, da je podpora organizacije pri preprečevanju duševnih stisk odvisna od vodstva (E49).

V sklopu *sistematičnega profesionalnega razvoja* so sogovornice poudarile vlogo supervizije. Izpostavljene so bile redne možnosti supervizije (B46, B48, D33, F39), kar zajema tudi možnost individualne supervizije (B47, C56). Navedeno je bilo tudi spodbujanje zaposlenih, da se udeležujejo izobraževanj (D34), tudi na temo razbremenjevanja (F40).

Veliko vlogo ima tudi *vodstvena klima in neformalna podpora v organizaciji*. Sogovornice so govorile o podpori vodstva neformalnim oblikam timske povezanosti (*»To je v bistvu popolnoma legitimno, tudi vodji recimo to ne gre v nos in nas pri tem podpira, ker ve, da se tam veliko dogovorimo (D32)«* F41), kar omogoča dobro organizacijsko klimo (D37), pa tudi o organizirani jutranji vadbi (F42, F43) in izjemno podpornem vodstvenem kadru (F44). Vse to prispeva k obvladovanju čustvene izčrpanosti, ki jo sicer poglablja pomanjkanje priložnosti za medsebojni pogovor (D28).

- **Organizacijski dejavniki tveganja**

Organizacijska dejavnika tveganja sta pomanjkanje podpore duševnemu zdravju zaposlenih in neučinkovita organizacija dela.

Izpostavljeno je bilo *pomanjkanje podpore duševnemu zdravju zaposlenih*, pri čemer je bilo pomanjkanje podpore organizacije pri preprečevanju duševnih stisk (A95) označeno za sistemski problem (A96). To velja tudi za splošno preobremenjenost (*»ampak če gledam generalno, z vidika sistema, je katastrofa (A102)«*). Opisana je bila izkušnja s prejšnjim vodstvom, ki je bilo mnenja, da izgorelost ne obstaja (E50).

V okviru *neučinkovite organizacije dela* je bila navedena nezmožnost obvladovanja dela pri visoki obremenitvi (A99) in onemogočeno izvajanje kakovostnega dela zaradi prevelikega obsega dela (E52).

- **Sistemske omejitve**

Sogovornice so poročale o sistemskih omejitvah, s katerimi se pri delu srečujejo. Razvrstil sem jih v sedem podkategorij: pomanjkanje sistemske podpore za delo z uporabniki, pomanjkanje sistemske podpore za strokovni razvoj, negativni vplivi družbenega konteksta, pomanjkanje kadrov in obremenitve, omejitev dostopa do strokovne podpore v kriznih situacijah, sistemske omejitve kljub podpornemu okolju in potreba po spremembi sistema.

V okviru *pomanjkanja sistemske podpore za delo z uporabniki* je bila izražena potreba po sistemski podpori družinam, saj jim sistem socialnega varstva nudi le pasivno pomoč namesto aktivnega opolnomočenja (A166) in zato ne spodbuja sprememb (*»Tu primanjkuje ta sistemski del, da bi jih pa vseeno krepil v tem, da bi mogoče recimo poiskale zaposlitev, ne bi ves čas živele od denarne pomoči recimo (A168)«, » ... ta del mi malo zmanjka, ker potem ljudem ni treba delati sprememb, če jim je vse prinešeno (A169)«*).

V sklopu *pomanjkanja sistemske podpore za strokovni razvoj* je bilo navedeno pomanjkanje sistemske podpore za izobraževanja (B102) in premalo supervizije in intervizije (C36, C46). Financiranje supervizije je omejeno zaradi skupnega proračuna za vse (*»Ti kot javni zavod dobiš toliko in toliko proračunskega denarja in iz tega se morajo pokriti recimo stroški elektrike in stroški supervizije, iz iste škatle. Tako da ... nemogoče je zagotavljati dovolj (C58)«*). Izražen je bil problem odsotnosti namenskih sredstev izključno za strokovno podporo in izpopolnjevanje, kar je drugače kot v preteklosti (*» ... vsak center je dobil toliko in toliko denarja in denar, ki je bil namenjen za izobraževanje, ni smel iti za elektriko, recimo. Zdaj pa to ni več tako (C61)«*) in stališče, da sistem ne zagotavlja pogojev za zadostno financiranje supervizije (*»Sistem in ministrstvo pa ne poskrbita za to, da bi lahko to izvajali (C57)«*).

Prikazani so bili *negativni vplivi družbenega konteksta*, pri čemer je bilo omenjeno, da je bilo družbeno okolje v preteklosti bolj podporno (C6) in da sedanji družbeni sistem socialnih delavk ne podpira (C7).

Velike probleme so sogovornice prepoznale tudi v *pomanjkanju kadrov in obremenitvah*. Poročale so o problemu pomanjkanja kadra (C17, E78). S pomanjkanji kadra so povezani prevelik obseg dela (*»Če pogledamo normative, vse delamo dvakratnik do dva in pol kratnik normativa za enega strokovnega delavca (E51)«*, E53, *»Omenil si obseg dela, pri tem se ne moremo hvaliti. Dela je preveč, kadrovsko nas je premalo, saj to že vrabci čivkajo. Res nas primanjkuje (F59)«*), dolge čakalne dobe (C18) in nezmožnost uresničevanja pričakovanj različnih deležnikov (C44). Prevelik obseg dela onemogoča kakovostno delo (*»Da ti recimo delaš na področju nasilja ali družine in da imaš petinsedemdeset primerov, potem itak delaš samo tam, kjer najbolj gori, hkrati te je pa še strah, kaj se bo vsepovsod zgodilo. Nemogoče je kakovostno delati na tak način (E52)«*). Težava je tudi v visoki fluktuaciji zaradi preobremenjenosti in sistemskih pritiskov (*»Nonstop se govori, koliko nas manjka socialnih delavk, predvsem na centrih. Tukaj, kjer sem zdaj zaposlena dve leti in pol, je zdaj od moje zaposlitve enajst strokovnih delavk dalo odpoved. Prišli so, bili dva do tri mesece – ena je bila najdlje, šest mesecev – pa so šli. Ker so preprosto te pritiski in te stvari tako težke (E54)«*).

Izražena je bila tudi *omejitev dostopa do strokovne podpore v kriznih situacijah*, pri čemer je bila navedena potreba po takojšnji superviziji oziroma interviziji ob pojavu krizne situacije (C47), ki je trenutno nedostopna (C48).

V okviru *sistemskih omejitev kljub podpornemu okolju* so bile navedene finančne omejitve pri preprečevanju duševnih stisk (*»Toliko in toliko je možno, potem pa, znajdi se (C55)«*) in omejen učinek potencialnih organizacijskih sprememb pri reševanju preobremenjenosti (C78). Izraženo je bilo mnenje, da so sistemski izzivi nepremostljivi kljub podpornemu okolju (C52).

Izpostavljena je bila *potreba po spremembi sistema*, ki je edina rešitev za preobremenjenost (C79).

4.6. Motivacija pri delu (RV4)

O motivaciji so sogovornice razmišljale v okviru naslednjih pojmovnih kategorij: spodbudni dejavniki, notranja motivacija, zunanja motivacija, demotivacija, smiselnost dela, organizacijski dejavniki, spodbuda za vztrajanje, občutek nemoči, osebni smisel in podporni dejavniki.

- **Spodbudni dejavniki**

V okviru spodbudnih dejavnikov so sogovornice navajale različne vire spodbud: uporabniki kot vir motivacije in zadovoljstva, občutek smisla in osebne uspešnosti pri delu, medosebni odnosi kot spodbuda, organizacijska klima in podpora vodstva kot spodbuda.

Veliko vlogo pri motivaciji igrajo *uporabniki*, ki sogovornicam predstavljajo velik vir zadovoljstva in spodbude. Poročale so o spodbudah, kot je zadovoljstvo uporabnikov (A104), hvaležnost uporabnikov (A105), sodelovanje uporabnikov (A106), uporabnikovo zavedanje o možnosti spremembe (A107), njihova pozitivna povratna informacija (A111), občutek izpolnjenosti ob doseženem napredku (A108) in dobrobit uporabnika (A109). Motivira jih tudi sprememba uporabnikove izkušnje (A112). Poudarjeno je bilo tudi, da se je treba učiti prepoznavati posredne oblike zahval uporabnikov (C108), saj je tudi prepoznana tiha hvaležnost vir zadovoljstva (*»Ko se naučiš prepoznavat, kako se nam naši uporabniki zahvaljujejo, ugotoviš, da to dobiš velikokrat (C109)«*). Motivacijski dejavnik je tudi skrb za dober prvi stik uporabnika s centrom za socialno delo (E61, E63, E64). Izpostavljeno je bilo tudi raziskovanje ozadja uporabnikove zgodbe, ki deluje motivacijsko (*»to je meni izziv – da jaz vidim, slišim, preverim, od kje je prišla cela ta njegova zgodba (C20)«*) in pestrost dela z uporabniki (C63).

V sklopu motivacije so sogovornice govorile tudi o *občutku smisla in osebne uspešnosti pri delu*. Delo z ljudmi spremlja občutek živosti (A127), prek izkušenj uspešnosti pa se potrjuje tudi življenjski smisel (A132). Kljub zahtevnosti dela sogovornice doživljajo osebnostno rast (A143), pri vzdrževanju motivacije pa jim pomaga tudi osebna organiziranost (B73, B79). Kot motivacijski dejavnik so bile izpostavljene pripovedi uporabnikov, ki izhajajo iz zmotnih zaznav *(»Te zgodbe ljudi, ki so včasih le njihove – jih včasih ni – ampak meni je to zelo zanimivo (C64)«, »In tega ne moreš nikjer drugje doživeti, kot tu! A ni fino? (C65)«*). Izraženo je bilo

tudi stališče, da do izgube motivacije pri delu ne prihaja (C80), v pomoč pa jim tudi humor na lasten račun (F48).

Motivacijo črpajo tudi v *medosebnih odnosih*. Poudarjeno je bilo zadovoljstvo ob možnosti sodelovanja (B53) in premikih v sodelovanju (B54) tudi, če so ti zelo majhni (B55). Odnosi z ljudmi jim predstavljajo spodbudo (B56), tako z uporabniki (B57) kot s sodelavci (B58).

Sogovornice so o motivaciji spregovorile tudi v sklopu *organizacijske klime in podpore vodstva*, pri čemer so poročale o dosledni skrbi vodstva za dobro delovno okolje, ki je spodbudna (*»To je res zelo spodbudno, jaz sem zelo zadovoljna, ker to ni povsod tako (D38)«*), splošni skrbi in vključenosti vodstva (*»to se tako pozna, da te res žene naprej (D51)«*) in dobri organizacijski klimi (D52). Izražena je bila izkušnja z zelo dobro mentorico, ki je pustila pečat (E81), povrnjena motivacija po spremembi delovnega področja (B72) in ohranjanje poklicne motivacije zaradi širitve nalog in pristojnosti centrov, kar prispeva k zanimivejšemu delu (B120).

- **Notranja motivacija**

Sogovornice so svojo notranjo motivacijo izrazile prek občutka smisla, osebne naravnanosti (povezanosti z vrednotami stroke) ter prepoznanemu doprinosu socialnega dela in povratnih informacijah.

Tudi v okviru motivacije so sogovornice poročale o velikem pomenu *osebnega smisla*, ki jih pri delu motivira (A113), kar vključuje tudi občutek koristnosti (A114) in osebne izpolnjenosti (A115). Motivira jih obojestransko zadovoljstvo pri sodelovanju (A116). Izpostavljen je tudi uspeh ob pomoči uporabnikom kot temelj opravljanja socialnega dela (C107). Motivacija za delo je tudi odvisna od prepoznave osebnega smisla (*»Kot bi povezovala s tem, kaj je meni pomembno in kaj mi ni. In ko mi je pomembno, sem gor, ko mi ni pomembno, sem dol (A129)«*).

Pri delu jih motivirajo *vrednote stroke in osebna naravnanost*, pri čemer je bil kot temelj motivacije izpostavljen občutek poklicanosti (*»Kar se tiče notranje motivacije, kot sem rekla, jaz se čutim, da sem poklicana v to delo (D42)«*). Izražena je bila pripadnost socialnemu delu (E65, E69), skromna materialna pričakovanja ob začetku kariere, ki so odraz notranje naravnanosti (C67), vera kot motivacijski dejavnik (D43), nadvlada notranje motivacije nad

zunanjo (A123), poudarjena je bila osebna naravnanost (E74) pa tudi privzgojena želja po pomoči ljudem (E68).

V sklopu notranje motivacije so navedle tudi *prepoznan doprinos socialnega dela in povratne informacije*, pri čemer je bil izpostavljen osebni doprinos k delovnemu okolju in doprinos uporabnikom (*»to, ker se vidi, da si tam zato, da nekaj dobrega narediš za delovno okolje (B63)«, »za uporabnike (B64)«*), pa tudi samo zadovoljstvo uporabnikov (B65) in njihova povratna informacija (B66).

- **Zunanja motivacija**

Sogovornice so v okviru zunanje motivacije navedle motive, ki jih delim na tri različne podkategorije: materialno in statusno vrednotenje dela, pohvala, prepoznanost in potrditev ter neposredni rezultati dela.

Ko so govorile o *materialnem in statusnem vrednotenju dela*, so navedle zadovoljstvo ob možnosti napredovanja (C69, D41), ki se je izkazalo za motivacijski dejavnik (B60), izpostavile pa so tudi zelo slabo finančno vrednotenje dela (*»Vrednotenje s plačami je katastrofa (A118)«*) in potrebo po ustreznem vrednotenju (*»[Noben ne dela socialnega dela samo iz čistega prostovoljstva,] tako da ja, rabiš to (C71)«*). Poleg tega, da delo opravljajo tudi zaradi plačila (C70), je bilo izpostavljeno tudi to, da se z leti pričakovanje pravičnega plačila poveča zaradi dolgoletnega vlaganja v poklic (C68).

Izpostavile so pomen *pohval, prepoznanosti doprinosa in potrditve*, pri čemer so kot vir zunanje motivacije navedle uporabnost lastnega znanja za druge (*» ... mi je spodbudno to, ko vidim, da moje znanje lahko pomaga tudi sodelavkam, sodelavcem (D40)«*) in zunanjo prepoznanost lastnega strokovnega znanja (D39). Izražen je bil velik pomen pohval (B61), ki jih motivirajo, četudi so redke (E72).

Pri zunanji motivaciji so bili omenjeni tudi *neposredni rezultati dela* – izraženo je bilo prevpraševanje o prisotnosti zunanjih spodbud (A117), nakar je bila navedena dosežena sprememba pri uporabnikih (A122).

- **Demotivacija**

Sogovornice so navajale različne dejavnike, ki jih pri delu demotivirajo. Sestavljajo jih neustrezno vrednotenje dela (finančno, statusno), medosebni odnosi in delovno okolje, psihološki procesi in osebne okoliščine ter spremembe motivacije v preteklosti.

V sklopu *neustreznega vrednotenja dela* so sogovornice navedle odsotnost finančne motivacije (E70) in slabe možnosti napredovanja (A155, E71), nizka plača pa se je izkazala celo za glavni demotivacijski dejavnik (A119, A154). Demotivira jih tudi dejstvo, da z leti plača ne postane bistveno višja (A156, D55) in to, da je plačilo v primerjavi s sorodnimi poklici slabše (*»In drugo kar je, ko se primerjamo z drugimi sorodnimi poklici, če vidimo, da so veliko bolje plačani, kot mi, potem je treba. Se počutiš, kot da nočeš več toliko delati, da boš kar malo manj (C72)«*). Izpostavljen je bil tudi slab ugled stroke v družbi (E73), brezsmiselnost administrativnega dela (*»Se pa zgodi ta čas, ko se ukvarjamo s temi sistemskimi, meni osebno brezsmiselnimi stvarmi, kot so pisanje poročil za sistem. Ko jaz ne vidim smisla, mi je to muka, se mi zdi, da je škoda mojega časa, mojega življenja (A128)«*, A130) ter nevidnost uspehov in izpostavljenost kritikam v socialnem delu (*»Mi, ki delamo v sociali imamo to smolo, da slabe stvari o nas ljudje hitro izvejo, dobrih primerov pa ne, zaradi varstva zaupnosti (D59)«*).

Ko so sogovornice razmišljale o zunanji motivaciji v okviru *medosebnih odnosov in delovnega okolja,* so poročale o kolektivni izčrpanosti zaradi dolgotrajne preobremenjenosti (*»Se mi zdi, da je že prav klima taka, ker smo tako preobremenjeni od vsega (A135)«*). Med viri demotivacije so se znašli okolje (A126) in nekateri delovni odnosi s sodelavci (C82, C83) zaradi njihovega pomanjkanja sočutja (*»[Z nekaterimi se razumeš bolj, z nekaterimi manj in pri tem izgubljam motivacijo,] ampak ne za svoje delo, ampak zato, ker vidiš, da bojo nekateri uporabniki dobili tako pomoč, ki se tebi ne zdi ustrezna in bi sam pomagal drugače. Ker nekateri empatijo imajo, nekateri je pa nimajo. In potem ti je težko za uporabnika (C84)«*) in neustrezne poklicne naravnanosti (C85).

Vlogo pri demotivaciji imajo tudi *psihološki procesi in osebne okoliščine*. Sogovornice so poročale o občasnem izgubljanju motivacije (A124, A134, D45, F45), navedle pa so tudi njen upad zaradi neuspeha pri doseganju sprememb (D15), dolgo trajajočih zapletenih primerov (F47) in vpliv osebnih okoliščin na postopno izgubo motivacije (*» ... ponavadi takrat, ko se zgodi več stvari naenkrat, ko se nekaj zgodi v osebnem življenju, potem prineseš to s sabo v službo, se tega ne zavedaš popolnoma (F46)«*).

Izpostavljene so bile tudi *spremembe motivacije v preteklosti*, pri čemer je bilo izraženo preteklo vsakodnevno izgubljanje motivacije (*»V tistem težkem obdobju, ki sem ga omenjala prej, se je to dogajalo večkrat, proti koncu tudi vsakodnevno (B68)«*) in kasneje njena popolna odsotnost (*»Ni bilo več nobene motivacije v bistvu (B69)«*). Izražena je bila potreba po spremembi zaradi nevzdržnosti dela (B70), izguba motivacije pa se zdaj ne pojavlja več (B67).

- **Smiselnost dela**

Izraženo je bilo vzdrževanje smisla v delu, kljub pojavom dvomov (A131).

- **Organizacijski dejavniki**

Sogovornice so poročale o vplivu organizacijskih dejavnikov na motivacijo pri delu, o katerem so razmišljale z različnih vidikov. Upoštevale so podporo vodstva, delovne pogoje in fleksibilnost, normative in kakovost dela, finančno vrednotenje dela in skrb za profesionalni razvoj.

V okviru *podpore vodstva* so poročale o visoki skrbi vodstva za dobro organizacijsko klimo (D50), njihovi popolni podpori (A145), potrditvi (A146) in prepoznanosti dela z njihove strani (A148). Izpostavljeno je bilo, da je odnos nadrejenega pomemben (E79) in da razumevanje vodstva deluje spodbujajoče (E75).

V sklopu *delovnih pogojev in fleksibilnosti* so izpostavile velik pomen delovnih pogojev (F58), organizacijskih dejavnikov (D49), fizičnega delovnega okolja (F54) in – zaradi narave dela na področju – možnost fleksibilnega delovnika (A137) ter avtonomijo pri oblikovanju vsakdana (A138). Delovnega časa na centrih za socialno delo sicer ni mogoče prosto razporejati (B76), je pa možen premakljiv delovni čas (B77). Nekateri organizacijski dejavniki motivirajo, drugi pa demotivirajo (A153).

Pri *normativih in kakovosti dela* je bila izpostavljena zaščita normativov kot strokovna nuja (A139), saj povečanje normativov ogrozi kakovost dela (A140). Izražena je bila skrb za kakovost in ne kvantiteto pri delu (A142). Možnost opravljanja kvalitetnega socialnega dela deluje motivacijsko (A144).

Finančno vrednotenje dela je bilo opisano kot zelo slabo (*»Kar pa se tiče plač in nagrajevanja, to je pa katastrofa (A149)«*), kar vodi do občutka strokovne razvrednotenosti (*»Meni je to absurd in je ponižujoče, in nisem edina (A150)«*). Izražen je bil pomen rednega plačila (F55) in zadovoljstvo zaradi plačne reforme (F56).

Kar se tiče *skrbi za profesionalni razvoj*, je bil izpostavljen velik pomen dostopnosti strokovnega usposabljanja (E80) in oviran dostop do potrebnih izobraževanj (*»Kar nekaj je tudi takih, ki imajo še težave z različnimi oblikami zasvojenostmi, pa ne smeš iti na izobraževanje v zvezi s tem. Ampak, jaz rabim strategije za delo s temi ljudmi! Če hočeš kakršen koli premik delati … (E77)«*).

- **Spodbuda za vztrajanje**

V okviru spodbude za vztrajanje so sogovornice navajale različne spodbudne dejavnike, ki sem jih razvrstil v štiri sklope: notranja motivacija in osebno poslanstvo, podpora iz okolja (vodstvo, sodelavci, družina), uspehi in napredek pri delu, spremembe in prilagoditve pri delu.

Izraženi so bili motivi v kontekstu *notranje motivacije in osebnega poslanstva*. Sogovornice v težkih trenutkih pri delu podpira miselna povrnitev k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela (D46, D48) in občutek življenjskega poslanstva (A163). Močna notranja motivacija je razumljena kot pogoj za vztrajanje pri delu (*» ... vidim pa, da se kadri veliko menjavajo in rabiš neko posebno vzdržljivost, notranjo motivacijo, da to delaš (D47)«*).

Izpostavljena je bila *podpora iz okolja*, pri čemer za vztrajanje pri delu motivacijsko deluje podpora sodelavcev (B82), vodstva (B83) in družine (B84), podpora tima pa se je izkazala celo za odločilen dejavnik vztrajanja (*»moja sodelavka vedno reče: "Če ne bi imela vas, bi že zdavnaj šla." In to ti vse pove (D53)«*).

V sklopu *uspehov in napredka pri delu* je bila navedena vztrajnost pri delu (B117), pri čemer ima veliko vlogo občutek uspeha (D72). To vključuje izkušnje, kot so recimo uspešen razgovor z ogroženim otrokom (F50), celostno zaključena podpora žrtvi nasilja (F51) in spremembe pri povzročiteljih nasilja (F52), spodbudni pa so tudi uspehi sodelavk (F53). Spodbudni dejavnik so občutki napredka (četudi nepopolnega) ob koncu dneva (*»Spodbuda za delo pa je to, da ko na koncu dneva zapreš vrata za sabo, imaš poleg utrujenosti tudi občutek, da si sigurno naredil nekaj dobrega. Tudi če ni odgovora na dlani danes, veš, da greš v pravi smeri (F49)«*).

Omenjene so bile *spremembe in prilagoditve pri delu*, pri čemer so se za spodbudne izkazali možnost menjave področij (B123), povratna informacija drugih (B124) in pomoč ljudem (D44).

- **Občutek nemoči**

Po prestani izkušnji hude preobremenjenosti v preteklosti se tudi zdaj občutek nemoči občasno pojavlja, ampak v blažji obliki (B116).

- **Osebni smisel**

Izražena je bila trenutna želja po menjavi področja zaradi lastnega razvoja (B122) in vztrajanje zaradi ljubezni do socialnega dela (C81).

- **Podporni dejavniki**

Motivacijski dejavnik pri delu je tudi napredovanje, za kar pa je koristno imeti dodatne reference (F57).

4.7. Osmišljanje dela (RV5)

Sogovornice so o osmišljanju dela razmišljale v okviru osebnega smisla, notranje motivacije, spodbude za vztrajanje, podpornih dejavnikov, smiselnosti dela in vlogi izkušenj.

- **Osebni smisel**

Sogovornice so poročale o osmišljanju dela s prepoznavo osebnega smisla v njem, kar združuje dva elementa: občutek kompetentnosti in osebno rast pri delu z ljudmi.

V okviru *občutka kompetentnosti* je bilo izraženo vztrajanje zaradi poklicnih kompetenc (A157) in osmišljanje dela z občutkom kompetentnosti (*»In pa to, da se počutim kompetentno, to je osmišljanje. Da to, kar delam, vem, da delam dobro, da znam to delati in da osmislim svojo kompetentnost (A158)«*). Za prepoznavanje smisla v poklicu je bil poudarjen pomen na fakulteti pridobljenega znanja za opravljanje socialnega dela (*»Mislim, da to, kar dobiš na fakulteti, da te navdušijo za delo v socialnem delu, je dobra začetna točka. Če tam usvojiš to, da je to del tvoje identitete, da se tam poistovetiš s tem, to neseš naprej (D63)«*).

Sogovornice so poročale o osmišljanju dela prek *osebne rasti pri delu z ljudmi*, pri čemer je bila navedena ljubezen do dela z ljudmi v različnih vlogah (A174) in učenje in rast skozi delo z drugimi (*»Kar se tiče osmišljanja dela pa to, da se zavedam, da z vsakim uporabnikom, s katerim delam, pridobim nekaj novega zase (B85)«*). Vloga izobraževanj in usposabljanj ni bila opisana kot bistvena za ohranjanje smisla v poklicu (D62, *»Ker na ostalih izobraževanjih dodajaš novo znanje, izveš nove stvari, ampak se mi zdi, da tam nekako ni govora o tem, kdo smo mi kot socialne delavke (D64)«*).

- **Notranja motivacija**

Sogovornice delo osmišljajo tudi prek svoje notranje motivacije, pri čemer jim pomaga občutek uspešnosti (A159), želja po doseganju sprememb v življenjih uporabnikov (E91) in delo zaradi njihove dobrobiti (*» ... ni dolgo, odkar je klicala ena varovanka, če pridem. In ne, ob sedmi uri zvečer se mi res ni dalo iti v tisti kraj. Ampak sem šla, ker je ona to potrebovala (E89)«*). Opisana je bila izkušnja začasnega opravljanja službe brez izzivov, ki je privedla do ponovne želje po poklicni rasti (D56), izpostavljeno pa je bilo tudi to, da je v pomagajočih poklicih notranja naravnanost pomembnejša od plačila (E96), saj je opravljanje dela izključno za denar slabo tako zase kot tudi za uporabnika (E97).

- **Spodbuda za vztrajanje**

Pri osmišljanju dela so sogovornice navedle nekatere spodbudne dejavnike, ki jim pomagajo vztrajati v trenutkih, ko v delu težko prepoznajo smisel. Navedle so miselno povrnitev k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela v težkih trenutkih (D57), misel na dosežene uspehe (*» ... takrat se spomnim na vse tiste uporabnike in tiste otroke, ki so bili zadovoljni, za katere vem, da se njihovo življenje je izboljšalo, ker sem mogoče dala takšno ali pa drugačno mnenje (D58)«*, E82) in notranje potrjevanje lastnega dela (*»Ampak mi pri sebi vemo, da delamo dobro, in to je vrednota, potem si pač sam sebi junak (D60)«*). Omenjena je bila tudi vloga izjemne mentorice, ki je prispevala k oblikovanju poklicnega pristopa, ki je temelj vztrajanja (E83).

- **Podporni dejavniki**

Sogovornice osmišljajo delo tudi s pomočjo štirih skupin podpornih dejavnikov: izobraževanje in usposabljanje, osebne lastnosti in naravnanost, zavedanje lastnih motivov in odgovornosti ter optimizem.

V sklopu *izobraževanj in usposabljanj* je bila izražena njihova pomembna vloga (B106, C93, E94) in nujnost (A170) za ohranjanje smisla v poklicu, pri čemer so izobraževanja pomembna zlasti na začetku kariere (C94). Podpora izobraževanj se najbolj kaže v znanju, pridobljenem na fakulteti (*»Kar se naučimo na faksu, je bistvo in je rdeča nit (B107)«*).

Podporo pri osmišljanju dela sogovornicam predstavljajo tudi *osebne lastnosti in naravnanost.* Prepoznavanja uspeha pri delu se socialne delavke naučijo z leti (C92), izpostavljena pa je bila izrazita naravnanost, da je cilj vedno dosegljiv (*»Jaz tega, da ni izhoda, ne sprejmem (C87)«*, C88) in globoko zaupanje v dosego cilja, četudi ta ustreza le uporabniku (C89), in kljub temu, da je doseganje ciljev lahko zelo dolgotrajen proces (*» ... tako da ni res, da ni izhoda. Se zgodi, da ga ni zdaj, bo pa čez pol leta ali pa čez eno leto (C90)«*). Do zavedanja njihove uresničljivosti pa socialna delavka pride z dolgoletnimi izkušnjami (C91).

Pri osmišljanju dela jih podpira tudi zavedanje *lastnih motivov in odgovornosti*. Zavedanje lastnih motivov za delo je bilo predstavljeno kot pogoj za kvalitetno opravljanje dela (E95), zavedanje meje lastne odgovornosti pa kot podlaga za osmišljanja dela (*»Preprosto si moramo dati dovoljenje, da mi tukaj nismo urgenca. Tudi, če še tako dobro znamo speljati motivacijski intervju, je odgovornost na koncu na strani uporabnika. To dovoljenje si je potrebno dati (F60)«*).

Izražena je bila tudi vloga *optimizma*, saj optimistična naravnanost in upanje pomagata osmisliti delo (*»In pa zavedanje, da če ni šlo danes, bo pa ta priložnost naslednjič, ker so tudi ljudje v različni dnevni formi. Optimizem velja, upanje velja (F61)«*).

- **Smiselnost dela**

Izpostavljeno je bilo, da je za osmišljanje dela uspeh treba prepoznati, sicer ga ne vidiš (D73).

- **Drugo**

Izražene so bile potrebne izkušnje pri delu za osmišljanje dela (C86).

4.8. Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela (RV6)

Pri temi morebitnega prenehanja opravljanja socialnega dela so sogovornice poročale v sklopu organizacijskih dejavnikov, osebnega smisla, prepleta poklica in osebnega življenja,

demotivacije, občutkov nemoči, odsotnosti pomislekov o prenehanju dela in sistemskih omejitev.

- **Organizacijski dejavniki**

Sogovornice so vlogo organizacijskih dejavnikov pri razmislekih o morebitnem prenehanju opravljanja socialnega dela prepoznale v finančnem vrednotenju dela, nezadovoljstvu z delovnimi pogoji in zasebni dejavnosti kot rešitvi za delovne izzive.

V okviru *finančnega vrednotenja dela* so bili izraženi pomisleki o vztrajanju v poklicu zaradi slabega finančnega vrednotenja dela (A175, A176, A180), ki je bil omenjen tudi kot edini potencialni razlog za prenehanje (A177). Navedena je bila izkušnja odpovedi delovnega razmerja v preteklosti, ki je nastopila tudi zaradi nizke plače (A120, A178) in z namenom odprtja zasebne dejavnosti (A179). Omenjena je bila tudi sprijaznjenost s finančnim podcenjevanjem poklica (A121).

Izraženo je bilo *nezadovoljstvo z delovnimi pogoji*, pri čemer so sogovornice navedle, da so ti ključni za vztrajanje v poklicu (A184). Izpostavljena je bila podpora vodstva, brez katere je nemogoče opravljati delo (E103, E104), kar se je tudi izkazalo za razlog menjave službe v preteklosti (*» ... sem zaradi tega tudi službo menjala. Ker tega imam že od uporabnikov dovolj, res ne rabiš tega še od nadrejenega (E76)«*). Prav tako je menjava službe v preteklosti nastopila zaradi boljše kvalitete življenja (A183), za potencialni razlog menjave poklica pa se je izkazala tudi nezmožnost menjave delovnega področja (*»[Takrat sem prosila za spremembo delovnega področja,] drugače bi šla verjetno v neko drugo smer (B36)«*).

Izražena je bila ideja o odprtju *zasebne dejavnosti kot rešitvi za delovne izzive*, ki je bila predstavljena kot pobeg od sistemskega razvrednotenja (*» ... zato veliko razmišljam o tem, da bi raje imela zasebno dejavnost in si s tem bolj ovrednotila življenje skozi to, kar znam in kar sama vlagam vase, konec koncev, ker je tudi vse znanje, ki ga vlagam vase, plačljivo (A152)«*) in razlika med samovrednotenjem in sistemskim razvrednotenjem (A162).

- **Osebni smisel**

Sogovornice so spregovorile o osebnem smislu, ki ga sestavljata *poklicna zavezanost in ljubezen do dela* ter *osebna rast in stik z ljudmi.*

V prvem sklopu so bili kot razlogi za ostanek navedeni pripadnost socialnemu delu (E99), poklicne kompetence (*» ... sem tudi že imela obdobje, ko sem rekla, da bom šla drugam, kjer so plače boljše, ampak si potem rečem "pa saj ne znam, mislim, kaj bom tam ... " (A160)«*) in vztrajanje zaradi dolgotrajnega vlaganja v poklic (*»To je pa nekaj, kar nadgrajujem že več kot dvajset let in mi je škoda vse energije in časa, ki sem ju vložila v to, da bi šla zdaj nekam drugam (A161)«*). Izražena je bila tudi ljubezen do dela (A173) in zavezanost pomoči ljudem ne glede na delovno mesto (A182).

V drugem sklopu pa je bilo tudi navedeno ohranjanje stika z ljudmi tudi v primeru menjave službe v prihodnosti (E100) in vztrajanje zato, ker socialno delo omogoča veliko dela na osebni rasti (*»Mislim, da ne bi kar tako menjala področja, ker je tukaj res ogromno dela, tudi sam na sebi ga imaš (F67)«*).

- **Preplet poklica in osebnega življenja**

Izražena je bila uskladitev osebnega in poklicnega življenja kot največji uspeh (A185).

- **Demotivacija**

Sogovornice so o morebitnem prenehanju opravljanja socialnega dela razmišljale tudi zaradi demotivacije, v sklopu katere so navajale dva vidika: preobremenjenost in čustvene izzive ter organizacijske dejavnike in napake.

V okviru *preobremenjenosti in čustvenih izzivov* so potrdile pretekle pomisleke o prenehanju opravljanja socialnega dela (B112, C97, D65, E98). Izražen je bil beg iz neznosnega delovnega položaja v preteklosti zaradi hude preobremenjenosti na delovnem področju zaščite otrok in mladostnikov (*»Takrat bi sprejela prvo možnost za delo, ki bi mi bila ponujena, kakršnokoli, kamorkoli, bi šla ven (B114)«*) in potencialne namere za pobeg iz poklica v trenutkih preobremenjenosti (*»Ene parkrat sem res rekla, da imam vsega tega dovolj (C97)« »in da bi šla raje v štalo, čistit hlev. In če bi se v tistem momentu pojavila kakšna taka služba, bi tudi šla (C98)«*). Kot hipotetičen razlog za prenehanje dela je bila navedena izgorelost (F65).

V sklopu *organizacijskih dejavnikov in napak* so bili navedeni razmisleki o opustitvi poklica v trenutkih nemoči (C101) in zaradi organizacijskih vidikov in neposrednega dela z uporabniki hkrati (C102). Izpostavljeno je bilo, da so krizne situacije bolj obremenjujoče od kontinuiranega dela z uporabniki (C104). Pojavila se je namera o opustitvi dela z ljudmi v primeru menjave

službe (C99), kot hipotetičen razlog za prenehanje dela pa se je pojavila krivda za napačno ravnanje (*»Če bi katera izmed družin, s katerimi sodelujem, doživela takšno tragedijo, in bi bila potem obtožena, da česa nisem dobro naredila (D70)«*) in prizadetost v primeru tovrstne obtožbe (D71).

- **Občutek nemoči**

Izraženi so bili razmisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela zaradi nezmožnosti vztrajanja v preteklosti (B113), pa tudi kontinuirani pomisleki v trenutkih velike stiske ob neobvladovanju kriznih situacij zaradi kadrovskih pomanjkanj (*»[Ker imaš recimo dva odvzema naenkrat, moraš recimo po dojenčka v porodnišnico in starše klicati, istočasno te pa še kličejo, da je en otrok tam ne vem koga premlatil. Na področju sva recimo dve. Sodelavka je takrat recimo ravno morala na drugi konec Slovenije, jaz sem pa sama tu. In kaj bom zdaj naredila? Enkrat, dvakrat se ponovi, potem se nabere in takrat ti je preveč.] Na dveh koncih naenkrat pa ne morem biti, potem pa, kam boš zdaj šel? (C105)«*).

- **Odsotnost pomislekov o prenehanju dela**

Sogovornice so poročale o odsotnosti pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela v sedanjosti (B121, D67, D69, F64, F66) in nameri za opravljanje socialnega dela do konca kariere (*»Vedno pravim, da se tu vidim do svoje upokojitve (D68)«*).

- **Sistemske omejitve**

Izpostavljeno je bilo, da se človek sčasoma sprijazni s sistemskimi izzivi (C100) in da kadrovska podhranjenost presega prizadevanja in podporo vodstva (*»Pri nas je vodstvo vedno podprlo res težke primere, ampak ko je vsega preveč in ko je premalo ljudi, enostavno ti fizično ne moreš (C103)«*).

4.9. Drugo

Sogovornice so med pogovori podale še nekaj drugih informacij v sklopu sistemskih omejitev, področij dela in organizacijskih dejavnikov.

- **Sistemske omejitve**

Izraženo je bilo, da je sprejemanje sistemskih izzivov (B24) in naravnanosti sistema (B25) težavno.

- **Področje dela**

Sogovornice so navedle opravljanje dela na več različnih področjih (B41, D11, E62), pogosto menjavanje delovnih področij na začetku kariere (B96) in delo na področju preprečevanja nasilja v družini (F9).

- **Organizacijski dejavniki**

Omenjen je bil zelo natrpan urnik (B80) in dejstvo, da je pogosto menjavanje delovnih področij obremenjujoče (B97).

5. Razprava

Raziskovalni problem je usmerjen v razumevanje tega, kako socialne delavke doživljajo svojo poklicno vlogo, vrednotijo vsakodnevno opravljanje socialnega dela in kako jih pri tem vodijo motivacija, čustva, občutki zadovoljstva in morebitni pomisleki o nadaljevanju ali opustitvi poklica. Na podlagi ugotovitev bom v razpravi osvetlil večplastnost izkušenj socialnih delavk, ki pri svojem delu usklajujejo notranjo predanost, kompleksnost situacij pri delu z ljudmi in organizacijske ter sistemske vidike dela. Ugotovitve raziskave kažejo na preplet različnih dejavnikov, ki skupaj oblikujejo doživljanje in vztrajnost socialnih delavk v praksi. V razpravi bom rezultate analize intervjujev primerjal s ključnimi teoretičnimi izhodišči, ki so mi bili v pomoč pri formuliranju raziskovalnega problema. Pri tem se bom osredotočil na teorije motivacije, doživljanje čustvenih obremenitev, organizacijske dejavnike in osmišljanje dela v kontekstu socialnega dela.

V nadaljevanju bom strukturirano predstavil ključne ugotovitve glede na zastavljena raziskovalna vprašanja.

- **Identiteta socialne delavke (RV1)**

Sogovornice so identiteto socialne delavke razumele kot preplet poklicnega in osebnega smisla, pri čemer so delo pogosto opisale kot poslanstvo, ki ga živijo tudi izven delovnega časa. Doživljanje poklica kot dela osebne identitete se izraža skozi popolno predanost in občutek, da z delom prispevajo k življenju posameznikov in družbe, hkrati pa socialno delo zaznavajo kot življenjski moto. Identiteta se skozi leta poglablja in razvija, v ospredje pa vse bolj vstopa razumevanje poklicne vloge, zlasti v smislu razmejevanja odgovornosti med socialnimi delavkami in uporabniki, kar je znak poklicne dozorelosti in strokovnjakinje ščiti pred pretirano izčrpanostjo. Skozi poklicno pot se krepi tudi poklicna samozavest, identiteta pa se oblikuje prek učenja, rasti in refleksije. Pomembno vlogo imajo osebne vrednote, ki vodijo delovanje in ohranjajo usmerjenost v podporo uporabnikom, kljub izčrpavajoči naravi pomoči ljudem. Poklicna identiteta ni omejena na delovno okolje, temveč vpliva tudi na zasebno življenje, kar se kaže v stalni identifikaciji s poklicem, potrebi po osebni rasti in izzivih, ki jih prinaša vpliv poklica na vsakdan socialne delavke tudi izven delovnega časa.

Ugotovitve raziskave so pokazale pripadnost stroki socialnega dela, poistovetenost z njenimi vrednotami in preplet poklicne naravnanosti ter lastne osebnosti, kar neposredno odraža idejo o individualni in kolektivni zavezanosti stroki, o kateri govorijo Moorhead idr. (2025). Avtorji

namreč poudarjajo, da je definiranje poklicne identitete pomembna, potrebna in trajna značilnost poklicnega življenja, saj prispeva k posameznikovemu občutku lastne in kolektivne predanosti poklicni skupnosti in njenim ciljem. Skladno s tem so sodelujoče v moji raziskavi socialno delo dojemale kot način življenja, velik del osebne identitete in poslanstvo, s tem pa tudi identifikacijo s stroko socialnega dela in njenimi načeli.

Moorhead idr. (2025) pa govorijo tudi o dinamičnosti oblikovanja poklicne identitete v sferi socialnega dela, pri čemer izpostavijo vpliv nenehno spreminjajočih se družbenih kontekstov, zaradi katerega je razumevanje poklicne identitete še toliko bolj ključno. Poleg začetnih želj po spreminjanju sveta in nerealistično visokih pričakovanj pri delu, sem pri raziskovanju naletel tudi na vlogo družbenega sistema pri oblikovanju identitete, pri čemer je bilo izpostavljeno, da je ta bistveno bolj krepil socialne delavke v preteklosti kot danes. Omenjena je bila manjša razsežnost potreb uporabnikov po pomoči socialnih delavk v preteklosti, ko je družbeni sistem ljudem zagotavljal več podpore, danes pa se zagotavljanje pomoči vse pogosteje prepušča dobrodelnim pobudam. To za posameznice v socialnem delu, ki jih vodi želja po sistemski pravičnosti in dobrobiti ljudi, predstavlja demotivirajoč premik, izgubo navdiha in občutek brezupa. Podobno, kot navajajo avtorji, sem tudi sam prišel do ugotovitve, da se identiteta neprestano razvija in oblikuje, ne le prek osebnih izkušenj, ampak tudi prek interakcij z danim okoljem, ki so v primeru moje raziskave vodile v oteženo prepoznavanje osebnega smisla v delu. Celostnih ugotovitev o povezanosti med družbenim kontekstom in oblikovanjem identitete socialne delavke ne morem podati, saj jih v svoji raziskavi nisem podrobneje preučeval, predstavljajo pa zanimivo izhodišče za morebitna prihodnja raziskovanja.

