

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Brina Terbuc

**Zadovoljstvo zaposlenih na Dnevnih centrih za otroke in
mladostnike v Sloveniji**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Brina Terbuc

**Zadovoljstvo zaposlenih na Dnevnih centrih za otroke in
mladostnike v Sloveniji**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Tadeja Kodele

Somentorica: doc. dr. Tamara Rape Žiberna

Ljubljana, 2025

ZAHVALA

Zahvaljujem se svoji mentorici doc. dr. Tadeji Kodele in somentorici doc. dr. Tamari Rape Žiberna za pomoč, podporo in odzivnost pri pisanju diplomskega dela. Ustvarili sta varno okolje za rast med številnimi izzivi.

Hvala vsem, ki ste me poskušali razumeti. Predvsem pa hvala moji družini.

POVZETEK

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH NA DNEVNIH CENTRIH ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE V SLOVENIJI

Zaposlene na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike se srečujejo s številnimi izzivi, zato je za njihovo delo zelo pomembno zadovoljstvo. Zanimalo me je, kako lahko te obremenjene in morebiti nezadovoljne zaposlene dodatno podpremo, da bodo tudi same lažje pomagale drugim. V teoretičnem delu definiram zadovoljstvo, raziskujem dejavnike vpliva na (ne)zadovoljstvo in posledice (ne)zadovoljstva ter načine preprečevanja nezadovoljstva. Raziskujem povezavo nezadovoljstva zaposlenih s poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem ter načine usklajevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja. Predstavim tudi Dnevne centre za otroke in mladostnike ter mrežo Preventivnih programov za mlade Slovenije. Na koncu predstavim še pomen socialnega dela, Kodeksa etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije ter temeljnih človekovih pravic za pomoč morebitno nezadovoljnim zaposlenim. Omenim tudi Pravico do odklopa in Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih, ki je lahko v pomoč pri urejanju delovnih razmer morebitno nezadovoljnih zaposlenih na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike. V nadaljevanju predstavim izvedene intervjuje s tremi strokovnimi delavkami in šestimi socialnimi delavkami, ki so zaposlene na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike po celotni Sloveniji. V intervjujih me je zanimalo trenutno stanje zadovoljstva in indikatorji morebitnega nezadovoljstva zaposlenih, obremenjujoče ali stresne izkušnje zaposlenih, vloga zaposlenih in vloga organizacije pri skrbi za uravnavanje zadovoljstva zaposlenih, izkušnje z usklajevanjem poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih ter znanja, ukrepi in pravice, ki pomagajo pri preprečevanju nezadovoljstva ali posledične izgorelosti zaposlenih. Rezultati raziskave so pokazali, da so zaposlene nasploh zadovoljne, vendar bi njihovo delovno okolje potrebovalo nekaj izboljšav. Razkrije se nedvomna povezava med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem, usklajevanje teh je v veliki meri odvisno od fleksibilnosti delovne organizacije s potrebami zaposlene in pomoči partnerja pri gospodinjskih in skrbstvenih opravilih zaposlene. Kot zanimivost odkrijem obojestranski vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih in uporabnikov.

Ključne besede: zadovoljstvo, preprečevanje nezadovoljstva, usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja, zaposleni, Dnevni center za otroke in mladostnike

ABSTRACT

EMPLOYEE SATISFACTION AT DAYCARE CENTERS FOR CHILDREN AND YOUTH IN SLOVENIA

Employees at Daycare Centers for Children and Youth are coming across numerous challenges, therefore satisfaction is very important for their work. For the satisfaction of employees, even more factors, bringing numerous consequences, are responsible. I wondered how we could support these burdened and possibly dissatisfied employees additionally, so that they could help others more easily. In the theoretical part, I define satisfaction, look into the influential factors of (dis)satisfaction, consequences of (dis)satisfaction, and prevention methods for dissatisfaction. I research the connection of employee dissatisfaction with professional, private and family life and ways of harmonisation of professional, private and family life. I also introduce Daycare Centers for Children and Youth and the network of Preventive Programs for Young People of Slovenia. Finally, I introduce the meaning of social work, Code of Ethics of Social Workers of Slovenia and basic human rights for helping possibly dissatisfied employees. I also mention the Right to Disconnect and Regulations on Requirements for Ensuring the Safety and Health of Workers at Workplaces that can be of help at arranging the working conditions of possibly dissatisfied employees of Daycare Centers for Children and Youth. In the continuation of my research, I introduce interviews with three professional workers and six social workers employed in Daycare Centers for Children and Youth from all over Slovenia. In the interviews, I was interested in the current condition of satisfaction and indicators of possible dissatisfaction of employees, burdening or stressful experiences of employees, role of employees and role of organization in caring for balancing satisfaction of employees, experiences with harmonisation of professional, private and family life of employees and knowledge, measures and rights that help avoid dissatisfaction or consequent burnout among employees. The results of the survey showed that employees are generally satisfied, however their working environment could use some improvement. Furthermore, the results also revealed a clear connection between professional, private and family life, the coordination of which largely depends on the flexibility of the work organization with the needs of the employee and the help of the employee's partner with household and care tasks. As an interesting fact, I discover the mutual influence of (dis)satisfaction of employees and service users.

Key words: satisfaction, prevention of dissatisfaction, harmonisation of professional, private and family life, employees, Daycare center for children and youth

Kazalo vsebine:

1. Teoretski uvod	1
1. 1. Zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu.....	1
1. 1. 1. Zadovoljstvo.....	1
1. 1. 2. Dejavniki vpliva na nastanek (ne)zadovoljstva.....	1
1. 1. 3. Posledice (ne)zadovoljstva	6
1. 1. 4. Preprečevanje nezadovoljstva	8
1. 2. Usklajevanje zasebnega, družinskega in poklicnega življenja	11
1. 2. 1. Zasebno in družinsko življenje.....	11
1. 2. 2. Poklicno življenje.....	12
1. 2. 3. Odvisnost poklicnega življenja od zasebnega in družinskega življenja	12
1. 2. 4. Načini usklajevanja zasebnega, družinskega in poklicnega življenja	13
1. 3. Dnevni centri za otroke in mladostnike.....	14
1. 4. Vloga socialnega dela.....	16
2. Formulacija problema	19
3. Metodologija	21
3. 1. Raziskovalne teme.....	21
3. 2. Vrsta raziskave	21
3. 3. Merski instrument	21
3. 4. Opredelitev enot raziskovanja	22
3. 5. Opis zbiranja empiričnega gradiva.....	22
3. 6. Obdelava in analiza podatkov	23
4. Rezultati in razprava.....	25
4. 1. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije.....	61
5. Sklepi.....	62
6. Predlogi	68
7. Opombe.....	72
8. Viri in literatura	73
9. Priloge	82
9. 1. Priloga A: Merski instrument – smernice za intervju.....	82
9. 2. Priloga B: Transkript intervjuja F.....	84
9. 3. Priloga C: Odprto kodiranje intervjuja F.....	89
9. 4. Priloga D: Osno kodiranje.....	109

Kazalo preglednic:

Preglednica 1: Primer odprtega kodiranja	24
--	----

Kazalo slik:

Slika 1: Primer osnega kodiranja.....	24
Slika 2: Najpogostejši načini skrbi zaposlenih in organizacije za ohranjanje zadovoljstva zaposlenih na delovnem mestu.....	32
Slika 3: Najpogostejši dejavniki, ki vplivajo na (ne)zadovoljstvo zaposlenih	36
Slika 4: Najpogostejše posledice (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike.....	39
Slika 5: Najpogostejše posledice obremenjujočih ali stresnih izkušenj	42
Slika 6: Povezava med procesi zadovoljstva in podpore ob nezadovoljstvu zaposlenih na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike.....	45

1. Teoretski uvod

1. 1. Zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu

1. 1. 1. Zadovoljstvo

Zadovoljstvo na delovnem mestu Mihalič (2008, str. 4) definira kot blagodejno stanje zaposlene v delovnem okolju. Zaposlena je dobre volje, delo opravlja vestno in se dobro počuti med sodelavci (prav tam). Podobno zadovoljstvo definirata Auer Antončič in Antončič (2009, str. 7) kot začasno pozitivno stanje duha ob dobrih ali slabih izkušnjah v delovnem okolju. Ob raziskovanju socialnih delavk v Franciji so Desrumaux in drugi (2023, str. 935) definirali zadovoljstvo na delovnem mestu kot individualno in prijetno izkušnjo, kjer se zaposlene drugim prikažejo zgolj pozitivno in uspešno. O dobrih izkušnjah na delovnem mestu in pozitivnih delovnih rezultatih kot pokazateljih zadovoljstva zaposlenih govorita tudi Chung in Choo (2019). Enako Muthuswamy in Varshika (2023, str. 14) zadovoljstvo zaposlenih opišeta kot pozitivno vedenje zaposlene brez odklonskih nagnjenj. Avtorji dosedaj definirajo zadovoljstvo z vidika zaposlene, Jia in Fu (2022) pa z vidika vodstva. Zadovoljstvo definirata kot najpomembnejši rezultat delovanja organizacije (prav tam).

1. 1. 2. Dejavniki vpliva na nastanek (ne)zadovoljstva

Posameznik

Bukovec (2006, str. 117–118) ugotavlja, da je zaposlena eden od dejavnikov, ki lahko vplivajo na izboljšanje situacije v delovnem okolju. Zaposlena prične graditi svojo prihodnost po zgledu lastnih definicij kakovostnega življenja in zadovoljstva na delovnem mestu (prav tam). Na zadovoljstvo zaposlena vpliva z osebnostnimi lastnostmi (Chung in Choo, 2019). Te so samozavest, prijaznost in samostojnost (Mihalič, 2008, str. 23–75), samoiniciativnost in fleksibilnost pri delovnih nalogah (Mihalič, 2008, str. 23–75; Papler in Bojnec, 2011, str. 94), delavnost in predanost organizaciji (Wangler idr., 2022), skladnost vrednot kolegija (Papler in Bojnec, 2011, str. 87), skladnost vrednot z organizacijskimi (Musek Lešnik, 2003, str. 127–137; Schaufeli idr., 2009; Wilson, 2016) ter odsotnost poseganja v odgovornost sodelavk (Mihalič, 2008, str. 23–75). Na lastno zadovoljstvo zaposlena vpliva tudi s starostjo (Cink, 2008, str. 13–15), spolom, zakonskim stanom in delovno dobo (Jia idr., 2020, str. 2–10). Zaposlena lahko prepreči nezadovoljstvo, obremenjenost in zdlgočasnost pri delu s primerno stopnjo usposobljenosti (Jurman, 1981, str. 48; Mihalič, 2008, str. 66), kar lahko doseže z dodatnim usposabljanjem (Lane idr., 2012). Ob kontinuiranem usposabljanju bodo socialne delavke, po

mnenju Rapoša - Tajnšek (1997, str. 127–129), uporabnikom v večjo pomoč. Poleg primerne usposobljenosti je v socialnovarstveni organizaciji potrebna raznolikost v izobrazbi zaposlenih (Pavel in Štefanič, 2005, str. 35–36), tako se med delom lahko dopolnjujejo z znanjem iz socialnih, družbenih in naravoslovnih smeri.

Na zadovoljstvo zaposlene vpliva stopnja usmerjenosti k delu z uporabnikom (Papler in Bojnec, 2011, str. 87) in stopnja kakovosti storitev za uporabnike (Robnik idr., 2020, str. 152). Zaposlena mora pri delu sprejemati težke odločitve, kar ima vpliv na njeno zadovoljstvo (Hämmig in Vetsch, 2021). To Sheehy in druge (2021) poimenujejo vpliv moralne vrednosti skrbstvenega poklica. Velik vpliv na zadovoljstvo v socialnem delu ima nesoočenost zaposlenih s kruto realnostjo nesodelujočih uporabnikov in stagnacije dela z uporabniki (Wilson, 2016). Zaradi pomagajoče narave socialnodelovnega poklica je izjemno pomembna skrb zase, da zaposlena ne vpliva negativno na uporabnike storitev (prav tam). Chung in Choo (2019) poudarita, da se morajo zaposlene med delom z uporabniki zavedati lastnih depresivnih nagnjenj in možnosti sekundarne travmatizacije, saj to vpliva na zadovoljstvo zaposlenih. Na podobno zavedanje zaposlenih o lastni ranljivosti zaradi nepredelanih travm med delom z uporabniki s travmatično izkušnjo opozarja tudi Wilson (2016). Odpornost zaposlene pri delu s travmo bi Stanley in Sebastine (2023) izboljšala s samovrednotenjem, empatičnostjo brez poistovetenja z uporabnikovim problemom, postavljanjem meja, jasnim definiranjem delovnih nalog in dodatnim usposabljanjem za napredovanje. Odpornost na stresne socialnodelovne situacije, spoštljivost do sebe in samozavest lahko zaposlene pridobijo že v času študija na Fakulteti za socialno delo (Juren idr., 2022, str. 308–312). Pridobijo jih z razvijanjem strokovne identitete, ki je sestavljena iz osebnostnih lastnosti, praktičnih izkušenj in kvalitete odnosov z mentorici. Ta se kaže pri vsakdanjem ravnanju in vrednotah zaposlene (prav tam).

Organizacija

Odgovornost za preprečevanje nezadovoljstva ne temelji zgolj na zaposlenih, temveč tudi na organizaciji. Socialne, strokovne in mladinske delavke (Steinlin idr., 2017) bi morale biti bolj podprte, nagrajene, informirane in vključene pri odločanju nadrejene o delovni organizaciji. O virih podpore (Cink, 2008, str. 8–11; Maas idr., 2021, str. 880–881; Wangler idr., 2022), informiranju (Papler in Bojnec, 2011, str. 94) in sodelovanju zaposlenih pri odločanju (Mihalič, 2008, str. 42–43) govorijo tudi drugi avtorji. Organizacija na zaposleno vpliva z delovnimi zahtevami (Jia in Fu, 2022; Nordenmark, 2004, str. 450; Wangler idr., 2022; Wilson, 2016),

nadzorom (Mihalič, 2008, str. 23; Wilson, 2016) in pričakovanji do zaposlene (Mihalič, 2008, str. 20–31). Nadrejene morajo zaposlene validirati, mentorirati in voditi supervizije (Stanley in Sebastine, 2023). Vpliv na zadovoljstvo zaposlenih ima tudi službeno druženje v obliki team-buildinga (Mihalič, 2008, str. 20–66). Nadrejene vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih s stopnjo poštenosti (Wilson, 2016), neetičnosti (Lane idr., 2012) in korupcije (Jurman, 1981, str. 260). Nadrejene morajo voditi demokratično (Cink, 2008, str. 3–17) in biti enake zaposlenim, tako imajo vsi enake pravice in možnosti (Mihalič, 2008, str. 63–71). Veliko sprememb se zgodi ob reorganizaciji (Jia in Fu, 2022; Nordenmark, 2004, str. 450), novem vodstvu (Kreitzer idr., 2020, str. 1947–1948) in krčenju kadra (Nordenmark, 2004, str. 450). Največ vpliva ima država, ki vpliva s poudarkom na birokraciji (Jurman, 1981, str. 258–260; Lane idr., 2012; Olsson in Sundh, 2019; Rape Žiberna, 2010, str. 219) in s financiranjem, ki ne sme biti minimalno (Smolej Jež idr., 2013, str. 70–72), saj je plačilo največji dejavnik vpliva na zadovoljstvo zaposlenih (Rape Žiberna, 2010, str. 226). Organizacija mora prioritizirati zaposlene pred uporabniki in delovnimi cilji, šele takrat bo preživela (Rapoša - Tajnšek, 1998, str. 284–285), sicer škodi zaposlenim in uspešnosti organizacije (Kreitzer idr., 2020, str. 19521–953).

Organizacija in nadrejena igrajo vlogo pri uravnavanju zadovoljstva zaposlenih in ustvarjanju primerne delovnega okolja zanje (Bukovec, 2006, str. 118). Jurman (1981, str. 142) govori o psihološkem transferju, kjer se odnos nadrejene do dela zrcali v odnos zaposlene do dela. S takšnim vplivom lahko nadrejena pomaga zaposleni uravnavati čustva in vedenja za večje zadovoljstvo (Eggers, 2011, str. 60–61). Socialnovarstvene organizacije bi morale vlagati v programe za večje zadovoljstvo, zvestost in karierno rast zaposlenih (Li idr., 2020). Na primer s konstantnim evalviranjem za večjo konkurenčnost in zadovoljstvo, da bi zaposlene bile slišane in bi prispevale k delovni skupnosti (Musek Lešnik, 2003, str. 217-295). Ali z uporabo organizacijske učinkovitosti (Wareing, 2014, str. 36–37) za boljše odločanje, komunikacijo in supervizijo, ko se v pogovor vključuje vse udeležence in izboljšuje delovna klima. Nadrejene lahko spremenijo stopnjo zadovoljstva, produktivnosti in uspešnosti zaposlenih, če upoštevajo način oblikovanja dela in motivacije ter osebne lastnosti zaposlene in delovnega kolektiva (Rape Žiberna, 2010, str. 219).

Delovno okolje

Med delovne pogoje spada urejeno delovno okolje (Hansson idr., 2022), ki mora biti urejeno po varnostnih standardih (Mihalič, 2008, str. 62–88). Mihalič (2008, str. 62–88) navaja čistost,

osvetljenost, prezračevnost ali ogrevanost prostorov. Ti morajo biti tehnološko opremljeni za manj obolenj ali delovnih poškodb, stresa in nezadovoljstva (prav tam). Tudi Novak (2020, str. 27–30) govori o bolj varnem delovnem okolju po tem, ko delovni stroji nadomestijo zaposlene. O vplivu uvedbe tehnološke opreme na zadovoljstvo zaposlenih govori že Jurman (1981, str. 177). Na zadovoljstvo zaposlenih vplivajo tudi vsebina in obseg dela (Jurman, 1981, str. 64; Kreitzer idr., 2020, str. 1942–1960; Mihalič, 2008, str. 63–64; Rape Žiberna, 2010, str. 227; Schaufeli idr., 2009), težavnost nalog (Kušar, 2014, str. 125–134; Geisler idr., 2019, str. 7–9), delitev nalog (Jurman, 1981, str. 64; Papler in Bojnec, 2011, str. 87) in nagrajevanje v obliki denarja ali napredovanja (Lane idr., 2012; Li idr., 2020; Mihalič, 2008, str. 26–27; Papler in Bojnec, 2011, str. 94; Rape Žiberna, 2010, str. 227; Schaufeli idr., 2009; Wilson, 2016). V delovnem okolju je Možini in drugim (1998, str. 285–286) pomembno, da zaposlene v obliki bonusov občutijo materialno varnost v primeru nepričakovanih izdatkov, kot so bolezen, starost ali smrt. Pomembna je tudi psihološka varnost, ki jo vzpostavi organizacija ob pomoči zaposlenim v stiski ali dilemi in ob toleriranju napačnih odločitev zaposlenih (Eggers, 2011, str. 60–61). V zameno za psihološko varnost so zaposlene aktivne in zaupljive na delovnem mestu (prav tam). Na zadovoljstvo zaposlenih vplivajo tudi sama pomoč uporabnikom (Hansson idr., 2022; Sheehy idr., 2021), zahteve uporabnikov (Hämmig in Vetsch, 2021) in pohvale uporabnikov storitev (Kušar, 2014, str. 125–134). Socialne delavke delajo v nepredvidljivem in nasilnem okolju, kjer jim uporabniki lahko grozijo (Gabrovec, 2021, str. 67), posledično se zmanjšuje kakovost storitev za uporabnike. O nepredvidljivosti uporabnikov govori tudi Rape Žiberna (2010, str. 219). Zaradi sposobnosti prepoznave in procesiranja nasilnosti uporabnikov s sodelavkami, nadrejeno ali supervizorko, socialne delavke občutijo manj posledic (Cink, 2008, str. 8–11). V nekaterih socialnovarstvenih organizacijah se z nasiljem uporabnikov spopadajo s pomočjo pravilnikov in izobraževalnih delavnic za zaposlene (Gabrovec, 2021, str. 67). Na zadovoljstvo vplivajo tudi mediji z ustvarjanjem krive javne podobe socialnih delavk (Gorjup, 2017, str. 145–149). Mediji javnosti prej predstavijo napačno doživete in ponesrečene primere socialnega dela kot pa uspešne zgodbe, s tem nastanejo stereotipi, sovraštvo in nesodelovalnost, posledično se socialne delavke identificirajo s kritiko in pričnejo dvomiti v svoje delo (prav tam).

Delovni čas

Na zadovoljstvo zaposlenih vpliva delovni čas (Robnik idr., 2020, str. 152; Smolej Jež idr., 2013, str. 65), ki se zaradi zahtev po večjem obsegu dela in konkurence na trgu vedno bolj

podaljšuje (Mihalič, 2008, str. 63–64). Takšen pojav prekarizacije Smolej Jež (2009, str. 200) definira kot delo s slabimi delovnimi pogoji, samostojnim delom brez virov pomoči, manjšo povezanostjo kolektiva in manjšimi pravicami zaposlenih. Po drugi strani Smolej Jež in druge (2013, str. 65) ugotavljajo, da se pojavlja vedno več delovnih pogodb za krajši delovni čas. Nekatere so zadovoljne s krajšim časom zaradi možnosti prilagajanja zahtev trga in zahtev zasebnega življenja (Smolej Jež, 2009, str. 199–200). Nekatere pa so s krajšim delovnim časom nezadovoljne, ker se jim poleg časa razpolovi tudi plača (prav tam).

Počitek

Zaposlene nimajo energije ali časa, da bi po delovnem dnevu doma poskrbele še za svoje gibanje (Treven, 2005, str. 55), samorefleksijo in počitek (Olsson in Sundh, 2019) ter družino (Marc idr., 2023, str. 241–242). Mihalič (2008, str. 86) meni, da sta rekreacija in sprostitvev pomembna za kvalitetno opravljeno delo, zadovoljstvo ter manjšo možnost izgorelosti zaposlene. O vplivu gibanja in počitka na uspešnost govorijo tudi Stare in drugi (2012, str. 35). Olsson in Sundh (2019) najdeta rešitve za počitek oziroma odklop od službe. Na delovnem mestu se zaposlene lahko spočijejo z razbremenilnimi pogovori s sodelavkami, kompenzacijo v primeru nadur in opravljanjem gospodinjskih opravil pri delu od doma ter v prostem času s hobiji, fizičnimi aktivnostmi, časom zase in druženjem z družino (prav tam). Mihalič (2008, str. 86) meni, da morajo nadrejene zaposlene opozarjati na neizkoriščen dopust ali bolniško in omogočati daljše odmore na delovnem mestu. Ob neizkoriščenem času za počitek doma ali na delovnem mestu zaposlene izgorejo in so primorane zapustiti delovno mesto (Olsson in Sundh, 2019).

Odnosi na delovnem mestu

Mihalič (2008, str. 62–64) meni tudi, da ima na zadovoljstvo vpliv dobro počutje na delovnem mestu in v kolektivu. Tudi Rape Žiberna (2010, str. 228) ugotovi, da bo s sodelavkami zadovoljna zaposlena motivirana in uspešna pri delu. Pomembni so delovni odnosi (Papler in Bojnec, 2011, str. 94), ki morajo biti podporni (Stanley in Sebastine, 2023) in pozitivni. Zaposlene morajo čutiti povezanost z nadrejeno (Li idr., 2020; Maas idr., 2021, str. 877–878; Schaufeli idr., 2009; Wangler idr., 2022; Wilson, 2016). Velik vpliv ima stopnja zdravega delovnega odnosa v skrbstvenih poklicih (Rape Žiberna, 2010, str. 226). Hansson idr. (2022) ter Hämmig in Vetsch (2021) menijo, da se v skrbstvenih poklicih pojavljajo tudi toksični odnosi. Ti toksični odnosi ustvarjajo nezdravo delovno okolje, slabo počutje, nemotiviranost in

slabo kakovost dela ter pripeljejo zaposlene do zapustitve delovnega mesta (Cerar, 2022, str. 95–96). Kadar se pojavi konflikt med sodelavkami ali z nadrejeno, so potrebni podpora, kompromisi in zagovorništvo zaposlenih (Wilson, 2016). Vpliv kulture na delovnem mestu je neizogiben, saj oblikuje prepričanja in ravnanja zaposlenih v organizaciji (Robnik idr., 2020, str. 152). V organizaciji se sodeč po vrsti in pomembnosti zaposlitve pojavijo hierarhije (Pavel in Štefanič, 2005, str. 30), vendar kljub nadrejenosti in podrejenosti zaposlene še vedno učinkovito delujejo proti skupnim ciljem (Jurman, 1981, str. 176). Velik vpliv na vzdušje med sodelavkami ima nadrejena, ki mora preprečevati hierarhičnost in konfliktnost znotraj organizacije (Mihalič, 2008, str. 63–71).

1. 1. 3. Posledice (ne)zadovoljstva

Zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo na delovnem mestu ima lahko pozitivne ali negativne posledice tako za posameznico kot tudi za celotno organizacijo. V primeru zadovoljstva so zaposlene zdrave (Hansson idr., 2022), aktivne ter delo opravljajo kvalitetno (Hansson idr. 2022; Stanley in Sebastine, 2023) in učinkovito (Kušar, 2014, str. 135; Mihalič, 2008, str. 4; Papler in Bojnec, 2011, str. 86–87). Ob zadovoljstvu se zaposlene poklicno razvijajo, kar ugotovijo Muthuswamy in Varishika (2023, str. 20–21) ter Hansson idr. (2022). Zaposlene občutijo delovno moralo in lasten doprinos organizaciji, poveča se pravičnost zaposlenih (Hansson idr., 2022; Maas idr., 2021, str. 877–878; Stanley in Sebastine, 2023). Sheehy idr. (2021) trdijo, da so zaposlene samozavestne, sproščene, boljše izobražene in učinkovitejše pri opravljanju kvalitetnega dela. Učinkovito delo in zadovoljstvo bo omogočilo pozitivne izkušnje socialne delavke pri pomoči uporabniku (Maas idr., 2021, str. 877–878). Delavke ostajajo na delovnem mestu, torej ni fluktuacije (Stanley in Sebastine, 2023). Wilson (2016) meni, da obstaja možnost za manj konfliktov med zaposlenimi in nadrejeno. Muthuswamy in Varshika (2023, str. 20–21) zaznata manjšo prisotnost deviantnega vedenja zaposlene ali kršitve delovnih pravil organizacije.

Nezadovoljne zaposlene doživljajo delovni stres (Musek Lešnik, 2003, str. 127–129; Stare idr., 2012, str. 14–22). Stres zaposlene lahko preraste v stres celotne organizacije, saj morajo sodelavke prevzeti delo ali nadrejene poiskati nadomestno delavko za obremenjeno zaposleno, medtem nastanejo velike finančne obremenitve (Stare idr., 2012, str. 14–22). Cerar (2022, str. 95) meni, da nezadovoljstvo zaposlene lahko vpliva na poslabšanje odnosov, bolezni in manjšo odpornost zaposlene do izgorevanja. Izčrpanost zaradi sočutja do uporabnikov lahko pripelje do stopnjevanja nezadovoljstva (Kreitzer idr., 2020, str. 1944–1945; Wilson, 2016) ali delovne

izgorelosti (Hansson idr., 2022; Korez Gajšek, 2019, str. 7–8). Zaposlene postanejo utrujene in malomarne pri delu (Cerar, 2022, str. 95; Jurman, 1981, str. 64; Kreitzer idr., 2020, str. 1943–1945; Korez Gajšek, 2019, str. 7–8) ter depresivne (Korez Gajšek, 2019, str. 7–8). Lahko pride do konflikta vlog socialne delavke kot nadzornice in zaupnice (Hansson idr., 2022). Z modernizacijo se pojavi posledica obolenj zaposlenih zaradi neprimerne opremljenosti pri delu s tehnologijo (Mihalič, 2008, str. 86–88). Najbolj očitna posledica nezadovoljstva je fluktuacija, ko zaposlene zapustijo delovno mesto (Kreitzer idr., 2020, str. 1944–1945; Korez Gajšek, 2019, str. 7–8; Lane idr., 2012; Mihalič, 2008, str. 4). Podobno Stare idr. (2012, str. 14–22) raziskujejo odsotnost zaposlenih zaradi slabega počutja in obremenjenosti, to poimenujejo absentizem. Na ekstremno posledico revščine, sploh zaposlenih z družinami, ko se morajo zadovoljiti z minimalno plačo in pozabiti na napredovanja, opozorijo Smolej Jež idr. (2013, str. 70). Najbolj nevarna posledica nezadovoljstva socialnih delavk je negativen odnos do uporabnikov, saj takrat zaposlena uporabnikom škodi (Kreitzer idr., 2020, str. 1944–1945). Neravnovesje poklicnega in družinskega življenja kot posledico nezadovoljstva zaposlene zazna Nordenmark (2004, str. 450). To neravnovesje poveže z izgorevanjem zaposlenih, še posebej žensk (prav tam). Enako ugotovita Stanley in Sebastine (2023). O stresu na delovnem mestu govorijo Wangler idr. (2022), Rape Žiberna (2010, str. 227) pa meni, da stres povzročijo različne okoliščine in nestabilnost zaposlitve. Nestabilnost zaposlitve povzročijo spreminjajoče zahteve trga (Mihalič, 2008, str. 74–75). Tudi Treven piše (2005, str. 20–32) o stresu v delovnem okolju, ki vpliva na učinkovitost zaposlene, in o stresu zaradi vsakdanjih naporov, kot so finančne skrbi, časovni roki in nenadne travmatične izkušnje. Zdovc (1998, str. 322) stres definira kot pripravljenost za soočenje z obremenitvami, način soočenja pa je odvisen od preteklih izkušenj in okoliščin posameznice. Stres doživlja čisto vsak, izgorelost pa doživi manj ljudi (prav tam). Izgorelost povzročajo daljši delavniki in prevelika pričakovanja nadrejenih (Mihalič, 2008, str. 63–64), prevelika pričakovanja zaposlenih (Zdovc, 1998, str. 322), nedokončane delovne naloge (Cink, 2008, str. 3–4) ter nezadovoljstvo na različnih področjih življenja zaposlene (Steinlin idr., 2017). Jia in Fu (2022) trdita, da se izgorelost kaže z depersonalizacijo, izčrpanostjo in pomanjkanjem ambicioznosti socialne delavke. Rape Žiberna (2010, str. 227) najde povezavo manjše možnosti izgorelosti pri bolj zadovoljni zaposleni na delovnem mestu. Zaradi potrebe po samoreflektiranju in uravnavanju lastnih čustev (Yoon idr., 2025) med upravljanjem s težkimi okoliščinami in travmo uporabnikov (Stanley idr., 2025) je socialno

delo čustveno zahteven poklic (Marc idr., 2023, str. 242). Zato je toliko bolj pomembna skrb za zadovoljstvo zaposlene.

1. 1. 4. Preprečevanje nezadovoljstva

Ravnanj zaposlenih za večje zadovoljstvo na delovnem mestu je veliko, vsak avtor ima svoje rešitve. Mihalič (2008, str. 63–64) predlaga, da si zaposlene samostojno sestavijo urnik, naloge oblikujejo razgibano in se usposablajo za primerno kvalificiranost. Cink (2008, str. 19) meni, da socialne delavke že veliko naredijo s samozavedanjem in reflektiranjem. Chung in Choo (2019) se pridružujeta ravnanjem zaposlene z ubeseditvijo nezadovoljstva, pozitivnim socialnim vedenjem in boljšo organizacijo dela. Z ubeseditvijo nezadovoljstva zaposlena pridobi pomoč vodstva pri dodatnem izobraževanju in uvajanju sprememb na delovnem mestu (Wilson, 2016). Prav je, da zaposlena podpre oz. zagovarja sodelavko pri ubeseditvi nezadovoljstva (prav tam). Chung in Choo (2019) izpostavita tudi skrb zase in za zdravje, čemur Wangler idr. (2022) dodajo usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja zaposlene. Stanley in Sebastine (2023) menita, da se ravnovesje med življenjskimi področji, zdravje in dobrobit zaposlene omogoči zgolj z izobraževanjem o skrbi zase. Spremembe v zadovoljstvu omogoči samostojnost zaposlenih (Hansson in drugi (2022)). Ta samostojnost je mogoča s pridobljeno samozavestjo in strokovnostjo, ki jo lahko socialne delavke usvojijo že med študijem na Fakulteti za socialno delo, ko razvijajo strokovno identiteto (Juren idr., 2022, str. 312). Strokovna identiteta omogoči teoretično znanje in interdisciplinarno sodelovanje, kjer se vidijo kompetence socialne delavke (prav tam). Prav tako bi morali socialne delavke pripraviti na krutost medijev z izobraževanjem o krepitvi moči in samopodobe (Gorjup, 2017, str. 146–151). Gorjup (2017, str. 146–151) bi uvedla delovno mesto, kjer bi zaposlena komunicirala z mediji, fokus medijev bi bil na pozitivnih razpletih v zgodbah uporabnikov socialnega dela. S tem bi se izognili napačnim informacijam in preprečili obtožbe socialnih delavk za krivce (prav tam). Socialna delavka mora delovati po perspektivi razumevanja travme, tako se lažje spopade z izzivi uporabnikov in se lažje zaveda dovzetnosti za stres ali sekundarno travmo (Steinlin idr., 2017). Šele ko bo zaposlena poskrbela za lastno zadovoljstvo s počitkom, gibanjem, zadovoljevanjem potreb in uporabo besede ne, takrat bo lahko varen prostor za uporabnike (prav tam). Enako menita Hämmig in Vetsch (2021), da je zdravje zaposlene potrebno za skrb in zdravje drugih. Zaposlene morajo preprečiti stres in izgorelost z iskanjem socialne podpore in ravnovesja poklicnega z družinskim življenjem (Stanley in Sebastine, 2023). Poleg primerne socialne podpore in delovne samostojnosti zaposlene potrebujejo še primernejše delovne

pogoje (Hämmig in Vetsch, 2021). Zaposlenim so v veliko pomoč prostovoljci, katerih število mora biti primerno v izogib zdlgočasnosti in nezadovoljstvu (Maas idr., 2021, str. 878–880).

Odgovornost nadrejene je, da oblikuje boljše vodstvo in deluje preventivno (Hansson idr., 2022). Zaposlenim morajo krepati moč in jih nagrajevati (Mihalič, 2008, str. 8). Z višjimi plačami, možnostjo napredovanja in varnostjo dolgotrajne zaposlitve omogočijo zadovoljstvo zaposlene (Pavel in Štefanič, 2005, str. 18–39). Nadrejene morajo zaposlene podpreti in imeti kolegialne odnose (Rape Žiberna, 2010, str. 226). Poleg pozitivnega odnosa do zaposlenih mora nadrejena delo zaposlenih sproti evalvirati in validirati tudi slabe odločitve zaposlenih brez kaznovanja (Kaiser, 2023, str. 8–19). Nadrejene se za boljšo komunikacijo z zaposlenimi v stiski morajo dodatno usposabljeti (prav tam). Nadrejene s podporo in povratnimi informacijami omogočijo poklicno rast in večje zadovoljstvo zaposlene (Cink, 2008, str. 3–17).

Organizacija za zadovoljstvo zaposlene poskrbi z omogočanjem psihološke varnosti, sprotno evalvacijo, nagrajevanjem in oblikovanjem akcijskega načrta, s tem tudi prepreči stagnacijo delovnega razvoja in izboljša delovno okolje (Kaiser, 2023, str. 8–19). Delovno okolje bi Mihalič (2008, str. 86–88) izboljšala s primerno tehnološko opremo. Novak (2020, str. 27–29) meni, da ravno razvoj tehnologije in delo s stroji omogočata zaposljivost podkvalificiranih zaposlenih, fleksibilen urnik in nestandardne zaposlitve nekaterih zaposlenih. Organizacija mora zaposlene vključiti v odločanje glede organizacijskih vrednot, skupinske razprave in reflektiranja o zadovoljstvu (Musek Lešnik, 2003, str. 27–29). Poleg vrednot so del organizacijske kulture tudi organizacijska pravila, ki jih morajo organizacije okrepiti za manjšo odklonskost zaposlenih (Muthuswamy in Varshika, 2023). Cink (2008, str. 3–17) meni, da zaposlene potrebujejo ustrezno organizacijsko kulturo in demokratično vodenje. Organizacija mora zaposlene motivirati in nagrajevati ter kolektivu usklajevati vrednote in jim preoblikovati organiziranost delovnih nalog (Papler in Štefan, 2011, str. 87). Poleg pozitivnih odnosov, dodatnega usposabljanja, primerne nagrajevanja in prerazporeditve nalog zaposlenih morajo organizacije omogočiti mentorstvo in zadostno število zaposlenih (Sheehy idr., 2021). Organizacije morajo omogočiti prosti čas in samostojno oblikovanje urnika, krajši delovni čas zaposlenih z družinami, participacijo pri odločanju, povezanost zaposlenih s team-buildingom ter morajo opremiti delovni prostor za varnost zaposlenih in udobje njihovih uporabnikov (Steinlin idr., 2017). Poleg zmanjšanege števila ur, fleksibilnega urnika in dni odsotnosti Stanley idr. (2025) nagovorijo tudi potrebo zaposlenih po validiranju obstoja delovnega stresa ter po organizaciji delavnic za socialne delavke in njihove družine. Organizacije in družine

morajo zaposlenim biti bolj v podporo, posledično bo manj izgorevanja, neravnovesja med poklicnim in družinskim življenjem, boljša bosta tudi kakovost dela in zdravje zaposlenih (Stanley in Sebastine, 2023). Organizacije lahko socialne delavke pripravijo na stresne in nepričakovane situacije z dodatnim izobraževanjem, posledično zaposlene doživljajo manj stresa (Steinlin idr., 2017). Organizacije morajo zmanjševati delovne stresorje in ne prispevati k njim (Hämmig in Vetsch, 2021).

Država bi morala poskrbeti za vladne in nevladne organizacije z denarno pomočjo za izobraževanja, možnost migriranja znotraj organizacije ali države in za subvencijo dodatnih zdravstvenih zavarovanj (Smolej Jež idr., 2013, str. 71–72). Jurman (1981, str. 260) bi uvedel dodatek za stalno zaposlenost, kar bi zadovoljilo finančne potrebe zaposlenih, zvišalo plače najnižjim položajem in zmanjšalo fluktuacijo zaposlenih. Z večjim financiranjem bi država povečala kadre, posledično bi se naloge enakomernejše delile in zmanjšal bi se obseg nalog zaposlenih (Rape Žiberna, 2010, str. 225–227). Država mora z zakoni socialne delavce manj omejevati, tako bo več uspešnih socialnodelovnih primerov. Razmejiti mora tudi delovni nalogi nadzornice in svetovalke med dve različni zaposleni, da socialna delavka ne bo doživljala stisk med opravljanjem dela (Cink, 2008, str. 3–17).

Za preprečevanje nezadovoljstva na delovnem mestu se zaposlene lahko sklicujejo na Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (1999, 2.–99. člen). V delovnem prostoru ne sme biti ogrožena varnost ali zdravje zaposlenih, urejene morajo biti evakuacijske poti in gasilni aparati, prisotna mora biti prva pomoč, vzdrževani morajo biti delovni prostori in oprema, primerno opremljene garderobe in sanitarni prostori, omogočeni morajo biti prostori za počitek, sploh v primeru nosečnosti, in prostori za kadilce. Delovno mesto mora biti dostopno vsem, sploh zaposlenim z oviro, na srečanjih morajo nadrejene z zaposlenimi razpravljati o delovnih pogojih v namen izboljšanja stanja ter zaposlene morajo biti seznanjene z varnostjo in zdravjem pri delu (prav tam). Clarkson idr. (2018) bi negativne posledice neugodnih delovnih pogojev mladih zaposlenih rešili z izobraževanjem o pravicah in odgovornostih na delovnem mestu že v osnovni šoli, s tem bi mladim krepili moč in jih osamosvojili pred vključitvijo na delovni trg. Isti problem negativnih posledic neugodnih delovnih pogojev bi Said Obeidat idr. (2024) poskušali zmanjšati s sprotnimi analizami stroškov in evalviranjem učinkovitosti ukrepov. Zaposlene se ob nezadovoljstvu lahko sklicujejo tudi na Pravico do odklopa, o kateri razpravlja Polajžar (2023, str. 9–10). Pravica je definirana kot nedostopnost delavke za delodajalko med časom počitka ali v primeru upravičene odsotnosti z

delovnega mesta (prav tam). Pravica je bila uvedena 16. novembra 2024 in velja do naslednje spremembe (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2024). Omogočila bo manjši pojav stresa in izgorelosti zaposlenih ter ravnovesje med delovnim in družinskim življenjem delavk. Delodajalke morajo pravico nemudoma posodobiti v delovni pogodbi zaposlene (prav tam). Pravico zagotavlja delodajalka s kolektivno pogodbo in zakonom, kar pomeni, da je delodajalka odgovorna za pravne ali finančne posledice v primeru kršitve pravic zaposlene (Polajžar, 2023, str. 9–10). Ob nujni ali vnaprej dogovorjeni kršitvi Pravice do odklopa morajo nadrejene sodeč po Yiallourosu (2024, str. 36) upoštevati nujnost in način kontakta, dodatno plačilo nadur, naravo dela glede na starost zaposlene in družinske obveznosti zaposlene.

