

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Kristina Majcen

Moralna stiska socialnih delavk, zaposlenih na centrih
za socialno delo

Diplomsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Kristina Majcen

Moralna stiska socialnih delavk, zaposlenih na
centrih za socialno delo

Diplomsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Somentorica: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ljubljana, 2025

Zahvaljujem se mentoricama za trud, vsem sodelujočim za zaupanje, in Kseniji za neomajno podporo.

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Kristina Majcen

Naslov diplomske naloge: Moralna stiska socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo

Kraj: Ljubljana

Leto: 2025

Število strani: 59

Število tabel: 0

Število grafov: 0

Število prilog: 4

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Somentorica: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ključne besede: moralna stiska, etika socialnega dela, vrednote socialnega dela, socialnodelovna praksa, tveganje, moralni pogum

Povzetek: V teoretičnem delu diplomske naloge predstavim moralno stisko kot teoretični koncept ter jo povežem z poklicno identiteto, etičnimi načeli ter vrednotami socialnega dela. Socialne delavke izkušajo moralno stisko, ko v praksi čutijo, da zaradi sistemskih, institucionalnih ovir in drugih okoliščin ne morejo ravnati v skladu z vrednotami poklica ter da je s tem ogrožena njihova poklicna integriteta. V empiričnem delu predstavim rezultate kvalitativne raziskave, v okviru katere sem opravila narativne intervjuje s 6 socialnimi delavkami, zaposlenimi na CSD ali v programih, ki jih CSD izvaja. Sodelujoče se z moralno stisko spopadajo zaradi kadrovskih primanjkljajev, časovnih omejitev, pomanjkanja mentorstva in občutka, da uporabnikom vse težje nudijo pomoč, ki jo slednji potrebujejo. Kljub veliki obremenjenosti v praksi skušajo ohranjati vrednote socialnega dela; razvijajo strategije za spopadanje z moralno stisko ter izkazujejo moralni pogum.

Title: Moral Distress of Social Workers Employed in Social Work Centres

Keywords: moral distress, ethics of social work, values of social work, social work practice, risk, moral courage

Abstract: In the theoretical part of my thesis, I present moral distress as a theoretical concept and connect it with professional identity, ethical principles and values of social work. Social workers experience moral distress when they feel that they are unable to act in accordance with the values of the profession due to systemic, institutional barriers and other circumstances, and that their professional integrity is thus threatened. In the empirical part, I present the results of a qualitative research in which I conducted narrative interviews with 6 social workers employed at social work centres or in the programs implemented by the social work centres. Participants face moral distress due to staff shortages, time constraints, lack of mentoring and the feeling that it is increasingly difficult to provide service users with the help they need. Despite the high workload, they try to uphold the values of social work; they develop strategies for coping with moral distress and demonstrate moral courage.

Kazalo vsebine

1.	Formulacija problema	1
1.1	Kaj je moralna stiska	1
1.2	Pojem »ovire« v definiciji moralne stiske	2
1.3	Zakaj je moralno stisko socialnih delavk smiselno raziskovati na centrih za socialno delo	2
2.	Raziskovalna vprašanja in cilji.....	4
3.	Teoretično predrazumevanje	5
3.1	Uvod	5
3.2	Humanistične vrednote kot temelj socialnega dela	6
3.3	Vloga poklicne identitete socialnih delavk	7
3.4	Družbenopolitični kontekst, znotraj katerega se izvaja socialnodelovna praksa	9
3.5	Novi javni management	10
3.6	Moralna stiska kot posledica ovir v socialnodelovni praksi	13
3.7	Moralni pogum v socialnodelovni praksi	16
4.	Metodologija	18
4.1	Vrsta raziskave	18
4.2	Raziskovalni instrument in viri podatkov	19
4.3	Populacija in vzorčenje	20
4.4	Zbiranje podatkov	21
4.5	Obdelava in analiza podatkov.....	22
4.6	Omejitve in pomanjkljivosti raziskave	23
5.	Rezultati	24
5.1	Vrednote, identiteta	24
5.2	Dolžnost, krivda in odgovornost	26
5.3	Pomanjkanje kadra.....	27
5.4	Moralna stiska	29
5.5.	Spopadanje z moralno stisko	30
5.6.	Moralni pogum v socialnodelovni praksi	32
6.	Razprava.....	34
7.	Sklepi in predlogi.....	40
8.	Viri in strokovna literatura.....	43
9.	Priloge	50

1. Formulacija problema

1.1 Kaj je moralna stiska

Moralna stiska (v izvirniku »moral distress«) je teoretični koncept, ki ga je leta 1984 utemeljil ameriški filozof Andrew Jameton na področju zdravstvene nege (Ulrich & Grady, 2018). Z izrazom moralna stiska opisujemo širši nabor čustvenih, fizičnih in drugih pojavov, s katerim se spopadajo strokovne delavke v pomagajočih poklicih, ko čutijo, da je zaradi institucionalnih ali sistemskih ovir ogrožena njihova profesionalna integriteta (Thomas & McCullough, 2014). Medtem, ko je koncept razmeroma dobro znan v strokovni literaturi medicine ter zdravstvene nege, ostaja v socialnem delu zapostavljen ter slabše raziskan (Weinberg, 2009; Oliver, 2013). Za razliko od etičnih dilem, sekundarne travmatizacije, izgorevanja in drugih posledic stresa, ki ga socialne delavke izkušajo na delovnem mestu ima moralna stiska dve pomembni diferencialni značilnosti. V strokovni literaturi je obravnavana kot izrazito sistemski problem, ki presega delovni odnos med socialno delavko in uporabnikom; kot drugo pa nujno vsebuje moralno konotacijo- razkol med osebnim prepričanjem socialnih delavk v temeljne vrednote poklica ter ravnanjem v skladu z njimi (Fenton, 2014; Jaskela, Guichon, Page, & Mitchell, 2018; Fantus, Cole, & Hawkins, 2022). Mänttari-van der Kuip (2016) pravi tudi, da se stiska socialnih delavk vpričo okoliščin, kot so pomanjkanje kadra, veliko število primerov in podobno pretvori v *moralno* stisko takrat, ko začnejo delovne razmere negativno vplivati na kvaliteto dela z uporabniki, na uresničevanje etičnih načel socialnega dela v praksi.

DiFranks (2008) v eni izmed redkih raziskav na področju socialnega dela, ki se ukvarja z moralno stisko (avtorica slednjo imenuje »disjunkcija«) ugotavlja, da je največ izkušajo socialne delavke, zaposlene v javnih organizacijah (torej organizacijah, ki se financirajo iz javnega proračuna in so odvisne od državne socialne politike). Čim večji je razkol med tem, kako socialne delavke ravnaajo v praksi in tem, kako verjamejo, da bi *morale* ravnati, tem več moralne stiske izkušajo (DiFranks, 2008). Slednja se manifestira na različne načine, ki imajo posledice ne samo za dobrobit socialnih delavk samih, temveč tudi za njihove delovne organizacije in s tem uporabnike. Socialne delavke, ki izkušajo moralno stisko so večkrat

bolniško odsotne kot njihove sodelavke; večkrat razmišljajo o odpovedi ali celo o tem, da bi zapustile poklic (Jones, 2001; Mänttari- van der Kuip, 2016).

1.2 Pojem »ovire« v definiciji moralne stiske

Koncept moralne stiske predstavi idejo »ovire« kot situacije, dogodka ali prepričanja, ki strokovnim delavkam otežuje ali preprečuje ravnanje v skladu s poklicno etiko. Pojma ovira, oviranost se v slovenskem socialnem delu uporabljata v povsem drugačnem kontekstu (pojem »ljudje z oviranostjo« se je razvil kot alternativa označevanju uporabnikov za »invalidne« in je v slovenskem strokovnem, akademskem prostoru ter strokovni literaturi močno uveljavljen). Med pisanjem teoretičnega predrazumevanja sem sicer razmišljala o alternativah; vendar pa je »ovira« ustrezen prevod angleške ustreznice »obstacle«, in kakršen koli drugačen prevod bi bil preveč okoren. Posledično je v tem diplomskem delu beseda »ovira« uporabljena kot oznaka za vse, kar socialnim delavkam v praksi otežuje oziroma preprečuje ravnanje v skladu s poklicnimi vrednotami.

1.3 Zakaj je moralno stisko socialnih delavk smiselno raziskovati na centrih za socialno delo

Socialno delo se na globalnem nivoju spopada s posledicami neoliberalnih reform socialne politike, ki jih zaznamuje uvajanje tako imenovanega novega javnega managementa in z njim poudarjanje hitrosti in učinkovitosti, proračunski in kadrovski primanjkljaji ter deprofesionalizacija in depolitizacija poklica (Leskošek, 2011; Wallace & Pease, 2011; Spolander et al., 2014; Hyslop, 2018 in drugi). Vse večje razlike med vrednotami in cilji socialnih delavk ter vrednotami organizacij, znotraj katerih te delujejo prispevajo k občutkom omejenosti, nemoči in pomanjkanja poklicne avtonomije, kar pogloblja moralno stisko (Fenton, 2014; Higgins, Popple & Crichton, 2014; Weinberg & Banks, 2019).

Podobne izzive za socialnodelovno prakso opažajo tudi avtorji strokovnih del v slovenskem prostoru (Sobočan, 2011, 2021; Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar & Flaker, 2020), vendar pa ostaja moralna stiska pri nas praktično nepoznan teoretični koncept. Raziskovanje še dodatno otežuje pomanjkanje enotnega poimenovanja v strokovni literaturi socialnega dela (Ulrich &

Grady, 2018). V slovenski literaturi na primer Videmšek (2021) govori o neugodnih posledicah razkola med pričakovanji študentk socialnega dela ter realnostmi socialnodelovne prakse, kar ima za posledico občutke nemoči in osebnega poraza; vendar pa moralna stiska ni nikoli omenjena. Prav tako Leskošek (2011) govori o stiski, ki jo socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo izkušajo zaradi paradoksov in izzivov svoje dvojne vloge, ne da bi to povezala z moralno stisko. Sobočan (2011) jo omeni in jo poveže s širšimi sistemskimi izzivi, s katerimi se socialno delo spopada; prav tako jo omenja Bohinec (2024).

Slovenski centri za socialno delo so osrednje organizacije na področju socialne varnosti v Republiki Sloveniji, zaznamovane s podobni izzivi kot tuje socialnodelovne organizacije, ki se financirajo iz javnega proračuna (Žnidar, Rape Žiberna & Rihter, 2020). To je le eden izmed razlogov, ki jih dela zanimive za raziskovanje izkušenj socialnih delavk in delavcev. Načini dela, interne smernice in cilji na centrih za socialno delo se pogosto ne skladajo s tem, kar (bodoče) socialne delavke razumejo kot »dobro« prakso (Videmšek, 2021); prav tako so slovenski centri za socialno delo zaznamovani z upadanjem deleža zaposlenih s socialnodelovno izobrazbo, pomanjkanjem ustreznih kadrov ter financiranja (Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar & Flaker, 2020). Študentke na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani so premalo informirane o sistemskem ter institucionalnih kontekstih, ki vplivajo na njihovo prakso ter so tako ranljive za samoobtoževanje in občutke nemoči (Sobočan, 2011).

Centre za socialno delo strokovna literatura torej označuje kot primeren prostor za raziskovanje moralne stiske socialnih delavk, saj se slednje kot javne uslužbenke v praksi pogosto srečujejo z ovirami, omejenostjo pri delu (Jones, 2001; DiFranks, 2008; Higgins, Popple in Crichton, 2014; Lynch in Forde, 2016; Freud in Krug, 2022). Izjemno malo pa vemo o tem, kako jo same doživljajo, kako si jo razlagajo, kakšnih strategij se poslužujejo za spopadanje z njo in ali imajo pri tem kakšno podporo. V zadnjih nekaj letih lahko zaznamo nekoliko večje zanimanje za teme, kot so skrb socialnih delavk za svoje psihično in fizično zdravje; stiske, s katerimi se srečujejo socialne delavke (Bohinec, 2024; Videmšek in Rakovec, 2024). Vpričo velikih delovnih obremenitev, kadrovskih primanjkljajev in drugih izzivov, s katerimi se sooča poklic (tudi) v slovenskem prostoru je raziskovanje doživljanja socialnih delavk nujno in smiselno, saj je to prvi pogoj, da se lahko na našete izzive primerno odzivamo.

2. Raziskovalna vprašanja in cilji

V skladu s predlogi za raziskovanje moralne stiske, ki jih podajajo Thomas in McCullough (2014) ter Ulrich in Grady (2018), je bil cilj moje raziskave pridobiti čim bolj goste, podrobne opise živetih izkušenj socialnih delavk, zaposlenih na slovenskih centrih za socialno delo, s pomočjo katerih bi lahko odgovorila na spodnja raziskovalna vprašanja:

- Kaj za sodelujoče pomeni biti socialna delavka? Kakšno vlogo imajo vrednote v njihovi praksi?
- Kaj sodelujoče po njihovem lastnem doživljanju ovira pri delovanju v skladu s temeljnimi vrednotami poklica?
- Kako sodelujoče doživljajo ovire v kontekstu ravnanja v skladu z vrednotami, etičnim kodeksom poklica?
- Kakšne neugodne posledice ima za sodelujoče izkušnja ovir, omejenosti v praksi?
- Kakšnih strategij se sodelujoče poslužujejo, da bi zmanjšale moralno stisko?
- Kaj sodelujoče potrebujejo, da bi se z moralno stisko, ki jo izkušajo bolj uspešno spopadale?
- Kaj za sodelujoče pomeni moralni pogum, in kako ga živijo v praksi?

Moje zanimanje za teoretični koncept moralne stiske izhaja iz lastnih izkušenj tekom obvezne študijske prakse in prostovoljstva na CSD. Z diplomsko nalogo bi rada opozorila na teoretični koncept moralne stiske, ki ostaja v slovenski strokovni literaturi slabo poznan, v strokovni literaturi socialnega dela na splošno pa zaenkrat še zapostavljen. Prav tako bi rada zaključno nalogo uporabila kot izhodiščno točko za nadaljnje raziskovanje. V prihodnosti se želim na podlagi rezultatov bolj konkretno usmeriti v to, kakšno podporo socialne delavke, ki se v okviru slovenskih CSD srečujejo z moralno stisko potrebujejo ter kako bi bilo mogoče mreže formalne in neformalne podpore znotraj delovnih organizacij uspešno vzpostavljati ter ohranjati.

Osrednja tema, ki se pojavlja v strokovni literaturi o moralni stiski v socialnem delu je boj za ohranjanje profesionalne integritete socialnih delavk v kontekstu dnevnega srečevanja z organizacijskimi in sistemskimi ovirami, pritiski ter pričakovanji. Moje teoretično predrazumevanje in raziskovalna vprašanja so bili posledično osredotočeni na to, kako sodelujoče razumejo sebe kot socialne delavke, kakšno vlogo igrajo vrednote poklica v

njihovem delu, kakšnih strategij se poslužujejo za ohranjanje svoje profesionalne integritete kadar čutijo, da so njihove poklicne vrednote v praksi ogrožene, in kako moralno stisko same doživljajo, interpretirajo.

3. Teoretično predrazumevanje

3.1 Uvod

Moralna stiska obstaja povsod, kjer se strokovne delavke odločajo in delujejo kot moralne agentke ter se pri tem soočajo z zunanjimi pritiski in institucionalnimi ovirami. Če jo želimo razumeti, se moramo bolje spoznati s sistemskimi problemi in omejitvami poklica, v katerem socialne delavke svojo prakso opravljajo na stičišču različnih normativnih sistemov in interesov (Dragoš, 2003; Sobočan, 2011, 2021).

Z razvojem raziskovalnega področja bioetike oziroma poklicne etike v 70-ih letih prejšnjega stoletja se v strokovni literaturi socialnega dela poveča zanimanje za situacije z moralno konotacijo, s katerimi se srečujejo praktiki (Reamer, 1998). Podobne premike lahko zaznamo tudi v medicini in zdravstveni negi, na področju katere je ameriški filozof Andrew Jameton leta 1984 utemeljil teoretični koncept moralne stiske (Weinberg, 2009). Slednji opisuje izkušnje strokovnih delavk, ki se zaradi različnih institucionalnih ovir, pomanjkanja (ne)formalne podpore in profesionalne avtonomije v okviru svoje prakse spopadajo z občutki nemoči, frustracije in osebnega poraza (Ulrich in Grady, 2018).

Večina strokovne literature socialnega dela na temo poklicne etike in moralnega odločanja predvideva, da se socialne delavke v praksi srečujejo z etičnimi *dilemami*; vendar pa vsi moralni problemi v praksi niso rešljivi (Krug, 1994; Weinberg & Campbell, 2014; Freud & Krug, 2022). Strokovna literatura tudi predvideva, da imajo socialne delavke v praksi dovolj profesionalne avtonomije za ravnanje v skladu s svojim moralnim odločanjem, čeprav to ne drži vedno (Marston & McDonald, 2012; Lynch & Forde, 2016).

Definicija moralne stiske, ki jo je utemeljil Andrew Jameton leta 1984 se glasi: »Moralna stiska se pojavi, ko oseba ve, kaj bi bilo prav storiti, vendar je zaradi institucionalnih ovir skoraj nemogoče ravnati v skladu z njenimi prepričanji« (lastni prevod; Ulrich & Grady, 2018; str. 11). Teme, ki se pojavljajo v teoretičnem uvodu se nanjo nanašajo v smiselnem zaporedju. Moralna stiska je dokaj mlad teoretični koncept, ki ga razumem kot diskurzivno

formacijo, v katero lahko umestimo različne živete izkušnje strokovnih delavk z določenimi skupnimi lastnostmi. Vrednote, ki so ogrožene izhajajo iz strokovne vloge socialnih delavk; iz tega, kako same razumejo »dobro« socialnodelovno prakso (Rossiter, 2005; Fine & Teram, 2009, 2013; Weinberg & Campbell, 2014).

3.2 Humanistične vrednote kot temelj socialnega dela

Globalna definicija socialnega dela iz leta 2014 se glasi: *»Socialno delo je v praksi utemeljen poklic in akademska disciplina, ki spodbuja družbene spremembe in razvoj, socialno kohezijo, opolnomočenje in osvoboditev ljudi. Socialno delo temelji na načelih socialne pravičnosti, človekovih pravic, kolektivne odgovornosti in spoštovanja različnosti. Dolžnost socialnega dela, utemeljenega na teorijah socialnega dela, družboslovja, humanistike in lokalnih vednosti, je, da ljudi in strukture angažira, da se spoprijemajo z življenjskimi izzivi in povečujejo blaginjo«* (Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem delu, 2019).