Salifu (2023) je raziskoval dinamičen odnos med osebno in poklicno identiteto socialnih delavk v Gani in prišel do ugotovitev, da se njihova identiteta oblikuje predvsem na podlagi dveh pogojev dela – državnih zakonov in strokovnih načel v socialnem delu. Njegova raziskava je osvetlila kompleksnost prehoda v poklicno socialno delo, ki povzroča spremembe v osebni identiteti zaposlenih. Do teh pride zato, ker je pri vstopu v poklic potrebno poistovetenje z državo in s tem sprejemanje zakonodajnih okvirjev in filozofij, ki predstavljajo poklicno dolžnost socialnih delavk. Težavnost sprejemanja državnih zakonov se povezuje z izkušnjami mojih sogovornic, ki so poročale o spremembi poklicnih ciljev kot posledici frustracij. V praksi so namreč ugotovile, da jih pri pomoči ljudem pogosto omejuje zakonodaja, kar privede do občutkov nemoči in razočaranja, saj prihaja do neskladja med njihovimi osebnimi vrednotami in željo po pomoči ter formalnimi okvirji dela. Opravljena pomoč zunaj teh meja pa pogosto

vodi do negativnih posledic, kot so inšpekcijski nadzori ali druge sankcije, kar dodatno vpliva na prilagajanje njihovih načinov dela in s tem delno preoblikovanje poklicne identitete, saj čez čas postopoma razvijajo bolj realistično predstavo o svojih pristojnostih in zmožnostih. Ta proces, o katerem so poročale sogovornice, ne pomeni izgube poslanstva, temveč prilagoditev identitete v smeri sprejemanja svoje vloge in moči, ki jo dejansko lahko uresničijo znotraj danega sistema.

Ugotovitve so prikazale, da je poklicna identiteta socialnih delavk rezultat prepleta osebnega smisla, strokovne naravnanosti in odzivanja na zunanje okoliščine, vključno z zakonodajo in širšim družbenim kontekstom, pri čemer ima velik pomen ohranjanje temeljne predanosti pomoči ljudem in zvestoba vrednotam stroke. Ker pa se poklic in zasebno življenje pogosto močno prepletata, se poklicna identiteta ne izraža le v profesionalnih vlogah, temveč tudi v vsakdanjih osebnih izkušnjah.

- **Socialno delo z uporabniki (RV2)**

Sogovornice socialno delo z uporabniki doživljajo kot čustveno intenzivno, zahtevno in raznoliko, a tudi izpolnjujoče in smiselno. Delo z ljudmi jim pogosto prinaša občutke izčrpanosti in nemoči, zlasti v primerih, kjer zaradi sistemskih omejitev ali pomanjkanja sodelovanja uporabnikov ne morejo doseči želenih sprememb. Frustracije se pojavljajo tudi zaradi razkoraka med idealistično predstavo o poklicu in realnostjo prakse, kjer so navajale spoznanja o tem, da uporabniki včasih niti ne želijo sprememb, četudi so spremembe na bolje, pa tudi o tem, da sistem socialnim delavkam pogosto ne omogoča dovolj podpore ali orodij za učinkovito nudenje pomoči. Izpostavljena je bila tudi čustvena zahtevnost primerov, kar zajema nasilje s strani uporabnikov. Kljub temu so sogovornice izpostavile tudi številne trenutke zadovoljstva – ob doseženih spremembah, napredku uporabnikov, dobrih odnosih z njimi ter pozitivni povratni informaciji. Zgodbe uporabnikov in občutek, da so kljub oviram lahko nekomu pomagale, so se izkazale za pomemben vir notranje motivacije. Sogovornice socialno delo doživljajo kot poklic, ki omogoča osebno rast in stalno učenje, delo z uporabniki pa kot izziv in zadovoljstvo hkrati, saj jih pritegne priložnost za skupno iskanje rešitev v kompleksnih življenjskih situacijah. V podporo so jim tudi opomniki na preteklo uspešno prakso in pristna komunikacija z uporabniki, ki vključuje priznavanje meja lastnega znanja. Tako se je skozi izkušnje oblikovalo bolj realistično razumevanje dela z ljudmi, kar vključuje prepoznanje omejitev, sprejemanje majhnih napredkov kot uspehov in ohranjanje osebnega smisla kljub izzivom.

Sogovornice so navajale nagrajujoč občutek uspeha ob pomoči uporabnikom, pri čemer jim veliko pomeni njihovo zadovoljstvo in pozitivna povratna informacija. V sklopu dejavnikov zadovoljstva pri delu so prepoznale občutek osebnega smisla in notranje motiviranosti, o čemer govorijo tudi Chen idr. (2022). Avtorji govorijo o opravljanju dela zaradi altruistične naravnanosti, ki je razumljena kot temelj zadovoljstva pri delu, in zaradi katere si socialne delavke niso izbrale poklica zaradi finančne koristi, ampak občutka notranje odgovornosti in osebne izpolnjenosti. Sogovornice so navajale, da jih delo z uporabniki zaradi izkušenj uspeha, hvaležnosti, dobrega sodelovanja in doseganja velikih sprememb v življenju ljudi izpolnjuje in jim prinaša zadovoljstvo ter užitek, kar kaže na izrazito notranjo motiviranost (Deci idr., 1989).

Skladno z ugotovitvami Cink (2008), so tudi moje sogovornice izrazile težavnost situacij, v katerih imajo uporabniki do njih nerealistična pričakovanja, kar v njih vzbuja občutek nemoči, kot izziv pa so navedle vztrajanje pri delu z uporabniki, ki niso pripravljeni na sodelovanje. Nerealistična pričakovanja uporabnikov lahko temeljijo na napačnem razumevanju vloge socialne delavke, kar je tudi razlog, da se socialne delavke globlje srečajo z razumevanjem meja svoje poklicne odgovornosti in postavljanjem mej. Majhni premiki oziroma odsotnost vsakršnih premikov pri delu z uporabniki, ki niso pripravljeni sodelovati, pa so situacije, v katerih se socialne delavke srečajo z upadom motivacije in morebitnimi dvomi v lastne zmožnosti.

Situacije nasilja s strani uporabnikov so večplastna tema, saj obsega tako čustveno obremenjujoče situacije pri delu, kot tudi občutke nemoči in izzive pri delu z uporabniki. Rosič in Rihter (2016) sta izvedli kvalitativno raziskavo z zaposlenimi na centrih za socialno delo in v nevladnih organizacijah, ki delujejo na področju nasilja v družini, v kateri sta med drugim raziskali, kakšne so posledice čustveno zahtevnih in konfliktnih situacij, s katerimi se srečujejo socialne delavke pri delu z žrtvami in storilci nasilja. Ugotovili sta, da se zaposleni najpogosteje srečujejo s situacijami z značilnostmi psihičnega nasilja in so pogosto deležni groženj, ki jih doživljajo na različnih delovnih področjih. O tem so poročale tudi sogovornice moje raziskave, pri čemer so se situacije nasilja s strani uporabnikov izkazale za pogost izziv pri delu z njimi, izpostavljeno pa je bilo predvsem pogosto doživljanje verbalnega žaljenja in groženj. Skladno z ugotovitvami Rosič in Rihter (2016), se zaradi tega zaposlene srečujejo s strahom, nelagodjem, pretresenostjo in stisko. Tudi to je eden izmed dejavnikov stresa pri delu, ki utemeljuje večkrat izraženo potrebo sogovornic po bolj dostopni strokovni podpori, superviziji in višjim namenskim sredstvom za njeno financiranje.

Izkušnje mojih sogovornic razkrivajo raznolikost dela z uporabniki, ki vključuje tako visoko čustveno zahtevnost kot tudi priložnosti za strokovno in osebno rast. Kljub številnim izzivom, kot so frustracije ob omejenem vplivu osebnega doprinosa in sistemske omejitve, socialne delavke razveseljuje pomoč uporabnikom pri doseganju pomembnih življenjskih sprememb.

- **Sočutna izčrpanost in spoprijemanje s čustveno obremenjujočimi situacijami (RV3)**

O prepoznavanju in obvladovanju sočutne izčrpanosti ter spoprijemanju s čustveno obremenjujočimi situacijami so sogovornice poročale o prepoznavi znakov sočutne izčrpanosti na kognitivni, telesni in čustveni ravni, ki vplivajo na njihovo zmožnost opravljanja dela. Navedeno je bilo zlasti postopno zmanjšanje empatičnosti in apatija, do katerih pride z dolgotrajno izpostavljenostjo čustveno obremenjujočim situacijam pri delu.

Ugotovitve so pokazale, da se pri soočanju s čustveno obremenjujočimi situacijami socialne delavke zanašajo na različne strategije skrbi zase, ki vključujejo postavljanje meja pri delu, samozaščito v okviru pogojev dela, aktivnosti in tehnike sproščanja, udeležbo na superviziji in interviziji ter samorefleksijo in samonagrajevanje. Skrb zase, ki je bila predstavljena kot stalen proces učenja in raziskovanja, se je izkazala za ključen pogoj za dolgotrajno vztrajanje v poklicu.

V okviru podpore sodelavcev so sogovornice poročale o zelo velikem pomenu le-te, pri čemer je bil še posebej poudarjen pomen povezanosti tima in možnost deljenja izkušenj z drugimi. Opisano sogovornicam predstavlja nepogrešljiv vir strokovne refleksije in razbremenitve, saj jim občutek, da pri reševanju kompleksnih primerov niso same, pomaga pri soočanju z obremenitvami in ohranjanju motivacije.

V sklopu podpornosti organizacije za preprečevanje izgorelosti in duševnih stisk so podale različne odzive. Izražena je bila odlična organizacijska podpora, ki deluje kot izrazit spodbudni in zaščitni dejavnik pri delu, navedene pa so bile tudi pomanjkljivosti, ki jih pripisujejo sistemskim omejitvam. Sogovornice so opozorile na težave, povezane s preobremenjenostjo, pomanjkanjem kadra, težavami pri nadomeščanju odsotnosti in nezadostno dostopnost strokovne podpore. Izrazile so tudi potrebe po boljšem usklajevanju med zahtevami delovnega okolja in realnimi zmožnostmi zaposlenih.

Odgovori mojih sogovornic o prepoznavanju in spoprijemanju s sočutno izčrpanostjo neposredno potrjujejo opredelitve Figleyja (1995, 2002a), ki sočutno izčrpanost razume kot posledico dolgotrajne izpostavljenosti trpljenju drugih in nudenja empatije. Zmanjšana empatičnost in postopna apatija, ki so ju navedle sogovornice, sovpadata z njegovimi ugotovitvami o tem, da se pri sočutni izčrpanosti pojavi otopelost in zmanjšana zmožnost (kakovostnega) opravljanja pomoči. Ugotovitve moje raziskave so tudi prikazale zaznavo simptomov sočutne izčrpanosti na treh ravneh (kognitivni, čustveni in telesni), o čemer govorijo tudi Harr, Brice, Riley in Moore (2014), ki navajajo širok spekter znakov sočutne izčrpanosti, opisanih v pregledu problematike.

V ugotovitvah je možno zaslediti, da se socialne delavke pri obvladovanju sočutne izčrpanosti in čustveno obremenjujočih situacij poslužujejo različnih načinov skrbi zase, kar zajema vse od postavljanja meja do tehnik sproščanja in samorefleksije. To potrjuje vlogo samozaščite pri delu, o kateri govorita Cuartero & Campos-Vidal (2018), ki navajata, da je pretirana vključenost v uporabnikovo izkušnjo lahko ogrožujoča za socialno delavko, ki tako pozabi na lastne potrebe. Razberemo lahko povezavo med skrbjo zase in dolgoročno vzdržnostjo v poklicu, ki se v praksi uresničuje skozi proces prepoznavanja lastnih meja in razvijanja osebne odpornosti. Tudi Kim, Lim, Kim in Park (2019) skrbi zase pripisujejo velik pomen in navajajo, da ta prispeva k boljši odpornosti socialne delavke in posledično zmanjša tveganje za pojav sočutne izčrpanosti, boljša odpornost pa pomeni boljše prilagajanje na stresne in travmatične življenjske dogodke, ki smo jim priča na področju socialnega varstva. Na to kažejo tudi ugotovitve moje raziskave, v kateri so sodelujoče poudarile, da je skrb zase pogoj za opravljanje socialnega dela, dodatno pa so izrazile nelinearnost in dolgotrajnost procesa usvajanja pristopov samozaščite.

Adams, Boscarino in Figley (2006) poudarjajo pomen socialne podpore pri preprečevanju izgorelosti, ki so ji veliko vlogo pripisale tudi moje sogovornice, ki dober tim in podporo sodelavk razumejo kot ključni varovalni dejavnik. Adams idr. (2006) poudarjajo, da pomanjkanje socialne podpore in občutka uspešnosti pri delu, ki od strokovnjakinje zahteva visoko čustveno vpletenost, bistveno poveča tveganje za pojav izgorelosti. Skladno s tem ugotovitve moje raziskave kažejo na veliko pomembnost neformalnih intervizij, občutka pripadnosti in medsebojnega razumevanja v timu, ki pomagajo ne le pri razbremenitvi zaposlenih, ampak omogočajo tudi refleksijo dela in posledično lažje doseganje želenih premikov pri sodelovanju z uporabniki.

V sklopu organizacijske podpore za preprečevanje izgorelosti in drugih duševnih stisk ugotovitve kažejo na to, da si organizacije na splošno prizadevajo za dostopnost strokovne podpore in skrbijo za dobrobit zaposlenih po svojih najboljših zmožnostih. V primerih navedenih pomanjkljivosti pa so bile te bolj povezane s težavami na sistemski ravni. Sogovornice so ovire pri preprečevanju izgorelosti recimo prepoznale v nezmožnosti nadomeščanj bolniških odsotnosti, finančnih omejitvah in nezadostnih možnostih supervizije, zlasti v kriznih situacijah. Navedbe sogovornic potrjujejo opozorila Rape Žiberna idr. (2020) ter Bohinec (2024) o prevelikih delovnih pritiskih, neustreznih pogojih za kakovostno izvajanje svojega dela, pomanjkanju resursov pri delu in kadrovskih stiskah.

Ugotovitve jasno kažejo, da sočutna izčrpanost in čustveno obremenjujoče situacije predstavljajo resen izziv za socialne delavke, pri čemer so se za ključne zaščitne dejavnike izkazali skrb zase, podpora sodelavk in udeležba na superviziji. Zaščitni dejavniki pomembno prispevajo k ohranjanju odpornosti in soočanju z obremenitvami, pa tudi pri vzdrževanju motivacije za delo in dolgoročnem vztrajanju v poklicu. Kljub posameznim aspektom dobre organizacijske podpore pa ugotovitve razkrivajo, da številne ovire pri doseganju dobrega počutja zaposlenih izvirajo iz širših sistemskih pomanjkljivosti, kar dodatno poudarja potrebo po nekaterih korenitih spremembah – tako za uporabnika v sistemu socialnega varstva kot tudi za socialno delavko v njem.

- **Motivacija pri delu (RV4)**

Sogovornice so spodbudo za opravljanje socialnega dela prepoznale v stiku z uporabniki, pestrosti in vsebinski zanimivosti socialnega dela, občutku osebnega smisla, odnosih na delovnem mestu in dobri organizacijski klimi.

V okviru svojih spodbud so govorile o prepletu notranjih in zunanjih virov motivacije, pri čemer so največ poudarka namenile pomenu osebnega smisla, občutku izpolnjenosti pri delu in povezanosti z vrednotami stroke. Izražena je bila prevlada notranje motivacije nad zunanjo, kar vključuje notranjo naravnanost na pomoč ljudem, občutek poklicanosti pri delu, delo za dobrobit drugih, občutek prispevanja pri doseganju sprememb, močno osebno predanost, željo po osebni rasti in identifikacijo z vlogo socialne delavke. Med zunanje motivacije so uvrstile pohvalo in potrditev s strani drugih, pozitivne povratne informacije uporabnikov, občutek, da je njihovo delo prepoznano v kolektivu in možnost napredovanja. Plača se ni izkazala za primarni motivacijski dejavnik, pri čemer so sogovornice večkrat izpostavile, da neustrezno

finančno vrednotenje lahko deluje demotivirajoče, še posebej zaradi dolgoročnega vlaganja v delo in primerjave finančnega vrednotenja dela v sorodnih poklicih.

Sodelujoče so poročale o občasni izgubi motivacije, do katere prihaja zlasti ob dolgotrajnih in zapletenih primerih, občutku neuspešnosti, preobremenjenosti in tudi zaradi osebnih stisk. Rešitev za to so prepoznale v miselni povrnitvi k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela, podpori sodelavk in bližnjih, iskanju smisla pri delu in menjavi delovnega področja.

Ugotovitve kažejo na izredno pomembno vlogo organizacijskih dejavnikov pri ohranjanju oziroma izgubljanju motivacije pri delu, pri čemer so se kot pomembni spodbudni dejavniki izkazali podpora in razumevanje nadrejenih, možnost strokovnega razvoja, skrb vodstva za dobro organizacijsko klimo in zadostna mera fleksibilnosti pri delu. Organizacijski dejavniki imajo lahko odločilno vlogo pri tem, ali je opravljeno delo kakovostno ali ne, do česar so tudi sogovornice izkazale globok osebni interes. Obenem ti dejavniki lahko zaposlene tudi demotivirajo – takšen učinek imajo po navedbah sogovornic neustrezno finančno vrednotenje dela, omejene možnosti napredovanja, posledičen občutek strokovne razvrednotenosti, neustrezen odnos vodstva in nekateri medosebni odnosi na delovnem mestu.

Socialne delavke so poročale o občutku osebnega poslanstva, prispevanja in uspešnosti pri delu ter globoki osebni predanosti pomoči ljudem. V tem se odraža njihova notranja motivacija, ki jo Vallerand idr. (1992) delijo na motivacijo za znanje, učenje in stimulacijo. Pri motivaciji za znanje pride do izraza notranja naravnanost, ki so jo opisovale socialne delavke v moji raziskavi. Pri tovrstni motivaciji posameznika k opravljanju dejavnosti ženeta užitek in izpolnjenost, ki ju doživlja ob »učenju, raziskovanju ali poskusu razumevanja nečesa novega« (Vallerand idr., 1992, str. 1005), podobno pa so v sklopu motivacije za dosežke, ki v ospredje postavlja željo po »poskusu doseganja ali ustvarjanja nečesa« (Vallerand idr., 1992, str. 1005), poročale o želji po pomoči uporabnikom pri doseganju pomembnih življenjskih sprememb in veselje ob vsakršnih premikih.

Ugotovitve so osvetlile tudi osebno izpolnitev strokovnjakinj in zadovoljstvo pri delu, ki ju povezujejo tudi z življenjskim motom in priložnostjo za osebni razvoj, kar je skladno z opredelitvijo avtonomne motivacije – delovanjem, ki je prostovoljno in skladno z vrednotami ter prepričanji posameznika (Gagné in Deci, 2005). Izraženo željo po osebnem razvoju skozi delo in pridobivanju delovnih izkušenj prek nudenja podpore drugim opisujejo tudi

Rackauskiene, Zydziunaite in Suominen (2013), ki navajajo številne motivacijske dejavnike, ki so jih izrazile tudi moje sogovornice. Med njimi sta komunikacija in neposreden stik z uporabniki in drugimi strokovnjaki, pa tudi občutek upanja, ko uporabniki prepoznajo rešljivost svojih težav, nasprotno pa so sogovornice poročale o demotivacijskem učinku administrativnega dela, kar je skladno z ugotovitvami avtorjev (Rackauskiene idr. (2013).

Sogovornice so navajale kombinacijo notranjih in zunanjih motivov za delo, ki je skladna s stališčem, da socialne delavke motivirajo tako altruistični kot tudi karierni motivi, kar poudarjata Marsh in Triseliotis (1996). Podobno Rackauskiene idr. (2013) pojasnjujejo, da vidiki zunanje motivacije, kot so pohvale, povratne informacije uporabnikov in zunanja prepoznanost dela, podpirajo notranjo motivacijo. S svojim raziskovanjem sem zasledil tudi variiranje zunanjih motivacijskih dejavnikov tekom kariere, kot je denimo močnejša želja po boljšem finančnem vrednotenju dela kasneje v poklicni poti, kot na začetku zaposlitve. Razlog za to je recimo boljša poklicna samozavest in kompetentnost, ki narašča s pridobivanjem delovnih izkušenj in številnimi izobraževanji na strokovnem področju, pa tudi omejene možnosti napredovanja. Zaradi teh so zaposleni deležni dolgoletnega nizkega plačila, prav zato pa lahko dvom v materialno in statusno vrednotenje dela napoči šele kasneje na poklicni poti. Vendar pa tega vidika variiranja zunanje motivacije skozi čas v svojem raziskovalnem problemu nisem posebej obravnaval, zato ga tudi nisem podrobneje raziskoval.

Z omenjenimi dejavniki je posredno povezana tudi občasna izguba motivacije, o kateri so poročale sogovornice, pri čemer so navedle neustrezno (finančno) vrednotenje dela, nevidnost uspehov in brezsmiselnost birokratskega dela. Med razlogi se je znašla tudi podcenjenost stroke socialnega dela, zlasti v primerjavi z drugimi poklici pomoči. Cink (2008) se je pri raziskovanju organizacijskih dejavnikov stresa v socialnem delu osredotočila na Cooperjev model (Newton idr., 1995, str. 88), ki med drugim vključuje tudi ugled stroke in možnosti napredovanja. V svoji raziskavi je osvetlila problem slabega ugleda profesije in socialnih delavk, ki je pogosto okrnjen tako s strani uporabnikov kot tudi v širši javnosti, o demotivacijskih učinkih tega pa so poročale tudi sogovornice v moji raziskavi.

Notranji viri motivacije torej predstavljajo ključen temelj za opravljanje socialnega dela, saj izhajajo iz globoke osebne predanosti, občutka smisla in identifikacije s poklicno vlogo. Obenem pa motivacijo pomembno oblikujejo tudi zunanji dejavniki, med katerimi izstopajo odnosi na delovnem mestu, podpora vodstva ter organizacijska klima, ki lahko zaposlene bodisi

spodbujajo bodisi zavirajo. Ohranitev visoke ravni motivacije pri socialnih delavkah je zato odvisna od prepleta osebne naravnanosti in sistemskih pogojev, ki omogočajo kakovostno in smiselno opravljanje tega zahtevnega poklica.

- **Osmišljanje dela (RV5)**

Ugotovitve so pokazale, da je za osmišljanje dela pomemben predvsem občutek osebnega smisla, ki je povezan z notranjo motivacijo, kompetentnostjo in osebno rastjo pri delu z ljudmi. Občutek, da so pri svojem delu uspešne, sogovornicam omogoča, da v poklicu vztrajajo tudi ob večjih izzivih, saj se takrat oprejo na izkušnje uspeha, zavedanje lastnega doprinosa in miselni povrnitvi k izvorni motivaciji za izbiro socialnega dela. Izrazile so tudi občutek, da njihovo delo kljub težavam dolgoročno prispeva k spremembam.

Pri ohranjanju smisla je bila kot pomemben dejavnik navedena podpora v kolektivu, zlasti skozi sodelovanje v timih, možnost pogovora, skupne refleksije in občutek, da niso same pri obravnavi težkih primerov. Dober tim so sogovornice večkrat opisale kot pogoj za vzdržnost v poklicu, saj omogoča strokovno širino, čustveno razbremenitev in krepi občutek pripadnosti. Marsikomu pomembno podporo pri ohranjanju smisla predstavljajo tudi možnosti za izobraževanje in mreženje z drugimi strokovnjaki, saj ti procesi prispevajo k strokovni rasti, preprečevanju stagnacije in širjenju obzorij.

K osmišljanju dela prispevajo tudi osebne lastnosti in naravnanost, kot so optimizem, vztrajnost in prepričanje, da je napredek mogoč, četudi počasen. Skozi izkušnje se naučijo prepoznavati svoje meje in odgovornosti ter si dovoliti, da niso odgovorne za vse. Zavedanje lastnih motivov in notranja naravnanost jim omogoča, da tudi v zahtevnih pogojih ohranjajo občutek smisla in vztrajajo pri opravljanju svojega dela.

Ugotovitve predstavljajo pomen osebnega smisla in notranje motivacije za osmišljanje dela in potrjujejo ideje Frankla (1969), pa tudi Rekerja in Wonga (1988), ki osebni smisel razumejo kot pomemben vir motivacije za doseganje ciljev in premagovanje težkih okoliščin. Sogovornice so veliko vlogo pri osmišljanju dela pripisovale občutku lastne kompetentnosti, ki jo v okviru teorije samodoločanja navajata tudi Deci in Ryan (2000). Omenjena teorija kompetentnost opredeljuje kot eno izmed temeljnih psiholoških potreb, ki igrajo vlogo pri tem, na kakšen način posameznik zasleduje želene cilje. Ugotovitve moje raziskave so pokazale, da je osmišljanje kompetentnosti eden izmed dejavnikov, ki socialne delavke spodbuja pri delu.

Sogovornice so navajale najrazličnejše vire podpore, ki jim pri delu pomagajo ohranjati smisel, pri čemer je bil pomen izobraževanj za ohranjanje smisla v poklicu deljen – nekatere v njih prepoznavajo možnosti za izmenjavo izkušenj, strokovno rast in občutek navdiha – nekaterim pa se izobraževanja in usposabljanja ne zdijo bistvena za ohranjanje smisla in jim je pomembnejša strokovna podpora v obliki supervizij. Kero idr. (2023) poudarjajo velik pomen celovitih podpornih pristopov v času kriznih in čustveno obremenjujočih situacij, hkrati pa navajajo, da življenjski smisel ni povezan le z zunanjimi dejavniki, ampak tudi z zaznavo telesnega, čustvenega in kognitivnega dobrega počutja. Kot glavni dejavnik za nedostopnost izobraževanj in nezadostne možnosti supervizije moje sogovornice vidijo pomanjkanje sredstev v socialnem delu, ki je velik problem, saj strokovna podpora igra veliko vlogo pri ohranjanju smisla v poklicu in spoprijemanju s psihičnimi obremenitvami ter posledično ohranjanju kakovosti dela. Pomanjkanje vlaganja v podporne storitve, kot je supervizija, socialnim delavkam onemogoča razreševanje stisk pri delu, kar pa lahko dolgoročno vodi v izgorelost. Treba bi bilo zagotoviti ustrezen vir za zadostno financiranje supervizije in drugih oblik strokovne podpore, ki zaposlenim pomagajo pri spopadanju s čustvenimi obremenitvami. Zato bi bilo smiselno zagotoviti namenska sredstva za redno supervizijo in druga podporna izobraževanja, saj ti pristopi delujejo kot zaščitni dejavniki pred duševno stisko in zaposlene podprejo pri ohranjanju smisla pri delu (ter so hkrati dolgoročno tudi ekonomsko upravičeni).

Navedbe sogovornic o osmišljanju dela so povezane z načini spoprijemanja s stresorji, o katerih govorijo Wong, Reker in Peacock (2006). Avtorji med drugim omenjajo tudi pogled na stresne okoliščine, ki igra vlogo pri tem, ali jih doživljamo na način stiske ali osebne rasti. V pogovorih s sogovornicami se je osebna rast vseskozi pojavljala kot eden izmed ključnih dejavnikov, ki jih spodbujajo pri vztrajanju v socialnem delu, saj jim pomaga osmisliti delo. Izpostavile so željo po delu na sebi, po preprečevanju strokovne stagnacije z aktivnim reševanjem kompleksnih situacij, s katerimi se soočajo, in po raziskovanju večrazsežnih zgodb uporabnikov, ki so se izkazale za izziv in veselje hkrati. Če to preslikamo na kontekst modela skladnosti z viri (Wong idr., 2006), govorimo o ustvarjalnih strategijah spoprijemanja s stresom. Socialna delavka, ki stresne situacije osmisli na način dela na osebni rasti, s tem zmanjšuje verjetnost za pojav stresnih motenj.

Pomembno vlogo optimistične naravnanosti in prepoznavanja svetlih plati v težkih situacijah, o kateri so poročale moje sogovornice, opisujejo tudi Eisenbeck idr. (2022). Avtorji navajajo, da način spoprijemanja, ki je usmerjen v iskanje smisla, spodbuja občutek splošnega

življenjskega pomena. Sogovornice v moji raziskavi so poročale o zavedanju, da jih vsaka izkušnja pri delu z uporabniki, še tako težka, obogati z novim znanjem, zato poleg izobraževanj, mreženja in supervizije, kot vir strokovne širine dojemajo tudi delo samo.

- **Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela (RV6)**

Sogovornice so pri razmisleku o morebitnem prenehanju opravljanja socialnega dela vzele v ozir številne dejavnike, med katerimi so delovni pogoji, občutki nemoči, osebni smisel pri delu in preobremenjenost. Med pomembnejšimi razlogi za tovrstne razmisleke so izpostavile nezadostno finančno vrednotenje dela, slabe pogoje dela, pomanjkanje podpore vodstva ter občutke nemoči zaradi sistemskih omejitev, zaradi česar so bile občasno postavljene v neobvladljive krizne situacije. Občutki nemoči in preobremenjenosti, skupaj z občutkom, da jim sistem ne omogoča ustreznega odzivanja na potrebe uporabnikov, so povzročali razmisleke o menjavi poklica, odhodu na druga delovna področja ali v zasebni sektor.

Kljub temu so nekatere sogovornice poročale, da do konkretne odločitve o odhodu ni prišlo, predvsem zaradi močne notranje motivacije, občutka poslanstva, dolgoletnega vlaganja v poklic in osebne povezanosti s stroko. Pomemben dejavnik za njihovo vztrajanje je bil tudi stik z ljudmi, občutek osebnega smisla ter možnosti za osebno in strokovno rast. Sogovornice so izrazile, da trenutno ne razmišljajo o opustitvi poklica, kot ključne dejavnike za vztrajanje pa so izpostavile organizacijske pogoje in podporno delovno okolje.

Razmisleki sogovornic o morebitnem prenehanju opravljanja socialnega dela potrjujejo teoretične ugotovitve nekaterih avtorjev, ki izpostavljajo kompleksnost dejavnikov, povezanih s poklicno vztrajnostjo. Podobne ugotovitve je mogoče zaznati v sklopu organizacijskih dejavnikov stresa v socialnem delu, ki jih je raziskovala Cink (2008). V svojih ugotovitvah razloži, da na (de)motivacijo in stres v socialnem delu pomembno vplivajo organizacijski dejavniki, med katerimi posebej izpostavi slabo finančno vrednotenje, pomanjkanje podpore in omejene možnosti napredovanja. Ti dejavniki so se v rezultatih moje raziskave pokazali kot pomembni razlogi za razmišljanje o odhodu iz poklica, zlasti v primerih, ko so bile sogovornice izpostavljene neobvladljivim kriznim situacijam in dolgotrajni preobremenjenosti.

Občutek nemoči in sistemske omejitve, ki so jih sogovornice večkrat omenile, kot pomembne tudi pri razmislekih o prenehanju dela, potrjujejo tudi ugotovitve Rape Žiberna idr. (2020) in Bohinec (2024), ki opozarjajo na vse slabše pogoje za kakovostno opravljanje socialnega dela zaradi kadrovske podhranjenosti in povečanih pričakovanj sistema do zaposlenih. Sogovornice

so to neposredno povezovale z razmišljanjem o zamenjavi področja, odprtju zasebne dejavnosti ali celo popolnem odhodu iz stroke, pri čemer so nekatere v preteklosti zaradi navedenih razlogov že menjale zaposlitev oziroma področje.

Po drugi strani pa rezultati kažejo tudi na pomembno vlogo notranjih virov motivacije, kar se sklada z ugotovitvami Rackauskiene idr. (2013), ki so poudarili velik pomen notranjih motivov, kot so občutek poslanstva, stik z ljudmi in osebna rast, ki dejansko omogočajo dolgotrajno vztrajanje v stroki, v sklopu zunanjih spodbud v njihovi raziskavi pa so vprašane navajale le nematerialne spodbude. Tudi Gagné in Deci (2005) potrjujeta pomen avtonomne motivacije, ki temelji na notranjih vrednotah in osebni zavezanosti, kar so sogovornice večkrat navedle kot ključen razlog za vztrajanje kljub izzivom.

Motivacijski dejavniki, ki so se izkazali kot odločilni pred opustitvijo poklica, kot so recimo podpora sodelavk, vodstva, sodelovanje z uporabniki in predanost stroki ter njihovi dobrobiti, potrjujejo tudi ugotovitve Adamsa, Boscarina in Figleyja (2006) o zaščitni vlogi socialne podpore pri preprečevanju izgorelosti in drugih duševnih stisk. Tovrstni viri podpore, zlasti ko govorimo o razumevajočem vodstvu, povezanem kolektivu in dobri organizacijski klimi, so bili v raziskavi prepoznani kot zelo pomembni pri oblikovanju odločitve o vztrajanju v poklicu.

- **Kritično ovrednotenje analize**

Z raziskavo sem dobil poglobljen vpogled v doživljanje socialnih delavk ter za celovit pregled problematike v raziskovalni problem vključil več različnih dejavnikov, ki skupaj sestavljajo njihov notranji svet – motivacijo, poklicno in osebno identiteto, organizacijske dejavnike in sistemske omejitve ter čustveno obremenjujoče situacije. Doprinos raziskave je predvsem v celostnem pristopu k preučevanju doživljanja socialnih delavk, saj je raziskovalni problem zajel temo sočutne izčrpanosti, čustveno obremenjujočih situacij, poklicne identitete, motivacije za delo ter njihovo povezavo z organizacijskimi in sistemskimi dejavniki, kar omogoča prepoznavanje povezanosti med določenimi področji doživljanja. Ugotovitve so recimo pokazale, da občutek osebnega smisla, poslanstva in povezanost osebnih in strokovnih vrednot – dejavniki, ki so povezani z identiteto in notranjo motivacijo hkrati – delujejo kot pomemben varovalni dejavnik, ki socialnim delavkam pomaga vztrajati v poklicu tudi ob soočanju z izrazitimi obremenitvami, čustveno napornimi primeri, občutki nemoči in pomanjkanjem sistemske podpore. Obenem so ugotovitve pokazale, da so ob upadu motivacije socialne delavke bolj ranljive za pojav sočutne izčrpanosti, saj takrat težje vzdržujejo empatičen odnos

do uporabnikov in ohranjajo notranje vire moči, ki jih sicer varujejo pred preobremenjenostjo. Sočutna izčrpanost, ki je sicer posledica intenzivnega dela z uporabniki, pa je hkrati prepletena z osebnimi in organizacijskimi dejavniki ter sistemskimi omejitvami. To obsega vse od poklicnih kompetenc, odločnosti pri postavljanju meja, podpore vodstva in dostopnosti supervizije, do kadrovske podhranjenosti in previsokih normativov. Celostni pristop raziskovanja je omogočil širše razumevanje, kako se različni vidiki delovanja socialnih delavk med seboj prepletajo, kar je pomembno za prepoznavo zaščitnih dejavnikov, različnih dejavnikov tveganja, konkretnih sistemskih ovir in s tem možnosti izboljšav.

Raziskava ima kljub vsemu nekatere omejitve, pri čemer se nekatere nanašajo na sam potek pridobivanja podatkov. Pred začetkom zbiranja podatkov sem sogovornice seznanil le s temo intervjuja, ne pa tudi z dejanskimi vprašanji. Ker se je v posameznih primerih izkazalo, da so sogovornice težje spontano odgovarjale na določena vprašanja, bi bilo verjetno koristno, če bi jim vnaprej posredoval seznam osrednjih tem ali konkretnih vprašanj, ki bi si jih po lastni želji lahko predhodno prebrale. To bi jim omogočilo, da o svojih izkušnjah prej razmislijo, obenem pa bi lahko pogovor zaradi večje pripravljenosti potekal bolj sproščeno in učinkovito, kar je še posebej pomembno, saj si socialne delavke zaradi delovnih obremenitev težko vzamejo čas za tovrstne pogovore. Med intervjuji sem nekajkrat tudi presodil, da ni nujno postaviti vseh podvprašanj, kar mi je omogočila tudi izbrana metodologija, vendar sem v fazi analize ugotovil, da bi bilo smiselno zastaviti vsako vprašanje in podvprašanje, tudi če so sogovornice nanje že deloma odgovorile, saj bi to omogočilo bolj strukturirano in primerljivo obravnavo podatkov. Pri tem me je omejevala navidezna celostnost nekaterih odgovor, za katere se je kasneje izkazalo, da so nepopolni, pa tudi razpoložljiv čas sogovornic. Glede na delovno obremenjenost socialnih delavk sem tega moral upoštevati in spoštovati njihove zmožnosti sodelovanja, kar pomeni, da sem v določenih primerih pogovor izvedel bolj selektivno in prilagojeno. Kljub temu so bile podane poglobljene refleksije, zlasti na najbolj poglavitna vprašanja v raziskavi, ki pomembno prispevajo k razumevanju raziskovalnega problema.

Še ena omejitev je obseg vzorca, saj bi z večjo raznolikostjo sogovornic iz še ostalih slovenskih regij pridobil še več koristnih podatkov in reprezentativnost. Idealno bi bilo zajeti vsaj eno sogovornico iz vsake slovenske regije, da bi se naslovile tudi morebitne razlike v delovnih razmerah, podpornih mehanizmih in doživljanju poklica, ki se morda razlikujejo tudi glede na predel Slovenije in pripadajoč območni center za socialno delo. Kljub prizadevanjem, da bi pridobil sogovornice iz več regij, so nekatere sodelovanje zavrnile zaradi pomanjkanja časa, ali

pa nisem prejel njihovega odziva. Za bolj poglobljeno razumevanje raziskovanih pojavov pa bi bilo morda smiselno izvesti tudi kvantitativno raziskavo, ki bi omogočila bolj sistematičen pregled razširjenosti sočutne izčrpanosti in dejavnikov, ki socialnim delavkam pomagajo vztrajati v poklicu. Takšna raziskava bi omogočila tudi primerjave med regijami, urbanimi in ruralnimi okolji, organizacijskimi pogoji dela in sektorji (recimo med centri za socialno delo in nevladnimi organizacijami).

V prihodnje bi bilo raziskovanje smiselno razširiti na socialne delavke, zaposlene v nevladnih organizacijah, saj te kljub delovanju v drugačnih pogojih in nudenju drugačnih oblik podpore uporabnikom, še vedno preživijo veliko časa v neposrednem stiku z njimi, se srečujejo s svojevrstnimi izzivi pri delu in so zato prav tako izpostavljene tveganju za pojav sočutne izčrpanosti. Takšna primerjava bi med drugim omogočila tudi boljše razumevanje razlik med institucionalnimi oblikami socialnega dela in fleksibilnejšimi praksami v nevladnem sektorju, obenem pa bi prikazala strategije zmanjševanja tveganja in premagovanja izzivov znotraj posameznega sektorja. Prav tako bi bilo vredno podrobneje preučiti konkretne potrebe zaposlenih glede podpore vodstva, dostopa do strokovne podpore, supervizije in možnosti za kontinuirano izobraževanje, kar so sogovornice v tej raziskavi pogosto izpostavile kot ključno komponento in dolgotrajen problem pri delu.

Izvedena raziskava nudi vpogled v povezavo med osebnim smislom in poklicno vztrajnostjo socialnih delavk ter razkriva ključne vire podpore, kot so timska povezanost, supervizija in odnos z uporabniki. Hkrati pa odpira pomembna vprašanja o sistemski učinkovitosti, ki delavke pogosto postavlja v pozicije nemoči in hude preobremenjenosti, kar kliče k razmisleku o bolj trajnostnih sistemskih rešitvah.

Dodatno se mi kot pomembna usmeritev za prihodnje raziskave zdi področje sočutne izčrpanosti, ki se mu v pogovorih s sogovornicami naposled nisem posvečal toliko, kot nekaterim drugim temam. Ta se je v raziskavi pokazala kot razširjena, a pogosto spregledana težava. Večina sogovornic se je v pogovoru tudi prvič srečala s pojmom, čeprav je sočutno izčrpanost pri sebi prepoznala. Smiselno bi bilo podrobneje raziskati, kako se razvija skozi čas, katere konkretne poklicne okoliščine jo sprožajo in kakšne oblike pomoči so najbolj učinkovite.

6. Sklepi

- Identiteta socialne delavke je prepletena z osebnim smislom in notranjo motivacijo, iz česar tudi izhaja, da socialnega dela ne doživljajo le kot poklic, ampak kot poslanstvo, velik del svoje osebnosti, priložnost za osebno rast in tudi življenjski moto.

- Delo z uporabniki je hkrati vir velikega zadovoljstva in velikih izzivov. Sogovornice poročajo o izčrpavajočih situacijah, zlasti kadar ni napredka, uporabniki ne sodelujejo ali sistem ne omogoča učinkovite pomoči, obenem pa stik z ljudmi in dosežene spremembe predstavljajo pomemben spodbudni dejavnik pri delu.

- Socialne delavke so jasno izrazile, da se pri delu srečujejo s sočutno izčrpanostjo, ki se lahko kaže prek znakov na treh ravneh (telesna, čustvena in kognitivna raven). Dolgotrajna izpostavljenost čustveno zahtevnim situacijam, še posebej v kombinaciji s pomanjkanjem sistemske podpore, lahko vodi do zmanjšanja empatičnosti in apatije, kar pa tudi slabša kvaliteto pomoči in splošno počutje socialnih delavk.

- Skrb zase in posluževanje lastnih strategij samozaščite sta ključna pogoja za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo, čustveno obremenjujočimi situacijami in posledično dolgoročno opravljanje poklica, kar sogovornice dosegajo s postavljanjem meja, samorefleksijo, pogovori s sodelavci in udeležbo na superviziji, ko je ta na voljo.