1. 2. Usklajevanje zasebnega, družinskega in poklicnega življenja

1. 2. 1. Zasebno in družinsko življenje

Družina je del zasebnega življenja. Nekateri avtorji raziskujejo širše zasebno življenje, nekateri pa ožje družinsko življenje. Zasebno življenje sestavljajo osebna identiteta, spolna usmerjenost, slog življenja, telesna nedotakljivost in odnosi (Equality and Human Rights Commission, 2021). Vsaka posameznica ima pravico do zasebnosti z omejitvijo dostopa medijev (prav tam). Enako ima pravico do izražanja in raziskovanja medijev (United Nations, b.d., 19. člen). Posameznico pred vdorom v zasebnost, dom in družino ščitijo Temeljne človekove pravice (United Nations, b.d., 12. člen). Pod zasebno spada tudi dom, ki je pravica vsake (United Nations, b.d., 17. člen). Tega ima pravico uživati v miru (Equality and Human Rights Commission, 2021). Vsaka ima pravico tudi do družine, ki jo ščiti socialna država (United Nations, b.d., 16. člen). Sodeč po Equality and Human Rights Commission (2021) družinsko življenje predstavljajo poročen par, zunajzakonski par in otroci. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 46–82) definirata družino kot majhno in konfliktno skupino, ki se oblikuje v času in prostoru. Sestavljata jo dva ali več članov s skupnimi pravili, prepričanji in cilji ter vlogami, ki določajo delo, komunikacijo in razporeditev moči v odnosih (prav tam). Podobno Albertson Fineman (2004) družino označi za privatno institucijo, kjer obstajajo posebna pravila, ravnanja in dolžnosti družinskih članov. Ta članom pomagajo pri regulaciji in spreminjanju (prav tam). Albertson Fineman (2004) trdi, da je družina zasebno in država javno, izjemoma lahko država posega v družino. Za vstop v zasebno okolje posameznice organi potrebujejo javna pooblastila (Equality and Human Rights Commission, 2021).

1. 2. 2. Poklicno življenje

Nekatere poklicno življenje izčrpava in zanj porabijo preveč časa (Lupu in Ruiz - Castro, 2021). Marc idr. (2023, str. 248–249) identificirajo elemente poklicnega življenja, ko k dolgim delovnim uram dodajo še preštevilne delovne naloge in delovni stres. Delovno okolje oblikuje delovno kulturo in delovanje zaposlenih (Mitchell idr., 2024, str. 608). Poklicno življenje zaposlenih upravlja vodja organizacije (Bukovec, 2006, str. 118). Jurczyk idr. (2024, str. 67–68) menijo, da poklicno življenje zaposlenih omogočijo delovne organizacije. Nekatere organizacije od zaposlenih pričakujejo, da se pri delu ne odražajo osebne vrednote in ravnanja zaposlenega, vendar za opravljanje poklica zaposlene potrebujejo aktivnost, osebnost in srčnost (Kristovič, 2024, str. 16). Zaposlene morajo delovati po kodeksih in prepričanjih organizacije, čeprav se mnogi zaposleni orientirajo po lastnih interesih in vrednotah med grajenjem odnosa z uporabniki (Jurczyk idr. 2024, str. 67–68). Vedno več je poudarka na birokraciji, s tem zaposlene izgublajo samostojnost in dostojanstvo (prav tam).

Vsako zaposleno omejujeta zasebno in družinsko življenje, ki morata biti usklajena s poklicnim življenjem in pričakovanji delovne organizacije, sicer pride do konflikta (Jurczyk idr., 2024, str. 67–68).

1. 2. 3. Odvisnost poklicnega življenja od zasebnega in družinskega življenja

Stanley idr. (2025) že med Covidom-19 ugotovijo, da se pričneta prelivati poklicno in zasebno življenje. Zabriše se meja, saj nekoč zasebne zadeve niso vplivale na poklicno in poklicne zadeve ne na zasebno (prav tam). Poklicne ali zasebne težave vplivajo na kakovost storitev zaposlene (Yoon idr., 2025). O vplivu družine na kakovost dela in zadovoljstvo v poklicnem življenju govorijo tudi Jia idr. (2020, str. 9–10). Stanley in Sebastine (2023) službenemu neuspehu zaposlene pripisujeta kaos v družini. Smolej Jež (2009, str. 200) trdi, da se negotovost na delovnem mestu prenese na družinsko življenje. Enak vpliv nezadovoljstva v službi na nezadovoljstvo doma pri socialnih delavkah zaznajo Jia idr. (2020, str. 2–10). Zaradi negativnega vpliva službe na zasebno življenje socialne delavke niso zmožne poskrbeti za partnerja, družino in zase (Marc idr., 2023, str. 248–249). Za razliko od drugih avtorjev, ki ugotavljajo enakomeren vpliv poklicnega in zasebnega, Marc idr. (prav tam) zaznajo večji vpliv poklicnega na zasebno življenje socialnih delavk kot pa obratno.

Cink (2008, str. 3–10) na slovenskih centrih za socialno delo ugotavlja, da imajo zaposlene težave z odklopom od čustveno napornega dela ter ne zmorejo razmejiti družinskega in

delovnega življenja. Doma ne morejo odmisлити službe (prav tam). Tudi nekatere tuje avtorice (Olsson in Sundh, 2019) opozarjajo na nujnost razmejevanja poklicnega in zasebnega, posledično bi zaposlene doživljale manj stresa. Zaposlena se mora sprti soočiti s stresom in nezadovoljstvom na delovnem mestu, posledično bo doma redkeje prišlo do konflikta z družinskimi člani (Treven, 2005, str. 50–52). Velja tudi obratno, ko kljub razbremenilni funkciji družina lahko včasih predstavlja zgolj dodaten stres, ki se zrcali na delovnem mestu (prav tam).

1. 2. 4. Načini usklajevanja zasebnega, družinskega in poklicnega življenja

Usklajevanje družinskega in delovnega življenja je velik izziv, saj je doma poleg sebe potrebno poskrbeti še za svoje otroke in starše (Stare idr., 2012, str. 35). Oseba ima več vlog otroka, partnerice, starša, in finančne preskrbovalke (Mihalič, 2008, str. 71). O vlogi spolov v nuklearnih družinah pišeta Žakelj in Švab (2009, str. 215–225), kjer so ženske obremenjene in moški neobremenjeni z vlogami. Ženske težje prilagajajo delovno življenje zasebnemu kot moški. Enakomerna delitev gospodinjskega dela partnerjev bi razbremenila njune vloge ter olajšala usklajevanje družinskega z delovnim življenjem (prav tam). Podobno meni Nordenmark (2004, str. 450–454), da morajo za razbremenitev in lažje usklajevanje ženske skrajšati delovni čas in moški več pomagati doma. Enakost spolov in plače na delovnem mestu bi omogočile enake možnosti za osebni razvoj in kvalitetno preživet čas zaposlene (prav tam). V primeru neravnovesja med delovnim in družinskim življenjem so zaposlene obremenjene in izkazujejo slabe delovne rezultate (Jia in Fu, 2022). Zato sta ravnovesje poklicnega in zasebnega ter nekonfliktnost vlog posameznice kot zaposlene in starša izjemno pomembni (Geisler idr., 2019, str. 7–9). Za obstoj ravnovesja Treven (2005, str. 23–52) poudari pomembnost usklajevanja pričakovanj delovne organizacije in delovnih staršev ter podpore partnerja, širše družine ali drugih strokovnjakov. Cink (2008, str. 3–10) naštetih podpora doda še podporo sodelavk in prijateljic ter Jia idr. (2020, str. 2–10) podporo nadrejene, pomoč dodatnega usposabljanja in zmanjšane delovnega stresa. Novak (2020, str. 27) poudari možnosti ravnovesja z novimi oblikami dela, kot so krajši in fleksibilen delovni čas ter delo od doma. Stare idr. (2012, str. 35) govorijo o prilagoditvi vsebin in omejitvi razpona delovnih nalog zaposlene ter Jia in Fu (2022) o intervenciji na delovnem mestu. Pomagajo tudi mentorstvo in prostori za počitek socialnih delavk (Marc idr., 2023, str. 249). Stanley in Sebastine (2023) trdita, da mora organizacija biti družinsko orientirana, posledično ne bo nepotrebnih konfliktov pri uravnavanju poklicnega in družinskega življenja zaposlenih. Marc idr. (2023, str. 249)

ugotovijo, da na usklajevanje zasebnega, družinskega in poklicnega življenja ne vplivajo zgolj delovne okoliščine, temveč tudi kompetence, osebnost in vrednote zaposlene.

Ob nezmožnosti oskrbe družine in sočasnega delovanja na delovnem mestu se pojavi problem fluktuacije zaposlenih (Stare idr., 2012, str. 36). Za fluktuacijo ni kriva samo nezmožnost usklajevanja poklicnega z zasebnim, temveč tudi slabi delovni pogoji (Žakelj in Švab, 2009, str. 224–225). Žakelj in Švab (prav tam) ugotovita, da so mladi starši prisiljeni poiskati novo zaposlitev zaradi finančnih slabosti trenutne zaposlitve. V najhujših primerih neurejenega gospodinjstva, prenizke plače, nesigurnosti ali nenavadnosti vrste zaposlitve lahko pride do revščine zaposlenih (Smolej Jež, 2009, str. 204–205). Problem revščine zaposlenih vpliva na pojav socialne izključenosti ali stanovanjskega problema (prav tam). Smolej Jež idr. (2013, str. 66) bi probleme prenizkih plač rešile s povečanjem obsega dela in delovnega časa, dodatnim usposabljanjem ali s premestitvijo zaposlene na delovno mesto v bolj plačano regijo države.

1. 3. Dnevni centri za otroke in mladostnike

Božič (1995, str. 99) meni, da Dnevni centri v Sloveniji ustvarjajo pogoje za pozitivne izkušnje in uspešnost pri spremembah mladostnikov na samozavesti, socialnem vedenju, toleranci do šole in odnosu do družine. Tudi v Kanadi dnevne centre Sharpe idr. (2022, str. 5–26) označijo za varni prostor sprememb v mladostnikih, kjer preživljajo prosti čas in se izognejo ilegalnim aktivnostim. Otroški in mladinski centri v Afriki želijo za uporabnike s slabimi izkušnjami ustvariti občutek pripadnosti in preoblikovati njihove stile navezanosti v zdrave (Chimange in Bond, 2020). Na Finskem delujejo po potrebah in interesih uporabnikov, jim omogočajo podporo in prostore za preživljanje prostega časa ter jih med aktivnostmi izobražujejo (Kauppinen idr., 2021). Hrana je konstantno prisotna, med samostojno pripravo v kuhinji mladinskega centra uporabnike povezuje, uči sodelovanja in svobode izbire (prav tam). V švedskih mladinskih centrih so vključujoči do uporabnikov in njihovih družin, katerim krepijo moč in razvijajo sposobnosti ter jih izobražujejo o zdravju med vsakodnevnimi aktivnostmi (Fredriksson idr., 2018). Mladi potrebujejo varen prostor, kjer bodo spoštljivo izzvani za osebni razvoj, takšen prostor prikazuje demokratično skupnost (prav tam). Greer idr. (2024, str. 7) pravijo, da so prostori izven šole, kjer mladi preživljajo prosti čas, ključni za razvoj, povezovanje in glas mladih.

Profitni ali neprofitni javni zavodi so nastali na pobudo države, so državno financirani in delujejo v interesu države (Mesec, 2006, str. 18–19). Torej zadovoljujejo temeljne in socialne

potrebe državljanov do državno določene mere (prav tam). Nevladne organizacije so neprofitne in neodvisne (Mesec, 2006, str. 3–5), ustanovili so jih zasebniki (Hrovatič, 1998, str. 181), financirane so iz javnosti in donacij ter delujejo po interesu uporabnikov (Mesec, 2006, str. 3–5). Mesec (prav tam) opazi velik poudarek na prostovoljstvu kljub redno zaposlenim. Hrovatič (1998, str. 181–187) meni, da so neprofitni zavodi bolj profesionalizirani, Milošević - Arnold (1998, str. 215) pa, da zaposlenim omogoča zadovoljstvo, dohodke in družbeni status.

Cink (2008, str. 11) trdi, da so Dnevni centri za otroke in mladostnike med socialnodelovnimi področji najmanj stresni, ampak zaposlene lahko še vedno obremenjujejo organizacijski dejavniki. Na obremenjenost vplivajo vez med zaposleno in mladostnikom, obvladljivost stiske mladostnika, transparentnost organizacije in sodelovanje zaposlenih, kolektivna delovna učinkovitost, podpora nadrejene in vključevanje zaposlenih v odločanje ter zadovoljstvo zaposlene z delom (Steinlin idr., 2017). O vplivu obojestranskega odnosa med mladostnikom in zaposleno govorijo tudi Sharpe idr. (2022, str. 17–18). Zaposlene morajo za delo na Dnevnom centru za otroke in mladostnike imeti številne kompetence oz. delovne lastnosti. Zaposeljive so strokovne delavke višje izobrazbe iz socialne, pedagoške, (bio)psihološke in defektološke smeri z devetimi meseci delovnih izkušenj na področju socialnega varstva ter z opravljenim strokovnim izpitom na področju socialnega varstva (Zakon o socialnem varstvu, 1992, 69. člen). Poleg naštetega ni nujno, da so zaposlene diplomirane ali magistrirane socialne delavke, lahko so tudi mladinske delavke, ki so pridobile nacionalno poklicno kvalifikacijo (Mladinski svet Slovenije, 2024). Mladinska delavka je usposobljena za organizacijo in izvedbo izobraževalnih delavnic ter usposobljena za svetovanje in zagovorništvo pravic mladih (prav tam). Božič (1995, str. 104) zraven kriterijev strokovne izobraženosti iz socialnega področja in predhodnih izkušenj dela z mladimi navede še fleksibilnost zaposlenih za individualno ali skupinsko delo v dnevni centrih. Dnevni centri z intervizijami, supervizijami in sodelovanji z zunanjimi strokovnjaki zagotovijo pomoč zaposlenim v stiski ali dilemi (Božič, 1995, str. 101–105). Dnevni centri morajo stremeti k pridobitvi več finančnih sredstev za reorganizacijo delovnih mest in prostorov, interdisciplinarnih pristopov, prilagajanje družbenim problemom ter sprejemanje soodgovornosti za razvoj mladine (prav tam).

Jurman (1981, str. 289–292) o medregijskem povezovanju organizacij govori kot nujnosti za delitev dela, večji uspeh in varnost zaposlitve. V sekcijo PPMS, torej sekcijo Preventivnih programov za mlade Slovenije, ki je v veliko podporo vsem zaposlenim na področju socialnega varstva, je trenutno vključenih šestnajst vladnih in nevladnih organizacij (Društvo za razvoj

skupnostnih programov za mlade, 2017–2025). Od teh so tri neaktivne članice (PPMS zloženka, 2020). Dnevni centri za otroke in mladostnike se v sekcijo povezujejo z namenom usklajevanja nalog in ciljev, poenotenja kvalitete storitev, izmenjave izkušenj zaposlenih ter zastopanja interesov v širši javnosti in oblikovanja ukrepov na področju preventive (prav tam). Zaposlene si pomagajo v primeru delovnih dilem in pri razvijanju projektov celotne Slovenije (Društvo za razvoj skupnostnih programov za mlade, 2017–2025). S sekcijo PPMS si zaposlene širijo izobrazbo, socialno in poslovno mrežo (prav tam).

1. 4. Vloga socialnega dela

Socialno delo je ključno za obstoj delovnega odnosa, varen delovni prostor, interdisciplinarno povezovanje, validacijo in pomoč zaposleni ter za uspešno izvedene supervizije (Rapoša - Tajnšek, 1998, str. 286). Vlogo socialnega dela za pomoč (ne)zadovoljnim posameznicam je Rapoša - Tajnšek (1997, str. 16–17) po raziskavah drugih avtorjev povzela v teoriji trikotnika socialnega funkcioniranja, ki je sestavljen iz dobre samopodobe, pozitivnih odnosov in zadovoljstva v življenjskih vlogah. Ob neravnovesju teh elementov so posledice vidne v osebem, družinskem in delovnem življenju (prav tam). Za obremenjene zaposlene, z zadovoljevanjem preštevilnih potreb njihovih uporabnikov in nadrejene, je izjemno pomembno reševanje delovnih izzivov s pomočjo organizacije (Rapoša - Tajnšek, 1997, str. 88). Socialna delavka pomaga zaposlenim uravnati stiske tudi izven delovnega časa, posledično ima zaposlena bolj kvalitetno poklicno življenje (Rapoša - Tajnšek, 1997, str. 127–129). Za uspešno ureditev znotraj organizacije se socialna delavka povezuje s službo za kadrovanje z namenom ugotavljanja primernosti delovnih mest in zdravstvenih zahtev zaposlenih, s službo za varstvo pri delu z namenom ohranjanja varnega okolja, s pravno službo z namenom ugotavljanja disciplinske odgovornosti zaposlenih, s službo za standard, oddih in rekreacijo z namenom oddiha, zdravljenja poškodovanih zaposlenih in reševanja stanovanjske problematike, s službo za izobraževanje delavcev in sindikatov z namenom izobraževanja in pridobivanja pomoči zaposlenim ter z zunanjimi organizacijami kot so centri za socialno delo, zdravstvo in zavod za invalidsko in pokojninsko zavarovanje v namen identifikacije zdravstvenega stanja in uveljavljanja ukrepov zaposlenim (Možina idr., 1998, str. 364–365).

Pristopi socialnega dela za pomoč uporabnikom lahko pomagajo pri reševanju nezadovoljstva zaposlenih. Nezadovoljni ali obremenjeni posamezniki moramo krepiti moč, to lahko storimo na pet različnih načinov (Dragoš idr., 2008, str. 36–40). Potrebni pomoči aktiviramo obstoječe

vire pomoči, kreiramo nove vire pomoči, povečujemo dostopnost virov z odpravljanjem ovir, vire redistribuiramo, kjer je pomoč najbolj potrebna, ter rešujemo spore z mediacijo (prav tam). Obremenjeni posamezniki lahko socialna delavka pomaga oceniti potrebe v namen izboljšanja kakovosti življenja (Dragoš idr., 2008, str. 52–53). Kasneje se posameznica sama odloča in deluje v smeri sprememb (prav tam). Po Dragošu idr. (2008, str. 67–75) mora biti socialna delavka asertivna, za kar mora biti seznanjena s človekovimi pravicami in diskriminacijo. Poleg asertivnosti in zagovorništva sodelavcev Flaker (2003, str. 33–41) izpostavi potrebo socialne delavke po samoreflektivnosti za učenje iz napak, ki bi morale biti dovoljene v delovnem prostoru. Pri odnosu z nadrejeno in postavljanju meja se zaposlena lahko zanese na znanja socialnega dela, kot so delovanja v smeri rešitev obeh sogovornikov, enakovrednosti, spoštljivosti in nediskriminatornega jezika (Čačinovič Vogrinčič idr., 2005, str. 7–9). Čačinovič Vogrinčič idr. (2005, str. 9–14) po tujih avtorjih povzemajo elemente delovnega odnosa, ki ga sestavljajo: dogovor o sodelovanju (razdelijo se vloge in naloge udeleženi), instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (definira se problem in iščejo rešitve), perspektiva moči (išče se kompetence in vire sogovornika), osebno vodenje (socialna delavka s sogovornikom podeli rešitve preteklih izkušenj), etika udeležnosti (izpostavi se delež vsakega sodelujočega), znanje za ravnanje (prenese se znanje socialnega dela v prakso) in ravnanje s sedanostjo (prisotni smo v momentu in pazimo na čas, namenjen razvijanju delovnega odnosa). Pri delu z zaposlenimi ali nadrejeno se lahko poleg elementov delovnega odnosa zanesemo tudi na socialnodelovne elemente, kot so vprašanje o čudežu, izjemi in lestvici, ter na odnosna vprašanja, ki nam pomagajo pri raziskovanju in soustvarjanju rešitev med pogovorom z našimi sogovorniki (Mešl, 2018, str. 109). Mešl (2018, str. 106–107) uporabo vprašanja o čudežu razloži po tujih avtorjih, da med spanjem problem uporabnika izgine in le-ta ob budnosti prepozna spremenjeno realnost. To spremenjeno realnost raziskujemo. Cilj vprašanja je sprememba vedenja uporabnika (prav tam).

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije zagovarja pravice, enakopravnost in solidarnost ljudi ter nedvomno prispeva k zadovoljstvu zaposlenih in pogojem delovnega okolja. Prisoten mora biti na vsakem mestu izobraževanja in zaposlovanja socialnih delavk (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6). Razlike v izobrazbi, načinu dela in prepričanjih socialnih delavk, njihovih sodelavk in drugih strokovnjakov ne smejo škoditi uporabnikom. Pri delu spoštuje pravice, varuje zasebnost, omogoča vire pomoči za dostojanstveno življenje in ščiti uporabnike pred družbeno pogojenimi krivicami. Socialna

delavka deluje znotraj organizacijske hierarhije in sodeluje interdisciplinarno, zato se ob dilemi posvetuje s sodelavkami ali drugimi strokovnjaki v obliki intervizije ali supervizije. Socialna delavka mora razmejiti osebne interese in konflikte na delovnem mestu. Strokovna znanja in izkušnje podeli s sodelavkami, pripravniki in prostovoljci. Usvojeno socialnodelovno znanje in izkušnje so podlaga, vendar niso zmeraj uporabne, tako se mora zaposlena dodatno izpopolnjevati in s tem pridobiti profesionalnost. Socialna delavka mora sodelavke opozarjati na etičnost in nediskriminatornost pri delu (prav tam). Sodeč po Združenih narodih se vsi rodijo z enakimi pravicami, si zaslužijo enake obravnave ne glede na osebne, verske ali rasne lastnosti, imajo pravico dostopa do brezplačne izobrazbe, pravico do kulturne, ekonomske in socialne varnosti, pravico do izbire zaposlitve, enakega plačila, kompenzacije, pravičnih delovnih pogojev, zaščite pred brezposlenostjo in stavke, pravico do prostega časa, počitka, omejenosti delovnih ur in plačanega dopusta, pravico do stanovanja, temeljnih potrebščin, socialne in zdravniške oskrbe ter varnosti v primeru nepričakovanih finančnih izgub (United Nations, b.d., 1.–30. člen). Organizacije so pričele vključevati elemente človekovih pravic v prilagojene dokumente na delovnem mestu, vsebine teh dokumentov se ne sme kršiti (United Nations Development Programme, 2024). Vsebina teh dokumentov je nediskriminatornost in enakopravnost zaposlenih, zaščita pred nadlegovanjem, zaščita pred prisilnim delom, svoboda pogajanja, možnost protesta, omogočanje zdravja in varnosti, primerno delovno okolje in delavnik, pravična plača ter izključevanje dela otrok, zaščita mater in dostopnost invalidom (prav tam). Te pravice dopolnjuje Mednarodna organizacija dela s standardi za boljše življenje zaposlenih, ki so pravica do polne zaposlitve, ustreznost zaposlitve po kompetencah posameznika, enake možnosti izobraževanja in mobilnosti znotraj organizacije, osnovni dohodek ter primernost prostorov za zadovoljevanje temeljnih potreb in za rekreacijo (International Labour Organisation, b.d.).

2. Formulacija problema

Idejo za raziskavo sem dobila med analiziranjem preteklih izkušenj na praksi. Vsa leta, razen enega, sem prakso preživela na Dnevni centrih za otroke in mladostnike. Videla sem povezanost zadovoljstva zaposlenih z ureditvijo organizacije in financiranjem organizacije. Vodje so se zmeraj obremenjevale z načinom in obsegom financiranja. Proračun je zaposlene omejeval pri vrsti aktivnosti in oblikovanju programa. Veliko stvari so želeli preurediti ali organizirati, vendar ni bilo dovolj denarja. Skupinske podpore ali sestankov ni bilo zaradi podhranjenosti kadra. Zaposlene so si delo nosile domov, da ne bi zaostajale pri vnašanju podatkov v baze in pri prijavljanju na razpise. Pravilnikov in zakonov, ki urejajo delovne razmere, v preteklosti nisem zaznala, na te bi se zaposlene ob izobraženosti lahko oprle. Zaposlene niso bile zainteresirane za spremembe trenutnega stanja. Zadnje leto prakse sem naletela na Dnevni center za otroke in mladostnike, ki je bil praktičen prikaz organizacije s primernimi delovnimi pogoji. V tem Dnevni centru sem pridobila več znanja kot v vseh letih prakse skupaj. Organizacija je bila primerno financirana za različne programe, ki so bogatili življenje njihovih uporabnikov. Udeleževala sem se tedenskih sestankov in supervizij, enkrat sem se udeležila tudi srečanja Preventivnih programov za mlade Slovenije. Pri zaposlenih v boljše razviti organizaciji sem zaznala nasploh večje zadovoljstvo kljub nekaterim pomanjkljivostim: na primer uporabnikom prilagojen delovni čas, ki ne ustreza zasebnemu in družinskemu življenju zaposlenih. Z diplomskim delom sem želela prispevati več podatkov, ki bodo lahko uporabni kot podlaga za oblikovanje ustrežnejših delovnih pogojev. Prav tako so me zanimale različne izkušnje in doživljanje zaposlenih, saj gre za manj raziskano področje. Praktično je literature o Dnevni centrih za otroke in mladostnike zelo malo. Raziskava se mi je zdela koristna za socialne, strokovne in mladinske delavce kot tudi za uporabnike socialnih storitev oziroma mladostnike.

Raziskovala sem zadovoljstvo, doživljanje poklicnega, zasebnega in družinskega okolja ter potrebe zaposlenih na Dnevni centrih za otroke in mladostnike. V raziskavi so me zanimali dejavniki, ki po mnenju zaposlenih pripeljejo do zadovoljstva ali nezadovoljstva. Raziskovala sem načine spopadanja z nezadovoljstvom, da si bodo obremenjene zaposlene z ugotovitvami lahko pomagale. Nazadnje sem preučevala povezavo med usklajevanjem zasebnega s poklicnim življenjem in zadovoljstvom ali nezadovoljstvom na delovnem mestu ter vlogo socialnega dela.

Raziskovalna vprašanja:

1. Kakšno je zadovoljstvo zaposlenih socialnih, strokovnih in mladinskih delavk na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike ter kako se kaže morebitno nezadovoljstvo?
2. Katere so posledice obremenjujočih izkušenj po mnenju zaposlenih?
3. Kakšna je vloga zaposlenih in Dnevnih centrov za otroke in mladostnike pri skrbi za zadovoljstvo na delovnem mestu?
4. Kakšne so izkušnje socialnih, strokovnih in mladinskih delavk na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike v Sloveniji z usklajevanjem zasebnega, družinskega in poklicnega življenja?
5. Kako so zaposlenim znanje socialnega dela, pravilniki in pravice v pomoč, da ne pride do nezadovoljstva ali posledične izgorelosti ter kaj bi še potrebovale?

3. Metodologija

3. 1. Raziskovalne teme

Teme raziskave sem oblikovala na podlagi raziskovalnih vprašanj in na podlagi vprašanj iz merskega instrumenta:

1. Zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu
2. Pojav nezadovoljstva zaposlenih na delovnem mestu
3. Posledice obremenjujočih izkušenj zaposlenih na delovnem mestu
4. Skrb za zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu
5. Usklajevanje zasebnega, družinskega in poklicnega življenja
6. Dnevni centri za otroke in mladostnike
7. Vloga socialnega dela za podporo zaposlenim v delovnih odnosih na področju dela z mladimi

3. 2. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna (Mesec, 2009, str. 85). Gradivo je sestavljeno iz besednih opisov oziroma pripovedi (prav tam). Te besedne opise sem ob koncu raziskovanja kvalitativno analizirala. Raziskava je tudi empirična in eksplorativna (Mesec, 2009, str. 85). Empirična, ker sem s pomočjo intervjuja zbrala novo gradivo (Mesec, 2009, str. 84). Pridobljeno izkustveno in besedno gradivo sem uporabila za odgovore na raziskovalna vprašanja (prav tam). Eksplorativna je zaradi poizvedovalne narave (Mesec, 2009, str. 80). Z drugimi besedami bi eksplorativnemu raziskovanju lahko rekli spoznavanje na neznanem področju zaradi slabe raziskanosti zadovoljstva socialnih, strokovnih in mladinskih delavcev v Sloveniji (prav tam).

3. 3. Merski instrument

Merski instrument je vnaprej sestavljeno vodilo za intervju (Mesec, 2009, str. 231). Vprašanja sem oblikovala po raziskovalnih temah. Vprašanja v vodilu sem morala razvrstiti v smiselni vrstni red. Vodilo za intervju obsega 15 vprašanj z vmesnimi podvprašanji (Priloga A). Tako sem prilagajala podvprašanja ali vprašanja glede na predhodni odgovor ali na lastnosti sogovornice. Vodilo za intervju sem preizkusila v živo na socialni delavki iz enega od Dnevnihih centrov za otroke in mladostnike. Zaradi ponavljanja odgovorov na vprašanja sem vodilo skrajšala z 18 na 15 vprašanj.

3. 4. Opredelitev enot raziskovanja

Mojo populacijo raziskovanja sestavlja okrog devetdeset zaposlenih strokovnih ali socialnih delavk z opravljenim strokovnim izpitom s področja socialnega varstva, ki so dlje časa (vsaj dve do pet let) zaposlene na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike Republike Slovenije v letu 2025. Za obseg celotne populacije sem izvedla šele po izvedeni raziskavi. Število zaposlenih znotraj vseh Dnevnih centrov za otroke in mladostnike v Sloveniji je precej višje, kot mi je bilo znano. Lahko bi izvedla kvantitativno raziskavo, vendar sem se odločila za kvalitativno raziskavo, kar pomeni, da sem vzorčila. Vzorec je neslučajnostni, priročni in priložnostni (Mesec, 2009, str. 153). Vsaka zaposlena oziroma vsaka enota populacije ni imela enake možnosti za izbor, zato je vzorec neslučajnostni. Sodelovale so takrat najbolj dostopne in pripravljene prostovoljnega sodelovanja, zato je vzorec priročni in priložnostni (prav tam). Vzorec obsega devet enot, kar je 10 % celotne populacije, 3 strokovne delavke in 6 socialnih delavk, zaposlenih od 2 do 5 let, ki imajo opravljen strokovni izpit na področju socialnega varstva, starostnega razpona med 25 in 45 let, ter zaposlenih iz različnih regij Slovenije. V intervjuju so sodelovale zaposlene s področja Ljubljane, Trziča, Šentjurja, Maribora, Škofje Loke in Kranja.

3. 5. Opis zbiranja empiričnega gradiva

Metoda zbiranja podatkov je bila individualno spraševanje z delno standardiziranim intervjujem (Mesec, 2009, str. 214). Tako sem lahko prilagajala vprašanja različnim zaposlenim, strokovnim, mladinskim ali socialnim delavkam, in različnim razpletom pogovora, sodeč po odgovorih in zgovornosti. Sogovornice sem pridobila s pomočjo mentorice iz lanske učne baze. Mentorica je zaposlene iz različnih Dnevnih centrov za otroke in mladostnike povabila k sodelovanju. Kasneje sem zaposlene kontaktirala preko elektronske pošte ali telefona in intervjuvala tiste, ki so takrat bile pripravljene sodelovati. Intervjuje sem izvedla individualno, v živo ali preko Zooma. Preko Zooma sem izvedla pet intervjujev zaradi krajevnosti oddaljenosti in štiri intervjuje v živo. Po privolitvi sogovornic sem intervjuje posnela s telefonom. S tem sem si olajšala transkripcijo. Anonimnost zaposlenih in drugih oseb iz delovnega okolja sem omogočila s prikrivanjem osebnih podatkov med transkripcijo. Intervjuji so se razlikovali po sproščenosti in zgovornosti zaposlenih, trajali so od 45 minut do ene ure. Intervjuji preko Zooma so bili krajši in intervjuji v živo so bili daljši zaradi samega občutka pristnosti osebne interakcije. Gradivo sem zbirala od 31. januarja do 3. marca 2025.

3. 6. Obdelava in analiza podatkov

Pridobljeno besedno gradivo sem analizirala na beseden oziroma kvalitativen način in nisem uporabila nobenih merskih postopkov (Mesec, 2022, str. 11). Sprva sem zbrano gradivo zapisala v obliki transkripta (Priloga B) po posnetku intervjuja in označila enote ter šele potem kodirala. Kodirala sem odprto, osno in odnosno (Mesec, 2022, str. 29–35). Pri odprtem kodiranju (Priloga C) sem besednim opisom dodelila pojme, kategorije ter določila teme (Mesec, 2022, str. 29–30). Pri osnem kodiranju (Priloga D) sem vzpostavila hierarhijo med podkategorijami in kategorijami (Mesec, 2022, str. 32). To pomeni, da sem pri vsaki temi, podkategoriji in kategoriji navedla pojme iz različnih intervjujev. Z odnosnim kodiranjem sem izbrala glavno temo besednega in izkustvenega gradiva, ki sem ji dodala le pomembne pojme in te pojme časovno ali vzročno-posledično razvrstila (Mesec, 2022, str. 34–35). Zanimale so me različice, pogoji in posledice pojava, ponazorila sem jih z diagramom ter pomembne pojme povezala s kontekstualnimi (prav tam).

Odprto kodiranje je v poglavju Priloge pod naslovom Priloga C, osno kodiranje pod naslovom Priloga D in odnosno kodiranje med poglavjem Rezultati in razprava. Spodaj prikazujem primere tabele odprtega kodiranja in osnega kodiranja.

Preglednica 1: Primer odprtega kodiranja

Št. izjave	Izjava	Pojem oz. koda	Podkategorija	Kategorija	Tema
F1	V bistu bi rekla, da sem zelo zadovoljna na delovnem mestu.	Zelo zadovoljna zaposlena na delovnem mestu	Stopnja zadovoljstva zaposlene	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo

Slika 1: Primer osnega kodiranja

1. Tema: ZADOVOLJSTVO**ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENE****o STOPNJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENE**

Zelo zadovoljna zaposlena na delovnem mestu (D1), (F1)

4. Rezultati in razprava

Rezultate raziskave sem zapisala po temah, kategorijah in podkategorijah ter jih dopolnila z besednimi opisi oziroma pojmi iz intervjujev. Intervjuvala sem tri strokovne delavke in šest socialnih delavk. Njihovi odgovori so se zaradi različnih izobrazb najbolj razlikovali po temi Vloga socialnega dela, zato vrsto izobrazbe izpostavim. Med pisanjem rezultatov, dopolnjenih z besednimi opisi intervjuvank, odgovorim na raziskovalna vprašanja in odgovore istočasno povežem in primerjam s teorijo, kjer je to ustrezno za raziskovalna vprašanja. Ugotovitve prikažem tudi v obliki odnosnega kodiranja.

Zadovoljstvo

V intervjujih sem zaposlene prosila, da opredelijo trenutno zadovoljstvo na delovnem mestu. Nekatere zaposlene so z delovnim mestom zadovoljne in nekatere zelo zadovoljne. Zaposlene izrazijo večje zadovoljstvo do delovne organizacije, do vodje in do dela z uporabniki ter zadovoljstvo z delovnim časom, vsebino in obsegom dela. Medtem ko zaposlena (B103) izpostavi lastno zadovoljstvo ob istočasnem zadovoljstvu partnerja v zasebnem življenju.

Dejavniki vpliva na nastanek (ne)zadovoljstva: Posameznik

Zaposlene sem prosila, da definirajo počutje ob zadovoljstvu na delovnem mestu. Zadovoljstvo so zaposlene občutile kot veselje do službe, do dokumentacije in do dela z uporabniki. Občutile so ga tudi kot dobro počutje na delovnem mestu in občutek veselja ob dobrih odnosih s sodelavkami >>ta odnos je zelo lep in tega sem vesela<< (F35), kar trdi tudi Mihalič (2008, str. 4), da se zaposlena ob zadovoljstvu dobro počuti med sodelavci in vestno dela na delovnem mestu. Nekatere zaposlene občutek zadovoljstva opisujejo kot občutek dobrega in učinkovitega dela, možnosti izražanja mnenja, pripravljenosti na pomoč, prilagajanja novemu delu, usklajevanja delovnega urnika zasebnemu življenju ter občutek zadostnega preživljanja časa doma in na delovnem mestu. Občutek dobrega in učinkovitega dela se sklada s teorijami številnih avtorjev o kvalitetnem (Hansson idr. 2022; Sheehy idr., 2021; Stanley in Sebastine, 2023) in učinkovitem delu (Kušar, 2014, str. 135; Mihalič, 2008, str. 4; Papler in Bojnec, 2011, str. 86–87; Sheehy idr., 2021). Zaposlene govorijo tudi o občutku zadovoljstva kot ponosu >>s ponosom povem, kaj delam<< (H10), pomirjenosti >>hvaležna sem, da je ob koncu dneva vedno občutek miru<< (H8), prijaznosti >>ni mi težko biti prijazna<< (C3) in pozitivnosti zaposlene ob delu (C5). Asociacija pozitivnosti zaposlene na delovnem mestu z zadovoljstvom potrdijo teorije o pozitivnem vedenju zaposlene brez odklonskega vedenja (Muthuswamy in Varshika,

2023, str. 14) ter teorije o pozitivnem stanju duha zaposlene ob zadovoljstvu na delovnem mestu (Auer Antončič in Antončič, 2009, str. 7). Za zadovoljstvo nekaterih zaposlenih je pomemben osebni in poklicni razvoj *>>ko se sama razvijam, se razvija tudi zadovoljstvo na delovnem mestu<<* (D6). Enako trdijo Muthuswamy in Varshika (2023, str. 20–21) ter Hansson idr. (2022) o poklicnem razvoju zaposlenih v primeru zadovoljstva na delovnem mestu. Nordenmark (2004, str. 450–454) omogočanje osebnega razvoja in kvalitetno preživetega časa zaposlenih povezuje z enakostjo plač in spolov, zaposlenih na delovnem mestu. Nekatere zaposlene govorijo o občutku zadovoljstva kot odsotnosti nečesa. Zaposlene opisujejo zadovoljstvo kot odsotnost doživljanja službe kot delo, odsotnost stresa, odsotnost občutka krivde in odsotnost občutka cmoka v želodcu. Odgovor zaposlene o zadovoljstvu kot odsotnosti občutka cmoka v želodcu se ujema z ugotovitvijo, da so zadovoljne zaposlene zdrave (Hansson idr., 2022) .

Dejavniki vpliva na nastanek (ne)zadovoljstva: Organizacija

Zaposlene sem prosila, da podrobneje opišejo izkušnjo z zadovoljstvom v delovni organizaciji. Izpostavile so zadovoljstvo ob zaposlitvi, saj so z zaposlitvijo v delovni organizaciji izpolnile dolgoletno željo *>>ta služba je ideal, ki sem si ga želela že v osnovni šoli<<* (H2), medtem ko je za druge zaposlene delovna organizacija zgolj ustrezna. Ob nagrajenosti za dodatne delovne obremenitve in ob omogočenem udeleževanju brezplačnih ali plačljivih izobraževanj *>>leta 2024 smo iz mol-a dobili malo več sredstev in smo si lahko privoščili malo več izobraževanj<<* (E14) so zaposlene občutile zadovoljstvo. Enako trdijo Sheehy idr. (2021), da morajo organizacije za zadovoljstvo zaposlenim med drugim omogočiti tudi dodatna usposabljanja in primerna nagrajevanja. Pri izkušnjah zadovoljstva zaposlenih z delovno organizacijo so zaposlene izpostavile tudi primanjkljaje v delovni organizaciji. Največ zaposlenih je izpostavilo trenutno pomanjkanje prostovoljcev v delovnem okolju, kar pripisujejo zasedenosti prostovoljcev ali odročnosti Dnevnega centra za otroke in mladostnike. Preostale zaposlene so izpostavile pomanjkanje pravočasne komunikacije sodelavk in nadrejene ter pomanjkanje informacij glede delovnih zadolžitev *>>manjka pa neke podlage oziroma informacij, kako nekaj izpeljati, ni podrobnejših navodil<<* (F15), kar nasprotuje ugotovitvi o pomembnosti transparentnosti organizacije za zadovoljstvo zaposlenih (Steinlin idr., 2017). Zaposlene so omenjale tudi pomanjkanje zaposlenih zaradi težav s pridobivanjem kadra, pomanjkanje financ ter neprijetnosti prijavljanja na razpise financiranja Mestne občine Ljubljana in Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Prijavljanje na razpise potrди dejstvo financiranosti javnih zavodov iz države (Mesec, 2006, str. 18–19) in nevladnih zavodov, iz

javnosti in donacij (Mesec, 2006, str. 3–5). V organizacijah so večinoma dva, tri ali štiri zaposlene. V drugih organizacijah pa je tudi pet, šest ali sedem zaposlenih. Nekatere od zaposlenih izpostavijo, da je v njihovi organizaciji, v primerjavi z drugimi Dnevnimi centri za otroke in mladostnike, veliko zaposlenih. Medtem druge zaposlene menijo, da je kljub manjšemu številu zaposlenih na nekaterih Dnevnih centrih za otroke in mladostnike še vedno dovolj zaposlenih za zadovoljevanje potreb njihovih uporabnikov.

Zaposlene sem v sklopu zadovoljstva z organizacijo povprašala še o zadovoljstvu z nadrejenimi. Zaposlene različno vidijo sebi pomembne kompetence nadrejenih za lastno zadovoljstvo. Izpostavijo zanje osnovni lastnosti nadrejene, ki sta strpnost in spoštljivost. Za zaposlene so nadrejene podpirne v poklicnem in zasebnem življenju, imajo dobre odnose z zaposlenimi, zelo dobro komunicirajo z zaposlenimi in odlično vodijo zaposlene. Nekatere od zaposlenih izpostavijo tudi pomembnost dobrega odnosa nadrejene z direktorico in pomembnost komunikacije nadrejene z direktorico.