O socialnem delu težko pišemo, ne da bi se dotaknili tudi vrednot, na katerih je utemeljeno. Fowers (2020) poudarja, da so vrednote podpore, pomoči in empatične skrbi implicitno prisotne v družboslovju, humanistiki, antropologiji, sociologiji in drugih vedah, ki predstavljajo teoretsko ozadje oziroma temelje socialnega dela. Milko Poštrak (2022) socialno delo razume kot »humanizem v akciji«. Bisman (2004) in Banks (1995) poudarjata, da vsakršno strokovno znanje, ki ga socialne delavke pridobivajo tekom formalnega izobraževanja za poklic ostaja v službi vrednot in misije poklica, kot je le-ta predstavljena v Preambuli Etičnega kodeksa NASW (2021) ter Globalni definiciji socialnega dela (2014).

Chu, Tsui in Yan (2009), Fenton (2014) ter Juren, Sobočan in Jurček (2022) poudarjajo, da se socialno delo od drugih pomagajočih poklicev razlikuje v edinstvenem fokusu na zaznavanju in blaženju sistemskih problemov, ki se skrivajo v ozadju stisk uporabnikov. Globalna definicija socialnega dela (2014) navaja prizadevanje za socialno pravičnost kot eno izmed ključnih lastnosti poklica. Socialne delavke so moralne agentke, ki naj bi na uporabnike gledale celostno, kot na osebe, vpete v določen družbeni, politični, kulturni in osebni kontekst (Spolander et al., 2014; Hyslop, 2018).

3.3 Vloga poklicne identitete socialnih delavk

Osebna identiteta posameznic je tesno povezana s tem, kateri poklic opravljajo in zakaj se odločajo zanj (Nyström, 2009). Hackett, Kuronen, Mathiess in Kresal (2003) ugotavljajo, da so razlogi študentk socialnega dela za vstop v formalno izobraževanje za poklic kljub njihovim kulturnim in geografskim razlikam zelo podobni. Kar 84% vseh sodelujočih je navedlo željo po pomoči uporabnikom kot glavno motivacijo za študij socialnega dela, in 69% vseh sodelujočih se je za študij odločilo, da bi ljudem pomagale premagovati sistemske ovire, kot je diskriminacija. Kot glavne naloge socialnih delavk je večina sodelujočih identificirala pomoč uporabnikom, da izboljšajo svoja življenja, zaščito ranljivih oziroma ogroženih ljudi ter zagovorništvo. Rossiter (2005) prav tako poudarja željo po aktivističnem ter zagovorniškem delovanju posameznic, ki se odločajo za poklic. Socialno delo v svoji Globalni definiciji (IASSW & IFSW, 2014) ter v svoji misiji in temeljnih vrednotah (Etični kodeks NASW, 2021) poudarja svojo zavezanost prizadevanju za socialno pravičnost, s katero se (bodoče) strokovne delavke očitno lahko poistovetijo.

Razvoj strokovne identitete je eden izmed temeljnih ciljev formalnega izobraževanja za socialno delo, pri čimer si le-to strokovne delavke različno razlagajo, jo konstruirajo (Juren, Sobočan in Jurček, 2022). Strokovno identiteto lahko razumemo kot občutek skupnosti, pripadnosti neki skupini; prav tako jo socialne delavke konstruirajo kot proces osebne rasti in socializacije v določeno družbeno vlogo, pa tudi posedovanje strokovnih znanj in kompetenc (Wiles, 2013). Osebna želja po pomoči soljudem za opravljanje poklicnega socialnega dela ni dovolj; le to »razpolaga s specializiranim in sistematiziranim znanjem o človeku in družbi, o normativnih in institucionalnih družbenih sistemih, o ekonomskih virih družbe« (Poštrak, 2022). Posameznice se tekom izobraževanja in prakse učijo biti socialne delavke skozi proces pridobivanja strokovnega znanja in izkušenj ter socializacije v določeno vlogo. To je zahteven in dolgotrajen proces, ki se odvija tudi po tem, ko posameznice zaključijo s študijem (Shlomo, Levy & Itzhaky, 2012; Levy, Shlomo & Itzhaky, 2014; Wiles, 2013). Tudi Juren, Sobočan in Jurček (2022) ugotavljajo, da študentke socialnega dela na FSD UL prepoznavajo poklicno identiteto kot skupek osebnostnih značilnosti, izkušenj iz socialnodelovne prakse in strokovnega znanja, ki ga strokovna delavka pridobiva na fakulteti ter izven nje.

Integracija temeljnih vrednot socialnega dela v lasten vrednotni okvir je proces, odvisen tako od osebnih kot tudi širših organizacijskih dejavnikov. Levy, Shlomo in Itzhaky (2012) ugotavljajo, da sta variabli, ki najbolj vplivata na izgradnjo poklicne identitete študentk

socialnega dela njihovo zadovoljstvo s supervizijo oziroma podporo tekom prakse in študija ter njihove lastne osebne vrednote. Pomen supervizije med izobraževanjem izpostavlja tudi Petra Videmšek (2021), ki se podrobneje ukvarja s prednostmi in pomanjkljivostmi supervizijskih procesov v okviru mentorskih skupin na FSD UL.

Wiles (2013) proces izgradnje strokovne identitete poimenuje z izrazom »identitetno delo« (”identity work”), saj gre za integracijo vrednot ter etičnih načel poklica v lastno razumevanje in doživljanje. Ta proces vključuje globoke spremembe v posamezničinem razumevanju sebe, medosebnih odnosov ter sveta okoli nje; pogosto tudi občutke izgube identitete, obstajanja v prostoru med dvema jazoma. Tekom tega procesa je podpora v obliki supervizije še toliko bolj pomembna (Videmšek, 2021). Levy, Shlomo in Itzhaky (2014) nadaljnje izpostavljajo tudi samo-diferenciacijo ter občutek notranje kohezije kot faktorja, ki doprineseta k lažjemu procesu izgrajevanja strokovne identitete. Razumevanje tega, kdo smo in kdo želimo postati; kaj so naše osebne potrebe in kaj potrebe drugih oseb nam pomaga, da lažje prenesemo destabilizacijo, ki lahko spremlja ta proces.

Socialno delo svojo identiteto izraža skozi Globalno definicijo (2014) ter etične kodekse poklica, ki imajo več različnih vlog (Banks, 1995). Ena izmed najpomembnejših je ustvarjanje občutka skupne identitete socialnih delavk, zato so močno prisotni v izobraževanju za poklic (ibid.). Fine in Teram (2009) tako kot Weinberg (2005, 2010) ugotavljata, da so etični kodeksi trenutno pogosto konstruirani kot jedro poklicne identitete in moralnega odločanja v socialnodelovni praksi; strokovne delavke verjamejo, da morajo biti seznanjene z njimi ter jih pri svojem delu upoštevati. Wiles (2017) opozarja, da različni dokumenti, ki sporočajo vrednote in etična načela poklica delujejo kot močna diskurzivna orodja, ki definirajo »dobro« socialnodelovno prakso. Marston in McDonald (2012) pa hkrati opozarjata, da posameznice tekom formalnega izobraževanja za poklic ter skozi dokumente, ki sporočajo njegovo naravo, misijo ter vrednote pogosto dobijo naivne in idealizirane predstave o tem, kako ter v kolikšni meri lahko posamezne socialne delavke vplivajo na sistemske probleme. Ideal prizadevanja za večjo družbeno pravičnost in blaginjo socialne delavke pogosto le s težavo uresničujejo v praksi, vsaj v takšnem obsegu in na takšen način, kot smatrajo, da se to od njih pričakuje (Lynch & Forde, 2016).

3.4 Družbenopolitični kontekst, znotraj katerega se izvaja socialnodelovna praksa

Vse bolj obsežni etični kodeksi naj bi socialnim delavkam v skladu z modernistično idejo avtonomnih, racionalnih posameznic pomagali pri moralnem odločanju in ugotavljanju, ali so v danem trenutku ravnale etično (Weinberg, 2005). Vendar pa kontekst, v katerem se socialnodelovna praksa izvaja zaznamuje vrsta zunanjih vplivov. Socialno delo se izvaja na stičišču normativnih sistemov, ki jih Dragoš (2003) definira kot »družbeno regulirane in na skupnih vrednotah osmišljene celote med sabo usklajenih navodil za usmerjanje vedenja, ki posameznikom služijo kot vodnik za prakticiranje (še) sprejemljivih ali zaželenih ravnanj v različnih situacijah«.

Wiles (2017) izpostavlja, da sheme za ugotavljanje ustreznih kompetenc in strokovnih znanj socialnim delavkam pomagajo izgrajevati strokovno oz. poklicno identiteto, kadar ima stroka besedo pri tem, kaj bodo vključevale; vendar pa v večini primerov temu ni tako. Simpson, Daly in Smith (2020) poudarjajo, da povečan nadzor socialnih delavk pomeni manjšanje profesionalne avtonomije, saj stroka ni vključena v ustvarjanje regulativnih dokumentov. Zaskrbljenosti nad tako vrsto nadzora se pridružujeta Singh in Cowden (2009), ki opazata, da poudarjanje strokovnih kompetenc zapostavlja vlogo strokovnega znanja o sistemskih družbenih problemih in širšem kontekstu, ki vpliva tako na socialno delo kot tudi na uporabnike.

Socialno delo v skladu s svojo misijo in vrednotami stremi k spreminjanju teh sistemov v prid uporabnikom; ker pa je tudi samo del njih, je močno odvisno od reform socialne politike (Sobočan, 2011; Wallace & Pease, 2011; Hyslop, 2018). Slednjo Leskošek (1994; str. 86) definira kot »...od države usmerjeno reguliranje socialnega področja, ki ga (le-ta) uresničuje preko vrste področji in ustanov«. Delovne organizacije, ki se v celoti financirajo iz javnega proračuna so izpostavljene strožjemu nadzoru in omejitvam ter so še posebej podvržene spremembam, ki se v zadnjih nekaj desetletjih implementirajo v socialni politiki. V slovenskem kontekstu so takšne organizacije centri za socialno delo, ki jih Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker (2020, str. 6) opredelijo kot »enega ključnih stebrov stroke socialnega dela«.

Centri za socialno delo v Sloveniji predstavljajo osrednjo strokovno institucijo na področju socialnega varstva. Njihov ustanovitelj je vlada Republike Slovenije, ki jih določa tudi kot

osrednje koordinatorje, in ne samo izvajalce, socialnovarstvenih storitev (Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker, 2020). Delo slovenskih centrov za socialno delo določa Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev. Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020, str. 150) centre za socialno delo opredeljujejo kot »strokovne institucije, ki se na profesionalen način in organizirano ukvarjajo s preprečevanjem in razreševanjem socialnih stisk, težav in izzivov posameznikov, družin in drugih skupin ljudi«. Njihovo ustanovitev in delovanje ureja Zakon o socialnem varstvu. Slovenski centri za socialno delo v skladu s Katalogom javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev opravljajo tri vrste nalog: izpolnjujejo javna pooblastila in naloge, kot jih določajo relevantni zakoni, koordinirajo pomoč in socialnovarstvene storitve v skupnosti ter v mreži drugih javnih in nevladnih organizacij, društev in zavodov ter opravljajo socialnovarstvene storitve, kot so prva socialna pomoč ter pomoč žrtvam kaznivih dejanj (Žnidar, Rape Žiberna in Rihter, 2020).

V zadnjih letih je mogoče na področju socialnega varstva v globalnem obsegu zaznati premik k neoliberalnim idejam novega javnega menedžmenta, ki ga Leskošek (2011) definira skozi procese deregulacije, privatizacije in deprofesionalizacije. Tudi slovenski centri za socialno delo postajajo, kot ugotavljajo Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020) vse bolj obremenjeni z izvajanjem javnih pooblastil, ki tvorijo veliko večino vseh delovnih nalog zaposlenih na CSD. Situacijo še slabšajo kadrovske primanjkljaji, pa tudi dejstvo, da je v skladu z neoliberalnim procesom deprofesionalizacije, ki ga opisuje Leskošek (2011) na slovenskih centrih za socialno delo zaposlenih vse manj oseb s socialnodelovno izobrazbo- Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker (2020, str. 8) ugotavljajo, da je v zadnjih nekaj letih število slednjih padlo s skoraj 64% (2003) na 50,4% (2018), reorganizacijo CSD, izvedeno leta 2018 pa opredelijo kot razlog za slabšanje že obstoječih problemov.

3.5 Novi javni management

O »novem javnem managementu« ne moremo govoriti, ne da bi spregovorili o neoliberalizmu, saj slednji na globalnem nivoju že nekaj desetletji predstavlja ideološko podlago za spremembe na področju vodenja institucij, v katerih se socialnodelovna praksa izvaja (Wallace & Pease, 2011; Hyslop, 2018; Sobočan, 2021). Slovenski CSD niso v tem pogledu nobena izjema, kot na to opozarjajo Leskošek (2011) ter Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2020), pri čimer se reforme predstavljajo kot racionalizacija oziroma optimizacija

delovnih procesov ter porabe javnih finančnih sredstev, predvsem pa kot nekaj samoumevnega in ideološko nezaznamovanega (Mearns, 2014).

Gilbert (2013) kot glavno in najpomembnejšo idejo neoliberalizma predstavlja globoko individualističen egalitarizem oziroma idejo meritokracije, torej splošno sprejet mit o enakih možnostih. Iz slednjega izhajata tudi visoko vrednotenje samozadostnosti in poudarjanje osebne odgovornosti, krivde in tveganja (Gwilym, 2018). Kot opozarja Cradock (2004), je premik od ugotavljanja potreb k ugotavljanju tveganja oziroma ogroženosti v socialnodelovni praksi nekaj, kar še dodatno stigmatizira tako uporabnike in uporabniške sisteme kot tudi posamezne socialne delavke. Harvey (2007) povezuje poskuse uvajanja raznih pogodbenikov, zasebnih izvajalcev na področja, ki so bila prej izključno domena države z vzpostavljanjem novih priložnosti za zaslužek ter, na področju socialnega varstva, z nadzorovanjem in discipliniranjem posameznikov. Tem ugotovitvam se pridružujejo mnogi drugi avtorji, ki opozarjajo na tako imenovano ekonomizacijo socialnega dela (Garrett, 2010; Sobočan, 2011; Stark, 2018) ter na to, kako neoliberalna ideja popolne meritokracije zanika obstoj sistemskih problemov, patologizira potrebe posameznikov in tako prispeva k ohranjanju diskurza o deviantnih uporabnikih (Bay, 2019).

Webb (2006) poveže neoliberalne spremembe v socialni politiki z idejo obvladovanja tveganja, ki docela nadomesti idejo potreb v socialnodelovni praksi. Sprememba fokusa javnih socialnodelovnih organizacij od ugotavljanja potreb uporabnikov do preverjanja, ali so slednji dovolj ogroženi, da bi bili upravičeni do pomoči se racionalizira skozi diskurz o bolj preudarni porabi omejenih finančnih sredstev (Leskošek, 1994; Stark, 2018; Bay, 2019). Socialno delo se v zadnjih nekaj desetletjih hkrati z uvajanjem tako imenovanega novega javnega managementa spopada z deprofesionalizacijo in standardizacijo socialnodelovne prakse, vedno bolj pogosto zreducirane na sosledje delovnih nalog (Spolander et al., 2014), ki ga Stark (2018) nekoliko provokativno imenuje »McDonaldizacija«. Pozivi k reformam formalnega izobraževanja za socialno delo ter poudarjanje posameznih kompetenc in nalog namesto zanimanja za krepitev strokovnega znanja socialnih delavk pomenijo izziv za poklic, ki se bori za svojo identiteto in obstoj (Singh & Cowden, 2009). Depolitizacija socialnega dela sovпада z umikanjem poklica v svetovalno delo in vse večjim fokusom zgolj na delovnem odnosu socialna delavka- uporabnik (Garrett, 2010; Hyslop, 2018).

Poleg vse bolj preskriptivnih etičnih kodeksov poklica se v zadnjih nekaj desetletjih sočasno z uvajanjem »novega javnega managementa« v socialnodelovne institucije pojavlja tudi vedno

več drugih dokumentov, ki naj bi poenostavili nadzor nad strokovnimi kompetencami ter osebnostnimi lastnostmi posameznice, ki želijo opravljati poklic ter preverjanje, ali posameznice ustrezajo določenim strokovnim standardom (Gwilym, 2018). Medtem, ko se hkrati s spreminjanjem družbenopolitičnega in organizacijskega konteksta zunanji nadzor nad socialnimi delavkami krepi, Bisman (2004) opozarja, da se socialno delo že od svojih začetkov spopada s pozivi, naj se definira skozi jasno zamejeno bazo lastnega strokovnega znanja in kompetenc. Kurzman (1983) trdi, da morajo socialne delavke velikokrat nasloviti vprašanja o znanju in kompetencah v socialnodelovni praksi, medtem ko je vprašanje njihove misije in vrednot zapostavljeno.

Nekatere socialne delavke več zunanjega nadzora nad prakso in delovnimi nalogami pozdravljajo, saj menijo, da se lahko z njegovo pomočjo zavarujejo pred očitki o neprofesionalnosti ali spornem ravnanju (Reamer, 2000). To vzdušje strahu in nezaupanja vpliva tako na odnos socialnih delavk do samih sebe kot tudi na odnose med sodelavkami v socialnodelovnih organizacijah (Hyslop, 2018; Bay, 2019).

Socialno delo se s številnimi izzivi, ki jih prinašajo neoliberalne reforme socialne politike spopada na več različnih načinov; eden izmed njih so tudi poskusi integracije neoliberalnega diskurza/ izrazoslovja in vrednot v socialnodelovno prakso (Wallace & Pease, 2011). Tako npr. cilj izvirnih delovnih projektov pomoči in podpore postane poskrbeti, da uporabnik »prevzame odgovornost za svoje življenje« ter čim hitreje postane spet neodvisen, da začne čim hitreje spet polno sodelovati v sistemu (Mearns, 2014; Bay, 2019).