- Skrb zase je dolgotrajen proces. Socialna delavka jo mojstri tekom celotne poklicne poti, pri čemer so delovne izkušnje tudi pogoj, da se nauči skrbeti zase.

- Supervizija je zelo pomemben zaščitni dejavnik in vir razbremenitve pri obvladovanju čustveno obremenjujočih situacij, ampak zaradi nezadostnih finančnih sredstev ni dostopna v zadostnem obsegu, kar povečuje tveganje za pojav izgorelosti in drugih duševnih stisk.

- Motivacija socialnih delavk je izrazito notranja, povezana z občutkom smisla, željo po pomoči drugim, predanostjo vrednotam stroke in osebno rastjo. Zunanji spodbudni dejavniki, kot so pohvale, priznanje in nekateri delovni pogoji (npr. možnost napredovanja,

fleksibilen delovni čas na specifičnih področjih) imajo lahko podporno, a ne odločilno vlogo.

- Socialno delo je finančno slabše ovrednoten poklic, ki zaposlenim ne nudi zadostnih možnosti napredovanja, kar privede do občutka strokovne razvrednotenosti, upada motivacije za delo in razmislekom o opustitvi socialnega dela.

- Timska podpora in dobra organizacijska klima predstavljata enega najpomembnejših zaščitnih dejavnikov, ki pomagajo pri soočanju z obremenitvami, zagotavljajo priložnost za refleksijo svojega dela in spodbujajo motivacijo za delo.

- Identiteta, osebni smisel in motivacija socialnih delavk se prepletajo s sistemskimi omejitvami, organizacijskimi dejavniki in čustvenimi obremenitvami. Sočutna izčrpanost se res pojavlja kot posledica dela z uporabniki, vendar neustrezni pogoji ustvarjajo okoliščine, ki povečujejo tveganje za njen pojav.

- Raziskava je prikazala tudi razkorak med idealistično predstavo o socialnem delu in realnostjo prakse, kar povzroča frustracije, občutke nemoči in spremembo v načinih delovanja strokovnjakinj. Ta razkorak še posebej izrazito doživljajo socialne delavke na začetku poklicne poti, ki vstopajo z visokimi pričakovanji in pomanjkanjem delovnih izkušenj.

- Sistemske omejitve, kot so kadrovska pomanjkanja, prevelik obseg dela in pomanjkanje kapacitet in storitev za uporabnike, so izrazit vir nemoči, še posebej v kriznih situacijah, ki jih je iz teh razlogov zelo težko obvladovati.

- Učinek organizacijskih dejavnikov pri lajšanju stisk socialnih delavk je omejen. Podporno vodstvo, dobra organizacijska klima in zadostne možnosti izobraževanja ter supervizije pomembno podprejo socialne delavke pri delu, vendar brez sistemskih rešitev, ki bi naslovile kadrovska pomanjkanja in problem nezadostnih kapacitet za uporabnike, ni mogoče odpraviti ključnih vzrokov za preobremenjenost in dolgotrajno stisko socialnih delavk.

- Pojav razmislekov o opustitvi poklica je prisoten, a večinoma prehoden in pogojen s trenutnimi obremenitvami ali organizacijskimi okoliščinami. Nekatere sogovornice so že doživele trenutke, ko so resno razmišljale o odhodu, ampak so v večini primerov ostale zaradi močne osebne zavezanosti poklicu, že pridobljenih poklicnih kompetenc in ljubezni do dela.

7. Predlogi

- Na podlagi ugotovitev raziskave bi bilo smiselno preveriti možnosti razvoja preventivnih programov za starše, ki ne bi temeljili zgolj na učenju vzgojnih metod, temveč na krepitvi dela na sebi, stika s sabo, zavedanja o pomenu predelave lastnih travm ter ozaveščanja o prenosu škodljivih vzorcev na otroke. Takšni programi bi staršem omogočili graditi varnejše odnose z otroki, pomagali pri konstruktivnem reševanju konfliktov in učenju skrbi zase ter posledično in prispevali k trajnemu zmanjšanju potreb po intervencijah socialnih delavk.

- Smiselno bi bilo spodbujati čustveno opismenjevanje in ozaveščanje o sočutni izčrpanosti med socialnimi delavkami tudi na način, da bi socialne delavke že v okviru izobraževanj in uvajanja v delo pridobile osnovno razumevanje tega pojava, saj njegovo prepoznavanje omogoča ukrepanje in samorefleksijo, s tem pa tudi skrb za duševno zdravje in prepoznavanje smisla v poklicu. Hkrati pa bi bilo koristno spodbujati možnosti izobraževanj za vodstvene kadre na centrih za socialno delo, ki bi bila namenjena krepitvi skrbi za duševno zdravje zaposlenih in usvajanja strategij skrbi zase, tako na organizacijski ravni kot ravni posameznika.

- Na področju dela z družinami bi bila ustrezna celostna sistemska podpora družinam, ki presega zgolj finančno pomoč, saj ta včasih bolj podpira, kot pa pripomore k reševanju težav v družini. Dobro bi bilo uvesti programe, ki družine opremijo z znanji, veščinami in orodji za vsakdanje funkcioniranje in s tem dolgoročno samostojnost. Takšna podpora bi dragoceno prispevala h konkretnim spremembam in izboljšanju njihovih življenjskih okoliščin ter obenem razbremenila socialne delavke, ki z družinami sodelujejo.

- Trenutno pomanjkanje dostopa do redne in kakovostne supervizije pomembno prispeva k poglabljanju stisk socialnih delavk, zato je potrebno povečanje razpoložljivih sredstev za supervizijo in druge oblike strokovne podpore. Ključno pri tem je, da se ta sredstva zagotovijo v obliki ločenega proračunskega vira, namenjenega izključno tej podpori. Obenem bi bilo treba na sistemski ravni poskrbeti za nižje normative pri delu oziroma širjenju kadrov, saj gre za enega od izrazitejših dejavnikov, ki poglabljajo stiske socialnih delavk, reševanje tega pa bi prispevalo k večji razbremenitvi zaposlenih.

- Treba je zagotoviti sredstva za nenehno strokovno izobraževanje in izpopolnjevanje, ki zaposlenim omogoča usvajanje strategij za delo z uporabniki zlasti v visoko obremenjujočih situacijah. Pri tem je zaposlenim pomembno zagotoviti avtonomijo pri izbiri želenih izobraževanj in neoviran dostop do njih glede na lastno presojo njihove uporabnosti za svoje delo.

- Zaposlenim na centrih za socialno delo bi bil v pomoč manjši prostor, podoben senzorni sobi, ki jo uporabljajo otroci z avtizmom, da se umirijo. Soba bi omogočila kratek umik, umiritev in stabilizacijo po intenzivnih, visoko konfliktnih in ogrožajočih situacijah, s katerimi se srečujejo socialne delavke pri delu.

- Na podlagi raziskovanja ugotavljam, da bi bila koristna uvedba možnosti izobraževalnega programa za socialne delavke o skrbi zase in krepitvi lastne odpornosti, ki bi med drugim naslavljal razmejevanje odgovornosti socialne delavke in uporabnika v procesu pomoči. Tega se socialne delavke trenutno pretežno učijo zgolj na podlagi izkušenj, kar je hkrati vir nemoči, izčrpanosti in pomanjkanja smisla pri delu. Smiselno bi bilo tudi razmisliti o možnostih bolj poglobljenega naslavljanja te tematike v študijskem programu socialnega dela, morda z uvedbo temu namenjenega predmeta v kurikulum, ali pa z večjo integracijo te tematike v že obstoječe predmete. Skrb zase namreč ni samoumevna in je težja v praksi kot v teoriji. Treba bi ji bilo nameniti več pozornosti na način, da bi se dojemala kot del profesionalne prakse, in ne zgolj kot osebna odgovornost.

- Treba bi bilo oblikovati usmeritve za vodstvene kadre na centrih za socialno delo, ki bi jih zavezovale k skrbi za dobro organizacijsko klimo, medosebno povezanost in podporo zaposlenim. Vključevati bi morale obvezno načrtovanje in enakovredno dostopnost rednih izobraževanj in supervizij za vse zaposlene, pa tudi spodbujanje porabe temu namenjenih sredstev v največjem možnem obsegu. Obenem bi bilo treba zagotoviti, da vodstvo aktivno spodbuja medosebno povezanost med zaposlenimi in omogoča prostor in čas za neformalne strokovne pogovore, ki služijo kot oblika razbremenitve, samorefleksije, podpore in ohranjanja motivacije pri delu. Gre za izrazit podporni in spodbudni dejavnik, ki je posredno povezan tudi z morebitnim prenehanjem opravljanja socialnega dela.

8. Uporabljena literatura

Adams, R. E., Figley, C. R., & Boscarino, J. A. (2007). The Compassion Fatigue Scale: Its use with social workers following urban disaster. *Research on Social Work Practice, 18*(3), 238–250. Pridobljeno 12. 2. 2025 s https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1049731507310190

Adams, R., Boscarino, J. & Figley, C. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of Orthopsychiatry*, *76*(1), 103–108. Pridobljeno 18. 10. 2024 s https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1037/0002-9432.76.1.103

Albesher, S. A., & Alsaeed, M. H. (2015). Emotional intelligence and its relation to coping strategies of stressful life events among a sample of students from the College of Basic Education in the State of Kuwait. *Journal of Educational & Psychological Sciences, 16*(4), 273–295. Pridobljeno 9. 2. 2025 s https://www.academia.edu/75670475/Emotional_Intelligence_and_Its_Relation_to_Coping_Strategies_of_Stressful_Life_Events_among_a_Sample_of_Students_from_the_College_of_Basic_Education_in_the_State_of_Kuwait

Austin, S., Fernet, C & Trépanier, S. (2013). The moderating role of autonomous motivation in the job demands-strain relation: A two sample study. *Motivation and Emotion*, *37*(1), 93–105. Pridobljeno 23. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/240612939_The_moderating_role_of_autonomous_motivation_in_the_job_demands-strain_relation_A_two_sample_study

Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary* (5. izd.). Washington, DC: NASW Press.

Bohinec, M. (2024). Značilnosti stisk strokovnih delavk in delavcev na področju socialnega varstva. *Socialno delo*, *63*(3), 197–215.

Carbonneau, N., Valleran, R., & Lafrenière, M. (2011). Toward a Tripartite Model of Intrinsic Motivation. *Journal of Personality*, *80*(5), 1147–1178. Pridobljeno 12. 2. 2025 s https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1467-6494.2011.00757.x?saml_referrer

Chen, Y., Xie, C., Zheng, P., & Zeng, Y. (2022). Altruism in nursing from 2012 to 2022: A scoping review. *Frontiers in Psychiatry, 13*, 1046991. Pridobljeno 22. 1. 2025 s https://www.frontiersin.org/journals/psychiatry/articles/10.3389/fpsyt.2022.1046991/full

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

Cornwell, J. F. M., & Higgins, E. T. (2018). The tripartite human essence and its organization: Value, control, and truth as fundamental motives. V M. van Zomeren & J. Dovidio (ur.), *The Oxford handbook of the human essence* (str. 71–81). New York: Oxford University Press. Pridobljeno 15. 2. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/348310335_The_tripartite_motivational_human_essence_Value_control_and_truth_working_together

Cuartero, E., & Campos-Vidal, J. (2018). Self-care behaviours and their relationship with Satisfaction and Compassion Fatigue levels among social workers. *Social work in Health Care*, *58*(3), 274–290. Pridobljeno 15. 10. 2024 s https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00981389.2018.1558164

Dawson, D. L., & Golijani-Moghaddam, N. (2020). COVID-19: Psychological flexibility, coping, mental health, and wellbeing in the UK during the pandemic. *Journal of Contextual Behavioral Science,* 17, 126–134. Pridobljeno 28. 3. 2025 s https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212144720301654

Deci, E. L. (1971). Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology, 18*(1), 105–115. Pridobljeno 15. 2. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/232452540_The_Effects_of_Externally_Mediated_Rewards_on_Intrinsic_Motivation

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry, 11*(4), 227–268. Pridobljeno 18. 1. 2025 s https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/S15327965PLI1104_01

Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology, 74*(4), 580–590. Pridobljeno 17. 1. 2025 s https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/1989_DeciConnellRyan.pdf

Dezutter, J., Waterman, A. S., Schwartz, S. J., Luyckx, K., Beyers, W., Meca, A., Kim, S. Y., Krauss Whitbourne, S., Zamboanga, B. L., Lee, R. M., Hardy, S. A., Forthun, L. F., Ritchie, R. A., Weisskirch, R. S., Brown, E. J., & Caraway, S. J. (2014). Meaning in life in emerging adulthood: A person-oriented approach. *Journal of Personality, 82*(1), 57–68. Pridobljeno 23. 3. 2025 s https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jopy.12033

Dictionary.com. (b. d.). Soul. *Dictionary.com*. Pridobljeno 15. 2. 2025 s https://www.dictionary.com/browse/soul

Dragoš, S., & Rihter, L. (2018). Empatija in (izobraževanje za) socialno delo. *Socialno delo, 56*(1), 1–19.

Eisenbeck, N., Carreno, D. F., Wong, P. T. P., Hicks, J. A., Ruiz-Ruano García, M., Puga, J. L., Greville, J., Testoni, I., Biancalani, G., Cepeda Lopez, A. C., Villareal, S., Enea, V., Schulz-Quach, C., Jansen, J., Sanchez-Ruiz, M.-J., Yildirim, M., Arslan, G., Cruz, J. F. A., Sofia, R. M., Ferreira, M. J., … García-Montes, J. M. (2022). An international study on psychological coping during COVID-19: Towards a meaning-centered coping style. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 22*(1), 100256. Pridobljeno 28. 3. 2025 s https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1697260021000375?via%3Dihub#abs0001

Eriksson, K. & Englander, M. (2017). Empathy in Social Work. *Journal of Social Work Education*, *53*(4), 607–621. Pridobljeno 17. 1. 2025 s https://www.jstor.org/stable/48542805?saml_data=eyJzYW1sVG9rZW4iOiI3OTcwY2Y1OS1lZmY5LTRiZDgtOGI5ZC1kYTRhZTEwZGVhMTIiLCJlbWFpbCI6InJrMDEzOEBzdHVkZW50LnVuaS1sai5zaSIsImluc3RpdHV0aW9uSWRzIjpbIjc2NTRjMTU5LTRkYjctNDdjNy1hNTg1LWJmNmNlMGU3Mjc0ZSJdfQ&seq=2

Figley, C. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* [pdf]. Pridobljeno 18. 10. 2024 s https://shorturl.at/CFUYu

Figley, C. (2002a). Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care. *Journal of Clinical Psychology*, *58*(11), 1433–1441. Pridobljeno 18. 10. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/11053266_Compassion_Fatigue_Psychotherapists'_Chronic_Lack_of_Self_Care

Figley, C. R. (ur.) (2002b). *Treating compassion fatigue*. New York: Brunner-Routledge.

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior, 26*(4), 331–362. Pridobljeno 23. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/227619111_Self-Determination_Theory_and_Work_Motivation

Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, M. & Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress: Appraisal and coping.* New York: Springer.

Frankl, V. E. (1988). *The will to meaning: Foundations and applications of logotherapy.* New York: Meridian.

Gerdes, K. E., & Segal, E. A. (2009). A social work model of empathy. *Advances in Social Work, 10*(2), 114–127. Pridobljeno 18. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/228657941_A_Social_Work_Model_of_Empathy

Gilligan, P. (2007). Well-motivated reformists or nascent radicals: How do applicants to the degree in social work see social problems, their origins and solutions? *British Journal of Social Work, 37*(4), 735–760. Pridobljeno 27. 12. 2024 s https://www.jstor.org/stable/23722592

Harr, C. R., Brice, T. S., Riley, K., & Moore, B. (2014). The impact of compassion fatigue and compassion satisfaction on social work students. *Journal of the Society for Social Work and Research, 5*(2), 233–251. Pridobljeno 20. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/268980930_The_impact_of_compassion_fatigue_and_compassion_satisfaction_on_social_work_students_during_field_internship_An_exploratory_study

Iacoboni, M., Molnar-Szakacs, I., Gallese, V., Buccino, G., Mazziotta, J. C., & Rizzolatti, G. (2005). Grasping the intentions of others with one's own mirror neuron system. *PLoS Biology, 3*(3), e79. Pridobljeno 17. 1. 2025 s https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1044835/

Kero, K., Podlesek, A., & Kavčič, V. (2023). Meaning in challenging times: Sense of meaning supports wellbeing despite pandemic stresses. *SSM - Mental Health,* 4, 100226. Pridobljeno 23. 3. 2025 s https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666560323000415?via%3Dihub

Kim, G. M., Lim, J. Y., Kim, E. J., & Park, S. M. (2019). Resilience of patients with chronic diseases: a systematic review. *Health & Social Care in the Community*, *27*(4), 797–807. Pridobljeno 7. 2. 2025 s https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hsc.12620

Kobal Grum, D. (2021). *Vem, hočem, čutim: kognitivno-motivacijski vidiki čustev*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete. Pridobljeno 7. 2. 2025 s https://ebooks.uni-lj.si/ZalozbaUL/catalog/book/299

Kuvaas, B., Buch, R., Weibel, A., Dysvik, A., & Nerstad, C. G. L. (2017). Do intrinsic and extrinsic motivation relate differently to employee outcomes? *Journal of Economic Psychology,* 61, 244–258. Pridobljeno 23. 1. 2025 https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167487016304676

Manco, N., & Hamby, S. (2021). A meta-analytic review of interventions that promote meaning in life. *American Journal of Health Promotion, 35*(6), 866–873. Pridobljeno 23. 3. 2025 s https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0890117121995736

Mänttäri-van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers: the role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, *25*(1), 86–97. Pridobljeno 28. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/273068140_Moral_distress_among_social_workers_The_role_of_insufficient_resources

Marsh, P., & Triseliotis, J. (1996). *Ready to practise? Social workers and probation officers: Their training and first year in work.* Aldershot: Avebury.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397–422. Pridobljeno 12. 2. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/228079161_Job_Burnout

McWilliams, N. (2004). *Psychoanalytic psychotherapy: A practitioner's guide.* New York: Guilford Press.

Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I.* Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Moorhead, B., Otani, K., Bowles, W., Baginsky, M., Bell, K., Ivory, N., Mackenzie, H., & Savaya, R. (2025). Toward a definition of professional identity for social work: Findings from a scoping review. *British Journal of Social Work, 55*(2), 877–896. Pridobljeno 2. 5. 2025 s https://academic.oup.com/bjsw/article/55/2/877/7950794?utm_source=chatgpt.com&login=false&fbclid=IwY2xjawKCvCtleHRuA2FlbQIxMABicmlkETFZM0RHb2dDcHZ2M1d2WnhXAR737oL_7NdzBWbkbl7B3gEM2jEmB1lQUtYHyxT_jIrSAvksg6L4v0Go45D5dg_aem_7ODDi0LHkth-cZpLPT5B8g

Možina, M. (2004). *Prevalenca nasilnega vedenja klientov in obremenitve zaposlenih na centrih za socialno delo* (magistrsko delo). Medicinska fakulteta, Univerza v Ljubljani.

Možina, S., Bernik, J., & Svetic, A. (2004). *Osnove managementa.* Piran: GEA College – Visoka šola za podjetništvo.

Newton, T., Handy, J., & Fineman, S. (1995). *Managing stress: Emotion and power at work.* London: Sage Publications.

Pahl, J. (1999). Coping with physical violence and verbal abuse. V S. Balloch, J. McLean, & M. Fisher (ur.), *Social services: Working under pressure* (str. 87–106). Great Britain: The Policy Press.

Pearlin, L. I. (2010). The life course and the stress process: Some conceptual comparisons. *The Journals of Gerontology: Series B, 65*(2), 207–215. Pridobljeno 7. 2. 2025 s https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2821941/

Rackauskiene, A., Zydziunaite, V., & Suominen, T. (2013). The social workers' intrinsic and extrinsic motives to work social work. *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences, 3*(3), 57–65. Pridobljeno 15. 1. 2025 s http://article.sapub.org/10.5923.j.ijpbs.20130303.01.html

Rape Žiberna, T., Cafuta J., Žnidar, A., Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji: skupščina kot oblika aktivističnega raziskovanja za izboljšanje delovanja centrov za socialno delo. *Socialno delo*, *59*(1), 5–27.

Reamer, F. G. (2024). Effective altruism: Implications for the social work profession: Part I. *International Journal of Social Work Values and Ethics, 21*(1), 32–50. Pridobljeno 22. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/379141520_Effective_Altruism_Implications_for_the_Social_Work_Profession_Part_I

Reeve, J. (2014). *Understanding motivation and emotion* (6. izd.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Reker, G. T., & Wong, P. T. P. (1988). Aging as an individual process: Toward a theory of personal meaning. V J. E. Birren & V. L. Bengtson (ur.), *Emergent theories of aging* (str. 214–246). Pridobljeno 23. 3. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/266261451_Aging_as_an_individual_process_Toward_a_theory_of_personal_meaning

Richmond, M. E. (1917). *Social diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.

Rosič, J., & Rihter, L. (2016). Ogroženost zaposlenih na področju nasilja v družini. *Socialno delo*, *55*(4), 167–180.

Salifu, J. (2023). Becoming a social worker: Personal and professional identity formation among social welfare officers in Ghana. *Journal of Comparative Social Work, 18*(2), 180–206. Pridobljeno 2. 5. 2025 s https://journals.uis.no/index.php/JCSW/article/view/675

Singer, P. (2015). *The most good you can do: How effective altruism is changing ideas about living ethically*. New Haven, CT: Yale University Press.

Siu, O. L., Lu, C. Q., & Spector, P. E. (2007). Employees' well-being in Greater China: The direct and moderating effects of general self-efficacy. *Applied Psychology: An International Review, 56*(2), 288–301. Pridobljeno 23. 1. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/216443682_Employees'_Well-being_in_Greater_China_The_Direct_and_Moderating_Effects_of_General_Self-efficacy

Stamm, B. (2010). The Concise ProQOL Manual [pdf]. Pridobljeno 18. 10. 2024 s https://www.illinoisworknet.com/WIOA/Resources/Documents/The-Concise-ProQOL-Manual.pdf

Stanley, S., & Sethuramalingam, V. (2015). Empathy in psychosocial intervention: A theoretical overview. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, *20*(1), 51–61. Pridobljeno 15. 10. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/311389960_Empathy_in_psychosocial_intervention_A_theoretical_overview

Stephan, A. (2012). Emotions, existential feelings, and their regulation. *Emotion Review, 4*(2), 157–162. Pridobljeno 5. 2. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/241646989_Emotions_Existential_Feelings_and_Their_Regulation

Stevens, M., Moriarty, J., Manthorpe, J., Hussein, S., Sharpe, E., Orme, J., Mcyntyre, G., Cavanagh, K., Green-Lister, P. & Crisp B. R. (2010). Helping Others or a Rewarding Career? Investigating Student Motivations to Train as Social Workers in England. *Journal of Social Work*, *12*(1), 16–36. Pridobljeno 27. 12. 2024 s https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1468017310380085?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR3ddBLllkKSLfnJIJUPp90UoPtwMzZfe0vKYGe_hoe-ijNFCiUHcLHOVVw_aem_AfhbOLrGEU_uOFEY1g0TZbnZTXzNjcCS7srULOFKo0PlEbT0Nsd9dooTdkTZWkogYRWktKK4RuLy9eftiwTBkRVr

Updegraff, J. A., Silver, R. C., & Holman, E. A. (2008). Searching for and finding meaning in collective trauma: Results from a national longitudinal study of the 9/11 terrorist attacks.

Journal of Personality and Social Psychology, 95(3), 709–722. Pridobljeno 28. 3. 2025 s https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC2617710/

Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., Blais, M. R., Brière, N. M., Senécal, C., & Vallières, É. F. (1992). The Academic Motivation Scale: A measure of intrinsic, extrinsic, and amotivation in education. *Educational and Psychological Measurement, 52*(4), 1003–1017. Pridobljeno 14. 2. 2025 s https://www.researchgate.net/publication/209836138_The_Academic_Motivation_Scale_A_Measure_of_Intrinsic_Extrinsic_and_Amotivation_in_Education

Van der Wath, A., & van Wyk, N. (2020). A hermeneutic literature review to conceptualise altruism as a value in nursing. *Scandinavian Journal of Caring Sciences, 34*(3), 575–584. Pridobljeno 23. 1. 2025 s https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/scs.12771

Videmšek, P. & Rakovec, P. (2024). Skrbimo za druge, kaj pa zase? Skrb za poklicni razvoj in preprečevanje izčrpanosti zaradi sočutja. *Socialno delo*, *63*(3), 155–173.

Wong, P. T. P., Reker, G. T., & Peacock, E. J. (2006). A resource-congruence model of coping and the development of the Coping Schemas Inventory. V P. T. P. Wong & L. C. J. Wong (ur.), *Handbook of multicultural perspectives on stress and coping* (str. 223–283). Pridobljeno 29. 3. 2025 s https://link.springer.com/chapter/10.1007/0-387-26238-5_11

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

9. Priloge

9.1. Smernice za intervju

- **Identiteta socialnih delavk (RV1)**

Kaj vam pomeni biti socialna delavka?

Možna podvprašanja:

- Kako se je skozi leta vaša identiteta kot socialne delavke spreminjala?
- Kako vaše delo vpliva na vašo osebno identiteto in življenje izven poklicnega okolja?

- **Doživljanje dela v interakciji z uporabniki (RV2)**

Kako doživljate socialno delo z uporabniki?

Možna podvprašanja:

- Kakšni so značilni izzivi in zadovoljstva, ki jih doživljate pri interakciji z uporabniki? (Kdaj oziroma zaradi česa doživljate zadovoljstvo in zaradi česa stisko pri delu z uporabniki?)

- **Sočutna izčrpanost in strategije soočanja (RV3)**

Kako pri svojem delu obvladujete občutke, povezane s sočutno izčrpanostjo?

Možna podvprašanja:

- Kako prepoznate znake sočutne izčrpanosti pri sebi?
- V primeru, da znakov sočutne izčrpanosti ne občutite: kako se počutite ob visoko obremenjujočih interakcijah z uporabniki? Kako opazite občutke sočutnega zadovojstva? Kakšno vlogo imajo ti občutki pri nadaljnjem delu?
- Kako se spoprijemate s stresom in z zahtevnimi ter čustveno obremenjujočimi situacijami pri delu?
- Kakšno vlogo ima podpora sodelavcev pri obvladovanju duševnih obremenitev?
- Kako ocenjujete zagotavljanje podpore za preprečevanje izgorelosti in drugih duševnih stisk s strani vaše organizacije? Vidite predloge za izboljšave?

- **Motivacija in občutek uspeha (RV4)**

Kaj vas motivira pri opravljanju socialnega dela?

Možna podvprašanja:

- Kaj vam pri delu prinaša največji občutek zadovoljstva (največja spodbuda za vztrajanje)?
- Kakšne so notranje in zunanje motivacije pri vašem delu?
- Se kdaj zgodi, da izgubljate motivacijo in kako se spopadate s tem?
- Kakšno vlogo imajo organizacijski dejavniki v socialnem delu pri vaši motivaciji?

- **Osmišljanje dela in potreba po podpori (RV5)**

Kako osmislite svoje delo, da kljub izzivom vztrajate v poklicu?

Možna podvprašanja:

- Kaj vam v težkih situacijah pomaga pri vzdrževanju motivacije za vztrajanje?
- Kako vam občutek, da ste pri svojem delu uspešni, pomaga ohranjati motivacijo za delo?
- Kakšna podpora bi vam pomagala pri opravljanju dela?
- Kako pomembno se vam zdi nadaljnje izobraževanje in strokovno izpopolnjevanje za ohranjanje smisla v poklicu?

- **Razmišljanja o prenehanju opravljanja poklica (RV6)**

Ste kdaj razmišljali o prenehanju opravljanja socialnega dela in kaj vse je prispevalo k tem razmisleku?

Možna podvprašanja:

- Kaj bi se takrat moralo zgoditi oziroma kateri pogoji bi morali biti izpolnjeni, da bi se odločili prenehati opravljati svoj poklic?
- Kako pomembni so delovni pogoji pri vaši odločitvi za vztrajanje ali odhod iz poklica?
- Kakšno vlogo imata občutek uspeha in zadovoljstvo pri vašem delu pri tej odločitvi?
- Kaj bi vas dodatno spodbudilo, da ostanete v poklicu socialnega dela?

9.2. Transkript intervjuja (primer E)

Jaz: Na začetku me zanima, kaj vam pomeni biti socialna delavka v kontekstu lastne identitete?
Sogovornica: Jaz mislim, da je kar velik del moje identitete (E1). Se kar poistovetim s svojim delom (E2) ga zelo rada opravljam (E3). Je pomembno. Se mi zdi, da pripomorem en delček k nekomu (E4). Je drugače, kot sem si predstavljala kot študentka (E5). To potem ugotoviš … Tista iluzija, da si ljudje želijo, da jim pomagaš, tega ravno ni. Je malo drugače, potem vidiš, da ljudje niti nočejo sprememb, tudi, če so spremembe na boljše (E6). Ampak, jaz si niti ne znam predstavljati drugače, ne vem (E7). Mislim, da tako tudi vzgajam, glede na to da so vse hčere šle v podobne poklice (smeh).
Jaz: Potem bi rekli, da se je vaša identiteta socialne delavke malo spreminjala skozi čas, če vas prav razumem?
Sogovornica: Ja, mislim, da ja (E8). Z izkušnjami, mogoče tudi od začetka, ko prideš poln nekih idealov in si želiš vse, kar izveš na faksu, udejanjati v praksi. Potem pa vidiš, da je tudi drugače (E9). Recimo, različne projektne pomoči, ki smo jih delali na faksu in te stvari, vidiš, da konec koncev v domačem okolju ali socialni mreži uporabnikov nimaš toliko resursov (E10). Takrat smo recimo delali z nekaterimi projekte, pa nas je bilo toliko prostovoljcev, ki nas je želelo nekaj narediti in se je to dalo, ampak dobiti pa toliko zagnanih ljudi v domačem okolju uporabnikov, da bi to res funkcioniralo … Žal se mi je zelo velikokrat pokazalo kot nemogoče. Ne vem, se mi je tudi že zgodilo, da sem ob popoldnevih ali nedeljah šla do starejših uporabnikov, ki so bili v slabih stanjih, če se mi je zdelo, da nimajo nikogar, ki bo zanje skrbel. Pa sem obiskala enega in na koncu klicala zdravstveni dom, ker je bil človek za hospitalizirati, pa so prišli reševalci, in je gospod rekel, da zdaj pa noče v bolnico. Potem so pa rekli, da bojo kar šli. In so hoteli iti, saj da človek zavrača hospitalizacijo. Pa sem jim odhod preprečila, tako da sem se postavila na vrata in rekla, da jih ne spustim ven, dokler gospoda ne odpeljejo, saj je zdravnik odredil hospitalizacijo. Pa je bil zadnji stadij raka, brez svojcev, totalno dehidriran … Jaz sem držala tisto infuzijo v roki in en kup pripomočkov, ki mi jih je dal zdravnik, ki je bil predhodno tam, ker da če si bo strgal tisto ven, bo kri špricala. In potem so klicali policijo, da jim nora socialna delavka ne pusti iti iz stanovanja ven. Ni se mi nič zgodilo, ko so prišli policaji so itak videli, kakšna je situacija in so potem gospoda tudi hospitalizirali. Čez dva dni je umrl v bolnici. Ampak, doma pa v takih razmerah - brez svojcev, brez enega soseda, ki bi mu bil pripravljen dati vsaj en požirek vode - pač ni mogel biti, in jaz sem takrat vztrajala. Tako da, ja. Tiste ideje, ki jih v šoli dobimo, so včasih malo drugačne v realnosti (E11).
Jaz: Pa se vam zdi, da vaše delo kaj vpliva na življenje izven poklicnega okolja?

Sogovornica: Ja. Mislim, tako kot jaz funkcioniram, jaz mislim, da ja (E12). Tudi moji otroci, družina, so se morali navaditi (E13). V enem obdobju sem delala v določeni službi za varovanje starostnikov, ki dela 24 ur na dan in sem dostikrat tudi takrat, ko bi morala biti prosta, mogla iti nazaj v službo, ker so se dogajale stvari (E14). Tako da ja, mislim, da precej vpliva že s tega vidika, da se je mogla družina prilagajati službam, ki sem jih delala. Pa tudi s tega vidika, da ko ti službeno veš marsikaj o določenih ljudeh, pa potem prideš v neko družbo, potem pa govorijo, so te govorice, ki nimajo niti ene osnove … (E15) Se znajdeš v nekih situacijah, do tega, da se mi je včasih zgodilo, ko sem delala v kraju, kjer stanujem, da sem enkrat mogla iti s svojimi majhnimi otroci iz trgovine ven, ker je ena gospa hodila za mano in me gnjavila za informacije o njenem primeru, češ da naj ji povem to in ono, da ji ne bo treba priti na center (E16). Pa potem to, da je en uporabnik, ki me je videl na dvorišču z otroci, potem kar prišel na soboto k meni domov, ker da bi mogoče to rešila kar na soboto, da on ne bi čakal na uradni dan (E17). Različne situacije so bile in ja, vpliva. Zdaj, ko ne delam več v domačem okolju, tega ni več toliko, ampak ko pa si v domačem okolju, se pa pozna, so tudi takšne izkušnje (E18).
Jaz: Zdaj ste mi na naslednje vprašanje že deloma odgovorili, ampak vseeno: kaj vam pri delu z uporabniki predstavlja največje zadovoljstvo, veselje in kje so stiske, izzivi pri delu z uporabniki?
Sogovornica: Glede stisk … Včasih imaš zaradi sistema precej zvezane roke (E19). Deloma glede zakonodaje (E20), deloma pa tudi glede pričakovanj institucij (E21). Jaz sem zaposlena na centru za socialno delo več kot dvajset let. Večkrat sem se srečala s takimi stvarmi, kjer je bilo rečeno, da center pa mora nekaj narediti … Kot, da imamo mi neko čarobno paličico. Pa ne moremo (E22). Od tega, da te pokliče zdravstvena intervencija, da je ta in ta zanemarjen, da je tak ali drugačen, potem pa v bistvu vidiš, da gre za človekov način življenja in da mu drugačnega ne moremo vsiliti … (E23) Spomnim se enega primera kolegice, kjer so prijavili hudo zanemarjanje enega gospoda. Potem smo šle skupaj na teren. Hodimo po dve na teren, ker se nam čudne stvari lahko zgodijo na terenih. Potem pa si videl, da tisto zanemarjanje ni bilo zanemarjanje, ampak je bil način življenja. Gospod je imel sobo tako, da si z dvorišča videl v sobo. Ko so sosedje prišli k njemu, so videli, kaj ima on v spalnici. In ja, spalnica je bila natlačena, da skoraj ni imel kje spati. Ampak, ko smo mi vstopili v hišo, pa potem vprašaš, če greš lahko na stranišče, zato da malo vidiš, kakšna je situacija … Mislim, kruh, moka, to je bilo v kopalnici, po tleh. Cela hiša je bila taka. To ti da vedeti, da to ni zanemarjanje, da bi njemu hoteli nekaj slabega, ampak, da družina na tak način živi, kar je ljudem večinoma nepredstavljivo. Dostikrat se tudi kakšne rane ne celijo najboljše v takšnih razmerah. Ampak, so grozni pritiski in ti ne moreš spreminjati načina življenja uporabnika (E24). Sem bila tudi

zraven, ko so kopičili stvari »horderji«, ko smo odpeljali sedem tovornjakov robe iz stanovanja ven. Od mrtvih živali je bilo noter, do vsega … Tudi enkrat, na primer, je tako gospod notri obležal in so ga potem v bolnici hoteli umiti in sem bila zraven, ko so mu želeli dati dol nogavice in je šla koža dol, ker je imel nogavice že prav zlepljene gor … Mislim, en kup stvari. Ko študiraš, si tega ne predstavljaš, kaj doživiš na terenu (E25). In je sistem pač tak, da včasih bi, pa ne moreš mimo zakonskih okvirjev in omejitev (E26). Človek rabi neko oskrbo … Pa kam ga boš dal, če so pa domovi polni? Če ni ljudi, če ni oskrbovalk? Nekaj let sem tudi delala pod okvirom doma starejših, pa so bila tam pričakovanja svojcev, češ, ga je treba dvigniti, je treba to, je treba ono … Ja, marsikaj bi morali. Ampak, če fizično ni ljudi, ki bi to delali, je to problem (E27). Težava je, da je tisti občutek moči, ko bi si vsi želeli, da bi bilo drugače, ampak, kakor jaz doživljam, manjka storitev (E28), manjka kapacitet (E29) in manjka, da imaš - kot nas učijo - možnost čaranja, torej tega iskanja rešitev izven okvirjev (E30). Ker žal je tako, glede na mojo izkušnjo: dostikrat sem probala iti kako mimo, da bi naredila nekaj dobrega, pa so se potem ljudje pritožili in sem imela težave. Težave s socialno inšpekcijo, z izrednim nadzorom … (E31) Dam primer: prinese vlogo prvega, ker je enaintridesetega pozabil, da ne bo ostal brez pravice. Ga poslušaš, zakaj ni mogel vloge oddati. Se ti zasmili in vseeno rešiš kot, da je vlogo dal enaintridesetega. Potem mu v drugi situaciji, ne dodeliš pravice, ker ima krivdni razlog, ker ni prinesel računa. Potem se pa pritoži in v pritožbi še napiše zraven, da ne delam prav, ker sem pri njegovi prejšnji vlogi zabeležila napačen datum oddaje vloge. Tako da ja, so izzivi, kar se tega tiče. Kar mi pa prinese zadovoljstvo je pa res to, ko vidim, da se zgodi nekaj dobrega (E32). Šestnajst let sem delala na področju starejših. Moram reči, da na tem področju dobiš največ zahval in hvaležnosti (E33). To je zato, ker so včasih te ljudje pripravljeni pretrpeti nenormalne razmere, in so zato za vsako minimalno stvar tako neizmerno hvaležni, da ne moreš verjeti. Ko sem delala na področju, kjer je bila zloraba otrok, ko se je katerega umaknilo, takrat pa … Tisto, ko pade na sodišču, to mi je najbolj delikatna zadeva (E34). Oni najdejo neko postopkovno napako, čeprav se mi vsi trudimo. Vsak socialni delavec zelo težko odvzame otroka neki družini. V resnici je za vsakega otroka starš najboljši starš, tudi če je najslabši starš. Že to, da ta korak naredimo, je zelo težko. In da potem vemo, da je bilo res tako hudo, da otrok tam ni mogel biti in da ni problem v tem, da so starši neustrezni, da so ga zanemarjali, da je bilo nasilje in zloraba, da je zato zadeva padla na sodišču, ampak da je bil problem v tem, ker nisem nečesa prav napisala. Mislim … In potem se otrok mora vrniti v tako okolje. Te stvari so mi nepojmljive (E35). Potem so tudi določeni primeri, ko sistem zataji. Enkrat, ko sem delala na enem drugem centru, smo imeli primer zanemarjenega dečka, ki je živel skoraj dobesedno v pesjaku. On ni niti govoril, niti nič. Štiri leta je imel, ko je bil center obveščen s strani enega

gospoda, ki je šel mimo tiste hiše, ker oni so živeli nekje na samem, v gozdu. Pa dobro, mislim, kje je bilo zdravstvo štiri leta? Jaz ne morem vedeti, kdo rodi, kot center. Ampak … saj morajo otroka voziti na sistematske, saj pri nas imamo te stvari! Kje je bilo zdravstvo štiri leta, da niso opozorili, da starši otroka ne pripeljejo na zdravstvene preglede? (E36) V glavnem, take stvari. Taki te … Premlevaš po tedne in mesece takšne primere (E37).

Jaz: A ste kdaj že slišali za pojem sočutne izčrpanosti?

Sogovornica: Kar sem prebrala od vas, pred tem ne. Skušam sicer slediti novim pristopom, ker vidim, kako je stroka napredovala od takrat, ko sem bila jaz na faksu in do zdaj, ko pridejo študenti k nam in vidim, da je na boljše. Tako, da mi je to izziv, ampak prav s tem izrazom se pa nisem srečala.

Jaz: V bistvu je sočutna izčrpanost opredeljena kot zmanjšana sposobnost formalnega oskrbovalca ali pomanjkanje zanimanja za empatičnost oziroma prenašanje trpljenja uporabnika. Gre predvsem za to, da ko delamo z uporabniki in smo konstantno v čustveno obremenjujočih interakcijah z njimi, se lahko zgodi, da se strokovnjakova sposobnost empatije in tudi nudenja pomoči uporabnikom znatno zmanjša. Torej je ta želja po empatiji lahko manjša in se tudi pojavijo znaki na vseh ravneh: na kognitivni, čustveni in telesni. Vam jih nekaj naštejem: težave s pozornostjo, oslabljen spomin, nižja samozavest, perfekcionizem, preokupiranost s travmo uporabnika, na čustveni ravni so simptomi recimo občutki tesnobe, krivde, jeze, strahu, žalosti, nemoči in izčrpanosti. Na telesni ravni pa lahko pride do kakšnih motenj spanja, sprememb apetita, prekomerne napetosti in tako naprej. Zanima me, če ste mogoče kdaj recimo opazili pri sebi zmanjšano željo po empatičnosti in katere druge znake?

Sogovornica: Iskreno, ja. V določenih situacijah pride tudi to, torej vse, kar ste opisali (E38). Sicer se zelo trudim, da razmejujem, da se zavedam, da ni uporabnik kriv za to (E39), ampak ja. Prav včeraj je bil tak dan, da je bilo hudo, ampak potem se resetiraš, se moraš, ker če ne, ne moreš delati v tem poklicu (E40).

Jaz: Kako pa se spoprijemate s temi čustveno obremenjujočimi situacijami, s težkimi občutki?