Za zadovoljstvo zaposlenih so pomembna tudi ravnanja nadrejenih. Nadrejene strmiijo k zadovoljstvu zaposlenih *>>želja nadrejenih je, da smo zadovoljni na delovnem mestu<<* (B114), kar trdi tudi Rapoša - Tajnšek (1998, str. 284–285), da morajo za preživetje organizacije prioritizirati zaposlene pred uporabniki in pred delovnimi cilji. Nadrejene vrednotijo delo zaposlenih *>>v bistvu mi je osebno všeč, da ceni naše delo<<* (E29), za pomembnostjo validiranja, vodenja in mentoriranja stojita tudi Stanley in Sebastine (2023). Nadrejene ne kaznujejo zaposlenih za napako pri delu (B44), enako meni Flaker (2003, str. 33–41), da so dovoljene napake na delovnem prostoru, Eggers (2011, str. 60–61), da moramo v psihološko varnem delovnem okolju tolerirati napake zaposlenih, ter Kaiser (2023, str. 8–19), da je pomembno validiranje tudi slabih odločitev zaposlenih. Intervjuvanim zaposlenim nadrejene omogočajo zaupen pogovor, napredovanje in informacije o izobraževanjih, kar potrjuje teorijo Pavla in Štefanič (2005, str. 18–39) o vplivu višjih plač, napredovanja in varnosti zaposlitve na zadovoljstvo zaposlenih. Tudi Cink (2008, str. 3–17) izpostavi, da povratne informacije in podpora nadrejene omogočata rast in zadovoljstvo zaposlene. Zaposlene nekatere nadrejene spodbujajo k ustvarjalnosti, k razvoju, k iskanju izobraževanj in udeleževanju na izobraževanjih ter k ubeseditvi nezadovoljstva nadrejeni *>>nadrejenim je tudi zelo pomembno, da podrejeni ubesedimo, če so kakšne težave<<* (G16). Nadrejene, poleg odzivnosti *>>kadarkoli potrebuješ pomoč pri delu z uporabniki so odzivni<<* (G14) in ravnanja v smeri rešitev za delovne izzive zaposlenih *>>da se dela v smeri rešitev in zadovoljstva<<* (G17) ter slišnosti zaposlenih,

zaposlenim omogočajo napredovanje, kar se ujema s teorijo Steinlin idr. (2017), da bi zaposlene morale biti bolj podprte, nagrajene, informirane in vključene pri odločanju nadrejenih o delovni organizaciji.

Za zadovoljstvo zaposlenih kot izjema med zaposlenimi izpostavi obveznost hierarhije vseh zaposlenih >>*hierarhija mora biti*<< (C24). Mihalič nasprotuje tej teoriji in trdi (2008, str. 63–71), da morajo nadrejene preprečevati hierarhičnost in konfliktnost znotraj organizacije. Kljub delovni hierarhiji zaposlene izpostavijo enakovrednost vseh zaposlenih, enakovrednost nadrejene z zaposlenimi in enakovrednost zaposlenih z uporabniki. Tudi Mihalič (2008, str. 63–71) trdi, da imajo nadrejene in zaposlene enake pravice in možnosti. Nadrejene in podrejene zaposlene imajo enotno vizijo, pričakovanja in pravila >>*obe imava enotno vizijo glede dela*<< (D22), >>*že na začetku sva uskladili pričakovanja*<< (D23), >>*morajo biti ista pravila*<< (D25). Enotna vizija, pričakovanja in pravila se skladajo z zadovoljstvom zaposlenih ob usklajenih vrednotah (Musek Lešnik, 2003, str. 127–137; Schaufeli idr., 2009; Wilson, 2016) in pričakovanjih zaposlenih (Treven, 2005, str. 23–52) z organizacijo.

Dejavniki vpliva na nastanek (ne)zadovoljstva: Delovno okolje

Na vprašanje o zadovoljstvu z vsebino dela na delovnem mestu so zaposlene odgovorile sledeče. Zaposlene so omenile, da so vsebini dela naklonjene >>*vsebina dela mi ustreza*<< (I20) in da opravljajo vsebinsko raznolike delovne naloge. Zaposlene morajo delo opravljati za nazaj in za tekoči dan vnaprej, razvijati kvalitetnejši program namesto izvajanja starih aktivnosti, organizirati projekte in dogodke, koordinirati počitniške delavnice in vsakdanje aktivnosti ter komunicirati z zunanjimi sodelavci. Vsebina dela zaposlenih na Dnevni centrih za otroke in mladostnike vsebuje tudi izmenjavo informacij in idej med sodelavci. Izjemoma zaposlena (E40) omeni upravljanje z aplikacijami za vodenje podatkov uporabnikov, medtem ko druga zaposlena izpostavi odsotnost avtomatskega programa za vodenje uporabnikov in ročno vodenje podatkov uporabnikov >>*res se še razvijamo in nimamo avtomatskega programa za vodenje uporabnikov*<< (B56), >>*mi delamo vse na roke*<< (B57). Vsebina dela zaposlenih obsega administracijo, izobraževanja, sestanke, time zaposlenih o delu z uporabniki, mentorske sestanke za prostovoljce, intervizije in supervizije. To se sklada s Kodeksom etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6), da se morajo zaposlene udeleževati intervizij in supervizij v primeru delovnih dilem. Tudi Božič (1995, str. 101–105) izpostavi prisotnost supervizij in intervizij na Dnevni centrih kot pomoč

zaposlenim v stiski. Delo zaposlenih z uporabniki na Dnevnih centrih za otroke in mladostnike obsega pogovor z uporabniki, ki je lahko v obliki svetovanja ali psihosocialne pomoči. Zaposlene krepijo moč in odgovarjajo na potrebe uporabnikov med samim preživljanjem časa z uporabniki, spoznavanjem in opazovanjem uporabnikov ter med preverjanjem počutja uporabnikov in skupnim evalviranjem dogajanja z uporabniki. Vse to sovpada z definiranjem Dnevnihih centrov kot prostorov podpore, kjer zaposlene delujejo sodeč po potrebah in interesih uporabnikov (Kauppinen idr., 2021). Nekatere zaposlene govoriijo tudi o pridobivanju novih uporabnikov >>dosti se ukvarjam s tem, kako privabiti več slovenskih otrok in ne samo priseljencev<< (C144), o sodelovanju z uporabniki in o sodelovanju s starši uporabnikov ter o teoriji vključevanja uporabnikov in njihovih družin v mladinske centre (Fredriksson idr., 2018). Med delom je zaposlenim pomembno, da se učijo iz lastnih napak in od uporabnikov. Nekatere zaposlene so delo z uporabniki morale vzljubiti >>nisem si nikoli mislila, da bom delala z otroki, ampak nikoli ne reci nikoli<< (I166), >>potem pa sem delo z mladimi vzljubila<< (E132).

Zaposlene sem povprašala tudi o zadovoljstvu z obsegom dela na delovnem mestu. Izpostavile so, da opravljajo veliko skupnega dela. Drugače pa si zaposlene delo delijo enakomerno. Tej trditvi nekatere zaposlene nasprotujejo, da delitev dela med zaposlenimi dejansko ni poštena >>kar pomeni, da je ogromno terenske dokumentacije<< (H17), >>in teh mojih terenskih uporabnikov je ogromno, kar ni pošteno<< (H18). To nezadovoljstvo zaposlene glede neenakomerne delitve dela se sklada z vplivom delitve delovnih nalog na zadovoljstvo zaposlenih (Jurman, 1981, str. 64; Papler in Bojnec, 2011, str. 87). Zaposlene se dogovarjajo za delitev dela glede na področja in kompetence zaposlenih, usklajujejo delo sproti med zaposlenimi in prilagajajo delo starejšim zaposlenim z dokumenti v fizični obliki ali z učenjem uporabe računalnika. Nekaterim se dodeljene delovne naloge zdijo jasne, nekaterim pa se meje med delom nadrejene in zaposlene zdijo nejasne. Zaposlene se morajo naučiti opravljati delovne naloge in morajo opraviti naloge kljub pomanjkanju informacij. Med opravljanjem nalog morajo biti zaposlene fizično razporejene po delovnih prostorih ter morajo biti seznanjene z nalogami in dokumentacijo vseh področij Dnevnega centra. Tako v primeru odsotnosti katere zaposlene vse nemoteno deluje >>če koga ni, se program nadaljuje << (G24). Pojavi se zaposlena, ki poudari, da se izmenjujejo obdobja z več ali manj dela (F26). Zaposlene poudarjajo večjo produktivnost zaposlenih pri delovnih nalogah dopoldne pred prihodom uporabnikov kot popoldne ob prisotnosti uporabnikov. Kljub večji produktivnosti ob

opravljanju delovnih nalog dopoldne se nekaterim zaposlenim zdi administracija zapravljanje časa, ki bi ga lahko porabile za boljše stvari. Nekateri zaposlene poudarijo pomembnost pozornosti zaposlenih, da jim obseg dela ne predstavlja prevelike stiske. Ta odgovor potrjuje teorijo več avtorjev, da na zadovoljstvo vplivajo obseg in vsebina dela (Jurman, 1981, str. 64; Kreitzer idr., 2020, str. 1942–1960; Mihalič, 2008, str. 63–64; Rape Žiberna, 2010, str. 227; Schaufeli idr., 2009).

Ob vprašanju o zadovoljstvu z delovnimi prostori in delovnimi pripomočki na delovnem mestu so zaposlene priznale, da jim je pomembno dobro počutje, občutek varnosti in ujemanje osebnosti zaposlene z delovnim prostorom >>*nasploh prostor kar ustreza temu, kdo sem jaz*<< (F31). Občutek varnosti se ujema z zahtevo po opremljenosti delovnih prostorov za varnost zaposlenih in udobje uporabnikov (Steinlin idr., 2017). Enako na delovnem mestu ne sme biti ogrožena varnost ali zdravje zaposlenih (Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih, 1999, 2.–99. člen). Za nekatere zaposlene je delovni prostor primerne velikosti >>*prostora je več kot dovolj*<< (H31), medtem ko je za nekatere zaposlene delovni prostor premajhen >>*nimamo niti dovolj velikih prostorov za takšno število uporabnikov*<< (E26). Primernost delovnih prostorov potrjuje teorijo, da morajo Dnevni centri omogočati podporo in prostore za preživljanje prostega časa uporabnikov (Kauppinen idr., 2021). Zaposlene opišejo lastnosti delovnega prostora s pridevniki kot so topel, svetel, pospravljen in miren, kar se ujema s potrebo po urejenem (Hansson idr., 2022), čistem, osvetljenem, prezračenem ali ogrevanem delovnem prostoru (Mihalič, 2008, str. 62–88). Za zaposlene so delovni prostori sestavljeni iz več delov: iz pisarne zaposlenih ter iz otroškega in mladinskega centra za uporabnike. Nekateri zaposlene prostore delijo na stacionarni del in nekatere na terenski del na igrišču >>*pri nas imamo specifično ločenega terenskega in stacionarnega dela*<< (H32). Glede delovnih pripomočkov zaposlene nagovorijo primernost računalnikov in višine mize za računalnike, kar je pomembno za bolj varno rabo tehnologije. Medtem ko neposodobljenost električnih kablov izpostavi samo izjema od zaposlenih (A197). Primernost delovne opreme doda težo k teorijama o varnem delovnem mestu (Novak, 2020, str. 27–30) in o potrebi primerne tehnološke opremljenosti za manj poškodb, stresa in nezadovoljstva zaposlenih (Mihalič, 2008, str. 62–88).

Dejavniki vpliva na nastanek (ne)zadovoljstva: Delovni čas

Zanimalo me je zadovoljstvo zaposlenih z delovnim časom na delovnem mestu. V delovni organizaciji so zaposlene, ki imajo krajši in daljši delovni čas. Večina zaposlenih ima dopoldanski delavnik in delajo do 18. ure popoldan. Zaposlenim je delovni čas sprejemljiv, čeprav so tudi zaposlene, ki jim dopoldanski delavnik ne ustreza najbolj >>ko imamo počitniški urnik in delamo od 8. do 16. ure, mi je včasih »muka«<< (I17), >>delovni čas od 9. do 17. ure je tudi meni postal izziv<< (E16). Delovni čas je fleksibilen za delovno pot zaposlenih >>fleksibilnost, če zaradi vožnje zamudim v službo<< (H5) in za usklajevanje zaposlenih s partnerji >>moj partner dela dopoldansko izmeno in se lahko usklajujeva pri dvigih otroka v vrtcu<< (G30), kar potrdi zadovoljstvo nekaterih zaposlenih s krajšim delovnim časom zaradi možnosti prilagajanja na zahteve trga in na zahteve zasebnega življenja (Smolej Jež, 2009, str. 199–200). Delovni čas je najbolj kompatibilen za starejše zaposlene (A249) in za zaposlene brez otrok >>ob izjemi podaljšanih delovnih ur nastane izziv za mlado družino<< (E18). Odgovori zaposlenih potrjujejo, da delovni čas vpliva na zadovoljstvo zaposlene, kar v teoriji trdijo Robnik idr. (2020, str. 152) ter Smolej Jež idr. (2013, str. 65).

Dejavniki vpliva na nastanek (ne)zadovoljstva: Odnosi na delovnem mestu

Za zadovoljstvo zaposlenih s sodelavkami je za zaposlene pomemben dober tim, sodelovanje, sproščeno vzdušje, zaupanje, občutek varnosti in občutek sprejetosti sodelavk. Vsi ti občutki se ujemajo s pomembnostjo dobrega počutja v kolektivu na delovnem mestu (Mihalič, 2008, str. 62–64). Na delovnem mestu med zaposlenimi ne sme biti tihih zamer, konflikte morajo reševati sproti in razviti konstruktivno komunikacijo. Zaposleni so v podpornih, dobrih, spoštljivih in prijateljskih odnosih. Podporni odnosi zaposlenih v delovni organizaciji se skladajo s pomembnostjo podpornih delovnih odnosov (Stanley in Sebastine, 2023). Kljub prijateljskim odnosom se nekatere zaposlene profesionalno distancirajo med zasebnimi pogovori s sodelavkami >>ne zdi pa se mi, da če se z nekom pogovarjaš zasebne zadeve, da si avtomatično z njim prijatelj<< (F36). Manjšina zaposlenih se s sodelavkami družijo izven delovnega časa in večina zaposlenih se s sodelavkami družijo zgolj med delovnim časom. Nekatere s sodelavkami delijo osebne informacije >>to strašno izkušnjo sem podelila s sodelavci<< (H100), medtem ko nekatere zaposlene pazijo na količino podeljenih osebnih informacij na delovnem mestu >>recimo v službi ne razlagam teh preveč osebnih zadev<< (A133). Zanimalo me je, če zaposlene zaznajo stisko svojih sodelavk. Zaposlene so odgovorile, da pri sodelavkah zaznajo obremenjenost, se pogovarjajo o težavah sodelavk, sodelavke zagovarjajo pred nadrejenimi >>če

vidim kakšnega sodelavca, da mu je preveč, povem šefici<< (A146); >>*čeprav moram včasih jaz biti glas sodelavcev*<< (H37) in prevzemajo delo obremenjene ali odsotne sodelavke. Zagovarjanje in podpora sodelavk se ujema s potrebo podpore, kompromisov in zagovorništva zaposlenih med konflikti (Wilson, 2016). Z odgovorom prevzemanja dela obremenjene sodelavke, enako v teoriji, sodelavke prevzemajo delo obremenjene zaposlene (Stare idr., 2012, str. 14–22). Zaposlene so tudi izpostavile sodelovanje s starejšimi, saj ob obremenjenosti dela ne predajo starejšim sodelavkam, ampak delo predajo najbolj učinkoviti sodelavki >>*raje predam nekomu, ki dela boljše in hitreje*<< (A49).

Preprečevanje nezadovoljstva

Z odnosnim kodiranjem sem prikazala najpogostejše načine skrbi zaposlenih in organizacije za ohranjanje zadovoljstva zaposlenih na delovnem mestu.

Slika 2: Najpogostejši načini skrbi zaposlenih in organizacije za ohranjanje zadovoljstva zaposlenih na delovnem mestu



Zaposlene sem povprašala, kako skrbijo za lastno zadovoljstvo na delovnem mestu. Za zadovoljstvo zaposlene skrbijo z zagotavljanjem osebne in poklicne rasti ter z zadajanjem osebnih ciljev. Ugotovitev zagotavljanja poklicne rasti se sklada s karierno rastjo (Li idr., 2020), vendar avtorji to označijo za odgovornost organizacije in ne za odgovornost zaposlene. Skoraj vse zaposlene izpostavijo prioritiziranje skrbi zase kot odgovornost zaposlene >>in da se začne pri meni<< (D141). Zaposlena se mora zanimati za izobraževanja o skrbi zase >>izbira aktualne

problematike izobraževanja o skrbi zase<< (G74), poskrbeti zase za lažjo pomoč drugim >>*najprej moraš poskrbeti zase, če želiš dobro drugemu*<< (E188), prilagoditi skrb zase po oskrbi družine >>*poskrbiš zase, ko gre otrok spat*<< (G66) ter poskrbeti za delovne in osebne probleme >>*človeku pa mora biti enako mar za njegovo delo in za njegove probleme*<< (B96). Odgovor izobraževanja o skrbi zase se sklada s prepričanji Stanleya in Sebastinea (2023), da se ravnovesje med življenjskimi področji, zdravje in dobrobit zaposlene omogoči z izobraževanjem o skrbi zase. Odgovor o skrbi zase se sklada s prepričanji, da bodo zaposleni varen prostor za uporabnice šele po skrbi za lastno zadovoljstvo (Steinlin idr., 2017). Dejstvo poskrbeti zase za pomoč drugim se ujema s teorijo Hämmiga in Vetscha (2021), da je zdravje zaposlene potrebno za skrb in zdravje drugih. Na delovnem mestu zaposlene poskrbijo zase z gibanjem v času odmora, s svežim zrakom, s pozornostjo na obremenjujoče situacije, z načrtovanjem dela vnaprej, s pripravljenostjo na večji obseg dela, s poenostavljanjem dela pri dokumentaciji, z lajšanjem dela s pomočjo tehnologije in s komuniciranjem s sodelavci glede organizacije dela. Večina zaposlenih skrbi zase z ubeseditvijo stiske nadrejeni na delovnem mestu >>*v službi sem izrazila, ko me je kaj motilo*<< (B91). Tudi Chung in Choo (2019) potrdita potrebo po ubeseditvi zadovoljstva, boljši organizaciji in pozitivnem vedenju zaposlenih. Wilson (2016) meni, da zaposlene z ubeseditvijo nezadovoljstva pridobijo pomoč pri spremembah in izobraževanju na delovnem mestu. Nekatere zaposlene so poskrbele zase z umikom od stresnih situacij z uporabniki, menjavo načina dela, menjavo delovnega mesta, odpovedjo, selitvijo bližje delovnemu mestu in organizacijo časa okrog poklicnega življenja. V zasebnem in družinskem času zaposlene poskrbijo zase s tehnikami pomirjanja, z omejevanjem lastnega socialnega dela v zasebnem življenju >>*začela sem omejevati tudi pomoč sosedom*<< (I49) in s čim manj skrbmi. Zaposlene si vzamejo čas za odnose in za druženje, hrano, zadostno količino spanca, ukvarjanje s hobiji, gledanje resničnostnih serij, poslušanje glasbe, meditiranje in se odklopijo od tehnologije. Največ zaposlenih skrbi zase doma z ukvarjanjem s športom >>*imam veliko športnih aktivnosti v privatnem življenju*<< (C97), >>*to je tek ali pa fitnes*<< (G65), >>*poleti kolesarim, kar me sprosti*<< (E83). Čas za počitek in za gibanje zaposlenih se sklada s skrbjo za zadovoljstvo zaposlene (Steinlin idr., 2017), avtorji omenjajo še zadovoljevanje potreb in uporabo besed za večje zadovoljstvo zaposlene. Zaposlene skrbijo zase z reflektiranjem s pomočjo zapisovanja >>*velikokrat si tudi zapišem, da zmorem sprocesirati*<< (E86), s predelovanjem problemov z drugimi po reflektiranju >>*šele potem predelujem z drugimi*<< (E87) in s samopomočjo z zdravili v primeru zdravstvenih posledic

>>potem sem si kupila ene kapljice in jih nekaj časa jemala<< (A69). Tudi Cink (2008, str. 19) je prepričana, da zaposlene veliko naredijo s samozavedanjem in reflektiranjem. Olsson in Sundh (2019) trdita, da so hobiji, fizične aktivnosti, čas zase in čas za družino pomembna skrb zase doma.

Pri podkategoriji skrb organizacije za ohranjanje zadovoljstva zaposlenih na delovnem mestu so zaposlene izpostavile, da organizacija ne skrbi za zaposlene >>nisem imela izkušnje, da bi mi organizacija kaj pomagala<< (I58), da organizacija skrbi za zaposlene (G69) in da v organizaciji nadrejena skrbi za zaposlene (I59). Nadrejene v manjšini skrbijo za zadovoljstvo zaposlenih z odprto komunikacijo, poslušanjem zaposlenih in omogočanjem samoodločanja zaposlenih. Poslušanje zaposlenih se ujema s slišnostjo in prispevkom zaposlenih k delovni skupini ob kontinuiranih evalvacijah (Musek Lešnik, 2003, str. 217–295). Nadrejeni skrbijo za zadovoljstvo zaposlenih s pregledom dela, učinkovito organizacijo dela, pravočasno delitvijo dela ter z omejevanjem obsega dela in administrativnega dela zaposlenih. V primeru izgorelosti nadrejene zaposlenim delo izolirajo na administrativno >>po izgorelosti sem imela bolj administrativno delo<< (I60), omejujejo delo z uporabniki >>nisem se toliko ukvarjala z otroki<< (I61) in postopno uvajajo izgorele zaposlene na delovno mesto >>in sem počasi prišla nazaj<< (I62). Tudi Mihalič (2008, str. 23) in Wilson (2016) menita, da mora organizacija imeti nadzor nad zaposlenimi. Nekatere zaposlene izpostavijo skrb organizacije za zaposlene z okrepitevijo kadra, uvedbo svetovalnice kot dodatka programu, izobraževanji, rednimi sestanki, supervizijami in team-buildingom. Skrb za zaposlene s pomočjo supervizije izpostavita tudi Stanley in Sebastine (2023), da morajo nadrejene zaposlene voditi skozi supervizijo. Odgovor o team-buildingu se sklada z definicijama team-buildinga kot obliki službenega druženja (Mihalič, 2008, str. 20–66) in kot obliki povezovanja zaposlenih (Steinlin idr., 2017). Na delovnem mestu za zaposlene organizacija poskrbi s pogovori z direktorico, pogovori z nadrejeno in pogovori s sodelavkami. Tudi Olsson in Sundh (2019) omenjata razbremenilne pogovore s sodelavkami, kompenzacije nadur in opravljanje gospodinjskih opravil pri delu od doma kot načine skrbi zase na delovnem mestu. Nekaj zaposlenih omeni skrb organizacije za zaposlene z zagotavljanjem zadostne količine odmorov, hrane, obdarovanj ob praznikih, praznovanj rojstnih dni, neformalnih druženj v obliki piknikov ali športnih tekmovanj. Preskrba zaposlenih s hrano potrjuje teorijo konstantne prisotnosti hrane v Dnevnikih centrih, ki povezuje, uči sodelovanja in omogoča svobodo izbire (Kauppinen idr., 2021).

Posledice (ne)zadovoljstva

Intervjuvanke sem prosila, da mi opišejo izkušnjo nezadovoljstva. Zaposlene so nezadovoljstvo najpogosteje občutile kot živčnost, obremenjenost, stres, raztresenost, občutljivost, utrujenost in slabo voljo. Občutek stresa intervjuvank potrди stres kot indikator nezadovoljstva po Musek Lešniku (2003, str. 127–129) ter po Stareu idr. (2012, str. 14–22), ki opozarjajo na prenos stresa zaposlene na stres celotne organizacije. Utrujenost intervjuvank potrди utrujenost kot indikatorja nezadovoljstva po več avtorjih (Cerar, 2022, str. 95; Jurman, 1981, str. 64; Kreitzer idr., 2020, str. 1943–1945; Korez Gajšek, 2019, str. 7–8). Preostale zaposlene so nezadovoljstvo občutile kot nemoč, nizko samopodobo, nekoristnost pri delu ter kot čustveni in fizični napor. Pri nekaterih zaposlenih se ob nezadovoljstvu pojavijo zdravstvene težave, slabo počutje, nespečnost >>*in malo manj spanja*<< (H88), nezmožnost skrbi zase >>*sama nisem našla poti ven*<< (D93) in živčni izpad >>*včasih se nabere in eksplodiraš*<< (I67), >>*to zame pomeni malo več zapravljenih živcev*<< (H87). Nekatero zaposleno doživete travme v delovnih odnosih ob nezadovoljstvu potlačijo >>*malo sem potlačila te travme, ki so bile ta leta s sodelavko*<< (I65). Odgovor tlačenja travme omenja Treven (2005, str. 20–32), ki trdi, da so travmatične izkušnje zgolj del vsakdanjih naporov oziroma stresov. Odgovoru o nizki samopodobi zaposlenih nasprotujejo Sheehy idr. (2021), saj menijo, da so zadovoljne zaposlene samozavestne. Zdravstvene težave kot indikator nezadovoljstva potrди Cerar (2022, str. 95), saj meni, da nezadovoljstvo vpliva na pojav bolezni, poslabšanje odnosov in na manjšo odpornost na izgorelost.

Z odnosnim kodiranjem sem prikazala najpogostejše osebne in delovne dejavnike, ki vplivajo na nastanek nezadovoljstva zaposlenih.

Slika 3: Najpogostejši dejavniki, ki vplivajo na (ne)zadovoljstvo zaposlenih



Na nezadovoljstvo zaposlenih vplivajo osebni in delovni dejavniki. Zaposlene so opisale osebne dejavnike, ki pri njih vplivajo na nezadovoljstvo. To so želja po pomoči vsakemu >>predvsem socialni delavci, ko hočemo rešiti svet<< (I30), sprijaznjenost z nezmožnostjo pomoči vsakemu >>veš, da včasih ne moreš pomagati<< (E109), >>s tem se moraš sprijazniti<< (E110), pretirano obremenjevanje s podrobnostmi pri delu in dolgčas ob pomanjkanju delovnih nalog. Na nezadovoljstvo zaposlenih vplivajo tudi nezainteresiranost zaposlene za drugo delovno področje, nepripravljenost zaposlene na praktične situacije socialnega dela, pomanjkanje podpore v delovnem in zasebnem življenju ter pomanjkanje komunikacije v delovnem in zasebnem življenju. Nekatere zaposlene izpostavijo vpliv nerazumevajočega partnerja ter podporo hčere >>hči mi vedno da občutek, da znam delati z otroki<< (D112).

Zaposlene so naslovile tudi delovne dejavnike, ki vplivajo na nezadovoljstvo zaposlenih. Skoraj vse zaposlene so omenile, da gre za psihično naporen poklic >>ker je naš poklic zelo psihično naporen<< (G68), >>šest ur z otroki je po domače povedano naporno<< (E20), >>uporabniki me tudi izčrpavajo<< (F49). Enakega mnenja so Marc idr. (2023, str. 242), da je socialno delo čustveno zahteven poklic, zato je skrb za zadovoljstvo zaposlene izjemno pomembna. Zaposlene kot izvor nezadovoljstva na delovnem mestu najpogosteje omenjajo slabe delovne odnose, nerazumevanje zaposlenih, neiskrenost zaposlenih, neenotnost zaposlenih pri delu >>in

če se ne bi vsi držali tega<< (H57), >>če ne bi bili približno istih let in podobnega mišljenja<< (G40), >>velikokrat moramo predstavljati isto, da vidijo navzven enotnost dnevnega centra<< (D63) in nespoštljivost širše javnosti do poklica socialnega dela >>to delo, ko nam otroci bolj zaupajo kot drugim strokovnjakom, ni niti malo spoštovano<< (D68). Na nezadovoljstvo zaposlenih vplivajo tudi stereotipi kartanja in druženja kot edina oblika dela na Dnevnikih centrih, stopnja rešljivosti težavnih delovnih situacij, nezmožnost dogovarjanja glede delitve dela zaposlenih, nezmožnost usklajevanja poklicnega in zasebnega, izkoriščanje usklajevanja, nesigurnost glede kadra, odhod enega od zaposlenih, premalo izobraževanj, nespremenljivost programa, spremembe organizacije, nočno delo, polni delovni čas, popoldanski delovni čas, nezmožnost napredovanja, pomanjkanje financ Dnevnega centra, premajhna plača za količino opravljenega dela, manjše plačilo zaposlenih z nižjo stopnjo izobrazbe ob opravljanju enakega dela, nesigurnost zaposlitve ob finančni negotovosti Dnevnega centra, drugačna obravnava posameznih zaposlenih, nevalidiran trud zaposlenih, neslišnost zaposlenih, kaznovanje napak zaposlenih, brezbrizen odnos direktorja do zaposlenih, sprememba odnosa vodje, sprememba načina vodenja, sprememba delovne vsebine, pritisk nadrejenega glede delovnih nalog, pretiran nadzor nadrejene, preprečevanje odmora za prehranjevanje, določanje nalog in postavljanje rokov nadrejene. Zaposlene trdijo, da jih energizira delo s papirji (F50), medtem ko druge zaposlene trdijo, da jih energizira delo z uporabniki (H178). Sodeč po tem mora obvezno obstajati neko ravnovesje med birokracijo in med delom z uporabniki (F47) za zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu. Na zadovoljstvo nekaterih zaposlenih vpliva preveč birokracije, preveč dela z uporabniki, preveč uporabnikov v delovnem prostoru, premalo dela z uporabniki in njihovimi starši, slaba kvaliteta dela z uporabniki in stagnacija uporabnikov. O vplivu nezadovoljstva uporabnikov na nezadovoljstvo zaposlenih govori zaposlena >>če bi videla, da otroci niso zadovoljni<< (E56) in o vplivu ubeseditve zadovoljstva uporabnikov in njihovih staršev na zadovoljstvo zaposlenih govori druga zaposlena >>najlepši so trenutki, ko starši in otroci povedo, da so zadovoljni<< (C96).

Zaposlene sem povprašala o virih podpore v primeru nezadovoljstva. Največ jih je naštel podpora partnerja, prijateljic in staršev. Preostale zaposlene so govorile o podpori mame, tete, tašče, mačehe, hčere in prijateljice s socialnodelovno izobrazbo. Samo ena od zaposlenih je izpostavila podporo hišnega ljubljence >>zdaj ko imamo novega kužka, je možno odklopiti<< (D116). Zaposlene so izpostavile tudi vire pomoči na delovnem mestu: podpora ožjih sodelavk, zunanjih sodelavk in nadrejenih. Ena od intervjuvanih zaposlenih je kot največji vir podpore

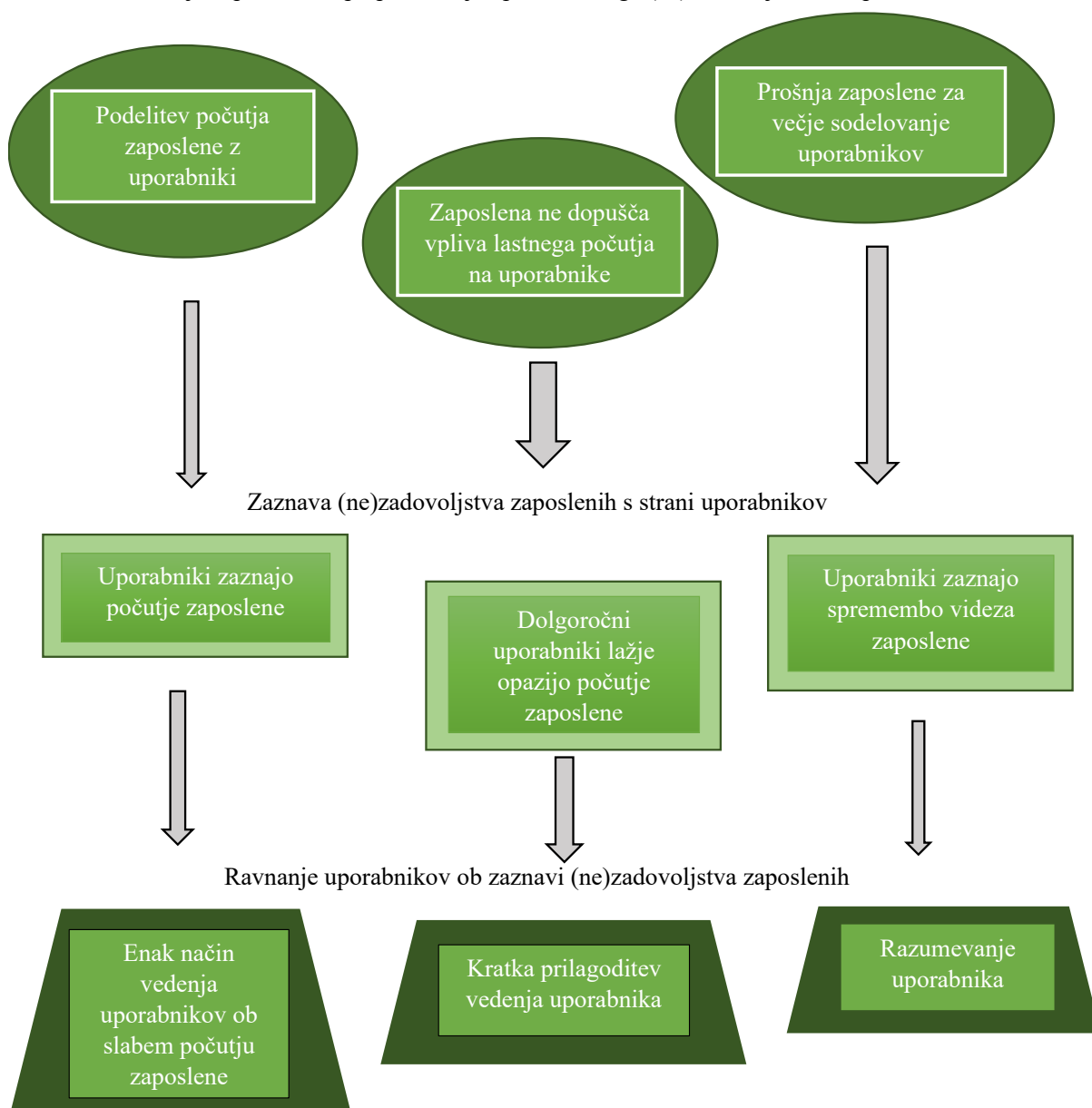
izpostavila izobraževanja *>>največja podpora mi je izobraževanje na društvu<<* (B100). Zaposlene so govorile tudi o oblikah podpore v primeru nezadovoljstva, s tem so odgovore o virih podpore poglobile. Zaposlenim je partner v podporo s pogovorom, prisotnostjo na izobraževalnih delavnicah in z razumevanjem, medtem ko nekaterim zaposlenim družina ne more biti v podporo zaradi nerazumevanja delovnih situacij ob varovanju podatkov uporabnikov *>>doma o tem ne moreš govoriti, govoriš zelo skopo<<* (D107) ali zaradi pomanjkanja občutka do dela z ljudmi *>>moj partner težko razume našo stroko, saj je računalničar<<* (G57). Iz različnih virov podpore zaposlene pridobijo veliko mnenj in veliko pogovorov, ki se vrtijo okrog obremenjenosti, znerviranosti in doživljanja službenih situacijah zaposlene *>>lahko govorim o občutkih, ki jih doživljam ob nekih situacijah<<* (D109), *>>kjer lahko konkretno predebatiraš stvari<<* (B101).

Vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike

Z odnosnim kodiranjem sem prikazala najpogostejše posledice (ne)zadovoljstva in ravnanja zaposlenih na uporabnikovo (ne)zadovoljstvo, zaznavo (ne)zadovoljstva zaposlenih in ravnanje.

Slika 4: Najpogostejše posledice (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike

Ravnanje zaposlene za preprečevanje vpliva lastnega (ne)zadovoljstva na uporabnike



Zaposlene sem povprašala po ravnanjih na delovnem mestu, ki preprečujejo vpliv lastnega (ne)zadovoljstva na otroke in mladostnike. Za zaposlene je preprečevanje vpliva nezadovoljstva na uporabnike odgovornost zaposlenega >>začela sem se zavedati lastne odgovornosti<< (H169). Zaposlene morajo poznati pravilna ravnanja in morajo biti seznanjene s posledicami lastnih ravnanj. Večino zaposlenih svoje počutje podeli z uporabniki >>včasih jim povem, da se ne počutim najboljše<< (B161) in uporabniki ob nezadovoljstvu prosijo za večje sodelovanje. Podelitev počutja zaposlene je za nekatere priložnost za učenje razumevanja uporabnikov (H175), da uporabnik lažje razume izvor nezadovoljstva zaposlene >>dobro je, da daš otroku vedeti, da ni on kriv<< (A209). Vsa ta ravnanja se nanašajo na teorijo Hämmiga in Vetscha (2021), da mora zaposlena sprejemati težke odločitve za druge, kar ima vpliv na njeno zadovoljstvo. Samo nekaj zaposlenih ne dopušča lastnemu (ne)zadovoljstvu, da bi vplivalo na uporabnike >>meni je definicija dobrega delavca ravno to, če si nezadovoljen, se to ne sme odražati pri uporabnikih<< (D181). Podobno meni Wilson (2016), da mora zaposlena skrbeti zase, tako ne vpliva negativno na uporabnike.

Pri vprašanju o morebitni zaznavi uporabnikov o nezadovoljstvu zaposlenih so zaposlene izrazile sledeče. Ena od zaposlenih je izpostavila občutljivost uporabnikov na počutje zaposlenih zaradi lastnih ovir >>ti otroci so zelo senzibilni, čeprav se sami ne zavedajo<< (I131), >>sploh otroci z ADHD-jem<< (I132). Preostale zaposlene menijo, da večina uporabnikov zazna počutje zaposlenih >>opazijo, če si dobre volje ali ne<< (E168), videz zaposlenih >>sploh make-up<< (E167), spremembo v obnašanju zaposlenih >>in tudi po obnašanju opazijo spremembe<< (A202) in odsotnost zaposlenih >>če koga ni<< (A200). Zaposlene so prepričane, da uporabniki, s katerimi dlje časa sodelujejo in uspejo z njimi vzpostaviti globlji odnos, lažje opazijo počutje zaposlene, a so tudi uporabniki, ki ne zaznajo počutja zaposlenih.

Zanimalo me je ravnanje uporabnikov ob zaznavi nezadovoljstva zaposlenih, ko so nekatere zaposlene opazile enako vedenje uporabnikov ob slabem počutju zaposlene, medtem ko nekatere zaposlene opažajo krajšo prilagoditev vedenja uporabnikov na počutje zaposlene >>sicer to traja pet minut in hitro pozabijo<< (I138). Spremenjeno ravnanje nekaterih uporabnikov potrди vpliv obojestranskega odnosa med mladostnikom in zaposlenim, o katerem govorijo Sharpe idr. (2022, str. 17–18). Par zaposlenih trdi, da so uporabniki ob dobrem počutju zaposlene boljše volje >>takrat so tudi oni malo bolj razpoloženi, ko so okrog mene<< (F147) in da počutje zaposlene zaznajo >>in oni to pozitivnost odražajo ves čas<< (D187). Nekateri

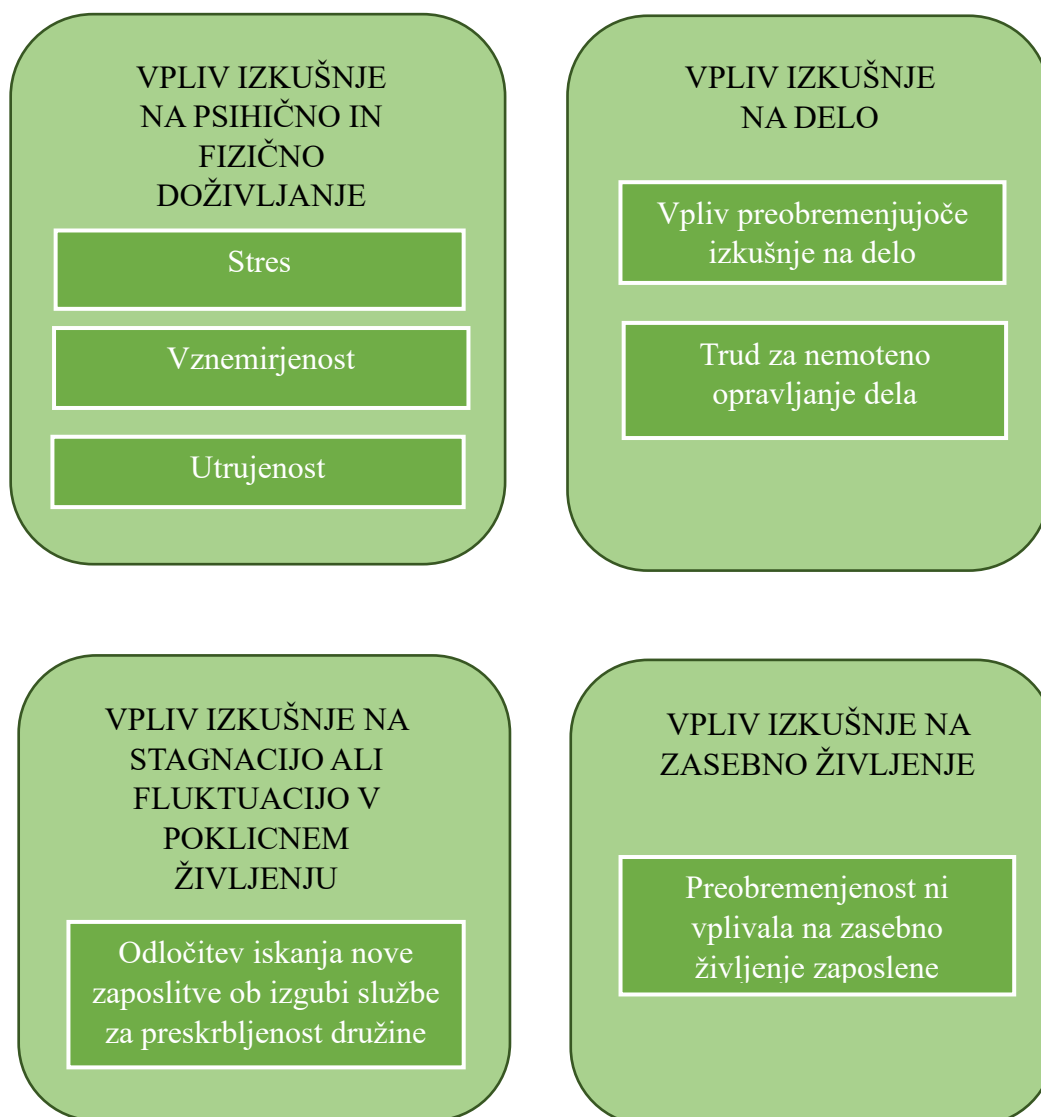
uporabniki se ob slabem počutju ali nezadovoljstvu zaposlene lepše obnašajo in drugi uporabniki se slabše obnašajo. Nekateri uporabniki so razumevajoči in iskreni, drugi pa »tožarijo«, se umaknejo, iščejo pozornost in so zafrustrirani. Uporabniki zaradi sproščenosti zaposlene povprašajo po počutju >>do zdaj so kar iskreni, jih iskreno zanima naše počutje<< (I135) ali po spremembi videza >>in je uporabnica že na razdaljo več metrov komentirala, da nisem namazana kot ponavadi<< (B158). Izjema med zaposlenimi trdi, da uporabniki zaznanega počutja zaposlenih ne ubesedijo >>ne, da bi kdaj rekli<< (C168).