Webb (2006) opozarja, da socialno delo nekritično prevzema neoliberalne vrednote individualizma in osebne krivde, saj se le-te do neke mere skladajo s socialnodelovnimi idejami o avtonomiji uporabnikov. Socialnodelovni vrednoti dodajanja moči ter samoodločanja se prav tako izkoriščata za legitimiranje vnašanja privatnih ponudnikov v državne sisteme socialnega varstva, češ da država na takšen način nudi posameznikom več izbire in nadzora nad procesi pomoči, v katere so vključeni (Leskošek, 2011; Spolander, Engelbrecht in Pullen Sansfaçon, 2015; Stark, 2018)- kljub temu, da so uporabniki pogosto ranljive osebe, ne pa stranke, za katere bi bila širša izbira ponudnikov relevantna. Ob vsem tem se je potrebno zavedati, da je moč vedno relacijska in posledično ni nikoli absolutna (Foucault, 2007). Socialno delo ni nemočna žrtev neoliberalne ideologije, temveč jo s potvarjanjem ali preizpraševanjem znotraj svojega strokovnega diskurza utrjuje oziroma ruši (Mearns, 2014; Hyslop, 2018).

3.6 Moralna stiska kot posledica ovir v socialnodelovni praksi

V zadnjih nekaj desetletjih je na področju socialnega dela nastalo veliko strokovne literature, ki naj bi socialnim delavkam pomagala pri odločanju ter ravnanju v skladu z etičnimi kodeksi poklica (Reamer, 1998). Izgrajevanje strokovne identitete (bodočih) socialnih delavk je eden izmed temeljnih ciljev formalnega izobraževanja za poklic prav zato, ker obstaja prepričanje, da bodo posameznice, ki uspešno ponotranjijo in si osmislijo vrednote poklica tudi bolj pogosto ravnale v skladu z njimi (Weinberg, 2005). Freud in Krug (2022) pa ugotavljata, da namesto etičnih dilem socialnim delavkam v praksi največ stiske vzbuja situacije z moralno konotacijo, ki jih slednje prepoznajo kot neetične in v katerih občutijo nemoč. S to predpostavko se sklada ugotovitev DiFranks (2008), da prepričanje socialnih delavk v pomembnost Etičnega kodeksa NASW in skladnost njihovih osebnih vrednot s temeljnimi vrednotami poklica *ne* vplivata bistveno na njihovo vedenje v praksi.

Temeljne vrednote socialnega dela poudarjajo kolektivno odgovornost, zavezanost socialni pravičnosti in izhajajo iz ideje, da smo ljudje skupnostno naravnani ter ob večjih ali manjših življenjskih pretresih potrebujemo medosebno pomoč in podporo (Mearns, 2014; Spolander et al., 2014; Etični kodeks NASW, 2021). Vendar pa se od socialnih delavk v okviru javnih delovnih organizacij pričakuje, da bodo ravnale v skladu s principi in vrednotami, ki se pogosto ne skladajo z njihovimi idejami o »dobri« socialnodelovni praksi (Jones, 2001; Wallace & Pease, 2011; Higgins, Popple, & Crichton, 2014; Hyslop, 2018). Zahteve na ravni delovnih organizacij, ki niso kompatibilne s profesionalno etiko poklica postavijo socialne delavke v nezavidljiv položaj (Gwyllim, 2018; Stark, 2018; Bay, 2019). Neskladnosti med vrednotami in pričakovanji ter stanjem na terenu, s katerimi se srečujejo so izvor stresa in negotovosti (Fenton, 2011). Uvajanje neoliberalno ideološko obarvanega novega javnega managementa v institucije, znotraj katerih se socialnodelovna praksa izvaja (Garrett, 2010; Leskošek, 2011; Spolander et al, 2014); omejevanje profesionalne avtonomije strokovnih delavk (Fine & Teram, 2012; Simpson, Daly & Smith, 2020) ter neustrezna pripravljenost socialnih delavk na mero kompleksnosti, s katero se v javnih institucijah redno srečujejo tekom socialnodelovne prakse (Rossiter, 2005; Sobočan, 2011; Videmšek, 2021) prispevajo k oblikovanju konteksta, v katerem socialne delavke izkušajo moralno stisko.

Ulrich in Grady (2018, ur.) identificirata glavne razloge za moralno stisko socialnih delavk kot konflikte glede ciljev in načinov dela; situacije, v katerih morajo socialne delavke zavzeti zagovorniško vlogo; delovne razmere, ki otežujejo socialnodelovno prakso, razmerja moči na

delovnem mestu (situacije, v katerih socialne delavke niso slišane ali upoštevane), ter lastne ocene socialnih delavk glede njihovih sposobnosti na delovnem mestu ter pripravljenosti na izzive v socialnodelovni praksi (negativne ocene lastnega znanja, zmožnosti in kompetenc vodijo v občutke nemoči in negativno samovrednotenje). Fenton (2014) opozarja, da bolj, ko delovno organizacijo zaznamujeta vodenje v stilu novega javnega managementa ter procedure za obvladovanje tveganja, več moralne stiske izkušajo socialne delavke, zaposlene v njej. DiFranks (2008) v svoji študiji pride do zaključka, da socialne delavke, katerih vedenje v praksi je manj kongruentno z Etičnim kodeksom NASW izkušajo več moralne stiske (slednjo avtorica poimenuje »disjunkcija«). Avtorica prav tako ugotavlja, da največ moralne stiske izkušajo socialne delavke, zaposlene v javnih delovnih organizacijah, kar se sklada s preostalo strokovno literaturo o pojavu, ki močno poudarja relacijski, organizacijski in družbenopolitični kontekst, znotraj katerega pride do nastanka moralne bolečine v socialnodelovni praksi (Krug, 1994; Weinberg, 2009; Sobočan, 2011; Oliver, 2013; Freud & Krug, 2022). Neoliberalna družba, ki jo Webbs (2006) označi za družbo krivde in odgovornosti poudarja sledenje pravilnikom, upravičevanje svojih dejanj v praksi, strah in nezaupanje, nenehno preverjanje in nadzor ter pritiske na zaposlene, da prevzemajo osebno odgovornost za sistemske probleme (Cradock, 2004). Fenton (2014) ugotavlja, da se socialne delavke v praksi odločajo za takšno delovanje, ki ga bodo lažje razložile oziroma ga zagovarjale ter da se pogosto bojijo sodelovati pri bolj zahtevnih primerih, kjer je bolj verjetno, da bo njihova profesionalna integriteta na neki točki postavljena pod vprašaj.

Stanford (2009) opozarja, da strokovne delavke vidijo tveganje kot osebni, in ne sistemski problem: bojijo se reakcij in obsojanja sodelavk ter vodstva svojih delovnih organizacij in tega, da v praksi ne bi ravnale optimalno ter bi s tem škodovala uporabnikom. Modernistično razumevanje posameznik kot racionalnih agentov, ki moralne odločitve s pomočjo etičnih kodeksov in drugih dokumentov sprejemajo v nekakšnem vakuumu (ob odsotnosti čustev, zunanjih pritiskov in drugih vplivov) privede do ideje, da bi morale »dobre« socialne delavke v praksi ravnati, kot da zunanji vplivi ne obstajajo- kar pa enostavno ni mogoče (Weinberg, 2009). Ideja etičnih kodeksov poklica kot merila dobre prakse ima vrsto pomanjkljivosti; osrednja izmed njih pa je predpostavka, da se lahko socialne delavke povsem svobodno moralno odločajo ter v ta namen implementirajo različna vodila in obrazce, ne glede na to, kako kompleksna je situacija (Fine in Teram, 2009; Weinberg, 2010; Sobočan, 2011; Wiles, 2017).

Rossiter (2005) opisuje občutke sramu, krivde, osebnega poraza in negotovosti, s katerimi se socialne delavke spopadajo, ko se izneverijo svojim idealom »dobre« prakse. Sobočan (2011) ugotavlja podobne stiske pri študentkah FSD, za katere pravi, da se močno osredotočajo na potrebe uporabnikov ter pri tem niso dovolj ozaveščene oziroma ne reflektirajo drugih interesov in igralcev v socialnodelovni praksi (delovna organizacija, druge institucije, ostali akterji). Študentke se krivijo, ker niso dovolj dobre zagovornice, niso dovolj aktivistične, si »ne upajo« in podobno. Pri takšnih zgodbah bode v oči predvsem pomanjkanje kakršnega koli diskurza o tem, kaj bi študentke potrebovale, da bi si »upale«, torej kaj bi jim pomagalo, da bi lažje vsaj do neke mere ravnale v skladu s svojimi ideali in bile do tega, kar zmorejo bolj prizanesljive. Rossiter (2005) in Sobočan (2011) ugotavljata, da so zgodbe študentk osredotočene predvsem na samoobtoževanje in očitke; opažata pomanjkanje bolj niansiranega razumevanja socialnodelovne prakse, kar ima za posledico sram, jezo in frustracijo.

Moralna stiska ima poleg negativnega samovrednotenja socialnih delavk in iz slednjega izhajajočih obremenjujočih občutkov tudi druge vplive, ki se dotikajo tako delovnih organizacij kot uporabnikov (Ulrich & Grady, 2018). Austin et al. (2005) opozarjajo na fizične in psihične posledice nerazrešene oziroma nenaslovljene moralne stiske. Med fizičnimi posledicami so v ospredju izčrpanost in različne težave s spanjem (Jaskela, Guichon, Page, & Mitchell, 2018); avtorice prav tako omenjajo migrene, slabost in panične napade (Fantus, Cole, & Hawkins, 2022). Socialne delavke, ki izkušajo moralno stisko se srečujejo z jezo, frustracijo in krivdo ter dvomi v učinkovitost in smiselnost njihovega dela (Fenton, 2014; Thomas & McCullough, 2014; Fantus, Cole, & Hawkins, 2022). V zasebnem življenju opažajo, da se težje povežejo z bližnjimi, se umikajo iz odnosov in težko spregovorijo o svojih občutkih (Jaskela, Guichon, Page, & Mitchell, 2018).

Ugotovitve glede posledic moralne stiske za delovne odnose z uporabniki so manj jasne in včasih neskladne. Austin et al. (2005) navajajo, da strokovnim delavkam dobre izkušnje z uporabniki dajejo zagon in spodbudo za ohranjanje dobrih praks. Wallace in Pease (2011) ter Singh in Cowden (2009) opozarjajo, da se socialno delo močno fokusira na delovne odnose z uporabniki, saj v njihovem kontekstu socialne delavke še občutijo nekaj profesionalne avtonomije. Medtem pa Jaskela, Guichon, Page in Mitchell (2018) navajajo, da se sodelujoče v raziskavi izogibajo direktnemu delu z uporabniki in poskušajo ostati manj čustveno vpletene, da bi se tako zaščitile. Fantus, Cole in Hawkins (2022) prav tako vidijo pomanjkanje empatije do uporabnikov kot poskus, da bi socialne delavke omilile moralno stisko. Socialne delavke opažajo, da so se za določene uporabnike pripravljene bolj vztrajno boriti in so jim

boljše zagovornice kot ostalim, kar jim prav tako vzbuja občutke krivde (Jaskela, Guichon, Page, & Mitchell, 2018). To lahko povežem z ugotovitvijo Stanford (2010, 2011), da socialne delavke v dobi, zaznamovani z diskurzom o obvladovanju tveganja na uporabnike gledajo bodisi kot na »ogrožene« (nemočne, krhke; takšne, ki nujno potrebujejo zaščito) bodisi »ogrožajoče« (agresivne, problematične; primere, pri katerih bi lahko vpletenost pomenila osebno in profesionalno tveganje). Socialne delavke so pripravljene bolj aktivno prevzemati zagovorniško vlogo ter se zoperstavljeni slabim praksam znotraj svojih delovnih organizacij, kadar uporabnike dojemajo kot še posebej ogrožene in ranljive.

Izkušnje moralne stiske zaradi svojih psihofizičnih posledic predstavljajo pomemben razlog za absentizem socialnih delavk (Jones, 2001). V svoji raziskavi Mänttari- van der Kuip (2016) ugotavlja, da izmed tistih sodelujočih, ki po lastni oceni redno izkušajo moralno stisko kar 42,4% vprašanih razmišlja o odpovedi (za razliko od 17% tistih, ki moralne stiske niso redno občutile); sodelujoče, ki se redno spopadajo z moralno stisko so bile v povprečju z dela odsotne 17 delovnih dni, kar je 10 dni več od tistih socialnih delavk, ki niso poročale o izkušnjah moralne stiske. Skoraj 77% vseh sodelujočih (n = 817) je v raziskavi navedlo, da svojega dela ne morejo opravljati tako dobro, kot bi si želele, in cca 36% sodelujočih je poročalo, da so pogosto primorane delati na načine, ki se ne skladajo z njihovimi profesionalnimi vrednotami. V raziskavi, o kateri poročajo Jaskela, Guichon, Page in Mitchell (2018) je sodelovalo 10 socialnih delavk; od tega jih je 7 poročalo, da razmišljajo o odpovedi, in 5 izmed sodelujočih je v preteklosti že dalo odpoved, ker po lastnem doživljanju na delovnem mestu niso mogle ravnati na načine, ki bi se skladali z njihovo profesionalno integriteto. Na splošno javne institucije, v katerih se socialno delo izvaja zaznamujejo visok pretok zaposlenih ter pomanjkanje usposobljenega kadra (Jones, 2001; Weinberg, 2009). Taisti pojav je razviden tudi iz raziskav v slovenskem prostoru (Rape Žibera, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019, 2020; Bohinec, 2024).

3.7 Moralni pogum v socialnodelovni praksi

Za socialne delavke je ravnanje v skladu s temeljnimi vrednotami poklica zapleteno in tvegano, saj to vse bolj pogosto pomeni do neke mere kljubovati ciljem ter internim smernicam njihovih delovnih organizacij (Fine in Teram, 2013). Slednje pogosto ščitijo svoje lastne interese; socialne delavke, ki zavzemajo vlogo zagovornic in aktivistk pa se bojijo, da

bodo trpele neugodne posledice (Sobočan, 2011; Mänttari- van der Kuip, 2016). Fenton (2016) navaja, da je ideja obvladovanja tveganja vidna tudi v načinu vodenja socialnodelovnih organizacij, ki si ne želijo prevzemati odgovornosti za odločitve v zvezi z uporabniki. Takšno »podajanje odgovornosti« pripomore k občutkom strahu in odtujenosti, ki jih čutijo zaposleni. Weinberg in Banks (2019) opozarjata, da etični kodeksi poklica socialne delavke zavezujejo k boju proti delovnim praksam, ki se ne skladajo z vrednotami poklica; vendar pa imajo za takšno delovanje posameznice pogosto premalo podpore. Socialne delavke se zato poslužujejo različnih strategij, ki jim pomagajo na bolj ali manj direktne načine delovati v skladu z vrednotami socialnega dela, ne da bi hkrati sebe ali uporabnike izpostavljale prevelikemu tveganju (Austin et al, 2005).

Strokovne delavke v raziskavah o izkušnji moralne stiske v socialnodelovni praksi pogosto poročajo, da prikrito ravnaajo v dobro uporabnikov brez odobritve ali vednosti nadrejenih, (Fine in Teram, 2013). Weinberg in Banks (2019) kot strategije, ki spadajo v to kategorijo navajata namerno zavlačevanje v prid uporabnikom, namerno »izgubljeno« dokumentacijo; poudarjanje ogroženosti uporabnikov, da bi bili le-ti upravičeni do več pomoči; sprejemanje odločitev, ko nadrejenih ni v pisarni in se socialne delavke torej »ne morejo« posvetovati z njimi, če menijo, da bi bili njihovi predlogi zavrnjeni in podobno. Fine in Teram (2013) pri tem opozarjata, da ima lahko prikrito delovanje (medtem, ko ga označujeta za prav tako »herojsko« in aktivistično kot odkrit odpor) negativne posledice tako za socialne delavke kot za uporabnike. Freud in Krug (2022) v takšnih primerih izpostavljata predvsem strah, da bi socialne delavke utrpel sankcije ali izgubile službo, prav tako pa bi brez potrebne pomoči ostal uporabnik, ki so mu uspele nuditi pomoč in podporo izven okvirov tega, kar je odobrilo vodstvo. Organizacije, v katerih se socialne delavke zanašajo izključno na prikrito delovanje v prid uporabnikov so organizacije, ki imajo resen problem (Fine & Teram, 2013). Ob pomanjkanju podpore in ustreznih načinov, na katere lahko socialne delavke opozarjajo na nepravilnosti se strah in moralna stiska krepi, in posameznice se z njima spopadajo na načine, ki so jim še ostali: s pomočjo absentizma, odpovedi ali celo zapuščanja poklica (Jones, 2001; Weinberg, 2009; Mänttari- van der Kuip, 2016; Weinberg & Banks, 2019).

Thomas in McCullough (2014) v svojem poskusu taksonomije moralne stiske navajata, da se strokovne delavke srečujejo z izzivi, grožnjami in kršitvami profesionalnih vrednot, kar predstavlja ovire ravnanju v skladu z osebno in profesionalno integriteto v praksi. Ali oziroma v kolikšni meri strokovne delavke te ovire dojemajo kot nepremostljive je v veliki meri odvisno od etične klime njihovih delovnih organizacij (Ulrich & Grady, 2018). Fine in Teram

(2013) opozarjata, da socialne delavke, ki izvajajo odkrit upor proti neetičnim praksam to pogosto počnejo s pomočjo vzvodov, ki jih njihove organizacije že posedujejo. To pomeni, da iščejo podporo pri določenih nadrejenih ali pa delujejo znotraj okvirjev tega, kar je v organizacijskem normativnem sistemu še sprejemljivo ter poskušajo na takšen način legitimirati svoje pomisleke ter zaščititi sebe in uporabnike (Jaskela, Guichon, Page, & Mitchell, 2018). Austin et al. (2005) ugotavljajo, da strokovnim delavkam moč dajejo pozitivne izkušnje v delovnih odnosih z uporabniki ter do neke mere odnosi s sodelavkami, čeprav menijo, da se na podporo slednjih ne morejo vedno zanašati. Socialne delavke, ki v praksi tvegajo in se odkrito upirajo spornim praksam svojih delovnih organizacij se spopadajo z veliko mero strahu, vendar izkušajo manj moralne stiske (Fenton, 2014). Vseeno pa je neposreden, odkrit odpor brez ustrezne podpore le redko vzdržen, saj za socialne delavke pomeni velik stres in negotovost (Weinberg & Banks, 2019).