Sogovornica: Ena taka stvar so supervizije in intervizije. To je taka stvar, ki je meni zelo pomembna. Če le imam možnost, to izkoristim (E41). Potem pogovori s sodelavci. To je zelo pomembno, brez tega si ne znam predstavljati … Tudi, ko se nekaj takega zgodi, če ni nekoga, da daš to ven, potem težko prenašaš te stvari (E42). Prejšnji teden recimo smo imeli tako situacijo tu. En fant, s katerim že dolgo delava skupaj … vse mi je premetal, je šel tiskalnik po tleh, stol. Pa saj, tisti dan je še nekako šlo, dva dni, potem pa nisem bila več sposobna funkcionirati. Sem prav videla, kako me … sem se ga ustrašila. Pa sem samo pomagati hotela, ampak se je zelo slabo končalo. In potem je prišla policija - ker ni razbijal samo pri meni,

razbijal je še dvigalo, pa po poti in vse - potem pa naj bi ga prijavila. Pa nisem hotela dati prijave. Pa je bilo pričakovanje od vodstvenega kadra, da zakaj ne, pa sem za njih zelo težko utemeljila. Tisti dan so rekli, naj prespim, pa da bojo prišli še naslednji dan, če si bom premislila. Sem že tisti dan povedala, da ga ne želim prijaviti, ker on v tem trenutku ne rabi tistega kazenskega postopka. Ja, me je prestrašil, jaz sem se ga resnično ustrašila. In sem potrebovala več kot štiri, pet dni, da sem se resetirala v svoji glavi, ampak on tega ne rabi. On bi trenutno, če je nehal jemati terapijo, potreboval predvsem - bo slišati čudno, ampak v enih situacijah ne gre drugače - zame bi bila v tem primeru primerna prisilna hospitalizacija, če vprašate mene, kakor se to grozno sliši. Ker on je imel že umor, poskus umora in te stvari, ker ko je v taki situaciji, on ne razume, da nekaj ne more biti po njegovo. In se mi zdi pomembno za preprečevanje takšnih ponovnih situacij. Pa zdaj, ko je jemal zdravila tri leta, sva res krasno delala, vse stvari se je res trudil. Zdaj pa je pred pol leta pač nehal jemati zdravila in so te stvari s katerimi se bori, eskalirale in mene zdaj resnično skrbi, da je sposoben spet komu kaj storiti. Moja želja, ko je prišla policija je bila bolj to, da bi prišlo še zdravstvo in bi potem preveril zdravnik, psihiater, koliko je nujno, oziroma, ali se da to zdraviti ambulantno, ali preko obravnave v skupnosti, če lahko karkoli naredijo ali je potrebna prisilna hospitalizacija. In, da vam povem: jaz berem najbolj plehke romane, kriminalke kar jih je. To je edina stvar, ki mi pomaga zvečer pred spanjem, da odklopim vse te stvari, to je edina stvar, ki meni osebno da to (E43). Ja, saj so sprehodi (E44), sem pa tja čuječnost (E45), kakšna meditacija (E46), telovadba (E47). Ampak, kar imam jaz občutek, da meni osebno pomaga, je res to. Najbolj butaste knjige, kar je možno. Ker mi misli odpelje drugam in to je ena taka tehnika, ki se je jaz najbolj intenzivno poslužujem (E48).

Jaz: A ocenjujete, da vaša organizacija zagotavlja dovolj podpore pri preprečevanju izgorelosti in raznih duševnih stisk?

Sogovornica: Po mojih izkušnjah je zelo odvisno od vodstva (E49). Od prejšnjega vodstva smo celo prejele izjavo, da izgorelost sploh ne obstaja, da je to, ko so sodelavke bile na dolgotrajni bolniški odsotnosti zaradi izgorelosti, samo zato, ker smo preveč lene, da nimamo pojma, kaj izgorelost pomeni in ne vem kaj (E50). Mislim … Če pogledamo normative, vse delamo dvakratnik do dva in polkratnik normativa za enega strokovnega delavca (E51). Da ti recimo delaš na področju nasilja ali družine in da imaš petinsedemdeset primerov, potem itak delaš samo tam, kjer najbolj gori, hkrati te je pa še strah, kaj se bo vsepovsod zgodilo. Nemogoče je kakovostno delati na tak način (E52). Meni je žal, ampak je nemogoče. Tako, da je precej odvisno od tega, ampak mislim, da tudi na sistemski ravni (E53). Non stop se govori, koliko nas manjka socialnih delavk, predvsem na centrih. Tukaj, kjer sem zdaj zaposlena dve leti in

pol, je zdaj od moje zaposlitve enajst strokovnih delavk dalo odpoved. Prišli so, bili dva do tri mesece - ena je bila najdlje, šest mesecev - pa so šli. Ker so preprosto te pritiski in te stvari tako težke (E54). Spomnim se tudi, ko je ena sodelavka, ki je imela sama dve leti starega otroka, imela odvzem v eni družini, in je rekla: *"Jaz ne morem, ker pridem nemirna domov, in prenašam te stiske naprej, in moj otrok se k meni niti ne stisne več, ker to čuti in jaz nočem, da moja družina to doživlja"* (E55). Tako da, ni tako enostavno. Jaz ne vem, če se tega sploh zavedajo, kako je to na sistemski ravni, kako težko je to. To je ena stvar, druga stvar pa je to, da je ogromno enega nasilja (E56), ki se ga mogoče mi, ki delamo, sploh ne zavedamo. Mislim, niti ne razmišljamo, da smo v potencialni nevarnosti (E57), ne vem. Imela sem enega uporabnika, ki ima shizofrenijo in on vedno pride z nahrbtnikom in notri ima sekiro, pač takšno, za drva cepit. Pa imamo varnostnika, ki potem pride češ, kaj se gremo, vmes pa tisti razlaga, da ima to sekiro, ker je videl eno pri Mercatorju, kako so ji rogovi rastli, da se brani pred njo. Jaz pa resnično nisem nikoli pomislila, kdaj bo pa zame videl, da meni rogovi rastejo? Saj me res lahko s tisto sekiro razdela! Hočem reči, da smo določenih stvari res že tako navajene … da ne govorimo žaljenja, teh 'prasic', verbalnih groženj … Včasih vseh žaljivk, ki jih slišim na teden, ne znam niti ponoviti. Pa to govorim na teden (E58). Je pa tudi zelo odvisno od okolja. Jaz sem delala na treh centrih. Toliko pritiska s strani uporabnikov, žalitev, groženj, manjvrednosti … Toliko, kot sem doživela tega na enem od prejšnjih centrov, na drugih nisem. Enkrat mi je en uporabnik, ki me je res grdo žalil pa sem ga prosila, naj zapusti pisarno, ker to ni stvar pogovora in da ne dovolim, da na tak način komunicira z mano, rekel *"Vi ste strokovna delavka, jaz vam lahko izrečem kakorkoli hočem in vi se nimate pravice temu upirat."* Tako pridejo. In težko ostaneš imun na to (E59). Zato res pride do te izčrpanosti in da si rečeš *"pa kaj se bom jaz tu pobijal, če pa nihče ne ceni tega"* (E60). Ne vem, jaz sem tudi že dobila s spenjačem po glavi, pa eno gospo z nožem, češ *"zdaj daj denar, takoj!"* … Kot, da imam tukaj vrečo in ga kar tako dajem. Tako da, ja. Marsikaj doživiš in potem pridejo tudi vse te stvari, ki ste jih prej omenjal.

Jaz: Kaj pa vas pri delu motivira, da radi opravljate delo? Kakšne situacije vas motivirajo?

Sogovornica: Jaz rada delam na pravicah iz javnih sredstev (E61). Marsikdo me vpraša, zakaj. Pa delam tudi druge stvari, družinsko mediacijo zraven, delam skrbništva (E62) … ampak zelo mi je pomemben prvi stik s človekom (E63). Po vseh teh letih se mi je to prepričanje samo še utrdilo, daleč od tega, da bi se mi omajalo, in to je, da so pravice iz javnih sredstev neka vstopna točka. Večina uporabnikov ne bo nikoli šla na prvo socialno pomoč, ko imajo težave. Ogromno zgodb se začne tukaj. Če samo pogledaš vloge in delaš te stvari, da se malo pogovarjaš z uporabnikom, ko pride, ogromno stvari vidiš. Ogromno žensk pride pod pretvezo, da potrebujejo izredno denarno socialno pomoč, pri čemer kasneje ugotoviš, da gre za nasilje v

družini. In pridejo sem, zaradi takšne ali drugačne situacije z mišljenjem, da če bojo one zagotovile, da je ena položnica plačana ali en družinski dolg poravnan, se bo tudi nasilje uredilo. Potem opaziš tudi veliko stvari glede otrok, ki niso v redu. Sploh pri teh dolgotrajnih uporabnikih. Jaz sem imela že nekaj primerov, ko sem rekla *"tukaj nekaj ne štima, pojdite pogledati"* pa je potem res prišlo tudi do odvzema otrok. Starši velikokrat pripeljejo otroke s sabo in če imaš malo občutka, se z njimi pogovarjaš, zelo hitro vidiš, kam grejo stvari. Me je tudi zelo motilo, ko je bila reorganizacija leta 2012, ko so na te pravice zaposlovali ogromno pravnikov in upravnih delavcev. Jaz sem imela res težave s tem. Ker so bili primeri … Recimo, je prišla mama, njena hčerka je bila v bolnici, se je borila za življenje zaradi anoreksije, ker je bila tako podhranjena. Imeli so najvišjo štipendijo in je rekla, da bi prekinili prejemanje štipendije, ker hčerka zdaj ne bo mogla študirati in se je bala, da jo bojo drugače potem mogli vračati. Takrat sva delali dve v pisarni in kolegica iz upravne ji je rekla "*ja, kar napišite pisno, da se odpovedujete štipendiji,*" in to je to. Mislim, meni so itak šli lasje pokonci. Takrat je še veljalo, da če si se enkrat odpovedal štipendijskemu razmerju, nisi nikoli več mogel štipendije uveljavljati. To so potem spremenili. In ta mama … prvič, hči je bila en dan prej hospitalizirana. Totalen šok, ko se ti kaj takega zgodi, da se ti tvoj otrok bori za življenje, to je ena stvar. Drugič, glede na to, da je imela najvišjo štipendijo, to pomeni, da so v zelo slabem materialnem stanju. Hči je bila tam iz zdravstvenih razlogov, kar pomeni, da bi lahko za isti letnik prejemala za tisto leto štipendijo in še za naslednje leto. Če bi upravni delavec takrat sprejel, da se odpove … Ja, že res, v sistemu sta to dva klika, odločba je takoj narejena! Rajši to, kot pogojni dolg, pa mirovanje, pa ne vem kaj. Ampak, kakšna posledica je za človeka zadaj? Jaz mislim, da je to zelo pomembno, kakšen je za uporabnika ta prvi stik s centrom. To mi daje energijo - da ko človek pride, mu poskusim prikazati naše delo na drugačen način, kot je vidno v javnosti (E64). To je to.

Jaz: Če pogledate vašo motivacijo, kakšne so vaše notranje in zunanje motivacije?

Sogovornica: Notranja to, da mi je všeč biti socialna delavka in se dokaj identificiram s tem (E65). Moj mož pravi, da mi piše na čelu, ker ko kamorkoli gremo, v čakalnice, kamorkoli, vedno dobim koga, ki ima potem kakšne izpovedi ali kakorkoli. To je po moje že neka osebna naravnanost, ki jo že sam po sebi imaš, kar je pa včasih tudi izčrpajoče. Lahko se sliši lepo, ampak je izčrpajoče (E66). Ti rabiš tudi odklop od tega. Tako, da sem opazila, da te te stvari začnejo obremenjevati tudi v drugih okoljih. Tudi recimo, ko grem k zdravniku, v čakalnici berem knjigo, da ne vzpostavljam stika z ostalimi, ker takrat rabim čas zase in za svoje zdravje, ne pa za nekoga drugega (E67). Malo je pa tudi v načinu vzgoje. Moja mama je vedno govorila *"preden kaj narediš pomisli, v kakšni situaciji je nekdo drug. Poskušaj ga razumeti, zakaj nekdo*

ravno tako … " in mislim, da ti to nekako pride v podzavest (E68). Tako da, smo imeli tudi že zgodbe mi doma, ko so se mojim hude stvari dogajale v šoli, pa niso odreagirale. Mi je bilo totalno nerazumljivo, zakaj se hčerke niso postavile zase, in potem, ko preverjam pravijo "*Ja, vedno rečeš da moraš pogledati vidik drugega …*" in "*Vem, da imajo doma tako in tako, torej zakaj bi jaz …*" Ja, ampak čakaj, ena meja je. Razumi ga, da tako ravna, ampak to ne pomeni, da lahko on tebe zmerja, udari, ti nekaj počne. Ja, spoštuj, razumi, da lahko zaradi takih in drugačnih stvari tako in tako ravna, ampak vseeno je ena meja. Tako da, mislim, da je to malo način vzgoje in to, da se identificiram s tem poklicem (E69). Zdaj, zunanja motivacija … jaz ne vem kaj bi vam lahko rekla. Finančna ni (E70). Kakšnih napredovanj tukaj ni (E71). Kakšnih pohval … so zelo zelo redke. Tako da .. no, kakšne vodje znajo tudi kaj pohvaliti, ko nekaj dobro narediš in znajo to priznati (E72), ampak, da bi pa ta poklic imel nek ugled v družbi, to pa bolj ne (E73). Mislim, da je predvsem ta osebna naravnanost, ki te vodi, da ostajaš (E74).

Jaz: Kaj pa organizacijski dejavniki v socialnem delu, recimo obseg dela, raven avtonomije, kako je delovni čas razporejen, pogoji dela … omenili ste tudi plačo, torej te stvari. Tudi stvari, kot so recimo kakovost supervizije, podpora nadrejenih. Zdaj sva sicer že malo govorila o tem, ampak vseeno, kakšno vlogo se vam zdi, da ima to pri motivaciji, jo zavira, bolj stimulira … ?

Sogovornica: Če izpostavim recimo razumevanje nadrejenih, to, da razumejo naše stiske, da se postavijo na tvojo stran (E75). Tudi recimo, da ko se uporabnik pritoži čez tvoje delo, da ne reagira z nekimi kritikami, češ, kaj sem zdaj naredila, ampak da pride in reče, ne vem, si bom izmislila: *"K meni je prišel Marko Novak in ima pomisleke glede odločitve v tej in tej situaciji. A mi prosim lahko razložiš tvoj vidik?"* To je čisto drugače, kot ko pride nekdo k tebi že z obtoževanjem, kaj sem naredila narobe, po mnenju uporabnika, in sem zaradi tega tudi službo menjala. Ker tega imam že od uporabnikov dovolj, res ne rabiš tega še od nadrejenega (E76). Pa še recimo to, da tiste, ki smo delale recimo na pravicah iz javnih sredstev, smo lahko šle samo na izobraževanja o pravicah iz javnih sredstev. Takšnih izobraževanj ni oziroma jih je zelo malo. Si recimo izrazil željo, da bi rad šel na izobraževanje o osebnostnih motnjah … "*nimaš ti kaj delati s tem na tvojem področju.*" Pa kako, da nimam kaj delati s tem? Devetdeset odstotkov mojih uporabnikov je dolgotrajno brezposelnih, zakaj? Zato, ker več ali manj jih ima devetdeset odstotkov neko vrsto osebnostne motnje, težave v duševnem zdravju ali kakorkoli. Meni je res *bistveno*, da se izobražujem na tem. Kar nekaj je tudi takih, ki imajo še težave z različnimi oblikami zasvojenostmi, pa ne smeš iti na izobraževanje v zvezi s tem. Ampak, jaz rabim strategije za delo s temi ljudmi! Če hočeš kakršen koli premik delati … (E77) Pa se da, ker recimo sploh zdaj, ko je ta socialna aktivacija, ko so zaposlili socialne aktivatorje - to je bil projekt na ministrstvu preko EU - na našem centru je fino, ker na večini centrov so te delavce

potem dali na druga področja delati, tukaj pa res delajo aktivacijo. Toliko ljudem, ki so bili začasno nezaposljivi že toliko let smo recimo uredili status, da so dobili odločbo od ZPIZa, da so trajno nezaposljivi zaradi zdravstvenega stanja. Zdaj, ko sodelujemo mi, ki delamo na pravicah in socialna aktivacija, ki delajo še bolj podrobno zraven, imamo toliko primerov, ki so se zaposlili … Mislim res, dobri uspehi, se da! Samo, če imaš željo. To, da se tega ne vidi, je res težko. Nas je pa res veliko premalo, to se zelo pozna (E78). Tako da, ja, meni je pomemben tudi odnos nadrejenega (E79), in tudi odnos do strokovnega usposabljanja (E80), kot sem omenila. Ker kljub temu, da delaš že toliko časa, ne znaš vsega, vedno so novi pristopi in boljši pristopi in prav je, da se pokažejo te stvari. Imela sem eno zelo ljubo mentorico, ki se je znala ljudem tudi opravičiti. Ko je bila ena družina, ki je imela eno zelo grdo razvezo, potem pa se je čez par let spet nekaj zgodilo, da je mogel center spet vstopiti v to družino. Težko je bilo vzpostaviti ta odnos, kaj šele delovni odnos. Jaz sem jo tako občudovala, ker je bila mentorica, ki je rekla: *"Jaz se vam opravičujem. Jaz vem, da imate od takrat slabo izkušnjo. Vem, da se niso vse stvari odvile na tak način, kot bi se mogle. Priznavam, da smo verjetno tudi strokovni delavci naredili kakšno napako. Od takrat je naša stroka napredovala, imamo nove načine dela. A ste pripravljeni, da poskusimo na novo, drugače?"* Da je bila sposobna to ubesediti pred uporabnikom! To so take stvari, ki so meni ostale. Res sem imela krasno mentorico in to so take stvari, ki me ženejo naprej (E81). Tako poskušam vedno ravnati tudi v odnosu do uporabnikov, ki pridejo, ker nikoli ne vem, kakšen dan imajo zunaj in zakaj potem jaz kasiram vse te stvari, ki jih kasiraš tukaj. Jim povem, da bomo poskusili nekaj na novo. Ker, če hočeš kaj narediti, moraš vedno poskusiti na novo, vedno znova. To nas je učila Gabi, in je res tako, edino to prinese spremembe.

Jaz: Glede na to, kar ste mi že povedali sem prepričan, da se kdaj zgodi, da se pojavi tista nemoč - recimo, ko uporabniki ne vidijo tega, da ste nekaj naredili za njih, kot ste rekli recimo, da so potem nasilni recimo in tako naprej. Pa recimo, ko veste, kaj bi bilo potrebno narediti, pa ni kapacitet, ni nekih storitev, ki bi jih lahko ponudili … Kako takrat v bistvu najdete tisti smisel, da rečete *"dobro, ampak nekaj mi vseeno uspeva, zaradi tega in tega pa je vredno,"* v smislu, kako kljub temu osmislite svoje delo, da lahko vztrajate?

Sogovornica: Eno je skozi to, da ne gledaš samo zgodbe neuspeha ampak tiste zgodbe, ki so uspele (E82). Enkrat sem brala eno knjigo, v kateri je pisalo, da če v življenju uspeš pomagati samo enemu uporabniku v poklicih pomoči, si že veliko dosegel. Črpam iz tega, recimo. Eno je to poslanstvo oziroma ta vizija, misli, ki mi jih je dala mentorica, ker je zelo pomembno, s kakšnim pristopom pristopiš (E83) … tudi vi kot študent najbrž veste. Včasih, ko so pri nas študenti me sodelavke vprašajo *"Zakaj je on za računalnikom?"*, ja … zato, ker je študent, a

ne? Saj spise mi lahko zlaga, ampak naj vidi, kako drugače izgleda naše delo. Zlaganje spisov je že fino, ker to nam pač ostaja, ampak meni to ni namen tega. Če hočeš nekomu predstaviti te stvari, kako grejo, ne moreš tako. Kakšni rečejo, da je brezveze, ker itak vsi grejo. Ja glej, veliko jih gre, lahko pa da bo en ostal, če se potrudiš, a ne? Treba se je zavedati teh stvari. Ni pa vedno enostavno. Lažje recimo te stvari gledam v službi, kot doma. Imamo tudi v širši družini primer nasilja med odraslimi in bi rada že zdavnaj videla, da bi se nehal, ampak ne moreš nič, če nista za to. Šestnajst let sem delala s starostniki in sem se v enih trenutkih čutila že tako izčrpano zaradi tega občutka nemoči, ker ni sistema (E84). Pripeljejo recimo ob dveh ponoči domov človeka, ki nima svojcev, sredi zime, in ga pustijo pred vrati. Kličejo sosedi - to je bilo, ko sem delala v tisti 24-urni službi - mislim, meni je to nepojmljivo, da se to lahko zgodi. In po šestnajstih letih takih dogodkov sem se počutila zelo izčrpano. Sem imela tudi take težave, da sem vsak dan bruhala, preden sem šla v službo. Je že bila kar izgorelost. Takrat sem potem zamenjala (E85). Ker ne zmorem več, če želim ohraniti sebe, svoje zdravje in posledično družino - ker te stvari vplivajo tudi na družino - sem morala zamenjati področje dela (E86). Pa sem zelo rada delala s starostniki (E87). Meni sta tista hvaležnost in pristen odnos, ki ju imaš tam, ogromno pomenila. Tega pri mladostnikih ne dobiš, ker mladostniki teh stvari ne doživljajo tako, v družini. In ta občutek nemoči včasih postane preveč. Tako da, mene so že večkrat vprašali, če bi šla delati nazaj na področje nasilja, pa rečem, da ne, ker se ne čutim dovolj psihično močno (E88). Mislim, da moraš tudi sam imeti neko samoregulacijo, da veš, kaj zmoreš. Se mi zdi, da kar delam zdaj, tu res lahko poskrbim za dober uvod, da človek dobi pomoč. Če ne pri meni, pa nekje drugod. In da dobro speljem mediacije, da sem odgovorna do tega. Da dobro speljem skrbništva … ni dolgo, odkar je klicala ena varovanka, če pridem. In ne, ob sedmi uri zvečer se mi res ni dalo iti v tisti kraj. Ampak sem šla, ker je ona to potrebovala (E89). Če izhajam iz njene zgodbe vem, da ji je bilo zelo pomembno, da sem šla. In sem šla. Ne pa vedno, ker vsakič ne zmoreš. Ker, pogosto nimajo socialne mreže. Te zgodbe so mi najbolj žalostne, ko slišiš, da smo socialne delavke edina socialna mreža uporabnikov. Ko nimajo nikogar. Ko pridejo k nam, samo zato, ker se nimajo s kom drugim pogovarjati. To je grozno. Ali pa, ko ti starostnik reče, da ne najde besed, ker se nima s kom drugim pogovarjati. Tisto, ko vem, kaj mi hoče povedati, pa ne pridejo besede iz ust (E90). To so take stvari, in poskušam najti moč za vse te stvari in spremeniti, kolikor je možno (E91), hkrati pa biti kritična do sebe, da se zavedam, kje so moje meje. Da ko ne zmorem, priznam, da ne zmorem in naredim nekaj drugega (E92). To je odgovorno do sebe in tudi do uporabnikov (E93).

Jaz: Prej ste tudi omenili izobraževanja, usposabljanja. Kakšno vlogo bi rekli, da imajo za ohranjanje smisla v poklicu? Je pomembno?

Sogovornica: Ja, meni ja (E94). Kot sem rekla. Nova orodja, nove stvari, stroka se razvija, vedno več je novih stvari in dognanj o tem, kako ljudje funkcioniramo, kaj bi se še dalo … Vedno, ko grem na izobraževanje, pridem nazaj polna novih idej. Ena izmed teh je tudi to, da vedno sproti preverjaš sam pri sebi, zakaj si tu. Če ne veš, zakaj delaš, kar delaš potem ni smiselno, da delaš. In takrat dobro delaš. Sploh, ko delaš z ljudmi (E95). Ja, denar je pomemben, vsak želi delati zato, da preživi družino in da si nekaj privošči iz tega. Ampak, sploh v naših pomagajočih poklicih se moraš zavedati, zakaj si tu (E96). Ker, če si samo zaradi denarja, ni to dobra zgodba, ne zate, ne za uporabnika (E97).

Jaz: Omenili ste, da ste vmes menjali zaposlitev. Ste kdaj tudi razmišljali, da bi dejansko zapustili socialno delo in opravljali nekaj popolnoma drugačnega?

Sogovornica: Sem (E98). Ampak nikoli nisem našla česa, kar bi. Ne vem, si niti ne predstavljam, da bi znala kaj drugega delati (E99). Pa delam veliko stvari, imam veliko hobijev. Ampak, ne vem, se vidim tukaj. Razmišljam pa, da bi mogoče, ko bom starejša, šla v kakšen VDC za spremljevalca. Da sem še vedno v stiku z ljudmi, nimaš pa tiste odgovornosti (E100). Ker meni se zdi, da naše delo zelo vpliva na ljudi. Tudi ena odločba o denarni socialni pomoči lahko zelo vpliva (E101).

Jaz: Kaj pa je prispevalo k temu, da ste razmišljali o tem, da bi zapustili socialno delo?

Sogovornica: Odnos vodstva do zaposlenih (E102). Že tako se težko znajdeš zaradi zakonskih omejitev, pomanjkanjem storitev in teh stvari, če pa še nimaš neke podpore, potem pa ne gre (E103). Sem bila tudi že kdaj jezna na kakšnega uporabnika, zakaj je meni to treba, ampak je to minilo, to zelo hitro mine. Zaradi odnosa vodstva in pomanjkanja podpore, posluha za iskanje nekih strategij, ki so drugačne, zaradi tega pa ja. Ker takrat pa ne moreš delati. Ne moreš ustvarjati in ne moreš soustvarjati (E104). Ker, če ti nimaš posluha, ne moreš nič. V mediaciji recimo mi lahko opravljamo razgovore z otroci. In recimo zadnjič smo imeli razgovor z otroci, kjer sta otroka izrazila željo, da bi po prvem stiku, po več mesecih, ko se niso videli z enem od staršev, rada videla, da je ena mediatorka zraven. To res ni nikjer v opisu, ampak kako bi to lahko škodilo, če bi bila ena od nas zraven, na prvem stiku? Jaz minusa nisem videla. Želja je, da se otroci počutijo varni. Ampak, prejšnja vodja, ko sem predlagala … to je bilo, kot da sem predlagala, da vržem atomsko bombo na ne vem koga. Pa sem bila kregana, opomin, da ne znam delati znotraj delovnih okvirjev. Recimo vodja, ki jo imamo zdaj, je to podprla. To so take stvari, ki so malenkost, lahko pa veliko naredijo. Ni neposredno kršenje nobene zakonodaje in nikomur se ne zgodi nič hudega. Ne vem, jaz rabim ene toliko svobode, da iščeš okvire možnega tudi znotraj vsega tega.

Jaz: Kaj bi vas pa še dodatno spodbudilo, da bi mogoče lažje opravljali socialno delo?

Sogovornica: Mislim, da bi bilo fino, če bi bil kakšen program o tem, kako poskrbeti zase (E105). Ti že lahko greš na izobraževanja in malo slišiš, kako moraš izklopiti, pa tako … Ampak, kako izklopiš? Na izobraževanjih velikokrat slišiš vso teorijo, pa tudi skozi šolo se že naučiš nekih tehnik. Pa tudi od človeške naravnanosti je odvisno. Ene sodelavke grejo, pa vse pozabijo … jaz recimo, ko se mi nekje zatakne, ogromno doma razmišljam, kaj in kako bi lahko, na kakšen način. Pa bi šla pogledati na izobraževanje, če bi lahko s takšnimi in drugačnimi tehnikami (E106). Pa je kar nekaj sodelavk, ki to delajo, daleč od tega, da ne. Ampak, bi bilo vseeno fino, da bi imeli neke te stvari. Zadnjič sem se hecala, ker imamo en prazen prostor, kako bi bilo fino, da bi naredili ta prostor, kot ga imajo pogosto v VDC-jih, z blazinami, glasbo, svetlobo, žogicami, kamor potem dajo otroke z avtizmom, ki doživljajo preveč dražljajev, da nežno pritiskajo na žogice, ker potrebujejo to za pomiritev, in jih glasba in svetloba pomiri. Tisti dan, ko je tisti uporabnik imel izpad in razmetal pisarno, sem se fizično tresla, ker sem se res prestrašila v tistem trenutku, ker nisem vedela, kaj bo. Ne zatiskam si, če je nekdo nekoč ubil človeka, če je imel poskus umora, je v tistem trenutku človek to sposoben narediti. Če je jezen name, ker sem bila 'nesposobna', čeprav je hotel od mene, da sodniku naročim, kakšno sodbo naj sprejme v eni zadevi. To je totalno nerealno pričakovanje. Povedala sem, da tega ne morem, in je izbruhnil. V tistem trenutku bi jaz potrebovala nek prostor, da se lahko umaknem (E107). Kadar so takšne stvari bi bilo fino, da bi se imeli možnost umakniti, da se pomirimo. Saj nič ne rečem, vodja je prišla in mi rekla, da grem lahko danes domov, da ni potrebe, da sem še v službi po tem dogodku. Pod prejšnjo vodjo je imela sodelavka zelo podobno izkušnjo, ko sta mogla dva sodelavca fizično odnesti osebo ven iz pisarne, ker jo je ta držala za vrat, pa je prišla vodja in rekla, da zakaj stojimo na hodniku, da naj se spravimo delat. In to je bilo to. Tako da, zelo pomembno je to, kakšno je vodstvo, zelo pomembno pa je tudi to, da imaš možnost po napornem razgovoru z uporabnikom, po takih in drugačnih stvareh, da se za deset, petnajst minut umakneš, da se lahko umiriš v nekem varnem okolju, brez nekega obsojanja in greš potem naprej delat svoje delo (E108). In kot je čudno slišati, je fino, da so tudi varnostne službe (E109). Na začetku se mi je zdelo nepojmljivo, ampak je pomembno. Spet pa je pomembno, kakšen je varnostnik. Imam izkušnjo, kar se tiče nasilnih uporabnikov, da ko je bil tam nekdo, za kogar so imeli občutek - tako, vizualno - da ga bojo lahko obvladali, recimo če je bila ena ženska, jih ni prav nič brigalo. Saj so butaste stvari, ampak zelo pomembne, ker tega ni tako malo. Poznam primer, kjer je uporabnik strokovno delavko tako udaril, da je imela zlomljeno čeljust. Po tistem dogodku ni več prišla v službo. Poznam primer, kjer je uporabnik strokovno delavko zabodel z nožem. Pa ni bilo nikjer v medijih! Pa to so ljudje, ki jih poznam,

ki sem delala z njimi v takšnem ali drugačnem okolju. To se nikjer ne govori, ampak nam se pa to dogaja. Tako da, te stvari bi bile zelo pomembne.

Jaz: Medijska podoba socialnega dela pa je seveda slaba, a ne.

Sogovornica: O ja. Mislim, itak "ne delamo nič". Pa tudi ljudje si tako predstavljajo (E110). Meni tudi rečejo, ker mislijo, da pač delamo samo ob ponedeljkih, sredah in petkih. Mi je rekla ena *"ja, saj zdaj boste šla domov,"* sem rekla *"ne, ne bom šla domov, jaz sem ob petkih tukaj do treh."* Je rekla *"kako ste do treh, če je samo dopoldne, a popoldne je odprto?"* Sem rekla *"kdaj pa mislite, da se naredi odločba, da se naredijo papirji? Če ste ob ponedeljkih, sredah in petkih vi tu, smo odprti za vas - kdaj mislite, da se to naredi?"* Mislim … zelo je nerealno. Ali pa te stvari, ko poslušaš, kot da gre to tako, da bi se s sodelavkami zjutraj zmenile *"Danes je pa leva noga, danes gremo na obisk k Franceljnu, mu vzet otroka, ker ravno nimamo nobenega dela."* Tako je. Včasih, ko pri ljudeh poslušam te stvari res zveni kot, da si razlagajo prav na tak način. In mi je nepojmljivo (E111). Če bi kdo vedel, koliko ur mi tu sedimo, koliko ur debatiranja, iskanja rešitev je to, preden se otroka odvzame. Razen, ko je nujni odvzem, intervencija, to se lahko zgodi tudi od jutra do poldneva. Ko smo, ne vem, prišle na teren, pa je bila razbita glava pri otroku, zdravnik urgentni pa je povedal, da je otrokovo življenje ogroženo, pa starši niso pustili peljati otroka k v bolnišnico … Ker so tudi taki primeri. Ampak, načeloma so pa to zelo tehtne odločitve. Ampak, javnost tega ne govori. In tudi ne moreš povedati, ker mi smo vezani na varstvo osebnih podatkov. Jaz poznam ogromno primerov, kjer sem ali sama sodelovala pri njih, ali pa so bile vključene sodelavke in sem bila seznanjena s poteki, ki so prišli v javnost, ker so uporabniki govorili in je bila njihova zgodba zelo drugačna od tistega, kar je bilo pri nas. In ti tega ne moreš povedati, jaz ne smem reči *"tega nam ni povedal, glede tistega je lagal …"* Tega v medijih ni, zaradi varstva osebnih podatkov pa ne smemo povedati. Je pa res veliko tega, te skrivljene slike … Žal …

Jaz: Hvala, da ste si vzeli čas za pogovor.

9.3. Odprto kodiranje

Tabela 1: Odprto kodiranje intervjujev

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	Z vidika socialnega dela in tega, kar počnem, mi to pomeni dobrobit družbe.	Doprinos družbi	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A2	zelo mi je pomembno, da lahko nekomu pomagam priti do boljšega, bolj kvalitetnega življenja.	Pomoč drugim	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A3	Saj to je subjektivno, kaj je za nekoga dobro, ampak v resnici, ko v praksi vidiš, da se ljudje soočajo z različnimi izzivi, težavami, tegobami in dejansko ne morejo osmisliti svojega življenja oziroma živeti sebe zaradi okoliščin, kompetentnosti ali potenciala, se mi zdi, da je to nekaj, kar mi daje smisel	Podpora pri osmišljanju življenja kot osebni smisel	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A4	da vidim, da lahko nekomu pokažem, da se da drugače, torej v tem smislu.	Pomoč pri spremembah	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A5	če gledam tudi s svojega vidika, počutim se koristno, da ima moje delo smisel.	Občutek koristnosti	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A6	Ja.	Doživeta sprememba v identiteti	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
A7	Na začetku sem zelo živela v iluziji, kako bom spremenila svet	Začeten poklicni zagon - ideja spremeniti svet	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
A8	v resnici pa zaradi vseh teh frustracij in padcev, ki jih osebno doživiš - ko vidiš, da si nemočen, da nimaš niti strategij, niti metod, niti inštrumentov, da bi karkoli naredil - padeš malo na realna tla	Sprememba ciljev kot posledica frustracij	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
A9	padeš malo na realna tla, kar	Sprememba ciljev	Spreminjanje	Identiteta

	je dobro tudi za tvojo osebno rast.	kot osebna rast	identitete skozi čas	socialne delavke
A10	V tem trenutku po dvajsetih letih dela z ljudmi ugotavljam, da ne bom spremenila drugih in sveta, lahko pa prispevam tako, da ljudem pokažem, odgovornost je pa na njih.	Premik od spreminjanja drugih k odpiranju možnosti	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A11	na začetku sem nase prevzemala odgovornost v smislu, da sem jaz v nemoči oziroma, da moram jaz nekaj narediti za druge	Začetna iluzija pretirane odgovornosti	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A12	zdaj pa se je to spremenilo v smeri, da prevzemam odgovornost za svoje delo, delam na sebi tako na strokovni kot na osebni ravni, da sem vedno boljši človek, bolj zdrava	Razumevanje meja svoje odgovornosti	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A13	da lahko s tega mesta pokažem ljudem skozi izkušnje in znanja, ki jih imam, kaj se da	Vodenje na podlagi izkušenj	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A14	na njih pa je, ali bodo to vzeli, sprejeli ali ne	Razumevanje odgovornosti uporabnikov	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A15	Tukaj se nekako učim razmejevati	Trajen proces razmejevanja odgovornosti	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A16	Saj mi še vedno kdaj ne uspe in še vedno se ti občutki kdaj pojavljajo	Občasni zdrsi v star vzorec	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A17	je pa ključna ta dozorelost, da ne prevzemam odgovornosti za cel svet	Razmejevanje odgovornosti kot posledica dozorelosti	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
A18	Ja, definitivno.	Potrditev prepleta poklicnega in osebnega	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
A19	Meni se zdi, da je delo z ljudmi oziroma pomoč in podpora ljudem imelo tak vpliv	Preplet poklicnega in osebnega kot posledica dela z ljudmi	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke

A20	Vsak dan se soočam z različnimi vpogledi vase in dejansko skozi to lahko reflektiram svoje osebno življenje	Refleksija osebnega življenja skozi delo	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
A21	hkrati lahko povezujem kakovost svojega življenja s tem, kar počnem.	Preplet kakovosti življenja in dela	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
A22	Vsa znanja, ki jih pridobivam skozi različna izobraževanja, mi pomagajo pri osebni rasti,	Osebna rast prek izobraževanj	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
A23	kar pomeni, da sem tudi v drugih vlogah lahko boljša	Osebna rast kot podpora vsem svojim vlogam	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
A24	Ni nujno, to je vedno stvar odločitve, ampak lahko sem vedno boljša mama, boljša hčerka …	Osebna rast kot zavestna izbira, ne nujnost	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
A25	prihajaš s tem delom do neke življenjske modrosti.	Življenjska modrost skozi delo	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
A26	Zelo izčrpajoče.	Delo z uporabniki je izčrpajoče	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A27	Nerealno v kontekstu tega, kakšne zahteve si postavljamo socialne delavke oziroma kaj je namen socialnega dela, ker življenje kaže to popolnoma drugače.	Nerealna pričakovanja socialnega dela	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Socialno delo z uporabniki
A28	Zgodi se, da kdaj vstopamo na trg - oziroma, jaz osebno k družinam, ker delam z njimi - z vidika tega, kako bomo stvari spremenili, v resnici pa nimamo nobene moči.	Doživljanje nemoči kljub poklicni ambicioznosti	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Socialno delo z uporabniki
A29	To je nekaj, kar je zelo izčrpajoče, ker vidiš smisel, ampak v resnici tega smisla kdaj tudi ne moreš doseči.	Izčrpanost ob neizpolnjenem potencialu	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Socialno delo z uporabniki
A30	Včasih se počutim skoraj tako, kot da neka ideja o socialnem delu ne bi	Neskladje med idejo in prakso socialnega dela	Razkorak med strokovno vizijo in	Socialno delo z uporabniki

	sovpadala z realnostjo.		realnostjo prakse	
A31	To je povezano tudi s tem, kakšna imam jaz pričakovanja do sebe,	Pričakovanja do sebe kot vir nemoči	Občutek nemoči	Socialno delo z uporabniki
A32	kakšna je moja vloga tukaj,	Razumevanje lastne vloge kot vir nemoči	Občutek nemoči	Socialno delo z uporabniki
A33	kaj zahtevam od sebe,	Zahteve do sebe kot vir nemoči	Občutek nemoči	Socialno delo z uporabniki
A34	v resnici se moram vedno znova vračati v realnost, oziroma se zadovoljiti z zelo malimi dosežki, kar je včasih zelo grenko.	Razočaranje ob sprejemanju minimalnih rezultatov	Občutek nemoči	Socialno delo z uporabniki
A35	Ponavadi je to povezano s tem, kaj je tvoja naloga, ko vstopiš v družino, kar pomeni, da imaš en določen cilj, ki ga želiš doseči	Preplet doživljanja dela in zastavljenih ciljev	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A36	v resnici ni vse od tebe odvisno	Deljena odgovornost pri sodelovanju	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A37	Ti vstopiš z namenom, da jih boš okrepil v tem odnosu, da bosta razumeli ena drugo in tako naprej, in z vsemi svojimi znanji, izkušnjami, pogovori prispevaš to,	Osebna začetna zavzetost v sodelovanju	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A38	V resnici pa na drugi strani nimaš potenciala - ponavadi s strani enega starša, recimo mame - da bi mogoče zmogel neko spremembo tudi dosečt	Pomanjkanje uporabnikovih notranjih virov za spremembo	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A39	In to ne pomeni, da je mama zato slaba ali kakorkoli, ampak lahko, da ni zavedanja, potenciala ali motivacije	Razumevanje omejitev uporabnika brez obsojanja	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A40	In to je zelo izčrpajoče in frustrirajoče, ko vidiš, kaj bi se moralo narediti, kaj bi recimo ta mladostnica potrebovala od starša, recimo mame in v resnici mama tega	Frustracija zaradi nezmožnosti spremembe	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki

	ne zmore dati			
A41	ko se dejansko naredijo spremembe,	Zadovoljstvo ob doseženih spremembah	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A42	ko se odnos izboljša,	Zadovoljstvo ob izboljšanju odnosov	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A43	ko vidiš drugačen način vedenja, komunikacije,	Zadovoljstvo ob spremembi vzorcev	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A44	to pa je zelo navdihujoče,	Dosežene spremembe so navdihujoče	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A45	takrat si rečeš: *"Okej, tukaj pa imam smisel, to je moje delo, zato prihajam v družino."*	Občutek osebnega smisla ob doseženih spremembah	Osebni smisel	Socialno delo z uporabniki
A46	dejansko pokazati možnost drugačne izkušnje	Občutek uspešnosti ob prikazu možnega	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A47	hkrati sta bile obedve validirani v svoji bolečini in svojem svetu, kar pomeni, da sta imeli novo izkušnjo, saj se ljudje pogosto vrtimo v svoji bolečini in nimamo nikogar, ki bi nam to ubesedil.	Validacija kot nova izkušnja uporabnika	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A48	Ne glede na to, da je bil to samo en moment, se mi je zdelo dragoceno, ker sem bila tukaj in zdaj, v tem trenutku, življenje se je zgodilo,	Občutek osebne izpolnjenosti v trenutku spremembe	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A49	Res se je zgodil en tak super moment, ko smo rešili stvari in se dogovorili, kako bosta naprej sodelovali, da do tega ne prihaja.	Trenutek uspeha oziroma spremembe	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
A50	In to je bila res krepitev za življenje, komunikacija odnosa, razumevanje en drugega.	Krepitev odnosa kot življenjska izkušnja uporabnika	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki

A51	In skozi *to* sem potem videla ta smisel.	Občutek smisla kot posledica uspeha oziroma spremembe	Osebni smisel	Socialno delo z uporabniki
A52	Se pa zgodi tudi ravno obratno - ko nekaj daš in z druge strani ni razumevanja, ali kakorkoli. Tukaj pa se občutek smisla lahko tudi izgubi.	Izguba smisla zaradi neuspešnega truda	Osebni smisel	Socialno delo z uporabniki
A53	Potem se moraš vedno spomniti na dobre prakse.	Opominjanje na dobre prakse	Podporni dejavniki	Socialno delo z uporabniki
A54	Moram reči, da se vedno znova učim tega, nikoli nisem popolnoma suverena v tem, da znam poskrbeti zase znova in znova	Trajen proces učenja skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A55	Tudi odpoved, ki se mi je zgodila na tem delovnem mestu, je nastopila ravno zaradi prevelike izčrpanosti, ker sem bila čustveno preobremenjena, vsega sem imela dovolj	Doživeta odpoved zaradi čustvene preobremenjenosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
A56	Ugotovila sem, da delam v brezmejnem sistemu z razlogom, ker sem tudi sama brezmejna. V smislu, da je to tudi ključna povezava, zakaj delam v sistemu centra za socialno delo, ker je itak brezmejno skrbeti za zaposlene, ampak v resnici tudi jaz sama ne znam postavljati meje	Preobremenjenost zaradi brezmejnega sistema	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A57	To se je recimo dogajalo sploh pri delu z družinami, ko sem uspela biti tudi po tri ure v družini, brez prestanka biti v interakciji z družinskimi člani	Pretekla odsotnost postavljanja meja	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A58	To mi je dalo občutek, da zmorem	Lažen občutek lastne učinkovitosti zaradi nepostavljanja meja	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije

A59	ampak sem v resnici na eni točki ugotovila, da je to totalno brezmejno do sebe	Odsotnost postavljanja meja (negativno zase)	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A60	Potrebovali so podporo, ampak jaz pa nisem znala postaviti meje	Odsotnost postavljanja meja (negativno zase)	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A61	Na koncu se je zgodilo, da se je to dogajalo čisto preveč	Odsotnost postavljanja meja (negativno zase)	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A62	Nisem zmogla več, dovolj mi je bilo vsega, vsi so mi šli na živce, pojavila se je apatija, vse kar si naštel	Potrjen pojav sočutne izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
A63	Če gledam zase, torej pri delu z družinami se mi zdi, da je vstopna točka ravno ta del, da ohraniš svojo vlogo. Torej v tem smislu, da zmoreš razmejiti, kaj je tvoja odgovornost in kaj več ni	Zavedanje meja svoje odgovornosti	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A64	Problem se zgodi, ko ti vidiš, kaj bi se moralo zgoditi in kaj bi ta otrok potreboval ali kaj bi družina potrebovala in dejansko deluješ v tej smeri, jim želiš to predati oziroma tudi nekako rešiti, v resnici si pa velikokrat sam v tem	Soočenje z neodzivnostjo uporabnika kljub prizadevanju	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
A65	To so trenutki, ko ti lahko vse pade dol, po domače rečeno	Upad motivacije	Občutek nemoči	Sočutna izčrpanost
A66	Ko vidiš, da ni izhoda, ko je kot, da bi se butal v zid. V resnici sam sebe poškoduješ, spremembe pa ni. Ti še tako upaš, vidiš potenciale in kapacitete, vidiš možnosti, na drugi strani pa ni tega	Izčrpanost zaradi ponavljajoče se neuspešnosti	Občutek nemoči	Sočutna izčrpanost
A67	In tukaj je ta del skrbi zase, ko moraš enkrat tudi ti reči: *»dovolj«*	Zavedanje meja svoje odgovornosti kot skrb zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A68	In takrat se moraš sprijazniti, da morda za tega otroka obstaja druga rešitev, druga možnost, ali pa ostanejo tako, kot so	Sprijaznjenje z neuresničeno spremembe	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije

A69	ali pa ostanejo tako, kot so, ker tudi naš sistem tega ne podpira dovolj. Torej ni možnosti nameščanja, ni dobrih rejniških družin	Nezmožnost spremembe zaradi sistemskih omejitev	Sistemske omejitve	Čustveno obremenjujoče situacije
A70	In čeprav vidiš, da živijo, kakor živijo, se moraš ti sam pri sebi sprijazniti s temi drobtinicami, kot recimo to, da mogoče pa mama ne popije liter viskija, ampak ga popije dva deci	Sprijaznjenje z majhnimi premiki	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije
A71	dejansko gre za to, da vidiš tiste male spremembe - ki dejansko niso spremembe, ker otrok vseeno dejansko doživlja travmatizirajoče okolje - ampak, da pa vseeno ti vidiš, da se premiki dogajajo	Prepoznavanje majhnih sprememb	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije
A72	To je lahko zelo izčrpajoče, ker ti pa vseeno vidiš, kje bi lahko bili	Izčrpanost ob zavedanju neuresničenega potenciala	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije
A73	jaz mislim, da je najprej treba biti sočuten do sebe	Pomembnost sočutja do sebe	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A74	To sem jaz spoznala pri mojih letih, v smislu, da moramo paziti nase	Skrb zase kot znak poklicne dozorelosti	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A75	ker če pazimo nase, smo dobra okoliščina za uporabnike, torej da jih lahko usmerjamo, postavljamo meje … torej, če jaz vem, kje je moje mesto, tudi njega lahko učim, kje je njegovo. To je zavedanje, za katerega je fino, da ga imamo	Strokovnjakova skrb zase kot korist za uporabnika	Razumevanje poklicne vloge	Čustveno obremenjujoče situacije
A76	Greš čez to sočutje s pričakovanjem, da bomo pomagali, bomo nekaj naredili, ampak v resnici se velikokrat pozabi nase	Zanemarjanje sebe ob pomoči drugim	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije

A77	Z izkušnjo, ki sem jo imela, ko sem res prišla do neke točke izgorelosti ali izčrpanosti, ko sem vedela, da mi je dovolj	Spoznanje, da se je pojavila izgorelost	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
A78	sem zdaj previdna pri tem in zelo pozorna na to, s katere točke vstopam v družino, kaj je moja naloga in dejansko sama sebi bolj jasno postavljam okvirje. Tako skrbim zase	Zavedanje meja svoje odgovornosti kot skrb zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A79	Zelo imam dobro samopresojo, vedno znova samoreflektiram in to mi pomaga pri tem, da vidim, kje sem	Pomen samorefleksije pri razumevanju svoje vloge	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A80	če vidim, da sem se zahakljala v svojih vzorcih reševanja, probam iz tega izstopiti	Prekinjanje lastnih vzorcev reševanja	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A81	Pomagam si s sprehodi	Sprehod kot oblika skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A82	imam pravilen ritem spanja	Pravilen ritem spanja kot oblika skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A83	stik z naravo	Stik z naravo kot oblika skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A84	se osamim, da dejansko pridem k sebi	Osamitev kot način regeneracije	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A85	ker ko si v interakciji z drugimi, to zelo rabiš, drugače si prežet z vsemi energijami in z zgodbami	Potreba po osamitvi po neposrednem delu z ljudmi	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A86	druženje	Druženje kot oblika skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A87	aktivnosti	Aktivnosti kot oblika skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije

A88	s tem, da izstopim, ko začutim, da je dovolj	Zaščita sebe s potrebnim umikom	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A89	prav trenutna prisotnost je pomembna	Pomen zavestne prisotnosti	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A90	ampak do tega sem rabila priti, ni bilo tako enostavno, kot je zdaj slišati	Trajen proces učenja skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
A91	Res ogromno	Zelo pomembna podpora sodelavcev	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
A92	Zelo je pomembno, da imaš nekoga za pogovor, da imaš nekoga, ki to s tabo reflektira	Pogovor kot način razbremenitve	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
A93	mogoče pokaže malo drugačno plat, da malo izstopiš iz te zgodbe in vidiš, da si se mogoče tudi sam zahakljal s svojimi zgodbami in s svojo percepcijo	Zaznavanje svoje percepcije skozi refleksijo s sodelavci	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
A94	Tako da, to je zelo ključno, ta podpora je nujna. Niti si ne predstavljam, kako bi lahko obvladovala svoje delo, če bi bila s sodelavkami v slabih odnosih	Podpora sodelavcev ključna	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
A95	Ne, je ne	Pomanjkanje podpore organizacije pri preprečevanju duševnih stisk	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
A96	Mislim, da ni to problem centra, to je državni oziroma sistemski problem	Pomanjkanje podpore pri preprečevanju duševnih stisk kot sistemski problem	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
A97	Imam nižji normativ, zato sem v tem smislu zaščitena in nimam toliko primerov, da bi se v njih izgubljala in ne bi sproti opravila dela	Možnost obvladovanja dela zaradi nižjega normativa	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
A98	Kar pa mene pri svojem delu izčrpava je razsežnost zgodb in življenja ljudi	Izčrpanost zaradi poglobljenosti dela	Izzivi pri delu z uporabniki	Sočutna izčrpanost

A99	Če gledamo z vidika dela kolegice, ki dela na ukrepih in na zaščiti otrok, ki ima recimo osemdeset primerov, se v njih utaplja in niti ne more vseh kontrolirati …	Nezmožnost obvladovanja pri visoki obremenitvi	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
A100	jaz recimo imam v tem trenutku bistveno manj družin. Ampak pri mojem delu pa tako zelo poglobljeno delaš z družino, da si pa pri tem lahko preobremenjen s čustveno vpetostjo in dinamiko, ki je v družini	Preobremenjenost zaradi visoke čustvene vpetosti	Izzivi pri delu z uporabniki	Sočutna izčrpanost
A101	Jaz podporo imam, ker gre za drugačno delo	Prisotnost podpore zaradi narave dela	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
A102	ampak če gledam generalno, z vidika sistema, je katastrofa	Splošna preobremenjenost kot sistemski problem	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
A103	Kot sem rekla - brezmejni sistem, in dejansko tudi mi dovolimo, da tako je, ker smo mi brezmejni. Dokler jaz sprejemam primere, čeprav jih imam že čisto preveč pomeni, da dovolim sistemu, da je tak, kot je	Soodgovornost za preobremenjenost pri delu	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
A104	Zadovoljstva uporabnikov	Zadovoljstvo uporabnikov kot motivacija	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A105	Njihova hvaležnost	Hvaležnost uporabnikov kot motivacija	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A106	tudi sodelovanje	Sodelovanje uporabnikov kot motivacija	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A107	Ko uporabniki dobijo izkušnjo, da je nekaj boljše in da se da	Uporabnikovo zavedanje o možnosti spremembe kot motivacija	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A108	To mi da občutek, da sem res dosegla svoje	Občutek izpolnjenosti ob doseženem	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu

		napredku		
A109	Pa ne v smislu, da sem zdaj jaz nekaj dosegla pri njih, ampak da je on dobil izkušnjo, da ima boljše življenje	Občutek izpolnjenosti ob dobrobiti uporabnika	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A110	To me tako napolni z občutkom, da sem vseeno nekaj dala, ker jaz imam pogosto občutek, da nič ne dam	Potrditev lastnega doprinosa ob dvomu	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A111	ampak, ko ti pa recimo reče mladostnica *"res mi je lažje, veliko boljše se počutim, kot bi raztovorila sto kilogramov bremena"*, takrat pa si rečem "*uau*". Niti ne vem, s čim sem to naredila, ampak sem. Ali pa, ko ti reče mama *"hvala, zdaj razumem,"*	Zadovoljstvo ob uporabnikovi pozitivni povratni informaciji	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A112	To je res nekaj, kar me motivira, da jim vseeno pomagaš, da dobijo drugačno izkušnjo	Motivacija ob spremembi uporabnikove izkušnje	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A113	Notranja motivacija je občutek smisla.	Občutek smisla	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
A114	Pritegne me ta del, da se počutim koristno, da nekaj prispevam	Občutek koristnosti	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
A115	ne gre toliko za druge, gre bolj za moje notranje zadovoljstvo, da imam en smisel v življenju, ki me izpopolnjuje na drugačen način	Občutek osebne izpolnjenosti	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
A116	Ne samo, da je uporabnik zadovoljen, ampak imam tudi jaz občutek, da sem z lastno prisotnostjo nekaj prispevala	Obojestransko zadovoljstvo	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
A117	Kar se pa tiče zunanjih, pa ne vem, če jih sploh imam	Odsotnost zunanjih spodbud	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu

A118	Vrednotenje s plačami je katastrofa	Zelo slabo finančno vrednotenje dela	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
A119	moji uporabniki, ki delajo v trgovini, imajo boljšo plačo, kot jaz. To je žalosten podatek in je nekaj, kar mene zelo demotivira	Nizka plača deluje demotivirajoče	Demotivacija	Motivacija pri delu
A120	Zato sem v enem momentu dala odpoved tudi zaradi plače, ker se mi je zdelo, da je to popolnoma izven moje vrednosti	Odpoved delovnega razmerja zaradi nizke plače	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A121	Ampak to je moj poklic, sociala je pač plačana, tako kot je	Sprijaznjenost s finančnim podcenjevanjem poklica	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A122	Zunanja motivacija je morda res sprememba pri uporabnikih, če bi tako rekla. To se nekako povezuje z mojo notranjo motivacijo	Dosežena sprememba pri uporabnikih kot zunanja motivacija	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
A123	Se mi pa zdi, da sem bolj notranje motivirana, kot zunanje	Nadvlada notranje motivacije nad zunanjo	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
A124	Ja	Potrjeno občasno izgubljanje motivacije	Demotivacija	Motivacija pri delu
A125	Neko obdobje nisem delala na centru, ko pa sem se vrnila, sem bila najprej zelo entuziastična, kako bom vse pri delu drugače zastavila, zdaj pa že opažam, da mi je začela upadati motivacija	Upad motivacije po začetnem entuziazmu	Demotivacija	Motivacija pri delu
A126	smo se hecale s kolegicami, da je očitno to res okolje, da očitno prav upade zaradi dela, ki ga delamo	Okolje kot dejavnik demotivacije	Demotivacija	Motivacija pri delu
A127	ugotovila sem, da ko sem na terenu, ko delam, ko sem pri ljudeh, ko svetujem ali kakorkoli, sem zelo v svojem toku in zagonu, kot da bi živela	Občutek živosti ob neposrednem delu z ljudmi	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu

A128	Se pa zgodi ta čas, ko se ukvarjamo s temi sistemskimi, meni osebno brezsmiselnimi stvarmi, kot so pisanje poročil za sistem. Ko jaz ne vidim smisla, mi je to muka, se mi zdi, da je škoda mojega časa, mojega življenja	Brezsmiselnost administrativnega dela	Demotivacija	Motivacija pri delu
A129	Kot bi povezovala s tem, kaj je meni pomembno in kaj mi ni. In ko mi je pomembno, sem gor, ko mi ni pomembno, sem dol	Motivacija odvisna od prepoznave osebnega smisla	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
A130	Problem je, ko ti delaš za sistem, ko so kdaj kakšni nonsensi, pa se ti zdi brez veze, ker je samo zato, da nekdo naredi kljukico. Ker jaz vem, kaj je moje delo in ne rabim nekomu dokazovati, da sem jaz tam bila. V tem mi je recimo brezsmiselno	Brezsmiselnost administrativnega dela	Demotivacija	Motivacija pri delu
A131	Zdaj sem spet začela ugotavljati, da me spet dol vleče, v to miselnost, da je vse brez veze, ampak v resnici ni	Vzdrževanje smisla kljub pojavom dvomov	Smiselnost dela	Motivacija pri delu
A132	v resnici res nimaš vpogleda, kaj ti doprineseš, potem pa vidiš v takih situacijah ta smisel	Potrjevanje smisla skozi izkušnje uspešnosti	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A133	S tem se potem moraš ‘buildat’, ko motivacijo izgubljaš	Pomembnost izkušenj uspešnosti pri ohranjanju motivacije	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A134	ker ja, to pa se zgodi	Potrjeno občasno izgubljanje motivacije	Demotivacija	Motivacija pri delu
A135	Se mi zdi, da je že prav klima taka, ker smo tako preobremenjeni od vsega	Kolektivna izčrpanost zaradi dolgotrajne preobremenjenosti	Demotivacija	Motivacija pri delu
A136	taki primeri so, ki so res težki in če tega ne rešiš, ne veš, kam boš otroka dal, ker vse poka po šivih	Pritisk pri urgentnih primerih brez sistemske rešitve	Sistemske omejitve	Čustveno obremenjujoče situacije

A137	Za moje področje je dobro, ker je bolj fleksibilno, lahko si sama razporejam delovni čas	Fleksibilen delovnik na dotičnem področju	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A138	Meni to zelo odgovarja, ker lahko svoje življenje kreiram na svoj način	Avtonomija pri oblikovanju vsakdana	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A139	Je pa tako, da zelo ščitimo svoje normative - če želiš res poglobljeno in kvalitetno delati z družino, jih ne smeš imeti preveč	Zaščita normativov kot strokovna nuja	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A140	Če bi se normativ povečal, bi šli samo še v preživetje in pomeni, da bi se samo še kljukice delale, da smo bili tam	Povečan normativ ogrozi kakovost dela	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A141	Zdaj res delam socialno delo in si lahko privoščim več ur dela z družino, če to presodim. Torej, če me druge družine ne obremenjujejo toliko, da ne bi mogla svojega časa in znanja vložiti v eno družino in da naredimo neke spremembe	Možnost opravljanja kvalitetnega socialnega dela (manjši normativ)	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A142	To res pomeni, da se dela na kvaliteti in ne na kvantiteti	Kakovost pred kvantiteto	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A143	Zato mi je to področje všeč - kot je izčrpajoče, je res v ospredju strokovna in osebna rast	Osebna rast kljub zahtevnosti dela	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
A144	to, da se delajo spremembe, ker si to dejansko lahko časovno privoščim	Možnost opravljanja kvalitetnega socialnega dela	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A145	jaz mislim, da imam pri vodstvu sto odstotno podporo, če ne še več	Popolna podpora vodstva	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A146	Vidijo delo, nas validirajo	Potrditev s strani vodstva	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A147	hkrati se je s tem delom tudi pokazalo, da imamo res	Priložnost za strokovno	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu

	priložnost pokazati, kaj znamo	dokazovanje		
A148	se to dejansko tudi vidi in ovrednoti	Prepoznanost dela s strani vodstva	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A149	Kar pa se tiče plač in nagrajevanja, to je pa katastrofa	Zelo slabo finančno vrednotenje dela	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A150	Meni je to absurd in je ponižujoče, in nisem edina	Občutek strokovne razvrednotenosti zaradi nizke plače	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A151	Nad tem potem kar nekako obupaš in veš, da je to sistemsko	Sprijaznjenost s finančnim podcenjevanjem poklica	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A152	zato veliko razmišljam o tem, da bi raje imela zasebno dejavnost in si s tem bolj ovrednotila življenje skozi to, kar znam in kar sama vlagam vase konec koncev, ker je tudi vse znanje, ki ga vlagam vase, plačljivo	Zasebna dejavnost kot rešitev za sistemsko razvrednotenje	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A153	Ja.	Soobstoj motivacijskih in demotivacijskih organizacijskih dejavnikov	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
A154	Mislim, plača je tista, ki najbolj demotivira	Plača kot glavni demotivacijski dejavnik	Demotivacija	Motivacija pri delu
A155	tudi napredovanje, ker se prepočasi napreduje	Počasno napredovanje kot demotivacijski dejavnik	Demotivacija	Motivacija pri delu
A156	tudi po daljšem obdobju ni zares ne vem kaj, da bi človek rekel, da bi po recimo dvajsetih letih prišel do nekega bogastva, ampak ne bo, pride do recimo malo več kot neke normalne plače	Dolgoletna nizka plača demotivira	Demotivacija	Motivacija pri delu
A157	To je edino, kar znam	Vztrajanje zaradi poklicnih	Osebni smisel	Osmišljanje dela

		kompetenc		
A158	In pa to, da se počutim kompetentno, to je osmišljanje. Da to, kar delam, vem, da delam dobro, da znam to delati in da osmislim svojo kompetentnost.	Občutek kompetentnosti kot osmišljanje dela	Osebni smisel	Osmišljanje dela
A159	Občutek, da sem uspešna, mi pomaga osmisliti delo	Občutek uspešnosti	Notranja motivacija	Osmišljanje dela
A160	sem tudi že imela obdobje, ko sem rekla, da bom šla drugam, kjer so plače boljše, ampak si potem rečem *"pa saj ne znam, mislim, kaj bom tam ... "*	Poklicne kompetence kot razlog za ostanek	Osebni smisel	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A161	To je pa nekaj, kar nadgrajujem že več kot dvajset let in mi je škoda vse energije in časa, ki sem ju vložila v to, da bi šla zdaj nekam drugam	Vztrajanje zaradi dolgotrajnega vlaganja v poklic	Osebni smisel	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A162	Na en način se tako ovrednotim, na drug način sem pa žalostna, ker dejansko me sistem ne ovrednoti	Razlika med samovrednotenjem in sistemskim razvrednotenjem	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A163	To, da vidiš, da imaš namen v tem življenju, da narediš nekaj dobrega	Občutek življenjskega poslanstva kot vir motivacije	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
A164	Več izobraževanja, izobraževanje se nikoli ne neha	Potrebnih več izobraževanj	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu
A165	Sistemska podpora, v smislu sistemska podpora družinam, ker se določene stvari izgubijo	Sistemska podpora družinam kot podpora strokovnjaku	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
A166	V smislu tega, da družin ne bi ujčkali, ampak jih učili za življenje. Ne, ujčkati ni prava beseda, to se grdo sliši. Hočem reči le to, da sistem kdaj podpira, v resnici pa ne	Pasivna pomoč namesto aktivnega opolnomočenja	Sistemske omejitve	Podpora pri delu

	uči novih veščin			
A167	govorim o tem, da ne prevzemajo odgovornosti za svoje življenje v popolnosti	Uporabnikov se ne uči prevzemanja odgovornosti za lastno življenje	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
A168	Tu primanjkuje ta sistemski del, da bi jih pa vseeno krepil v tem, da bi mogoče recimo poiskale zaposlitev, ne bi ves čas živele od denarne pomoči recimo	Pomanjkanje sistemske spodbude za aktivacijo uporabnikov	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
A169	ta del mi malo zmanjka, ker potem ljudem ni treba delati sprememb, če jim je vse prinešeno	Sistem ne spodbuja sprememb	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
A170	Nujna.	Nujnost izobraževanj za ohranjanje smisla v poklicu	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
A171	Ker se povezuješ s podobnimi ljudmi, ki imajo podobna znanja in še kakšna dodatna znanja	Izobraževanja pomembna zaradi mreženja	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
A172	to povezovanje je zelo pomembno, da ne padeš ven, da ne zaspiš na lovorikah	Izobraževanja pomembna za preprečevanje strokovne stagnacije	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
A173	Jaz zelo rada delam, kar delam	Ljubezen do dela	Osebni smisel	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A174	Mogoče se ne bi se opredelila samo na socialno delo. Rada delam z ljudmi, kot socialna delavka, in tudi kot svetovalka	Ljubezen do dela z ljudmi v različnih vlogah	Osebni smisel	Osmišljanje dela
A175	če sem že kdaj razmišljala, da bi prenehala, bi prenehala zaradi vrednotenja svojega dela	Pomisleki zaradi slabega finančnega vrednotenja dela	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela

A176	Če pa bi bila vrednotena do mere, ki bi meni zagotavljala eksistenco oziroma dobro življenje, ker s tisoč dvesto evri težko preživiš čez življenje - in to je zelo žalostno, da po dvajsetih letih, če nimaš napredovanj, si na minimumu - potem ja, razmišljaš vse sorte	Pomisleki zaradi minimalnega dohodka	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A177	če bi bila dobro ovrednotena za to delo, jaz ne bi nikoli pomislila, da bi nehala s tem	Slabo vrednotenje dela kot edini potencialni razlog za prenehanje	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A178	V preteklosti sem že dala odpoved, prav zaradi financ	Prisotna izkušnja odpovedi zaradi nizke plače	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A179	Moja odpoved je nastopila z namenom, da preneham, da grem v drugo službo, da lahko potem odprem zasebno dejavnost, ki bi me bolj ovrednotila	Nastop odpovedi z namenom odprtja zasebne dejavnosti	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A180	jaz zelo rada to delam, ko pa sem pomislila na menjavo službe, sem zaradi denarja. In to je bilo večkrat	Večkratni pomisleki o menjavi službe zaradi nizke plače	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A181	Da bi dejansko dobila možnost dela v lastni praksi terapevtke in bi bila za to bolje ovrednotena	Omogočen prehod v zasebno dejavnost kot pogoj za menjavo službe	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A182	Torej, še vedno bi moglo ostati to delo z ljudmi, pomoč in podpora ljudem. Ne bi se želela samo opredeliti na socialno delo, ampak absolutno bi ostala v stiku z ljudmi	Zavezanost pomoči ljudem ne glede na delovno mesto	Osebni smisel	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A183	Če pa bi naredila to, bi zaradi boljše kvalitete življenja	Menjava službe zaradi boljše kvalitete življenja	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A184	Ključni so	Delovni pogoji so ključni za vztrajanje v	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja

		poklicu		socialnega dela
A185	če si zmoreš uskladiti svoje osebno življenje s svojim poklicnim življenjem je to največ, kar lahko dobiš	Uskladitev osebnega in poklicnega življenja kot največji uspeh	Preplet poklica in osebnega življenja	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
A186	Jaz imam vedno željo, da živim to, kar delam in zdaj, ko imam odrasle otroke, to tudi res živim	Poklic kot način življenja	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A187	To je moj status quo, ki bi ga želela ohraniti, v smislu da ni služba nekaj, kamor pridem in komaj čakam, da oddelam, ampak dejansko da to, kar delam, živim. Da je to moje življenje, da ne ločujem striktno zasebno in delovno, da ne prihajam sem po plačo, da to res rada delam	Delo kot osebna izpolnitev	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A188	mi tudi ni problem tega delati cel dan, to je tudi moj moto	Predanost delu kot življenjski moto	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
A189	iz tega pride občutek uspeha in zadovoljstva	Notranje zadovoljstvo zaradi osebne izpolnitve	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
B1	v bistvu veliko	velik del identitete	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
B2	Pomeni mi biti to, kar sem si želela	Socialno delo kot življenjska želja	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
B3	Biti v stiku z ljudmi	Stik z ljudmi	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
B4	jim pomagat pri razreševanju različnih težav, biti z njimi, biti ob njih	Pomoč ljudem	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke

B5	To, kar je socialno delo	Bistvo socialnega dela	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
B6	Bistvo se ni	Odsotnost spremembe	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
B7	Prej bi rekla, da se mi samo še bolj potrjuje to, kar sem	Krepitev identitete	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
B8	Ne vem, če sem kaj drugačna	Odsotnost vpliva	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
B9	Bolj je vzporedno povezana, ne vpliva	Soobstoj poklicne in osebne identitete	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
B10	Je zelo podobno v bistvu, marsikatero stvar v zasebnem življenju si lažje razložim zato, ker sem socialna delavka in obratno	Soobstoj poklicne in osebne identitete	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
B11	Torej bi rekla, da gresta vzporedno	Soobstoj poklicne in osebne identitete	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
B12	Intenzivno	Delo z uporabniki je intenzivno	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B13	Raznoliko	Delo z uporabniki je raznoliko	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B14	Vedno je kaj novega in zelo veliko različnih stvari	Pestro delo	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B15	S tem, ko raziskujem, krepim tudi sebe, svojo strokovno plat	Priložnost za rast	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
B16	Z delovnimi izkušnjami in vsemi opravljenimi leti dela stisko doživljam vedno manj	Manj stiske zaradi izkušenosti	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B17	Včasih je bilo to lahko že recimo nekaj takega, kot kako navezati stik z uporabnikom in podobno	Pogostejša stiska na začetku kariere	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki

B18	Zdaj se mi zdi, da je stisk manj	Vedno manj stisk pri delu	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B19	in je zaradi tega tudi zadovoljstva več	Vedno več zadovoljstva pri delu	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B20	Absolutno je zadovoljstvo takrat, ko dobim dobro povratno informacijo s strani uporabnikov	Veselje ob zadovoljstvu uporabnikov	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B21	Če jo ne, potem veliko lahko predelamo tudi na supervizijah in intervizijah, ki jih imam s sodelavkami	Supervizija in intervizija kot vir podpore	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B22	zato da vem, da sem nekaj dobro naredila	Supervizija in intervizija kot potrditev pri delu	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B23	Izzivi pa so lahko pri delu z uporabniki	Izzivi pri neposrednem delu	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
B24	ali pa pri sprejemanju sistema, v katerem delamo	Sprejemanje sistemskih izzivov je težavno	Sistemske omejitve	Drugo
B25	Pri tem imam mogoče malo več izzivov, pri sprejemanju ustroja	Naravnanost sistema kot izziv	Sistemske omejitve	Drugo
B26	Imela sem eno tako izkušnjo s temi simptomi	Potrjen pojav sočutne izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
B27	ki so se začeli v obdobju, ko sem delala na področju družine, na ukrepih za varstvo in zaščito mladoletnih otrok	Sočutna izčrpanost na področju zaščite otrok	Drugo	Sočutna izčrpanost
B28	Takrat jih nisem mogla sama regulirati niti s strokovno pomočjo drugih ali s pomočjo sodelavcev in vodstva	Nemoč pri obvladovanju simptomov	Občutek nemoči	Sočutna izčrpanost
B29	Ne vem točno razloga, zakaj se je to takrat zgodilo	Razlog sočutne izčrpanosti nejasen	Drugo	Sočutna izčrpanost

B30	sem pa občutila vse simptome, ki ste jih našteli - na fizični, psihični, kognitivni ravni … vse se mi je dogajalo	Prisotnost simptomov na vseh ravneh	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
B31	Ja	Potrjena zmanjšana želja po nudenju empatije	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
B32	ker sem bila dejansko tako okupirana s tem, da nič ne morem narediti	Zmanjšanje želje po empatičnosti zaradi občutka nemoči	Občutek nemoči	Sočutna izčrpanost
B33	Ne gre toliko za to, da nisem bila empatična - no, na neki točki se je zgodilo tudi to - ampak bolj to, da nisem videla smisla	Zmanjšanje želje po empatičnosti zaradi občutka nemoči	Občutek nemoči	Sočutna izčrpanost
B34	torej nemoč je bila	Prisotnost občutka nemoči	Občutek nemoči	Sočutna izčrpanost
B35	Takrat sem prosila za spremembo delovnega področja	Sprememba delovnega področja kot rešitev	Skrb zase	Sočutna izčrpanost
B36	drugače bi šla verjetno v neko drugo smer	Menjava poklica v primeru nezmožnosti menjave delovnega področja	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
B37	Tisto obdobje pa vseeno doživljam za neko življenjsko šolo	Obdobje velike stiske kot življenjska šola	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B38	Te stresne situacije, čustva ki sem jih imela takrat … jih imam zdaj vedno pred sabo, ampak mislim, da jih zdaj lažje sprejmem	Zdaj lažje sprejemanje čustvenih obremenitev kot v preteklosti	Podporni dejavniki	Čustveno obremenjujoče situacije
B39	da jih zdaj lažje sprejmem, prav na podlagi izkušenj, ki sem jih imela	Lažje sprejemanje čustvenih obremenitev zaradi preteklih izkušenj	Podporni dejavniki	Čustveno obremenjujoče situacije
B40	jih zdaj vseeno lažje predelam, če naletim na takšne stvari	Lažje predelovanje čustvenih obremenitev kot včasih	Podporni dejavniki	Čustveno obremenjujoče situacije

B41	Zdaj delam na področju osebne pomoči, tudi pomoč družini za dom, tudi sodelujem na enem projektu in obravnavam tudi del materialnih pravic	Delo na več področjih	Področje dela	Drugo
B42	Zaradi občutkov	Namera za spremembo delovnega področja zaradi čustvenih obremenitev	Občutek nemoči	Sočutna izčrpanost
B43	skoraj največjo	Podpora sodelavcev skoraj najpomembnejša pri obvladovanju čustvenih obremenitev	Podporni dejavniki	Čustveno obremenjujoče situacije
B44	Že če razmišljam o njihovi podpori ali pa o neki menjavi, mi je na prvem mestu delovno okolje oziroma sodelavci, delovni tim	Sodelavci so najpomembnejši faktor pri delu	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B45	Znotraj našega centra mislim, da je dobro poskrbljeno za to	Zadostna podpora organizacije pri preprečevanju duševnih stisk	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
B46	Jaz sem vedno imela na voljo supervizijo	Redna možnost supervizije	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
B47	tudi individualno	Možnost individualne supervizije	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
B48	Nikoli ni bil problem založiti sredstva za to	Organizacija vedno pripravljena financirati supervizijo	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
B49	Bolj je bil problem v meni	Pojav izčrpanosti zaradi notranjih dejavnikov	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
B50	ne toliko v delovnem okolju, ali pa da mi karkoli ne bi bilo ponujeno, predlagano	Pojav izčrpanosti ni bil posledica organizacijskih dejavnikov	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost

B51	ne vidim težav kar se tiče organizacije ali vodstva	Zadostna podpora organizacije pri preprečevanju duševnih stisk	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
B52	Ljudje	Ljudje kot največji dejavnik zadovoljstva pri delu	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B53	Predvsem takrat, ko vidim, da lahko skupaj delamo	Zadovoljstvo ob možnosti sodelovanja	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B54	da se nekaj premika	Zadovoljstvo ob premikih v sodelovanju	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B55	Čeprav se recimo tudi po eno leto nič ne premakne, ampak so pa še vedno neki mikro premiki	Zadovoljstvo tudi ob zelo majhnih premikih	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B56	spodbuja me ta odnos, ki ga imam z ljudmi	Odnosi z ljudmi so spodbuda	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B57	Tako z uporabniki	Odnosi z uporabniki so spodbuda	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B58	kot tudi s sodelavci	Odnosi s sodelavci so spodbuda	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B59	Imam obe vrsti motivacij	Prisotnost notranje in zunanje motivacije	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B60	Motivira me tudi napredovanje	Napredovanje kot motivacija	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
B61	ker mi že to veliko pomeni, da si pohvaljen	Velik pomen pohvale	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
B62	ne nujno to, kar je po sistemu rednega napredovanja	Uradno napredovanje ni edini vir motivacije	Drugo	Motivacija pri delu
B63	to, ker se vidi, da si tam zato, da nekaj dobrega narediš za delovno okolje	Prepoznanost osebnega doprinosa k delovnemu okolju	Notranja motivacija	Motivacija pri delu

B64	za uporabnike	Prepoznanost osebnega doprinosa uporabnikom	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
B65	Notranje motivacije pa so zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo uporabnikov	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
B66	njihova povratna informacija	Povratna informacija uporabnikov	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
B67	Ne, zdaj ne	Izguba motivacije se ne pojavlja več	Demotivacija	Motivacija pri delu
B68	V tistem težkem obdobju, ki sem ga omenjala prej, se je to dogajalo večkrat, proti koncu tudi vsakodnevno	Vsakodnevna izguba motivacije v preteklosti	Demotivacija	Motivacija pri delu
B69	Ni bilo več nobene motivacije v bistvu	Popolna odsotnost motivacije v preteklosti	Demotivacija	Motivacija pri delu
B70	tako da sem vedela, da moram nekaj narediti, karkoli, samo da ne bi bilo več tako, kot je bilo	Potreba po spremembi zaradi nevzdržnosti	Demotivacija	Motivacija pri delu
B71	Ja	Sprememba delovnega področja kot način povrnitve motivacije	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B72	to, da sem vedela, da lahko zdržim	Povrnjena motivacija zaradi bližajoče se premestitve	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B73	Jaz sem res organizacijski tip in mi je pomembno, da si znam dobro razporediti delo	Osebna organiziranost pomaga vzdrževati motivacijo	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B74	Če bi v sociali sprejel vse, kar ti dajo, zelo težko narediš vse v času, ki ga imaš na voljo	Nepostavljanje meja vodi v preobremenjenost	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
B75	Mislim, da moramo biti vsaj malo strukturirani in	Osebna organiziranost	Podporni dejavniki	Podpora pri delu

	naravnani na to, da imamo popredalčkane stvari, vsaj kar se tiče zapisov, sestankov, obiskov na domu, dela z uporabniki … to mora biti organizirano, ker je tempo tak, da drugače ne gre	nujna zaradi hitrega tempa dela		
B76	Delovnega časa si ne moremo razporejati sami	Nezmožnost prostega razporejanja delovnega časa	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
B77	je pa premakljiv delovni čas. Torej, možnost imamo priti kakšno uro prej in podobno	Možnost premakljivega delovnega časa	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
B78	Kar pomaga meni pri motivaciji je pa to, da si postavljam prioritete	Postavljanje prioritet kot motivacijski dejavnik	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B79	Da imam strukturirano, da si obkljukam stvari	Osebna organiziranost je motivacijski dejavnik	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B80	urnik imam ponavadi natempiran	Zelo natrpan urnik	Organizacijski dejavniki	Drugo
B81	si kljukice delam, da vem, kje sem, kam grem, kaj moram še narediti	Zelo pomembna osebna organizacija nalog	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B82	Pomaga mi podpora sodelavcev	Podpora sodelavcev kot motivacijski dejavnik za vztrajanje	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
B83	vodstva	Podpora vodstva kot motivacijski dejavnik za vztrajanje	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
B84	moje družine	Podpora družine kot motivacijski dejavnik za vztrajanje	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
B85	Kar se tiče osmišljanja dela pa to, da se zavedam, da z vsakim uporabnikom, s katerim delam, pridobim	Učenje in rast skozi delo z drugimi	Osebni smisel	Osmišljanje dela

	nekaj novega zase			
B86	Potem si bolj suveren	Suverenost kot rezultat izkušenj	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B87	kompetenten	Kompetentnost kot rezultat izkušenj	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B88	imaš več znanja	Pridobivanje znanja skozi delo z drugimi	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B89	informacij	Pridobivanje informacij skozi delo z drugimi	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B90	ki jih lahko deliš naprej	Možnost prenašanja pridobljenega znanja drugim	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B91	če naletiš na pogovor, kjer česa ne veš, ne znaš, si dovoliš reči, da nečesa ne veš	Notranje dovoljenje za priznavanje neznanja	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B92	Danes mi tudi to ni več problem	Presežena osebna zadržanost do priznavanja neznanja	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B93	ljudje to lepo sprejmejo	Pozitiven odziv uporabnikov na priznavanje neznanja	Podporni dejavniki	Socialno delo z uporabniki
B94	Povem, da nečesa ne vem	Priznavanje neznanja o določeni zadevi	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B95	To počnem že par let in nisem še doživela negativnega odziva	Dolgotrajno pozitivno odzivanje uporabnikov na priznavanje neznanja	Podporni dejavniki	Socialno delo z uporabniki
B96	Ko sem začela, sem bila prvih par let na vsake pol leta na drugem področju dela	Pogosto menjavanje delovnih področji na začetku kariere	Področje dela	Drugo

B97	to je bilo tako obremenjujoče, stresno	Pogosto menjavanje delovnih področji je obremenjujoče	Organizacijski dejavniki	Drugo
B98	ampak zdaj pa mi prav pride, ker z vsakega področja nekaj stvari vem	Širok nabor znanja zaradi pogostega menjavanja delovnih področji	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B99	Všeč mi je, trenutno mi je še	Ljubezen do dela	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
B100	Več izobraževanj, več usposabljanj	Potreba po bolj dostopnem strokovnem izpopolnjevanju	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu
B101	to kar si prizadevamo vsako leto	Prizadevanje za več možnosti strokovnega izpopolnjevanja	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
B102	čeprav slabo kaže, ker letos tudi kataloga izobraževanj ne bo, zaradi težav z ministrstvom	Pomanjkanje sistemske podpore za izobraževanja	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
B103	Mogoče to, da imamo možnost čim več novih stvari videti, se udeležiti novih stvari	Uporabnost izobraževanj za strokovno širino	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B104	da dobimo tam kaj zase	Izobraževanja za osebno izpolnitev	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B105	da imamo kaj za predati naprej	Izobraževanja so vir prenosljivega znanja	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B106	Pomembno je	Vloga izobraževanj in usposabljanj pomembna za ohranjanje smisla v poklicu	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
B107	Kar se naučimo na faksu je bistvo in je rdeča nit	Na fakulteti pridobljeno bistvo socialnega dela	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
B108	To imaš za vedno zapisano in to vedno počneš	Trajno ravnanje po pridobljenem znanju na fakulteti	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke

B109	ampak na usposabljanjih, posvetih pa se mrežiš, vidiš nove obraze, nove ljudi	Smisel usposabljanj v mreženju	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B110	z njimi se lahko povežeš in pridobiš nove informacije	Razširitev obzorij prek mreženja	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B111	izobraževanja in usposabljanja so zelo pomembna	Velika pomembnost izobraževanj in usposabljanj	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B112	Ja, sem	Potrjeni pretekli pomisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
B113	Takrat, ko nisem več videla možnosti za vztrajanje	Pomisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela zaradi nezmožnosti vztrajanja	Občutek nemoči	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
B114	Takrat bi sprejela prvo možnost za delo, ki bi mi bila ponujena, kakršnokoli, kamorkoli, bi šla ven	Beg iz neznosnega delovnega položaja v preteklosti	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
B115	Takrat definitivno to, da ne bi mogla zamenjati delovnega področja	Nezmožnost menjave delovnega področja kot potencialni razlog za prenehanje	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
B116	Saj je tudi po tistem še kdaj prišel občutek, da nečesa res ne morem delati, ampak nikoli v taki meri	Še vedno občasen občutek nemoči, a v blažji obliki	Občutek nemoči	Motivacija pri delu
B117	Vedno se da	Izražena vztrajnost pri delu	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
B118	pa tudi zdaj je veliko možnosti in prehajanja znotraj organizacije	Možnosti internega prehajanja kot vir podpore	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
B119	Takrat je bilo vse še bolj tako, pred družinskim zakonikom	Manj fleksibilnosti v organizaciji pred uveljavitvijo družinskega zakonika	Ogranizacijski dejavniki	Podpora pri delu