Izkušnje s stresom ali preobremenjenostjo

Zanimale so me okoliščine obremenjujočih in stresnih izkušenj zaposlenih na delovnem mestu. Nekatero zaposlene so stiske ob obremenjenosti doživljale v prejšnji službi in na začetku zaposlitve na trenutnem delovnem mestu, medtem ko nekatere zaposlene sploh ne občutijo obremenjenosti na trenutnem delovnem mestu ali so redko obremenjene s situacijami na trenutnem delovnem mestu. Zaposlene so obremenjenost občutile tudi ob odsotnosti uvajanja na delovno mesto, pomanjkanju delovnih izkušenj, kratkem obdobju prilagajanja na delovno mesto, neprilagojenosti na osemurni delavnik, spremenljivem delovnem času na teden dni, preštevilnih informacijah na začetku delovne dobe, preštevilnih novostih na začetku delovne dobe, premestitvi na drugo delovno enoto, stiski po porodu, nadomeščanju porodniške, času bolniških, času poročil, ob večjem obsegu dela in ob nezadostnem času za izvedbo delovnih nalog. Pritisk financerjev za vpis večjega števila uporabnikov >>vedno večji pritisk je za vpis otrok<< (C35), posredna stiska nadrejene >>njeno stresno preverjanje povzroča dodatno paniko<< (E64), nepredvidljivost dela z uporabniki >>ne veš, kdo bo in kdo ne bo udeležen<< (C71), težke zgodbe uporabnikov >>otroci pridejo s težko zgodbo in se lahko hitro obremeniš<< (E108) in jezikovna pregrada pri delu s starši uporabnikov >>sploh pri priseljencih, z njimi je izziv sporazumevanje, ker starši ne razumejo<< (C72). Vsi doprinesejo k obremenjenosti in stresu zaposlenih. Seveda med zaposlenimi obstajajo tudi izjeme, ki ne občutijo stiske pri delu z uporabniki, sodelavkami in nadrejenimi.

Z odnosnim kodiranjem sem prikazala najpogostejše posledice obremenjujočih ali stresnih izkušenj. Prikažem najpogostejše vplive izkušenj na psihično in fizično doživljanje, na delo, na stagnacijo ali na fluktuacijo v poklicnem življenju in na zasebno življenje.

Slika 5: Najpogostejše posledice obremenjujočih ali stresnih izkušenj



Ob obremenjujočih ali stresnih izkušnjah na delovnem mestu so zaposlene najpogosteje občutile stres, vznemirjenost, utrujenost, nemoč in nespečnost. Ena od zaposlenih celo izpostavi občutek nezadovoljstva >>nisem tako zadovoljna ob obremenjenosti<< (A18). Preostale zaposlene so govorile o veselju, strahu, nezadovoljstvu, dolgotrajnih zdravstvenih težavah, psihičnih in fizičnih obremenitvah, slabi vesti, pretiranem razmišljanju, glavobolu, jokanju, nočnih morah, bolečinah v želodcu, hujšanju in odsotnosti apetita. Nekaterim zaposlenim so se razvili panični napadi, ki so ostali in se intervalno ponavljajo, in izgorelost, od katere je zaposleni odpovedalo telo >>telesno sem se sesula<< (I34). Pojav izgorelosti pri zaposlenih potrjuje tudi Mihalič (2008, str. 63–64), saj izgorelost povezuje z daljšimi delavniki in prevelikimi pričakovanji nadrejenih. Izgorelost Zdovc (1998, str. 322) poveže s prevelikimi

pričakovani zaposlenih, Cink (2008, str. 3–4) z nedokončanimi delovnimi nalogami ter Steinlin idr. (2017) z nezadovoljstvom na različnih področjih življenja. Nekatere zaposlene pa izjemoma niso občutile posledic, kot so nespečnost in večje zdravstvene posledice.

Ob raziskovanju vpliva obremenjujoče ali stresne izkušnje na delo zaposlenih so skoraj vse zaposlene potrdile vpliv izkušnje na delo, medtem ko se je nekaj zaposlenih trudilo nemoteno opravljati delo kljub stresu ali obremenjenosti. Nekatere zaposlene so pridobile odpor do službe >>*bilo je obdobje, ko mi je bilo težje priti v službo*<< (I28), dvom v opravljeno delo >>*potem začnem tudi dvomiti v to, ali dejansko dobro delam*<< (F41). Delo so opravljale slabše >>*če sem pod stresom, slabše opravljam delo*<< (F62) in napačno >>*zagotovo delam več napak*<< (E54). Enako trdijo Cerar (2022, str. 95), Jurman (1981, str. 64), Korez Gajšek (2019, str. 7–8) ter Kreitzer idr. (2020, str. 1943–1945), da zaposlene ob nezadovoljstvu postanejo malomarne pri delu. Nekatere zaposlene niso bile sposobne delati, se prilagajati starejšim zaposlenim ali določati prioritet med delovnimi nalogami. Spet druge zaposlene so spremenile način dela, opravljale lažje naloge ob slabem počutju in težje naloge ob dobrem počutju ter se za delo maksimalno potrudile. Ob obremenjenosti se je ena od zaposlenih umaknila od dela z uporabniki (B64) in druga zaposlena si je vzela bolniško (I36). Bolniška zaposlene potrди teorijo: če zaposlene ne počivajo, izgorijo in so prisiljene zapustiti delovno mesto (Olsson in Sundh, 2019).

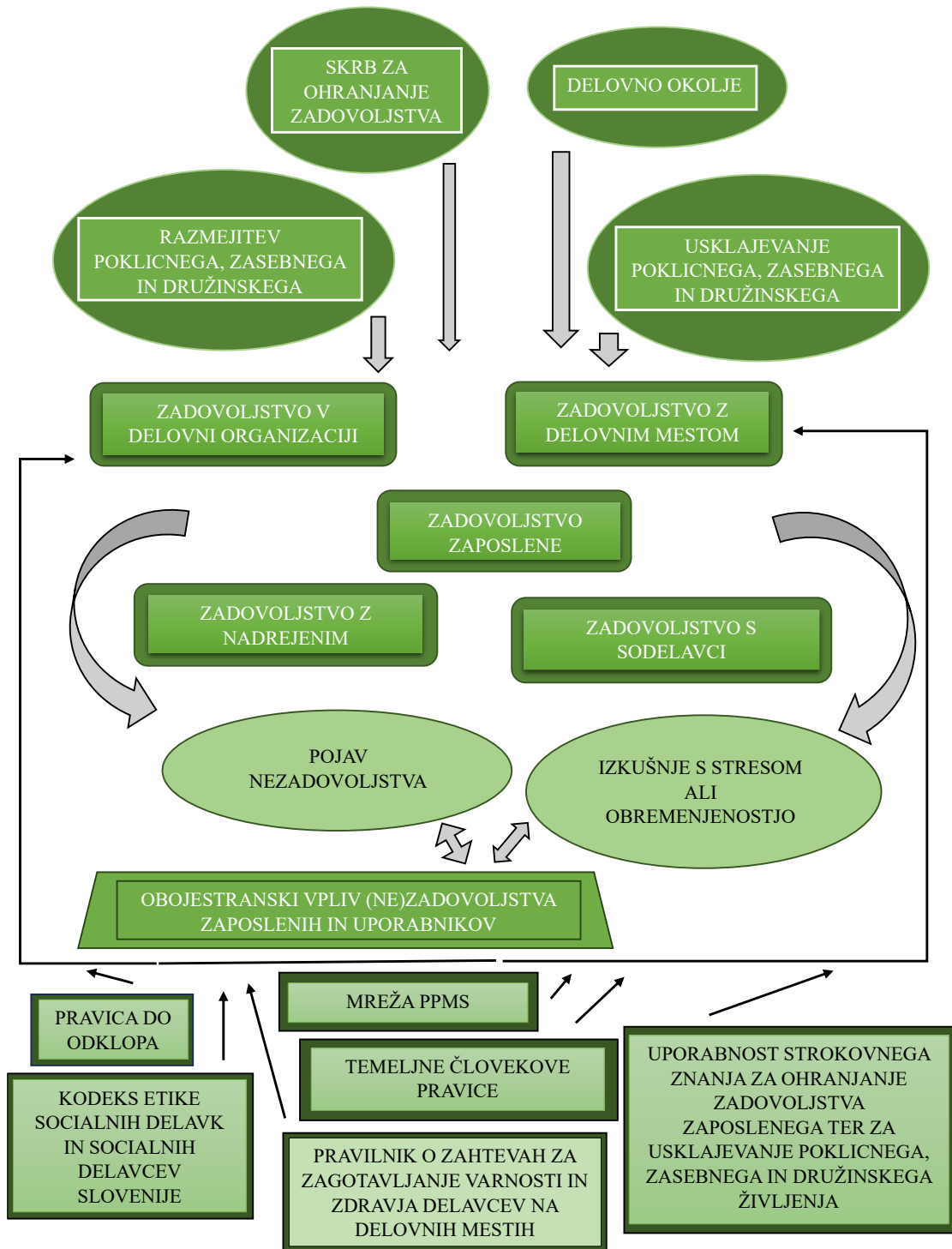
Obremenjujoča ali stresna izkušnja lahko vpliva tudi na fluktuacijo ali stagnacijo zaposlenih na delovnem mestu. Nekatere zaposlene so na delovnem mestu ostale kljub pomislekom oz. so stagnirale >>*ampak zdržim zaradi otrok*<< (D82), >>*in si mislim: samo še to in bo boljše*<< (A81), >>*z odhodom ne smem pustiti sodelavki, da zmaga*<< (I54), kar se sklada s teorijo Stanleya in Sebastinea (2023), da zadovoljne zaposlene ostajajo na delovnem mestu. Nekatere zaposlene so izrazile načrte, da bi v primeru izgube službe iskale novo zaposlitev za preskrbo družine >>*postavila sem si prioritete, da moram poskrbeti za otroka z novo službo*<< (E80). Žakelj in Švab (2009, str. 224–225) nasprotno ugotavljata, da mladi starši iščejo nove službe zaradi slabih plač in ne zaradi izgube službe. Izjemoma je nekaj zaposlenih menjalo službo oz. fluktuiralo v preteklosti >>*predvsem pa sem menjala službo, da sem lahko napredovala*<< (B87). To ne potrjuje fluktuacije kot najbolj očitne posledice nezadovoljstva (Kreitzer idr., 2020, str. 1944–1945; Korez Gajšek, 2019, str. 7–8; Lane idr., 2012; Mihalič, 2008, str. 4). Izjemoma nekatere zaposlene ne razmišljajo o odhodu z delovnega mesta >>*trenutno ne razmišljam o zapustitvi ali menjavi delovnega mesta*<< (G51). Preostale zaposlene so

razmišljale o odhodu z delovnega mesta zaradi nerazumevanja s sodelavko, nevdržnih pogojev, neustreznega delovnega časa, prenizkega plačilnega razreda in pogodbe za določen čas. Odgovor o nerazumevanju s sodelavko potrdi, da toksični odnosi ustvarjajo nezdravo delovno okolje ter pripeljejo zaposlene do zapustitve delovnega mesta (Cerar, 2022, str. 95–96). Neustrezen delovni čas potrdi nezmožnost usklajevanje dela in oskrbe družine kot vzroka za fluktuacijo zaposlenih (Stare idr., 2012, str. 36). Odgovor nevdržnih delovnih pogojev se sklada z vzrokom slabih delovnih pogojev za fluktuacijo zaposlenih (Žakelj in Švab, 2009, str. 224–225). Ugotovitev o prenizkem plačilnem razredu potrdi vzroke prenizke plače poleg neurejenega gospodinjstva in nesigurnosti zaposlitve za revščino zaposlenih v ekstremnih primerih (Smolej Jež, 2009, str. 204–205). Pri zaposlenih se pojavljajo dvomi glede zaposlitve zaradi nosečnosti, nezmožnosti usklajevanja s partnerjem in zdravstvenih težav.

Zaposlene sem povprašala o vplivu obremenjujoče ali stresne izkušnje na zasebno in družinsko življenje. Nekatere zaposlene so potrdile vpliv obremenjenosti na zasebno življenje, nekatere pa odsotnost vpliva obremenjenosti na zasebno življenje. Zaposlene so v preteklosti prenašale slabo voljo iz poklicnega v zasebno življenje >>si še slabe volje od službe<< (A80), obsesirale o službenih obremenitvah doma >>ker sem ves čas govorila o službi in o nobeni drugi stvari<< (F66), bile neprijetna družba za prijatelje >>mogoče sem šla prijateljem malo bolj na živce<< (F65) in se spuščale v konflikte s partnerji >>včasih sva se kakšen četrtek z možem skregala<< (H70). Odgovor o konfliktih intervjuvank se skladajo s poslabšanjem odnosov ob nezadovoljstvu, kot trdi Cerar (2022, str. 95). Poleg tega je zaposlene skrbelo nezadostno preživljanje časa z otroki, vendar so se kljub obremenjenosti maksimalno potrudile za svoje otroke in niso pustile, da bi to vplivalo na njihovo zasebno življenje. Zaradi izgorelosti nekatere zaposlene niso bile sposobne skrbeti zase, sfokusirati so se morale na okrevanje >>pobirala sem se<< (I47) in niso mogle skrbeti za druge. Tudi Marc idr. (2023, str. 248–249) trdijo, da zaradi vpliva službe na zasebno življenje zaposlene niso sposobne poskrbeti zase, partnerja ali družino. Odgovor o izgorelosti potrdi teorijo Nordenmarka (2004, str. 450), ki najde povezavo izgorelosti z neravnovesjem med družinskim in poklicnim življenjem.

Z odnosnim kodiranjem sem prikazala povezave dejavnikov, ki vplivajo na (ne)zadovoljstvo zaposlenih, posledice nezadovoljstva, obojestranski vpliv nezadovoljstva zaposlenih in uporabnikov storitev ter vire pomoči ob nezadovoljstvu zaposlenih.

Slika 6: Povezava med procesi zadovoljstva in podpore ob nezadovoljstvu zaposlenih na Dnevni centrih za otroke in mladostnike



Poklicno življenje

Zaposlene sem prosila, da definirajo poklicno življenje. Za zaposlene se poklicno življenje začne že po poti v službo, ob fizični prisotnosti na delovnem mestu in ob prisotnosti uporabnikov >>*če bom v okolici srečala kakšnega otroka, bom še v službi*<< (F86). Za druge zaposlene je poklicno življenje tistih osem ur na delovnem mestu s sodelavkami, kjer imajo delovne odgovornosti, se profesionalno obnašajo, so v vsakodnevno podporo in pomoč uporabnikom ter ne razmišljajo o zasebnem življenju. Poleg izraženih preštevilnih delovnih nalogah Marc idr. (2023, str. 248-249) kot elemente poklicnega življenja identificirajo še dolge delovne ure in delovni stres. Z definiranjem poklicnega in zasebnega življenja je v preteklosti imela težave samo izjema med zaposlenimi >>*včasih nisem vedela, kaj je poklic*<< (I74), >>*in kaj je moja zasebnost*<< (I75).

Zasebno in družinsko življenje

Zaposlene sem prosila, da definirajo tudi zasebno in družinsko življenje zaposlenih. Za zaposlene je zasebno in družinsko življenje že na poti domov >>*zasebno je, ko potujem domov*<< (G92). Zasebno in družinsko življenje je za zaposlenega družina in prijatelji, dom, osebna lastnina, domača opravila, počitek, zabava in otroci. Podobno je definirano v Equality and Human Rights Commission (2021), da družinsko življenje predstavljajo poročen par, zunajzakonski par in otroci. Zaposlene zasebno in družinsko definirajo kot vse razen delovnega življenja, odsotnost uporabnikov in odsotnost misli o poklicnem življenju. Nekatere zaposlene izpostavijo, da je zasebno življenje pomembnejše od poklicnega življenja >>*meni je zasebno vedno bolj pomemben del življenja kot poklicno*<< (A127).

Odvisnost poklicnega življenja od zasebnega in družinskega življenja

Pri podkategoriji razlike in podobnosti poklicnega, zasebnega in družinskega življenja sem ugotovila, da imajo nekatere zaposlene drugačna pravila, drugačne meje in drugačno ali enako vedenje na delovnem mestu kot doma. Zaposlene opisujejo enak način informiranja na delovnem mestu kot doma >>*karkoli se mi dogaja, to podelim z njimi na način, kot bi z lastnimi otroki*<< (H176). Na podkategorijo skladnost načel poklicnega, zasebnega in družinskega življenja sem naletela samo pri eni intervjuvanki, katere načela se ujemajo bolj z zasebnim kot s poklicnim življenjem (F99). Vpliv skladnosti vrednot kolegija (Papler in Bojnec, 2011, str. 87) in skladnosti vrednot z organizacijskimi vrednotami (Musek Lešnik, 2003, str. 127-137; Schaufeli idr., 2009; Wilson, 2016) na zadovoljstvo zaposlene izpostavijo številni tuji avtorji.

Zaposlene sem povprašala o izkušnji postavljanja meja med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem. Zaposlenim ni problem postaviti mej, ki se jih zavedajo ali se o njih posvetujejo s sodelavkami >>posvetovali smo se, da je za njih boljša prejšnja struktura<< (C120). Vseeno se poleg zaposlenih, ki so sposobne razmejiti poklicno in zasebno življenje >>in potem sem si začela postavljati meje<< (I35), pojavijo zaposlene, ki poklicno in zasebno življenje zgolj delno razmejijo >>ne gledam to tako strogo<< (C113) ali pa imajo težave pri razmejevanju poklicnega in zasebnega življenja >>težko je razločiti med svojo družino in službo<< (D16). Nekatere zaposlene prenašajo stvari iz zasebnega življenja v poklicno življenje, druge jih ne. Spet nekatere zaposlene prenašajo skrbi iz poklicnega življenja v zasebno življenje, druge dela iz poklicnega življenja ne nosijo v zasebno življenje. Raziskovala sem tudi načine razmejevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja, kjer so kot načine razmejevanja zaposlene uporabile lastno prepričevanje za nujno po razmejevanju različnih delov življenja, določanje prioritetenih nalog na delovnem mestu, odsotnost obremenjevanja s službo doma, zavračanje prošelj uporabnikov na osebnih socialnih omrežjih in definiranje vloge zaposlene pri pogovoru z uporabniki. Manjšina zaposlenih razmejuje poklicno, zasebno in družinsko življenje z ozaveščanjem glede fizičnega nahajanja >>ozaveščam svoja mesta, kje sem in kaj delam<< (B108), omejevanjem deljenja osebnih informacij >>otrokom ne dajem telefonskih števil<< (D122), hranjenjem računalnika na delovnem mestu, omejevanjem službenega maila in službenih socialnih medijev na služben računalnik, nedosegljivostjo na osebni telefon in reflektivnim pogovorom s partnerjem >>preveriva počutje in potek dneva<< (I80).

Načini usklajevanja zasebnega, družinskega in poklicnega življenja

Zaposlene so pod vprašanje o načinu usklajevanja zasebnega, družinskega in poklicnega življenja navedle lastno zavedanje glede nuje usklajevanja, zgoden odhod v opravičljiv namen, pravočasno dogovarjanje v organizaciji glede usklajevanja, prilagoditev sodelavk na usklajevanje zaposlene in usklajevanje s kolektivnim dopustom >>ko imava obe dva tedna dopusta in sva obe odsotni<< (E21). Nekatere zaposlene kot način usklajevanja navajajo zdrav odnos zaposlenih do usklajevanja, prilagajanje zaposlene in prilagajanje partnerja. Druge zaposlene se hvalijo s sposobnostjo usklajevanja različnih življenjskih področij kljub številnim otrokom in s pomočjo staršev pri varstvu otrok. Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja omogoča tudi razumevanje partnerja ob nezmožnosti usklajevanja in prijazna komunikacija s partnerjem ob usklajevanju. To podporo partnerja in širše družine poudarja tudi Treven (2005, str. 23–52). Zaposlene si delijo gospodinjska opravila s partnerjem

>>*pomembno mi je, da nekatere stvari opravi moj mož*<< (H121), o čemer sta prepričani tudi Žakelj in Švab (2009, str. 215–225), ki bi razbremenili vloge zaposlenih in olajšali usklajevanje z enakomerno delitvijo gospodinjskega dela partnerjev. Zaposlene so govorile o partnerjevem prevzemanju gospodinjskih in skrbstvenih obveznosti >>*včasih, ko imam dosti dela, mora on prevzeti gospodinjske in skrbstvene obveznosti*<< (H63). Enako bi z večjo pomočjo moških partnerjev doma in krajšim delovnim časom ženskih partneric zaposlene razbremenil in usklajeval Nordenmark (2004, str. 450–454). Zaposlene omenijo tudi kompenzacijo preštevilnih nadur s predčasnim zaključkom delovnega dne >>*včasih delaš več kot osem ur, zato lahko greš kateri dan prej domov*<< (A137) ali kompenzacijo s prostim dnevom >>*lahko si vzameš prost dan*<< (I86), kar se sklada s kompenzacijo v primeru nadur (Olsson in Sundh, 2019).

Pri vprašanju vpliva osebnih okoliščin na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlene potrjujejo nedvomnost vpliva, kar ugotavljajo tudi Marc idr. (2023, str. 249), da na usklajevanje poleg delovnih okoliščin vplivajo tudi kompetence, osebnost in vrednote zaposlenih. Zaposlene večinoma izpostavijo vpliv prilagodljivosti zaposlene >>*in se znam kot kameleon prilagoditi različnim situacijam*<< (I91), kar potrjuje vpliv kompetence prilagodljivosti pri delovnih nalogah na zadovoljstvo zaposlenih (Mihalič, 2008, str. 23–75), (Papler in Bojnec, 2011, str. 94). Zaposlene so od osebnostnih lastnosti navedle tudi pretirano razmišljanje, umirjenost pri delu, perfekcionizem, trmo, igrivost, učljivost, delavnost, samoiniciativnost, sistematičnost, iskrenost, pretirano čustvenost in nagnjenost zaposlenih k izgorelosti. Samoiniciativnost potrjuje vpliv kompetence samoiniciativnosti pri delovnih nalogah za zadovoljstvo (Mihalič, 2008, str. 23–75), Papler in Bojnec (2011, str. 94). Vpliv na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja imajo tudi identifikacija zaposlene s službo >>*ko sem se močno identificirala s tem, kar delam*<< (F96) in možnost priprave na delovni dan >>*brez fleksibilnosti družinskih članov se ne morem pripraviti na nov delovni dan*<< (H123). Ena od zaposlenih je izpostavila pomembnost urejenega gospodinjstva za lažje funkcioniranje >>*rabim urejen dom, da lahko normalno funkcioniram*<< (H120), na kar se nanaša Smolej Jež (2009, str. 204–205) z revščino zaposlenih kot posledico v ekstremnem primeru neurejenega gospodinjstva.

Pri vplivu delovnih okoliščin na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlene izpostavijo omogočeno fleksibilnosti organizacije >>*zjutraj moram imeti fleksibilnost na delovnem mestu, da imam več časa za pripravo na delo*<< (H124).

Fleksibilnost organizacije se kaže kot krajši delovni čas in delo od doma (Novak, 2020, str. 27). Stare idr. (2012, str. 35) vidijo fleksibilnost organizacije v načinu prilagoditve vsebin in obsega delovnih nalog zaposlene. Preostale zaposlene navajajo maksimalni trud zaposlenih za usklajevanje, povratne informacije glede dela, izobraževanja, uspešno delo, določanje ciljev in standardov dela ter potrebo zaposlenih po jasnih smernicah za delo. Odgovor vpliva uspešnega dela na usklajevanje je nasprotje teoriji (Jia in Fu, 2022), ki govori o vplivu neravnovesja delovnega in družinskega življenja na slabe delovne rezultate. Nekatere od zaposlenih omenijo tudi podporo nadrejene v poklicnem in zasebnem življenju *>>imamo podporo nadrejenih tudi v zasebnem življenju<<* (B115) ter ustrežljivost nadrejene za potrebe zaposlenih *>>če karkoli potrebujemo, nam nadrejeni to priskrbijo<<* (B113), o isti podpori nadrejene za obstoj ravnovesja med življenjskimi področji govorijo Jia idr. (2020, str. 2–10).

Zaposlene sem povprašala, če so kdaj pri usklajevanju poklicnega, zasebnega in družinskega življenja naletela na kakšne ovire. Nekatere zaposlene so naletela na ovire, nekatere niso in za nekatere zaposlene so ovire redkost. Zaposlene imajo zaradi potrebe po opravljanju delovnih nalog *>>recimo, da sem morala zvečer še kakšno stvar narediti<<* (H126), neprilagodljivosti sodelavk *>>včasih sem morala dlje ostati v službi<<* (H129) in omejenosti na kolektivni dopust *>>poleti, ko so tabori, ne moreš kadarkoli imeti dopusta<<* (H130) težave z usklajevanjem poklicnega, zasebnega in družinskega življenja. Zanimala so me še pričakovanja zaposlenih v poklicnem, zasebnem in družinskem življenju. Zaposlene nimajo prevelikih pričakovanj v poklicnem življenju, razen prevelikih pričakovanj organizacije glede širjenja družine zaposlenih *>>pri nas je spodbuda, da imamo čim več otrok<<* (B116) in prevelikih pričakovanj financerjev glede večjega števila uporabnikov *>>financerji pričakujejo preveliko število otrok<<* (H133). Nekatere zaposlene so izpostavile prevelika pričakovanja organizacije glede dela brez pavz in opravljenih nalog ter prevelika pričakovanja uporabnikov in njihovih družin za vključevanje, učenje jezika in individualne inštrukcije. Tudi Mihalič (2008, str. 20-31) je prepričana, da pričakovanja organizacije vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih. Največ pričakovanj v poklicnem življenju imajo zaposlene same do sebe *>>od sebe pričakujem največ<<* (F110). Nekatere zaposlene pričakujejo nevmešavanje nadrejene v vloge zaposlenih in zaposlitev v drugi delovni organizaciji. Zaposlene opozorijo, da se obdobje prevelikih pričakovanj v službi in doma izmenjuje *>>res pa so včasih pričakovanja bolj intenzivna v službi in včasih bolj doma<<* (H136). V zasebnem življenju zaposlene ne občutijo prevelikih pričakovanj od partnerja ali drugih niti od sebe do svojih najbližjih, čeprav so v preteklosti

nekatero zaposlene občutile prevelika pričakovanja partnerja za menjavo delovnega mesta in za možnost večjega usklajevanja >>partner me je prepričeval, naj menjam službo<< (E75), >>mož je pričakoval, da sem včasih prej doma<< (H135). Zaposlene imajo pričakovanja glede razumevanja z najbližjimi, sodelovanja s partnerjem in deljenja gospodinjskih opravil med oba partnerja.

Pravica do odklopa

Zaposlene so Pravico do odklopa definirale na različne načine. Za nekatere je to čas nedosegljivosti za službene zadeve in odsotnost kakršnihkoli misli. Za druge je to spoštovanje časa za prehranjevanje, počitek in družino. Te definicije se ujemajo z definicijo Pravice do odklopa po Polajžarju (2023, str. 9–10), ko je delavka nedostopna za delodajalko med časom počitka ali v primeru upravičene odsotnosti z delovnega mesta. Zaposlene sem vprašala, če se poslužujejo Pravice do odklopa. Več zaposlenih se poslužuje kot ne poslužuje te pravice. Zaposlene so bile s Pravico do odklopa seznanjene preko različnih komunikacijskih kanalov. Nanjo zaposlene opozarjajo tudi nadrejene, ki pazljivo spoštujejo Pravico do odklopa >>zdaj pa mora vodja paziti na vsak korak in vsak mail<< (C127). Podobno trdi Mihalič (2008, str. 86), da morajo nadrejene zaposlene opozarjati na neizkoriščen dopust ali bolniško in omogočati daljše odmore na delovnem mestu. Pravica do odklopa ni potrebna v skomuniciranih okoljih (D144), temveč bolj v gospodarskem sektorju (G123). Zaposlene niso zadovoljne ob strogem upoštevanju Pravice do odklopa kot pred uvedbo le-te >>zaposleni bi si želeli, da ne bi bilo tako strogo, kot je<< (C128), kar nasprotuje Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2024), da je Pravica do odklopa namenjena zmanjšanju stresa, izgorelosti ter povečanju ravnovesja poklicnega in družinskega življenja zaposlenih.

Zanimal me je odnos zaposlenih do dela izven delovnega časa. Zaposlene so v preteklosti že delale izven delovnega časa in tudi v sedanjosti jim ni problem delati izven delovnega časa v izrednem primeru. Nekatere zaposlene ne čutijo potrebe za delo izven delovnega časa ali preprosto zanj nimajo dovolj časa >>doma ne preostane veliko časa za delo<< (G119). V primeru dela izven delovnega časa so zaposlene pazljive, da to ne škodi njim ali njihovim družinam, prav tako se pri obsegu dela izven delovnega časa omejujejo >>pazim, da mi ne vzame preveč časa<< (C114). Zaposlene so vnaprej dogovorjene o komunikaciji in so dosegljive v izrednem primeru, vendar kljub dogovoru nekatere zaposlene ne čutijo pritiska za dosegljivost izven delovnega časa. Odgovor vnaprej dogovorjene kršitve Pravice do odklopa s

komunikacijo se sklada s teorijo Yialloura (2024, str. 36), saj morajo nadrejene kljub vnaprej dogovorjeni kršitvi upoštevati nujnost in način kontakta, dodatno plačilo nadur, naravo dela glede na starost zaposlene in družinskih obveznosti zaposlene. Premalo zaposlenih izpostavi, da morajo znati reči ne delu izven delovnega časa >>*ni ti treba narediti vsega*<< (C131).

Dnevni centri za otroke in mladostnike

Zaposlene sem prosila, da Dnevni center opišejo kot delovno okolje. V Dnevnih centrih imajo družabne in namizne igre, namizni nogomet, mizo za namizni tenis, biljard, pripomočke za športne igre, gasilni aparat in požarni alarm. Del delovnega prostora so kuhinja, družabni prostor, plesna soba, učilnica za učenje, zabavni koticiki in pisarne z računalniki zaposlenih. Zaposlene so opisale delo z uporabniki, ki prihajajo na Dnevni center za otroke in mladostnike v popoldanskem času ob 14. uri in odhajajo že po 17. uri. Ob prihodu se uporabniki vpišejo v zvezek prisotnosti za dnevno evidenco. Uporabniki rešujejo domače naloge, se učijo, imajo učno pomoč in se udeležujejo različnih aktivnosti in delavnic. Delavnice so ustvarjalne, kuharske, plesne, športne, eksperimentalne, dramske, pogovorne in izobraževalne. Uporabniki se lahko včlanijo v pevski zbor, trenirajo socialne veščine, se igrajo ali zgolj družijo. Ena od zaposlenih (C135) izpostavi možnost individualnega dela in druge zaposlene možnost skupinskega dela. Nekatere zaposlene niso zmožne izvajati jezikovnih tečajev, inštrukcij, individualnega dela in raznolikega dela istočasno v večji skupini >>*z večjo skupino težko delaš milijon različnih stvari*<< (G134).

Zanimalo me je, ali zaposlene lahko zadovoljujejo lastne potrebe na delovnem mestu. Zaposlene so odgovorile, da si lahko vzamejo odmor za malico, počitek in kajenje >>*na primer moji sodelavki, ki kadita, potrebujeta minuto ali dve*<< (I122). Sodeč po Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev (1999, 2.–99. člen) morajo na delovnem mestu biti omogočeni prostori za počitek, še posebej v primeru nosečnosti, in za kadilce. Zaposlene imajo čas za zadovoljevanje potreb na delovnem mestu, vendar zgolj pred prihodom uporabnikov in ob zadostnem številu zaposlenih. Nekatere zaposlene zadovoljujejo osebne potrebe na delovnem mestu po dogovoru s sodelavkami in po skomuniciranju želja z uporabniki. Lastne potrebe zadovoljujejo kar ob delu z uporabniki. Poklicne potrebe zaposlene zadovoljujejo z izobraževanjem v prostem času in na delovnem mestu. Nekatere zaposlene izgubijo željo po izobraževanju na delovnem mestu zaradi izobraževanja v prostem času. Zgodi se, da nekaj zaposlenih ni zmožnih zadovoljevati lastne potrebe zaradi drugih delovnih

obveznosti >>če moram še v trgovino in imam še kakšen sestanek<< (H160). V primeru nezmožnosti zadovoljevanja potreb na delovnem mestu so zaposlene izpostavile prihranjen čas, slabo počutje ob lakoti, več časa za uporabnike in fokus na zasebnem življenju. Ena od zaposlenih se je zavedala, da škodi uporabnikom v primeru zanemarjanja skrbi zase (E189) ali da škodi sebi (E157) in uporabnikom v primeru dela kljub obremenjenosti (E158).

Zanimalo me je, ali imajo zaposlene kakšno podporo direktno na Dnevnom centru za otroke in mladostnike v primeru obremenjenosti, stresa ali izgorelosti. Zaposlenim so v pomoč sodelavke, ki zaposlenim med podporo omogočajo prostor zase >>sodelavci mi bodo dali čas in prostor, da pridem k sebi<< (F137), in prostovoljke. Zaposlenim omogoča podporo tudi razumevanje sodelavk, izmenično delo sodelavk, poenostavljanje zapletenih nalog zaposlenih, prelaganje dela in zgodnji odhod domov. Nekatere zaposlene izpostavijo samopomoč z ubeseditvijo potrebe po pomoči >>lahko poveš, da ne zmoreš<< (E155). Spet druge zaposlene pa mi zaupajo, da dodatne podpore na delovnem mestu preprosto ne potrebujejo. Ugotovitev podpore sodelavk se ujema s pomembnostjo podpore sodelavk za usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja zaposlenega (Cink, 2008, str. 3–10). Ugotovitev pomoči prostovoljke se sklada s teorijo (Maas idr., 2021, str. 878–880), da so prostovoljci ob primernem številu v veliko pomoč zaposlenim.

Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih

Zaposlene so, pri podkategoriji pomoč dokumentov na Dnevni centrih za urejanje delovnih pogojev zaposlenih, potrdile prisotnost nujno zahtevanih pravilnikov Ministrstva, Kodeksa etičnih načel, načrta evakuacijske poti, vodil za prvo pomoč in vodil o internih pravilih Dnevnih centrov >>imamo tudi interna pravila, da govorimo slovensko in počistimo za sabo<< (C164). Evakuacijska pot in vodila za prvo pomoč se skladajo s Pravilnikom o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (1999, 2.–99. člen), da morajo biti urejene evakuacijske poti in gasilni aparati ter prisotna prva pomoč. Zaposlene imajo zraven tega opravljena izobraževanja o požarni varnosti in o varstvu pri delu. Nekatere zaposlene so izpostavile odsotnost Pravilnika o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih. S pravilnikom niso bile seznanjene ali pa se ga spomnijo iz izobraževanj, kar nasprotuje nujnosti za seznanjenost o varnosti in zdravju pri delu, sodeč po Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (1999, 2.–99. člen). Ozaveščanje o Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih

mestih bi koristilo mladim zaposlenim in prostovoljcem. Enako Clarkson idr. (2018) menijo, da bi mladim krepili moč in jih osamosvojili za trg dela z izobraževanjem o pravicah in odgovornostih že v šoli. Sodeč po zaposleni, bi se na Pravilnik lahko oprli pri izražanju morebitnih krivic >>*mladi zaposleni imajo možnost, da se izpostavijo in so slišani*<< (D177). Zaposlene se zavedajo, da je Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih predpisan po Zakonodaji, medtem ko nadrejene Pravilnik formalno upoštevajo oziroma upoštevajo zgolj do določene meje, ki se jim zdi primerna. Zaposlene govorijo o težavnosti ugotavljanja dejanskega stanja delovnih pogojev na Dnevni centrih, vendar so mnenja, da bi na vsakem Dnevni centru za otroke in mladostnike morali biti osnovni delovni pogoji.

Mreža PPMS

Dnevni centri za otroke in mladostnike sestavljajo mrežo Preventivnih programov mladih Slovenije, tako sem z zaposlenimi spregovorila o sekciji PPMS. Sekcija PPMS se zaposlenim zdi izjemno pomembna, saj bi v primeru ukinitve sekcije PPMS zaposlene na Dnevni centrih doživljale stiske >>*mislim, da bi bili v veliki stiski, če tega ne bi bilo*<< (H191). Člani sekcije PPMS se trudijo za Dnevne centre in zaposlenim omogočajo strokovnost s pisanjem dokumentov. Zaposlene izpostavijo željo sekcije PPMS po spremembah na Ministrstvu, kar bodo dosegle z združevanjem različnih organizacij >>*kjer so vključeni centri za socialno delo, dnevni centri in nevladne organizacije*<< (B30). Zaposlene sem prosila, da definirajo funkcije sekcije PPMS za zaposlene na Dnevni centrih. Zaposlene so izpostavile podporno, izobraževalno in povezovalno funkcijo. Ugotovljena podporno, izobraževalna in povezovalna funkcija potrdi definicijo sekcije PPMS kot podporni sistem, ki širi izobrazbo ter socialno in poslovno mrežo zaposlenih (Društvo za razvoj skupnostnih programov za mlade, 2017–2025). Zaposlene preko sekcije PPMS komunicirajo, rešujejo dileme, delijo izkušnje in informacije, medsebojno krepijo moč in si pomagajo ter se osebno in poklicno razvijajo. S pomočjo sekcije PPMS zaposlene lahko pridobijo uvid v različne metode dela in zadovoljstvo drugih zaposlenih >>*in vidiš njegovo zadovoljstvo*<< (H188). Odgovor reševanja dilem potrdi, da si zaposlene pomagajo v primeru delovnih dilem (Društvo za razvoj skupnostnih programov za mlade, 2017–2025). Odgovor podelitve izkušenj in informacij potrdi, da se povezujejo za izmenjavo izkušenj zaposlenih (PPMS zloženka, 2020). Znotraj sekcije PPMS imajo zaposlene več obveznosti. Od zaposlenih se srečanj sekcije PPMS udeležujejo zaposlene, sodelavke in nadrejene, od tega se nekaj zaposlenih srečanj udeležuje neredno >>*jaz pa tudi včasih*<< (I140).

Nekatere zaposlene se udeležujejo strokovnih izmenjav zaposlenih, ko v enem dnevu obišejo druge Dnevne centre za otroke in mladostnike. Večino zaposlenih usklajuje dogodke in sodeluje v dogodkih Dnevnih centrov za otroke in mladostnike, kot je Fusbaliga. Od vseh zaposlenih je samo ena (C180) izrazila nezmožnost sodelovanja na skupnih dogodkih zaradi krajevne oddaljenosti. Sodelovanje in usklajevanje dogodkov intervjuvank potrди, da znotraj sekcije PPMS razvijajo projekte celotne Slovenije (Društvo za razvoj skupnostnih programov za mlade, 2017–2025).

Vloga socialnega dela

Raziskovala sem vlogo socialnega dela za nezadovoljne zaposlene. Šest socialnih delavk se je na Fakulteti za socialno delo naučilo teorije socialnega dela, vodenja pogovora, skrbi zase, spopadanja z izgorelostjo, razmejevanja poklicnega in zasebnega življenja ter postavljanja prioritarnih nalog v kritičnih situacijah. Nekatere zaposlene so na Fakulteti za socialno delo osebno zrastle, medtem ko druge zaposlene govorijo o odsotnosti poklicne rasti na tej fakulteti. Osebna rast zaposlenih se sklada z razvojem strokovne identitete, sestavljene iz osebnostnih lastnosti, izkušenj in odnosov z mentorji, ki jo v času študija na Fakulteti za socialno delo pridobijo zaposlene za samozavest, spoštljivost in odpornost pri vsakdanjem ravnanju na delovnem mestu (Juren idr., 2022, str. 308–312). Zaposlenim so se delavnice o zadovoljstvu in pravicah zaposlenih na Fakulteti za socialno delo zdele nepotrebne, namesto tega so izrazile potrebo za boljšo pripravo socialnih delavk na delovni trg, posledično zaposlene ob delu ne bodo tako frustrirane >>*ko stopiš na trg dela, je potem manj frustracij, kar pomeni manj nezadovoljstva*<< (D206). Tudi Steinlin idr. (2017) ugotavljajo, da morajo organizacije zaposlene pripraviti na stresne in nepričakovane situacije z dodatnim izobraževanjem. Socialne delavke so govorile tudi o odsotnosti znanja za delo z neprostovoljnimi uporabniki, o odsotnosti znanja za delo z uporabniki z željo samopoškodovanja >>*vse teorije so teoretično lepo zastavljene, ko pa imaš uporabnika, ki se hoče poškodovati, pa ne znaš pravilno ravnati*<< (I153), o odsotnosti svetovalnih pogovorov in o odsotnosti znanja za izpolnjevanje vlog iz Centra za socialno delo >>*na primer vlogo za denarno pomoč vidiš komaj na Centru za socialno delo*<< (D208).