Moralna stiska je posledica napetosti med pričakovanji do sebe in drugih ter mnogo bolj kompleksno resničnostjo, ki se ji socialne delavke zaradi narave poklica ne morejo izogniti (Krug, 1994, Weinberg, 2009; Oliver, 2013). Fantus, Cole in Hawkins (2022) opozarjajo, da psihološka varnost- percepcija socialnih delavk, da lahko odkrito govorijo o svojih izkušnjah in pomislekih ter za to ne bodo sankcionirane- prispeva k bolj konstruktivnemu spopadanju z moralno stisko. Pridružuje se jim Fenton (2014), ki poudarja vlogo mentoric oziroma nadrejenih v socialnodelovni praksi; če socialne delavke čutijo, da so podprte s strani nekoga višje v hierarhiji delovne organizacije, lažje ravnaajo v skladu z vrednotami poklica in svoje odločitve bolj odločno zagovarjajo.

4. Metodologija

4.1 Vrsta raziskave

Ker je področje zanimanja slabo raziskano in ker sem se osredotočila na živete izkušnje manjšega števila sodelujočih, je moja raziskava eksplorativna oziroma poizvedovalna. Prav tako je empirična oziroma izkustvena, saj sem zbirala podatke na terenu s pomočjo spraševanja. Raziskava je kvalitativna, saj so bili podatki zbrani v obliki posnetkov, zapisov in sem za njihovo obdelavo uporabila metodo odprtega, osnega in odnosnega kodiranja, da bi iz pripovedovanja sodelujočih izluščila skupne lastnosti oziroma doživljanja. Izsledke kasneje

primerjam med seboj ter jih povežem z obstoječo strokovno literaturo na temo moralne stiske v socialnodelovni praksi.

Teoretično predrazumevanje in svoja lastna prepričanja sem torej poskusila po načelu hermenevitičnega pristopa »dati v oklepaj«, kasneje pa sem oboje reflektirala v razpravi. Zavedam se, da so izsledki moja interpretacija (skozi poslušanje in kasneje analizo) tega, kako sodelujoče interpretirajo svoje izkušnje. Prav tako se zavedam, da se ljudje pri pripovedovanju zgodb vedno prilagajamo občinstvu in da sem že s svojo prisotnostjo vplivala na sodelujoče v raziskavi (ter s tem na pridobljene podatke).

4.2 Raziskovalni instrument in viri podatkov

Moj merski instrument je bilo vodilo za intervju, usmerjeno v pridobivanje opisov živetih izkušenj moralne stiske sodelujočih v socialnodelovni praksi ter njihovih interpretacij. Izhodišče pogovora je bila zgodba sodelujočih o konkretnem primeru, znotraj katerega so se spopadale z ovirami in ki se jih je še posebej dotaknil; nato sem postavljala dodatna vprašanja, ki so mi pomagala pridobiti globlje razumevanje njihove izkušnje. Že v pisnem povabilu k sodelovanju v raziskavi sem poudarila, da me zanimajo zgodbe sodelujočih in da lahko v pogovoru z mano izpostavijo katerikoli primer iz prakse, ki se jih je še posebej dotaknil ter so ga doživljale kot kompleksnega.

Intervjuji so bili narativni in s tem odprtega tipa, zato mi je vodilo služilo zgolj kot opora; moja najpomembnejša orodja so bila aktivno poslušanje, povzemanje in ohranjanje odprte drže (radovednost; zavedanje, da v pogovor vstopam s svojimi mnenji in vsebinami, ki jih je potrebno reflektirati). Nekaj vprašanj, ki so bila prisotna v vodilu in ki sem jih po potrebi uporabila tekom intervjujev s sodelujočimi:

- Kaj vam je pomagalo, da ste se tako odločili?
- Kaj bi še radi dodali, pa vas nisem vprašala?
- Kako ste se ob tem počutili?

Na svoje vodilo sem se zanašala le redko, saj so bile pripovedi izčrpne in so sogovornice spontano govorile o svojem doživljanju. Po potrebi sem sodelujoče s podvprašanji preusmerila nazaj na temo raziskovanja, v veliki večini pa sem se jaz prilagajala njim in njihovi pripovedi, ne obratno.

4.3 Populacija in vzorčenje

Populacija moje raziskave so bile socialne delavke z visokošolsko ali univerzitetno izobrazbo, v času izvedbe raziskave od 15.1. 2025 do 5.3. 2025 zaposlene na CSD oziroma programih CSD. Iz nje sem izbrala manjši neslučajnostni, namenski vzorec 6 oseb. Tri sodelujoče so zaposlene na večjih enotah CSD; ena sodelujoča je zaposlena na manjši enoti; dve sodelujoči socialni delavki pa sta zaposleni v programih CSD.

Glede na časovne omejitve, pomanjkanje izkušenj s tovrstnim raziskovanjem ter zahtevnost kodiranja gradiva, pridobljenega s pomočjo odprtih intervjujev je bilo pomembno, da je vzorec manjši; vseeno pa sem poskušala z njim doseči dovolj bogat opis izkušnje moralne stiske socialnih delavk. Mesec (2023) svetuje, naj pri izbiri sodelujočih v kvalitativni raziskavi pazimo na reprezentativnost sodelujočih v smislu širokega razpona vsebine in doživljanja. Zato sem k sodelovanju namerno povabila tako socialne delavke iz večjih kot tudi iz manjših enot, pa tudi programov, ki spadajo pod centre za socialno delo in jih slednji izvajajo v skupnosti (na primer materinski domovi, mladinska središča). Predvidevala sem, da si lahko socialne delavke na manjših centrih za socialno delo ter v programih, ki se izvajajo v skupnosti vzamejo več časa za uporabnike in da so kolektivi bolj povezani; način dela je morda nekoliko drugačen.

Potencialne sodelujoče sem iskala preko spletne strani www.csd-slovenije.si, kjer so zbrani osnovni podatki o slovenskih centrih za socialno delo, njihovih enotah in programih ter zaposlenih. Že takoj sem se srečala s težavo, saj za vse enote centrov za socialno delo na spletni strani ni vseh podatkov; veliko zaposlenih ob kontaktu nima navedenega podatka o izobrazbi, prav tako ponekod elektronskih naslovov ni zavedenih in je edini kontakt službena telefonska številka.

Povabilo k sodelovanju sem poslala 650 osebam, odzvalo se jih je enajst, ki so bile pripravljene sodelovati v raziskavi; od tega sem se uspela s šestimi strokovnimi delavkami uskladiti in se dogovoriti za intervju. Zaradi pomanjkljivih podatkov je povsem verjetno, da več oseb izmed teh 650, ki so elektronsko sporočilo dobile nima socialnodelovne izobrazbe.

Za pomoč pri iskanju sodelujočih sem prosila tudi dve osebi, ki poznata več socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo; vendar pa se ni na moje vabilo odzvala nobena socialna delavka, za katero sem izvedela na tak način. Z nekaj socialnimi delavkami, ki so sprva izrazile zanimanje sem kasneje neuspešno poskušala vzpostaviti stik, da bi se

dogovorila za termin. Nekaj socialnih delavk se je tudi odzvalo na povabilo in zavrnilo sodelovanje. V veliki večini primerov nisem dobila odziva; ker sem vedela, da bo moral biti moj vzorec zaradi zahtevnosti analize manjši in ker razumem, da so socialne delavke na centrih za socialno delo izjemno obremenjene vabila nisem pošiljala ponovno ali klicala v pisarne socialnih delavk, ki so sprva izrazile zanimanje za sodelovanje v raziskavi.

4.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem pridobivala s pomočjo spraševanja, v obliki narativnih intervjujev s posameznimi sodelujočimi. Intervjuje sem s privoljenjem sodelujočih posnela in jih kasneje transkribirala. Sodelujočim sem zagotovila, da se jim lahko časovno prilagodim in da lahko intervjuje opravljamo tako v živo (kar bi bilo idealno) kot tudi na daljavo (s pomočjo Zooma, aplikacije Google Meet ali kakšnega drugega programa). Ker sem bila v času pisanja diplomske naloge in opravljanja raziskovalnega dela redno zaposlena za polni delovni čas, je bilo prilagajanje sodelujočim težje, vendar mi je to vseeno uspelo. Organizirala sem si prevoz izven Ljubljane, da sem lahko opravljala intervjuje v živo; vzela sem dopust in prerazporedila druge obveznosti. Zaradi bolezenske odsotnosti sem morala prestaviti in kasneje odpovedati enega izmed že dogovorjenih terminov.

Zbiranje podatkov je potekalo med delovnim časom socialnih delavk, v njihovih pisarnah oziroma znotraj njihovih delovnih organizacij. Menim, da je bil takšen način opravljanja intervjujev najbolj ustrezen, saj so sodelujoče močno časovno omejene; prav tako so teme, o katerih so socialne delavke govorile osebne in smo v živo lažje vzpostavile zaupanje, osebni stik. Pisarna vsake sodelujoče v raziskavi je njen prostor, kamor sem sama vstopala kot gost.

Dolžine intervjujev se zelo razlikujejo, saj ima vsaka socialna delavka svoj slog pripovedovanja. Prav tako sem na začetku potrebovala nekaj časa, da sem z vsako sodelujočo »prebila led« in vzpostavila delovni odnos. Najkrajši intervju je trajal slabe pol ure; najdaljši pa dvakrat po uro in pol. V intervjujih se nisem osredotočala na vrstni red vprašanj, temveč na poglobljanje zanimivih tem, ki so se pojavile med pogovorom; poskušala sem slediti in se prilagajati posameznim sodelujočim. Povabilo k deljenju zgodbe iz socialnodelovne prakse mi je pomagalo nekoliko usmeriti sodelujoče k refleksiji ter mi dalo izhodišče za morebitna nadaljnja vprašanja. Sodelujoče so za zgodbe iz prakse izbirale primere, ki so se jih osebno dotaknili, ki so jim veliko pomenili in iz katerih so bile razvidne njihove vrednote.

Pogovor sem običajno začela tako, da sem na kratko predstavila svojo motivacijo za raziskovanje ter se dotaknila svoje lastne izkušnje moralne stiske v praksi. Sodelujočim sem želela sporočiti, da je varno deliti svoje doživljanje, poglede; da si tudi jaz upam biti v tem pogovoru osebno prisotna, ranljiva; da jih bom pozorno poslušala in jih ne bom obsojala. S sodelujočimi sem ponovno preverila, ali se strinjajo s snemanjem intervjuja ter jim obrazložila, kako bom zagotovila njihovo anonimnost.

Pred začetkom faze izvedbe raziskave sem dolgo časa razmišljala o polstrukturiranih intervjujih in poskušala izdelati seznam vprašanj, ki bi bila smiselna. Vendar me je skrbelo, da bi vprašanja prekinila tok pogovora o že tako ali tako občutljivi temi ter da bi bila morda na nekih točkah preveč direktna (tako, da bi sodelujoče dajale krajše, sprejemljive odgovore).

Na koncu sem se vseeno odločila, da bodo intervjuji odprtega tipa, in menim, da je bila ta odločitev pravilna. Sodelujoče so spontano pripovedovale o tem, kako uporabnikom pomagajo prikazati "sprejemljivo" namensko porabo denarne pomoči; kako kličejo delodajalce uporabnic in jih prosijo, naj odobrijo samo dopoldanske izmene, ker uporabnice popoldne nimajo varstva. Ne verjamem, da bi take odgovore dobila z vprašanji, kot je: "na kakšne načine poskušate zagotoviti, da uporabniki vseeno dobijo potrebno pomoč?«.

4.5 Obdelava in analiza podatkov

Posnetke intervjujev, ki sem jih pridobila sem transkribirala, zaradi lažje preglednosti uredila po temah oziroma jih tematsko kodirala, kot to opisuje Mesec (2023) ter jih odprto, osno in odnosno kodirala. Zaradi obsežnega gradiva je bilo deljenje transkriptov po temah nujno. Posamezne teme sem nato obravnavala skupaj; na primer tema "pripravnništvo, uvajanje in mentorstvo" je obravnavana kot smiselna celota, sestavljena iz šestih delov, glasov. Pri tematskem in odprtem kodiranju se nisem posluževala tabele, temveč sem v Microsoft Word dokumentu barvno označevala ter kopirala in lepila kose besedila na ustrezna mesta (pod posamezne teme). Pri osnem in odnosnem kodiranju sem si zaradi preglednosti pomagala s tabelo in miselnim vzorcem.

Pri obdelavi pripovedi o konkretnih primerih, ki so jih izpostavile sodelujoče sem uporabila tudi elemente narativne analize (Urek, 2005; Mesec, 2023). Reflektirala sem, kako je na pripovedi vplivalo to, komu so bile namenjene; kako so socialne delavke skozi njih

predstavljale sebe in kako so opisovale uporabnike; obenem pa sem prav tako iskala teme, ki so se pojavljale širše, tekom celotnega intervjuja.

Rezultate sem najprej predstavila, nato pa jih reflektirala v razpravi, v kateri sem tudi primerjala izsledke raziskave z obstoječo strokovno literaturo. Nazadnje sem podala tudi nekaj sklepov ter predlogov za nadaljnje raziskovanje.

4.6 Omejitve in pomanjkljivosti raziskave

Količina zbranega gradiva ter različne dolžine intervjujev so pomenile bolj zahtevno kodiranje; za analizo sem porabila bistveno več časa, kot sem sprva pričakovala. Prav tako sem imela težave s pridobivanjem sodelujočih zaradi majhnega odziva. Razlog za slednjega je bila morda tako obremenjenost zaposlenih na centrih za socialno delo kot tudi dejstvo, da socialne delavke dobivajo veliko podobnih prošenj za sodelovanje. Šest socialnih delavk predstavlja majhen vzorec, ki pa se je izkazal za vsebinsko zelo bogatega.

Socialne delavke, s katerimi sem se dogovorila za sodelovanje so imele različne želje glede terminov intervjujev; ena izmed sodelujočih mi je odpisala, da se lahko konec tedna oglasim v pisarni, medtem ko je druga sporočila, da ima prost termin čez nekaj tednov. To je nekoliko otežilo izvedbo intervjujev.

Prav tako je bila po mojem doživljanju tema intervjuja zahtevna in je od sodelujočih terjala precej priprave, refleksije in tudi ranljivosti. Po drugi strani so bile socialne delavke, ki so se na povabilo odzvale visoko motivirane za sodelovanje v raziskavi, kar bi lahko vplivalo na rezultate. Želela sem organizirati še en intervju s socialno delavko, zaposleno na manjši enoti centra za socialno delo, vendar bi lahko imela čas zame šele v terminu, ko sem morala nalogo že oddati. Zanimivo bi bilo preveriti, ali še katera socialna delavka z manjše enote izpostavlja podobne teme kot sodelujoča, s katero sem govorila.

Zaradi službe je bilo moje delo za diplomsko nalogo pogosto podvrženo raznim časovnim omejitvam. Na neki točki sem ga morala za več mesecev povsem prekiniti. Obenem pa mi je čas, med katerim sem morala pisanje diplomske naloge odložiti pomagal pri refleksiji in kasnejšemu pisanju razprave.

O temi, ki sem jo izbrala za diplomsko nalogo imam močna osebna stališča; prav tako sem moralno stisko sama doživljala v praksi, iz česar tudi izhaja moje zanimanje. Posledično sem

se morala med pisanjem teoretičnega predrazumevanja, še posebno pa med izvajanjem intervjujev zavedati, da sem kot poslušalka pristranska in da bo to vplivalo tudi na analizo zbranega empiričnega gradiva. Skladno z idejami fenomenološkega in hermenevtičnega pristopa h kvalitativnemu raziskovanju sem svoje dosedanje razumevanje moralne stiske predstavila v teoretičnem uvodu, nato pa ga poskušala »dati v oklepaj« (Mesec, 2023). Na točkah, kjer sem zaznala, da v analizo vstopajo moje lastne vsebine sem to tudi ustrezno reflektirala.

5. Rezultati

5.1 Vrednote, identiteta

5.1.1. Poklicna in osebna identiteta

Sodelujoče vidijo socialno delo kot poslanstvo, in ne zgolj poklic (*»Jaz sem pač socialna delavka po duši; vedno tako rečem«* (F); *»Tudi na fakulteti sem bila taka zagreta, aktivistična. Jaz sem že karakterno taka.«* (E)). Za študij se jih je večina odločila iz osebnih razlogov ali svojih lastnih uporabniških izkušenj. Prehod iz fakultete na center za socialno delo je bil za tiste socialne delavke, ki so se tam zaposlile takoj po končanem študiju težak; med študijem so si delo drugače predstavljale (*»...ko sem direktno iz faksa prišla sem bila zelo taka aktivistična, zelo idealist.«* (A)). Sodelujoče verjamejo, da jih študij ni najbolje pripravil na delo ter da se mnoge vsebine na fakulteti ne skladajo z realnostjo, ki jo socialne delavke živijo v praksi. Kar jim je bilo med prakso in začetki delovne poti najbolj v pomoč so bili odnosi z mentoricam in mentorji (*»Ker je bil moj mentor tako zelo suveren, in toliko ugleda je užival. In če je on rekel, da je to v redu, potem je moralo biti v redu; imela sem ga za tako avtoriteto«* (B)).

5.1.2. Etika socialnega dela

- *»...če pa mene nekdo vpraša, kaj je na prvem mestu, je to etični kodeks. To, kar v kodeksu piše. Mi smo tukaj za uporabnika... Človek je pri nas, in mi jamčimo, da pomoč zares potrebuje« (E).*

Sodelujoče etiko socialnega dela vidijo kot tisto, kar ga zamejuje od drugih pomagajočih poklicev. Sogovornice menijo, da je etična drža socialnega dela s strani drugih organizacij, s katerimi centri za socialno delo sodelujejo nerazumljena, in tudi na samih centrih za delo v skladu z etičnimi kodeksi pogosto ni časa ter kadra. Kar sodelujoče poudarjajo je to, da poskušajo delovati v skladu z vrednotami socialnega dela tudi takrat, ko nimajo časa (*»Če si na centru pa če hočeš nekaj dobrega za ljudi narediti, da nisi ujet. Na centru se ti to omogoča, ampak moraš pa pol večji vložek narediti, se pravi poleg rednega dela« (D)*). Kljub temu, da se srečujejo z ovirami poskušajo ohranjati socialnodelovno držo, in to izpostavljajo kot zelo pomembno (*»Vedno sem skušala vzeti čim več časa za uporabnika« (C)*; *»Pomembno je paziti, da ohranjamo vrednote in hkrati ne gremo čez sebe« (E)*).