B120	zdaj se mi pa zdi, da se bolj odpiramo, tudi kar se tiče nalog in dodatnih storitev, ki jih imajo centri	Širitev nalog in pristojnosti centrov kot pomoč pri ohranjanju poklicne motivacije	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
B121	Ne, pomislekov nimam	Odsotnost pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela v sedanjosti	Odsotnost pomislekov o prenehanju dela	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
B122	si pa želim, da bi spet menjala področje, ampak ne zato, ker mi je tukaj težko, ampak zato, ker mi je to izziv, da ne obstaneš na mestu	Trenutna želja po menjavi področja zaradi lastnega razvoja	Osebni smisel	Motivacija pri delu
B123	Prav možnost menjave področij	Možnost menjave področij kot spodbuda pri delu	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
B124	predvsem povratna informacija drugih	Povratna informacija drugih kot spodbuda pri delu	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
C1	To počnem že celo življenje	Vseživljenjsko opravljanje socialnega dela	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
C2	Čez nekaj let grem v penzijo in mislim, da bom socialna delavka tudi po tem	Socialna delavka tudi po koncu kariere	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
C3	to sem jaz. Ne znam ločiti	Socialno delo je del osebne identitete	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
C4	To je delo, ki ga delaš z ljudmi, z vsemi po vrsti, ne glede na to, kakšni so. Zaradi tega jih ne obsojaš in ne podcenjuješ, ampak jih sprejmeš take, kot so in delaš na njihovi moči	Poklicna naravnanost na podporo uporabniku, ne glede na njegovo ozadje	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke

C5	Se je	Doživeta sprememba v identiteti	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
C6	Družbeno okolje je bilo malo drugačno, ko smo začeli. Vse skupaj je bilo malo bolj optimistično, odprto, nove možnosti, nov razvoj, novi programi. Imel si občutek, da karkoli boš naredil, boš nekaj dosegel	Družbeno okolje je bilo v preteklosti bolj podporno	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C7	Zdaj smo pa v kapitalizmu, vrednot v družbi ni več in mi kot zagovorniki najšibkejših ranljivih skupin nimamo na drugi strani več nikogar, ki bi nas poslušal	Sedanji družbeni sistem socialnih delavk ne podpira	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C8	Ja, ves čas. Od faksa naprej	Potrjen vseživljenjski vpliv dela na osebno življenje	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
C9	Jaz sem socialna delavka zjutraj, popoldne, zvečer, ponoči. Če bi me ob polnoči zbudil, bi rekla, da sem socialna delavka	Neprenehna identifikacija s poklicem socialne delavke	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
C10	Svoje osebnosti ne znam ločiti od službe, to je del mene	Socialno delo je del osebne identitete	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
C11	Krasno	Delo z uporabniki je krasno	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C12	Meni so njihove zgodbe najboljši izziv	Zgodbe uporabnikov kot motivacijski izziv	Notranja motivacija	Socialno delo z uporabniki
C13	Res so takšne, da si rečem »Kako za božjo voljo se lahko komu kaj takega zgodi?« Ampak se jim zgodi, in potem mi rešujemo skupaj z njimi	Veselje do skupnega iskanja rešitev z uporabniki v kompleksnih situacijah	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C14	In res uživam v tem	Delo z uporabniki je užitek	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki

C15	Je pa naporno	Delo z uporabniki je naporno	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C16	Kadar imam takšne uporabnike, imam enega na dan, ne več. In je prav tako	Omejevanje dnevnega števila uporabnikov v večjih stiskah kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C17	Je pa problem, ker nas ni dovolj	Pomanjkanje kadra je problem	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C18	Tisti, ki niso tako zelo nujni, jih pustiš in morajo čakati in pridejo na vrsto, ko pridejo	Dolge čakalne dobe zaradi pomanjkanja kadrov	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C19	zame osebno so največji izziv situacije, ko se zdi, da nikamor ne prideš	Ponavljajoča se neuspešnost dela kot največji izziv	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C20	to je meni izziv – da jaz vidim, slišim, preverim, od kje je prišla cela ta njegova zgodba	Raziskovanje ozadja uporabnikove zgodbe kot motivacijski izziv	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
C21	To mi je všeč, jaz ne morem nehat	Osebna strast do opravljanja dela	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C22	To mi je izziv in hkrati zadovoljstvo	Raziskovanje zgodb uporabnikov je hkrati izziv in zadovoljstvo	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C23	Saj je težko, niso lepe zgodbe	Zgodbe uporabnikov so čustveno obremenjujoče	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C24	Ampak ... mogoče, da ko sprejmeš to, da imajo te ljudje težka življenja in nimaš kaj naredit - ne moreš spremenit njegove preteklosti in njegovega duševnega zdravja in njegove glave, ki ne veš, kje je – potem je malo lažje	Razbremenitev ob zavedanju meja lastne odgovornosti	Razumevanje poklicne vloge	Socialno delo z uporabniki

C25	Ko sprejmeš, da je to tako, potem je vsak korak, ki ga narediš, zadovoljstvo	Zadovoljstvo pri delu zaradi zavedanja meja lastne odgovornosti	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C26	Je pa težko sprejeti to	Težko sprejemanje omejenega vpliva na uporabnikovo življenje	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C27	vi se na faksu učite samozaščite, da pazite nase. Zelo lepo se sliši, dokler ne začneš delati	Skrb zase v praksi težja kot v teoriji	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Čustveno obremenjujoče situacije
C28	Potem pa delaš in vidiš, da če se ne boš zaščitil, ne boš več delal	Skrb zase kot pogoj za opravljanje dela	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C29	Saj se potem v službi soočiš s konkretnimi primeri, ki se te dotaknejo, te zdrmajo, potem se pa naučiš	Učenje skrbi zase prek čustvenih preobremenitev	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C30	ali pa ne. Saj, če se ne naučiš, potem ne delaš več v sociali	Skrb zase kot pogoj za dolgotrajen obstanek v poklicu	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C31	Ja. To zmanjšanje želje po empatiji, to prepoznam	Potrjen pojav sočutne izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
C32	Jaz v nekem momentu tega nisem pri sebi prepoznavala	Nezavedanje doživljanja sočutne izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
C33	imela sem obdobja, ko sem dejansko delala tudi po dvanajst ur na dan. Noben ni rekel, da ne smem, noben pa tudi ni rekel, da lahko. Ampak sem, in to se mi je potem poznalo	Izgorelost zaradi prekomernega opravljanja dela	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
C34	Telo je reklo 'basta', v glavi pa še zdaj ne vem, da bi kdaj hotela nehati	Telesna izgorelost kljub neomajni notranji vztrajnosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
C35	Tako, da sem bila prisiljena iti na bolniško	Prisilna bolniška odsotnost zaradi izgorelosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost

C36	Pa saj imamo intervizijo in te stvari, ampak ni dovolj. V teh naših poklicih ni dovolj	Premalo supervizije in intervizije	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C37	Ali pa postaneš hladen	Možnost čustvene otopelosti kot načina obrambe	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
C38	ampak to pa pri tem delu ne smeš	Čustvena otopelost v socialnem delu ni sprejemljiva	Razumevanje poklicne vloge	Sočutna izčrpanost
C39	Vsak zase išče, kaj ga razbremenjuje, ampak to spoznaš z leti	Prepoznava načinov razbremenitve je trajen proces	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C40	Jaz sem našla to v jahanju	Jahanje je razbremenitev	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C41	naravi	Narava je razbremenitev	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C42	živalih	Živali so razbremenitev	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
C43	Ampak bolj kot sočutna izčrpanost – torej delo z ljudmi – so me obremenjevala pričakovanja, ki jih ima družba, ministrstvo, nevladniki, družine od nas	Zunanja pričakovanja različnih deležnikov napornejša od neposrednega stika z ljudmi	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
C44	in bi jih lahko tudi dosegli, če bi nas bilo več	Zunanja pričakovanja različnih deležnikov uresničljiva v primeru zadostnih kadrov	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C45	To me je bremenilo tudi ko sem vedela, da nima smisla, da me bremeni, ampak te	Obremenjevanje kljub zavedanju, da ni smiselno	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
C46	Imamo redne intervizije, supervizije, ampak to je enkrat na mesec	Premalo supervizije in intervizije	Sistemske omejitve	Podpora pri delu

C47	Ko se nekaj zgodi, pa rabiš to tisti dan	Potreba po takojšnji superviziji oz. interviziji ob pojavu krizne situacije	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C48	In tega ni	Nedostopnost takojšnje supervizije oz. intervizije ob pojavu krizne situacije	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C49	Brez tega ni nič	Zelo pomembna podpora sodelavcev	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
C50	Imamo zelo dober tim	Dober tim kot vir podpore	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
C51	na naši enoti je okolje res podporno	Zelo podporno okolje	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
C52	Ampak nič ne spremeni dejstva, da je več problemov, več pritiska, več ljudi in tega ne moreš rešiti	Sistemski izzivi nepremostljivi kljub podpornemu okolju	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C53	Mlade zaposlene imajo problem iti na bolniško, ker vejo, da dokler nje ne bo, ne bo nikogar, ki bi namesto nje to naredil, delo te počaka. Če te ni tri mesece, te počaka tri mesece	Psihični pritisk zaradi odsotnosti nadomeščanja v primeru bolniške odsotnosti	Sistemske omejitve	Čustveno obremenjujoče situacije
C54	Naš center je v tem delu zelo podporen, vodstvo podpira te stvari, kolikor je le možno s finančnega vidika	Zagotavljanje podpore pri preprečevanju duševnih stisk v največjem možnem obsegu	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
C55	Toliko in toliko je možno, potem pa, znajdi se	Finančne omejitve pri preprečevanju duševnih stisk	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C56	Če je bila res kakšna zelo izjemna situacija, so brez problema dobili individualno supervizorko	Možnost individualne supervizorke	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu

C57	Sistem in ministrstvo pa ne poskrbita za to, da bi lahko to izvajali	Sistem ne zagotavlja pogojev za zadostno izvajanje supervizije	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C58	Ti kot javni zavod dobiš toliko in toliko proračunskega denarja in iz tega se morajo pokriti recimo stroški elektrike in stroški supervizije, iz iste škatle. Tako da ... nemogoče je zagotavljati dovolj	Omejeno financiranje supervizije zaradi skupnega proračuna za vse	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C59	Recimo deset, petnajst let nazaj, je proračun ministrstva imel posebno postavko, ki je bila namenjena samo izobraževanju, usposabljanjem, supervizijam	V preteklosti poseben proračun za strokovno podporo in izpopolnjevanje	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C60	Vsak center je dobil toliko in toliko denarja in denar, ki je bil namenjen za izobraževanje, ni smel iti za elektriko, recimo. Zdaj pa to ni več tako	Združitev ločenega proračuna za strokovno podporo in izpopolnjevanje s proračunom za ostale izdatke	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C61	In to ni stvar centra, to je sistemska stvar	Odsotnost namenskih sredstev za strokovno podporo in izpopolnjevanje je sistemski problem	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C62	Pojma nimam. Zdaj sem se že malo navadila tega dela (smeh)	Navajenost na delo kot humorni razlog za vztrajanje	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
C63	No, te specialni uporabniki, te posebni izzivi	Pestro delo z uporabniki kot spodbudni dejavnik	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
C64	Te zgodbe ljudi, ki so včasih le njihove – jih včasih ni – ampak meni je to zelo zanimivo	Velik oseben interes do pripovedi uporabnikov, ki izhajajo iz zmotnih zaznav	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu

C65	In tega ne moreš nikjer drugje doživeti, kot tu! A ni fino?	Unikatnost in pestrost socialnega dela kot spodbudni dejavnik	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
C66	Dobro, ene stvari so tudi grozne, ampak vseeno	Ljubezen do dela kljub težkim situacijam	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
C67	Ko sem začela, me napredovanje in plača nista toliko zanimala. Dobro, za dostojno preživetje že	Skromna materialna pričakovanja ob začetku kariere kot odraz notranje naravnanosti	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
C68	Sčasoma se ti pa zdi, da glede na leta, ki si jih že oddelal, glede na vse, kar si že vložil v službo, v poklic, vsa dodatna izobraževanja, znanja, toliko let študija in tako naprej, se ti pa že zdi tako, da moraš tudi nekaj zaslužiti na račun tega	Z leti pričakovanje pravičnega plačila zaradi dolgoletnega vlaganja v poklic	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
C69	Tako da, sem zadovoljna, da so se odločili, da dobimo še tretji naziv	Zadovoljstvo ob uvedbi dodatne možnosti napredovanja	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
C70	Noben ne dela socialnega dela samo iz čistega prostovoljstva	Delo tudi zaradi plačila, ne zgolj lastne želje	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
C71	Tako da ja, rabiš to	Ustrezno vrednotenje dela je potrebno	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
C72	In drugo kar je, ko se primerjamo z drugimi sorodnimi poklici, če vidimo, da so veliko bolje plačani, kot mi, potem je treba. Se počutiš, kot da nočeš več toliko delati, da boš kar malo manj	Demotivacija zaradi slabšega plačila v primerjavi s sorodnimi poklici	Demotivacija	Motivacija pri delu
C73	Ja, dela je veliko preveč in časa premalo	Neskladje med obsegom nalog in razpoložljivim časom	Sistemske omejitve	Čustveno obremenjujoče situacije

C74	To mi rešujemo s tem, da spreminjamo prioritete	Reševanje časovne stiske s prioritiziranjem nalog	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
C75	Veš, kaj vse bi moral narediti in veš, da je nemogoče, pa se lahko postaviš na trepalnice. Mogoče, če bi se lahko klonirali, da bi en prišel še popoldne, potem bi šlo	Zavedanje nezmožnosti izpolnitve vseh nalog kljub volji	Sistemske omejitve	Čustveno obremenjujoče situacje
C76	Ampak te prioritete niso samo racionalne, ampak obstajajo tudi v duši – ti moraš sam sebi oprostiti, da nečesa ne boš naredil	Potrebno dovoljevanje sebi, da delo ne bo v celoti opravljeno	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacje
C77	Ker če boš šel preko tega, bo trpela tudi tvoja družina in drugi	Preseganje svojih zmožnosti prizadane tudi bližnje	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacje
C78	In z organizacijskimi spremembami bi se morda del te preobremenjenosti lahko rešil, ampak prav dosti pa ne	Omejen učinek potencialnih organizacijskih sprememb pri reševanju preobremenjenosti	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
C79	Rešitev je več ljudi, kadra, sprememba sistema	Korenite sistemske spremembe edina rešitev za preobremenjenost	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
C80	Ne	Do izgube motivacije ne prihaja	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
C81	Z veseljem pridem v službo in z veseljem delam z uporabniki	Ljubezen do opravljanja socialnega dela	Osebni smisel	Motivacija pri delu
C82	malo manj pa se veselim nekaterih sodelavk in sodelavcev in vodstva	Nekateri odnosi s sodelavci kot vir nezadovoljstva	Demotivacija	Motivacija pri delu
C83	Z nekaterimi se razumeš bolj, z nekaterimi manj in pri tem izgubljam motivacijo	Nekateri odnosi s sodelavci demotivirajo	Demotivacija	Motivacija pri delu
C84	ampak ne za svoje delo, ampak zato ker vidiš, da bojo nekateri uporabniki dobili	Demotivacija zaradi pomanjkanja	Demotivacija	Motivacija pri delu

	tako pomoč, ki se tebi ne zdi ustrezna in bi sam pomagal drugače. Ker nekateri empatijo imajo, nekateri je pa nimajo. In potem ti je težko za uporabnika	sočutja pri drugih strokovnjakih		
C85	Nekateri socialni delavci bi mogoče kar morali menjati službo	Kritika poklicne naravnanosti nekaterih sodelavcev	Demotivacija	Motivacija pri delu
C86	Tukaj je kilometrina	Za osmišljanje dela so potrebne izkušnje	Drugo	Osmišljanje dela
C87	Jaz tega, da ni izhoda, ne sprejmem	Naravnanost, da je cilj vedno dosegljiv	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
C88	To sem že osebnostno taka	Močna vztrajnost kot osebna lastnost	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
C89	Za čisto vsako situacijo obstaja izhod, ki meni mogoče ni všeč, je pa uporabniku v tistem trenutku všeč	Globoko zaupanje v dosego cilja, četudi ta ustreza le uporabniku	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
C90	Tako da, ni res, da ni izhoda. Se zgodi, da ga ni zdaj, bo pa čez pol leta, ali pa čez eno leto	Doseganje ciljev vedno možno, čeprav dolgotrajno	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
C91	Ampak tega razmišljanja se naučiš skozi leta	Zavedanje uresničljivosti ciljev zaradi dolgoletnih izkušenj	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
C92	Ja, ampak včasih traja tudi več let	Prepoznavanja uspeha se naučiš z leti	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
C93	Zelo je pomembno	Izobraževanja in usposabljanja zelo pomembna za ohranjanje smisla	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
C94	Mlajši kot si, bolj je pomembno	Izobraževanja in usposabljanja pomembna za ohranjanje smisla	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela

		zlasti na začetku kariere		
C95	Meni je bolj pomembna intervizija in supervizija, kot recimo seminarji, ker sem bila po mojem na vsem mogočem, kar že je	Proti koncu kariere pomembnejša supervizija kot nova znanja	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
C96	Zelo pomembno je slišat druge strokovnjake, tako na teoretični kot na praktični ravni, kako reševati marsikaj, ker ti pri delu vse pride prav	Pomembnost izmenjave znanja in izkušenj z drugimi strokovnjaki	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
C97	Ene parkrat sem res rekla da imam vsega tega dovolj	Potrjeni pretekli pomisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C98	in da bi šla raje v štalo, čistit hlev. In če bi se v tistem momentu pojavila kakšna taka služba, bi tudi šla	Potencialne namere za pobeg iz poklica v trenutkih preobremenjenosti	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C99	Če bi menjala, ne bi več šla delati z ljudmi	Opustitev dela z ljudmi v primeru menjave službe	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C100	Ampak, saj se naučiš živeti s to našo socialo in temi obremenitvami	Sčasoma sprijaznjenost s sistemskimi izzivi	Sistemske omejitve	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C101	Ampak so bila obdobja, ko je bilo tako zelo težko – v službi, ne privat – da si tako nemočen. In takrat bi šla recimo čistit štalo, kaj jaz vem	Pomisleki o opustiti poklica v trenutkih nemoči	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C102	Oboje	Pomisleki o opustitvi poklica zaradi organizacijskih vidikov in neposrednega dela z uporabniki hkrati	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C103	Pri nas je vodstvo vedno podprlo res težke primere, ampak ko je vsega preveč in	Kadrovska podhranjenost presega	Sistemske omejitve	Morebitno prenehanje opravljanja

	ko je premalo ljudi, enostavno ti fizično ne moreš	prizadevanja in podporo vodstva		socialnega dela
C104	Torej so bolj zahtevne te, interventne, krizne situacije, ne te kontinuirane, ko veš, da nekaj delaš, iščeš izhode ... ampak te pritiski, ki so naenkrat, da je treba zaščititi enega otroka, ali pa starostnika	Nepričakovane krizne situacije bolj obremenjujoče od kontinuiranega dela z uporabniki	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C105	Na dveh koncih naenkrat pa ne morem biti, potem pa, kam boš zdaj šel?	Velika stiska ob neobvladovanju kriznih situacij zaradi kadrovskih pomanjkanj	Občutek nemoči	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
C106	Zato sem rekla prej, da so si kolegice naredile prioritete, če je treba reševati otroka, se spusti vse, in drugo počaka. Cel center tako deluje. Ampak, potem se pa dogaja, da presegamo roke, pa nam tisti tam teži, potem pa inšpekcija pride, ker nismo ne vem kaj ...	Preseganje rokov in inšpekcijski nadzor zaradi prisilnega prioritiziranja nalog	Sistemske omejitve	Čustveno obremenjujoče situacije
C107	Mislim, da je to naš temelj	Občutek uspeha ob pomoči uporabnikom je temelj opravljanja socialnega dela	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
C108	Ljudje imamo pričakovanja, na kakšen način bomo dobili določene pohvale oziroma neko zahvalo. Ljudje se nam v resnici zahvaljujejo na vse mogoče načine, mogoče ne tako, kot bi si mi mislili, da bi se morali, ampak se. Treba se je naučit prepoznavat, kako se ti oni zahvalijo, ker »hvala« ti ne rečejo	Potrebno učenje prepoznavanja posrednih oblik zahvale uporabnikov	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
C109	Ko se naučiš prepoznavat, kako se nam naši uporabniki zahvaljujejo, ugotoviš, da to dobiš velikokrat	Prepoznana tiha hvaležnost uporabnikov kot vir zadovoljstva	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu

C110	Tisti troli, ki pa kritizirajo center za vsako stvar ... tega pa niti ne berem. Na vsake toliko preberem kaj, da se malo nasmejim	Ohranjanje distance do nekonstruktivnih kritik javnosti	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
D1	Biti socialna delavka je meni v bistvu poslanstvo	Socialno delo je poslanstvo	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
D2	Mi ni samo neka služba ali kakorkoli, ampak čutim, da je to del mojega osebnega poslanstva	Povezanost poklica z notranjim poslanstvom	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
D3	ga tudi zelo z veseljem opravljam	Ljubezen do dela	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
D4	Je velik del moje identitete	Velik del identitete	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
D5	Ja, se mi zdi, da se spreminja	Doživeta sprememba v identiteti	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
D6	Se mi zdi, da si na začetku precej negotov in ne veš čisto točno, kaj delaš	Začetna negotovost ob vstopu v poklic	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
D7	ampak se mi zdi da z leti, več kot znanja osvojiš, bolj kot si suveren v svojem delu, lažje rečeš naglas *»jaz sem socialna delavka, jaz to počnem«*	Krepitev poklicne samozavesti skozi leta	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
D8	seveda potem tudi ostali v tvojem neformalnem okolju to večkrat slišijo in se potem velikokrat zgodi, da me vprašajo za kakšen nasvet	Prepoznavnost poklicne identitete v zasebnem okolju	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
D9	Ta identiteta se potem samo še poglablja in raste	Poglabljanje identitete z leti	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke

D10	Največ zadovoljstva doživljam takrat, ko dejansko pomagam neko spremembo doseči	Zadovoljstvo ob doseženih spremembah	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
D11	Jaz delam recimo na področju predhodnih svetovanj in pisanj mnenj za sodišče v primeru, ko se starša razideta in se morata dogovoriti glede otroka. Izvajam tudi stike pod nadzorom	Delo na več področjih	Področje dela	Drugo
D12	meni največje zadovoljstvo je to, ko vem, da je za otroka bilo poskrbljeno, če sta se starša recimo uspela dogovoriti glede stikov, glede varstva in vzgoje in tako naprej	Zadovoljstvo ob pozitivnem izidu za otroka in družino	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
D13	Nezadovoljstvo pa je tam, ko se res trudiš, ko v bistvu vlagaš veliko truda v to da bi pomagal ljudem, pri nekem dogovoru, pri spremembah in tako naprej, ampak so ljudje tako ujeti v te svoje vzorce, da bodisi te doživljajo kot nekega sovražnika	Nezadovoljstvo ob nedoseganju sprememb, ker te ima uporabnik za sovražnika	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
D14	bodisi so povsem nedovzetni za te spremembe	Nezadovoljstvo zaradi nedovzetnosti uporabnikov za spremembe	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
D15	Takrat te malo mine	Upad motivacije zaradi neuspeha pri doseganju sprememb	Demotivacija	Motivacija pri delu
D16	Bi pa definitivno to opisala pri sebi, definitivno je to prisotno. Definitivno opazim to	Potrjen pojav sočutne izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
D17	Sicer zdaj na tem centru mogoče manj. Prej sem delala na enem drugem, in tam je bilo res še dodatno delo, veliko primerov, veliko pritiska in se prav spomnim, da ko sem menjala službo,	Zaradi obremenjenosti zmanjšana empatija v preteklosti, ki je postala očitna šele ob izboljšanju	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost

	ker smo se preselili sem, sem pri sebi opazila to otopelost oziroma nezmožnost empatije	pogojev		
D18	Na nek način moraš priti do tega, da imaš neko distanco, da preživiš	Vzpostavljanje distance do dela kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
D19	V resnici se prav spomnim, da ko sem bila nekaj časa brezposelna, sem potem delala nekje drugje in sem prav začutila pri sebi spet to empatijo in sem bila prav presenečena, da je nekaj časa nisem imela	Zaznava upada empatije šele ob spremembi okolja	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
D20	Se mi zdi, da sem rabila vmes eno obdobje, da se je to stabiliziralo, ker zdaj mi je pa lažje, sem spet prišla do tega, da bolj čutim empatijo	Postopen povratek empatije s stabilizacijo po izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
D21	Veliko lažje zdaj, kot v preteklosti	Spoprijemanje s čustveno obremenjujočimi situacijami je lažje kasneje v karieri kot na začetku	Krepitev odpornosti	Čustveno obremenjujoče situacije
D22	V preteklosti sem to zelo premlevala, zraven je bilo pa toliko enega dela, da teh situacij nisi zmogel sproti predelati. Mislim, da je bil to problem, ko pride do tega. Ker če ne uspeš sproti predelati, se ti nabere	Nepredelane čustveno obremenjujoče situacije kot vzrok za izčrpanost	Krepitev odpornosti	Čustveno obremenjujoče situacije
D23	Zdaj vem, da če imam kakšen tak problem, ga doma predelam tako, da o njem razmislim, si naredim nek načrt, ga strukturiram, vem, kaj bom delala vnaprej, si pri sebi odgovorim na moralne dileme in podobno in ga dam čez	Aktivna osebna predelava čustveno zahtevnih primerov	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
D24	Včasih pa se tudi posvetujem s sodelavkami, v smislu intervizije	Intervizija kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije

D25	pa tudi na superviziji, tudi to pomaga	Supervizija kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
D26	Izredno	Izredno velika vloga sodelavcev pri obvladovanju duševnih obremenitev	Podporni dejavniki	Čustveno obremenjujoče situacije
D27	močnejši kot je tim in bolj kot je odprt, pripravljen na to, da se pogovarjaš z njimi, boljše je	Kakovosten tim kot zaščitni dejavnik	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
D28	Ko je veliko dela, ko je zasuto, ko se ne moreš niti pogovoriti z nikomer o svojih dilemah, to je najslabše. Tam težko predelaš te stvari	Pomanjkanje priložnosti za medsebojni pogovor kot dejavnik čustvene izčrpanosti	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D29	tukaj je res dobra ekipa, lažje je to	Pomen dobre ekipe za obvladovanje čustvenih in strokovnih obremenitev	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
D30	Jaz mislim, da je na naši enoti to tako zelo dobro narejeno	Zelo dobro zagotavljanje podpore pri preprečevanju izgorelosti	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D31	da sem prav hvaležna, da sem v tem timu, ker se vsako jutro usedemo, spijemo kavo, malo poklepetamo in si podelimo kakšen primer	Neformalna podpora in deljenje primerov kot vsakodnevna podpora v timu	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
D32	To je v bistvu popolnoma legitimno, tudi vodji recimo to ne gre v nos in nas pri tem podpira, ker ve, da se tam veliko dogovorimo	Podpora vodstva neformalnim oblikam timske povezanosti	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D33	Potem imamo na voljo redno supervizijo enkrat na mesec in je zaželeno, da tja hodimo, smo spodbujeni	Vodstvo jih spodbuja, da se redno udeležujejo supervizije	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D34	Vedno smo tudi spodbujeni, da se udeležujemo izobraževanj	Vodstvo jih spodbuja, da se udeležujejo	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu

		izobraževanj		
D35	Dodatni del, ki se mu ta enota posveča, je tudi krepitev zdravja	Organizacija si prizadeva za krepitev zdravja zaposlenih	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D36	To izgleda tako, da gremo kdaj skupaj na kakšen pohod, imamo kakšen piknik, je druženje organizirano	Krepitev zdravja tima prek skupinskih aktivnosti	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D37	je veliko tudi neformalnega, da se lahko dobimo in smo tudi kolegi, prijatelji, da je dobra klima	Veliko neformalnega druženja omogoča dobro organizacijsko klimo	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D38	To je res zelo spodbudno, jaz sem zelo zadovoljna, ker to ni povsod tako	Zadovoljstvo in spodbuda zaradi skrbi vodstva za dobro delovno okolje	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
D39	Zunanje spodbude so to, da sem cenjena na svojem področju, s svojim znanjem	Zunanja prepoznanost lastnega strokovnega znanja kot vir zunanje motivacije	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
D40	mi je spodudno to, ko vidim, da moje znanje lahko pomaga tudi sodelavkam, sodelavcem	Uporabnost lastnega znanja za druge kot vir zunanje motivacije	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
D41	Kar se tiče napredovanj, dosegla sem vsa napredovanja, kar je možno, zato sem tudi zelo zadovoljna, ker na začetku si na tisti plači, se trudiš napredovat v te nazive naprej, ampak v teh letih sem napredovala in sem zadovoljna	Zadovoljstvo zaradi možnosti napredovanja v višje nazive	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
D42	Kar se tiče notranje motivacije, kot sem rekla, jaz se čutim, da sem poklicana v to delo	Občutek poklicanosti kot temelj notranje motivacije	Notranja motivacija	Motivacija pri delu

D43	Jaz osebno sem verna in mi je tudi ta del zelo pomemben, pomagati sočloveku	Vera kot motivacija za opravljanje socialnega dela	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
D44	To me zelo motivira, da vem, da moje delo ima neko poslanstvo, da sem si izbrala en poklic, kjer dejansko lahko pomagam ljudem	Pomoč ljudem kot izrazita motivacija za vztrajanje	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
D45	Ja, na težke dni tudi	Potrjeno občasno izgubljanje motivacije	Demotivacija	Motivacija pri delu
D46	pridejo težki dnevi, ampak potem se spomniš, zakaj si tukaj	Povrnitev k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela v težkih trenutkih	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
D47	Vidim pa, da se kadri veliko menjavajo in rabiš neko posebno vzdržljivost, notranjo motivacijo, da to delaš	Močna notranja motivacija in vzdržljivost kot pogoj za vztrajanje	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
D48	Takrat se vrneš na osnovno motivacijo, zakaj sploh hočeš to delati	Povrnitev k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela v težkih trenutkih	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
D49	Ogromno	Ogromna vloga organizacijskih dejavnikov pri motivaciji za delo	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
D50	za naš center lahko rečem, da vse od direktorice, do pomočnice direktorice, ves čas razmišljajo o naši klimi, kako naj bo dobra klima, da bomo razumljeni	Visoka skrb vodstva za dobro organizacijsko klimo	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
D51	to se tako pozna, da te *res* žene naprej	Skrb in vključenost vodstva kot izrazit spodbudni dejavnik	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
D52	Mislim, da ta notranja klima je res pomembna	Dobra organizacijska klima kot izrazit spodbudni	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu

		dejavnik		
D53	moja sodelavka vedno reče: *»Če ne bi imela vas, bi že zdavnaj šla.«* In to ti vse pove	Podpora tima kot odločilen dejavnik vztrajanja	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
D54	Imaš delo, ki je res težko. Težki uporabniki, težki primeri, veliko travme, veliko bolečine vidiš, ampak potem si rečeš: *»Ok. Imam pa vsaj ekipo, s katero se da usesti, pogovarjati, dobiti pomoč, podporo,«* in ti je veliko lažje	Povezanost in dostopnost tima kot izrazit dejavnik razbremenitve pri čustveno obremenjujočem delu	Podporni dejavniki	Čustveno obremenjujoče situacije
D55	plače so na začetku res nizke. In toliko let si na tej nizki ... in to te res malo demotivira	Dolgoletna nizka plača demotivira	Demotivacija	Motivacija pri delu
D56	Jaz sem bila prej na eni drugi enoti, potem sem bila v popolnoma drugi službi, ker tu še ni bilo prostega delovnega mesta, in sem na tistem delovnem mestu doživela takšno stagnacijo, tak dolgčas, ker ni bilo izzivov, da sem si prav zaželela spet nekaj izzivov	Začasno opravljanje službe brez izzivov privedlo do ponovne želje po poklicni rasti	Notranja motivacija	Osmišljanje dela
D57	Tako da, ko imam stisko se spomnim, da sem si jo sama izbrala. Vem, da je čudno, ampak takrat se spomnim, zakaj sem tu	Povrnitev k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela v težkih trenutkih	Spodbuda za vztrajanje	Osmišljanje dela
D58	takrat se spomnim na vse tiste uporabnike in tiste otroke, ki so bili zadovoljni, za katere vem, da se njihovo življenje je izboljšalo, ker sem mogoče dala takšno ali pa drugačno mnenje	Misel na dosežene uspehe spodbuja vztrajanje v poklicu	Spodbuda za vztrajanje	Osmišljanje dela
D59	Mi, ki delamo v sociali imamo to smolo, da slabe stvari o nas ljudje hitro izvejo, dobrih primerov pa ne, zaradi varstva zaupnosti	Nevidnost uspehov in izpostavljenost kritikam v socialnem delu	Demotivacija	Motivacija pri delu

D60	Ampak mi pri sebi vemo, da delamo dobro, in to je vrednota, potem si pač sam sebi junak	Notranje potrjevanje lastnega dela kot vir vztrajanja	Spodbuda za vztrajanje	Osmišljanje dela
D61	Niti ne, mislim, da imam vso podporo, ki jo potrebujem	Dodatna podpora pri delu ni potrebna	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
D62	Ne bi rekla, da toliko	Vloga izobraževanj in usposabljanj ni bistvena za ohranjanje smisla v poklicu	Osebni smisel	Osmišljanje dela
D63	Mislim, da to, kar dobiš na fakulteti, da te navdušijo za delo v socialnem delu, je dobra začetna točka. Če tam usvojiš to, da je to del tvoje identitete, da se tam poistovetiš s tem, to neseš naprej	Na fakulteti pridobljeno znanje za opravljanje socialnega dela je bistveno za smisel v poklicu	Osebni smisel	Osmišljanje dela
D64	Ker na ostalih izobraževanjih dodajaš novo znanje, izveš nove stvari, ampak se mi zdi, da tam nekako ni govora o tem, kdo smo mi kot socialne delavke	Vloga izobraževanj in usposabljanj ni bistvena za ohranjanje smisla v poklicu	Osebni smisel	Osmišljanje dela
D65	Nekajkrat sem pomislila, v preteklosti	Potrjeni pretekli pomisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
D66	Sicer takrat, ko sem začasno dejansko prenehala opravljati socialno delo, je bilo to iz družinskih razlogov	Začasna menjava službe iz družinskih razlogov	Drugo	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
D67	Zadnje čase ne razmišljam, da bi prenehala	Odsotnost pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela v sedanjosti	Odsotnost pomislekov o prenehanju dela	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
D68	Vedno pravim, da se tu vidim do svoje upokojitve	Namera opravljati socialno delo do konca kariere	Odsotnost pomislekov o prenehanju dela	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela

D69	čisto iskreno, trenutno sploh ne razmišljam, da bi kaj drugega počela v življenju	Odsotnost pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela v sedanjosti	Odsotnost pomislekov o prenehanju dela	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
D70	Če bi katera izmed družin, s katerimi sodelujem, doživela takšno tragedijo, in bi bila potem obtožena, da česa nisem dobro naredila	Krivda za napačno ravnanje kot potencialni razlog za prenehanje dela (hipotetično)	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
D71	Takrat bi me to mogoče posebno prizadelo in bi razmišljala o tem, da se tega ne grem več	Prizadetost ob obtožbi za napačno ravnanje kot potencialni razlog za prenehanje dela (hipotetično)	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
D72	ja, ima občutek uspeha veliko vlogo in ti da neko motivacijo za naprej	Velik pomen občutka uspeha pri motivaciji za vztrajanje	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
D73	ampak moraš ga pa iskati, sprašuješ se, kaj je sploh uspeh	Uspeh potrebno prepoznati, sicer ga ne vidiš	Smiselnost dela	Osmišljanje dela
E1	Jaz mislim, da je kar velik del moje identitete	Velik del identitete	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
E2	Se kar poistovetim s svojim delom	Poistovetenost z delom	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
E3	ga zelo rada opravljam	Ljubezen do dela	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
E4	Je pomembno. Se mi zdi, da pripomorem en delček k nekomu	Delo pripomore k drugim	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
E5	Je drugače, kot sem si predstavljala kot študentka	Predstava o socialnem delu se po študiju spremeni	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke

E6	To potem ugotoviš … Tista iluzija, da si ljudje želijo, da jim pomagaš, tega ravno ni. Je malo drugače, potem vidiš, da ljudje niti nočejo sprememb, tudi, če so spremembe na boljše	Spoznanje, da ljudje pogosto ne želijo sprememb na bolje	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Socialno delo z uporabniki
E7	Ampak, jaz si niti ne znam predstavljati drugače, ne vem	Popolna predanost socialnemu delu	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
E8	Ja, mislim, da ja	Doživeta sprememba v identiteti	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
E9	Z izkušnjami, mogoče tudi od začetka, ko prideš poln nekih idealov in si želiš vse, kar izveš na faksu, udejanjati v praksi. Potem pa vidiš, da je tudi drugače	Postopen upad entuziazma ob spoznanju realnosti prakse	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Socialno delo z uporabniki
E10	Recimo, različne projektne pomoči, ki smo jih delali na faksu in te stvari, vidiš, da konec koncev v domačem okolju ali socialni mreži uporabnikov nimaš toliko resursov	V praksi manj resursov za kakovostno delo, kot pričakuješ med študijem	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Socialno delo z uporabniki
E11	Tiste ideje, ki jih v šoli dobimo, so včasih malo drugačne v realnosti	Neskladje med idejo in prakso socialnega dela	Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse	Socialno delo z uporabniki
E12	Ja. Mislim, tako kot jaz funkcioniram, jaz mislim, da ja	Potrditev prepleta poklicnega in osebnega življenja	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
E13	Tudi moji otroci, družina, so se morali navaditi	Družina se je morala navaditi na naravo njene zaposlitve	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
E14	V enem obdobju sem delala v določeni službi za varovanje starostnikov, ki dela 24 ur na dan in sem dostikrat tudi takrat, ko bi morala biti prosta, mogla iti nazaj v službo, ker so se dogajale stvari	Zahteva iti v službo kljub načrtovanemu prostemu času	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke

E15	Pa tudi s tega vidika, da ko ti službeno veš marsikaj o določenih ljudeh, pa potem prideš v neko družbo, potem pa govorijo, so te govorice, ki nimajo niti ene osnove …	Situacije, ko slišiš lažne govorice o svojih uporabnikih v osebnem življenju	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
E16	Se znajdeš v nekih situacijah, do tega, da se mi je včasih zgodilo, ko sem delala v kraju, kjer stanujem, da sem enkrat mogla iti s svojimi majhnimi otroci iz trgovine ven, ker je ena gospa hodila za mano in me gnjavila za informacije o njenem primeru, češ da naj ji povem to in ono, da ji ne bo treba priti na center	Nadlegovanje s strani uporabnikov v zasebnem življenju	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
E17	Pa potem to, da je en uporabnik, ki me je videl na dvorišču z otroci, potem kar prišel na soboto k meni domov, ker da bi mogoče to rešila kar na soboto, da on ne bi čakal na uradni dan	Nadlegovanje s strani uporabnikov v zasebnem življenju	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
E18	Zdaj, ko ne delam več v domačem okolju, tega ni več toliko, ampak ko pa si v domačem okolju, se pa pozna, so tudi takšne izkušnje	Nadlegovanje s strani uporabnikov v zasebnem življenju pogostejše, če delaš v domačem okolju	Preplet poklica in osebnega življenja	Identiteta socialne delavke
E19	Glede stisk … Včasih imaš zaradi sistema precej zvezane roke	Nemoč pri delu zaradi sistemskih omejitev	Občutek nemoči	Socialno delo z uporabniki
E20	Deloma glede zakonodaje	Nemoč pri delu zaradi zakonodaje	Občutek nemoči	Socialno delo z uporabniki
E21	deloma pa tudi glede pričakovanj institucij	Nemoč pri delu zaradi pričakovanj institucij	Občutek nemoči	Socialno delo z uporabniki
E22	Večkrat sem se srečala s takimi stvarmi, kjer je bilo rečeno, da center pa mora nekaj narediti … Kot, da imamo mi neko čarobno paličico. Pa ne moremo	Pričakovanja drugih institucij presegajo zmožnosti strokovnih delavk	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije

E23	Od tega, da te pokliče zdravstvena intervencija, da je ta in ta zanemarjen, da je tak ali drugačen, potem pa v bistvu vidiš, da gre za človekov način življenja in da mu drugačnega ne moremo vsiliti …	Nerealna pričakovanja drugih strok do socialnih delavk	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E24	Ampak, so grozni pritiski in ti ne moreš spreminjati načina življenja uporabnika	Uporabniku se ne da vsiliti drugačnega načina življenja, kljub zunanjim pritiskom na socialne delavke	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E25	Ko študiraš, si tega ne predstavljaš, kaj doživiš na terenu	Delo na terenu veliko težje, kot pričakuješ med študijem	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
E26	In je sistem pač tak, da včasih bi, pa ne moreš mimo zakonskih okvirjev in omejitev	Občutek nemoči zaradi zakonsko omejene možnosti pomoči	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E27	Človek rabi neko oskrbo … Pa kam ga boš dal, če so pa domovi polni? Če ni ljudi, če ni oskrbovalk? Nekaj let sem tudi delala pod okvirom doma starejših, pa so bila tam pričakovanja svojcev, češ, ga je treba dvigniti, je treba to, je treba ono … Ja, marsikaj bi morali. Ampak, če fizično ni ljudi, ki bi to delali, je to problem	Neizpolnjena pričakovanja svojcev zaradi kadrovskih in kapacitetnih pomanjkanj	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E28	Težava je, da je tisti občutek moči, ko bi si vsi želeli, da bi bilo drugače, ampak, kakor jaz doživljam, manjka storitev	Občutek nemoči zaradi pomanjkanja storitev	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E29	manjka kapacitet	Občutek nemoči zaradi pomanjkanja kapacitet	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E30	manjka, da imaš - kot nas učijo - možnost čaranja, torej tega iskanja rešitev izven okvirjev	Občutek nemoči zaradi nezmožnosti iskanja rešitev izven okvirjev	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije

E31	Ker žal je tako, glede na mojo izkušnjo: dostikrat sem probala iti kako mimo, da bi naredila nekaj dobrega, pa so se potem ljudje pritožili in sem imela težave. Težave s socialno inšpekcijo, z izrednim nadzorom …	Težave z inšpekcijo zaradi dela izven okvirjev kljub dobrim namenom	Sistemske omejitve	Čustveno obremenjujoče situacije
E32	Kar mi pa prinese zadovoljstvo je pa res to, ko vidim, da se zgodi nekaj dobrega	Zadovoljstvo ob dobrih izidih	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
E33	Šestnajst let sem delala na področju starejših. Moram reči, da na tem področju dobiš največ zahval in hvaležnosti	Zadovoljstvo ob izraženi hvaležnosti s strani starejših	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
E34	Ko sem delala na področju, kjer je bila zloraba otrok, ko se je katerega umaknilo, takrat pa … Tisto, ko pade na sodišču, to mi je najbolj delikatna zadeva	Najtežja situacija je neuspešna zaščita otroka v sodnem postopku	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
E35	In da potem vemo, da je bilo res tako hudo, da otrok tam ni mogel biti in da ni problem v tem, da so starši neustrezni, da so ga zanemarjali, da je bilo nasilje in zloraba, da je zato zadeva padla na sodišču, ampak da je bil problem v tem, ker nisem nečesa prav napisala. Mislim … In potem se otrok mora vrniti v tako okolje. Te stvari so mi nepojmljive	Frustracija ob tem, da pravna formalnost prevlada nad otrokovo varnostjo	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E36	Kje je bilo zdravstvo štiri leta, da niso opozorili, da starši otroka ne pripeljejo na zdravstvene preglede?	Stiska zaradi odsotnosti komunikacije med ključnimi deležniki sistema	Sistemske omejitve	Socialno delo z uporabniki
E37	Premlevaš po tedne in mesece takšne primere	Dolgotrajno premlevanje težkih primerov	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
E38	Iskreno, ja. V določenih situacijah pride tudi to, torej vse, kar ste opisali	Potrjen pojav sočutne izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost

E39	Sicer se zelo trudim, da razmejujem, da se zavedam, da ni uporabnik kriv za to	Zavedanje, da uporabnik ni kriv za zmanjšano željo po sočustvovanju	Drugo	Sočutna izčrpanost
E40	Prav včeraj je bil tak dan, da je bilo hudo, ampak potem se resetiraš, se moraš, ker če ne, ne moreš delati v tem poklicu	Stabilizacija po napornih situacijah kot pogoj za delo	Krepitev odpornosti	Čustveno obremenjujoče situacije
E41	Ena taka stvar so supervizije in intervizije. To je taka stvar, ki je meni zelo pomembna. Če le imam možnost, to izkoristim	Skrb zase s supervizijo in intervizijo	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E42	Potem pogovori s sodelavci. To je zelo pomembno, brez tega si ne znam predstavljati … Tudi, ko se nekaj takega zgodi, če ni nekoga, da daš to ven, potem težko prenašaš te stvari	Pogovori s sodelavci kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E43	jaz berem najbolj plehke romane, kriminalke kar jih je. To je edina stvar, ki mi pomaga zvečer pred spanjem, da odklopim vse te stvari, to je edina stvar, ki meni osebno da to	Lahkotno branje kot najučinkovitejša oblika razbremenitve	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E44	Ja, saj so sprehodi	Sprehod kot oblika skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E45	čuječnost	Čuječnost kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E46	meditacija	Meditacija kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E47	telovadba	Telovadba	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E48	Ampak, kar imam jaz občutek, da meni osebno pomaga, je res to. Najbolj butaste knjige, kar je možno. Ker mi misli odpelje drugam in to je ena taka tehnika, ki se	Lahkotno branje kot najučinkovitejša oblika razbremenitve	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije

	je jaz najbolj intenzivno poslužujem			
E49	Po mojih izkušnjah je zelo odvisno od vodstva	Podpora organizacije pri preprečevanju duševnih stisk odvisna od vodstva	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
E50	Od prejšnjega vodstva smo celo prejele izjavo, da izgorelost sploh ne obstaja, da je to, ko so sodelavke bile na dolgotrajni bolniški odsotnosti zaradi izgorelosti, samo zato, ker smo preveč lene, da nimamo pojma, kaj izgorelost pomeni in ne vem kaj	Prejšnje vodstvo je bilo mnenja, da izgorelost ne obstaja	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
E51	Če pogledamo normative, vse delamo dvakratnik do dva in polkratnik normativa za enega strokovnega delavca	Prevelik obseg dela	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
E52	Da ti recimo delaš na področju nasilja ali družine in da imaš petinsedemdeset primerov, potem itak delaš samo tam, kjer najbolj gori, hkrati te je pa še strah, kaj se bo vsepovsod zgodilo. Nemogoče je kakovostno delati na tak način	Onemogočeno kakovostno delo zaradi prevelikega obsega dela	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
E53	mislim, da tudi na sistemski ravni	Prevelik obseg dela kot sistemski problem	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
E54	Non stop se govori, koliko nas manjka socialnih delavk, predvsem na centrih. Tukaj, kjer sem zdaj zaposlena dve leti in pol, je zdaj od moje zaposlitve enajst strokovnih delavk dalo odpoved. Prišli so, bili dva do tri mesece - ena je bila najdlje, šest mesecev - pa so šli. Ker so preprosto te pritiski in te stvari tako težke	Visoka fluktuacija zaradi preobremenjenosti in sistemskih pritiskov	Sistemske omejitve	Podpora pri delu

E55	Spomnim se tudi, ko je ena sodelavka, ki je imela sama dve leti starega otroka, imela odvzem v eni družini, in je rekla: *"Jaz ne morem, ker pridem nemirna domov, in prenašam te stiske naprej, in moj otrok se k meni niti ne stisne več, ker to čuti in jaz nočem, da moja družina to doživlja"*	Stiske pri delu se prenesejo na lastne družinske člane	Preplet poklica in osebnega življenja	Čustveno obremenjujoče situacije
E56	To je ena stvar, druga stvar pa je to, da je ogromno enega nasilja	Socialne delavke doživljajo veliko nasilja	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije
E57	ki se ga mogoče mi, ki delamo, sploh ne zavedamo. Mislim, niti ne razmišljamo, da smo v potencialni nevarnosti	Socialne delavke se včasih ne zavedajo potencialno nevarnih situacij	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije
E58	Hočem reči, da smo določenih stvari res že tako navajene … da ne govorimo žaljenja, teh "prasic", verbalnih groženj … Včasih vseh žaljivk, ki jih slišim na teden, ne znam niti ponoviti. Pa to govorim na teden	Navajenost na pogosto žaljenje in grožnje s strani uporabnikov	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije
E59	Enkrat mi je en uporabnik, ki me je res grdo žalil pa sem ga prosila, naj zapusti pisarno, ker to ni stvar pogovora in da ne dovolim, da na tak način komunicira z mano, rekel *"Vi ste strokovna delavka, jaz vam lahko izrečem kakorkoli hočem in vi se nimate pravice temu upirat."* Tako pridejo. In težko ostaneš imun na to	Težavno ohranjanje odpornosti na žaljivke uporabnikov	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije
E60	Zato res pride do te izčrpanosti in da si rečeš *"pa kaj se bom jaz tu pobijal, če pa nihče ne ceni tega"*	Občutek nesmiselnosti dela zaradi spregledanega truda	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E61	Jaz rada delam na pravicah iz javnih sredstev	Delo na pravicah iz javnih sredstev kot motivacijski dejavnik	Spodbudni dejavnik	Motivacija pri delu

E62	Pa delam tudi druge stvari, družinsko mediacijo zraven, delam skrbništva	Delo na več področjih	Področje dela	Drugo
E63	ampak zelo mi je pomemben prvi stik s človekom	Spodbuda so izkušnje prvega stika z uporabnikom	Spodbudni dejavnik	Motivacija pri delu
E64	Jaz mislim, da je to zelo pomembno, kakšen je za uporabnika ta prvi stik s centrom	Delo na pravicah iz javnih sredstev kot motivacijski dejavnik, ker si lahko prizadeva za pozitivno prvo izkušnjo uporabnika s CSD	Spodbudni dejavnik	Motivacija pri delu
E65	Notranja to, da mi je všeč biti socialna delavka in se dokaj identificiram s tem	Pripadnost socialnemu delu kot notranja motivacija	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
E66	To je po moje že neka osebna naravnanost, ki jo že sam po sebi imaš, kar je pa včasih tudi izčrpajoče. Lahko se sliši lepo, ampak je izčrpajoče	Osebna naravnanost na pomoč ljudem je izčrpajoča	Drugo	Identiteta socialne delavke
E67	Tudi recimo, ko grem k zdravniku, v čakalnici berem knjigo, da ne vzpostavljam stika z ostalimi, ker takrat rabim čas zase in za svoje zdravje, ne pa za nekoga drugega	Zaščita sebe s potrebnim umikom	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E68	Malo je pa tudi v načinu vzgoje. Moja mama je vedno govorila *"preden kaj narediš pomisli, v kakšni situaciji je nekdo drug. Poskušaj ga razumeti, zakaj nekdo ravno tako … "* in mislim, da ti to nekako pride v podzavest	Želja po pomoči ljudem tudi privzgojena	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
E69	Tako da, mislim, da je to malo način vzgoje in to, da se identificiram s tem poklicem	Pripadnost socialnemu delu kot notranja motivacija	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
E70	Zdaj, zunanja motivacija … jaz ne vem kaj bi vam lahko rekla. Finančna ni	Motivacija ni finančna	Demotivacija	Motivacija pri delu

E71	Kakšnih napredovanj tukaj ni	Slabe možnosti napredovanja	Demotivacija	Motivacija pri delu
E72	Kakšnih pohval … so zelo zelo redke. Tako da .. no, kakšne vodje znajo tudi kaj pohvaliti, ko nekaj dobro narediš in znajo to priznati	Občasne pohvale vodstva, čeprav redke	Zunanja motivacija	Motivacija pri delu
E73	ampak, da bi pa ta poklic imel nek ugled v družbi, to pa bolj ne	Poklic nima ugleda v družbi	Demotivacija	Motivacija pri delu
E74	Mislim, da je predvsem ta osebna naravnanost, ki te vodi, da ostajaš	Osebna naravnanost	Notranja motivacija	Motivacija pri delu
E75	Če izpostavim recimo razumevanje nadrejenih, to, da razumejo naše stiske, da se postavijo na tvojo stran	Razumevanje vodstva deluje spodbujajoče	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
E76	sem zaradi tega tudi službo menjala. Ker tega imam že od uporabnikov dovolj, res ne rabiš tega še od nadrejenega	Menjava službe v preteklosti zaradi nerazumevanja vodstva	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
E77	Kar nekaj je tudi takih, ki imajo še težave z različnimi oblikami zasvojenostmi, pa ne smeš iti na izobraževanje v zvezi s tem. Ampak, jaz rabim strategije za delo s temi ljudmi! Če hočeš kakršen koli premik delati …	Oviran dostop do potrebnih izobraževanj	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
E78	Nas je pa res veliko premalo, to se zelo pozna	Pomanjkanje kadra je problem	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
E79	Tako da, ja, meni je pomemben tudi odnos nadrejenega	Pomemben odnos nadrejenega	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
E80	in tudi odnos do strokovnega usposabljanja	Pomembna dostopnost strokovnega usposabljanja	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
E81	To so take stvari, ki so meni ostale. Res sem imela krasno mentorico in to so take stvari, ki me ženejo naprej	Imela zelo dobro mentorico	Spodbudni dejavnik	Motivacija pri delu

E82	Eno je skozi to, da ne gledaš samo zgodbe neuspeha ampak tiste zgodbe, ki so uspele	Misel na dosežene uspehe spodbuja vztrajanje v poklicu	Spodbuda za vztrajanje	Osmišljanje dela
E83	Eno je to poslanstvo oziroma ta vizija, misli, ki mi jih je dala mentorica, ker je zelo pomembno, s kakšnim pristopom pristopiš	Vpliv mentorice na oblikovanje poklicnega pristopa kot temelj vztrajanja	Spodbuda za vztrajanje	Osmišljanje dela
E84	Šestnajst let sem delala s starostniki in sem se v enih trenutkih čutila že tako izčrpano zaradi tega občutka nemoči, ker ni sistema	Občutek nemoči zaradi nedelujočega sistema	Občutek nemoči	Čustveno obremenjujoče situacije
E85	Sem imela tudi take težave, da sem vsak dan bruhala, preden sem šla v službo. Je že bila kar izgorelost. Takrat sem potem zamenjala	Menjava področja v preteklosti zaradi izgorelosti	Drugo	Čustveno obremenjujoče situacije
E86	Ker ne zmorem več, če želim ohraniti sebe, svoje zdravje in posledično družino - ker te stvari vplivajo tudi na družino - sem morala zamenjati področje dela	Menjava področja kot pogoj za zaščito svojega zdravja in družine	Drugo	Čustveno obremenjujoče situacije
E87	… sem morala zamenjati področje dela. Pa sem zelo rada delala s starostniki	Skrb zase z menjavo področja, kljub ljubezni do le-tega	Drugo	Čustveno obremenjujoče situacije
E88	Tako da, mene so že večkrat vprašali, če bi šla delati nazaj na področje nasilja, pa rečem, da ne, ker se ne čutim dovolj psihično močno	Odklanjanje določenega dela kot zaščita samega sebe	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
E89	ni dolgo, odkar je klicala ena varovanka, če pridem. In ne, ob sedmi uri zvečer se mi res ni dalo iti v tisti kraj. Ampak sem šla, ker je ona to potrebovala	Opravljanje dela zaradi dobrobiti uporabnika	Notranja motivacija	Osmišljanje dela
E90	Te zgodbe so mi najbolj žalostne, ko slišiš, da smo socialne delavke edina socialna mreža uporabnikov. Ko nimajo nikogar. Ko pridejo k nam, samo zato, ker se nimajo s kom drugim	Osamljenost uporabnikov je izrazito čustveno obremenjujoče	Izzivi pri delu z uporabniki	Čustveno obremenjujoče situacije

	pogovarjati. To je grozno. Ali pa, ko ti starostnik reče, da ne najde besed, ker se nima s kom drugim pogovarjati. Tisto, ko vem, kaj mi hoče povedati, pa ne pridejo besede z ust.			
E91	To so take stvari, in poskušam najti moč za vse te stvari in spremeniti, kolikor je možno	Želja po doseganju sprememb v življenjih uporabnikov	Notranja motivacija	Osmišljanje dela
E92	hkrati pa biti kritična do sebe, da se zavedam, kje so moje meje. Da ko ne zmorem, priznam, da ne zmorem in naredim nekaj drugega	Zavedanje in priznavanje meja lastnih zmožnosti	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
E93	To je odgovorno do sebe in tudi do uporabnikov	Priznavanje meja lastnih zmožnosti kot odgovornost do sebe in uporabnikov	Razumevanje poklicne vloge	Identiteta socialne delavke
E94	Ja, meni ja	Vloga izobraževanj in usposabljanj pomembna za ohranjanje smisla v poklicu	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
E95	Vedno, ko grem na izobraževanje, pridem nazaj polna novih idej. Ena izmed teh je tudi to, da vedno sproti preverjaš sam pri sebi, zakaj si tu. Če ne veš, zakaj delaš, kar delaš potem ni smiselno, da delaš. In takrat dobro delaš. Sploh, ko delaš z ljudmi	Zavedanje lastnih motivov za delo kot pogoj za kvalitetno opravljanje dela	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
E96	Ja, denar je pomemben, vsak želi delati zato, da preživi družino in da si nekaj privošči iz tega. Ampak, sploh v naših pomagajočih poklicih se moraš zavedati, zakaj si tu	Notranja naravnanost v pomagajočih poklicih pomembnejša od plačila	Notranja motivacija	Osmišljanje dela
E97	Ampak, sploh v naših pomagajočih poklicih se moraš zavedati, zakaj si tu. Ker, če si samo zaradi	Delati izključno za denar je slabo za sebe in uporabnika	Notranja motivacija	Osmišljanje dela

	denarja, ni to dobra zgodba, ne zate, ne za uporabnika			
E98	Sem.	Potrjeni pretekli pomisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
E99	Ampak nikoli nisem našla česa, kar bi. Ne vem, si niti ne predstavljam, da bi znala kaj drugega delati	Pripadnost socialnemu delu kot razlog za ostanek	Osebni smisel	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
E100	Razmišljam pa, da bi mogoče, ko bom starejša, šla v kakšen VDC za spremljevalca. Da sem še vedno v stiku z ljudmi, nimaš pa tiste odgovornosti	Ohranjanje stika z ljudmi tudi v primeru menjave službe v prihodnosti	Osebni smisel	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
E101	Ker meni se zdi, da naše delo zelo vpliva na ljudi. Tudi ena odločba o denarni socialni pomoči lahko zelo vpliva	Velik pomen socialnega dela na življenje uporabnikov	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
E102	Odnos vodstva do zaposlenih	Odnos vodstva do zaposlenih kot potencialni razlog za opustitev socialnega dela	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
E103	Že tako se težko znajdeš zaradi zakonskih omejitev, pomanjkanjem storitev in teh stvari, če pa še nimaš neke podpore, potem pa ne gre	Brez podpore vodstva nemogoče opravljati socialno delo	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
E104	Sem bila tudi že kdaj jezna na kakšnega uporabnika, zakaj je meni to treba, ampak je to minilo, to zelo hitro mine. Zaradi odnosa vodstva in pomanjkanja podpore, posluha za iskanje nekih strategij, ki so drugačne, zaradi tega pa ja. Ker takrat pa ne moreš delati. Ne moreš ustvarjati in ne moreš soustvarjati	Brez podpore vodstva nemogoče opravljati socialno delo	Organizacijski dejavniki	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
E105	Mislim, da bi bilo fino, če bi bil kakšen program o tem, kako poskrbeti zase	Potreba po izobraževanjih za usvajanje tehnik	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu

		skrbi zase		
E106	jaz recimo, ko se mi nekje zatakne, ogromno doma razmišljam, kaj in kako bi lahko, na kakšen način. Pa bi šla pogledati na izobraževanje, če bi lahko s takšnimi in drugačnimi tehnikami	Potreba po izobraževanjih za usvajanje tehnik skrbi zase	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu
E107	V tistem trenutku bi jaz potrebovala nek prostor, da se lahko umaknem	Potreben prostor, namenjen umiku in umiritvi po izrazito stresnih situacijah	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu
E108	zelo pomembno pa je tudi to, da imaš možnost po napornem razgovoru z uporabnikom, po takih in drugačnih stvareh, da se za deset, petnajst minut umakneš, da se lahko umiriš v nekem varnem okolju, brez nekega obsojanja in greš potem naprej delat svoje delo	Potrebna možnost kratkega umika v osamo po izrazito stresnih situacijah, brez obsojanja drugih	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu
E109	In kot je čudno slišati, je fino, da so tudi varnostne službe	Pomembna prisotnost varnostnih služb	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
E110	O ja. Mislim, itak “ne delamo nič”. Pa tudi ljudje si tako predstavljajo	Slaba medijska podoba socialnega dela	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu
E111	Ali pa te stvari, ko poslušaš, kot da gre to tako, da bi se s sodelavkami zjutraj zmenile *“Danes je pa leva noga, danes gremo na obisk k Franceljnu, mu vzet otroka, ker ravno nimamo nobenega dela.”* Tako je. Včasih, ko pri ljudeh poslušam te stvari res zveni kot, da si razlagajo prav na tak način. In mi je nepojmljivo	Zmotna prepričanja o socialnem delu v javnosti	Dejavniki tveganja	Podpora pri delu

F1	Jaz tukaj ne bi delala, če mi ne bi bil všeč izziv in priložnost za osebnostno in poklicno rast	Priložnost za rast	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
F2	Moja motivacija je bila že ob začetku dela na centru povezana s tem poslanstvom in pripadajočimi čustvi in občutki	Povezanost poklica z notranjim poslanstvom	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
F3	tako da mi veliko pomeni, da sem tu. Veliko mi pomeni z vidika narave dela	Ljubezen do dela zaradi narave dela	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
F4	in z vidika sodelovanja s timom	Ljubezen do dela zaradi sodelovanja s timom	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
F5	Ja, seveda	Doživeta sprememba v identiteti	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
F6	Se je spreminjalo, seveda, ampak v smislu fluidnosti oziroma navezanosti na določeno delo, prostor, dinamiko	Sprememba v identiteti se zgodi ob spremembi dela in delovnega okolja	Spreminjanje identitete skozi čas	Identiteta socialne delavke
F7	V prejšnji službi sem delala z umirajočimi, kjer sem doživela točko preloma v smislu skrbi zase	Točka preloma kot povod za začetek skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F8	Drvela sem v izčrpanost in izgorelost, ampak sem se pravi čas ustavila, postavila meje, v smislu skrbi zase, in so se situacije izboljšale	Postavljanje mej je preprečilo izgorelost	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F9	Zdaj delam na področju preprečevanja nasilja v družini	Področje preprečevanja nasilja v družini	Področje dela	Drugo
F10	ki je najbolj kompleksno, pa tudi čustveno in strokovno zahtevno	Preprečevanje nasilja v družini najtežje področje	Področje dela	Čustveno obremenjujoče situacije
F11	Zaenkrat se čutim kos nalogi, so pa vzponi in padci	Učinkovito obvladovanje dela kljub izzivom	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki

F12	Delo z uporabniki mi je v veselje in je izziv	Delo z uporabniki je veselje in izziv hkrati	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
F13	predvsem z vidika poslanstva oziroma želje delati dobro	Socialno delo je poslanstvo	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
F14	Je nek življenjski moto, ker sem spoznala, da če v življenju delaš dobro, se ti dvakrat vrne. To je karma, zakon	Prepričanje, da se dobrota povrne (življenjski moto)	Osebni smisel	Identiteta socialne delavke
F15	In s tega gledišča tudi delujem z uporabniki, skrbno in čim bolj učinkovito, kot le znam	Prizadevanje za kakovostno delo z uporabniki	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
F16	So pa seveda izzivi na tem področju precejšnji, ker na eni strani na svojem delovnem mestu delam z odraslimi povzročitelji in žrtvami nasilja, na drugi strani pa imamo delo z ogroženimi otroki	Izzivi zaradi uravnavanja dela z raznolikimi uporabniki na področju nasilja	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
F17	Ampak me te odnosi nečesa učijo ves čas	Konstantno učenje prek odnosov z uporabniki	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
F18	Veliko se dogaja in marsikaj uspeš rešiti hitro	Občutek učinkovitosti pri delu	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
F19	marsikaj pa kljub želji, kljub prizadevanju ne gre, imaš občutek, da se ne premakne nikamor, pa bi bilo prav, da bi se	Frustracija ob nedoseganju napredka, kljub prizadevanju	Izzivi pri delu z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
F20	Da, se zgodi to	Potrjen pojav sočutne izčrpanosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
F21	Mi smo lahko zelo sočutni in stopamo v čevlje drugega, naj si bo to otrok ali pač neke ranljive skupine, s katerimi delamo, ampak če tu pozabimo nase, potem seveda prihaja do okoliščin v katerih sam sebe postaviš v situacijo,	Pozabiti nase ob pretirani empatiji do drugih pomeni ogroziti sebe	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost

	ki je tvegana, ki je ogrožujoča			
F22	Ni vsak dan isto težavno, lahko pa je tako, če si dovolimo, da nas nek dogodek, recimo odziv uporabnika, potre do te mere, da se čustveno zelo močno odpremo	Nizka odpornost pri delu kot razlog za izčrpanost	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost
F23	v resnici je v prvi vrsti moja skrb zase tista, na katero ne smemo pozabiti	Skrb zase najpomembnejša	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F24	Saj imamo enkrat na mesec supervizijo z zunanjim supervizorjem in smo s supervizijo zadovoljni	Skrb zase prek kakovostne supervizije	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F25	Tam imaš priložnost te vsebine razreševat. Ampak ni vedno priložnost, od enega do drugega meseca se tudi veliko dogaja, zato pa potem rabiš sodelavce in se pogovoriti z njimi ena na ena, in si intervizijsko podeliti, kaj se ti dogaja	Intervizija kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F26	Meni tudi pomaga mir, odklop, tudi tekom delovnika	Odklop med delovnikom pomaga	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F27	čuječe dihanje	Čuječnost kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F28	malo raztegovanja	Raztegovanje pomaga	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F29	To mi pomaga toliko, da se stabiliziram, da si rečem, da je to še vedno samo služba, da delam, kar je v moji moči	Z rituali skrbi zase doseže čustveno distanco	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F30	Na koncu dneva, ko zapreš vrata za sabo se moraš zavedati, da si nekaj dobrega naredil	Pomembno si je dati zasluge za dobro opravljeno delo	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije

F31	Včasih se zgodi, da gre za nujne odvzeme otrok zaradi visoke ogroženosti, to so najbolj stresne situacije, ki pustijo pečat	Nujen odvzem otroka je najbolj stresna situacija	Doživljanje dela z uporabniki	Socialno delo z uporabniki
F32	Meni pomaga meditacija	Meditacija kot način skrbi zase	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F33	joga	Joga pomaga	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F34	humor, velikokrat se delamo norca iz situacije, tudi tega se precej poslužujemo	Humor pomaga	Skrb zase	Čustveno obremenjujoče situacije
F35	To je zelo velik varovalni dejavnik	Sodelavci so velik varovalni dejavnik	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
F36	Tega se ne da prehvaliti	Vloga tima je izjemno pomembna	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
F37	Tudi z vsebinskega razloga je tim ključen, ker en sam človek nikoli nima odprtih vseh perspektiv in vseh zornih kotov, ko rešuješ recimo kompleksno družinsko situacijo, ki je povezana z nasiljem	Tim kot vir strokovne širine pri kompleksnih primerih	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
F38	Brez tima enostavno ne gre, brez njega človek ne bi zdržal niti pol leta	Tim kot nujen pogoj za vzdržnost v poklicu	Podporni dejavniki	Podpora pri delu
F39	Supervizije imamo	Možnost supervizije	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
F40	Izobraževanja imamo na voljo, tudi na temo razbremevanja	Možnost izobraževanj (tudi na temo razbremevanja)	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
F41	Potem to, da nam omogočajo intervizije, pogovore s sodelavci ena na ena	Vodstvo podpira neformalne intervizije	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu

F42	Na novo imamo tudi jutranjo vadbo	Organizirana jutranja vadba	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
F43	To res pomaga za dobro razpoloženje, potem smo res napolnjeni z energijo	Jutranja vadba zelo učinkovita	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
F44	Prisoten je dober vodstveni kader, ki res zna prisluhniti zaposlenim, odgovoriti na njihove potrebe, hkrati pa se trudijo dajati jasna navodila	Izjemno podporen vodstveni kader	Organizacijski dejavniki	Podpora pri delu
F45	Ja, občasno pride do tega, da se motivacija izgubi	Potrjeno občasno izgubljanje motivacije	Demotivacija	Motivacija pri delu
F46	ponavadi takrat, ko se zgodi več stvari naenkrat, ko se nekaj zgodi v osebnem življenju, potem prineseš to s sabo v službo, se tega ne zavedaš popolnoma	Vpliv osebnih okoliščin na postopno izgubo motivacije	Demotivacija	Motivacija pri delu
F47	potem se kakšen zapleten primer vleče in vleče in počasi čutiš, da ti volje malo zmanjkuje	Dolgo trajajoči zapleteni primeri povzročajo upad motivacije	Demotivacija	Motivacija pri delu
F48	Potem se delaš tudi norca iz sebe, ker to pomaga, sprošča, razbremenjuje	Humor na lasten račun kot razbremenilni dejavnik	Spodbudni dejavniki	Motivacija pri delu
F49	Spodbuda za delo pa je to, da ko na koncu dneva zapreš vrata za sabo, imaš poleg utrujenosti tudi občutek, da si sigurno naredil nekaj dobrega. Tudi če ni odgovora na dlani danes, veš, da greš v pravi smeri	Občutek napredka (četudi nepopolnega) ob koncu dneva	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
F50	Recimo, da opraviš kakšen uspešen pogovor z otrokom, ki je ogrožen	Uspešen razgovor z ogroženim otrokom kot spodbuda	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
F51	ko vzpostaviš z žrtvijo to zaupanje, da spelješ do konca podporo, da se uredijo materialne pravice, pomagaš najti stanovanje	Celostno zaključena podpora žrtvi nasilja kot spodbuda	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu

F52	pa recimo pri povzročiteljih, ki morda dosežejo kakšen uvid v svoja dejanja	Spremembe pri povzročiteljih nasilja kot spodbuda	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
F53	Veseliš se tudi, ko katera izmed sodelavk opravi strokovni izpit	Uspehi sodelavk so spodbuda	Spodbuda za vztrajanje	Motivacija pri delu
F54	Pogoji, kot so svetla pisarna, suhi prostori, učinkoviti računalniki, so pomembni	Pomembno fizično delovno okolje	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
F55	Pa da je redna plača, sicer na javnih zavodih to itak ni problem	Pomembno redno plačilo	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
F56	Bila je tudi plačna reforma, smo je bili veseli	Zadovoljstvo zaradi plačne reforme	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
F57	Potem so stimulativni vidiki pri plači, koristno je, da imaš poleg izborazbe še kakšne druge reference, certifikate in tako dalje	Dodatne reference so koristne za napredovanje	Podporni dejavniki	Motivacija pri delu
F58	Vsi te delovni pogoji so ključni	Delovni pogoji so ključni	Organizacijski dejavniki	Motivacija pri delu
F59	Omenil si obseg dela, pri tem se ne moramo hvaliti. Dela je preveč, kadrovsko nas je premalo, saj to že vrabci čivkajo. Res nas primanjkuje	Prevelik obseg dela za razpoložljiv kader	Sistemske omejitve	Podpora pri delu
F60	Preprosto si moramo dati dovoljenje, da mi tukaj nismo urgenca. Tudi, če še tako dobro znamo speljati motivacijski intervju, je odgovornost na koncu na strani uporabnika. To dovoljenje si je potrebno dati	Zavedanje meje lastne odgovornosti kot podlaga za osmišljanja dela	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela
F61	In pa zavedanje, da če ni šlo danes, bo pa ta priložnost naslednjič, ker so tudi ljudje v različni dnevni formi. Optimizem velja, upanje velja	Optimistična naravnanost in upanje pomagata osmisliti delo	Podporni dejavniki	Osmišljanje dela

F62	In kako vidiš, ali ima nekdo dobro orodje za skrb zase? V tem, kako hitro se pobere iz neke dane čustveno obremenjujoče situacije.	Hitro okrevanje po čustveno obremenjujoči situaciji kot indikator dobre opremljenosti	Krepitev odpornosti	Čustveno obremenjujoče situacije
F63	Na začetku rabiš več časa, ko imaš že nekaj izkušenj malo manj, potem pa počasi že znaš kakšno stvar predvideti, ker so tudi določeni vzorci prisotni pri delu z ljudmi, potem se pa da vse lažje prenesti	Z leti je okrevanje po čustveno obremenjujočih situacijah vedno lažje	Krepitev odpornosti	Čustveno obremenjujoče situacije
F64	Ne, da bi odnehala, to ne	Odsotnost pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela	Odsotnost pomislekov o prenehanju dela	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
F65	Morda če bi si dovolila, da se mi zgodi izgorelost, kot sem se ji približala v prejšnji službi	Izgorelost kot potencialni razlog za prenehanje dela (hipotetično)	Demotivacija	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
F66	Ampak, a sem pripravljena zamenjati delovno mesto če bi dobila neko priložnost izven socialnega varstva? Mislim, da ne bi kar tako menjala področja	Odsotnost pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela v sedanjosti	Odsotnost pomislekov o prenehanju dela	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela
F67	Mislim, da ne bi kar tako menjala področja, ker je tukaj res ogromno dela, tudi sam na sebi ga imaš	Vztrajanje, ker socialno delo omogoča veliko dela na osebni rasti	Osebni smisel	Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela

9.4. Osno kodiranje

Identiteta socialne delavke

Kategorija: Osebni smisel

Podkategorija: socialno delo kot način življenja – »trajna povezanost s poklicem«

- Vseživljenjsko opravljanje socialnega dela (C1)
- Socialna delavka tudi po koncu kariere (C2)
- Poklic kot način življenja (A186)
- Poistovetenost z delom (E2)
- Popolna predanost socialnemu delu (E7)

Podktg: del osebne identitete – »poklic je ključen del osebnosti in notranje usmerjenosti«

- Velik del identitete (B1, D4, E1)
- Socialno delo je del osebne identitete (C3, C10)
- Povezanost poklica z notranjim poslanstvom (D2, F2)
- Socialno delo je poslanstvo (D1, F13)
- Bistvo socialnega dela (B5)

Podktg: **življenjski moto** – »osebni pomen in vrednost socialnega dela za posameznika«

- Prepričanje, da se dobrota povrne (življenjski moto) (F14)
- Predanost delu kot življenjski moto (A188)
- Socialno delo kot življenjska želja (B2)
- Podpora pri osmišljanju življenja kot osebni smisel (A3)

Podktg: **osebna izpolnitev** – »notranje zadovoljstvo, razvoj in osebna rast preko dela«

- Notranje zadovoljstvo zaradi osebne izpolnitve (A189)
- Delo kot osebna izpolnitev (A187)
- Priložnost za rast (B15, F1)

Podktg. **ljubezen do poklica** – »čustvena navezanost na delo in delovno okolje«

- Ljubezen do dela (B99, D3, E3)
- Ljubezen do dela zaradi narave dela (F3)
- Ljubezen do dela zaradi sodelovanja s timom (F4)

Podktg: **pomoč ljudem in doprinos drugim –** »smisel socialnega dela kot družbena korist«

- Stik z ljudmi (B3)
- Pomoč ljudem (B4)
- Pomoč drugim (A2)
- Doprinos družbi (A1)
- Pomoč pri spremembah (A4)
- Občutek koristnosti (A5)

- Delo pripomore k drugim (E4)
- Velik pomen socialnega dela na življenje uporabnikov (E101)

Kategorija: Spreminjanje identitete skozi čas

Podktg: **razvoj poklicne identitete**

- Doživeta sprememba v identiteti (A6, C5, D5, E8, F5)
- Krepitev identitete (B7)
- Poglabljanje identitete z leti (D9)
- Sprememba v identiteti se zgodi ob spremembi dela in delovnega okolja (F6)

Podktg: **spremembe v poklicni motivaciji in ciljih**

- Začeten poklicni zagon - ideja spremeniti svet (A7)
- Sprememba ciljev kot posledica frustracij (A8)
- Sprememba ciljev kot osebna rast (A9)
- Predstava o socialnem delu se po študiju spremeni (E5)

Podktg: **poklicna pot kot proces učenja in rasti**

- Začetna negotovost ob vstopu v poklic (D6)
- Krepitev poklicne samozavesti skozi leta (D7)
- Odsotnost spremembe (B6) – *(negativni pol ktg, ko ni sprememb, učenja...)*

Kategorija: Razumevanje poklicne vloge

Podktg: **Razmejevanje odgovornosti kot del profesionalnega razvoja**

- Premik od spreminjanja drugih k odpiranju možnosti (A10)
- Začetna iluzija pretirane odgovornosti (A11)
- Razumevanje meja svoje odgovornosti (A12)
- Razumevanje odgovornosti uporabnikov (A14)
- Trajen proces razmejevanja odgovornosti (A15)
- Občasni zdrsi v star vzorec (A16)
- Razmejevanje odgovornosti kot posledica dozorelosti (A17)
- Zavedanje in priznavanje meja lastnih zmožnosti (E92)
- Priznavanje meja lastnih zmožnosti kot odgovornost do sebe in uporabnikov (E93)

Podktg: **Poklicna naravnanost in vodenje z izkušnjami**

- Vodenje na podlagi izkušenj (A13)
- Trajno ravnanje po pridobljenem znanju na fakulteti (B108)
- Poklicna naravnanost na podporo uporabniku, ne glede na njegovo ozadje (C4)
- Osebna naravnanost na pomoč ljudem je izčrpajoča (E66)

Kategorija: Preplet poklica in osebnega življenja

Podktg: **preplet osebnega in poklicnega življenja**

- Potrditev prepleta poklicnega in osebnega (A18)

- Preplet poklicnega in osebnega kot posledica dela z ljudmi (A19)
- Refleksija osebnega življenja skozi delo (A20)
- Preplet kakovosti življenja in dela (A21)
- Soobstoj poklicne in osebne identitete (B9, B10, B11)
- Potrditev prepleta poklicnega in osebnega življenja (E12)
- Prepoznavnost poklicne identitete v zasebnem okolju (D8)
- Potrjen vseživljenjski vpliv dela na osebno življenje (C8)
- Neprenehna identifikacija s poklicem socialne delavke (C9)
- Družina se je morala navaditi na naravo njene zaposlitve (E13)
- Zahteva iti v službo kljub načrtovanemu prostemu času (E14)
- Odsotnost vpliva (B8) – *(negativni pol ktg)*

Podktg: **osebna rast skozi delo**

- Osebna rast prek izobraževanj (A22)
- Osebna rast kot podpora vsem svojim vlogam (A23)
- Osebna rast kot zavestna izbira, ne nujnost (A24)
- Življenjska modrost skozi delo (A25)

Podktg: **vdor poklica v zasebnost**

- Situacije, ko slišiš lažne govorice o svojih uporabnikih v osebnem življenju (E15)
- Nadlegovanje s strani uporabnikov v zasebnem življenju (E16, E17)
- Nadlegovanje s strani uporabnikov v zasebnem življenju pogostejše, če delaš v domačem okolju (E18)

Socialno delo z uporabniki

Kategorija: Doživljanje dela z uporabniki

Podktg: **Čustvena intenzivnost in obremenjenost**

- Delo z uporabniki je izčrpajoče (A26)
- Zgodbe uporabnikov so čustveno obremenjujoče (C23)
- Delo z uporabniki je naporno (C15)
- Delo na terenu veliko težje, kot pričakuješ med študijem (E25)
- Preplet doživljanja dela in zastavljenih ciljev (A35)
- Deljena odgovornost pri sodelovanju (A36)
- Nujen odvzem otroka je najbolj stresna situacija (F31)

Podktg: **Delo kot izziv in priložnost za rast**

- Veselje do skupnega iskanja rešitev z uporabniki v kompleksnih situacijah (C13)
- Raziskovanje zgodb uporabnikov je hkrati izziv in zadovoljstvo (C22)
- Delo z uporabniki je veselje in izziv hkrati (F12)
- Učinkovito obvladovanje dela kljub izzivom (F11)

- Prizadevanje za kakovostno delo z uporabniki (F15)

Podktg: **Notranja motivacija pri delu**
- Delo z uporabniki je krasno (C11)
- Delo z uporabniki je užitek (C14)
- Ljubezen do dela kljub težkim situacijam (C66)
- Osebna strast do opravljanja dela (C21)
- Zgodbe uporabnikov kot motivacijski izziv (C12)

Podktg: **Raznolikost dela**
- Delo z uporabniki je intenzivno (B12)
- Delo z uporabniki je raznoliko (B13)
- Pestro delo (B14)
- Pogostejša stiska na začetku kariere (B17)
- Manj stiske zaradi izkušenosti (B16)

Kategorija: Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse

Podktg: **Neskladje med pričakovanji in realnostjo**
- Nerealna pričakovanja socialnega dela (A27)
- Neskladje med idejo in prakso socialnega dela (A30, E11)
- V praksi manj resursov za kakovostno delo, kot pričakuješ med študijem (E10)

Podktg: **Čustveni odzivi na soočenje z realnostjo**
- Doživljanje nemoči kljub poklicni ambicioznosti (A28)
- Izčrpanost ob neizpolnjenem potencialu (A29)
- Postopen upad entuziazma ob spoznanju realnosti prakse (E9)
- Spoznanje, da ljudje pogosto ne želijo sprememb na bolje (E6)
- Razbremenitev ob zavedanju meja lastne odgovornosti (C24)

Kategorija: Občutek nemoči

Podktg**: notranji viri nemoči**
- Pričakovanja do sebe kot vir nemoči (A31)
- Razumevanje lastne vloge kot vir nemoči (A32)
- Zahteve do sebe kot vir nemoči (A33)
- Razočaranje ob sprejemanju minimalnih rezultatov (A34)

Podktg: **Zunanji – sistemski viri nemoči**
- Nemoč pri delu zaradi sistemskih omejitev (E19)
- Nemoč pri delu zaradi zakonodaje (E20)
- Nemoč pri delu zaradi pričakovanj institucij (E21)
- Stiska zaradi odsotnosti komunikacije med ključnimi deležniki sistema (E36)

Kategorija: Izzivi pri delu z uporabniki

Podktg: **Frustracije zaradi zaradi omejenega vpliva na spremembe**

- Frustracija zaradi nezmožnosti spremembe (A40)
- Težko sprejemanje omejenega vpliva na uporabnikovo življenje (C26)
- Nezadovoljstvo ob nedoseganju sprememb, ker te ima uporabnik za sovražnika (D13)
- Nezadovoljstvo zaradi nedovzetnosti uporabnikov za spremembe (D14)
- Frustracija ob nedoseganju napredka, kljub prizadevanju (F19)

Podktg: **Izzivi in čustvena zahtevnost primerov**

- Izzivi pri neposrednem delu (B23)
- Ponavljajoča se neuspešnost dela kot največji izziv (C19)
- Najtežja situacija je neuspešna zaščita otroka v sodnem postopku (E34)
- Dolgotrajno premlevanje težkih primerov (E37)
- Izzivi zaradi uravnavanja dela z raznolikimi uporabniki na področju nasilja (F16)

Podktg: **Osebna naravnanost in soočanje z realnostjo**

- Osebna začetna zavzetost v sodelovanju (A37)
- Pomanjkanje uporabnikovih notranjih virov za spremembo (A38)
- Razumevanje omejitev uporabnika brez obsojanja (A39)
- Vedno manj stisk pri delu (B18)

Kategorija: Zadovoljstvo pri delu z uporabniki

Podktg: **Zadovoljstvo ob doseženih spremembah in napredku**

- Zadovoljstvo ob doseženih spremembah (A41, D10)
- Zadovoljstvo ob izboljšanju odnosov (A42)
- Zadovoljstvo ob spremembi vzorcev (A43)
- Dosežene spremembe so navdihujoče (A44)
- Občutek uspešnosti ob prikazu možnega (A46)
- Občutek osebne izpolnjenosti v trenutku spremembe (A48)
- Trenutek uspeha oziroma spremembe (A49)
- Zadovoljstvo ob pozitivnem izidu za otroka in družino (D12)