Strokovne delavke so se zaradi pomanjkanja znanja o socialnem delu morale udeleževati dodatnih usposabljanj. Povprašala sem jih, katera znanja so pridobile. Zaposlene strokovne delavke so opravile strokovni izpit iz socialnega varstva za strokovnost pri delu, pridobile so

znanja iz različnih dodatnih izobraževanj, ena socialna delavka je tudi izpostavila, da je pomemben del znanja pridobila na dodatnih izobraževanjih *>>če ne bi kasneje študirala psihoterapije, bi bila moja pot veliko težja<<* (D213). Odgovor zaposlenih o opravljanju strokovnega izpita sovpada s pogojem zaposljivosti strokovnih delavk ob opravljenem strokovnem izpitu iz socialnega varstva in devetmesečnimi delovnimi izkušnjami (Zakon o socialnem varstvu, 1992, 69. člen). Strokovne delavke so na dodatnih izobraževanjih pridobile znanje o svetovanju in korektnih odnosih. Preostalo pridobljeno znanje se je ujemalo z znanjem socialnega dela pri skrbi zase, razmejevanju poklicnega in zasebnega ter pri postavljanju prioritarnih nalog. Ugotovitev o pridobljenem znanju svetovanja potrди dejstvo, da zaposlene lahko sposobnost svetovanja pridobijo na dodatnih usposabljanjih, kot so izobraževanja za nacionalno poklicno kvalifikacijo mladinskega delavca (Mladinski svet Slovenije, 2024).

Zaposlene sem prosila, da ocenijo uporabnost pridobljenega znanja socialnega dela. Nekatere socialne delavke so znanje označile kot uporabno in nekatere kot manj uporabno. Ena od zaposlenih je izpostavila občutek vsevednosti ob zaključku študija (I146), preostale zaposlene pa so poudarile problematičnost zlahka rešljivih primerov vaj na Fakulteti za socialno delo, ki ne odlikujejo realnosti nesodelujočih uporabnikov socialnega dela *>>na primer tudi igra vlog je super, če pa ti je sošolec naklonjen, zagotovo ne bo odreagiral kot pravi uporabnik<<* (D218). Enako trdi Wilson (2016), da v realnosti socialne delavke morajo sodelovati z nesodelujočimi uporabniki, zato delo stagnira.

Zanimalo me je, kako zaposlene socialno delo uporabljajo v praksi. Socialne delavke so izpostavile, da se praksa od teorije precej razlikuje, vendar je pomembno poznavanje teorije, da lahko zaposlene bolj samozavestno delujejo v praksi *>>dobila sem dodatna znanja in samozavest, da sem se lažje soočila z vsem, kar prihaja<<* (D214). Zaposlene teoretično znanje prilagodijo vsakemu posamezniku, ampak ni pomembno samo pridobljeno znanje s fakultete, temveč tudi znanje iz izkušenj *>>pomembno je tudi, da imaš izkušnje z ljudmi, preden postaneš socialni delavec<<* (G188). Včasih osebna zrelost in izkušnje z različnimi ljudmi zaposlenim bolj pomagajo opravljati socialno delo kot pridobljeno znanje. Na praktičnem delu ene od zaposlenih spoznajo intervizijo (E187) in supervizijo (H194), kar je pravilno, saj morajo zaposlene organizacijsko ali interdisciplinarno sodelovati v intervizijah in supervizijah glede morebitnih dilem na delovnem mestu (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6). Samo ena strokovna delavka in dve socialni delavki so izpostavile rutinsko uporabo priučenih metod socialnega dela pri praktičnem delu z uporabniki.

Zanimale so me metode socialnega dela, ki ga za delo z uporabniki uporabljajo socialne in strokovne delavke. Socialne delavke so izpostavile metode faz vzpostavljanja delovnih odnosov, soustvarjanja rešitev, vprašanj o čudežu, vizualizacije, čuječnosti, reflektiranja, preverjanja s povzemanjem, razumevanjem epistemologije drugih, asertivnosti, jasne komunikacije, socialnodelovnega jezika, usklajenosti telesne in verbalne govorice ter poznavanja etičnih načel. Strokovne delavke so se z odgovori ujemale pri soustvarjanju rešitev, čuječnosti, reflektiranju in razumevanju epistemologije drugih. Samo ena od zaposlenih, in to strokovna delavka, je izpostavila metodo definiranja problema >>*osredotočiš se tudi na probleme*<< (H198). Zaposlene so omenile vzpostavljanje delovnega odnosa, o čemer govorijo Čačinovič Vogrinčič idr. (2005, str. 9–14), ki znotraj delovnega odnosa s pomočjo ugotovitev tujih avtorjev definirajo elemente vzpostavljanja delovnega odnosa. Soustvarjanje rešitev in definiranje problema sta edina elementa vzpostavljanja delovnega odnosa, ki ga omenjajo strokovne in socialne delavke (prav tam). O vprašanju čudeža kot načinu raziskovanja in soustvarjanja rešitev v delovnem odnosu govori Mešl (2018, str. 109). O asertivnosti kot kompetenci socialnih delavk govorijo Dragoš idr. (2008, str. 67–75) ter o sposobnosti samoreflektiranja kot kompetenci socialne delavke govori Flaker (2003, str. 33–41). Socialnodelovni jezik, ki ga omenjajo zaposlene, Čačinovič Vogrinčič idr. (2005, str. 7–9) označijo za nediskriminatorni jezik.

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije

Različne zaposlene različno dojemajo Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije. Zaposlene Kodeks enačijo s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu >>*je kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*<< (D222), z enakopravno obravnavo, z etičnim ravnanjem do sebe in drugih ter s spoštljivostjo. Preostale zaposlene Kodeks enačijo z zaščito pred napačnim obravnavanjem, iskrenostjo, profesionalnostjo, delovanjem za dobrobit drugih, delovanjem za dobrobit uporabnikov in zaposlene ter z vodenjem uporabnikov. Odgovor o enakopravni obravnavi potrди Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije, ki zagovarja pravice, enakopravnost in solidarnost ljudi (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6).

Zaposlene sem povprašala o koristnosti Kodeksa etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije. Nekaterim se je Kodeks zdel nasploh pomemben, preostale so natančneje navedle pomembnost Kodeksa za uporabnika in strokovno delavko, zaposlene in strokovnjake.

Zaposlene so prepričane, da Kodeks etike ni pomemben le na Fakulteti za socialno delo, temveč bi moral biti pomemben v vseh poklicih >>etični kodeks je zelo pomemben na splošno, ne samo v našem poklicu<< (E199), kar potrди dejstvo, da mora biti Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije prisoten na vsakem mestu izobraževanja in zaposlovanja socialnih delavk (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6).

Zanimala me je tudi uporaba Kodeksa etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije v vsakdanjem in poklicnem življenju zaposlenih. Zaposlene se po Kodeksu ravnaajo nezavedno v vsakdanjem življenju in na delovnem mestu. Kodeks etike so zaposlene, ki so študirale socialno delo, že ponotranjile pri študiju na Fakulteti za socialno delo. Pri upoštevanju Kodeksa etike ni izjem >>če niso zapisane na papirju, se prej najdejo ljudje, ki mislijo, da so izjeme in se tega ne rabijo držati<< (F159), vendar možnost napak še vedno obstaja >>ker lahko to eskalira v določenih ravnanjih, še posebej pri delu z otroki in mladostniki<< (B184). Zaposlene Kodeks etike uresničujejo pri delu z uporabniki, uporabnike poučujejo in jim ponotranjajo način etičnega ravnanja. Enako zaposlene etično ravnanje ponotranjajo pri zaposlenih s prebiranjem in opominjanjem na Kodeks etike. To potrdi načela Kodeksa etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije, da mora zaposlena sodelavko opozoriti na etičnost in nediskriminatornost pri delu (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6).

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije napoveduje kompetence zaposlenih. Sodeč po zaposlenih so to socialno delo izven delovnega okolja, občutek za delo z ljudmi, konstantno izpopolnjevanje zaposlenih in varstvo osebnih podatkov uporabnikov >>varuješ osebne podatke in oceniš, kaj lahko poveš in kaj ne<< (D108). Enako Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije omenja spoštovanje pravic, varovanje zasebnosti, omogočanje virov in ščitenje pred krivicami kot ravnanja socialnih delavk (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6). Zaposlene imajo različne karakterje, različne izobrazbe in nazive, kar vpliva na drugačen način ravnanja zaposlenih in na dopolnjevanje znanja zaposlenih. Te omenjene razlike intervjuvank v izobrazbi, prepričanjih in načinu dela zaposlenih, sodeč po Kodeksu etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije, ne smejo škoditi uporabnikom (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, b.d., str. 1–6). Samo ena od zaposlenih izpostavi skupno socialnodelovno ozadje kolektiva >>ljudje, ki se zaposlujejo, prihajajo »iz istih vod«<< (G168).

Temeljne človekove pravice

Z intervjuvankami sem govorila o pravicah zaposlenih na delovnem mestu. Zaposlene menijo, da bi vsaka morala poznati svoje pravice. Zaposlene spoštujejo pravice zaposlenih, uresničujejo človekove pravice ter se izobražujejo o pravicah *>>pomemben del je, da človek vlaga v izobraževanja o pravicah<<* (B182). Nekaj zaposlenih je izpostavilo pomembnost upoštevanja lastnih pravic s tem, da jih zaposlene koristijo. Odgovor uresničevanja človekovih pravic podpre dejstvo Združenih narodov, da se vsi rodijo z enakimi pravicami in si zaslužijo enake obravnave ne glede na osebne, verske ali rasne lastnosti (United Nations, b.d., 1.–30. člen).

Zaposlene sem vprašala, ali so na delovnem mestu že kdaj občutile ali bile priča diskriminaciji. Zaposlene so izpostavile nekaj okoliščin nenamerne diskriminacije zaradi nege otroka v času porodniške, zaradi naglasa ali zgolj ženskega spola *>>včasih so moški malo bolj zaželeni<<* (A241). Večina zaposlenih ne opaža diskriminacije na delovnem mestu. V organizaciji so zaposlene enakovredne, imajo enake nazive in enake možnosti izobraževanja. Čeprav ena od zaposlenih izpostavi omejenost delovne vsebine med nosečnostjo *>>kakšne mentorske skupine ne boš imel<<* (G196). Odsotnost opažanja diskriminacije se sklada s pričakovanji, da bi vsa delovna okolja morala biti nediskriminatorska in enakopravna, prav tako bi morala ščititi matere (United Nations Development Programme, 2024). Zaradi lastnih izkušenj so zaposlene še posebej pozorne na diskriminacijo in nemudoma postopajo v primeru diskriminacije *>>takoj se pogovorimo in razrešimo<<* (I164). Presenetljivo nekatere zaposlene opozarjajo na možnost etičnih zadržkov zaposlenih, kar zaposlenim omogoči izbiro etično korektnega dela *>>pravica je profesionalno utemeljena in iz etičnih vidikov lahko zavrneš kako stvar<<* (H207). Z zaposlenimi sem govorila tudi o opažanjih morebitne diskriminacije med uporabniki. Zaposlene so opazile medsebojno diskriminacijo uporabnikov *>>kjer imamo uporabnike različne narodnosti in če se samo zazna neprimeren vzdevek<<* (I163), zato se zaposlene toliko bolj trudijo uresničevati otrokove pravice, enakopravno obravnavajo vse uporabnike ter opozarjajo na enakost uporabnikov in zaposlenih.

Kaj zaposlene potrebujejo?

S pomočjo uporabe socialnodelovne metode Vprašanje čudeža sem zaposlene povprašala o želji po spremembah na delovnem mestu. Trenutno stanje na delovnem mestu je, sodeč po nekaterih zaposlenih, sanjsko in zaposlene ne bi spremenile ničesar. Druge zaposlene niso sigurne glede potrebe po spremembah ali so mnenja, da mnogo stvari potrebuje izboljšavo. Večina zaposlenih

bi imela delovni čas od 7. do 15. ure, nasploh bi si želele bolj prilagodljiv delovni čas za lažje usklajevanje z družino. Enako ugotavljajo Steinlin idr. (2017), da morajo imeti zaposlene dovolj prostega časa in krajši delovni čas za zaposlene z družino, ter Stanley idr. (2025), da morajo zaposlene z družino imeti zmanjšano število ur, fleksibilni urnik in dodatne dneve odsotnosti. Zaposlene so predlagale pogodbeno urejen topel obrok, denarne nagrade za dodatne obremenitve, enakopravnost plač in varnost zaposlitve. Samo nekaj zaposlenih ((I171), (H217)) je izpostavilo željo po večji plači. Želji po denarnih nagradah in varnosti zaposlitve se ujemata s pomembnostjo denarnih bonusov za materialno varnost zaposlenih (Možina idr., 1998, str. 285–286). Zaposlene se nagrajuje v obliki denarja ali napredovanja (Lane idr., 2012; Li idr., 2020; Mihalič, 2008, str. 26–27; Papler in Bojnec, 2011, str. 94; Rape Žiberna, 2010, str. 227; Schaufeli idr., 2009; Wilson, 2016). Glede delovnih prostorov bi si zaposlene želele selitev v večje prostore, pisarno za svetovanje, senzorno sobo za uporabnike, igralnico, športni kotiček in menzo. Zaposlene želijo urejene prostore z novejšim pohištvo, ki ga bodo lažje ohranjale in se v njih dobro počutile. Ohranjanje delovnih prostorov se ujema s Pravilnikom o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev (1999, 2.–99. člen) z vzdrževanjem prostorov in opreme, primerno opremljenostjo garderob in sanitarnih prostorov. Delovni prostori morajo biti urejeni po varnostnih standardih (Mihalič, 2008, str. 62–88). Glede vsebine in obsega dela bi zaposlene omejile raznolikost delovnih obveznosti, zmanjšale obseg birokracije in omogočile delo od doma za administracijo >>*za to birokracijo, ki ti vzame cel dan, ne rabiš biti v službi.*<< (A135). Odgovor novega načina dela podkrepi, da je delo od doma (Novak, 2020, str. 27) nova oblika dela zraven krajšega in fleksibilnejšega delovnega časa, ki omogoča ravnovesje med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem. Zaposlene si želijo bolj kakovostno delo in pravilno ravnanje zaposlenih pri delu z uporabniki iz ranljivih skupin. Tiste zaposlene, ki še nimajo avtomatiziranih programov za dokumentacijo, bi želele avtomatizirane programe. Odgovor avtomatizirane opreme se sklada s potrebo po modernizaciji delovne tehnologije za manj obolenj, delovnih poškodb, stresa in nezadovoljstva (Mihalič, 2008, str. 62–88). Zaposlene si želijo enakopravnost, več povezovanja z vodstvom, manj fluktuacije delavk in več delovne sile. Zaposlena izpostavi željo po omogočenem brezplačnem dodatnem usposabljanju ali ponovnem študiju >>*če bi hotela kaj več, bi si morala sama plačati*<< (A173). Enako izpostavijo Sheehy idr. (2021), da zaposlene zraven pozitivnih odnosov, dodatnega usposabljanja, primerne nagrajevanja in razporeditve nalog potrebujejo še mentorstvo in zadostno število zaposlenih. Glede sodelavcev si zaposlene želijo dobrega počutja in občutka

cenjenosti v delovnem timu, dobrih odnosov ter razumljivih in podpornih sodelavcev. Zaposlene si najbolj želijo manj obremenjenosti, za kar potrebujejo več pomoči sodelavcev med delom. Glede nadrejene si zaposlene želijo pravočasno poročanje, jasno komunikacijo in večjo slišnost. Zaposlene izpostavijo željo po vključevanju zaposlenih v pogovore o prihodnosti organizacije (F23), o spremembah organizacije ((A261), (I168)) in o razvoju programov ((A262), (I170), (B59)). Enako meni Musek Lešnik (2003, str. 27–29), da morajo nadrejene vključevati zaposlene v razprave o odločanju glede organizacijskih vrednot in v reflektiranje zadovoljstva. Podobno je zapisano v Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (1999, 2.–99. člen), da morajo nadrejene z zaposlenimi vsaj na letnih srečanjih razpravljati o možnih izboljšavah delovnih pogojev. Glede organizacije si zaposlene želijo konsistenten obstoj Dnevnih centrov in neomejenost razpisov, več delovanja v organizacijsko dobro, več finančnih sredstev, več preventive, več prostovoljcev in več organiziranih izobraževanj. To ugotavlja tudi Božič (1995, str. 101–105), da morajo zaposlene pridobiti več financ za reorganizacijo delovnih mest in prostorov, interdisciplinarnih pristopov, prilagajanja družbenim problemom in sprejemanja soodgovornosti za razvoj mladine. Enako menijo Smolej Jež idr. (2013, str. 71–72), da bi država s financiranjem organizacij omogočila izobraževanja, migracije znotraj organizacije ali države ter subvencionirala dodatna zdravstvena zavarovanja. Ena od zaposlenih predlaga vzpostavitev delovnega mesta za organizacijsko spremljanje opravljenih nalog v primeru obremenjenosti zaposlenih >>*tukaj mora biti nekdo, ki organizacijsko spremlja obremenjenost zaposlenih*<< (A41). Medtem pa si druge zaposlene želijo manj sprememb znotraj organizacije, manj uporabnikov in manj težav s pridobivanjem kvalitetnega kadra. Glede stroke si zaposlene želijo bolj dosledno uporabo socialnodelovnega znanja, večje zavzemanje Fakultete za socialno delo za zaposlene in uvedbo mentorske skupine za zaposlene znotraj Fakultete za socialno delo >>*lahko bi imeli kakšno mentorsko skupino s faksa za zaposlene*<< (A180) ter enakovrednost stroke socialnega dela s psihologijo. Ena od zaposlenih izpostavi željo po večji izobraženosti javnosti o obsegu socialnega dela ter po večjem poročanju medijev o dobri praksi socialnega dela (E215) in po manjšem poročanju medijev o tragedijah socialnega dela (E214). Tudi Gorjup (2017, str. 145–149) meni, da ob medijskem poročanju slabih primerov socialnega dela nastanejo stereotipi, sovraštvo in nesodelovalnost javnosti, kar vpliva na nastanek nezadovoljstva, identifikacije s kritiko in dvomov v lastno delo socialnih delavk.

4. 1. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije

Vse ugotovitve in povezave veljajo za vzorec populacije, s tem sem pridobila uvid v 10 % populacije. Za možnost posploševanja ugotovitev bi morala izvesti še kvantitativno raziskavo s slučajnostnim vzorčenjem. Takrat bi lahko ugotovila stanje zadovoljstva zaposlenih na Dnevni centrih za otroke in mladostnike v Sloveniji. Zaradi specifik vzorca, kot so dve do pet let delovne dobe na delovni organizaciji ter naziv strokovne ali socialne delavke z opravljenim strokovnim izpitom na področju socialnega varstva, odgovori držijo zgolj za zaposlene z lastnostmi teh enot. Priložnostno vzorčenje je še ena omejitev raziskave, saj so sodelovale zgolj dostopne zaposlene, ki so bile ob času vzpostavitve kontakta najbolj pripravljene sodelovati. Ob slučajnostnem vzorčenju in ob možnosti sodelovanja vsake zaposlene na Dnevni centrih za otroke in mladostnike bi najbrž dobila bolj različne odgovore. Kvalitativno raziskovanje se mi je zdelo primerno zaradi poglobljenih in različnih odgovorov intervjuvancev. Z različnimi odgovori sem spoznala širino zadovoljstva zaposlenih ter usklajevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja. S pomočjo devetih intervjujev sem pridobila vsebinsko širino, vendar je bilo zaradi različnih odgovorov težko iskati podobnosti med odgovori intervjuvank pri osnem kodiranju. Torej nisem prišla do teoretske saturacije, ko se ugotovitve pričnejo ponavljati oziroma ne izvemo nič novega, ker sem prej prenehala z zbiranjem podatkov. Sem pa s tem dosegla raznolikost odgovorov, ki so pokrili veliko teoretskih ugotovitev. Pri odprtem kodiranju sem bila preveč natančna, posledično je nastalo več krajših kod. S tem sem razdrla vsebino nekaterih odgovorov. Želela bi si, da bi bila pri odprtem in osnem kodiranju bolj natančna. Odnosno kodiranje je bilo ustrezno, saj je na zanimiv in jasen način omogočilo prikaz rezultatov povezav med nekaterimi temami in kategorijami kvalitativne analize raziskave. Ob raziskovanju sem poskušala biti nepristranska, vseeno pa gre zgolj za interpretacijo odgovorov drugih, zato je težko prikazati resnično sliko rezultatov.

5. Sklepi

Sklepe sem zapisala glede na rezultate raziskave. Zapisala sem sklepe najpogostejših ugotovitev, pomembnih zgolj za raziskovalna vprašanja raziskave.

- Največ zaposlenih izraža zadovoljstvo z delom in z delovnim mestom. Zaposlene zadovoljstvo najpogosteje občutijo kot veselje do službe, veselje do dela z uporabniki in dobro počutje.
- Na zadovoljstvo v delovni organizaciji večinoma vplivajo omogočena brezplačna ali plačljiva izobraževanja, dolgoletne želje po zaposlitvi v organizaciji in pomanjkanje prostovoljcev. Najpogostejše število zaposlenih v delovni organizaciji je štiri.
- Glede zadovoljstva z vsebino dela na delovnem mestu je manjšina zaposlenih naklonjena vsebini dela, ki obsega raznolike delovne naloge. Vsebinsko delo zaposlene skoraj v celoti opisujejo kot administrativno delo, koordinacijo vsakdanjih aktivnosti in pogovore z uporabniki. Večinsko delo opišejo kot sestanke, intervizije, supervizije in izobraževanja. Glede zadovoljstva z obsegom dela več kot polovica zaposlenih izpostavi odvisnost zadovoljstva od dogovora o delitvi dela glede na področja in kompetence zaposlenih. Najpogostejši odgovori zaposlenih so odvisnost zadovoljstva od jasnosti zamejenih delovnih nalog in sposobnosti učenja zaposlenih o opravljanju novih delovnih nalog. Glede zadovoljstva z delovnim časom več kot polovica zaposlenih ubesedi sprejemljivost delovnega časa in manj kot polovica zaposlenih ubesedi zadovoljstvo s trenutnim dopoldanskim delavnikom. Glede zadovoljstva z delovnim prostorom manjšina zaposlenih ubesedi primernost velikosti delovnih prostorov.
- Med kompetencami nadrejenih, ki so v povezavi z zadovoljstvom zaposlenih, so zaposlene najpogosteje izpostavile dobre odnose nadrejene z zaposlenimi in zelo dobro komunikacijo nadrejene z zaposlenimi. Ravnanja nadrejene, s katerimi so zaposlene najbolj zadovoljne, so poslušanje zaposlenih, ravnanje v smeri rešitev delovnih izzivov zaposlenih in omogočanje zaupnega pogovora. Manj kot polovica zaposlenih izpostavi enakovrednost vseh zaposlenih v delovni organizaciji.
- Zadovoljstvo s sodelavci zaposlene najpogosteje občutijo ob dobrih odnosih in možnosti podelitve osebnih stvari. Pogosto so zaposlene občutile zadovoljstvo ob podpornih, prijateljskih in zaupnih odnosih s sodelavkami ter ob sproščenem vzdušju sodelavk. Več kot polovico zaposlenih se je s sodelavkami družilo le med delovnim časom. Na zadovoljstvo zaposlenih s

sodelavkami najbolj vplivajo možnost pogovora o težavah s sodelavkami in prevzemanje dela obremenjene ali odsotne sodelavke.

- Najpogostejši pokazatelji nezadovoljstva med zaposlenimi so živčnost, obremenjenost in slabo počutje. Pogostejši pokazatelji nezadovoljstva so strah, raztresenost, občutljivost, utrujenost, slaba volja, nemoč, živčni izpad in nezmožnost skrbi zase. Nekatere zaposlene izpostavijo tudi nizko samopodobo, nekoristnost, čustveni in fizični napor, nespečnost, zdravstvene težave in tlačenje travm v delovnih odnosih.
- Stanje (ne)zadovoljstva zaposlene vpliva tudi na uporabnike storitev oziroma v tem primeru na otroke in mladostnike. Gre za obojestranski odnos, ko uporabniki zaznajo zadovoljstvo ali nezadovoljstvo zaposlene. Uporabniki, sodeč po počutju zaposlene, vsaj za kratek čas spremenijo vedenje in izrazijo skrb za zaposleno.
- Psihične in fizične posledice največ zaposlenih občuti kot stres, vznemirjenost in utrujenost. Manj zaposlenih posledice doživlja kot občutek nemoči in nespečnosti, še manj kot pretirano razmišljanje, fizično obremenitev, glavobol in bolečine v želodcu. Zgolj nekatere zaposlene izkušnje doživljajo kot nezadovoljstvo, dolgotrajne zdravstvene težave, psihično obremenitev, strah, slabo vest, panične napade, izgorelost, odpoved telesa, jokanje, nočne more, hujšanje in odsotnost apetita. Nekatere zaposlene pa sploh niso občutile nespečnosti in hujših zdravstvenih posledic.
- Pri več kot polovici zaposlenih obremenjujoče izkušnje vplivajo na delo, čeprav se skoraj več kot polovica zaposlenih trudi za nemoteno opravljanje dela. Manj kot polovica zaposlenih vpliv obremenjujočih izkušenj na delo občuti kot slabše opravljanje dela, vendar se enak delež zaposlenih maksimalno trudi na delovnem mestu. Nekaj zaposlenih spremeni način dela, pridobi odpor do službe in nezmožnost opravljanja dela ali določanja prioriteten delovnih nalog.
- Največ zaposlenih občuti vpliv obremenjujoče izkušnje na stagnacijo ali fluktuacijo na delovnem mestu z odločitvijo o iskanju nove zaposlitve ob izgubi službe za preskrbljenost družine. Manj zaposlenih občuti vpliv obremenjujoče izkušnje na stagnacijo na delovnem mestu kljub pomislekom o fluktuaciji zaradi nevzdržnih pogojev na delovnem mestu in nesigurnosti zaposlitve po porodu.

- Najpogostejši odgovor zaposlenih o vplivu obremenjujoče izkušnje na zasebno in družinsko življenje je bil odsotnost vpliva obremenjenosti na zasebno življenje zaposlene. Pogostejši odgovori so bili vpliv obremenjenosti na zasebno življenje, prenos slabe volje v zasebno življenje iz poklicnega življenja in skrb zaposlene o nezadostnem preživljanju časa z družino.
- Skoraj vse zaposlene so mnenja, da je prioritiziranje skrbi zase odgovornost zaposlenega. Največ zaposlenih skrbi zase z ubeseditvijo stiske nadrejenemu na delovnem mestu in z ukvarjanjem s športom. Manj kot polovica zaposlenih skrbi zase z osebno rastjo, tehnikami pomirjanja in odmorom za gibanje na delovnem mestu ter s prehranjevanjem, zadostno količino spanca in ukvarjanjem s hobiji.
- Za zadovoljstvo manj kot polovice zaposlenih skrbijo nadrejene. Najpogosteje organizacija za zadovoljstvo zaposlenih poskrbi z izobraževanji in s pogovori s sodelavkami. Organizacija pogosto skrbi za zadovoljstvo zaposlenih z učinkovito organizacijo dela, omejevanjem obsega dela, okrepitevijo kadra, supervizijami, team-buildingi in pogovori z nadrejenim ter z omogočanjem zadostne količine odmorov in s praznovanjem rojstnih dni zaposlenih.
- Najpogostejši načini usklajevanja zasebnega, poklicnega in družinskega življenja zaposlenih so prepričevanje samega sebe glede nujnosti usklajevanja, zgodnji odhod z delovnega mesta v opravičljiv namen in pravočasno dogovarjanje glede usklajevanja v delovni organizaciji. Pogosti načini usklajevanja so kolektivni dopust, prilagajanje sodelavk za usklajevanje zaposlene in nujnost obojestranskega prilagajanja partnerjev.
- Zdaleč največ zaposlenih izpostavi vpliv prilagodljivosti zaposlene na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja. Manj zaposlenih izpostavi vpliv učljivosti zaposlene na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja. Nekaj zaposlenih izpostavi nedvomen vpliv osebnih okoliščin, pretirano razmišljanje, umirjenost pri delu in perfekcionizem zaposlene na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja.
- Zaposlene najpogosteje omenijo vpliv omogočene fleksibilnosti organizacije na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja.
- Nekatere zaposlene niso naleteli na ovire pri usklajevanju poklicnega, zasebnega in družinskega življenja. Manj kot polovico zaposlenih ni bilo zmognih usklajevati poklicnega,

zasebnega in družinskega življenja zaradi potrebe po opravljanju delovnih nalog in omejenosti na kolektivni dopust zaposlene.

- Največ zaposlenih ni občutilo prevelikih pričakovanj na delovnem mestu pri usklajevanju poklicnega, zasebnega in družinskega življenja. Manj kot polovico zaposlenih je imelo največ pričakovanj zase na delovnem mestu. Še manj zaposlenih je občutilo prevelika pričakovanja financerjev za večje število uporabnikov in prevelika pričakovanja organizacije za širjenje družin zaposlenih.

- V zasebnem življenju je največ zaposlenih občutilo pričakovanja drugih in prevelika pričakovanja partnerja za menjavo delovnega mesta z boljšimi delovnimi pogoji.

- Zaposlene bi si pri razmejevanju različnih delov življenja in skrbi zase lahko pomagale s Pravico do odklopa. Pravico do odklopa največ zaposlenih definira kot čas nedosegljivosti glede službenih zadev in kot odsotnost službenih skrbi zaposlene doma. Okrog polovice zaposlenih se ne poslužuje Pravice do odklopa, manj kot polovico zaposlenih je bilo seznanjenih s Pravico do odklopa preko različnih komunikacijskih kanalov. Najpogostejši odgovori zaposlenih glede odnosa do dela izven delovnega časa so bili dosegljivost izven delovnega časa za nujne primere, dogovorjena komunikacija zaposlenih v izrednih primerih in soglašanje z delom izven delovnega časa v izrednem primeru.

- Zaposlene bi si pri izražanju krivic in urejanju osnovnih delovnih pogojev lahko pomagale z dokumenti za urejanje delovnih pogojev na Dnevnih centrih. Največ zaposlenih omenja Kodeks etičnih načel, opravljeno varstvo pri delu in koristnost ozaveščanja mladih zaposlenih o Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih. Manj kot polovica zaposlenih omenja izobraževanje o požarni varnosti, vodilo internih pravil na Dnevnih centrih in odsotnost Pravilnika o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih.

- Zaposlene bi si pri profesionalizaciji, spremembah ali razvoju delovnega področja in delovnih dilemah lahko pomagale z mrežo Preventivnih programov mladih Slovenije. Več kot polovica zaposlenih omeni pomembnost mreže PPMS za Dnevne centre. Manj kot polovica zaposlenih omeni željo sekcije zaposlenih v mreži PPMS po spremembah na Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter vključenost različnih Dnevnih centrov, Nevladnih organizacij in Centrov za socialno delo v sekcijo zaposlenih mreže PPMS. Pri

funkcijah sekcije PPMS največ zaposlenih izpostavi izobraževalno in povezovalno funkcijo mreže PPMS, reševanje dilem zaposlenih ter deljenje izkušenj in informacij zaposlenih. Pri obveznostih zaposlenih v sekciji PPMS največ zaposlenih izpostavi usklajevanje in sodelovanje pri različnih dogodkih Dnevnih centrov.

- Zaposlene bi si pri uravnavanju različnih delov življenja, skrbi zase in pomoči drugim v stiski lahko pomagale z znanji socialnega dela. Največ zaposlenih si pomaga z reflektiranjem in razumevanjem epistemologije drugih. Manj zaposlenih si pomaga s soustvarjanjem rešitev in čuječnostjo. Najmanj zaposlenih si pomaga s fazami vzpostavljanja delovnega odnosa, z definiranjem problema, vprašanjem o čudežu, vizualizacijo, s preverjanjem, povzemanjem, z jasno komunikacijo, asertivnostjo, s socialnodelovnim jezikom, poznavanjem etičnih načel ter z usklajenostjo telesne in verbalne govorice.

- Zaposlene bi si pri zaščiti pred napačno obravnavo in delovanjem za dobrobit drugih na vseh delovnih področjih lahko pomagale s Kodeksom etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije. Največ zaposlenih Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije dojema kot vodilo za etično ravnanje do sebe in drugih ter kot spoštljivost. Pomembnost Kodeksa etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije izpostavita samo dva zaposlena. Več kot polovica zaposlenih Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije upošteva na delovnem mestu. Zaposleni mora imeti kompetence sodeč po Kodeksu etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije. Največ zaposlenih izpostavi različnost karakterjev zaposlenih, dopolnjevanje znanja zaposlenih, varstvo osebnih podatkov uporabnikov med podpornimi pogovori in občutek za delo z ljudmi.

- Zaposlene bi si pri uresničevanju lastnih pravic in pravic drugih, zaznavi diskriminacije in postopanju v primeru diskriminacije lahko pomagale s temeljnimi človekovimi pravicami. Največ zaposlenih izpostavi nujnost poznavanja svojih pravic in spoštovanja pravic zaposlenih. Večino zaposlenih izpostavi odsotnost diskriminacije zaposlenih. Majhen delež zaposlenih občuti namerno diskriminacijo zaradi nege otroka po porodu, naglasa in ženskega spola. Največ zaposlenih izpostavi pojav medsebojne diskriminacije uporabnikov in poudarek zaposlenih na enakopravnem obravnavanju vseh uporabnikov.

- Potrebe zaposlenih po izboljšavah na delovnem mestu sem raziskala s pomočjo socialnodelovne metode vprašanja čudeža. Izpostavila sem tiste potrebe, ki so se pri zaposlenih podvajale. Zaposlene bi potrebovale bolj prilagodljiv delovni čas za usklajevanje z družino,

delovni čas od 7. do 15. ure, večjo plačo, domače in sproščeno počutje v delovnem prostoru, več zaposlenih, vključevanje zaposlenih v spremembe in v razvoj programov, več prostovoljcev in večje zavzemanje Fakultete za socialno delo za zaposlene. Enojne zahteve za stroko socialnega dela so bolj dosledna uporaba socialnodelovnega znanja, uvedba mentorske skupine s Fakultete za socialno delo za zaposlene in za več znanja o praksi na Fakulteti za socialno delo, enakovrednost stroke socialnega dela s psihologijo, večja izobraženost javnosti o obsegu socialnega dela ter manj medijskih objav o socialnodelovnih tragedijah in več poročanja medijev o dobri praksi socialnega dela.

6. Predlogi

- Sodeč po mnenju zaposlenih, bi na Dnevnih centrih potrebovali več zaposlenih, posledično bi kader bil manj obremenjen z administracijo in praktičnim delom z uporabniki. Predlagam več laičnih delavcev, ki bi prevzeli dnevne aktivnosti, ki jih trenutno izvajajo strokovno usposobljene zaposlene za socialno delo z uporabniki. Strokovnjaki bi v tem času imeli priložnost, da se individualno posvetijo in pomagajo uporabnikom ter aktivno ustvarjajo spremembe v življenju uporabnikov, namesto da >>gasijo ogenj<< ob preštevilnih uporabnikih in ob pomanjkanju zaposlenih v prostorih Dnevnega centra.

- Zaposlene ubesedijo potrebo po več prostovoljcih ne glede na odročnost Dnevnega centra. Predlagala bi več oglaševanja na socialnih medijih Dnevnih centrov za otroke in mladostnike ter na Fakulteti za socialno delo. Vključitev učnih baz na seznam možnih praks za študente Fakultete za socialno delo ni dovolj.

- Zaposlenim se administrativno delo kot so evalvacije, dokumentiranje z bazo EvaPro in prijavljanje na razpise zdi nepotrebno. Osebno bi ključno dokumentacijo za spremljanje napredka uporabnikov in ključnih dokumentov z informacijami za financiranje ohranila. Omejila bi pisarniško delo ter povečala delo, preživeto z uporabniki. Enakega mnenja so zaposlene. Večina dela bi morala biti posvečena ciljni populaciji otrok in mladostnikov, ne pa pisanju dokumentacije o njih. Ob nezmožnosti ukinitve bi predlagala sledeče alternative. Vsak Dnevni center bi potreboval več financ, da bi si lahko privoščili študente, ki bi opravljali administrativna dela. Tako bi se zaposlene lahko posvetile samo socialnemu delu. Predlagam možnost, da bi omogočili zaposlenim na Dnevnih centrih delo od doma za administrativne zadeve. Ob določenih dnevih bi lahko bili >>zaprti<< za javnost in opravljali zgolj administrativno delo, kot ga delavci na Centru za socialno delo.

- Z obveznim državnim financiranjem bi Dnevnim centrom omogočili svobodo in zaposlenim varnost zaposlitve. Dnevni centri so ključni za razvoj marginaliziranih otrok in mladostnikov, tako bi moral obstoj Dnevnih centrov biti neogrožen. Z ukinitvijo prijavljanja na razpise bi zaposlene močno razbremenili.

- Za večjo seznanjenost javnosti in za izničenje stereotipov socialnega dela zaradi ubeseditve intervjuvank glede nepoznavanja področij socialnega dela širše javnosti bi uvedla spletno stran za zaposlene strokovne in socialne delavke na Dnevnih centrih. Na spletni strani bi podelile svoje pozitivne ali negativne izkušnje, kar bi rešilo problem krajevne oddaljenosti za nekatera

srečanja zaposlenih. Le-te bi bile izobraževalne ali zgolj informativne funkcije zaposlenim po celotni Sloveniji. Vsak strokovnjak v dilemi, ali je ravnal prav, se lahko upre na dobro prakso ali zgolj validira svoje dobro delo. S tem bi tudi širši javnosti pokazali dobre primere socialnega dela in ne samo slabe, ki se pojavljajo v novicah. To je priložnost, da socialno delo prevzame naracijo in postane bolj konkurenčna drugim profesijam.

- Sodelovanje s Fakulteto za socialno delo bi zaposlenim na Dnevnih centrih lahko koristilo s pridobivanjem novega znanja ali obnavljanjem že pridobljenega znanja socialnega dela, kar bi zaposlenim omogočilo bolj dosledno uporabo znanja v vsakdanjem zasebnem, družinskem in poklicnem življenju. S tem bi okrepili moč in aktivirali že obstoječe vire zaposlenih.

- Zaposlene bi morali izobraževati o skrbi zase in o tehnikah usklajevanja zasebnega, družinskega in poklicnega življenja. Dovolj imajo izobraževanj, kjer jih ozaveščajo o postavljanju meja. Potreben pa je prikaz načina, kako doseči to ravnovesje v življenju. Potrebovali bi mesečne delavnice, kjer bi v sklopu izobraževanja preverjali do sedaj osvojeno znanje in integracijo le-tega v vsakdanje življenje.

- Vsaka zaposlena bi morala dobiti možnost brezplačne psihoterapije ali supervizije, kjer bi lahko predelala čustva, poklicne in osebne narave. Kadar bi zaposlena potrebovala regulacijo, bi si vzela odmor za pogovor s strokovnjakom. V delovnem okolju, kjer zaposlene delajo z ljudmi, potrebujejo človeka, ki bo tam za zaposlene. Uvesti je treba delovno mesto, ki bo imelo podporno funkcijo, izključno za zaposlene. To ne more biti nadrejena zaradi hierarhije moči. Navedeno črpano iz želje intervjuvank po terapiji.

- Morali bi uvesti aktivne odmore na delovnem mestu, kjer bi zaposlene eno uro delavnika preživele ob vodeni vadbi. Zaposlene bi odmislele skrbi, pridobile energijo in lažje nadaljevale delovni dan. Istočasno bi ohranjale ravnovesje med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem, saj bi zaposlene že v službi skrbele zase.

- Zaposlene bi od družine in prijateljev potrebovale več podpore in razumevanja. S tem bi lahko pridobile novi uvid ali rešitev za brezizhodno situacijo. Doma je potrebna validacija, jasna komunikacija, usklajevanje pričakovanj in spodbujanje skrbi zase. Včasih je potrebno tudi prevzemanje gospodinjskih ali skrbstvenih nalog za večjo razbremenjenost obremenjenega partnerja ali družinskega člana.

- Zaposlene potrebujejo novejša delovna prostora, pohištvo in pripomočke, kar tudi intervjuvanke same izpostavijo. Z urejenimi delovnimi prostori bo tudi delo bolj kvalitetno, ker se bodo zaposlene boljše počutile. Vsaki zaposleni bi morali priskrbeti osebno pisarno, kjer bi individualno nudila pomoč. Kadar to ne bi bilo mogoče, bi lahko uvedli skupno pisarno za svetovanje, kamor bi se lahko zaposlena in uporabnica umaknili in imeli svojo zasebnost.
- Intervjuvanka izpostavi predlog, da bi na delovnem mestu zaposlene potrebovale sodelavko, ki bi preverjala napredek njihovih delovnih zadolžitev. Menim, da bi ta nova zaposlena lahko sproti evalvirala napredek ali potrebo po pomoči zaposlenim. V primeru obremenjenosti bi zaposleni dodelila pomočnico ali delo razdelila med dve zaposleni.
- Intervjuvanke izpostavijo potrebo po mentorskih skupinah in sestankih na Fakulteti za socialno delo. Mentorji bi bili zaposleni na Fakulteti za socialno delo. S tem bi zaposlene iz Dnevnihih centrov za otroke in mladostnike pridobile podporo in zaposlene na Fakulteti za socialno delo več informacij o izkušnjah zaposlenih. To pridobljeno znanje bi lahko profesorji ali zaposleni sami predali študentom za več učenja iz realnih socialnodelovnih primerov, ki niso zlahka rešljivi ali niso rešljivi izključno s teorijo socialnega dela, temveč iz izkušenj in znanja dodatnih usposabljanj.
- Z denarnimi nagradami za dodatno delo in z višjo plačo bi zaposlene validirali in jih motivirali za nadaljnje delo. Intervjuvanke same izpostavijo nespoštljivo nizke plače in potrebo po višjih.
- Zaposlenim bi morali priskrbeti obrok na delovnem mestu, kar ena od intervjuvank tudi izpostavi. S tem zaposlene zraven ohranjanja ravnovesja med zasebnim, družinskim in poklicnim življenjem ne bi skrbelo za hrano. Prihranile bi časovno, finančno in zdravstveno, saj bi manj skrbele za prehrano. Tako zaposlene med tednom niti doma ne bi zapravljale časa za pripravo hrane.
- Dopoldanski delovni čas ni možen, saj večino uporabnikov prihaja po šoli. Lahko pa se delovni dan prej začne in se prej konča. Zaposlene ne bi ostajale do 18. ure zvečer, temveč najkasneje do 17. ure. V nasprotnem primeru bi lahko uvajali izmensko delo, saj urnik ne bi bil fiksni, temveč bi nekatere zaposlene en dan delale od 7. do 15. ure in druge od 11. do 19. ure. Vsak dan bi bilo drugače za vsako zaposleno, tako bi vsaka imela enako priložnost poskrbeti zase ali preživeti več časa s svojimi najbližjimi.