Sodelujoče se v intervjujih predstavljajo kot tiste, ki skrbijo, da se na centrih za socialno delo ohranjajo vrednote poklica. Verjamejo, da bodo- v kolikor bodo socialne delavke še naprej zapuščale centre- ti zreducirani na nekakšne urade. Zato sogovornice vpričo kadrovskega primanjkljaja skrbi prihodnost slovenskih centrov za socialno delo.

5.1.3. Vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabniki

- *»Čisto preprosto: jaz verjamem v to, da nekaj dobrega za uporabnika lahko naredimo in svoje poslanstvo opravljamo, če z uporabnikom razvijamo dober delovni odnos. In to ne glede na to, kdo je na drugi strani in s kakšno problematiko. In to se mi tekom prakse absolutno potrjuje« (F).*

Odnos z uporabnikom sodelujoče razumejo kot temelj socialnega dela in si zanj močno prizadevajo, ne glede na okoliščine. Tudi, če se primer ne izteče dobro in uporabniku ne zmorejo pomagati na takšen način, kot bi si želele je pomembno, da so se potrudile po najboljših močeh in da uporabnik to razume, vidi. Za vzpostavljanje delovnega odnosa je potreben čas, le-tega pa imajo socialne delavke pogosto premalo; pogovor z uporabnikom je

lahko tudi označen kot neproduktiven (*»So me tudi malo okarali potem: kaj pa delaš toliko časa s tem... tri ure, to ne more biti konstruktivno!«* (F)).

Sodelujoče so, sploh ob primerih, s katerimi se srečujejo dalj časa globoko investirane v dober izid za svoje uporabnike. Povratne informacije uporabnikov jim veliko pomenijo, in o konkretnih primerih še dolgo razmišljajo, ostanejo z njimi (*»Še vedno smo v stikih. Tudi povratne informacije, ki sem jih dobila od nje, so mi veliko pomenile. Kakšne borbe je ona bila s seboj«* (F); *»Dejansko ljudem lahko pomagaš, sploh na prvi socialni pomoči. Občutiš to, da ljudje imajo nekaj od tega«* (D)). Ker si sodelujoče prizadevajo za vzpostavljanje dobrega delovnega odnosa in osebnega stika z uporabniki, so lahko občutki, da so uporabnike izdale ali se jim izneverile toliko bolj uničujoči.

5.2 Dolžnost, krivda in odgovornost

5.2.1. Zakonodaja

Zakonodajo, v skladu s katero morajo socialne delavke delovati kot javne uslužbenke nekatere sodelujoče vidijo kot oviro in prisilo, nekatere pa zgolj kot dejstvo (*»V tem smislu, da me zakonodaja zavira da bi se nečesa na določen način lotila, in da moram ves čas preverjati ali sem znotraj njenih okvirjev«* (A); *»Moramo vedeti, kaj smemo in kaj ne smemo, kaj ni v naši pristojnosti«* (D)). Moralno stisko sodelujoče izkušajo tudi takrat, ko so dolžne storiti nekaj, kar bo ogrozilo odnos z uporabnikom (prijava nasilja; predlog, da se oceni ali bi bilo uporabnika potrebno sprejeti v institucijo proti njegovi volji).

5.2.2. Strah pred očitki

- *»Opozorijo, ker nekaj nisi na pravem mestu vnesel [v sistem Krpan]. Saj zaradi tega nisi kaznovan, ampak...«* (C).

Sodelujoče občutijo stres in nelagodje ob nadzoru, ki ga izkušajo (naj bo to nadzor nad tem, kako so izpolnile obrazec v programu Krpan, inšpekcijski nadzor ali kaj drugega). Včasih se poskušajo zaščititi tako, da se strogo držijo svojega področja in se ne vpletajo v kaj, za kar vidijo da »ni njihovo«. Nelagodje jim povzroča tudi strah, da bodo o njihovih primerih pisali mediji, saj prepoznavajo, da so izjemno obremenjene in da bi lahko kje storile napako. Če bi

se kaj slabega zgodilo z uporabnikom, ki centru za socialno delo ni prejel pomoči, kakršno je potreboval, bi to lahko bremenilo sodelujoče in njihovo delovno organizacijo (*»... res ni okej, ker v primeru, da bo do česarkoli prišlo, bodo spet rekli: kaj pa je center naredil, kje pa je center bil?«* (A)).

Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi izpostavljajo da organizacije, s katerimi sodelujejo ali v katerih so zaposlene uporabnike že vnaprej označujejo kot izkoriščevalske; posledično morajo sodelujoče porabiti veliko časa, energije, da vedno znova dokazujejo uporabnikovo potrebo po pomoči in njegovo ogroženost (*»To, da izhajamo iz tega da vsi nategujejo sistem se mi zdi grozno. Nedopustno mi je, da vnaprej to sklepajo o uporabnikih, in to me razjezi.«* (E)). Sodelujoče včasih naletijo na druge socialne delavke, ki pomoči uporabniku ne odobrijo ali pa postavljajo arbitrarne zahteve. Uporabniku na primer pišejo, da sme denarno pomoč zapravljati samo v nizkocenovnih trgovinah, kot sta Lidl ali Eurospin; da z njo ne sme plačevati položnic za internet in telefonijo; da sme kupovati samo oblačila in obutev nižjega cenovnega razreda.

5.2.3. Prelaganje odgovornosti

Sodelujoče so izrazile frustracijo nad zunanjimi institucijami, ki po njihovem mnenju pogosto nimajo posluha za uporabnike in ki niso pripravljene ustrezno ukrepati. Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi zaznavajo, da se druge institucije otepajo težkih primerov, v katerih se ne pričakuje velikih pozitivnih sprememb (*»Druge institucije lahko rečejo: to ni naša naloga; to ni več v naši pristojnosti. Enostavno ne želijo sodelovat.«* (A)). Izpostavljajo, da zaradi takšnega odnosa drugih institucij uporabnikom včasih težje poiščejo pomoč.

5.3 Pomanjkanje kadra

Sodelujoče so kot najbolj pereč problem, s katerim se spopadajo pri delu in ki jih ovira v socialnodelovni praksi izpostavile pomanjkanje kadra. Le- to ima več različnih posledic, ki vplivajo na zmožnost sodelujočih, da z uporabniki soustvarjajo delovni odnos, vzpostavljajo zaupanje. Sodelujoče ocenjujejo, da kvaliteta njihovega dela zaradi pomanjkanja kadra trpi ter da uporabnikom ne zmorejo nuditi takšne pomoči, kot bi jo ti potrebovali. Zaradi

pomanjkanja kadra na primer terene in razgovore, v katerih bi morali sodelovati dve strokovni delavki opravljajo same.

5.3.1 Študentke se ne želijo zaposliti na CSD

Več sodelujočih je zaskrbljenih zaradi razpisov, ki se ponavljajo in na katere se nihče ne prijavlja (*»Recimo potrebovali bi štiri zaposlene na področju, potem sva pa samo dve. Jaz sem dokaj nova, se še vsega učim; potem gre recimo kolegica junija na morje...«* (D)). Ena izmed zanimivih tem, ki sem jih iz gradiva razbrala tekom analize je mentorstvo praktikantkam in zaposlovanje pripravnic, ki se na centrih za socialno delo ne želijo zaposliti. Sodelujoče skrbi, kakšne predstave imajo študentke Fakultete za socialno delo o delu na CSD ter o tam zaposlenih socialnih delavkah (*»Ja, to je žalostno... včasih se mi zdi, da študente že prej prestrašimo. Včasih tudi med prakso...«* (C)). Skrbi jih, da se na fakulteti centri za socialno delo prikazujejo kot institucije, kjer socialnega dela ni mogoče opravljati; prav tako menijo, da praktikantke kdaj same odvrnejo od zaposlitve na centrih za socialno delo (na primer s pogovori o delovnih pogojih).

Ker so zaradi kadrovske stiske sodelujoče tudi močno časovno omejene, težko uvajajo pripravnice in jih vidijo kot dodatno obveznost. To, da pomagajo uvajati pripravnice, ki se nato ne bodo zaposlile na CSD jih jezi in frustrira. Zaradi majhnega odziva na razpise in potrebe po zapolnjevanju delovnih mest centri za socialno delo ne morejo izbirati kandidatk. Nasprotno- včasih morajo znižati prijavne pogoje, da dobijo kandidatko in vzamejo tisto osebo, ki se je na razpis javila.

5.3.2 Uvajanje, pripravništvo

- *»Ko si na začetku in imaš pripravništvo, je še v redu. Ko prestopiš na drugo področje, pa je izjemno težko najti ljudi, ki bi te uvajali. Bodisi zato, ker si celo edini, ki dela na tem področju; bodisi zato, ker je ljudi premalo«* (D).

Še ena posledica kadrovske stiske je pomanjkanje strokovnih delavk, ki bi lahko uvajale nove sodelavke. Več sodelujočih pravega pripravništva sploh ni imelo, oziroma niso imele občutka,

da so med njim dobile dovolj strokovnega znanja (*»...tretji dan pa je tista, ki me je uvajala zbolela za covidom in sem jaz že sama delala.«* (C)).

Pomanjkanje uvajanja ob prehodu na novo delovno področje so sodelujoče izpostavile kot vir velike stiske. Ena izmed sodelujočih se je uvajala dva dni; za drugo je bilo pomanjkanje uvajanja tako stresno, da ji je vodja odkazala bolniško odsotnost. Socialna delavka je teden bolniške odsotnosti porabila za neformalno uvajanje. Sodelujoče so med uvajanjem čutile pritisk, naj čim hitreje začnejo samostojno delati; prav tako so nekatere izmed njih pripravnice posredno označile kot breme, saj je z njimi več dela (*»Ona pa v bistvu še nič ne zna delati in imamo več dela z njo, kot če je ne bi bilo. Nam še ni toliko v pomoč, kar je logično«* (D)).

5.3.3. Pomanjkanje časa za uporabnike

Sodelujoče z večjih enot centrov za socialno delo se spopadajo s pomanjkanjem časa, kar je še ena izmed posledic kadrovske stiske. Nadure so pogoste; najbolj nujne delovne naloge poskušajo socialne delavke opravljati sproti in druga drugo razbremeniti (*»Da ni še večjega zaostanka je pa vodja zaslužna, da nam pomaga in nas razbremeni; pri določenih stvareh tudi druga drugo. Tako da so tiste najbolj akutne stvari urejene.«* (C)). Izvajanje terenov in pogovorov z uporabniki je lahko zaradi kadrovske stiske okrnjeno, saj zaposlene same opravljajo delo več strokovnih delavk. Po drugi strani socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi odnos z uporabniki visoko vrednotijo in so si pripravljene zanj čas tako ali drugače izboriti, kjer je to le mogoče.

5.4 Moralna stiska

5.4.1. Doživljanje moralne stiske

Sodelujoče pri svojem delu občutijo jezo, frustracijo, nemoč, žalost in zaskrbljenost, ko menijo, da so pri delu omejene (*»In tukaj se tako ne da. Ne moreš zares... ne moreš pomagat na tak način, tako veliko, kot bi želel.«* (A)). Predvsem so pri sodelujočih prisotni strahovi, da bi se izneverile uporabnikom ter da zanje ne bi mogle priskrbeti ustreznih virov, podpore (*»Ker če je tam na drugi strani nekdo, ki ima moč dati denar ali ga ne dati, ne bo uporabniki nič pomagalo, če bom jaz zapenjala, a ne?«* (E); *»Če bi pa oni prišli k njej domov pogledat,*

bi videli, da samo sebe ogroža. Ampak zdaj smo spet mi tisti, ki apeliramo, in to bo spet cela procedura...« (A)). Neuspeh je tudi vir sramu in obžalovanja, vendar pa so sodelujoče že po nekaj let zaposlene na centrih in so se s takšnimi čustvi bolj intenzivno spopadale ob začetku dela. Sodelujoče poročajo predvsem o tem, da so prilagodile svoja pričakovanja in da se poskušajo bolj ukvarjati s stvarmi, ki jih lahko spremenijo.

5.4.2. Bolniške odsotnosti in izgorevanje

- *»No, sem že bila tudi na bolniški zaradi izgorelosti in zdaj zelo pazim. So pa plusi ur; saj jih imaš vedno več, kot je dovoljeno« (C).*

Bolniški staleži zaradi izgorelosti so nekaj, s čimer ima izkušnjo več sodelujočih. Štiri od šestih sodelujočih so doživele izgorelost; tri so bile iz tega razloga tudi odsotne z dela (*»In potem me je kar vodja poslala na bolniško za en teden, da sem se spravila k sebi« (D)*). Ena izmed sodelujočih je izrazila hvaležnost za bolezen oziroma slabo počutje, saj je slednje pomenilo nekoliko manj delovnih obremenitev (*»Mislim, da sem si lahko vzela malo časa. Pa dobila sem dovoljenje, da se ne pogovarjam toliko in da se ne oglašam na telefon...« (E)*).

5.5. Spopadanje z moralno stisko

5.5.1. Umik

- *»Delala sem od doma pravice iz javnih sredstev in sem imela vsega dosti. Rekla sem si: tole ne bo več šlo. Pa sem gledala, tako kot že velikokrat prej, Zavod za zaposlovanje: kam bi lahko pobegnila...« (D).*

Pet od šestih socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi razmišlja o tem, da bi bodisi zamenjale delovno mesto bodisi za nekaj časa opustile poklic. Ena izmed sodelujočih je center za socialno delo že zapustila, saj se je tam spopadala z občutki nemoči in frustracije; kasneje se je vrnila z nekoliko drugačnim pogledom na svoje delo ter z več delovnimi izkušnjami (*»In zdaj, ko imam več izkušenj se mi zdi, da se znam malo bolj čuvati. In malo bolj opazati, kaj pa lahko naredim« (A)*).

Misel na to, da bi dale odpoved je za socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi pomemben način sproščanja frustracije in jim pomaga, da se počutijo manj omejene- saj lahko situacijo zapustijo (*»Ampak jaz sem nekako vedno razmišljala racionalno, kaj mi prinese menjava?«* (E)). Sodelujoče so pripovedovale o različnih strategijah, od pregledovanja razpisov za prosta delovna mesta do razmišljanja o tem, kaj bi rade počele, če ne bi več delale na centru za socialno delo. Več sodelujočih je izpostavilo tudi, da bi kot socialne delavke v tem času zlahka dobile službo znotraj kakšne druge delovne organizacije, oddelka. Tudi to jim predstavlja uteho, saj imajo občutek, da obstaja zanje več zaposlitvenih možnosti med katerimi lahko izbirajo.

5.5.2. Dejavnosti izven službe

Več sodelujočih poudarja pomembnost skrbi zase v obliki spanja, ustrezne prehrane in gibanja. Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi se poslužujejo različnih strategij za razbremenitev izven službe, kot so hoja od službe do avtobusne postaje, ukvarjanje z družino, s hobiji, športom (*»Preveč razmišljati ne morem, ker so otroci še majhni in me vlečejo na vse strani«* (D)). Ob težjih primerih doma še vedno razmišljajo o službi, vendar to razumejo kot nekaj običajnega (*»... žrtve nasilja ali pa kakšni otroci. Ta huda nasilja, hude zlorabe pa čisto po človeški plati ne moreš kar odrezati«* (F)). To, da sodelujoče izven službe razmišljajo o težjih primerih je zanje znak, da niso povsem otopele; da se jih zgodbe uporabnikov še vedno dotaknejo.

5.5.3. Intervizija

Vse sodelujoče so izpostavile pomen dobrih odnosov v kolektivu; več jih zaradi dobrih odnosov s sodelavkami ostaja na svojem delovnem mestu, saj bi sicer že dale odpoved (*»Prepričana sem, da če ne bi imela take ekipe okrog sebe, mene na centru ne bi bilo. Tako kot marsikoga drugega, ne?«* (F)). Ob odsotnosti supervizije se socialne delavke v kolektivu pogosto pogovarjajo o primerih, so druga drugi v oporo. Poskušajo ostati na tekočem s tem, kaj se dogaja na oddelku in preverjajo, kako lahko razbremenijo druga drugo. Tam, kjer so supervizije organizirane ni nujno, da jih socialne delavke dojemajo kot nekaj pozitivnega, kar bi jim bilo v pomoč. S temami, ki jih imajo za občutljive se raje obrnejo na svoje sodelavke.

5.5.4. Podpora nadrejenih, mentorjev

Podpora vodi in mentorice je za socialne delavke, sodelujoče v raziskavi ključnega pomena in jo visoko vrednotijo. Podpora nekoga z avtoriteto, z več delovnimi izkušnjami jim pomaga obvladovati strah in negotovost sploh takrat, ko se postavljajo v zagovorniško, aktivistično vlogo (*»Čeprav pri nas imamo srečo, da imamo zelo dobro vodstvo, in to je zelo pomembno. Da nimaš samo človeka, ki ti nekaj ukazuje ampak da te zna voditi, podpirati, da je strokoven«* (C)). Sodelujoče, ki so same v vodstvenih vlogah vidijo nudenje podpore zaposlenim kot svojo dolžnost.

5.6. Moralni pogum v socialnodelovni praksi

5.6.1. Zagovorništvo

Socialne delavke pogosto zavzamejo zagovorniško vlogo in posredujejo med uporabnikom ter drugimi organizacijami (*»Šla sem pač zraven. Dejstvo je, da če pridem jaz v šolo in povem, da je uporabnica pri nas bo potem tudi tam obravnavana drugače.«* (B)). Varovanje uporabnikovih interesov vidijo kot eno izmed svojih najpomembnejših nalog, in pri tem so pripravljene vztrajati ter biti z drugimi strokovnimi delavkami v konfliktu. Nekatere sodelujoče poudarjajo, da na začetku delovne poti niso bile pripravljene ravnati na tak način, saj jih je bilo strah neodobravanja in označevanja za konfliktne; po drugi strani povedo, da s strokovnimi izkušnjami raste tudi njihova samozavest ter da so zdaj bolj pogumne, si več upajo. Druge izpostavljajo podporo mentoric, mentorjev kot ključno; če nekdo drug, z več izkušnjami in na višjem položaju odobrava njihovo ravnanje, potem jim je lažje zagovarjati uporabnikove interese. Sodelujoče izpostavljajo, da organizacije in posamezniki uporabnike obravnavajo drugače, če socialna delavka jamči zanj in dokazuje, da uporabnik res potrebuje pomoč.