Podktg: **zadovoljstvo zaradi dobrega odnosa z uporabniki**

- Validacija kot nova izkušnja uporabnika (A47)
- Krepitev odnosa kot življenjska izkušnja uporabnika (A50)
- Veselje ob zadovoljstvu uporabnikov (B20)
- Zadovoljstvo ob dobrih izidih (E32)
- Zadovoljstvo ob izraženi hvaležnosti s strani starejših (E33)

Podktg: **profesionalno zadovoljstvo in občutek učinkovitosti**

- Vedno več zadovoljstva pri delu (B19)

- Zadovoljstvo pri delu zaradi zavedanja meja lastne odgovornosti (C25)
- Konstantno učenje prek odnosov z uporabniki (F17)
- Občutek učinkovitosti pri delu (F18)

Kategorija: Osebni smisel

- Občutek osebnega smisla ob doseženih spremembah (A45)
- Občutek smisla kot posledica uspeha oziroma spremembe (A51)
- Izguba smisla zaradi neuspešnega truda (A52)

Kategorija: Podporni dejavniki

- Opominjanje na dobre prakse (A53)
- Pozitiven odziv uporabnikov na priznavanje neznanja (B93)
- Dolgotrajno pozitivno odzivanje uporabnikov na priznavanje neznanja (B95)

Čustveno obremenjujoče situacije

Kategorija: Skrb zase

Podktg: **postavljanje meja**

- Preobremenjenost zaradi brezmejnega sistema (A56)
- Pretekla odsotnost postavljanja meja (A57)
- Lažen občutek lastne učinkovitosti zaradi nepostavljanja meja (A58)
- Odsotnost postavljanja meja (negativno zase) (A59, A60, A61)
- Zavedanje meja svoje odgovornosti (A63)
- Zavedanje meja svoje odgovornosti kot skrb zase (A67, A78)
- Zanemarjanje sebe ob pomoči drugim (A76)
- Nepostavljanje meja vodi v preobremenjenost (B74)
- Preseganje svojih zmožnosti prizadane tudi bližnje (C77)
- Postavljanje mej je preprečilo izgorelost (F8)

Podktg.: **pogoji dela**

- Skrb zase najpomembnejša (F23)
- Skrb zase kot pogoj za opravljanje dela (C28)
- Skrb zase kot pogoj za dolgotrajen obstanek v poklicu (C30)
- Skrb zase kot znak poklicne dozorelosti (A74)
- Omejevanje dnevnega števila uporabnikov v večjih stiskah kot način skrbi zase (C16)
- Potrebno dovoljevanje sebi, da delo ne bo v celoti opravljeno (C76)
- Odklanjanje določenega dela kot zaščita samega sebe (E88)

Podktg: **Aktivnosti sproščanja**

- Sprehod kot oblika skrbi zase (A81, E44)
- Stik z naravo kot oblika skrbi zase (A83)

- Jahanje je razbremenitev (C40)
- Narava je razbremenitev (C41)
- Živali so razbremenitev (C42)
- Lahkotno branje kot najučinkovitejša oblika razbremenitve (E43, E48)
- Telovadba (E47)
- Joga pomaga (F33)
- Humor pomaga (F34)
- Druženje kot oblika skrbi zase (A86)
- Aktivnosti kot oblika skrbi zase (A87)
- Raztegovanje pomaga (F28)

Podktg: **Tehnike sproščanja**

- Pravilen ritem spanja kot oblika skrbi zase (A82)
- Pomen zavestne prisotnosti (A89)
- Čuječnost kot način skrbi zase (E45, F27)
- Meditacija kot način skrbi zase (E46, F32)
- Z rituali skrbi zase doseže čustveno distanco (F29)
- Osamitev kot način regeneracije (A84)
- Potreba po osamitvi po neposrednem delu z ljudmi (A85)
- Odklop med delovnikom pomaga (F26)
- Zaščita sebe s potrebnim umikom (A88, E67)

Podktg: **Supervizija in intervizija**

- Intervizija kot način skrbi zase (D24, F25)
- Supervizija kot način skrbi zase (D25)
- Skrb zase s supervizijo in intervizijo (E41)
- Skrb zase prek kakovostne supervizije (F24)
- Pogovori s sodelavci kot način skrbi zase (E42)

Podktg: **Trajen proces učenja skrbi zase**

- Trajen proces učenja skrbi zase (A54, A90)
- Pomembnost sočutja do sebe (A73)
- Prepoznava načinov razbremenitve je trajen proces (C39)
- Učenje skrbi zase prek čustvenih preobremenitev (C29)
- Točka preloma kot povod za začetek skrbi zase (F7)

Podktg: **samorefleksija in samonagrajevanje**

- Občutek lastne učinkovitosti zaradi nepostavljanja meja (A58)
- Sprijaznjenje z neuresničeno spremembo (A68)
- Pomen samorefleksije pri razumevanju svoje vloge (A79)
- Prekinjanje lastnih vzorcev reševanja (A80)
- Ohranjanje distance do nekonstruktivnih kritik javnosti (C110)

- Pomembno si je dati zasluge za dobro opravljeno delo (F30)
- Vzpostavljanje distance do dela kot način skrbi zase (D18)

Kategorija: Občutek nemoči

Podktg: **Zunanja pričakovanja in omejitve s strani drugih**

- Zunanja pričakovanja različnih deležnikov napornejša od neposrednega stika z ljudmi (C43)
- Pričakovanja drugih institucij presegajo zmožnosti strokovnih delavk (E22)
- Nerealna pričakovanja drugih strok do socialnih delavk (E23)
- Uporabniku se ne da vsiliti drugačnega načina življenja, kljub zunanjim pritiskom na socialne delavke (E24)

Podktg: **Sistemske omejitve**

- Občutek nemoči zaradi zakonsko omejene možnosti pomoči (E26)
- Neizpolnjena pričakovanja svojcev zaradi kadrovskih in kapacitetnih pomanjkanj (E27)
- Občutek nemoči zaradi pomanjkanja storitev (E28)
- Občutek nemoči zaradi pomanjkanja kapacitet (E29)
- Občutek nemoči zaradi nezmožnosti iskanja rešitev izven okvirjev (E30)
- Občutek nemoči zaradi nedelujočega sistema (E84)

Podktg: **Frustracije in nesmiselnost dela**

- Frustracija ob tem, da pravna formalnost prevlada nad otrokovo varnostjo (E35)
- Občutek nesmiselnosti dela zaradi spregledanega truda (E60)
- Obremenjevanje kljub zavedanju, da ni smiselno (C45)

Podktg: **Neodzivnost uporabnika**

- Soočenje z neodzivnostjo uporabnika kljub prizadevanju (A64)

Kategorija: Sistemske omejitve

- Nezmožnost spremembe zaradi sistemskih omejitev (A69)
- Pritisk pri urgentnih primerih brez sistemske rešitve (A136)
- Psihični pritisk zaradi odsotnosti nadomeščanja v primeru bolniške odsotnosti (C53)
- Neskladje med obsegom nalog in razpoložljivim časom (C73)
- Zavedanje nezmožnosti izpolnitve vseh nalog kljub volji (C75)
- Preseganje rokov in inšpekcijski nadzor zaradi prisilnega prioritiziranja nalog (C106)
- Težave z inšpekcijo zaradi dela izven okvirjev kljub dobrim namenom (E31)

Kategorija: Izzivi pri delu z uporabniki

Podktg: **majhne spremembe**

- Sprijaznjenje z majhnimi premiki (A70)
- Prepoznavanje majhnih sprememb (A71)

- Izčrpanost ob zavedanju neuresničenega potenciala (A72)

Podktg: **nasilje nad socialnimi delavkami**
- Socialne delavke doživljajo veliko nasilja (E56)
- Socialne delavke se včasih ne zavedajo potencialno nevarnih situacij (E57)
- Navajenost na pogosto žaljenje in grožnje s strani uporabnikov (E58)
- Težavno ohranjanje odpornosti na žaljivke uporabnikov (E59)

Podktg: **osamljenost uporabnikov**
- Osamljenost uporabnikov je izrazito čustveno obremenjujoče (E90)

Kategorija: Razumevanje poklicne vloge
- Strokovnjakova skrb zase kot korist za uporabnika (A75)

Kategorija: Podporni dejavniki
Podktg: **izkušnje čustvene razbremenitve**
- Zdaj lažje sprejemanje čustvenih obremenitev kot v preteklosti (B38)
- Lažje sprejemanje čustvenih obremenitev zaradi preteklih izkušenj (B39)
- Lažje predelovanje čustvenih obremenitev kot včasih (B40)

Podktg: **sodelavci**
- Podpora sodelavcev skoraj najpomembnejša pri obvladovanju čustvenih obremenitev (B43)
- Izredno velika vloga sodelavcev pri obvladovanju duševnih obremenitev (D26)
- Povezanost in dostopnost tima kot izrazit dejavnik razbremenitve pri čustveno obremenjujočem delu (D54)

Kategorija: Razkorak med strokovno vizijo in realnostjo prakse
- Skrb zase v praksi težja kot v teoriji (C27)

Kategorija: Krepitev odpornosti
- Spoprijemanje s čustveno obremenjujočimi situacijami je lažje kasneje v karieri kot na začetku (D21)
- Nepredelane čustveno obremenjujoče situacije kot vzrok za izčrpanost (D22)
- Stabilizacija po napornih situacijah kot pogoj za delo (E40)
- Hitro okrevanje po čustveno obremenjujoči situaciji kot indikator dobre opremljenosti (F62)
- Z leti je okrevanje po čustveno obremenjujočih situacijah vedno lažje (F63)

Kategorija: Preplet poklica in osebnega življenja
- Stiske pri delu se prenesejo na lastne družinske člane (E55)

Kategorija: Področje dela

- Preprečevanje nasilja v družini najtežje področje (F10)

Kategorija: Drugo – menjava področja dela

- Menjava področja v preteklosti zaradi izgorelosti (E85)
- Menjava področja kot pogoj za zaščito svojega zdravja in družine (E86)
- Skrb zase z menjavo področja, kljub ljubezni do le-tega (E87)

Sočutna izčrpanost

Kategorija: Znaki sočutne izčrpanosti

Podktg**: nezmožnost opravljanja dela**

- Doživeta odpoved zaradi čustvene preobremenjenosti (A55)
- Potrjen pojav sočutne izčrpanosti (A62, B26, C31, D16, E38, F20)
- Spoznanje, da se je pojavila izgorelost (A77)
- Prisotnost simptomov na vseh ravneh (B30)
- Izgorelost zaradi prekomernega opravljanja dela (C33)
- Prisilna bolniška odsotnost zaradi izgorelosti (C35)
- Nizka odpornost pri delu kot razlog za izčrpanost (F22)
- Telesna izgorelost kljub neomajni notranji vztrajnosti (C34)

Podktg: **nezmožnost empatije** (čustvena otopelost)

- Potrjena zmanjšana želja po nudenju empatije (B31)
- Pojav izčrpanosti zaradi notranjih dejavnikov (B49)
- Pojav izčrpanosti ni bil posledica organizacijskih dejavnikov (B50)
- Nezavedanje doživljanja sočutne izčrpanosti (C32)
- Možnost čustvene otopelosti kot načina obrambe (C37)
- Zaradi obremenjenosti zmanjšana empatija v preteklosti, ki je postala očitna šele ob izboljšanju pogojev (D17)
- Zaznava upada empatije šele ob spremembi okolja (D19)
- Postopen povratek empatije s stabilizacijo po izčrpanosti (D20)
- Pozabiti nase ob pretirani empatiji do drugih pomeni ogroziti sebe (F21)

Kategorija: Občutek nemoči

- Upad motivacije (A65)
- Izčrpanost zaradi ponavljajoče se neuspešnosti (A66)
- Nemoč pri obvladovanju simptomov (B28)
- Zmanjšanje želje po empatičnosti zaradi občutka nemoči (B32, B33)
- Prisotnost občutka nemoči (B34)
- Namera za spremembo delovnega področja zaradi čustvenih obremenitev (B42)

Kategorija: Izzivi pri delu z uporabniki

- Izčrpanost zaradi poglobljenosti dela (A98)
- Preobremenjenost zaradi visoke čustvene vpetosti (A100)

Kategorija: Drugo

- Sočutna izčrpanost na področju zaščite otrok (B27)
- Razlog sočutne izčrpanosti nejasen (B29)
- Zavedanje, da uporabnik ni kriv za zmanjšano željo po sočustvovanju (E39)

Kategorija: Skrb zase

- Sprememba delovnega področja kot rešitev (B35)

Kategorija: Razumevanje poklicne vloge

- Čustvena otopelost v socialnem delu ni sprejemljiva (C38)

Podpora pri delu

Kategorija: Podporni dejavniki

Podkategorija: **medosebna podpora sodelavcev in tima**

- Zelo pomembna podpora sodelavcev (A91, C49)
- Podpora sodelavcev ključna (A94)
- Sodelavci so najpomembnejši faktor pri delu (B44)
- Sodelavci so velik varovalni dejavnik (F35)
- Pogovor kot način razbremenitve (A92)
- Zaznavanje svoje percepcije skozi refleksijo s sodelavci (A93)
- Dober tim kot vir podpore (C50)
- Zelo podporno okolje (C51)
- Pomen dobre ekipe za obvladovanje čustvenih in strokovnih obremenitev (D29)
- Neformalna podpora in deljenje primerov kot vsakodnevna podpora v timu (D31)
- Kakovosten tim kot zaščitni dejavnik (D27)
- Vloga tima je izjemno pomembna (F36)
- Tim kot vir strokovne širine pri kompleksnih primerih (F37)
- Tim kot nujen pogoj za vzdržnost v poklicu (F38)

Podkategorija: **izobraževanje in (neformalno) informiranje**

- Izobraževanja pomembna zaradi mreženja (A171)
- Izobraževanja pomembna za preprečevanje strokovne stagnacije (A172)
- Izobraževanja za osebno izpolnitev (B104)
- Izobraževanja so vir prenosljivega znanja (B105)
- Uporabnost izobraževanj za strokovno širino (B103)
- Smisel usposabljanj v mreženju (B109)
- Razširitev obzorij prek mreženja (B110)

- Velika pomembnost izobraževanj in usposabljanj (B111)
- Supervizija in intervizija kot vir podpore (B21)
- Supervizija in intervizija kot potrditev pri delu (B22)
- Proti koncu kariere pomembnejša supervizija kot nova znanja (C95)
- Pomembnost izmenjave znanja in izkušenj z drugimi strokovnjaki (C96)
- Širok nabor znanja zaradi pogostega menjavanja delovnih področji (B98)
- Možnost prenašanja pridobljenega znanja drugim (B90)
- Pridobivanje znanja skozi delo z drugimi (B88)
- Pridobivanje informacij skozi delo z drugimi (B89)

Podktg: **osebne kompetence in izkušnje**
- Obdobje velike stiske kot življenjska šola (B37)
- Osebna organiziranost nujna zaradi hitrega tempa dela (B75)
- Zelo pomembna osebna organizacija nalog (B81)
- Suverenost kot rezultat izkušenj (B86)
- Kompetentnost kot rezultat izkušenj (B87)
- Notranje dovoljenje za priznavanje neznanja (B91)
- Presežena osebna zadržanost do priznavanja neznanja (B92)
- Priznavanje neznanja o določeni zadevi (B94)
- Reševanje časovne stiske s prioritiziranjem nalog (C74)
- Aktivna osebna predelava čustveno zahtevnih primerov (D23)

Podktg: **Sistemska podpora v delovnem okolju**
- Možnosti internega prehajanja kot vir podpore (B118)
- Pomembna prisotnost varnostnih služb (E109)

Kategorija: Dejavniki tveganja

Podkategorija**: pomanjkanje izobraževanj ali nedostopnost**
- Potrebnih več izobraževanj (A164)
- Potreba po bolj dostopnem strokovnem izpopolnjevanju (B100)
- Potreba po izobraževanjih za usvajanje tehnik skrbi zase (E105, E106)

Podktg: **negativna prepričanja javnosti o SD**
- Slaba medijska podoba socialnega dela (E110)
- Zmotna prepričanja o socialnem delu v javnosti (E111)

Podktg: **možnost izboljšanja pogojev za razbremenitev zaposlenih**
- Potreben prostor, namenjen umiku in umiritvi po izrazito stresnih situacijah (E107)
- Potrebna možnost kratkega umika v osamo po izrazito stresnih situacijah, brez obsojanja drugih (E108)

Kategorija: Organizacijski dejavniki podpore

Podkategorija: **organizacijska struktura (za obvladljivo delo)**

- Možnost obvladovanja dela zaradi nižjega normativa (A97)
- Prisotnost podpore zaradi narave dela (A101)
- Soodgovornost za preobremenjenost pri delu (A103)
- Dodatna podpora pri delu ni potrebna (D61)
- Manj fleksibilnosti v organizaciji pred uveljavitvijo družinskega zakonika (B119)

Podktg: **Sistematična skrb za duševno zdravje** (preprečevanje izgorelosti)

- Zadostna podpora organizacije pri preprečevanju duševnih stisk (B45, B51)
- Zagotavljanje podpore pri preprečevanju duševnih stisk v največjem možnem obsegu (C54)
- Zelo dobro zagotavljanje podpore pri preprečevanju izgorelosti (D30)
- Organizacija si prizadeva za krepitev zdravja zaposlenih (D35)
- Krepitev zdravja tima prek skupinskih aktivnosti (D36)
- Podpora organizacije pri preprečevanju duševnih stisk odvisna od vodstva (E49)

Podktg: **Sistematičen profesionalni razvoj** (supervizije, izobraževanja, strokovna rast)

- Redna možnost supervizije (B46)
- Možnost individualne supervizije (B47)
- Organizacija vedno pripravljena financirati supervizijo (B48)
- Možnost individualne supervizorke (C56)
- Vodstvo jih spodbuja, da se redno udeležujejo supervizije (D33)
- Vodstvo jih spodbuja, da se udeležujejo izobraževanj (D34)
- Možnost supervizije (F39)
- Možnost izobraževanj (tudi na temo razbremevanja) (F40)
- Prizadevanje za več možnosti strokovnega izpopolnjevanja (B101)

Podktg: **vodstvena klima in neformalna podpora v organizaciji**

- Podpora vodstva neformalnim oblikam timske povezanosti (D32)
- Vodstvo podpira neformalne intervizije (F41)
- Veliko neformalnega druženja omogoča dobro organizacijsko klimo (D37)
- Organizirana jutranja vadba (F42)
- Jutranja vadba zelo učinkovita (F43)
- Izjemno podporen vodstveni kader (F44)
- Pomanjkanje priložnosti za medsebojni pogovor kot dejavnik čustvene izčrpanosti (D28)

Kategorija: organizacijski dejavniki tveganja

Podktg**: manko podpore duševnemu zdravju zaposlenih**

- Pomanjkanje podpore organizacije pri preprečevanju duševnih stisk (A95)

- Pomanjkanje podpore pri preprečevanju duševnih stisk kot sistemski problem (A96)
- Splošna preobremenjenost kot sistemski problem (A102)
- Soodgovornost za preobremenjenost pri delu (A103)
- Prejšnje vodstvo je bilo mnenja, da izgorelost ne obstaja (E50)

Podktg: **neučinkovita organizacija dela**

- Nezmožnost obvladovanja pri visoki obremenitvi (A99)
- Onemogočeno kakovostno delo zaradi prevelikega obsega dela (E52)

Kategorija: Sistemske omejitve

Podkategorija: **Pomanjkanje sistemske podpore za delo z uporabniki**

- Sistemska podpora družinam kot podpora strokovnjaku (A165)
- Pasivna pomoč namesto aktivnega opolnomočenja (A166)
- Uporabnikov se ne uči prevzemanja odgovornosti za lastno življenje (A167)
- Pomanjkanje sistemske spodbude za aktivacijo uporabnikov (A168)
- Sistem ne spodbuja sprememb (A169)

Podktg: **pomanjkanje sistemske podpore za strokovni razvoj**

- Pomanjkanje sistemske podpore za izobraževanja (B102)
- Premalo supervizije in intervizije (C36, C46)
- Sistem ne zagotavlja pogojev za zadostno izvajanje supervizije (C57)
- Omejeno financiranje supervizije zaradi skupnega proračuna za vse (C58)
- V preteklosti poseben proračun za strokovno podporo in izpopolnjevanje (C59)
- Združitev ločenega proračuna za strokovno podporo in izpopolnjevanje s proračunom za ostale izdatke (C60)
- Odsotnost namenskih sredstev za strokovno podporo in izpopolnjevanje je sistemski problem (C61)

Podktg: **negativni vplivi družbenega konteksta**

- Družbeno okolje je bilo v preteklosti bolj podporno (C6)
- Sedanji družbeni sistem socialnih delavk ne podpira (C7)

Podktg: **pomanjkanje kadrov in obremenitve**

- Pomanjkanje kadra je problem (C17, E78)
- Dolge čakalne dobe zaradi pomanjkanja kadrov (C18)
- Prevelik obseg dela (E51)
- Onemogočeno kakovostno delo zaradi prevelikega obsega dela (E52)
- Prevelik obseg dela kot sistemski problem (E53)
- Visoka fluktuacija zaradi preobremenjenosti in sistemskih pritiskov (E54)
- Prevelik obseg dela za razpoložljiv kader (F59)

- Zunanja pričakovanja različnih deležnikov uresničljiva v primeru zadostnih kadrov (C44)

Podktg: **Omejitev dostopa do strokovne podpore v kriznih situacijah**

- Potreba po takojšnji superviziji oz. interviziji ob pojavu krizne situacije (C47)
- Nedostopnost takojšnje supervizije oz. intervizije ob pojavu krizne situacije (C48)

Podktg: **Sistemske omejitve kljub podpornemu okolju**

- Sistemski izzivi nepremostljivi kljub podpornemu okolju (C52)
- Finančne omejitve pri preprečevanju duševnih stisk (C55)
- Omejen učinek potencialnih organizacijskih sprememb pri reševanju preobremenjenosti (C78)

Podktg: **potreba po spremembi sistema**

- Korenite sistemske spremembe edina rešitev za preobremenjenost (C79)

Motivacija pri delu

Kategorija: Spodbudni dejavniki

Podktg: **Uporabniki kot vir motivacije in zadovoljstva**

- Zadovoljstvo uporabnikov kot motivacija (A104)
- Hvaležnost uporabnikov kot motivacija (A105)
- Sodelovanje uporabnikov kot motivacija (A106)
- Uporabnikovo zavedanje o možnosti spremembe kot motivacija (A107)
- Občutek izpolnjenosti ob doseženem napredku (A108)
- Občutek izpolnjenosti ob dobrobiti uporabnika (A109)
- Potrditev lastnega doprinosa ob dvomu (A110)
- Zadovoljstvo ob uporabnikovi pozitivni povratni informaciji (A111)
- Motivacija ob spremembi uporabnikove izkušnje (A112)
- Prepoznana tiha hvaležnost uporabnikov kot vir zadovoljstva (C109)
- Potrebno učenje prepoznavanja posrednih oblik zahvale uporabnikov (C108)
- Spodbuda so izkušnje prvega stika z uporabnikom (E63)
- Delo na pravicah iz javnih sredstev kot motivacijski dejavnik, ker si lahko prizadeva za pozitivno prvo izkušnjo uporabnika s CSD (E64)
- Raziskovanje ozadja uporabnikove zgodbe kot motivacijski izziv (C20)
- Pestro delo z uporabniki kot spodbudni dejavnik (C63)

Podktg: **občutek smisla in osebne uspešnosti pri delu**

- Občutek živosti ob neposrednem delu z ljudmi (A127)
- Potrjevanje smisla skozi izkušnje uspešnosti (A132)
- Pomembnost izkušenj uspešnosti pri ohranjanju motivacije (A133)
- Osebna rast kljub zahtevnosti dela (A143)

- Priložnost za strokovno dokazovanje (A147)
- Delo na pravicah iz javnih sredstev kot motivacijski dejavnik (E61)
- Prisotnost notranje in zunanje motivacije (B59)
- Postavljanje prioritet kot motivacijski dejavnik (B78)
- Osebna organiziranost pomaga vzdrževati motivacijo (B73)
- Osebna organiziranost je motivacijski dejavnik (B79)
- Velik oseben interes do pripovedi uporabnikov, ki izhajajo iz zmotnih zaznav (C64)
- Unikatnost in pestrost socialnega dela kot spodbudni dejavnik (C65)
- Do izgube motivacije ne prihaja (C80)
- Humor na lasten račun kot razbremenilni dejavnik (F48)

Podktg: **medosebni odnosi kot spodbuda**
- Ljudje kot največji dejavnik zadovoljstva pri delu (B52)
- Zadovoljstvo ob možnosti sodelovanja (B53)
- Zadovoljstvo ob premikih v sodelovanju (B54)
- Zadovoljstvo tudi ob zelo majhnih premikih (B55)
- Odnosi z ljudmi so spodbuda (B56)
- Odnosi z uporabniki so spodbuda (B57)
- Odnosi s sodelavci so spodbuda (B58)

Podktg: **organizacijska klima in podpora vodstva kot spodbuda**
- Zadovoljstvo in spodbuda zaradi skrbi vodstva za dobro delovno okolje (D38)
- Skrb in vključenost vodstva kot izrazit spodbudni dejavnik (D51)
- Dobra organizacijska klima kot izrazit spodbudni dejavnik (D52)
- Imela zelo dobro mentorico (E81)
- Sprememba delovnega področja kot način povrnitve motivacije (B71)
- Povrnjena motivacija zaradi bližajoče se premestitve (B72)
- Širitev nalog in pristojnosti centrov kot pomoč pri ohranjanju poklicne motivacije (B120)

Kategorija: Notranja motivacija

Podktg: **občutek smisla**
- Občutek smisla (A113)
- Občutek koristnosti (A114)
- Občutek osebne izpolnjenosti (A115)
- Obojestransko zadovoljstvo (A116)
- Motivacija odvisna od prepoznave osebnega smisla (A129)
- Občutek uspeha ob pomoči uporabnikom je temelj opravljanja socialnega dela (C107)

Podktg: **osebna naravnanost – povezanost z vrednotami stroke**
- Nadvlada notranje motivacije nad zunanjo (A123)

- Občutek poklicanosti kot temelj notranje motivacije (D42)
- Pripadnost socialnemu delu kot notranja motivacija (E65, E69)
- Želja po pomoči ljudem tudi privzgojena (E68)
- Osebna naravnanost (E74)
- Skromna materialna pričakovanja ob začetku kariere kot odraz notranje naravnanosti (C67)
- Vera kot motivacija za opravljanje socialnega dela (D43)

Podktg: **prepoznan doprinos SD in povratne informacije**

- Prepoznanost osebnega doprinosa k delovnemu okolju (B63)
- Prepoznanost osebnega doprinosa uporabnikom (B64)
- Zadovoljstvo uporabnikov (B65)
- Povratna informacija uporabnikov (B66)

Kategorija: Zunanja motivacija

Podktg: **materialno in statustno vrednotenje dela**

- Zelo slabo finančno vrednotenje dela (A118)
- Napredovanje kot motivacija (B60)
- Z leti pričakovanje pravičnega plačila zaradi dolgoletnega vlaganja v poklic (C68)
- Zadovoljstvo ob uvedbi dodatne možnosti napredovanja (C69)
- Delo tudi zaradi plačila, ne zgolj lastne želje (C70)
- Ustrezno vrednotenje dela je potrebno (C71)
- Zadovoljstvo zaradi možnosti napredovanja v višje nazive (D41)

Podktg: **pohvala, prepoznanost in potrditev**

- Velik pomen pohvale (B61)
- Zunanja prepoznanost lastnega strokovnega znanja kot vir zunanje motivacije (D39)
- Uporabnost lastnega znanja za druge kot vir zunanje motivacije (D40)
- Občasne pohvale vodstva, čeprav redke (E72)

Podktg: **neposredni rezultati dela**

- Dosežena sprememba pri uporabnikih kot zunanja motivacija (A122)
- Odsotnost zunanjih spodbud (A117)

Kategorija: Demotivacija

Podktg: **Neustrezno vrednotenje dela (finančno, statusno)**

- Nizka plača deluje demotivirajoče (A119)
- Plača kot glavni demotivacijski dejavnik (A154)
- Počasno napredovanje kot demotivacijski dejavnik (A155)
- Demotivacija zaradi slabšega plačila v primerjavi s sorodnimi poklici (C72)
- Dolgoletna nizka plača demotivira (A156, D55)

- Poklic nima ugleda v družbi (E73)
- Brezsmiselnost administrativnega dela (A128, A130)
- Nevidnost uspehov in izpostavljenost kritikam v socialnem delu (D59)
- Motivacija ni finančna (E70)
- Slabe možnosti napredovanja (E71)

Podktg: **medosebni odnosi in delovno okolje**

- Okolje kot dejavnik demotivacije (A126)
- Kolektivna izčrpanost zaradi dolgotrajne preobremenjenosti (A135)
- Nekateri delovni odnosi kot vir nezadovoljstva (C82)
- Nekateri delovni odnosi demotivirajo (C83)
- Demotivacija zaradi pomanjkanja sočutja pri drugih strokovnjakih (C84)
- Kritika poklicne naravnanosti nekaterih sodelavcev (C85)

Podktg: **psihološki procesi in osebne okoliščine**

- Potrjeno občasno izgubljanje motivacije (A124, A134, D45, F45)
- Upad motivacije po začetnem entuziazmu (A125)
- Upad motivacije zaradi neuspeha pri doseganju sprememb (D15)
- Vpliv osebnih okoliščin na postopno izgubo motivacije (F46)
- Dolgo trajajoči zapleteni primeri povzročajo upad motivacije (F47)

Podktg: **spremembe motivacije v preteklosti**

- Izguba motivacije se ne pojavlja več (B67)
- Vsakodnevna izguba motivacije v preteklosti (B68)
- Popolna odsotnost motivacije v preteklosti (B69)
- Potreba po spremembi zaradi nevzdržnosti (B70)

Kategorija: Smiselnost dela

- Vzdrževanje smisla kljub pojavom dvomov (A131)

Kategorija: Organizacijski dejavniki

Podktg: **podpora vodstva**

- Popolna podpora vodstva (A145)
- Potrditev s strani vodstva (A146)
- Prepoznanost dela s strani vodstva (A148)
- Visoka skrb vodstva za dobro organizacijsko klimo (D50)
- Razumevanje vodstva deluje spodbujajoče (E75)
- Pomemben odnos nadrejenega (E79)

Podktg: **delovni pogoji in fleksibilnosti**

- Fleksibilen delovnik na dotičnem področju (A137)
- Avtonomija pri oblikovanju vsakdana (A138)

- Nezmožnost prostega razporejanja delovnega časa (B76)
- Možnost premakljivega delovnega časa (B77)
- Pomembno fizično delovno okolje (F54)
- Delovni pogoji so ključni (F58)
- Soobstoj motivacijskih in demotivacijskih organizacijskih dejavnikov (A153)
- Ogromna vloga organizacijskih dejavnikov pri motivaciji za delo (D49)

Podktg: **normativi in kakovost dela**
- Zaščita normativov kot strokovna nuja (A139)
- Povečan normativ ogrozi kakovost dela (A140)
- Možnost opravljanja kvalitetnega socialnega dela (manjši normativ) (A141)
- Kakovost pred kvantiteto (A142)
- Možnost opravljanja kvalitetnega socialnega dela (A144)

Podktg: **finančno vrednotenje dela**
- Zelo slabo finančno vrednotenje dela (A149)
- Občutek strokovne razvrednotenosti zaradi nizke plače (A150)
- Sprijaznjenost s finančnim podcenjevanjem poklica (A151)
- Pomembno redno plačilo (F55)
- Zadovoljstvo zaradi plačne reforme (F56)

Podktg: **skrb za profesionalni razvoj**
- Oviran dostop do potrebnih izobraževanj (E77)
- Pomembna dostopnost strokovnega usposabljanja (E80)

Kategorija: Spodbuda za vztrajanje

Podktg: **notranja motivacija in osebno poslanstvo**
- Občutek življenjskega poslanstva kot vir motivacije (A163)
- Močna notranja motivacija in vzdržljivost kot pogoj za vztrajanje (D47)
- Povrnitev k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela v težkih trenutkih (D46, D48)

Podktg: **podpora iz okolja (vodstvo, sodelavci, družina)**
- Podpora sodelavcev kot motivacijski dejavnik za vztrajanje (B82)
- Podpora vodstva kot motivacijski dejavnik za vztrajanje (B83)
- Podpora družine kot motivacijski dejavnik za vztrajanje (B84)
- Podpora tima kot odločilen dejavnik vztrajanja (D53)

Podktg: **uspehi in napredek pri delu**
- Izražena vztrajnost pri delu (B117)
- Velik pomen občutka uspeha pri motivaciji za vztrajanje (D72)
- Občutek napredka (četudi nepopolnega) ob koncu dneva (F49)

- Uspešen razgovor z ogroženim otrokom kot spodbuda (F50)
- Celostno zaključena podpora žrtvi nasilja kot spodbuda (F51)
- Spremembe pri povzročiteljih nasilja kot spodbuda (F52)
- Uspehi sodelavk so spodbuda (F53)

Podktg: **spremembe in prilagoditve pri delu**
- Možnost menjave področij kot spodbuda pri delu (B123)
- Povratna informacija drugih kot spodbuda pri delu (B124)
- Navajenost na delo kot humorni razlog za vztrajanje (C62)
- Pomoč ljudem kot izrazita motivacija za vztrajanje (D44)

Kategorija: Občutek nemoči
- Še vedno občasen občutek nemoči, a v blažji obliki (B116)

Kategorija: Osebni smisel
- Trenutna želja po menjavi področja zaradi lastnega razvoja (B122)
- Ljubezen do opravljanja socialnega dela (C81)

Kategorija: Podporni dejavniki
- Dodatne reference so koristne za napredovanje (F57)

Kategorija: Drugo
- Uradno napredovanje ni edini vir motivacije (B62)

Morebitno prenehanje opravljanja socialnega dela

Kategorija: Organizacijski dejavniki
Podktg: **finančno vrednotenje dela**
- Odpoved delovnega razmerja zaradi nizke plače (A120)
- Sprijaznjenost s finančnim podcenjevanjem poklica (A121)
- Pomisleki zaradi slabega finančnega vrednotenja dela (A175)
- Pomisleki zaradi minimalnega dohodka (A176)
- Slabo vrednotenje dela kot edini potencialni razlog za prenehanje (A177)
- Prisotna izkušnja odpovedi zaradi nizke plače (A178)
- Nastop odpovedi z namenom odprtja zasebne dejavnosti (A179)
- Večkratni pomisleki o menjavi službe zaradi nizke plače (A180)
- Omogočen prehod v zasebno dejavnost kot pogoj za menjavo službe (A181)

Podktg: **nezadovoljstvo z delovnimi pogoji**
- Menjava službe zaradi boljše kvalitete življenja (A183)
- Delovni pogoji so ključni za vztrajanje v poklicu (A184)
- Menjava poklica v primeru nezmožnosti menjave delovnega področja (B36)

- Nezmožnost menjave delovnega področja kot potencialni razlog za prenehanje (B115)
- Menjava službe v preteklosti zaradi nerazumevanja vodstva (E76)
- Odnos vodstva do zaposlenih kot potencialni razlog za opustitev socialnega dela (E102)
- Brez podpore vodstva nemogoče opravljati socialno delo (E103, E104)

Podktg: **zasebna dejavnost kot rešitev za delovne izzive**

- Zasebna dejavnost kot rešitev za sistemsko razvrednotenje (A152)
- Razlika med samovrednotenjem in sistemskim razvrednotenjem (A162)

Kategorija: Osebni smisel

Podktg: **poklicna zavezanost in ljubezen do dela**

- Poklicne kompetence kot razlog za ostanek (A160)
- Vztrajanje zaradi dolgotrajnega vlaganja v poklic (A161)
- Ljubezen do dela (A173)
- Zavezanost pomoči ljudem ne glede na delovno mesto (A182)
- Pripadnost socialnemu delu kot razlog za ostanek (E99)

Podktg: **osebna rast in stik z ljudmi**

- Ohranjanje stika z ljudmi tudi v primeru menjave službe v prihodnosti (E100)
- Vztrajanje, ker socialno delo omogoča veliko dela na osebni rasti (F67)

Kategorija: Preplet poklica in osebnega življenja

- Uskladitev osebnega in poklicnega življenja kot največji uspeh (A185)

Kategorija: Demotivacija

Podktg: **preobremenjenost in čustveni izzivi**

- Potrjeni pretekli pomisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela (B112, C97, D65, E98)
- Beg iz neznosnega delovnega položaja v preteklosti (B114)
- Potencialne namere za pobeg iz poklica v trenutkih preobremenjenosti (C98)
- Izgorelost kot potencialni razlog za prenehanje dela (hipotetično) (F65)

Podktg: **organizacijski dejavniki in napake**

- Opustitev dela z ljudmi v primeru menjave službe (C99)
- Pomisleki o opustitvi poklica v trenutkih nemoči (C101)
- Pomisleki o opustitvi poklica zaradi organizacijskih vidikov in neposrednega dela z uporabniki hkrati (C102)
- Nepričakovane krizne situacije bolj obremenjujoče od kontinuiranega dela z uporabniki (C104)
- Krivda za napačno ravnanje kot potencialni razlog za prenehanje dela (hipotetično) (D70)

- Prizadetost ob obtožbi za napačno ravnanje kot potencialni razlog za prenehanje dela
  (hipotetično) (D71)

Kategorija: Občutek nemoči

- Pomisleki o prenehanju opravljanja socialnega dela zaradi nezmožnosti vztrajanja (B113)
- Velika stiska ob neobvladovanju kriznih situacij zaradi kadrovskih pomanjkanj (C105)

Kategorija: Odsotnost pomislekov o prenehanju dela

- Odsotnost pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela v sedanjosti (B121, D67, D69, F66)
- Namera opravljati socialno delo do konca kariere (D68)
- Odsotnost pomislekov o prenehanju opravljanja socialnega dela (F64)

Kategorija: Sistemske omejitve

- Sčasoma sprijaznjenost s sistemskimi izzivi (C100)
- Kadrovska podhranjenost presega prizadevanja in podporo vodstva (C103)

Kategorija: Drugo

- Začasna menjava službe iz družinskih razlogov (D66)

Osmišljanje dela

Kategorija: Osebni smisel

Podktg: **občutek kompetentnosti**

- Vztrajanje zaradi poklicnih kompetenc (A157)
- Občutek kompetentnosti kot osmišljanje dela (A158)
- Na fakulteti pridobljeno znanje za opravljanje socialnega dela je bistveno za smisel v poklicu (D63)

Podktg: **osebna rast pri delu z ljudmi**

- Ljubezen do dela z ljudmi v različnih vlogah (A174)
- Učenje in rast skozi delo z drugimi (B85)
- Vloga izobraževanj in usposabljanj ni bistvena za ohranjanje smisla v poklicu (D62, D64)

Kategorija: Notranja motivacija

- Občutek uspešnosti (A159)
- Začasno opravljanje službe brez izzivov privedlo do ponovne želje po poklicni rasti (D56)

- Opravljanje dela zaradi dobrobiti uporabnika (E89)
- Želja po doseganju sprememb v življenjih uporabnikov (E91)
- Notranja naravnanost v pomagajočih poklicih pomembnejša od plačila (E96)
- Delati izključno za denar je slabo za sebe in uporabnika (E97)

Kategorija: Spodbuda za vztrajanje

- Izobraževanja pomembna za ohranjanje smisla v poklicu (B106)
- Povrnitev k izvorni motivaciji za opravljanje socialnega dela v težkih trenutkih (D57)
- Misel na dosežene uspehe spodbuja vztrajanje v poklicu (D58, E82)
- Notranje potrjevanje lastnega dela kot vir vztrajanja (D60)
- Vpliv mentorice na oblikovanje poklicnega pristopa kot temelj vztrajanja (E83)

Kategorija: Podporni dejavniki

Podktg: **izobraževanje in usposabljanje**

- Nujnost izobraževanj za ohranjanje smisla v poklicu (A170)
- Izobraževanja in usposabljanja pomembna za ohranjanje smisla zlasti na začetku kariere (C94)
- Vloga izobraževanj in usposabljanj pomembna za ohranjanje smisla v poklicu (B106, E94)
- Izobraževanja in usposabljanja zelo pomembna za ohranjanje smisla (C93)
- Na fakulteti pridobljeno bistvo socialnega dela (B107)

Podktg: **Osebne lastnosti in naravnanost**

- Naravnanost, da je cilj vedno dosegljiv (C87)
- Močna vztrajnost kot osebna lastnost (C88)
- Globoko zaupanje v dosego cilja, četudi ta ustreza le uporabniku (C89)
- Doseganje ciljev vedno možno, čeprav dolgotrajno (C90)
- Zavedanje uresničljivosti ciljev zaradi dolgoletnih izkušenj (C91)
- Prepoznavanja uspeha se naučiš z leti (C92)
- Podktg: **zavedanje lastnih motivov in odgovornosti**
- Zavedanje lastnih motivov za delo kot pogoj za kvalitetno opravljanje dela (E95)
- Zavedanje meje lastne odgovornosti kot podlaga za osmišljanja dela (F60)
- Podktg: **optimizem**
- Optimistična naravnanost in upanje pomagata osmisliti delo (F61)

Kategorija: Smiselnost dela

- Uspeh potrebno prepoznati, sicer ga ne vidiš (D73)

Kategorija: Drugo

- Za osmišljanje dela so potrebne izkušnje (C86)

Drugo

Kategorija: Sistemske omejitve

- Sprejemanje sistemskih izzivov je težavno (B24)
- Naravnanost sistema kot izziv (B25)

Kategorija: Področje dela

- Delo na več področjih (B41, D11, E62)
- Pogosto menjavanje delovnih področji na začetku kariere (B96)
- Področje preprečevanja nasilja v družini (F9)

Kategorija: Organizacijski dejavniki

- Zelo natrpan urnik (B80)
- Pogosto menjavanje delovnih področji je obremenjujoče (B97)