- Od organizacije zaposlene potrebujejo transparentno komunikacijo, da ne travmatizirajo zaposlenih ob nenadnih odločitvah. To izvira iz pritožbe zaposlene o nepravočasni komunikaciji in o nenadni premestitvi na drugo delovno mesto. Zaposlene morajo imeti vpliv na odločitve, posledično bodo bolj zadovoljne in ne bodo toliko fluktuirale. Zaposlene so bolj v stiku z uporabniki kot njihove nadrejene, tako najboljše vedo, kako organizirati delo za njen obstoj in za zadovoljevanje potreb ciljne populacije.

- Pri delu z uporabniki bi zaposlene potrebovale dodatno izobraževanje o samoreguliranju, da bi manj (ne)zadovoljstva zavedno ali nezavedno prenašale na uporabnike storitev oziroma v tem primeru na otroke in mladostnike.

7. Opombe

V teoretičnem delu diplomske naloge pišem o zaposlenih, socialnih delavkah in drugih strokovnjakinjah v ženskem spolu, vendar se teorija nanaša tudi na moški spol.

8. Viri in literatura

- Albertson Fineman, M. (2004). 14. What Place for Family Privacy? V S. Schwarzenbach, & P. Smith (ur.), *Women and the U.S. Constitution: History, Interpretation, and Practice* (str. 236-254). West Sussex: Columbia University Press. Pridobljeno 1. 4. 2025 s <https://www.degruyter.com/document/doi/10.7312/schw12892-014/html>
- Auer Antončič, J., & Antončič, B. (2009). *Zadovoljstvo zaposlenih, notranje podjetništvo in rast podjetja*. Koper: Društvo za akademske in aplikativne raziskave.
- Božič, J. (1995). Dnevni center za otroke in mladostnike kot možnost uresničevanja sodobne vzgojne in socialne pomoči. *Psihološka obzorja (Ljubljana)*, 4(3). Pridobljeno 17. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- Bukovec, B. (2006). Management človeških virov in obvladovanje organizacijskih sprememb. *Organizacija (Kranj)*, 39(2). Pridobljeno 28. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- Cerar, A. (2022). Mobing, ustrahovanje in nasilje na delovnem mestu. *Revija za ekonomske in poslovne vede*, 9(2). Pridobljeno 28. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- Chimange, M., & Bond, S. (2020). Strategies used by child and youth care workers in to develop belonging and foster healthy attachments with young people in care in child and youth care centers in Tshwane, South Africa. *Children and Youth Services Review*, 118. Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105373>
- Chung, Y., & Choo, H. (2019). A structural path to job satisfaction, burnout, and intent to leave among child protection workers: A South Korean study. *Children and Youth Services Review*, 100. Pridobljeno 5. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2019.03.018>
- Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47(1/2). Pridobljeno 5. 12. 2024 s <https://www.revija-socialnodelo.si/arhiv/2008/2008041616260629/organizacijski-dejavniki-stresa-v-profesiji-socialnega-dela>
- Clarkson, L., Blewett, V., Rainbird, S., Paterson, J. L., & Etherton, H. (2018). Young, vulnerable and uncertain: Young workers' perceptions of work health and safety. *Work (Reading, Mass.)*, 61(1). Pridobljeno 30. 12. 2024 s <https://doi.org/10.3233/WOR-182788>

- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Desrumaux, P., Princia Moughogha, I., N'dong Nguema, W., & Bouterfas, N. (2023). Impact of Organizational Justice, Support, Resilience, and Need Satisfaction on French Social Workers' Psychological Well-Being. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 20(6). Pridobljeno 27. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1080/26408066.2023.2232766>
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erelah, P., Škerjanc, J., Humljan Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2008). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. (b.d.). *Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije*. Pridobljeno 11. 5. 2025 s <https://dsdds.si/kodeks-etike/>
- Društvo za razvoj skupnostnih programov za mlade. (2017-2025). *Več o PPMS*. Pridobljeno 31. 1. 2025 s <https://www.drustvospm.si/ppms>
- Eggers, J. T. (2011). Psychological safety influences relationship behavior. *Corrections Today*, 73(1). Pridobljeno 16. 11. 2024 s <https://research-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/5qhmhad74z?route=details>
- Equality and Human Rights Commission. (2021). *Article 8: Respect for your private and family life*. Pridobljeno 1. 4. 2025 s <https://www.equalityhumanrights.com/human-rights/human-rights-act/article-8-respect-your-private-and-family-life>
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo; Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Fredriksson, I., Geidne, S., & Eriksson, C. (2018). Leisure-time youth centres as health-promoting settings: Experiences from multicultural neighbourhoods in Sweden. *Scandinavian Journal of Public Health*, 46(20_suppl). Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://doi.org/10.1177/1403494817743900>
- Gabrovec, B. (2021). *Celovito upravljanje nasilja nad zaposlenimi v zdravstvenem in socialnovarstvenem sistemu*. Maribor: Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba.
- Geisler, M., Berthelsen, H., & Muhonen, T. (2019). Retaining Social Workers: The Role of Quality of Work and Psychosocial Safety Climate for Work Engagement, Job

- Satisfaction, and Organizational Commitment. *Administration in Social Work*, 43(1). Pridobljeno 26. 3. 2025 s <https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1569574>
- Gorjup, K. (2017). Javna podoba socialnega dela. *Socialno delo*, 56(2). Pridobljeno 28. 3. 2025 s <http://www.dlib.si>
 - Greer, C. D., Fosl, L. G., & Mitchell, B. D. (2024). Reimagining Approaches to Out-of-School Time Spaces That Center Youth. *Children & Schools*, 46(1). Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://research-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/j67zvujdnz?route=details>
 - Hämmig, O., & Vetsch, A. (2021). Stress-Buffering and Health-Protective Effect of Job Autonomy, Good Working Climate, and Social Support at Work Among Health Care Workers in Switzerland. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 63(12). Pridobljeno 28. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002404>
 - Hansson, M., Dencker, A., Lundgren, I., Carlsson, I. - M., Eriksson, M., & Hensing, G. (2022). Job satisfaction in midwives and its association with organisational and psychosocial factors at work: a nation-wide, cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1). Pridobljeno 28. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07852-3>
 - Hrovatič, D. (1998). Neprofitne nevladne organizacije - nov prostor za socialno delo. *Socialno delo*, 37(3-5), 181-188.
 - International Labour Organisation. (b.d.). *Declaration concerning the aims and purposes of the International Labour Organisation: Declaration of Philadelphia*. Pridobljeno 1. 4. 2025 s https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=1000:62:0::NO:62:P62_LIST_ENTRIE_ID:2453907:NO#declaration
 - Jia, C. X., Cheung, C., & Fu, C. (2020). Work Support, Role Stress, and Life Satisfaction among Chinese Social Workers: The Mediation Role of Work-Family Conflict. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23). Pridobljeno 27. 12. 2024 s <https://doi.org/10.3390/ijerph17238881>
 - Jia, C. X., & Fu, C. (2022). The influence of work-family conflict on social worker job satisfaction. *Journal of Social Work: JSW*, 22(4). Pridobljeno 27. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1177/14680173211051977>

- Jureczyk, K., Rerrich, M. S., & Thiessen, B. (2024). Doing Family at the crossroads of organisations and private lives. V S. Bollig, & L. Groß (ur.), *Practicing the Family: The Doing and Making of Family In, With and Through Social Work and Education* (str. 59-74). Deutschland: The Deutsche Nationalbibliothek. Pridobljeno 27. 3. 2025 s <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/98030/1/9783839462812.pdf#page=60>
- 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). Pridobljeno 26. 3. 2025 s <http://www.dlib.si>
- Jurman, B. (1981). *Človek in delo: psihologija dela za vodstveni in vodilni kader v delovnih organizacijah*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Kaiser, I. (2023). Psihološka varnost na delovnem mestu. *Delo in varnost*, 66(1). Pridobljeno 28. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- Kauppinen, E., Kiilakoski, T., & Palojoki, P. (2021). Youth Centres as Foodscapes and Informal Learning Environments in Finland. *Young (Stockholm, Sweden)*, 29(5). Pridobljeno 9. 4. 2025 s <https://doi.org/10.1177/1103308820988000>
- Korez Gajšek, A. (2019). Tudi skrb za duševno zdravje na delovnem mestu spada pod okrilje varnosti in zdravja pri delu. *Delo in varnost*, 64(2). Pridobljeno 28. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- Kreitzer, L., Brintnell, S. E., & Austin, W. (2020). Institutional Barriers to Healthy Workplace Environments: From the Voices of Social Workers Experiencing Compassion Fatigue. *The British Journal of Social Work*, 50(7). Pridobljeno 12. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz147>
- Kristovič, S. (2024). Živeti svoje poslanstvo in ne zgolj opravljati poklica. *Vzgoja (Ljubljana)*, 26(101). Pridobljeno 30. 3. 2025 s <http://www.dlib.si>
- Kušar, A. (2014). Vpliv motivacije na zadovoljstvo zaposlenih. *Revija za univerzalno odličnost*, 3(3). Pridobljeno 18. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- Lane, F. J., Shaw, L. R., Young, M. E., & Bourgeois, P. J. (2012). Rehabilitation Counselors' Perceptions of Ethical Workplace Culture and the Influence on Ethical Behavior. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 55(4). Pridobljeno 12. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1177/0034355212439235>

- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. - Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119. Pridobljeno 5. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1016/j.chilgyouth.2020.105640>
- Lupu, I., & Ruiz - Castro, M. (2025). *Harvard Business Publishing: Harvard School Review*. Pridobljeno 1. 4. 2025 s <https://hbr.org/2021/01/work-life-balance-is-a-cycle-not-an-achievement>
- Maas, S. A., Meijs, L. C. P. M., & Brudney, J. L. (2021). Designing “National Day of Service” Projects to Promote Volunteer Job Satisfaction. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 50(4). Pridobljeno 31. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1177/0899764020982664>
- Marc, C., Bacter, C., & Buhaş, R. (2023). Work-Personal Life Balance among Social Workers. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov: Series VII, Social Sciences, Law*, 16(2). Pridobljeno 27. 3. 2025 s <https://research-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/lgjwq6ya5?route=details>
- Mesec, B. (2006). *Življenski ciklus neprofitne organizacije*. Pridobljeno 6. 4. 2025 s <https://www.fsd.uni-lj.si/mma/Neprofitne-organizacije/2008061710295037/>
- Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskovanja v socialnem delu 1: načrtovanje raziskave*. Študijsko gradivo za interno uporabo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2022). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: kvalitativne raziskave*. Študijsko gradivo za interno uporabo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2018). K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanju zelenih izidov v delovnem odnosu. *Socialno delo*, 57 (2). Pridobljeno 19. 5. 2025 s <https://www.revija-socialnodelo.si/mma/KResitvi-2018-2.pdf/2019053014132017/>
- Mihalič, R. (2008). *Povečajmo zadovoljstvo in pripadnost zaposlenih: praktični nasveti, metodologija, interni akt in model usposabljanja za upravljanje in merjenje zadovoljstva in pripadnosti zaposlenih, z ukrepi za večje zadovoljstvo pri delu in pripadnost organizaciji*. Škofja Loka: Mihalič in partner.
- Milošević - Arnold, V. (1998). Nekateri značilnosti socialnega dela v Sloveniji (s poudarkom na javnem sektorju). *Socialno delo*, 37(3-5), 213-223.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2024). *Pravica do odklopa*. Pridobljeno 18. 12. 2024 s <https://www.gov.si/novice/2024-10-24-pravica-do-odklopa-podrobnejsa-pojasnila-in->

[smernice/#:~:text=Uzakonjena%20pravica%20do%20odklopa%20pomeni,novembra%202024](#)

- Mitchell, G., McMurray, A. J., Manoharan, A., & Rajesh, J. I. (2024). Workplace and workplace leader arrogance: A conceptual framework. *International Journal of Management Reviews: IJMR*, 26(4). Pridobljeno 27. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1111/ijmr.12372>
- Mladinski svet Slovenije. (2024). *NPK mladinski delavec/mladinska delavka*. Pridobljeno 12. 12. 2024 s <https://mss.si/projekti/npk/>
- Možina, S., Jereb, J., Florjančič, J., Svetlik, I., Jamšek, F., Lipičnik, B., Vodovnik, Z., Svetic, A., Stanojević, M., & Merkač Skok, M. (1998). *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Musek Lešnik, K. (2003). *Od poslanstva do vizije zavoda in neprofitne organizacije: kako razjasniti vrednote, opredeliti poslanstvo in ustvariti vizijo zavoda ali neprofitne organizacije za nove čase*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
- Muthuswamy, V. V., & Varshika, G. (2023). Factors Effecting Workplace Crime: Role of Organizational Commitment, Job Satisfaction, Selfefficacy, Ethical Climate and Deviant Behavior. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 18(2). Pridobljeno 31. 12. 2024 s <https://doi.org/10.5281/zenodo.4756302>
- Nordenmark, M. (2004). Balancing work and family demands: Do increasing demands increase strain? A longitudinal study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 32(6). Pridobljeno 12. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1080/14034940410028280>
- Novak, V. (2020). Narava dela in zaposlovanje v digitalni dobi. V I. Podbregar (ur.), *Zaposleni v digitalni dobi* (str. 27-52). Maribor: Univerzitetna založba Univerze; Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
- Olsson, E., & Sundh, M. (2019). Perception of time in relation to work and private life among Swedish social workers: the temporal clash between the organisation and the individual. *European Journal of Social Work*, 22(4). Pridobljeno 29. 3. 2025 s <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423549>
- United Nations. (b.d.). *Universal Declaration of Human Rights*. Pridobljeno 1. 4. 2025 s <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- United Nations Development Programme. (2024). *Corporate human rights policy: why is it important and where to start?* Pridobljeno 1. 4. 2025 s

<https://www.undp.org/kyrgyzstan/stories/corporate-human-rights-policy-why-it-important-and-where-start>

- Papler, D., & Bojnec, Š. (2011). Organizacija delovnih procesov in zadovoljstvo zaposlenih v podjetju za distribucijo električne energije. *Organizacija (Kranj)*, 44(2). Pridobljeno 5. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- Pavel, I., & Štefanič, P. (2005). *Socialno podjetje, od ideje k praksi*. Ljubljana: Šent - Slovensko združenje za duševno zdravje.
- *Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih* (1999). Ur. l. RS 89/1999, 39/2005 in 43/2011.
- Polajžar, A. (2023). Urejanje delovnih razmerij v okviru organizacij – novosti po ZDR-1D. *Ekonomija plus*, 2(2). Pridobljeno 12. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>
- PPMS zloženka. (2020). *PPMS – Preventivni programi za mlade Slovenije*. Pridobljeno 29. 4. 2025 s <https://www.drustvospm.si/ppms/ppms-zlozenka-2020>
- Rape Žiberna, T. (2010). Zadovoljstvo z delom v javnem zavodu. *Socialno delo*, 49(4). Pridobljeno dne 5. 12. 2024 s <https://www.revija-socialnodelo.si/arhiv/2010/2010081710035625/zadovoljstvo-z-delom-v-javnem-zavodu>
- Rapoša - Tajnšek, P. (1997). *Socialno delo v delovnih organizacijah*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Rapoša - Tajnšek, P. (1998). Perspektive socialnega dela v delovnem okolju. *Socialno delo*, 37(3-5), 283-290.
- Robnik, P., Pavlakovič, B., & Ferjan, M. (2020). Organizacijska kultura: pojmovanje, evolucija in merjenje od industrijske revolucije do digitalne dobe. V I. Podbregar (ur.), *Zaposleni v digitalni dobi* (str. 137-176). Maribor: Univerzitetna založba Univerze; Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
- Said Obeidat, M., Qasim Dweiri, H., & Jamil Smadi, H. (2024). Unveiling workplace safety and health empowerment: Unraveling the key elements influencing occupational injuries. *Journal of Safety Research*, 91. Pridobljeno 30. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2024.08.013>
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3). Pridobljeno 13. 11. 2024 s <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>

- Sharpe, E. K., Lashua, B., & van Ingen, C. (2022). A Good Place for What? Placing „Value“ in Youth Centers. *Leisure Sciences*, 44(4). Pridobljeno 13. 11. 2024 s <https://doi.org/10.1080/01490400.2019.1604277>
- Sheehy, D. A., Smith, M. R., Gray, P. J., & AO, P. C. H. (2021). Understanding workforce experiences in the early career period of Australian midwives: insights into factors which strengthen job satisfaction. *Midwifery*, 93. Pridobljeno 30. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1016/j.midw.2020.102880>
- Smolej Jež, S. (2009). Negativne plati fleksibilizacije zaposlovanja: delo za določen čas v storitvenem sektorju in pojav revščine med zaposlenimi. *Socialno delo*, 48(4). Pridobljeno dne 4. 12. 2024 s <https://www.revija-socialnodelo.si/arhiv/2009/2009082113375027/negativne-plati-fleksibilizacije-zaposlovanja:-delo-za-dolocen-cas-v-storitvenem-sektorju-in-pojav-revscine-med-zaposlenimi>
- Smolej Jež, S., Rihter, L., & Boškić, R. (2013). Revni zaposleni v Sloveniji: med statistiko in vsakdanjim življenjem. V U. Zorman (ur.), *Revščina zaposlenih* (str. 35-76). Ljubljana: Sophia.
- Stanley, S., & Sebastine, A. J. (2023). Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers. *Journal of Social Work: JSW*, 23(6). Pridobljeno 12. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1177/14680173231197930>
- Stanley, S., Murphy, C., Brougham, R., & Richardson, C. (2025). Psychological distress, work–family conflict and family life satisfaction: A quantitative study of social workers in the UK. *International Social Work*, 68(2). Pridobljeno 29. 3. 2025 s <https://doi.org/10.1177/00208728241267882>
- Stare, J., Boštjančič, E., Buzeti, J., Klun, M., Kozjek, T., & Tomažević, N. (2012). *Boljše delovno okolje za boljše sodelovanje*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
- Steinlin, C., Dölitzsch, C., Kind, N., Fischer, S., Schmeck, K., Fegert, J. M., & Schmid, M. (2017). The influence of sense of coherence, self-care and work satisfaction on secondary traumatic stress and burnout among child and youth residential care workers in Switzerland. *Child & Youth Services*, 38(2). Pridobljeno 29. 3. 2025 s <https://doi.org/10.1080/0145935X.2017.1297225>
- Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.

- Wangler, S., Streffing, J., Simon, A., Meyer, G., & Ayerle, G. M. (2022). Measuring job satisfaction of midwives: A scoping review. *PloS One*, 17(10). Pridobljeno 23. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0275327>
- Wareing, T. (2014). Organizational Effectiveness Paves the Way for Agency Innovation and Improvement. *Policy & Practice*, 72(3). Pridobljeno 20. 12. 2024 s <https://research-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/zgr5x5mjdv?route=details>
- Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 13(5). Pridobljeno 5. 12. 2024 s <https://doi.org/10.1080/23761407.2016.1166856>
- Yiallourous, P. (2024). Workers win „Right to Disconnect“ under the Fair Work Act 2009: Earlier this year, the Federal Parliament passed laws to create a new workplace right: the right to disconnect. *Australian Nursing & Midwifery Journal*, 28(6). Pridobljeno 18. 12. 2024 s <https://research-ebSCO-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/c/vw7ceg/viewer/pdf/nsjlveik7j?route=details>
- Yoon, Y., Shin, S., & Lee, S. (2025). Assessing the Impact of Job Demand, Surface Acting, and Workplace Social Support on Social workers' Job Satisfaction. *Administration in Social Work*, 49(2). Pridobljeno 29. 3. 2025 s <https://doi.org/10.1080/23303131.2024.2446164>
- *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (1992). Ur. l. RS, št. 3/2007.
- Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo: povzetek raziskave. *Socialno delo*, 37(3-5), 319-327.
- Žakelj, T., & Švab, A. (2009). Usklajevanje dela in družine: med zakonodajnimi spodbudami in vsakdanjim življenjem. *Socialno delo*, 48(4). Pridobljeno 12. 12. 2024 s <http://www.dlib.si>

9. Priloge

9. 1. Priloga A: Merski instrument – smernice za intervju

1. SKLOP: ZADOVOLJSTVO

- (1) Kako bi vi opredelili zadovoljstvo na delovnem mestu?
- (2) Prosim, opišite svoje zadovoljstvo...
 - V delovni organizaciji?
 - Z delovnim mestom?
 - Z nadrejenim?
 - S sodelavci?
- (3) Prosim, opišite vaš pogled na to, kaj vpliva na nezadovoljstvo?
- (4) Prosim, opišite vaše morebitne izkušnje s stresom ali obremenjenostjo na delovnem mestu?
 - Kako se te posledice kažejo psihično in fizično?
 - Kako so vplivale na vaše opravljanje dela?
 - Kako so vplivale na vaše razmišljanje o stagnaciji ali fluktuaciji v delovni organizaciji?
 - Kako so vplivale na vaše zasebno ali družinsko življenje?
- (5) Prosim, opišite vaš pogled na lastno skrb za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu?
 - Kaj bi lahko sami zaposleni ali organizacija prispevala? Kaj dejansko sami zaposleni ali organizacija prispeva?
- (6) Kako pri vas izgleda, ko se pojavi nezadovoljstvo? Vam je ob tem na voljo kakšna podpora?
 - Prosim, opišite kdo sestavlja vašo podporno mrežo in na kakšen način?

2. SKLOP: USKLAJEVANJE ZASEBNEGA IN POKLICNEGA ŽIVLJENJA

- (7) Prosim, opišite kaj je za vas poklicno življenje? Kaj zasebno življenje?
 - Kje in kako postavite mejo med poklicnim in družinskim življenjem?
- (8) Prosim, opišite vaš pogled na preplet zasebnega in poklicnega življenja? Kako usklajujete zasebno in poklicno življenje?
 - Katere lastnosti posameznika ali življenjske okoliščine po vaše vplivajo na usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja?
- (9) Ste kdaj naleteli na ovire pri usklajevanju poklicnega z zasebnim življenjem? Lahko opišete podrobneje s primeri?
 - Imate še kakšne želje ali pričakovanja do organizacije v delovnem življenju in bližnjih v zasebnem življenju za pomoč pri usklajevanju poklicnega z zasebnim življenjem ali nasplošni razbremenitvi pri obeh?
- (10) Kako razumete Pravico do odklopa?

- Se jo poslužujete v vašem delu? Kako se ta kaže?

3. SKLOP: DNEVNI CENTRI ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE

(11) Prosim, opišite Dnevni center za otroke in mladostnike kot delovno okolje?

- Prosim, opišite, kako lahko v Dnevnom centru za otroke in mladostnike zadovoljujete svoje potrebe na delovnem mestu? Lahko podrobneje opišete prednosti in izzive?
- Kaj vam je v Dnevnom centru za otroke in mladostnike na voljo v primeru obremenjenosti, stresa ali izgorelosti? Kaj bi še potrebovali v prihodnje?
- Prosim, opišite ali imate v Dnevnom centru za otroke in mladostnike kakšne dokumente, ki urejajo delovne pogoje na delovnem mestu? Kakšno vlogo po vaše pri tem igra Pravilnik o ohranjanju zdravja in varnosti zaposlenega?

(12) Kako po vašem mnenju (ne)zadovoljstvo zaposlenih doživljajo otroci in mladostniki v Dnevnom centru? Lahko mladostniki na Dnevnom centru zaznajo vaše (ne)zadovoljstvo med delom?

- Ste opazili kakšne poskuse mladostnikov za uravnavanje počutja zaposlenih? Se prilagodijo na stanje (ne)zadovoljstva zaposlenih? Kako?

(13) Prosim, opišite vaš pogled na PPMS? Kakšno vlogo ima po vašem v Dnevnih centrih?

4. SKLOP: VLOGA SOCIALNEGA DELA

(14) Prosim, ocenite uporabnost strokovnega znanja s svojega področja dela (socialno ali mladinsko delo) za uravnavanje zadovoljstva na delovnem mestu ali za usklajevanje poklicnega z zasebnim življenjem?

- Kako gledate na Etični kodeks v povezavi s tem? Kakšno vlogo igra na delovnem mestu?
- Prosim, opišite, če ste na delovnem mestu že bili deležni ali bili priča kršenju pravic zaposlenih v Dnevnih centrih za otroke in mladostnike?

(15) Če bi se čez noč zgodil čudež in bi bila situacija na delovnem mestu urejena po vaših standardih, kako bi to izgledalo? Prosim, če podrobno razmislite in podrobno opišete.

9. 2. Priloga B: Transkript intervjuja F

B: Kako bi vi opredelili zadovoljstvo na delovnem mestu?

F: /V bistu bi rekla, da sem zelo zadovoljna na delovnem mestu./F1 /Ker se dobro počutim tukaj./F2 /Vem, da sem zadovoljna, ker nimam nekega cmoka v želodcu preden pridem sem./F3 /Pa tudi, če so neke stresne situacije vem, da jih znam rešiti/ F4 /, in da ni konec sveta, dokler je okrog mene podpora./F5 /Da so okrog ljudje, na katere se lahko zanesem./F6

B: Podpora je res zelo pomembna... Prosim, opišite svoj pogled na zadovoljstvo v delovni organizaciji?

F: /Moram reči, da mi ustreza./F7 /Izmed nas petih ali šestih, ki smo tukaj./F8 /imamo različno delo./F9 /Vsak ve, katero delo pade na njega./F10 /Po drugi strani to tudi pomeni, če imaš preveč dela in paše v tvojo kategorijo, boš ti to naredil./F11 /Te pa včasih malo stisne./F12 /Nekatere stvari bi lahko bile bolj skomunicirane s strani sodelavcev in nadrejenih./F13

B: Je bolj vse zadnji moment mogoče? Ali kako mislite glede komunikacije?

F: /V neki točki je tako, da nekaj more biti narejeno brez pripomb./F14 /Manjka pa neke podlage oziroma informacij, kako nekaj izpeljati, ni podrobnejših navodil./F15 /Saj sicer so neke stvari, ki jih itak že delamo in ugotoviš vzorec, kako se dela neke stvari./F16 /Ampak okej, mogoče meni je pa bilo na začetku bolj težavno./F17 /Ko si vedel, da je nekaj treba, ampak nisi vedel kako./F18

B: Kaj pa mejo si lahko postavite pri delu? Naprimer, da bi nekaj raje naredili ali raje ne bi naredili?

F: /Jaz samo rečem, da imam dosti dela/F19 /, in da bi si želela, da bi mi nekdo pomagal./F20 /In bo to načeloma slišano in sprejeto./F21

B: Sem zelo vesela, da ste slišani. Prosim, opišite svoj pogled na zadovoljstvo z delovnim mestom?

F: /Količina dela mi je kul./F25 /Imam obdobja, kjer imam veliko dela in imam obdobja, kjer nimam veliko dela./F26

B: Kaj pa delovni čas?

F: /Delovni čas je okej, sem se kar navadila./F27

B: In delovni prostor, kako se v njem počutite?

F: /Ja, jaz se dobro počutim v prostorih./F28 /Si pa želim, da bi mogoče kakšne stvari bile novejše in bolj ohranjene./F29 /Da bi lahko čistočo lažje ohranjali, pač ni umazano, samo nabirajo se stvari./F30 /Nasploh prostor kar ustreza temu, kdo sem jaz./F31

B: Prosim, opišite svoj pogled na zadovoljstvo z nadrejenim?

F: /Z vodjo sem zelo zadovoljna./F22 /Glede prihodnosti zavoda pa ti ne znam povedati, ker se še ta pogovor ni zgodil zares./F23 /Predvsem pa pri tem od vseh mnenje enako šteje./F24

B: Prosim, opišite še svoj pogled na zadovoljstvo s sodelavci?

F: /Vsi se trudimo, da vidimo, če nekoga preganja čas ali ne zmore./F32 /Poskusimo si razdeliti, da je ta oseba malo razbremenjena./F33

B: Kakšen odnos imate s sodelavci? Na primer med zasebnim in službenim?

F: /Ja, definitivno smo lahko prijatelji./F34 /Ta odnos je zelo lep in tega sem vesela./F35 /Ne zdi pa se mi, da če se z nekom pogovarjaš zasebne zadeve, da si avtomatično z njim prijatelj./F36 /Rada poslušam

o težavah ljudi./F37 /ampak moram tudi jaz govoriti o svojih težavah, da bom doumela, da je nekdo moj prijatelj./F38

B: Sem vesela, da se lahko zanesete na sodelavce ob osebnih težavah. Prosim vas, da opišete vaš pogled na to, kaj vpliva na nezadovoljstvo?

F: /Pritisk glede delovnih nalog./F39 /Ne maram, da mi nekdo diha za vratom in ocenjuje moje delo./F40 /Potem začnem tudi dvomiti v to, ali dejansko dobro delam./F41 /Tudi, če bi imeli zelo slabe odnose tukaj./F42 /Absolutno sploh ne bi razmišljala, verjetno bi se samo odločila, da grem. /F43 /In pa, če bi se mi delo zelo spremenilo./F44 /Da bi bilo preveč birokracije/F45 /ali preveč dela z uporabniki,/F46 /mora biti ravnovesje med obema./F47 /Jaz sem rada z uporabniki,/F48 /ampak me uporabniki tudi izčrpavajo./F49 /Včasih moram delat s papirji, da se mi ta baterija napolni./F50

B: Razumljivo... Res je psihično zahtevno delo. Ko že govorimo o zahtevnem delu, prosim vas, če lahko opišete vaše morebitne izkušnje s stresom ali obremenjenostjo na delovnem mestu?

F: /Na tem delovnem mestu ne./F51 /Mogoče, če je kdaj treba več stvari narediti./F52 /Neki manjši stres./F53 /V preteklosti pa ja, sem doživljala velike stiske./F54 /Zelo hitro sem ugotovila, da mi je bilo preveč./F55 /Takrat sem razvila panične napade, ki se še zdaj pojavljajo./F56

B: Kako se te posledice kažejo psihično in fizično v vašem telesu? Zraven paničnih napadov...

F: /Močno jokam,/F57 /spati ne morem,/F58 /shuššam,/F59 /ne jem prav.../F60 /Ob misli na neprijetno delo, ki me čaka, me boli želodec. /F61

B: Kako so te posledice vplivale na vaše opravljanje dela?

F: /Če sem pod stresom, slabše opravljam delo./F62

B: Kako so te posledice vplivale na vaše razmišljanje o stagnaciji ali fluktuaciji v delovni organizaciji? Ste (ali niste) kdaj razmišljali o odhodu z delovnega mesta?

F: /Na tem delovnem mestu nisem nikoli razmišljala o odhodu./F63

B: Kako so posledice vplivale na vaše zasebno ali družinsko življenje?

F: /Ne zares./F64 /Mogoče sem šla prijateljem malo bolj na živce,/F65 /ker sem ves čas govorila o službi in o nobeni drugi stvari./F66

B: Saj to je načeloma njihov namen, da so v podporo v stiski... Tako vam glede tega ne sme biti hudo. Prosim, opišite vaš pogled na lastno skrb za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu?

F: /Mislim, da je vse odvisno od mene./F67 /Včasih je treba vzeti življenje tako kot je in se sprijazniti s stvarmi, to mi omogoča sproščanje./F68

B: Kaj dejansko sam zaposlen prispeva k ohranjanju zadovoljstva?

F: /Ko grem iz službe, ne razmišljam o službi./F69 /Da počnem stvari, ki jih imam rada in so dobre zame./F70 /Skušam biti brez telefona, drugače si polnim glavo z bedarijami./F71 /To in skrbim za hrano./F72

B: Kaj pa organizacija?

F: /Organizacija za zaposlene skrbi./F73 /Jaz se z vodjo vsaj enkrat na mesec pogovorim, o dogajanju in o izzivih, na njeno pobudo./F74 /Tudi z drugimi se pogovarjamo o stvareh, ki so nam težke./F75

B: Kako pri vas izgleda, ko se pojavi nezadovoljstvo?

F: /Da se ne počutim dobro./F76 /Tudi, če nimam občutka, da se lahko na koga zanesem ali, da se lahko nekemu zaupam./F77

B: Torej vam je ob nezadovoljstvu na voljo kakšna podpora? Prosim, opišite, kdo sestavlja vašo podporno mrežo in na kakšen način?

F: /Moj partner, absolutno./F78 /Kaka prijateljica tudi, ampak v manjši meri./F79

B: Prosim, opišite kaj je za vas poklicno življenje? In kaj zasebno življenje?

F: /Kadar sem fizično v službi, je to moje poklicno življenje./F80 /Ne bi pa rekla, da je to v celoti ločeno./F81 /Ker zelo veliko sebe vnašam v delo tukaj./F82 /Po eni strani tudi veliko stvari, ki se jih naučim v službi, vnašam v zasebno./F83 /Ko grem domov, sem doma./F84 /Osebnost je v momentu, ko grem ven iz službe./F85 /Če bom v okolici srečala kakšnega otroka, bom še v službi./F86 /Ko pa grem ven iz okoliša, ko ni več nobenega, ki bi ga lahko srečala, takrat pa izklopim./F87

B: Kje in kako postavite mejo med poklicnim in zasebnim?

F: /Zdaj dosegljiva službeno itak zares ne morem biti./F88 /Ker imam računalnik vedno tukaj in ga ne nosim domov./F89 /To pomeni, da nimam službenega maila na telefonu./F90 /To so navodila vodje./F91 /Če bi bilo po moje, bi imela službeni mail tudi doma, za vsak slučaj./F92

B: Sliši se kot, da imate zelo dobro vodjo z zelo dobrimi smernicami. Prosim, opišite vaš pogled na preplet zasebnega in poklicnega življenja? Kako ju usklajujete?

F: /Šele pred kratkim sem ugotovila, da nočem dati celega življenja za kariero, ni služba vse./F93 /Ne bom več reševala težav samo tam./F94 /Vidim, da sem v preteklosti imela težave s tem./F95 /ko sem se močno identificirala s tem, kar delam./F96 /Tudi zdaj, kar delam, je v skladu z mano./F97 /Pač poskušam drugo polovico, torej zasebno življenje živeti dobro in veselo ter v skladu z mano./F98 /Bolj v zasebnem kot tukaj v poklicnem življenju./F99

B: Katere osebnostne lastnosti ali življenjske okoliščine po vaše lahko vplivajo na usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja?

F: Okej. Mišljeno pozitivno ali negativno? Ali nasplošno vplivanje?

B: Bolj nasplošno, lahko oboje.

F: /Ja, da kronično preveč razmišljam o stvareh,/F100 /kar mi otežuje ločevanje zadev./F101 /Se potem racionalno prepričujem in mi uspeva./F102 /Na delovnem mestu pa imamo zdrav odnos do tega, če nekdo nekaj ima in mora iti prej./F103 /Ponavadi vsi podamo razlog, ampak tudi če ne, te nihče ne zaslišuje./F104

B: Ste kdaj naleteli na ovire pri usklajevanju poklicnega z zasebnim življenjem?

F: /Ne, nikoli./F106 /To je neka pravica, ki jo imaš./F107 /Noben ne izkorišča tega, zato verjetno je tako./F108

B: Imate še kakšne želje ali pričakovanja do organizacije v delovnem življenju ali bližnjih v zasebnem življenju za pomoč pri usklajevanju poklicnega z zasebnim življenjem ali na splošni razbremenitvi pri obeh?

F: /Ne./F109 /Od sebe pričakujem največ./F110 /Drugi verjetno tudi pričakujejo, ampak meni to ni preveč./F111

B: Kako pa razumete Pravico do odklopa? Se jo poslužujete v vašem delu? Kako se ta kaže?

F: /Ja, se jo./F112 /Definirala bi jo kot pravico, ko izstopim skozi vrata, me nihče ne sme motiti s službenimi zadevami./F113 /Razen, če je res nujno in mi res ni problem./F114

B: Prosim, opišite Dnevni center za otroke in mladostnike kot delovno okolje?

F: /Torej zjutraj, ko pridem, pričnem z delom./F115 /Birokracija./F116 /koordinacija delavnic./F117 /komunikacija z zunanjimi sodelavci.../F118 /Vmes imamo kakšen posvet./F119 /ob ponedeljkih in sredah intervizije./F120 /kjer se dogovarjamo glede zadolžitve zaposlenih do naslednjega tedna./F121 /Potem še malo naredim, kar ostane./F122 /Potem pa že pridejo otroci in mladostniki okrog 14. ure./F123 /Vpišejo se v zvezek, da imamo zaposleni lažjo evidenco glede udeležbe uporabnikov pri dejavnostih./F124 /Potem imamo do 16. ure učno uro, spodbujamo jih, da delajo šolsko delo./F125 /Potem pa odvisno od dneva, imamo različne aktivnosti in delavnice, ki se jih otroci udeležijo./F126 /Potem pa ob 16. in 17. uri je najbolj skoncentrirano, takrat je največ uporabnikov za druženje./F127 /Po 17. uri pa se počasi malo umiri./F128

B: Prosim, opišite kako lahko v Dnevnom centru za otroke in mladostnike zadovoljujete svoje potrebe? Na primer temeljne ali karijerne?

F: /Imam priložnost./F129 /Glede temeljnih potreb, za hrano si vedno vzamem čas./F130 /Če se ne najem, se ne počutim dobro./F131 /Glede nekih poklicnih potreb, že v zasebnem življenju se veliko učim in stimuliram svoje možgane./F132 /zato v delovnem okolju nisem tako zagreta za kakšna izobraževanja./F133 /Če so, se jih z veseljem udeležim, ampak me morajo res pritegniti in mi biti všeč./F134 /Drugače so samo brezveze in je zapravljanje časa./F135

B: Kaj vam je v Dnevnom centru za otroke in mladostnike na voljo v primeru obremenjenosti, stresa ali izgorelosti?

F: /Kakšni pogovori, če imam občutek, da sem v momentu preveč obremenjena./F136 /sodelavci mi bodo dali čas in prostor, da pridem k sebi./F137

B: Kaj bi še potrebovali v prihodnje?

F: /Nič./F138

B: To je dobra stvar. Prosim, opišite, ali imate v Dnevnom centru za otroke in mladostnike kakšne dokumente, ki urejajo delovne pogoje na delovnem mestu?

F: /Mislim varstvo pri delu, ja./F139 /Mislim, da splošna delovna zakonodaja to opredeljuje, da moraš imeti./F140 /Kar se tiče zdravja pri delu, pa ne bi rekla.../F141 /Jaz sem si naložila neko aplikacijo za pavze, da malo pogledam naokrog ali naredim par počepov med delom./F142

B: Kakšno vlogo po vaše pri tem igra Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih?

F: /Ozaveščanje mladih zaposlenih bi bilo koristno./F143 /Vem pa, da prihajamo iz drugačnih okolij in eni ne razmišljajo na tak način./F144 /Moraš jim povedati, da jim to pripada, da poznajo svoje pravice./F145

B: Kako po vašem mnenju (ne)zadovoljstvo zaposlenih doživljajo otroci in mladostniki v Dnevnom centru? Lahko mladostniki na Dnevnom centru zaznajo vaše (ne)zadovoljstvo med delom?

F: /Kadar sem dobre ali slabe volje vem, da zaznajo./F146 /Takrat so tudi oni malo bolj razpoloženi, ko so okrog mene./F147

B: Ste opazili kakšne poskuse mladostnikov za uravnavanje počutja zaposlenih? Se prilagodijo na stanje (ne)zadovoljstva zaposlenih? Če se, na kakšen način?

F: /Včasih se mi zgodi, da rečem, da imam slab dan in danes ne zmorem./F148 /Prosim jih, da malo bolj sodelujejo./F149 /Ampak, da bi samodejno dojeli, da nisem pri volji./F150 /in bi potem bilo njihovo vedenje kaj drugače, pa ne./F151

B: Prosim, opišite vaš pogled na mrežo Preventivnih programov mladih Slovenije? Kakšno vlogo ima po vašem v Dnevnih centrih za otroke in mladostnike?

F: /Mreža ima pomembno delo pri izobraževanju, ker letno organizira, kar precej seminarjev in izobraževanj, katerih se lahko udeležimo./F152 /Sicer pa tudi iz vidika povezovanja/F153 /in deljenja nekih izkušenj je zagotovo tudi koristno./F154 /Imamo tudi strokovne izmenjave po lastni izbiri in enkrat letno možnost, da si ogledaš drug Dnevni center./F155

B: Prosim, ocenite uporabnost strokovnega znanja s svojega področja dela (socialno ali strokovno delo) za uravnavanje zadovoljstva na delovnem mestu ali za usklajevanje poklicnega z zasebnim življenjem?

F: /Na magisteriju je skrbi zase veliko, ker je to tak študij usmerjen v svetovalno delo oziroma v korektno odnose./F156 /Veliko je tudi skrbi zase, na primer, kako se razbremeniti v primeru stresa./F157

B: Kako gledate na Etični kodeks socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije v povezavi s tem? Kakšno vlogo igra na delovnem mestu?

F: /Se mi zdi, da ene stvari morajo biti na papirju napisane, da se jih začne v praksi upoštevati./F158 /Če niso zapisane na papirju, se prej najdejo ljudje, ki mislijo, da so izjeme in se tega ne rabijo držati./F159 /Z zapisanim se lahko štitiš po eni strani./F160 /Kot uporabnik in strokovni delavec./F161

B: Prosim, opišite, če ste na delovnem mestu že bili deležni ali bili priča kršenju pravic zaposlenih v Dnevni centrih za otroke in mladostnike?

F: /Ne, iz vidika zaposlenih oziroma sodelavcev nikoli./F162 /Prej iz vidika uporabnikov pa ja./F163

B: Zelo dobro, tega si želimo čim manj na delovnem mestu. Zdaj pa me zanima, če bi se čez noč zgodil čudež in bi bila situacija na delovnem mestu urejena po vaših sanjskih standardih, kako bi to izgledalo? Prosim, če podrobno razmislite in podrobno opišete.