5.6.2. Kreativni upor

- *»...če njej pač dam izredno [denarno pomoč]... kaj mi pa bodo?« (B)*

Socialne delavke se poslužujejo različnih strategij, da bi obšle pravila, ki jih vidijo kot omejujoča, neetična ali nesmiselna (*»In raje izgubim službo, pa vem, da sem nekaj prav naredila, kot pa da ohranim službo in delam nekaj, kar mislim da je škodljivo.« (E)*). Pogosto delujejo v tako imenovani sivi coni, kjer strogo gledano ne kršijo nobenega napisanega pravila- vendar vedo, da njihovega ravnanja delovna organizacija ne bi odobraval (*»Saj nikjer ne piše, da se tega ne sme.« (F)*). Takšno ravnanje vključuje podporo uporabnikom izven delovnega časa in posredovanje zasebnega kontakta uporabniku, da socialno delavko lahko pokliče v krizi; spremljanje uporabnikov po opravkih, na govorilne ure, v bolnišnico; klicanje socialnih delavk, ki odločajo o upravičenosti uporabnika do denarne pomoči ali nudenje pomoči uporabniku pri tem, da prikaže namensko porabo na tak način, ki bo na papirju sprejemljiv. Sodelujoče so ponosne na svojo iznajdljivost in jo vidijo kot ključno za nudenje ustrezne pomoči in podpore uporabnikom v sistemu, znotraj katerega je to vedno težje.

5.6.3. Kar lahko spremenimo

- *»Tudi, če to ni bila čisto zgodba o uspehu je pomembno, da je ona [uporabnica] dobila drugo perspektivo. Da nismo vsi socialni delavci taki... To je bil takrat šesti center, ki jo je obravnaval. Stara je bila 16 let« (B).*

Za sodelujoče je ključnega pomena, da prepoznajo pozitivne premike v praksi in da jih praznujejo. Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi so ponosne na to, kako na majhne načine spreminjajo svoje delovne organizacije in ohranjajo vrednote socialnega dela v praksi. Veliko jim pomeni, da uporabnik prepozna njihov trud in ve, da se nekdo bori zanj, da ga nekdo podpira.

5.6.4. Vztrajanje

Socialne delavke svoj pogum izkazujejo s tem, ko vztrajajo na delovnem mestu kljub hudim obremenitvam ter s tem, da ohranjajo ustrezen odnos do dela in uporabnikov. Ponosne so na

to, da so še vedno zmožne videti uporabnike kot ljudi, se z njimi povezati in graditi delovni odnos. Kljub temu, da razmišljajo o odhodu vztrajajo na svojih delovnih mestih ker čutijo, da s svojim ravnanjem soustvarjajo pozitivne spremembe v življenju uporabnikov in ker menijo, da se je za socialno delo na CSD vredno boriti. Bojijo se, da socialno delo na centrih izgublja moč, avtonomijo zaradi pomanjkanja kadrov, zato so pripravljene ostati na svojih delovnih mestih.

6. Razprava

Zgodbe, ki so jih pripovedovale sodelujoče niso bile žalostne zgodbe (Urek, 2005), kot sem se pred začetkom zbiranja empiričnega gradiva bala. Sama sem med pisanjem teoretičnega predrazumevanja pri sebi zaznavala precej občutkov nemoči, morda zamere in jeze; medtem so sodelujoče v veliki meri govorile o ovirah, s katerimi se spopadajo in ki jim otežujejo delo, po drugi strani pa tudi o vztrajnosti, iznajdljivosti in uspehu. Pomembno jim je bilo, da zagovarjajo CSD kot institucijo, kjer je mogoče opravljati socialno delo in kjer imajo zaposlene željo in zmožnost, da uresničujejo vrednote socialnega dela v praksi. Socialne delavke v pripovedih sebe gradijo ne kot herojske glavne junakinje, temveč kot osebe, ki ohranjajo upanje in vztrajajo pri svojih načelih.

Potrebno se je zavedati, da ima vsaka zgodba svoj namen in svoje občinstvo (Urek, 2005; Mesec, 2023). Nekatere sodelujoče so me videle kot potencialne okrepitve in so me poskušale "rekrutirati"; nekajkrat sem se srečala z vprašanjem, ali sem pripravljena delati na centru za socialno delo. Sodelujoče so se postavile v vlogo ambasadork CSD in svoje delovne organizacije (ki so vse po vrsti hudo kadrovske podhranjene) morda poskušale kljub vsemu prikazovati v karseda lepi luči.

Sodelujoče sem ob začetku intervjuja prosila, naj z mano podelijo zgodbo iz prakse iz več razlogov: sklepala sem, da se jim bo to pomagalo osredotočiti na teme, o katerih so spregovorile kasneje; da bo to spodbudilo refleksijo; prav tako pa me je zanimalo, kako skozi pripoved konstruirajo sebe in svoje delo. Za to, da sem uspela pridobiti zaupanje sodelujočih sem morala biti tudi sama ranljiva, povedati kaj o svojih izkušnjah iz prakse in o svojih pogledih na centre za socialno delo.

Avtorice in avtorji strokovnih del, ki se ukvarjajo z etičnimi in moralnimi razsežnostmi socialnodelovne prakse znova in znova opozarjajo na pomanjkanje diskurza o družbenopolitičnem ter organizacijskem kontekstu, znotraj katerega se le-ta izvaja (Jones, 2001; Dragoš, 2003; Garrett, 2010; Spolander, Engelbrecht, & Pullen Sansfaçon, 2015; Fenton, 2016). Depolitizacija socialnega dela, na katero opozarjajo Hyslop (2018) ter Singh in Cowden (2009) na eni strani ter poudarjanje »herojskega aktivizma« tekom formalnega izobraževanja za poklic na drugi (Marston & McDonald, 2012) še pogloblja moralno stisko, ki jo socialne delavke izkušajo. Videmšek (2021) razkol med pričakovanji študentk socialnega dela in realnostjo socialnodelovne prakse poveže z izgorevanjem, medtem ko se ne posveča moralnim razsežnostim teh razlik. Rossiter (2005) in Sobočan (2011) opozarjata, da je nevarnost slednjih predvsem v občutku socialnih delavk, da so se v praksi izneverile svojim profesionalnim vrednotam. To se sklada z izkušnjo sodelujočih v raziskavi, ki so ob prehodu iz fakultete na delovno mesto po lastnem poročanju zavzemale izrazito aktivistično držo in se danes ob pogledu nazaj označujejo za preveč idealistične. Pri vztrajanju na delovnem mestu jim zdaj, ko imajo nekaj več izkušenj pomaga predvsem osredotočanje na to, kaj zmorejo spreminjati. Vztrajanje je tisto, kar upravičeno vidijo kot aktivizem; sodelujoče soustvarjajo in praznujejo majhne pozitivne spremembe, pri čimer jih motivirajo povratne informacije in zaupanje uporabnikov v delovnih odnosih.

Higgins, Popple in Crichton (2014) ugotavljajo, da študentke socialnega dela na praksi dobivajo sporočila, naj »pozabijo na teorijo«; razlika med temami, na katerih je poudarka med formalnim izobraževanjem za poklic ter izzivi, s katerimi se soočajo socialne delavke je znatna, kar bi moralo vzbujati pomisleke glede ustreznosti študijskih programov. Lynch in Forde (2016) opozarjata, da se z moralno stisko študentke socialnega dela pogosto srečajo že tekom opravljanja prve študijske prakse; zato bi bilo teoretični koncept smiselno uvesti v izobraževanje že v prvem letniku študija. Na splošno je v strokovni literaturi socialnega dela premalo pozornosti namenjene razlogom za stres, ki ga izkušajo strokovne delavke v praksi ter temu, kako se slednji manifestira; izobraževanje za poklic bodočih socialnih delavk ne opremi dovolj za spopadanje z izzivi, s katerimi se bodo srečevale na delovnem mestu (Beddoe, Davys, & Adamson, 2013). Nujno se je vprašati, v kolikšni meri se strokovna literatura in študijski programi zares ukvarjajo z živetimi izkušnjami strokovnih delavk v socialnodelovni praksi ter okrepiti raziskovanje na tem področju. Več sodelujočih je izrazilo, da so si socialnodelovno prakso med študijem drugače predstavljale; pomanjkanje mentorice in časa za uvajanje lahko občutke izgubljenosti ob začetku dela še poglobi.

Premik k prevladujočemu principu obvladovanja tveganja in posledično k vse bolj preksriptivnim etičnim kodeksom je privedel do ozkega razumevanja moralnega odločanja v socialnodelovni praksi ter prispeval k občutkom strahu in negotovosti (Cradock, 2004). Način, na katerega je poklicna etika predstavljena tekom formalnega izobraževanja za socialno delo lahko študentkam da napačno predstavo o tem, koliko moči in profesionalne avtonomije bodo imele v socialnodelovni praksi (Lynch & Forde, 2016). Freud in Krug (2022) opozarjata, da etični kodeksi, ki socialnim delavkam nalagajo aktivizem kot moralno dolžnost škodijo praktikom in poglobljajo občutke nemoči, saj ne vzamejo v zakup realnih ovir, negotovosti in tveganja, s katerimi se socialne delavke spopadajo v delovnih organizacijah. Posledično imajo novopečene socialne delavke idealizirane predstave o tem, kaj je v praksi mogoče doseči, kar privede do negativnega samovrednotenja in občutkov osebnega poraza (Rossiter, 2005; Marston & McDonald, 2012). Weinberg (2010) opozarja, da je potrebno na vlogo pravilnikov in obrazcev za ravnanje, ki jo vse bolj zavzemajo etični kodeksi poklica gledati kritično. Če socialne delavke čutijo pritisk, da morajo zavzemati vlogo »herojskih aktivistk«, lahko hitro spregledajo manj tvegane, a bolj realistične in prav tako učinkovite načine, na katere lahko spreminjajo svoje delovne organizacije in se zavzemajo za uresničevanje misije poklica (Marston & McDonald, 2012). Zagovorništvo in aktivizem je treba v diskurzu socialnega dela do neke mere demistificirati, da bi lahko bodoče socialne delavke premagale občutke nemoči in krivde (Lynch & Forde, 2016). Sodelujoče v moji raziskavi so morale ta premik narediti same, kar je za njih pomenilo velike obremenitve.

Več sodelujočih je med intervjuji potrjevalo, kar izpostavljajo avtorice strokovnih del glede sprememb na centrih za socialno delo v zadnjih nekaj desetletjih. Sodelujoče so med drugim izpostavile, da se morajo kar naprej truditi in dokazovati, da uporabniki res potrebujejo pomoč; da se čaka, kdaj bo uporabnik dovolj ogrožen, da bodo socialne delavke smele ukrepati (medtem oseba živi v neurejenem okolju); da se tudi osebe, ki so upravičene do denarne pomoči pretirano nadzira in se jim sugerira, kako naj denar porabljajo (na primer v katerih trgovinah naj kupujejo, katere položnice jim je dovoljeno plačevati z denarno pomočjo). Konkreten primer, ki ga je izpostavila ena izmed sodelujočih je ta, da se uporabnice, ki so se morale umakniti od doma zaradi nasilja partnerja na papirju obravnava, kot da še vedno živijo z njim. Za namen preverjanja, ali so upravičene do denarne pomoči se upošteva tako njihov kot partnerjev dohodek- kljub zagotovilom, dopisom, dokazilom socialnih delavk, da uporabnica živi drugje.

Strokovne delavke morajo nenehno opravičevati, zagovarjati svoja dejanja (ni dovolj, da na podlagi izobrazbe, strokovnih izkušenj nekaj presodijo, se odločajo). To pomeni za socialne delavke velik pritisk, pobere veliko časa in energije; uporabniki so vpričo takšnega nadzorovanja ter preverjanja v slabšem položaju in socialne delavke se počutijo nemočne, ker jim težko pomagajo.

Tekom intervjujev s sodelujočimi sem zaznala tudi fenomen, ki ga opisujeta Mearns (2014) in Hyslop (2018): socialne delavke v praksi prevzemajo nekatere poglede, ki so izrazito vezani na ideje novega javnega managementa. Še posebej se je to videlo v karakterizaciji uporabnikov kot oseb, ki jih mora center za socialno delo »vzgajati« (sploh v kontekstu upravičenosti do denarne pomoči, saj so bili uporabniki označeni za ljudi, ki »ne želijo delati, čeprav bi lahko«). Socialne delavke se včasih strogo držijo delovnih nalog na svojem oddelku, področju in se niso pripravljene vpletati v stvari, ki »se jih ne tičejo«; na tak način se poskušajo zaščititi pred očitki in pred tem, da bi morale prevzemati odgovornost za primer, ki »ni njihov«.

Način vodenja in upravljanja delovnih organizacij ter medosebni odnosi znotraj njih imajo močan vpliv na moralno stisko, ki jo doživljajo zaposlene (Ulrich & Grady, 2018; Fantus, Cole, & Hawkins, 2022). Socialnim delavkam lahko sistemi znotraj delovnih organizacij omogočajo, da se ob podpori sodelavk in nadrejenih z moralno stisko konstruktivno soočajo ter jo poskušajo z ravnanjem v skladu z vrednotami poklica razreševati. Po drugi strani pa so lahko sistemske in hierarhične strukture na delovnem mestu tako disfunkcionalne, da si posameznice upajo ravnati kvečjemu skrivaj in se morajo s psihofizičnimi posledicami stiske soočati same (Thomas & McCullough, 2012; Mänttari- van der Kuip, 2016). Sodelujoče so v intervjujih poudarjale pomen dobrih odnosov na delovnem mestu, pa tudi dobrega vodenja. Še posebej so izpostavile, da jim veliko pomeni podpora nadrejenih, ko se spopadajo s kakšnim bolj kompleksnim primerom; to, da jim vodja stoji ob strani sodelujočim tudi pomaga, da lahko zavzamejo bolj zagovorniško, aktivistično vlogo in je pri tem manj strah, da bodo utrpele negativne posledice,

Vrsta avtoric strokovnih del govori o podpori mentoric in sodelavk kot eni izmed najpomembnejših vzvodov za pomoč socialnim delavkam, ki izkušajo moralno stisko (Fenton, 2014; Jaskela, Guichon, Page, & Mitchell, 2018; Sobočan, 2021; Fantus, Cole, & Hawkins, 2022; Stahlschmidt, He & Lizano, E. L., 2022). Ulrich in Grady (2018) predstavita koncept etične klime delovne organizacije kot delovne pogoje in prakse, ki imajo vpliv na to,

kako se znotraj organizacije govori o etičnih problemih in kako se jih rešuje. Za premagovanje moralne stiske je bistveno, da se socialnim delavkam omogoči izražanje pomislekov glede načina dela, ne da bi bile za to sankcionirane ter ravnanje v skladu z vrednotami poklica, kolikor je to le v njihovi moči (Fenton, 2011; Fine in Teram, 2013). Delovne organizacije bi morale za dobrobit zaposlenih poskrbeti tako, da bi omogočile dobro etično klimo ter redno preverjale, kako se počutijo zaposleni (Ulrich & Grady, 2018).

Glede na to, da moralna stiska botruje večjemu pretoku zaposlenih ter pogostejšim bolniškim odsotnostim (Jones, 2001; Mänttari- van der Kuip, 2016), bi moralo biti vodstvu organizacij, znotraj katerih se socialnodelovna praksa izvaja v interesu vzpostavljati boljše delovno okolje. Za boljšo etično klimo v svoji delovni organizaciji pa lahko poskrbijo tudi socialne delavke same s svojim vedenjem in načinom komunikacije (Kurzman, 1983; Hyslop, 2018; Jaskela, Guichon, Page, & Mitchell, 2018; Sobočan, 2021). Na takšen način prispevajo k pozitivnim spremembam na delovnem mestu, izkazujejo podporo sodelavkam in so same deležne podpore ter zavzemajo vlogo zagovornic svojih uporabnikov (Ulrich & Grady, 2018; Sobočan, 2021). To je vrsta vsakdanjega aktivizma, ki je mogoč in dosegljiv vsaki socialni delavki ter zanje in za sodelavke predstavlja vir moralnega poguma (Stanford, 2011; Marston & McDonald, 2012; Fine & Teram, 2013; Lynch & Forde, 2016). Prav tako več sodelujočih v raziskavi izpostavlja skrb zase kot ključno v boju proti izgorelosti, kar poudarjata tudi Videmšek in Rakovec (2024).

Moč socialnega dela izvira iz temeljnih vrednot poklica ter prizadevanju strokovnih delavk, da bi jih ohranjale v praksi (Bisman, 2004). Medtem, ko se moramo zavedati vplivov, ki predstavljajo grožnjo tem vrednotam, se je pomembno izogibati retoriki, ki še utrjuje predstavo o socialnih delavkah kot nemočnih žrtvah sistema (Webbs, 2006). Potrebno se je osredotočati na to, kako lahko socialne delavke ustrezno ravnaajo v praksi, bolj kot na to, kaj bi »morale« početi ali na kakšen način (Marston & McDonald, 2012). Baker Collins in Cranmer-Byng (2018) opisujeta vrsto načinov, na katere lahko socialne delavke ohranjajo občutek avtonomije in moči ter se borijo za svoje uporabnike. Sodelujočim v raziskavi je pomembno, da dobijo uporabniki izkušnjo zaupanja, zaveznitva in da prepoznajo trud socialnih delavk, tudi če končni izid ni idealen. Prav to, da so po njihovem doživljanju naredile vse, kar so lahko in se karseda potrudile za dober izid je tisto kar jim pomaga, da se lažje spopadajo z moralno stisko. Z delovnimi izkušnjami sodelujoče pridobivajo tudi zavedanje, da lahko z majhnimi dejanji izkazujejo podporo uporabnikom in da svojega poklicnega poslanstva ne morejo izpolnjevati, če izgorijo.

Di Franks (2008), ki sicer ugotavlja razkol med poklicnimi vrednotami socialnih delavk ter njihovim delovanjem poudarja, da sodelujoče v njeni raziskavi vseeno v veliki večini ravnajo v skladu z vrednotami poklica na načine, ki so jim na razpolago. Fenton (2011) prav tako ugotavlja, da je za zmanjševanje moralne stiske ključnega pomena identificirati načine, na katere socialne delavke lahko kljub oviram po svojih zmožnostih ravnajo v skladu z etičnimi kodeksi poklica ter jih pri tem podpreti. Supervizija (z mentoricami, ki jih socialne delavke poznajo in jim zaupajo) ter intervizijska srečanja so ključnega pomena za spodbujanje rezilience pri študentkah ter strokovnih delavkah (Beddoe, Davys, & Adamson, 2013; Videmšek, 2021). Tudi Weinberg (2009) poudarja vlogo medosebne podpore v socialnodelovnih organizacijah, pa tudi pomembnost detabuizacije moralne stiske, s katero se socialne delavke vse prevečkrat spopadajo same. Dejstvo, da se posameznice za opravljanje poklica socialnega dela večkrat odločajo na podlagi osebnih izkušenj jih dela še bolj ranljive (Beddoe, Davys, & Adamson, 2013). Uvajanje teoretičnega koncepta moralne stiske v strokovni diskurz socialnega dela bi pomagalo normalizirati tovrstne izkušnje strokovnih delavk, ki so v praksi neizogibne ter precej pogoste (Krug, 1984; Weinberg, 2009; Oliver, 2013). Prispevalo bi k identificiranju tega, kako lahko socialne delavke kljub oviram, s katerimi se spopadajo izkazujejo moralni pogum na načine, ki so za njih mogoči in smiselni.

Strokovne delavke, ki so sodelovale v raziskavi želijo delovati v skladu s poklicnimi vrednotami; socialno delo vidijo kot poslanstvo, ki ga je potrebno živeti vsak dan. Od njih pa ne moremo in ne smemo pričakovati, da bodo tak način dela vzdrževale v nedogled brez ustreznih reform in podpore. Za vrednote socialnega dela se je potrebno boriti in jih ohranjati, in razmer na centrih za socialno delo ne moremo izboljšati tako, da se na njih ne zaposlujemo. Kreativni upor, kot ga opisujeta Baker Collins in Cranmer-Byng (2018); medsebojna podpora in posledično pogum socialnih delavk, da vztrajajo pri delu v skladu z vrednotami poklica so načini, kako lahko obvladujemo moralno stisko. To pa so strategije, ki jih je potrebno spoznavati ter razvijati že tekom študija in tekom socialnodelovne prakse. Kot je na študentke socialnega dela apelirala ena izmed sodelujočih: »V glavnem: pridite delat!«

7. Sklepi in predlogi

7.1 Sklepi

Iz izčrpnih in poglobljenih pripovedi sodelujočih, ki izhajajo iz različnih delovnih okolji (kljub temu, da so vse zaposlene na centrih za socialno delo), ter iz razprave, v kateri sem ugotovitve povezala z obstoječo strokovno literaturo lahko izluščim nekaj predpostavk, ki odpirajo nova vprašanja in nove priložnosti za raziskovanje.

- Sodelujoče razumejo poklic socialnega dela kot svoje poslanstvo.
- Posledično so visoko motivirane za ohranjanje poklicnih vrednot v socialnodelovni praksi.
- Kadrovska stiska na CSD povzroča tudi več drugih problemov, ki pomembno vplivajo na socialnodelovno prakso: pomanjkanje časa, preobremenjenost; pomanjkanje mentoric za socialne delavke, ki so pripravnice ali se uvajajo na novo delovno mesto.
- Sodelujoče menijo, da študentke socialnega dela niso dovolj dobro pripravljene na socialnodelovno prakso v instituciji, kot je CSD in da imajo o CSD napačne predstave.
- Za sodelujoče je razmišljanje o tem, da bi zapustile poklic ventil, ki jim pomaga da se lažje spopadajo s frustracijo, preobremenjenostjo in občutki nemoči.
- Sodelujoče vidijo vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika z uporabniki kot pomembno. Delovni odnos je tisti, znotraj katerega ohranjajo poklicno avtonomijo in ki ga vidijo kot uresničevanje etičnih načel ter vrednot poklica v praksi.
- Intervizija je za sodelujoče pomemben način, na katerega se razbremenijo; o težjih primerih se raje pogovarjajo s sodelavkami kot z nadrejenimi ali zunanjimi supervizorji.

- Sodelujoče se poslužujejo različnih strategij kreativnega upora, da bi uspele v čim večji meri ravnati v skladu z vrednotami poklica. Pri tem so se pripravljene izpostavljati tveganju.
- Sodelujoče so ponosne na to, da vztrajajo na delovnem mestu in se borijo za svoje uporabnike. Ponosne so na svojo iznajdljivost in na svojo zagovorniško držo.

7.2 Predlogi

Glede na rezultate bi se bilo pri nadaljnjem raziskovanju smiselno osredotočiti tudi na Fakulteto za socialno delo Univerze v Ljubljani. Sodelujoče so izrazile ne samo, da tekom študija same niso dobile dovolj jasne predstave o tem, kakšna je socialnodelovna praksa v institucijah, kot so centri za socialno delo, temveč so imele občutek da se na FSD centre za socialno delo predstavlja kot delovne organizacije, v katerih socialnega dela ni mogoče opravljati v skladu z etičnim kodeksom in vrednotami poklica. Brez zaposlovanja novih socialnih delavk se centri vrtijo v uničujočem krogu: zaradi kadrovske stiske so pogoji dela slabi, kar pomeni, da se socialne delavke po študiju ne želijo zaposliti na CSD. To pa ohranja kadrovsko stisko, ki ponovno doprinaša k slabim delovnim pogojem ter preobremenjenosti zaposlenih.

Nadaljnje raziskovanje mora biti nujno usmerjeno na to, kakšna sporočila dobivajo študentke o centrih za socialno delo tekom študija in študijske prakse ter kako dobro so pripravljene na delo v institucijah, kjer bodo v praksi omejene z različnimi zunanjimi okoliščinami in vplivi. Vračanje moči ter poklicne avtonomije stroki socialnega dela ni mogoče brez tega, da se socialne delavke na CSD zaposlujejo.

Na centrih za socialno delo bi se bilo potrebno osredotočiti na vzpostavljanje ustrezne podpore socialnim delavkam ob pripravništvu ter uvajanju na drugo delovno mesto. Glede na obstoječo strokovno literaturo je podpora mentorice izjemnega pomena za izgradnjo poklicne identitete socialnih delavk; vredno bi bilo raziskati povezavo med kaotičnim uvajanjem, pomanjkanjem podpore ter odločitvijo socialnih delavk, da se po zaključenem pripravništvu na centrih za socialno delo ne zaposlijo.

Socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi sebe konstruirajo kot vztrajne, močne, iznajdljive. Ponosne so na to, na kakšne načine uspejo podpirati uporabnike kljub temu, da se

same pri delu spopadajo z različnimi ovirami. Menim, da bi bilo potrebno tako na centrih za socialno delo kot na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani v prihodnosti raziskovati, kako socialne delavke in študentke vidijo »kreativni upor«. V zadnjih nekaj letih je mogoče zaznati porast raziskav v slovenskem prostoru, ki se osredotočajo na izkušnje socialnih delavk v praksi (Bohinec, 2024). Glede na rezultate raziskave za diplomsko delo lahko zaključim, da sta moralna stiska in moralni pogum relevantna teoretična koncepta tudi za slovenske socialne delavke in da bi bilo potrebno znanje o njiju še poglobljati skozi nadaljnje raziskovanje.

8. Viri in strokovna literatura

Austin, W., Rankel, M., Kagan, L., Bergum, V. & Lemmermeyer, G. (2005). To Stay or To Go, To Speak or Stay Silent, To Act or Not to Act: Moral Distress as Experienced by Psychologists. *Ethics & Behavior*, 15(2), 197-212.

Baker Collins, S., & Cranmer-Byng, S. (2018). »Things I Cannot Change«: Moral Distress in the Implementation of Ontario Works. *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 35(2), 5-24.

Banks, S. (1995). *Ethics and Values in Social Work*. MacMillan Press Ltd.

Banks, S. (2008). Critical Commentary: Social Work Ethics. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1238-1249.

Banks, S. & Williams, R. (2005). Accounting for ethical difficulties in social welfare work: Issues, problems and dilemmas. *British Journal of Social Work*, 35, 1005-1022.

Bay, U. (2018). Neoliberalism as an art of governance: reflecting on techniques for securing life through direct social work practice. *European Journal of Social Work*, 22(2), 201-211.

Beddoe, L., Davys, A., & Adamson, C. (2013). Educating Resilient Practitioners. *Social Work Education*. 32(1), 100-117.

Bernhardt, C., Forgetta, S., & Sualp, K. (2021). Violations of Health as a Human Right and Moral Distress: Considerations for Social Work Practice and Education. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6, 91-96.

Bisman, C (2004). Social Work Values: The Moral Core of The Profession. *British Journal of Social Work*, 34, 109-123.

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

Booth, W. C., Colomb, G. G., & Williams J. M. (2008). *The Craft of Research* (3. ed.). University of Chicago Press.

- Boryczko, M. (2019). Neoliberal governmentality in social work practice. An example of the Polish social security system. *European Journal of Social Work*, 23(2), 191-202.
- Collins, S. (2009). Some Critical Perspectives on Social Work and Collectives. *British Journal of Social Work*, 39, 334-352.
- Craddock, G. (2004). Risk, morality and child protection: Risk calculations as guide for practice. *Science, Technology and Human Values*, 29(3), 314-331.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative & Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Dalrymple, J. & Boylan, J. (2013). *Effective Advocacy in Social Work*. Sage Publications.
- DiFranks, N. N. (2008). Social Workers and the NASW Code of Ethics: Belief, Behaviour, Disjuncture. *Social Work*, 53(2), 167-176.
- Dragoš, S. (2003). Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo*, 42(4-5), 283-292.
- Drolet, J., Samson, P., Tanchak, S., Kreitzer, L., & Hilsen, L. (2017). Self-care and Well-being in Social Work Education: Creating New Spaces for Learning. *The Journal of Educational Thought (JET) / Revue de la Pensée Éducative*, 50(2), 200-215
- Fine, M. & Teram, E. (2013). Overt and Covert Ways of Responding to Moral Injustices in Social Work Practice: Heroes and Mild- Mannered Social Work Bipeds. *British Journal of Social Work*, 43(7), 1312-1329.
- Foucault, M. (2009). *Neustrašni govor*. Ljubljana: Sophia.
- Fowers, B. J. (2020). Social Science as an Inherently Moral Endeavor. *Journal of Moral Education*, 49, 1-11.
- Garret, P. M. (2010). Examining the “Conservative Revolution”: Neoliberalism and Social Work Education. *Social Work Education*. 29(4), 340-355.
- Gilbert, J. (2013). What Kind of Thing is »Neoliberalism«? *New Formations*, 80/81, 7-22.

Global Definition of Social Work (2014). Pridobljeno 11.12. 2024 z
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem delu (2019). Pridobljeno 11.12. 2024 z
<https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2019/09/GLOBAL-SW-STATEMENT.-SLOVENE-TRANSLATION.pdf>

Gwylym, H. (2018). Social work, neoliberalism and authoritarianism: an analysis of the policy document "Regulating social workers". *Critical and Radical Social Work*, 6(3), 407-413.

Hackett, S., Kuronen, M., Matthies, A. L., & Kresal, B. (2003). The motivation, professional development and identity of social work students in four European countries. *European Journal of Social Work*, 6(2), 163-178.

Healey, L. M. (2008). Exploring the history of social work as a human rights profession. *International Social Work*, 51(6), 735- 748.

Hugman, R. (2003). Professional ethics in social work: living with the legacy. *Australian Social Work*, 56(1), 5-15.

Hyslop, I. (2016). Neoliberalism and social work identity. *European Journal of Social Work*, 21(1), 20-31.

Jaskela, S, Guichon, J., Page, S. A., & Mitchell, I. (2018). Social Worker's Experience of Moral Distress. *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 35(1), 91-108.

Juren, E., Sobočan, A. M., & Jurček, A. (2022). Pogledi na strokovno identiteto in njeno oblikovanje v času izobraževanja na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. *Socialno delo*, 61(4), 301-315.

Juujärvi, S., Nummela, O., & Sinervo, T. (2023). Aspects of Ethical Conflicts and their Implications for Work-Related Well-Being: A Cross-Sectional Study among Health and Social Care Professionals. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1).

Keinemans, S. (2014). Be Sensible: Emotions in Social Work Ethics and Education. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2176-2191.

Leskošek, V. (1994). Kontrola in pomoč v socialnem delu. *Socialno delo*, 33(2), 83-89.

Leskošek, V. (2011). Uvajanje neoliberalnega koncepta novega socialnega menedžmenta v socialne dejavnosti. *Socialno delo*, 50(1), 43-45.

Lev, S. (2024). Ethical conflicts, moral distress, and moral action in social work. *European Journal of Social Work*, 27(4), 787–798.

Levy, D., Ben Shlomo, S., & Itzhaky, H. (2014). The “Building Blocks” of Professional Identity Among Social Work Graduates. *Social Work Education*, 33(6), 744-759.

Lynch, D., & Forde, C. (2016). Moral distress and the beginning practitioner: preparing social work students for ethical and moral challenges in contemporary contexts. *Ethics and Social Welfare*, 10(2), 94-107.

Mänttari- van der Kuip, M. (2020). Conceptualising Work-Related Moral Suffering- Exploring and Refining the Concept of Moral Distress in the Context of Social Work. *British Journal of Social Work*, 50, 741-757.

McCarthy, J., & Deady, R. (2008). Moral distress reconsidered. *Nursing Ethics*, 15, 254-262.

Mearns, G. (2014). The neoliberal agenda and social work values: using critical discourse analysis to explore the role of language in processes of cultural hegemony. *Critical and Radical Social Work*, 2(2), 217-233.

Merriam, S. B. (2009). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. San Francisco: Jossey- Bass.

Mesec, B. (2023). *Kvalitativno raziskovanje v teoriji in praksi*. IRSA, Inštitut za razvojne in strateške analize

NASW Code of Ethics (2021). Pridobljeno 11.12. 2024 z

<https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

- Nyström, S. (2009). The Dynamics of Professional Identity Formation: Graduates' Transitions from Higher Education to Working Life. *Vocations and Learning*, 2, 1-18.
- Oliver, C. (2013). Including moral distress in the new language of social work ethics. *Canadian Social Work Review/ Revue canadienne de service social*, 30(2), 2013-2016.
- Palma Contreras, A. M., & Pardo Adriasola, M. A. (2024). Moral Distress in Social Work: A Systematic Literature Review. *The British Journal of Social Work*, 54(7), 3053–3072.
- Peter, E., & Liaschenko, J. (2013). Moral Distress Reexamined: A Feminist Interpretation of Nurse's Identities, Relationships, and Responsibilities. *Journal of Bioethical Inquiry*, 10(3), 337-345.
- Rape Žiberna, T., Cafuta, J., Žnidar, A. & Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji: Skupščina kot oblika aktivističnega raziskovanja za izboljšanje CSD. *Socialno delo*, 59(1), 3-22.
- Reamer, F. G. (1998). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43(6), 488-500.
- Reamer, F. G. (2000). The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy. *Social Work*, 45(4), 355-366.
- Reamer, F.G. (2018). Pursuing Social Work's Mission: The Philosophical Foundations of Social Justice. *Journal of Social Work Values and Ethics*. 15(1), 34-42.
- Rossiter, A. (2005). Discourse Analysis in Critical Social Work: From Apology to Question. *Critical Social Work*, 6(1), x-y.
- Sanders, S. & Hoffman, K. (2010). Ethics Education in Social Work: Comparing Outcomes of Graduate Social Work Students. *Journal of Social Work Education*, 46(1), 7-22.
- Simpson, M., Daly, M., & Smith, M. (2020). The Social Work Regulator and Professional Identity: A Narrative of Lord and Bondsman. *British Journal of Social Work*, 50(6), 1909-1925.
- Sobočan, A. M. (2011). Etika v socialnem delu: Etična praksa in avtonomija socialnega dela. *Socialno delo*, 50(3), 205-215.

- Sobočan, A. M. (2021). Etične dileme in izzivi humanizma v socialnem delu danes. *Socialno delo*, 60(2), 105-120.
- Spolander, G., Engelbrecht, L., Martin, L., Strydom, M., Pervota, I., Marjanen, P., Tani, P. Sicora, A., & Adaikalam, F. (2014). The implications of neoliberalism for social work: Reflections from a six-country international research collaboration. *International Social Work*, 57(4), 301-312.
- Spolander, G., Engelbrecht, L., & Pullen Sansfaçon, A. (2015). Social work and macro-economic neoliberalism: Beyond the social justice rethoric. *European Journal of Social Work*, 19(5), 634-649.
- Stahlschmidt, M. J., He, A. S., & Lizano, E. L. (2022). A Dynamic Theory of Moral Distress in Child Welfare Workers. *British Journal of Social Work*, 52(6), 3406–3424.
- Stanford, S. (2010). »Speaking Back« To Fear: Responding to the Moral Dilemma of Risk in Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 40(4), 1065-1080.
- Stark, C (2018). The Neoliberal Ideology, Its Contradictions, the Consequences and Challenges for Social Work. *Annual of Social Work*, 25(1), 39-63.
- Thomas, T. A., & McCullough, L. B. (2015). A Philosophical Taxonomy of Ethically Significant Moral Distress. *Journal of Medicine and Philosophy*, 40(1), 102-120.
- Urek, M. (2005). *Zgodbe na delu: Pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: /*cf.
- Ulrich, C. M. & Grady, C. (ur.). (2018). *Moral Distress in the Health Professions*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing AG.
- 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.
- Wallace, J. & Pease, B. (2011). Neoliberalism and Australian social work: Accommodation or resistance? *Journal of Social Work*, 11(2), 132-142.

Weinberg, M. (2009). Moral Distress: A Missing but Relevant Concept for Ethics in Social Work. *Canadian Social Work Review/ Revue canadienne de service social*, 26(2), 139-151.

Weinberg, M., & Campbell, C. (2014). From Codes to Contextual Collaborations: Shifting the Thinking About Ethics in Social Work. *Journal of Progressive Human Services*, 25(1), 37-49.

Wiles, F. (2013). "Not Easily Put Into a Box": Constructing Professional Identity. *Social Work Education*, 32(7), 854-866.

9. Priloge

9.1 Povabilo k sodelovanju v raziskavi

Pozdravljeni,

na vas se obračam s prošnjo za sodelovanje v raziskavi- za diplomsko nalogo zbiram zgodbe socialnih delavk CSD iz prakse.

Zanima me, če bi bili pripravljeni z mano 1. podeliti en konkreten primer iz vaše prakse, ki ste si ga še posebej zapomnili in 2. odgovoriti na nekaj dodatnih vprašanj. Računam, da bi pogovor trajal 45 minut (odvisno od tega, koliko bi želeli deliti).