F: /Vse bi bilo enako, v smislu delovnih pogojev./F164 /Enaka vsebina dela, malo z uporabniki in malo birokracije./F165 /Enaki podporni sodelavci./F166 /Enako urejeni prostori, z izjemo novejšega pohištva./F167 / Razen delovni čas, takrat bi prej prihajala v službo in prej odhajala domov, naprimer od 7. do 15. ure./F168

9. 3. Priloga C: Odprto kodiranje intervjuja F

Št. Izjave	Izjava	Pojem oz. koda	Podkategorija	Kategorija	Tema
F1	V bistvu bi rekla, da sem zelo zadovoljna na delovnem mestu.	Zelo zadovoljna zaposlena na delovnem mestu	Stopnja zadovoljstva zaposlene	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo
F2	Ker se dobro počutim tukaj.	Dobro počutje zaposlene	Definicija počutja zaposlene ob zadovoljstvu	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo
F3	Vem, da sem zadovoljna, ker nimam nekega cmoka v želodcu preden pridem sem.	Odsotnost občutka cmoka v želodcu	Definicija počutja zaposlene ob zadovoljstvu	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo
F4	Pa tudi, če so neke stresne situacije vem, da jih znam rešiti,	Rešljivost stresnih situacij kljub težavnosti	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F5	in da ni konec sveta, dokler je okrog mene podpora.	Podpornost sodelavcev	Izkušnja zadovoljstva zaposlenih s sodelavci	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo
F6	Da so okrog ljudje, na katere se lahko zanesem.	Zaupanje med sodelavci	Izkušnja zadovoljstva zaposlenih s sodelavci	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo
F7	Moram reči, da mi ustreza.	Ustreznost delovne organizacije	Izkušnja zadovoljstva zaposlene v delovni organizaciji	Zadovoljstvo v delovni organizaciji	Zadovoljstvo
F8	Izmed nas petih ali šestih, ki smo tukaj,	5 ali 6 zaposlenih	Število zaposlenih v delovni organizaciji	Zadovoljstvo v delovni organizaciji	Zadovoljstvo
F9	imamo različno delo.	Raznolikost vsebine delovnih nalog zaposlenih	Zadovoljstvo zaposlenih z vsebino dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F10	Vsak ve, katero delo pade na njega.	Jasna zamejitev dodeljenih delovnih nalog	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo

F11	Po drugi strani to tudi pomeni, če imaš preveč dela in paše v tvojo kategorijo, boš ti to naredil.	Nepoštena delitev dela	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F12	Te pa včasih malo stisne.	Obseg dela ne sme predstavljati prevelike stiske	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F13	Nekatere stvari bi lahko bile bolj skomunicirane, s strani sodelavcev in nadrejenih.	Pomanjkanje pravočasne komunikacije s strani sodelavcev in nadrejenih	Izkušnja zadovoljstva zaposlene v delovni organizaciji	Zadovoljstvo v delovni organizaciji	Zadovoljstvo
F14	V neki točki je tako, da nekaj mora biti narejeno brez pripomb.	Trud za nemoteno opravljanje dela	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlenih na delo na delovnem mestu	Izkušnje s stresom in obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F15	Manjkajo pa neke podlage oziroma informacije, kako nekaj izpeljati, ni podrobnejših navodil.	Pomanjkanje informacij glede delovnih zadolžitev	Izkušnja zadovoljstva zaposlene v delovni organizaciji	Zadovoljstvo v delovni organizaciji	Zadovoljstvo
F16	Saj sicer so neke stvari, ki jih že delamo in ugotoviš vzorec, kako se to dela.	Zaposlene se naučijo opravljati naloge	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F17	Ampak, okej, mogoče je bilo meni na začetku bolj težavno.	Stiska ob začetku zaposlitve na trenutnem delovnem mestu	Okoliščine stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlene na delovnem mestu	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F18	Ko si vedel, da je nekaj treba, ampak nisi vedel kako.	Opravljanje nalog s pomanjkanjem informacij	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F19	Jaz samo rečem, da imam dosti dela,	Ubeseditev stiske nadrejenemu na delovnem mestu	Skrb zaposlenega za ohranjanje	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo

			zadovoljstva na delovnem mestu		
F20	in da bi si želela, da bi mi nekdo pomagal.	Želja za pomoč sodelavcev med obremenjenostjo	Sodelavci po vprašanju čudeža	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela
F21	In bo to načeloma slišano in sprejeto.	Slišnost zaposlenih s strani nadrejenega	Ravnanja nadrejenih za zadovoljstvo zaposlenega	Zadovoljstvo z nadrejenim	Zadovoljstvo
F22	Z vodjo sem zelo zadovoljna.	Zelo zadovoljna zaposlena z vodjo	Stopnja zadovoljstva zaposlene	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo
F23	Glede prihodnosti zavoda pa ti ne znam povedati, ker se še ta pogovor ni zgodil zares.	Možnost prihodnjega vpliva zaposlenih na odločitve organizacije	Delovna hierarhija za zadovoljstvo zaposlenega	Zadovoljstvo z nadrejenim	Zadovoljstvo
F24	Predvsem pa pri tem od vseh mnenje enako šteje.	Enakovrednost vseh zaposlenih	Delovna hierarhija za zadovoljstvo zaposlenega	Zadovoljstvo z nadrejenim	Zadovoljstvo
F25	Količina dela mi je kul.	Zadovoljna zaposlena z vsebino in obsegom dela	Stopnja zadovoljstva zaposlene	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo
F26	Imam obdobja, kjer imam veliko dela, in imam obdobja, kjer nimam veliko dela.	Izmenjava obdobj z več ali manj dela	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F27	Delovni čas je okej, sem se kar navadila.	Sprejemljiv delovni čas	Zadovoljstvo zaposlenih z delovnim časom na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F28	Ja, jaz se dobro počutim v prostorih.	Pomembnost dobrega počutja v delovnih prostorih	Zadovoljstvo zaposlenih z delovnimi prostori in delovnimi pripomočki na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F29	Si pa želim, da bi mogoče kakšne stvari bile novejše in bolj ohranjene.	Želja po novejših in ohranjenih delovnih predmetih ali prostorih	Delovni prostori po vprašanju čudeža	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela

F30	Da bi lahko čistočo lažje ohranjali, pač ni umazano, samo nabirajo se stvari.	Lažje ohranjanje čistoče novejših delovnih predmetov	Delovni prostori po vprašanju čudeža	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela
F31	Nasploh prostor kar ustreza temu, kdo sem jaz.	Pomembnost ujemanja osebnosti z delovnim prostorom	Zadovoljstvo zaposlenih z delovnimi prostori in delovnimi pripomočki na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F32	Vsi se trudimo, da vidimo, če nekoga preganja čas ali ne zmore.	Sodelavci zaznajo obremenjenost zaposlene	Zadovoljstvo zaposlenih z zaznano stisko sodelavcev	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo
F33	Poskusimo si razdeliti, da je ta oseba malo razbremenjena.	Zaposleni prevzemajo delo obremenjenega sodelavca	Zadovoljstvo zaposlenih z zaznano stisko sodelavcev	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo
F34	Ja, definitivno smo lahko prijatelji.	Prijateljski odnosi sodelavcev	Izkušnja zadovoljstva zaposlenih s sodelavci	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo
F35	Ta odnos je zelo lep in tega sem vesela.	Vesetje ob dobrih odnosih sodelavcev	Definicija počutja zaposlene ob zadovoljstvu	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo
F36	Ne zdi pa se mi, da če se z nekom pogovarjaš zasebne zadeve, da si avtomatično z njim prijatelj.	Profesionalna distanca med zasebnimi pogovori s sodelavci	Izkušnja zadovoljstva zaposlenih s sodelavci	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo
F37	Rada poslušam o težavah ljudi,	Pogovor o težavah sodelavcev	Zadovoljstvo zaposlenih z zaznano stisko sodelavcev	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo
F38	ampak moram tudi jaz govoriti o svojih težavah, da bom doumela, da je nekdo moj prijatelj.	Deljenje osebnih stvari s sodelavci	Izkušnja zadovoljstva zaposlenih s sodelavci	Zadovoljstvo s sodelavci	Zadovoljstvo

F39	Pritisk glede delovnih nalog.	Pritisk nadrejenega glede delovnih nalog	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F40	Ne maram, da mi nekdo diha za vratom in ocenjuje moje delo.	Pretiran nadzor nadrejenega	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F41	Potem začnem tudi dvomiti v to, ali dejansko dobro delam.	Dvom v dobro opravljanje dela	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlenih na delo na delovnem mestu	Izkušnje s stresom in obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F42	Tudi, če bi imeli zelo slabe odnose tukaj.	Slabi delovni odnosi	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F43	Absolutno sploh ne bi razmišljala, verjetno bi se samo odločila, da grem.	Odločitev za menjavo zaposlitve v prihodnosti ob poslabšanju delovnih pogojev	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlenih na stagnacijo ali fluktuacijo zaposlenih na delovnem mestu	Izkušnje s stresom in obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F44	In pa, če bi se mi delo zelo spremenilo,	Sprememba delovne vsebine	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F45	da bi bilo preveč birokracije	Preveč birokracije	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F46	ali preveč dela z uporabniki,	Preveč dela z uporabniki	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F47	mora biti ravnovesje med obema.	Ravnovesje med birokracijo in delom z uporabniki	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F48	Jaz sem rada z uporabniki,	Vesetje do dela z uporabniki	Definicija počutja zaposlene ob zadovoljstvu	Zadovoljstvo zaposlene	Zadovoljstvo
F49	ampak me uporabniki tudi izčrpavajo.	Psihično naporen poklic	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo

F50	Včasih moram delati s papirji, da se mi ta baterija napolni.	Delo s papirji energizira zaposleno	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F51	Na tem delovnem mestu ne.	Odsotnost obremenjenosti na trenutnem delovnem mestu	Okoliščine stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlene na delovnem mestu	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F52	Mogoče, če je kdaj treba več stvari narediti.	Ob večjem obsegu dela	Okoliščine stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlene na delovnem mestu	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F53	Neki manjši stres.	Stres	Psihične in fizične posledice stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlenih na delovnem mestu	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F54	V preteklosti pa ja, sem doživljala velike stiske.	Velike stiske ob obremenjenosti v prejšnji službi	Okoliščine stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlene na delovnem mestu	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F55	Zelo hitro sem ugotovila, da mi je bilo preveč.	Pozornost na obremenjujoče situacije na delovnem mestu	Skrb zaposlenega za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F56	Takrat sem razvila panične napade, ki se še zdaj pojavljajo.	Razvoj paničnih napadov	Psihične in fizične posledice stresne ali obremenjujoče izkušnje	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F57	Močno jokam,	Jokanje	Psihične in fizične posledice stresne ali obremenjujoče izkušnje	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F58	spat ne morem,	Nespečnost	Psihične in fizične posledice stresne ali obremenjujoče izkušnje	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost

F59	shujšam,	Hujšanje	Psihične in fizične posledice stresne ali obremenjujoče izkušnje	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F60	ne jem prav.	Odsotnost apetita	Psihične in fizične posledice stresne ali obremenjujoče izkušnje	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F61	Ob misli na neprijetno delo, ki me čaka, me boli želodec.	Bolečine v želodcu	Psihične in fizične posledice stresne ali obremenjujoče izkušnje	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F62	Če sem pod stresom, slabše opravljam delo.	Slabše opravljanje dela	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlenih na delo na delovnem mestu	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F63	Na tem delovnem mestu nisem nikoli razmišljala o odhodu.	Zaposlena ne razmišlja o odhodu iz delovnega mesta	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje zaposlenih na stagnacijo ali fluktuacijo zaposlenih na delovnem mestu	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F64	Ne zares	Obremenjenost ni vplivala na zasebno življenje zaposlene	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje na zasebno in družinsko življenje zaposlenega	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F65	Mogoče sem šla prijateljem malo bolj na živce,	Neprijetnost druženja s prijatelji zaradi obsesije s službo	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje na zasebno in družinsko življenje zaposlenega	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost
F66	ker sem ves čas govorila o službi in o nobeni drugi stvari.	Obsesija zaposlene o obremenitvah v službi	Vpliv stresne ali obremenjujoče izkušnje na zasebno in družinsko življenje zaposlenega	Izkušnje s stresom ali obremenjenostjo	Stres in obremenjenost

F67	Mislim, da je vse odvisno od mene.	Prioritiziranje skrbi zase je odgovornost zaposlenega	Skrb zaposlenega za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F68	Včasih je treba vzeti življenje tako kot je in se sprijazniti s stvarmi, to mi omogoča sproščanje.	Čim manj sekiranja zaposlene	Skrb zaposlenega za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F69	Ko grem iz službe, ne razmišljam o službi.	Neobremenjevanje zaposlene s službo doma	Način razmejevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F70	Da počnem stvari, ki jih imam rada in so dobre zame.	Ukvarjanje s hobiji	Skrb zaposlenega za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F71	Skušam biti brez telefona, drugače si polnim glavo z bedarijami.	Odklop od tehnologije	Skrb zaposlenega za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F72	Skrbim za hrano.	Prehranjevanje	Skrb zaposlenega za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F73	Organizacija skrbi za zaposlene.	Organizacija skrbi za zaposlene	Skrb organizacije za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F74	Jaz se z vodjo vsaj enkrat na mesec pogovorim, o dogajanju in o izzivih, na njeno pobudo.	Pogovori z nadrejeno	Skrb organizacije za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo
F75	Tudi z drugimi se pogovarjamo o stvareh, ki so nam težke.	Pogovori s sodelavci	Skrb organizacije za ohranjanje zadovoljstva na delovnem mestu	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo

F76	Se ne počutim dobro.	Slabo počutje	Občutek doživljanja nezadovoljstva zaposlenih	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F77	Tudi, če nimam občutka, da se lahko na koga zanesem ali, da se lahko nekomu zaupam.	Pomanjkanje podpore v delovnem in zasebnem življenju	Osebnih dejavnikov vpliva na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F78	Moj partner, absolutno.	Podpora partnerja	Viri podpore v primeru nezadovoljstva	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F79	Kaka prijateljica tudi, ampak v manjši meri.	Podpora prijateljic	Viri podpore v primeru nezadovoljstva	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F80	Kadar sem fizično v službi, je to moje poklicno življenje	Fizična prisotnost na delovnem mestu	Definiranje poklicnega življenja zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F81	Ne bi pa rekla, da je to v celoti ločeno.	Delna ločenost poklicnega in zasebnega	Postavljanje meja med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F82	Ker zelo veliko sebe vnašam v delo tukaj.	Prenašanje iz zasebnega življenja na delovno mesto zaposlene	Postavljanje meja med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F83	Po eni strani tudi veliko stvari, ki se jih naučim v službi, vnašam v zasebno življenje.	Prenašanje skrbi iz delovnega mesta v zasebno življenje	Postavljanje meja med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F84	Ko grem domov, sem doma.	Doma	Definiranje zasebnega in družinskega življenja zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F85	Osebnost je v momentu, ko	Potovanje domov	Definiranje zasebnega in družinskega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in	Poklicno, zasebno in

	grem ven iz službe.		življenja zaposlenega	družinskega življenja	družinsko življenje
F86	Če bom v okolici srečala kakšnega otroka, bom še v službi.	Prisotnost uporabnikov	Definiranje poklicnega življenja zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F87	Ko pa grem ven iz okoliša, ko ni več nobenega, ki bi ga lahko srečala, takrat pa izklopim.	Odsotnost uporabnikov	Definiranje zasebnega in družinskega življenja zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F88	Zdaj dosegljiva službeno itak zares ne morem biti.	Nedosegljivost na osebni telefonu	Način razmejevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F89	Ker imam računalnik vedno tukaj in ga ne nosim domov.	Računalnik pusti na delovnem mestu	Način razmejevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F90	To pomeni, da nimam službenega maila na telefonu.	Brez službenega maila na telefonu	Način razmejevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F91	To so navodila vodje.	Opozorjanje nadrejene na posluževanje Pravice do odklopa	(Ne)posluževanje Pravice do odklopa	Pravica do odklopa	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F92	Če bi bilo po moje, bi imela službeni mail tudi doma, za vsak slučaj.	Dosegljivost izven delovnega časa za nujne primere	Odnos do dela izven delovnega časa	Pravica do odklopa	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F93	Šele pred kratkim sem ugotovila, da nočem dati celega življenja	Zasebno je pomembnejše od poklicnega življenja	Definiranje zasebnega in družinskega življenja zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje

	za kariero, ni služba vse.				
F94	Ne bom več reševala težav samo tam.	Socialno delo izven delovnega okolja	Kompetence zaposlenih sodeč po kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije	Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije	Vloga socialnega dela
F95	Vidim, da sem v preteklosti imela težave s tem,	Nezmožnost ločevanja poklicnega in zasebnega v preteklosti	Postavljanje meja med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F96	ko sem se močno identificirala s tem, kar delam.	Identifikacija zaposlene s službo v preteklosti	Vpliv osebne okolščine na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F97	Tudi zdaj, kar delam, je v skladu z mano.	Skladnost poklicnega življenja z načeli zaposlene	Skladnost načel v poklicnem, zasebnem in družinskem življenju zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F98	Pač poskušam drugo polovico, torej zasebno življenje živeti dobro in veselo ter v skladu z mano.	Skladnost zasebnega življenja z načeli zaposlene	Skladnost načel v poklicnem, zasebnem in družinskem življenju zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F99	Bolj v zasebnem kot tukaj v poklicnem življenju.	Večja skladnost zasebnega kot poklicnega življenja z načeli zaposlene	Skladnost načel v poklicnem, zasebnem in družinskem življenju zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F100	Ja, da kronično preveč razmišljam o stvareh,	Pretirano razmišljanje	Vpliv osebne okolščine na usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje

F101	kar mi otežuje ločevanje zadev.	Nezmožnost ločevanja poklicnega in zasebnega	Postavljanje meja med poklicnim, zasebnim in družinskim življenjem zaposlenega	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F102	Se potem racionalno prepričujem in mi uspeva.	Prepričevanje same sebe glede nuje razmejevanja	Način razmejevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Razmejitev poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F103	Na delovnem mestu pa imamo zdrav odnos do tega, če nekdo nekaj ima in mora iti prej.	Zdrav odnos do usklajevanja na delovnem mestu	Način usklajevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F104	Ponavadi vsi podamo razlog, ampak tudi če ne, te nihče ne zaslišuje.	Možnost zgodnjega odhoda v opravičljiv namen	Način usklajevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F106	Ne, nikoli.	Odsotnost ovir pri usklajevanju	Ovire usklajevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F107	To je neka pravica, ki jo imaš.	Prepričevanje same sebe glede nujnosti usklajevanja	Način usklajevanja poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F108	Noben ne izkorišča tega, zato verjetno je tako.	Izkoriščanje usklajevanja	Delovni dejavniki vplivajo na nezadovoljstvo	Pojav nezadovoljstva	Zadovoljstvo
F109	Ne.	Ni prevelikih pričakovanj na delovnem mestu	Pričakovanja v poklicnem življenju pri usklajevanju poklicnega, zasebnega in	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje

			družinskega življenja zaposlenih		
F110	Od sebe pričakujem največ.	Največja pričakovanja zase na delovnem mestu	Pričakovanja v poklicnem življenju pri usklajevanju poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F111	Drugi verjetno tudi pričakujejo, ampak meni to ni preveč.	Pričakovanja drugih v zasebnem življenju	Pričakovanja v zasebnem in družinskem življenju pri usklajevanju poklicnega, zasebnega in družinskega življenja zaposlenih	Usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F112	Ja, se.	Zaposlena se poslužuje Pravice do odklopa	(Ne)posluževanje Pravice do odklopa	Pravica do odklopa	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F113	Definirala bi jo kot pravico, ko izstopim skozi vrata, me nihče ne sme motiti s službenimi zadevami.	Čas za nedosegljivost glede službenih zadev ob odsotnosti	Definicija Pravice do odklopa	Pravica do odlopa	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F114	Razen, če je res nujno in mi res ni problem.	Zaposleni ni problem delati izven delovnega časa v izrednem primeru	Odnos do dela izven delovnega časa	Pravica do odklopa	Poklicno, zasebno in družinsko življenje
F115	Zjutraj, ko pridem, pričnem z delom.	Dopoldanski delavnik	Zadovoljstvo zaposlenih z delovnim časom na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F116	Birokracija,	Administracija	Zadovoljstvo zaposlenih z vsebino dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F117	koordinacija delavnic,	Koordinacija delavnic	Zadovoljstvo zaposlenih z vsebino dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo

F118	komunikacija z zunanjimi sodelavci.	Komunikacija z zunanjimi sodelavci	Zadovoljstvo zaposlenih z vsebino dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F119	Vmes imamo kakšen posvet,	Sestanki	Zadovoljstvo zaposlenih z vsebino dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F120	ob ponedeljkih in sredah intervizije,	Intervizije	Zadovoljstvo zaposlenih z vsebino dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F121	kjer se dogovarjamo glede zadolžitve zaposlenih do naslednjega tedna.	Dogovor o delitvi dela glede na področja in kompetence zaposlenih	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F122	Potem še malo naredim, kar ostane.	Večja produktivnost zaposlenih pri delovnih nalogah dopoldne pred prihodom uporabnikov kot popoldne ob prisotnosti uporabnikov	Zadovoljstvo zaposlenih z obsegom dela na delovnem mestu	Zadovoljstvo z delovnim mestom	Zadovoljstvo
F123	Potem pa že pridejo otroci in mladostniki okrog 14. ure.	Prihod uporabnikov v popoldanskem času	Raznoliko delo zaposlenih z uporabniki	Delovno okolje	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F124	Vpišejo se v zvezek, da imamo zaposleni evidenco glede udeležbe uporabnikov pri dejavnostih.	Vpis uporabnikov v zvezek prisotnosti za dnevno evidenco zaposlenih	Raznoliko delo zaposlenih z uporabniki	Delovno okolje	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F125	Do 16. ure imamo učno uro, spodbujamo jih, da opravijo šolsko delo.	Učenje	Raznoliko delo zaposlenih z uporabniki	Delovno okolje	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F126	Potem pa je odvisno od dneva ali imamo različne aktivnosti in	Aktivnosti in delavnice	Raznoliko delo zaposlenih z uporabniki	Delovno okolje	Dnevni centri za otroke in mladostnike

	delavnice, ki se jih otroci udeležijo.				
F127	Ob 16. in 17. uri je delo najbolj skoncentrirano. Takrat je navzočih največ uporabnikov za druženje.	Druženje	Raznoliko delo zaposlenih z uporabniki	Delovno okolje	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F128	Po 17. uri pa se stanje počasi umiri.	Umirjena udeležba proti večeru	Raznoliko delo zaposlenih z uporabniki	Delovno okolje	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F129	Imam priložnost.	Zaposlena ima čas za zadovoljevanje potreb	Zadovoljevanje potreb zaposlenih na delovnem mestu	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F130	Glede temeljnih potreb, za hrano si vedno vzamem čas.	Odmor za malico	Zadovoljevanje potreb zaposlenih na delovnem mestu	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F131	Če se ne najem, se ne počutim dobro.	Slabo počutje ob lakoti	Posledice nezadovoljevanj a potreb zaposlenih na delovnem mestu	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F132	Glede nekih poklicnih potreb, že v zasebnem življenju se veliko učim in stimuliram svoje možgane,	Izobraževanje v prostem času	Zadovoljevanje potreb zaposlenih na delovnem mestu	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F133	zato v delovnem okolju nisem tako zagreta za kakšna izobraževanja.	Pomanjkanje želje po izobraževanju na delovnem mestu	Zadovoljevanje potreb zaposlenih na delovnem mestu	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F134	Če so, se jih z veseljem udeležim, ampak me morajo res pritegniti in mi biti všeč.	Izobraževanje na delovnem mestu	Zadovoljevanje potreb zaposlenih na delovnem mestu	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike

F135	Drugače so samo brezveze in je zapravljanje časa.	Prihranjen čas	Posledice nezadovoljevanj a potreb zaposlenih na delovnem mestu	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F136	Kakšni pogovori, če imam občutek, da sem v momentu preveč obremenjena,	Podpora sodelavcev v času obremenjenosti	Pomoč na delovnem mestu v primeru obremenjenosti, stresa ali izgorelosti	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F137	sodelavci mi bodo dali čas in prostor, da pridem k sebi.	Sodelavci zaposleni dajo čas in prostor zase	Pomoč na delovnem mestu v primeru obremenjenosti, stresa ali izgorelosti	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F138	Nič.	Zaposlena ne potrebuje dodatne podpore na delovnem mestu	Pomoč na delovnem mestu v primeru obremenjenosti, stresa ali izgorelosti	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F139	Mislím varstvo pri delu, ja.	Opravljeno varstvo pri delu	Pomoč dokumentov na dnevnih centrih za urejanje delovnih pogojev zaposlenih	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F140	Mislím, da splošna delovna zakonodaja to opredeljuje, da moraš imeti.	Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih je predpisan po Zakonodaji	Pomoč dokumentov na dnevnih centrih za urejanje delovnih pogojev zaposlenih	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F141	Kar se tiče zdravja pri delu, pa ne bi rekla.	Odsotnost Pravilnika o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih	Pomoč dokumentov na dnevnih centrih za urejanje delovnih pogojev zaposlenih	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F142	Jaz sem si naložila neko aplikacijo za pavze, da malo	Odmor za gibanje med delovnim časom	Skrb zaposlenega za ohranjanje	Skrb za ohranjanje zadovoljstva	Zadovoljstvo

	pogledam naokrog ali naredim par počepov med delom.		zadovoljstva na delovnem mestu		
F143	Ozaveščanje mladih zaposlenih bi bilo koristno.	Koristnost ozaveščanja mladih zaposlenih o Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih	Pomoč dokumentov na dnevnih centrih za urejanje delovnih pogojev zaposlenih	Delovno okolje	Dnevni center za otroke in mladostnike
F144	Vem pa, da prihajamo iz drugačnih okolij in eni ne razmišljajo na takšen način.	Različnost karakterjev zaposlenih	Kompetence zaposlenih sodeč po kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije	Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije	Vloga socialnega dela
F145	Moraš jim povedati, da jim to pripada, da poznajo svoje pravice.	Vsak mora poznati svoje pravice	Pravice zaposlenih na delovnem mestu	Temeljne človekove pravice	Vloga socialnega dela
F146	Kadar sem dobre ali slabe volje vem, da zaznajo.	Uporabniki zaznajo počutje zaposlene	Zaznava (ne)zadovoljstva zaposlenih s strani uporabnikov	Vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike	Zadovoljstvo
F147	Takrat so tudi oni malo bolj razpoloženi, ko so okrog mene.	Uporabniki so boljše razpoloženi ob dobri volji zaposlene	Ravnanje uporabnikov ob zaznavi (ne)zadovoljstva zaposlenih	Vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike	Zadovoljstvo
F148	Včasih se mi zgodi, da rečem, da imam slab dan in danes ne zmorem.	Podelitev počutja zaposlene z uporabniki	Ravnanje zaposlene za preprečevanje vpliva lastnega (ne)zadovoljstva na uporabnike	Vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike	Zadovoljstvo
F149	Prosim jih, da malo bolj sodelujejo.	Prošnja zaposlene za večje sodelovanje uporabnikov	Ravnanje zaposlene za preprečevanje vpliva lastnega (ne)zadovoljstva na uporabnike	Vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike	Zadovoljstvo
F150	Ampak, da bi samodejno dojeli, da nisem pri volji,	Uporabniki ne zaznajo počutje zaposlene sami od sebe	Zaznava (ne)zadovoljstva zaposlenih s	Vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike	Zadovoljstvo

			strani uporabnikov		
F151	in bi potem bilo njihovo vedenje kaj drugače, pa ne.	Enak način vedenja uporabnikov ob slabem počutju zaposlene	Ravnanje uporabnikov ob zaznavi (ne)zadovoljstva zaposlenih	Vpliv (ne)zadovoljstva zaposlenih na uporabnike	Zadovoljstvo
F152	Mreža ima pomembno delo pri izobraževanju, ker letno organizira kar precej seminarjev in izobraževanj, katerih se lahko udeležimo.	Izobraževanje zaposlenih	Funkcije sekcije PPMS za zaposlene na dnevni centri	Mreža PPMS	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F153	Sicer pa tudi iz vidika povezovanja,	Povezovanje zaposlenih	Funkcije sekcije PPMS za zaposlene na dnevni centri	Mreža PPMS	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F154	in deljenja nekih izkušenj je zagotovo tudi koristno.	Deljenje izkušenj in informacij zaposlenih	Funkcije sekcije PPMS za zaposlene na dnevni centri	Mreža PPMS	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F155	Imamo tudi strokovne izmenjave po lastni izbiri enkrat letno možnost, da si ogledaš drugi Dnevni center.	Strokovne izmenjave zaposlenih med Dnevnimi centri	Obveznosti zaposlenih v sekciji PPMS	Mreža PPMS	Dnevni centri za otroke in mladostnike
F156	Na magisteriju je skrbi zase veliko, ker je to tak študij usmerjen v svetovalno delo oziroma v korektne odnose.	Znanje za svetovanje in korektne odnose	Pridobljeno znanje socialnega dela na dodatnih usposabljanjih	Uporabnost strokovnega znanja za ohranjanje zadovoljstva zaposlenega ter za usklajevanje poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	Vloga socialnega dela
F157	Veliko je torej skrbi zase, na primer, kako se razbremeniti v primeru stresa.	Znanje o skrbi zase	Pridobljeno znanje socialnega dela na dodatnih usposabljanjih	Uporabnost strokovnega znanja za ohranjanje zadovoljstva zaposlenega ter za usklajevanje	Vloga socialnega dela

				poklicnega, zasebnega in družinskega življenja	
F158	Se mi zdi, da ene stvari morajo biti na papirju napisane, da se jih (začne) v praksi upošteva.	Upoštevanje Kodeksa na delovnem mestu	Uporaba kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije v vsakdanjem in delovnem življenju	Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije	Vloga socialnega dela
F159	Če niso zapisane na papirju, se prej najdejo ljudje, ki mislijo, da so izjeme in se tega ne rabijo držati.	Brez izjem zaposlenih pri upoštevanju Kodeksa na delovnem mestu	Uporaba kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije v vsakdanjem in delovnem življenju	Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije	Vloga socialnega dela
F160	Z zapisanim se lahko zaščitiš po eni strani.	Zaščita pred napačnim obravnavanjem	Dojemanje kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije	Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije	Vloga socialnega dela
F161	Kot uporabnik in strokovni delavec.	Pomembnost za uporabnika in strokovnega delavca	Koristnost kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije	Kodeks etike socialnih delavk in socialnih delavcev Slovenije	Vloga socialnega dela
F162	Ne, iz vidika zaposlenih oziroma sodelavcev nikoli.	Odsotnost diskriminacije zaposlenih	Diskriminacija zaposlenih na delovnem mestu	Temeljne človekove pravice	Vloga socialnega dela
F163	Prej iz vidika uporabnikov, pa ja.	Pojav diskriminacije uporabnikov med seboj	Diskriminacija uporabnikov na delovnem mestu	Temeljne človekove pravice	Vloga socialnega dela
F164	Vse bi bilo enako, v smislu delovnih pogojev.	Zaposlena ne bi spremenila ničesar	Trenutno stanje na delovnem mestu	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela
F165	Enaka vsebina dela, malo z uporabniki in manj birokracije.	Enakomerno delo z uporabniki in birokracijo	Delo po vprašanju čudeža	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela

F166	Enaki podporni sodelavci.	Podporni sodelavci	Sodelavci po vprašanju čudeža	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela
F167	Enako urejeni prostori, z izjemo novejšega pohištva.	Urejeni prostori	Delovni prostori po vprašanju čudeža	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela
F168	Razen delovni čas, takrat bi prej prihajala v službo in prej odhajala domov, na primer od 7. do 15. ure.	Delovni čas od 7. do 15. ure	Delovni pogoji po vprašanju čudeža	Vprašanje čudeža	Vloga socialnega dela

9. 4. Priloga D: Osno kodiranje

1. Tema: ZADOVOLJSTVO

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENE

○ STOPNJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENE

Zadovoljna zaposlena na delovnem mestu (E1), (G1), (H1), (I5)

Zelo zadovoljna zaposlena na delovnem mestu (D1), (F1)

Zelo zadovoljna zaposlena z delovno organizacijo (B33), (H11)

Zelo zadovoljna zaposlena z vodjo (B52), (F22)

Zadovoljna zaposlena z vsebino in obsegom dela (A17), (B54), (F25), (I1)

Zelo zadovoljna zaposlena pri delu z uporabniki (B55), (C1)

Zadovoljna zaposlena z delovnim časom (H28), (I16)

Zadovoljna zaposlena ob istočasnem zadovoljstvu partnerja (B103)

○ DEFINICIJA POČUTJA ZAPOSLENE OB ZADOVOLJSTVU

Veselje do službe (B2), (C8), (D80), (E82), (G7), (H3), (I2)

Veselje do dela z dokumentacijo (B3)

Veselje ob dobrih odnosih sodelavcev (F35)

Veselje do dela z uporabniki (B10), (E192), (F48), (G8)

Dobro počutje zaposlene (B6), (C4), (E7), (F2)

Prijaznost (C3)

Pozitivnost (C5)

Občutek dobrega dela (B1), (H9)

Občutek učinkovitega dela (B104), (H27)

Ponos na delo (H10)

Pripravljenost pomagati (C6)

Pripravljenost prilagajanja delu (C2)

Pripravljenost usklajevanja delovnega urnika zasebnemu življenju (C7), (D2)

Odsotnost stresa (H4)

Odsotnost občutka krivde (D8)

Odsotnost občutka cmoka v želodcu (F3)

Odsotnost doživljanja službe kot delo (D79)

Možnost izražanja mnenja (D3)

Poklicni razvoj ob osebnem razvoju (D6)

Občutek zadostne prisotnosti doma in na delovnem mestu (D7)

Pomirjenost ob koncu dneva (H8)

ZADOVOLJSTVO V DELOVNI ORGANIZACIJI

○ IZKUŠNJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENE V DELOVNI ORGANIZACIJI

Dolgoletna želja zaposlitve na Dnevnom centru (B15), (H2), (I3)

Ustreznost delovne organizacije (F7)

Nagrajevanje ob dodatnih delovnih obremenitvah (H20)

Možnost brezplačnih ali plačljivih izobraževanj (A34), (C10), (E14)

Pomanjkanje pravočasne komunikacije s strani sodelavcev in nadrejenih (F13)

Pomanjkanje informacij glede delovnih zadolžitvev (B7), (F15)

Pomanjkanje prostovoljcev (A58), (C37), (E34), (G143)

Pomanjkanje zaposlenih (A33), (I7)

Pomanjkanje financ (B51), (E13)

Neprijetnost prijavljanja na razpise financiranja Ministrstva in MOL-a (C64), (E39)

Odročnost Dnevnega centra (G144)

Slab ugled Dnevnega centra zaradi starostnega omejevanja uporabnikov neprimerno napotenih uporabnikov iz CSD-ja (E36)

Hvaležnost ločenosti Dnevnega centra od Centra za socialno delo (E30)

Manjši plačilni razred zaposlenih na Dnevnih centrih kot na Centru za socialno delo (C89)

Sodelovanje s Centrom za socialno delo (C15), (E33)

Pomembnost razumevanja Dnevnih centrov in Centrov za socialno delo (C16)

○ ŠTEVILO ZAPOSLENIH V DELOVNI ORGANIZACIJI

2 zaposlena (E10), (I6)

3 zaposleni (D37), (G6)

4 zaposleni (A12), (B50), (H41)

5 ali 6 zaposlenih (F8)

7 zaposlenih (C14)

Veliko število zaposlenih v primerjavi z drugimi Dnevnimi centri (C13)

Majhno število zaposlenih v primerjavi s Centri za socialno delo (C12)

Dovolj zaposlenih za zadovoljevanje potreb uporabnikov (B144)

ZADOVOLJSTVO Z DELOVNIM MESTOM

○ ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH Z VSEBINO DELA NA DELOVNEM MESTU

Naklonjenost vsebini dela (E8), (H15), (I20)
Raznolikost vsebine delovnih nalog zaposlenih (A163), (B4), (F9), (H13),
Delo za nazaj (A160), (H145)
Delo za tekoči delovni dan (A161), (H146)
Razvoj programov (D44) (H23)
Organizacija projektov in eventov (B22), (I115)
Koordinacija vsakdanjih aktivnosti (A164), (C63), (D41), (H6), (I105)
Koordinacija delavnic (A165), (D42), (F117), (H24)
Komunikacija z zunanjimi sodelavci (F118), (I103)
Upravljanje z aplikacijo za vodenje podatkov uporabnikov (E40)
Odsotnost avtomatskega programa za vodenje uporabnikov (B56)
Ročno vodenje podatkov uporabnikov (B57)
Administracija (A63), (B5), (C33), (D40), (E38), (F116), (H147), (I104),
Sestanki (A10), (C26), (D21), (F119), (H33)
Mentorski sestanki zaposlenih za prostovoljce (C166)
Timi zaposlenih glede uporabnikov (B14), (H46), (I101)
Intervizije (B23), (C27), (E4), (F120), (H47), (I100)
Supervizije (A181), (B24), (C28), (D14), (H45)
Izobraževanja (A31), (B31), (C9), (D18), (E15)
Pogovor z uporabniki (A8), (B12), (C61), (D34), (E145), (G137), (H153)
Svetovanja (C62), (D33), (G147), (I116)
Psihosocialna pomoč (B38), (C134)
Pridobivanje novih uporabnikov (C144)
Odgovarjanje na potrebe uporabnikov (B62), (C138), (D164)
Krepitev moči uporabnikov (B133), (C149)
Spoznavanje uporabnikov (G150)
Preverjanje počutja uporabnikov (D163), (G138)
Evalvacija dogajanja z uporabniki (H156)
Preživljanje časa z uporabniki (B132), (H7)
Sodelovanje z uporabniki (A40), (E141), (G151)
Sodelovanje s starši uporabnikov (A9), (B142), (G152), (H22)
Učenje zaposlenih iz lastnih napak (B41)

Učenje zaposlenih od uporabnikov (B13)

Zaposlene so vzljubile delo z uporabniki (E132), (I166)

Drugačna vsebina dela kot ga imajo zaposleni na Centru za socialno delo (C91)

Izmenjava idej sodelavcev (G5)

Izmenjava informacij sodelavcev (G4)

○ **ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH Z OBSEGOM DELA NA DELOVNEM MESTU**

Skupno delo zaposlenih (E11), (H34)

Enakomerna delitev dela zaposlenih (E42), (G20), (I8)

Nepoštena delitev dela (F11), (G9), (H17, H18)

Nejasna zamejitev dela vodje in dela zaposlenih (A39), (D10), (I9)

Jasna zamejitev dodeljenih delovnih nalog (A36), (F10), (H35), (I10)

Dogovor o delitvi dela glede na področja in kompetence zaposlenih (C150), (E27), (F121), (G19), (H16), (I102)

Usklajevanje dela sproti med zaposlenimi (C18), (E12), (H14)

Prilagoditev dela starejšim sodelavcem s printanjem dokumentov (A46)

Prilagoditev dela starejšim sodelavcem z učenjem uporabe računalnika (A47)

Zaposlene se naučijo opravljati naloge (F16), (H25),

Opravljanje nalog s pomanjkanjem informacij (D9), (F18)

Seznanjenost z nalogami in dokumentacijo vseh področij Dnevnega centra za nemoteno delovanje ob odsotnosti zaposlenega (D24), (G23), (E43)!