Še posebej me zanimajo primeri, v katerih se strokovne delavke znajdejo razpete med zakonska določila, pravila delovne organizacije itd. na eni strani ter etični kodeks SD na drugi. Rada bi izvedela več o tem, kako se spopadate s takšnimi situacijami, kaj vam je v pomoč in podporo pri delu. Najbolj pomembno pa je, da je to vaša zgodba in lahko z mano podelite kateri koli primer, ki vam je ostal v spominu.

Pogovor bi lahko opravili preko spleta (Google, Zoom ali MS Teams) ali v živo v terminu, ki vam ustreza. Za namene analize bodo intervjuji snemani in nato izbrisani; imena, okoliščine itd. bom spremenila tako, da boste ostali popolnoma anonimni ter vam nudila vpogled v končni izdelek.

Dosegljiva sem na ta elektronski naslov ali na telefonski številki *****. V primeru, da sami ne bi radi sodelovali in poznate koga, ki bi ga tovrsten pogovor zanimal, z veseljem sprejem kakšno priporočilo.

V upanju na sodelovanje vas pristrčno pozdravljam in vam želim vse dobro,

Kristina Majcen

9.2 Kratek izsek intervjuja (tematsko kodiranje)

SOCIALNA DELAVKA E

To, da izhajamo iz tega da vsi nategujejo sistem se mi zdi grozno. Nedopustno mi je, da vnaprej to sklepajo o uporabnikih, in to me razjezi. Nemočna sem. Kar se tiče mojega dela, je potem potrebnih veliko takih diplomatskih pogovorov... Ker če je tam na drugi strani nekdo,

ki ima moč dati denar ali ga ne dati, ne bo uporabniki nič pomagalo, če bom jaz zapenjala, a ne? Lahko je še hujše, če ne uberem pravega pristopa.

Jaz moram vsakič preceniti, kakšen je človek na drugi strani in na kakšen način moram... a moram biti samo malo bolj prijazna na začetku, pa da preverim ali je to način? Včasih, če ne gre grem potem tudi na neke višje inštanke, razne direktorje in tako. Včasih deluje to, da se razjezim in da sem glasna, dejansko.

Ali pa vidim, da je brez veze in da ne bo šlo skozi; takrat se ne zaletavam in iščem druge načine. V smislu: ali bomo poskušali najti drugo strokovno delavko na istem oddelku? Ali se mora uporabnica preseliti, da bo spadala pod drug center ali drugje prijaviti stalni naslov?

Če bi kdo gledal... ja, mogoče kršim zakon; ampak če pa mene nekdo vpraša, kaj je na prvem mestu, je to etični kodeks. To, kar v kodeksu piše. Mi smo tukaj za uporabnika, če precenimo, da on to potrebuje in je to upravičeno. Meni se zdi, da je to nad vsem; pa ne pomeni to zdaj, da si uporabniki lahko vse dovolijo, seveda ne. Ampak človek je pri nas, in mi jamčimo da zares pomoč potrebuje.

Tako da teh zgodb je veliko, se ponavljajo. Zato mi je tudi težko en sam primer izpostaviti; na tovrstne zadeve veliko opozarjamo; seveda pa ima vsak uporabnik tudi svojo osebno zgodbo. Se še kaj takega najde, kar mogoče delamo drugače, kot je v opisu delovnih nalog; to pa zato, ker izhajamo iz življenja in življenjske zgodbe tistega, ki pomoč potrebuje.

Je pa najbrž tudi odvisno, kakšen tip človeka smo me na drugi strani. Jaz recimo imam veliko izkušenj, veliko znanja, informacij; znam se obrniti in se lahko najdem. Mogoče kdo drug tega nima, mogoče mu manjka izkušenj. Tudi na fakulteti sem bila taka zagreta, aktivistična. Jaz sem že karakterni taka. Pa ne bi mogla v vsaki instituciji na tak način delati; ampak mi pač delamo na svoj način, kolikor gre.

Sem si pa vedno našla tako okolje, v katerem je obstajal način, na katerega lahko jaz tako delam. Da je bil tak način dela sprejemljiv; ker jaz sem malo uporniška, ampak hkrati zelo dobro poznam sistem; in potem vedno iščem neko srednjo pot. Upoštevam, kar je res treba; hkrati pa pazim, da ni moje delo tako robotsko.

Nikoli me ni bilo toliko strah, da bi izgubila službo, ker vem, da bi preživela. Nekaj bi že delala, bi se znašla. Če želiš denar, nekaj že greš delat; pa mogoče je še bolje plačano in manj stresno. Ne; problem je to, da nas je v socialnem delu veliko, ki želimo vsem ugajati.

Bala sem se, da bom izpadla kot neodgovorna, če izgubim službo; bala sem se konfliktov na delovnem mestu. Sploh na začetku me je to zelo obremenjevalo, zdaj pa ne več tako zelo.

Najbolj mi je pomembno, da grem jaz mirna spat; da imam čisto vest. In raje izgubim službo, pa vem, da sem nekaj prav naredila, kot pa da ohranim službo in delam nekaj, kar mislim da je škodljivo.

Tako da, ko je treba kakšna poročila pisat.... Tukaj je tega kar veliko... Seveda napišem, kaj sem delala, ampak da bi se zdaj tresla, kaj si bodo mislili ljudje, ko bodo to brali pa se ne dogaja več. Znam argumentirati stvari v poročilih. Velikokrat si rečem, pa naj me odpustijo. Sploh zdajle kot socialni delavec hitro najdeš drugo delovno mesto; ko sem začejala je bil to bolj problem.

9.3 Preliminarno odprto kodiranje po načelu »deževanja idej«

To, da izhajamo iz tega da vsi nategujejo sistem se mi zdi grozno. (OBISOJANJE VNAPREJ; DOKAZOVANJE)

Nedopustno mi je, da vnaprej to sklepajo o uporabnikih, in to me razjezi. (NEDOPUSTNO; JEZA)

Nemočna sem. (NEMOČ)

Kar se tiče mojega dela, je potem potrebnih veliko takih diplomatskih pogovorov... Ker če je tam na drugi strani nekdo, ki ima moč dati denar ali ga ne dati, ne bo uporabniki nič pomagalo, če bom jaz zapenjala, a ne? (PREVIDNOST; PODPORA UPORABNIKOM)

Lahko je še hujše, če ne uberem pravega pristopa. (TVEGANJE)

Jaz moram vsakič preceniti, kakšen je človek na drugi strani in na kakšen način moram... a moram biti samo malo bolj prijazna na začetku, pa da preverim ali je to način? (PREVERJANJE)

Včasih, če ne gre grem potem tudi na neke višje inštanice, razne direktorje in tako. (VIŠJE INŠTANICE)

Včasih deluje to, da se razjezim in da sem glasna, dejansko. (JEZA)

Ali pa vidim, da je brez veze in da ne bo šlo skozi; takrat se ne zaletavam in iščem druge načine. V smislu: ali bomo poskušali najti drugo strokovno delavko na istem oddelku? Ali se mora uporabnica preseliti, da bo spadala pod drug center ali drugje prijaviti stalni naslov? (ALTERNATIVE; ISKANJE REŠITEV)

Če bi kdo gledal... ja, mogoče kršim zakon; (ZAKONODAJA)

ampak če pa mene nekdo vpraša, kaj je na prvem mestu, je to etični kodeks. To, kar v kodeksu piše. (VREDNOTE, ETIČNI KODEKS)

Mi smo tukaj za uporabnika, če precenimo, da on to potrebuje in je to upravičeno. Meni se zdi, da je to nad vsem; pa ne pomeni to zdaj, da si uporabniki lahko vse dovolijo, seveda ne. (ZAGOVORNIŠTVO; UPRAVIČENOST)

Ampak človek je pri nas, in mi jamčimo da zares pomoč potrebuje. (OGROŽENOST)

Tako da teh zgodb je veliko, se ponavljajo. Zato mi je tudi težko en sam primer izpostaviti; na tovrstne zadeve veliko opozarjamo; seveda pa ima vsak uporabnik tudi svojo osebno zgodbo. (VZOREC)

Se še kaj takega najde, kar mogoče delamo drugače, kot je v opisu delovnih nalog; (DELATI DRUGAČE)

to pa zato, ker izhajamo iz življenja in življenjske zgodbe tistega, ki pomoč potrebuje. (FOKUS NA UPORABNIKU)

Je pa najbrž tudi odvisno, kakšen tip človeka smo me na drugi strani. (OSEBNOSTNE LASTNOSTI)

Jaz recimo imam veliko izkušenj, veliko znanja, informacij; znam se obrniti in se lahko najdem. Mogoče kdo drug tega nima, mogoče mu manjka izkušenj. (STROKOVNO ZNANJE; IZKUŠNJE +/-)

Tudi na fakulteti sem bila taka zagreta, aktivistična. Jaz sem že karakterno taka.
(AKTIVIZEM; OSEBNOSTNA LASTNOST)

Pa ne bi mogla v vsaki instituciji na tak način delati; ampak mi pač delamo na svoj način,
kolikor gre. (DELATI DRUGAČE; IZNAJDLJIVOST)

Sem si pa vedno našla tako okolje, v katerem je obstajal način, na katerega lahko jaz tako
delam. (DELATI DRUGAČE; DELOVNO OKOLJE)

Da je bil tak način dela sprejemljiv; (SPREJEMLJIVOST)

ker jaz sem malo uporniška, (OSEBNOSTNA LASTNOST; UPOR)

ampak hkrati zelo dobro poznam sistem; (STROKOVNO ZNANJE, IZKUŠNJE)
in potem vedno iščem neko srednjo pot. (SREDNJA POT; KOMPROMIS)

Upoštevam, kar je res treba; (SLEDENJE PREDPISOM)

hkrati pa pazim, da ni moje delo tako robotsko. (OHRANJANJE DRŽE)

Nikoli me ni bilo toliko strah, da bi izgubila službo, (TVEGANJE; STRAH +/-)

ker vem, da bi preživela. Nekaj bi že delala, bi se znašla. Če želiš denar, nekaj že greš delat;
(ZNAJTI SE; PREŽIVETJE)

pa mogoče je še bolje plačano in manj stresno. (DELOVNI POGOJI+; KOMPENZACIJA-)

Ne; problem je to, da nas je v socialnem delu veliko, ki želimo vsem ugajati. (VŠEČNOST)

Bala sem se, da bom izpadla kot neodgovorna, če izgubim službo; (STROKOVNOST;
ODGOVORNOST)

bala sem se konfliktov na delovnem mestu. Sploh na začetku me je to zelo obremenjevalo, zdaj pa ne več tako zelo. (KONFLIKTI; IZKUŠNJE)

Najbolj mi je pomembno, da grem jaz mirna spat; da imam čisto vest. (POMEMBNO; ČISTA VEST)

In raje izgubim službo, pa vem, da sem nekaj prav naredila, kot pa da ohranim službo in delam nekaj, kar mislim da je škodljivo. (POGUM; TVEGANJE)

Tako da, ko je treba kakšna poročila pisat.... Tukaj je tega kar veliko... Seveda napišem, kaj sem delala, ampak da bi se zdaj tresla, kaj si bodo mislili ljudje, ko bodo to brali pa se ne dogaja več. (STRAH; NADZOR; POGUM)

Znam argumentirati stvari v poročilih. (DOKAZOVANJE)

Velikokrat si rečem, pa naj me odpustijo. Sploh zdajle kot socialni delavec hitro najdeš drugo delovno mesto; ko sem začenjala je bil to bolj problem. (POGUM; POMANJKANJE KADRA)

9.4 Primer kodiranja

številka	enota kodiranja	pojem (koda)	kategorija
42	izhajamo iz tega da vsi nategujejo sistem	OBSOJANJE VNAPREJ	NADZOR
43	Nedopustno mi je, da vnaprej to sklepajo o uporabnikih	TO SE NE BI SMELO DOGAJATI	VREDNOTE
44	in to me razjezi	JEZA	ČUSTVEN ODZIV
45	Nemočna sem.	NEMOČ	ČUSTVEN ODZIV
46	je potem potrebnih veliko takih diplomatskih pogovorov	POGAJANJA	STRATEGIJE
47	če je tam na drugi strani nekdo, ki ima moč dati denar ali ga ne dati	NADREJENI	MOČ

48	ne bo uporabniki nič pomagalo, če bom jaz zapenjala	DOBROBIT UPORABNICE	DELOVNI ODNOS
49	Lahko je še hujše, če ne uberem pravega pristopa	NAPAKA	TVEGANJE
50	moram vsakič preceniti, kakšen je človek na drugi strani in na kakšen način moram	INTUICIJA	STRATEGIJE
51	neke višje inštanice, razne direktorje in tako	NADREJENI	MOČ
52	Včasih deluje to, da se razjezim in da sem glasna	JEZA, USPEH	ČUSTVENI ODZIV, STRATEGIJE
53	Ali pa vidim, da je brez veze in da ne bo šlo skozi	BREZ SMISLA	MOČ
54	takrat se ne zaletavam in iščem druge načine	IZNAJDLJIVOST	STRATEGIJE
55	ali bomo poskušali najti drugo strokovno delavko na istem oddelku? Ali se mora uporabnica preseliti, da bo spadala pod drug center ali drugje prijaviti stalni naslov?	ISKANJE NEKOGA, KI BO POSLUŠAL	STRATEGIJE
56	ja, mogoče kršim zakon	ZAKONODAJA	TVEGANJE
57	če pa mene nekdo vpraša, kaj je na prvem mestu, je to etični kodeks. To, kar v kodeksu piše.	POMEMBNOST ETIČNEGA KODEKSA	VREDNOTE
58	Mi smo tukaj za uporabnika	DOBROBIT UPORABNIKA	DELOVNI ODNOS
59	če precenimo, da on to potrebuje in je to upravičeno	POKLICNA AVTONOMIJA	MOČ
60	Meni se zdi, da je to nad vsem	NAJPOMEMBNEJŠE	VREDNOTE
61	mi jamčimo da zares pomoč potrebuje	POKLICNA AVTONOMIJA, OGROŽENOST	MOČ
62	Tako da teh zgodb je veliko, se ponavljajo	VZOREC	STANJE

63	na tovrstne zadeve veliko opozarjamo	OPOZARJANJE	STRATEGIJE
64	seveda pa ima vsak uporabnik tudi svojo osebno zgodbo	UPORABNIK JE EDINSTVENA OSEBA	DELOVNI ODNOS
65	mogoče delamo drugače	TVEGANJE	TVEGANJE
67	ker izhajamo iz življenja in življenjske zgodbe	IZHAJANJE IZ POSAMEZNIKA	DELOVNI ODNOS
68	tistega, ki pomoč potrebuje	OGROŽENOST	MOČ
69	odvisno, kakšen tip človeka smo me	VPLIV OSEBNOSTI	VREDNOTE
70	veliko izkušenj, veliko znanja, informacij	VIRI MOČI	MOČ, ZNANJE
71	Mogoče kdo drug tega nima, mogoče mu manjka izkušenj	POMANJKANJE IZKUŠENJ (kot – znanju in izkušnjam)	ZNANJE
72	zagreta, aktivistična. Jaz sem že karakterni taka	VPLIV PREPRIČANJ; OSEBNOST	VREDNOTE
73	Pa ne bi mogla v vsaki instituciji na tak način delati	DELOVNO OKOLJE POMEMBNO	DELOVNO OKOLJE
74	delamo na svoj način, kolikor gre	PO SVOJIH NAJBOLJŠIH MOČEH	STRATEGIJE
75	Sem si pa vedno našla tako okolje	DELOVNO OKOLJE POMEMBNO	DELOVNO OKOLJE
76	Da je bil tak način dela sprejemljiv	DELOVNO OKOLJE POMEMBNO	DELOVNO OKOLJE
77	ker jaz sem malo uporniška	VPLIV PREPRIČANJ, OSEBNOST	MOČ
78	ampak hkrati zelo dobro poznam sistem	ZNANJE, IZKUŠNJE	ZNANJE
79	in potem vedno iščem neko srednjo pot	KOMPROMIS, POGAJANJE	STRATEGIJE
80	Upoštevam, kar je res treba	SLEDENJE PRAVILOM	NADZOR
81	Nikoli me ni bilo toliko strah, da bi izgubila službo	STRAH, SAMOZAVEST	TVEGANJE
82	vem, da bi preživela	SAMOZAVEST	MOČ
83	mogoče je še boljše plačano in manj stresno	KONTRAST STRES, KOMPENZACIJA	DELOVNO OKOLJE
84	ki želimo vsem ugajati	VŠEČNOST	TVEGANJE

85	Bala sem se, da bom izpadla kot neodgovorna	STRAH, UGLED	ČUSTVEN ODZIV, MOČ
86	bala sem se konfliktov na delovnem mestu	STRAH, KONFLIKTI	ČUSTVEN ODZIV
87	na začetku me je to zelo obremenjevalo	ZAČETEK, MANJ IZKUŠENJ	ZNANJE
88	zdaj pa ne več tako zelo	IZKUŠNJE	ZNANJE
89	Najbolj mi je pomembno, da grem jaz mirna spat, da imam čisto vest.	DELOVANJE V SKLADU Z VREDNOTAMI, NAČELI	VREDNOTE
90	In raje izgubim službo, pa vem, da sem nekaj prav naredila, kot pa da ohranim službo in delam nekaj, kar mislim da je škodljivo	NAČELA BOLJ POMEMBNA	VREDNOTE, POGUM
91	Tukaj je tega kar veliko	BIROKRACIJA	NADZOR
92	ampak da bi se zdaj tresla, kaj si bodo mislili ljudje, ko bodo to brali pa se ne dogaja več	STRAH, POGUM, IZKUŠNJE	ČUSTVEN ODZIV, ZNANJE
93	Znam argumentirati stvari v poročilih	IZKUŠNJE	ZNANJE
94	pa naj me odpustijo	BREZBRIŽNOST	TVEGANJE
95	hitro najdeš drugo delovno mesto	VARNOST, SAMOZAVEST	MOČ

TEMA:

- Ohranjanje vrednot socialnega dela v praksi

KATEGORIJE:

- NADZOR
- MOČ
- TVEGANJE
- VREDNOTE
- POGUM
- ČUSTVEN ODZIV
- ZNANJE

- DELOVNO OKOLJE
- DELOVNI ODNOS
- STRATEGIJE