Seznanjenost z vsemi področji za nemoteno delovanje ob odsotnosti zaposlenega (G24)

Fizična razporejenost zaposlenih po prostorih Dnevnega centra (D155), (G136)

Izmenjava obdobj z več ali manj dela (F26)

Večja produktivnost zaposlenih pri delovnih nalogah dopoldne pred prihodom uporabnikov kot popoldne ob prisotnosti uporabnikov (A139), (F122), (H148)

Zapravljanje časa za opravljanje nepotrebne administracije (B58), (E41)

Obseg dela ne sme predstavljati prevelike stiske (E9), (F12)

Enaka količina dela kot ga imajo zaposleni na Centru za socialno delo (C90)

○ **ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH Z DELOVNIM ČASOM NA DELOVNEM MESTU**

Zaposleni s krajšim in daljšim delovnim časom (B131), (D38)

Dopoldanski delavnik (A30), (F115), (H143), (I99)

Delavnik do 18. ure popoldne (A32), (E17), (I15)

Neustreznost počitniškega urnika od 8. do 16. ure (E16), (I17)

Sprejemljiv delovni čas (A23), (D39), (F27), (G29), (I22)

Fleksibilen delovni čas za službeno pot (H5), (I19)

Fleksibilnost delovnega časa za usklajevanje s partnerjem (G30)

Kompatibilnost dela in delovnega časa za starejše zaposlene (A249)

Kompatibilnost dela in delovnega časa za zaposlene brez otrok (A248), (E18)

○ **ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH Z DELOVNIMI PROSTORI IN DELOVNIMI PRIPOMOČKI NA DELOVNEM MESTU**

Pomembnost dobrega počutja v delovnih prostorih (A1), (F28), (G25)

Pomembnost varnega občutka v delovnem prostoru (D190), (G28)

Pomembnost ujemanja osebnosti z delovnim prostorom (F31)

Primernost velikosti delovnega prostora (A186), (H31)

Premajhna velikost delovnega prostora (C40), (E26)

Topel prostor (A2)

Svetel prostor (A3)

Pospravljen prostor (A4)

Mirni prostor (A5)

Pisarna zaposlenih (A6), (H48)

Otroški center (H29)

Mladinski center (H30)

Stacionarni del na Dnevnom centru (G135), (H21)

Terenski del na igrišču (H32)

Primernost računalnika (A187), (E32)

Primernost višine mize (A188)

Neposodobljenost električnih kablov (A197)

Posodobljeni pripomočki (polička) za bolj varno rabo tehnologije (A195)

Posodobljeni pripomočki (zaslon) za bolj varno rabo tehnologije (A196), (E91)

ZADOVOLJSTVO Z NADREJENIM

○ **KOMPETENCE NADREJENIH ZA ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENEGA**

Strpni nadrejeni (B19)

Spoštljivi nadrejeni (B20)

Podporni nadrejeni v poklicnem in zasebnem življenju (B43), (D52)

Dobri odnosi nadrejenih z zaposlenimi (B18), (C11), (H42)

Zelo dobra komunikacija z zaposlenimi (C29), (D20), (G13)

Odlično vodenje zaposlenih (C22)

Dober odnos nadrejenega z direktorjem (E28)

Komunikacija nadrejenega z direktorjem (A25)

○ **RAVNANJA NADREJENIH ZA ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENEGA**

Želja zadovoljstva zaposlenih (B114)

Vrednotenje dela zaposlenih (E29)

Odsotnost kaznovanja ob napaki dela zaposlenega (B44)

Možnost zaupnega pogovora z zaposlenimi (C30), (D12), (G18)

Informiranje zaposlenih glede izobraževanj (A24), (G11)

Spodbujanje k ustvarjalnosti (B35)

Spodbujanje k razvoju (B36), (D29)

Spodbujanje zaposlenih k iskanju in udeleževanju izobraževanj (B28)

Pozivanje zaposlenih k ubeseditvi težav nadrejenemu (B34), (G16)

Slišnost zaposlenih s strani nadrejenega (A147), (C32), (D4), (F21), (G15), (H36)

Odzivnost pri delovnih izzivih zaposlenih (E31), (G14)

Ravnanje v smeri rešitev delovnih izzivov zaposlenih (A148), (B27), (D19), (G17)

Možnost napredovanja zaposlenih (B9)

○ **DELOVNA HIERARHIJA ZA ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENEGA**

Enakovrednost vodje z zaposlenimi (C31)

Enakovrednost vseh zaposlenih (C23), (F24), (G10), (H12)

Enakovrednost zaposlenih in uporabnikov (B40)

Možnost prihodnjega vpliva zaposlenih na odločitve organizacije (A26), (F23)

Enotnost vizije nadrejene in podrejenih (D22)

Enotnost pričakovanj nadrejene in podrejenih (D23)

Enotnost pravil nadrejene in podrejenih (D25)

Obveznost hierarhije vseh zaposlenih (C24)

ZADOVOLJSTVO S SODELAVCI

○ **IZKUŠNJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH S SODELAVCI**

Dober tim (C25), (D147), (G2)

Sproščeno vzdušje med sodelavci (A11), (C46), (D182), (E6)

Zaupanje med sodelavci (B42), (F6), (G32), (H40)

Sodelovanje sodelavcev (B48), (D54), (G3)

Sprejetost s strani sodelavcev (C49)

Varnost s strani sodelavcev (B53), (C50)

Odsotnost tihih zamer (E133)

Sprotno razreševanje konfliktov (A14), (I13)

Konstruktivna komunikacija (D51), (H38), (I14)

Podpornost sodelavcev (B49), (C44), (F5), (G36), (I24)

Dobri odnosi (A13), (B16), (C43), (D183), (E2), (H44)

Spoštljivi odnosi (B21), (D185), (H39)

Prijateljski odnosi sodelavcev (B45), (D48), (F34), (I22)

Druženje zaposlenih izven delovnega časa (B47), (H91), (I23)

Druženje zaposlenih med delovnim časom (A132), (C42), (D49), (G31), (I25)

Profesionalna distanca med zasebnimi pogovori s sodelavci (D184), (E47), (F36)

Zaposlena ne deli preveč osebnih stvari s sodelavci (A133), (D53), (E45)

Deljenje osebnih stvari s sodelavci (C45), (D15), (E46), (F38), (G81), (H100)

○ **ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH Z ZAZNANO STISKO SODELAVCEV**

Pogovor o težavah sodelavcev (B46), (E3), (F37), (G35),

Zagovorništvo sodelavcev pred nadrejenimi (A146), (H37)

Sodelavci zaznajo obremenjenost zaposlene (F32), (G34)

Zaposleni prevzemajo delo obremenjenega sodelavca (A42), (D13), (F33), (G21), (H108)

Zaposleni prevzemajo delo odsotnega sodelavca (A37), (C17), (E210)

Zaposleni dela ne predajajo starejšim sodelavcem (A43)

Neprilagodljivost starejših sodelavcev na predajo dela (A44)

Neznanje uporabe računalnika starejših sodelavcev (A45)

Predaja naloge najbolj učinkovitemu zaposlenemu (A49)

SKRB ZA OHRANJANJE ZADOVOLJSTVA

○ **SKRB ZAPOSLENEGA ZA OHRANJANJE ZADOVOLJSTVA NA DELOVNEM MESTU**

Osebna rast (B90), (E89), (I55)

Poklicna rast preko izobraževanj (E90)

Interes za izobraževanja o skrbi zase (A35), (G74)

Prioritiziranje skrbi zase je odgovornost zaposlenega (A79), (B97), (D141), (E161), (F67), (G63)

Skrb zaposlenega za delovne in osebne probleme (B96)

Skrb zase za pomoč drugim (A86), (E188)

Prilagoditev skrbi zase po oskrbi družine (G66)

Zadajanje osebnih ciljev (D28)

Tehnike pomirjanja (A231), (C98), (G60), (I89)

Čim manj sekiranja zaposlene (F68), (G61)

Omejevanje opravljanja socialnega dela v zasebnem življenju (I49)

Pozornost na obremenjujoče situacije na delovnem mestu (F55), (I56)

Meditacija (A91)

Reflektiranje z zapisovanjem (E86)

Predelovanje problemov zaposlene z drugimi po samo-reflektiranju (E87)

Samopomoč z zdravili v primeru zdravstvenih težav (A69)

Svež zrak med delovnim časom (A92), (G59)

Odmor za gibanje med delovnim časom (A89), (B150), (F142), (G49)

Načrtovanje dela vnaprej (H109)

Priprave na večji obseg dela (H74)

Poenostavljanje dela z dokumentacijo (A55), (H26)

Lajšanje dela s pomočjo tehnologije (E92)

Umik od stresnih situacij z uporabniki (E171)

Sprotno komuniciranje s sodelavci glede organizacije dela (E58), (I63)

Ubeseditev stiske nadrejenemu na delovnem mestu (A145), (B91), (E59), (F19), (H105)

Selitev bližje delovnemu mestu (A141)

Menjava delovnega mesta (A149), (I37)

Menjava načina dela (A150), (I38)

Odpoved (D94)

Organizacija časa v poklicnem življenju (A93), (H110)

Čas za odnose (A96)

Čas za druženje (A94)

Prehranjevanje (A88), (D92), (F72)

Zadostna količina spanca (A87), (D91), (G67)

Ukvarjanje s hobiji (A142), (F70), (G64)

Šport (A95), (C97), (D90), (E83), (G65)

Gledanje resničnostnih serij (G62)

Poslušanje glasbe (A90)

Odklop od tehnologije (F71)

○ **SKRB ORGANIZACIJE ZA OHRANJANJE ZADOVOLJSTVA NA DELOVNEM MESTU**

Organizacija ne skrbi za zaposlene (I58)

Organizacija skrbi za zaposlene (F73), (G69)

Nadrejeni skrbijo za zaposlene (B95), (D96), (G71), (I59)

Odprta komunikacija znotraj organizacije (B92)

Organizacija dovoljuje samoodločanje zaposlenih (G73)

Slišnost s strani nadrejenih nadrejenim (D97)

Pregled vodstva nad delom (B94)

Efektivna organizacija dela (A138), (H72)

Pravočasna razdelitev dela (H73)

Omejevanje obsega dela s strani nadrejene (D74), (H107)

Manj administrativnega dela ob obremenjenosti (B60)

Več administrativnega dela po izgorelosti (I60)

Manj dela z uporabniki po izgorelosti (I61)

Postopno uvajanje na delovno mesto po izgorelosti (I62)

Okrepitev kadra (A85), (D11)

Uvedba svetovalnice kot dodatka programu (D99)

Izobraževanja (B89), (E88), (G72)

Redni sestanki (B93)

Supervizije (D17), (E93)

Team-building (A103), (G75)

Pogovor z direktorico (D95)

Pogovori z nadrejeno (D83), (F74)

Pogovori s sodelavci (C99), (F75), (H49)

Zadostna količina odmorov za zaposlene (E162), (G70)

Priskrbljena hrana (A100)

Obdarovanja ob praznikih (A101)

Praznovanja rojstnih dni (A99), (H51)

Neformalna druženja (A98)

Pikniki (A104)

Športna tekmovanja (A105)

POJAV NEZADOVOLJSTVA

- **OBČUTEK DOŽIVLJANJA NEZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH**

Stres (E94), (G77)

Raztresenost (G78), (H86)

Občutljivost zaposlene (E49), (I64)

Živčnost (A106), (C102), (I66)

Obremenjenost (B98), (D100), (E95)

Utrujenost (C101), (D101)

Slaba volja (D102), (E96)

Nizka samopodoba zaposlene pri delu (D209)

Občutek nekoristnosti zaposlene pri delu (D216)

Nemoč (B99), (D210)

Čustven napor (H83)

Fizičen napor (H84)

Zdravstvene težave (D103)

Slabo počutje (C100), (F76), (G76)

Nespečnost (H88)

Tlačenje travme v delovnih odnosih (I65)

Živčni izpad (H87), (I67)

Nezmožnost skrbeti zase (A174), (D93)

- **OSEBNI DEJAVNIKI VPLIVA NA NEZADOVOLJSTVO**

Želja po pomoči vsakemu (D5), (I30)

Sprijaznjenost z nezmožnostjo pomoči vsakemu uporabniku (C39), (E109, E110), (I57)

Pretirano obremenjevanje s podrobnostmi pri delu (A54)

Dolgčas ob pomanjkanju delovnih nalog (A56)

Nezainteresiranost zaposlene za drugo delovno področje (E76)

Nepripravljenost zaposlenega na praktične situacije socialnega dela (D203)

Občutek manjvrednosti od zaposlenih iz CSD-ja na timskih sestankih (D71)

Nesigurnost zaposlitve ob negotovosti obstoja Dnevnega centra (C66)

Pomanjkanje podpore v delovnem in zasebnem življenju (C104), (F77), (I26)

Pomanjkanje komunikacije v delovnem in zasebnem življenju (C103), (D60)

Nerazumevajoč partner (H61)

Nepomagajoč partner (H62)

Odsotnost krepitev moči pri delu zaposlene s strani hčerke (D112)

○ **DELOVNI DEJAVNIKI VPLIVA NA NEZADOVOLJSTVO**

Stereotip kartanja in druženja kot edina oblika dela na Dnevni centrih (B72), (D69)

Rešljivost stresnih situacij kljub težavnosti (E5), (F4)

Psihično naporen poklic (A19), (B11), (D70), (E20), (F49), (G68), (H96), (I172)

Slabi delovni odnosi (B71), (D55), (E48), (F42), (G37), (H53), (I32)

Nerazumevanje med zaposlenimi (E51), (I27)

Nespoštljivost med zaposlenimi (D68), (E50)

Neiskrenost med zaposlenimi (E52), (H56)

Neenotnost zaposlenih pri delu (D63), (G40), (H57)

Nezmožnost dogovarjanja glede delitve dela med zaposlene (G39), (H59)

Nezmožnost usklajevanja poklicnega in zasebnega (B76), (D62), (H54)

Izkoriščanje usklajevanja (E125), (F108), (H58)

Situacije nesigurnosti glede kadra (A50)

Odhod enega zaposlenega vpliva na preostale zaposlene (A51)

Premalo izobraževanj (B172)

Nespremenljivost programa (A151), (D86)

Spremembe organizacije (H220)

Nočno delo (E81), (H60)

Sprememba pogodbe v polni delovni čas (H52)

Trenuten popoldanski delovni čas (C21)

Nezmožnost napredovanja (C200)

Pomanjkanje financ Dnevnega centra (C58), (E55)

Premajhna plača za količino opravljenega dela (C60), (E190), (H19)

Manjše plačilo zaposlenih z nižjo stopnjo izobrazbe ob opravljanju enakega dela (C59)

Drugačna obravnava posameznih zaposlenih (C55)

Nevalidiran trud vseh zaposlenih s strani nadrejenega (C56), (D65)

Kaznovanje napak zaposlenih (C57)

Neslišnanost zaposlenih (C54), (D61)

Brezbrižen odnos nadrejenih do zaposlenih (D64)

Sprememba odnosa vodje (C52), (D56)

Sprememba načina vodenja (C53), (D57)

Pritisk nadrejenega glede delovnih nalog (F39)
Pretiran nadzor nadrejenega (A56), (F40)
Preprečevanje odmora za prehranjevanje (H106)
Določanje nalog s strani nadrejenega (D58)
Postavljanje rokov s strani nadrejenega (D59)
Sprememba delovne vsebine (F44), (H85)
Delo s papirji energizira zaposleno (F50)
Delo z uporabniki energizira zaposleno (H178)
Ravnovesje med birokracijo in delom z uporabniki (F47)
Preveč birokracije (A57), (F45)
Preveč dela z uporabniki (A59), (F46)
Premalo dela z uporabniki in njihovimi starši (A107)
Preveč uporabnikov v delovnem prostoru (H82)
Kvaliteta dela z uporabniki (H55)
Stagnacija uporabnikov (A108)
Nezadovoljstvo uporabnikov (E56)
Nezadovoljstvo staršev (C96)

○ **VIRI PODPORE V PRIMERU NEZADOVOLJSTVA**

Podpora partnerja (A110), (C105), (D110), (E97), (F78), (G88), (I69)
Podpora mame (C106), (G84)
Podpora tete (E100)
Podpora tašče (G85)
Podpora mačehe (G86)
Podpora staršev (A111), (D113), (E98), (G87), (H94)
Podpora hčerke (D111)
Podpora hišnega ljubljence (D116)
Podpora prijateljic (A109), (C107), (E99), (F79), (H93), (I70)
Podpora prijateljice iz socialnega dela (D114)
Podpora ožjih sodelavcev (D105), (G80), (H89), (I68)
Podpora zunanjih sodelavcev (G83), (H90)
Podpora nadrejene (D104), (G82)
Izobraževanje na društvu (B100)

- **OBLIKE PODPORE V PRIMERU NEZADOVOLJSTVA**

Pogovor s partnerjem (G55), (I71)

Obiskovanje izobraževalnih delavnic s partnerjem na društvu (B102)

Razumevanje družine zaradi dela v socialnem delu (A112)

Nerazumevanje domačih zaradi varovanja podatkov uporabnikov (C108), (D107)

Nerazumevanje domačih zaradi pomanjkanja občutka za delo z ljudmi (G57)

Pogovor s sodelavci o dotičnih uporabnikih (D106)

Veliko mnenj različnih virov podpore (E101)

Veliko pogovorov z različnimi viri podpore (A113), (E102), (H95)

Pogovor o obremenjenosti (C110), (D115)

Pogovor o znerviranosti (H92)

Pogovor o doživljanju službenih situacij zaposlene (B101), (D109)

VPLIV (NE)ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH NA UPORABNIKE

- **RAVNANJE ZAPOSLENE ZA PREPREČEVANJE VPLIVA LASTNEGA (NE)ZADOVOLJSTVA NA UPORABNIKE**

Odgovornost zaposlene (H169)

Pravilno ravnanje zaposlenega (H170)

Posledice ravnanj zaposlenega (H171)

Delitev počutja zaposlene z uporabniki (A207), (B161), (F148), (G170), (H174), (I136)

Delitev počutja zaposlenih kot priložnost za učenje razumevanja uporabnikov (H175)

Podelitev izvora počutja za odsoten občutek krivde uporabnikov (A209)

Prošnja zaposlene za večje sodelovanje uporabnikov (F149), (H177), (I137)

Zaposlena ne dopušča vpliva lastnega počutja na uporabnike (D181), (G173), (I133)

- **ZAZNAVA (NE)ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH S STRANI UPORABNIKOV**

Občutljivost uporabnika na počutje drugih zaradi lastnih ovir (I131, I132)

Uporabniki zaznajo počutje zaposlene (A199), (B156), (C167), (D124), (E168), (F146), (I128)

Uporabniki zaznajo spremembo videza zaposlene (A201), (B157), (E167)

Uporabniki zaznajo spremembo v obnašanju zaposlene (A202)

Uporabniki zaznajo odsotnost zaposlene (A200)

Dolgoročni uporabniki lažje opazijo počutje zaposlene (G171), (I129)

Uporabniki ne zaznajo počutja zaposlene (F150)

- **RAVNANJE UPORABNIKOV OB ZAZNAVI (NE)ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH**

Enak način vedenja uporabnikov ob slabem počutju zaposlene (A204), (F151), (G172), (I134)

Kratka prilagoditev vedenja uporabnika (B159), (C171), (H172), (I138)

Uporabniki so boljše razpoloženi ob dobri volji zaposlene (D187), (F147)

Lepše obnašanje uporabnika (A205), (C169)

Razumevanje uporabnika (A208), (B160), (C172), (G101), (H173)

Iskrenost uporabnika (E169)

Slabše obnašanje uporabnika (A206), (E170)

Tožarjenje uporabnikov doma (C173)

Umik uporabnika (D191)

Frustracija uporabnika (D192)

Iskanje pozornosti uporabnika (D193)

Uporabniki zaposlenega povprašajo po počutju (A203), (C170), (I135)

Uporabniki zaposlenega povprašajo po spremembi videza (B158)

Uporabniki ne ubesedijo zaznanega počutja zaposlenih (C168)

2. Tema: STRES IN OBREMENJENOST

IZKUŠNJE S STRESOM ALI OBREMENJENOSTJO

- **OKOLIŠČINE STRESNE ALI OBREMENJUJOČE IZKUŠNJE ZAPOSLENE NA DELOVNEM MESTU**

Velike stiske ob obremenjenosti v prejšnji službi (B65), (F54)

Stiska ob začetku zaposlitve na trenutnem delovnem mestu (A65), (B77), (D30), (E107), (F17), (G41), (I29)

Odsotnost obremenjenosti na trenutnem delovnem mestu (B66), (E57), (F51), (H64)

Redkost obremenitve s situacijami na trenutnem delovnem mestu (C69), (D126)

Nobenega uvajanja na delovno mesto (A67)

Kratko obdobje prilagajanja na delovno mesto (G47)

Pomanjkanje delovnih izkušenj (G42)

Nepripravljenost na 8-urni delavnik (G43)

Spremenljiv delovni čas na teden dni (D31)

Preveč informacij na začetku delovne dobe (G44)

Preveč novosti na začetku delovne dobe (A66), (B8), (G46)

Premestitev v drugo delovno enoto (A60)

Obdobje stiske po porodu (B78), (D32), (E78)

Nadomeščanje porodniške (A61)

V času bolniških (A16), (C74), (E19)

V času poročil (A102), (C34), (E63)

Ob večjem obsegu dela (C70), (D75), (F52), (I40)

Ob nezadostnem času za izvedbo delovnih nalog (B67)

Ob pritisku financierjev za vpis večjega števila uporabnikov (C35), (E25)

Stiska nadrejenega vpliva na stisko zaposlenega (E64)

Stiska pri delu z uporabniki zaradi nepredvidljivosti (A52), (B80), (C71), (H69)

Stiska pri delu z uporabniki zaradi težkih zgodb (E108)

Stiska pri delu s starši uporabnikov zaradi jezikovne pregrade (C72)

Odsotnost stiske pri delu z uporabniki (H65)

Odsotnost stiske pri delu s sodelavci (H66)

Odsotnost stiske pri delu z nadrejenimi (H67)

- **PSIHIČNE IN FIZIČNE POSLEDICE STRESNE ALI OBREMENJUJOČE IZKUŠNJE ZAPOSLENIH NA DELOVNEM MESTU**

Nezadovoljstvo (A18)

Dolgotrajne zdravstvene težave (D76)

Psihična obremenitev (A22)

Stres (A20), (C123), (E62), (F53)

Strah (B79)

Vznemirjenost (C80), (E66), (H71), (I43)

Občutek nemoči (B70), (C75), (I51)

Slaba vest (C76)

Pretirano razmišljanje (A72), (E70)

Razvoj paničnih napadov (F56)

Fizična obremenitev (A21), (I41)

Utrujenost (A70), (C77), (D81), (I44)

Izgorelost (I33)

Odpoved telesa (I34)

Glavobol (A71), (G45)

Jokanje (F57)

Nespečnost (A73), (F58), (I42)

Nočne more (A74)

Bolečine v želodcu (A68), (F61)

Hujšanje (F59)

Odsotnost apetita (F60)

Odsotnost nespečnosti (E69), (H68)

Odsotnost večjih zdravstvenih težav (C78), (G48)

- **VPLIV STRESNE ALI OBREMENJUJOČE IZKUŠNJE ZAPOSLENIH NA DELO NA DELOVNEM MESTU**

Vpliv obremenjujoče izkušnje na delo (A75), (B81), (D50), (E77), (I39)

Odpor do službe (G38), (I28)

Dvom v dobro opravljanje dela (F41)

Slabše opravljanje dela (C79), (E68), (F62)

Napake pri delu (E54)

Nezmožnost opravljanja dela (D89), (E53)

Nezmožnost določanja prioritete med delovnimi nalogami (E67), (G79)

Opravljanje lažjih nalog ob slabem počutju (A76)

Opravljanje težjih nalog ob dobrem počutju (A77)

Sprememba načina dela (B82), (I45)

Nezmožnost prilagajanja zaposlene delu starejšim zaposlenim (A48)

Maksimalni trud zaposlene na delu (B83), (C82), (D77)

Trud za nemoteno opravljanje dela (C81), (D72), (F14), (G50), (I21)

Umik ali menjava zaposlenega pri delu z uporabniki (B64)

Odsotnost zaradi bolniške (I36)

- **VPLIV STRESNE ALI OBREMENJUJOČE IZKUŠNJE ZAPOSLENIH NA STAGNACIJO ALI FLUKTUACIJO ZAPOSLENIH NA DELOVNEM MESTU**

Obstoj na delovnem mestu kljub pomislekom (A81), (D82), (I54)

Zaposlena ne razmišlja o odhodu z delovnega mesta (F63), (G51)

Razmišljanje o odhodu z delovnega mesta zaradi nerazumevanja s sodelavko (I50)

Razmišljanje o odhodu zaradi nevezdržnosti pogojev na delovnem mestu (A82), (D84), (E166)

Razmišljanje o odhodu zaradi neustreznega delovnega časa (C87)

Razmišljanje o odhodu zaradi prenizkega plačilnega razreda (C88)

Razmišljanje o odhodu z delovnega mesta zaradi pogodbe za določen čas (A84), (B84)

Nesigurnost zaposlitve po porodu (B85) (E79), (G52)

Nesigurnost zaposlitve ob nezmožnosti usklajevanja zaposlene s partnerjem (G53)

Menjava službe v preteklosti za možnost napredovanja (B87)

Odločitev za menjavo zaposlitve v prihodnosti ob poslabšanju delovnih pogojev (F43)

Odločitev za menjavo zaposlitve v prihodnosti ob izgubi službe za preskrbljenost družine (A83), (D87), (E80), (I53)

Nezmožnost iskanja nove zaposlitve ob zdravstvenih težavah (D88)

Izziv odpuščanja v javni upravi (C67), (I52)

- **VPLIV STRESNE ALI OBREMENJUJOČE IZKUŠNJE NA ZASEBNO IN DRUŽINSKO ŽIVLJENJE ZAPOSLENEGA**

Obremenjenost ni vplivala na zasebno življenje zaposlene (C83), (F64), (G54)

Vpliv obremenjenosti na zasebno življenje (A78), (I48)

Obsesija zaposlene ob obremenitvah v službi (F66)

Neprijetnost druženja prijateljev in zaposlene zaradi njene obsesije s službo (F65)

Prenos slabe volje v zasebno življenje iz poklicnega življenja (A80), (H96)

Konflikt s partnerjem (H70)

Skrb nezadostnega preživljanja časa z otrokom (D85), (E74)

Maksimalni trud zaposlene za otroka (D78)

Nesposobnost skrbeti zase po izgorelosti (I46)

Okrevanje po izgorelosti (I47)

3. Tema: POKLICNO, ZASEBNO IN DRUŽINSKO ŽIVLJENJE

RAZMEJITEV POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA

- **DEFINIRANJE POKLICNEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENEGA**

Službena pot do delovnega mesta (A115), (C86), (D117), (H102), (I18)

Fizična prisotnost na delovnem mestu (A114), (C111), (E72), (F80)

8 ur na delovnem mestu (A116), (G89)

Profesionalno obnašanje zaposlenega (A122)

Delovne odgovornosti (A119), (B105)

Vsakodnevna podpora in pomoč uporabniku (E103)

Prisotnost uporabnikov (A118), (E104), (F86), (G98)

Prisotnost sodelavcev (A117)

Odsotnost misli o zasebnem življenju (E135)

Zaposlena včasih ni poznala definicije poklica (I74)

- **DEFINIRANJE ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENEGA**

Potovanje domov (D118), (E105), (F85), (G92), (I76)

Doma (E84), (F84)

Osebna lastnina (H101)

Domača opravila (B107), (E106)

Počitek (B106)

Zabava (B119)

Čas za otroka (E73)

Zasebno za družino (A125)

Zasebno za zaposlenega (A124)

Zasebno za prijatelje (A126)

Vse razen delovnega življenja (A123)

Odsotnost uporabnikov (F87)

Odsotnost misli o poklicnem življenju (E136)

Zaposlena včasih ni poznala definicije zasebnosti (I75)

Zasebno je pomembnejše od poklicnega življenja (A127), (F93)

- **RAZLIKE IN PODOBNOSTI POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENEGA**

Drugačna pravila na delovnem mestu kot doma (E116), (G90)

Drugačne meje na delovnem mestu kot doma (G91)

Drugačno vedenje na delovnem mestu kot doma (A120)

Enako vedenje zaposlene na delovnem mestu kot doma (D125), (G93)

Enak način informiranja uporabnikov na delovnem mestu kot otrok doma (H176)

- **SKLADNOST NAČEL V POKLICNEM, ZASEBNEM IN DRUŽINSKEM ŽIVLJENJU ZAPOSLENEGA**

Skladnost zasebnega življenja z načeli zaposlene (F98)

Skladnost poklicnega življenja z načeli zaposlene (F97)

Večja skladnost zasebnega kot poklicnega življenja z načeli zaposlene (F99)

- **POSTAVLJANJE MEJA MED POKLICNIM, ZASEBNIM IN DRUŽINSKIM ŽIVLJENJEM ZAPOSLENEGA**

Zaposlena se zaveda lastnih meja (B63), (C119), (D130), (E61)

Zaposleni ni problem postaviti meja (C121), (D140), (G95), (I83)

Posvetovanje glede postavljanja meja s sodelavci (C120)

Zaposlena loči poklicno in zasebno (D119), (I35)

Delna ločenost poklicnega in zasebnega (C113), (F81), (I77)

Nezmožnost ločevanja poklicnega in zasebnega v preteklosti (B118), (C116), (E112), (F95), (I72)

Nezmožnost ločevanja poklicnega in zasebnega (D16), (E85), (F101), (G94), (H97)

Prenašanje iz zasebnega življenja na delovno mesto zaposlene (F82), (H99)

Zaposlena ne prenaša zasebnih stvari na delovno mesto (A121), (B109), (G33)

Prenašanje skrbi iz delovnega mesta v zasebno življenje (B88), (C84), (E111), (F83), (H103), (I31)

Zaposlena dela ne nosi domov (A128), (C115), (D120), (G118), (H98)

- **NAČIN RAZMEJEVANJA POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENIH**

Prepričevanje same sebe glede nujne razmejevanja (A131), (E71), (F102), (I78)

Ozaveščanje sebe glede fizičnega nahajanja (B108)

Določanje prioritetenih nalog na delovnem mestu (C133), (D127), (I84)

Neobremenjevanje zaposlene s službo doma (B117), (C85), (F69) (I117)

Omejenost delitve osebnih informacij z uporabniki (D122)

Definiranje pomagajoče, podporne in svetovalne vloge zaposlene pri pogovoru z uporabnikom (D123), (E113, E114, E115), (G100)

Računalnik pusti na delovnem mestu (F89)

Brez službenega e-naslova na telefonu (A129), (F90)

Nedosegljivost na osebni telefonu (C118), (F88), (I82)

Brez službenih socialnih omrežij na telefonu (A130)

Zavračanje prošelj uporabnikov na osebni profilu socialnih medijev zaposlene (C117), (D121), (G99)

Refleksiven pogovor s partnerjem (I80)

USKLAJEVANJE POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA

- **NAČIN USKLAJEVANJA POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENIH**

Prepričevanje same sebe glede nujnosti usklajevanja (D35), (E129), (F107), (I85)

Zdrav odnos do usklajevanja na delovnem mestu (F103), (G108)

Kolektiven dopust zaposlenih (A134), (E21), (H131)

Kompenzacija preštevilnih nadur s predčasnim zaključkom delovnega dne ali prostim dnevom (A137), (I86)

Možnost zgodnjega odhoda v opravičljiv namen (D136), (E117), (F104), (G107)

Pravočasno dogovarjanje v delovni organizaciji glede usklajevanja (A97), (E118), (G106), (H127)

Prilagoditev sodelavcev za usklajevanje zaposlenega (E119), (G109), (H128)

Prilagajanje zaposlene (E123)

Prilagajanje partnerja (E122), (H132)

Potreba po obojestranskem prilagajanju partnerjev (A143), (B121), (E121)

Razumevanje partnerja glede občasne nezmožnosti usklajevanja (E120)

Prijazna komunikacija s partnerjem ob usklajevanju (A144)

Delitev gospodinjskih opravil med zaposleno in partnerja (H121)

Prevzemanje gospodinjskih in skrbstvenih obveznosti s strani partnerja (E139), (H63)

Pomoč staršev z varstvom otrok (H122)

Možnost usklajevanja kljub otrokom (B120)

- **VPLIV OSEBNE OKOLIŠČINE NA USKLAJEVANJE POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENIH**

Nedvomen vpliv osebnih okoliščin na usklajevanje (D139), (H111)

Trma zaposlene (G103)

Igrivost (H200)

Iskrenost (E124)

Pretirana čustvenost (I88)

Pretirano razmišljanje (F100), (H114)

Nagnjenost k izgorelosti (D36)

Umirjenost pri delu (C122), (G113)

Delavnost (B110)

Učljivost (E60), (G102), (I90),

Sistematičnost (H112)

Samoiniciativnost (C20)

Perfekcionizem (D73), (I87)

Prilagodljivost zaposlene (C19), (D138), (G104), (H113), (I91)

Urejenost doma za lažje funkcioniranje zaposlene (H120)

Možnost priprave na nov delovni dan (H123)

Identifikacija zaposlene s službo v preteklosti (F96)

- **VPLIV DELOVNE OKOLIŠČINE NA USKLAJEVANJE POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENIH**

Omogočanje fleksibilnosti s strani organizacije (B112), (D137), (E126), (H124)

Maksimalni trud vseh zaposlenih za usklajevanje (G110)

Ravnovesje različnih osebnosti sodelavcev (I92)

Podpora nadrejene (B115)

Ustrežljivost nadrejene na potrebe zaposlenih (B113)

Povratne informacije glede dela (H118)

Izobraževanja (H115)

Uspešno delo (H201)

Določanje ciljev dela (H116)

Določanje standarda dela (H117)

Potreba po jasnih smernicah za delo (H119)

- **OVIRE USKLAJEVANJA POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENIH**

Prisotnost ovir pri usklajevanju (E127)

Redkost ovir pri usklajevanju (H125)

Odsotnost ovir pri usklajevanju (A140), (B129), (D149), (F106), (G105), (I93)

Nezmožnost usklajevanja zaradi potrebe po opravljanju delovnih nalog (C132), (H126)

Nezmožnost usklajevanja zaradi neprilagodljivosti sodelavcev (H129)

Nezmožnost usklajevanja zaradi omejenosti na kolektiven dopust zaposlene (E128), (H130)

- **PRIČAKOVANJA V POKLICNEM ŽIVLJENJU PRI USKLAJEVANJU POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENIH**

Ni prevelikih pričakovanj na delovnem mestu (B130), (D145), (E130), (F109), (G111), (I94)

Prevelika pričakovanja organizacije v preteklosti do dela brez pavz (C130)

Prevelika pričakovanja organizacije do opravljenih nalog v programu (D146)

Prevelika pričakovanja organizacije za širjenje družin zaposlenih (B116), (G12)

Prevelika pričakovanja financerjev za večje število uporabnikov (C73), (E24), (H133)

Prevelika pričakovanja ožjih in širših družin uporabnikov po vključevanju in učenju jezika (C38)

Prevelika pričakovanja staršev uporabnikov po neizvedljivih individualnih inštrukcijah (C36)

Največja pričakovanja zase na delovnem mestu (B69), (D148), (F110), (I95)

Pričakovanja zaposlene do nevmešavanja vodje v vloge zaposlenih (A38)

Pričakovanja zaposlene do zaposlitve v drugi delovni organizaciji (E131)

- **PRIČAKOVANJA V ZASEBNEM IN DRUŽINSKEM ŽIVLJENJU PRI USKLAJEVANJU POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA ZAPOSLENIH**

Izmenjava obdobja večjih pričakovanj v službi in doma (H136)

Pričakovanja drugih v zasebnem življenju (F111), (G112)

Ni prevelikih pričakovanj partnerja (H134)

Prevelika pričakovanja partnerja za menjavo delovnega mesta za službo z boljšimi delovnimi pogoji (E75), (H135)

Pričakovanja zaposlene glede razumevanja z najbližjimi (G115)

Pričakovanja zaposlene glede sodelovanja s partnerjem (G116)

Pričakovanja zaposlene glede delitve gospodinjskih opravil med oba partnerja (G117)

Ni prevelikih pričakovanj zaposlene do hčerk in partnerja (G114)

PRAVICA DO ODKLOPA

○ DEFINICIJA PRAVICE DO ODKLOPA

Različnost definicij Pravice do odklopa (I97)

Čas za nedosegljivost glede službenih zadev ob odsotnosti (A159), (F113)

Zaposlena doma ne razmišlja o ničemer (C110), (E134), (I81)

Spoštovanje časa za prehranjevanje (A158)

Spoštovanje časa za počitek (B124)

Spoštovanje časa za družino (B125)

○ (NE)POSLUŽEVANJE PRAVICE DO ODKLOPA

Zaposlena se ne poslužuje Pravice do odklopa (G120), (I96)

Nezmožnost totalnega odklopa zaradi konstantne prisotnosti tehnologije (A155)

Zaposlena se poslužuje Pravice do odklopa (A152), (B123), (C124), (F112), (H141)

Seznanjenost s Pravico do odklopa preko različnih komunikacijskih kanalov (B122), (D143), (H137)

Opozorjanje nadrejene na posluževanje Pravice do odklopa (A154), (F91)

Pazljivost nadrejenega glede spoštovanja Pravice do odklopa zaposlenih (A153), (C127)

Nepotrebnost Pravice do odklopa v skomuniciranih okoljih (D144)

Večja potreba po Pravici do odklopa v gospodarskem sektorju (G123)

Nezadovoljstvo zaposlenih s strogim upoštevanjem Pravice do odklopa (C128)

Večje zadovoljstvo zaposlenih pred uvedbo Pravice do odklopa (C129)

○ ODNOS DO DELA IZVEN DELOVNEGA ČASA

Delo izven delovnega časa v preteklosti (C112), (I32)

Zaposlena ne čuti potrebe za delo izven delovnega časa (G121)

Zaposlen mora znati reči ne (B111), (C131), (D147), (E137)

Pomanjkanje časa za delo izven delovnega časa (G119)

Opravljanje dela izven delovnega časa v primeru neškodljivosti za zaposleno (D134)

Opravljanje dela izven delovnega časa v primeru neškodljivosti za družino zaposlene (D135)

Omejitev obsega dela s čuječnostjo v primeru dela izven delovnega časa (C114), (D133), (H104)

Zaposleni ni problem delati izven delovnega časa v izrednem primeru (D131), (E138), (F114), (G122), (H142)

Dosegljivost izven delovnega časa za nujne primere (B129), (C125), (D128), (F92), (G96), (H138), (I79)

Dogovorjena komunikacija zaposlenih v izrednih primerih (B126), (C126), (D129), (H139), (I98)

Odsotnost pričakovanja komuniciranja izven delovnega časa (B127), (D132), (G97), (H140)

4. Tema: DNEVNI CENTRI ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE

DELOVNO OKOLJE

○ DELOVNI PROSTOR IN DELOVNI PRIPOMOČKI

Družabne in namizne igre (G146)

Namizni nogomet (C152)

Ping pong miza (G129)

Biljard (C151), (G125)

Pripomočki za športne igre (H155)

Obešeni gasilni aparati (G165)

Preizkušen požarni alarm (A198)

Družabni prostor (G124)

Kuhinja (G126), (H50)

Plesna soba (C153)

Učilnica za učenje (G128)

Zabavni koticiki (B136)

Pisarne z računalniki zaposlenih (G130)

○ VPLIV DELOVNIH POGOJEV NA DELO Z UPORABNIKI

Osnovni delovni pogoji za uspešen delovni odnos (E164)

Osnovni delovni pogoji za občutek varnosti zaposlenih (E165)

Sproščeni delovni odnosi za bolj kvalitetno delo (C47)

Pozitiven vpliv skupne vizije zaposlenih na otroke (D186)

Prijetno delovno okolje za boljše zadovoljevanje potreb otrok in mladostnikov (A245)

Prijetno delovno okolje za razvoj zaupnega odnosa zaposlenih z uporabniki (G27)

Zrcaljenje odnosa zaposlenih na odnos do uporabnikov (C48)

Zrcaljenje dobrih odnosov zaposlenih na ravnanje uporabnikov (B162)

Zrcaljenje občutka sprejetosti in varnosti zaposlenih na uporabnike (C51), (D188)

Vpliv razbremenjenosti zaposlenih na korist uporabnikov (D45)

Vpliv razbremenjenosti zaposlenih na zdravje zaposlenih (D46)

Vpliv razbremenjenosti zaposlenih na dobro počutje zaposlenih (D47)

Terensko delo vpliva na dobrobit uporabnikov (H192)

- **RAZNOLIKO DELO ZAPOSLENIH Z UPORABNIKI**

Prihod uporabnikov v popoldanskem času (A162), (C145), (D150), (F123), (G131), (H150), (I106)

Vpis uporabnikov v zvezek prisotnosti za dnevno evidenco zaposlenih (F124)

Reševanje domače naloge (B135), (D153), (E144), (G140), (H151), (I107)

Učenje (B134), (D152), (E143), (F125), (G141), (I108)

Učna pomoč (A168), (C136)

Aktivnosti in delavnice (C137), (D156), (E147), (F126), (G132), (H154), (I109)

Ustvarjalne delavnice (A166), (B137), (D158), (I111)

Kuharske delavnice (A167), (D157), (E142), (G127)

Plesne delavnice (A169)

Športne delavnice (B139), (C140), (D162), (I114)

Eksperimentalne delavnice (C139)

Pevski zbor (C141)

Dramske delavnice (C142), (D161)

Pogovorne delavnice (C143), (D159), (I110)

Izobraževalne delavnice (D165), (I113)

Trening socialnih veščin (D160), (G148), (I112)

Druženje (C147), (E146), (F127), (G145)

Igra (B140), (C154), (H152)

Individualno delo (C135)

Skupinsko delo (A62), (D43), (E23)

Umirjena udeležba proti večeru (F128)

Nezmožnost individualnega dela (G142)

Nezmožnost raznolikega dela istočasno v večji skupini (E35), (G134)

Nezmožnost inštrukcij (C148)

Nezmožnost jezikovnih tečajev (C41)

- **DELOVNA POPULACIJA**

Veliko število uporabnikov (G133)

Starostna neustreznost uporabnikov poslanih iz Centra za socialno delo (E34)

Neugodnost in raznolikost družinskega okolja uporabnikov (D189), (I130)

Zaupanje uporabnikov (D67), (G139)

Nesodelovalnost uporabnikov (B141), (D219), (I149)

Stagnacija napredka uporabnikov (C94)

Počasen napredek uporabnikov (C93), (D215)

Starši opazijo večji napredek uporabnikov (C95)

Odzivnost staršev (D66)

Prevzemanje odgovornosti uporabnikov (B37)

Možnost izražanja uporabnika (B39)

Možnost izbire uporabnikov (D154), (H157)

Kakovostno preživljanje prostega časa uporabnikov (B32)

Individualni urniki uporabnikov (C92), (E140)

Pomembnost razvoja dobrega odnosa med zaposlenim in uporabniki (A15), (B17), (G123)

Nezmožnost izražanja uporabnikov ob pomanjkanju časa (B68)

- **POSEBNOSTI DELOVNE POPULACIJE**

Potreba uporabnikov po individualnem delu (E22)

Potreba uporabnikov za pomoč pri učenju (C146)

Potreba uporabnikov za pomoč pri iskanju zaposlitve (D151)

Potreba uporabnikov po znanju (B73)

Potreba uporabnikov po pogovoru (B74)

Potreba uporabnikov po igri (B75)

Potreba uporabnikov po zabavi (B138)

- **ZADOVOLJEVANJE POTREB ZAPOSLENIH NA DELOVNEM MESTU**

Odmor za malico (B148), (C158), (D168), (F130), (G154), (H149), (I119)

Odmor za počitek (B147), (D172), (G157), (I121)

Odmor za kajenje (I122)

Zaposlena ima čas za zadovoljevanje potreb (F129), (G153), (I117)

Zadovoljevanje potreb na delovnem mestu po dogovoru s sodelavci (D169), (I118)

Skomuniciranje želje po zadovoljevanju potreb z uporabniki (D167), (E150), (H162)

Prehranjevanje zraven uporabnikov zaposlene ne moti (B146), (D170), (E151), (G155), (H161), (I120)

Zadovoljevanje potreb pred prihodom uporabnikov (C155), (D171), (E149), (H159)

Možnost zadovoljevanja potreb zaposlenih v primeru zadostnega števila zaposlenih (B145), (D166), (E152)

Nezmožnost zadovoljevanja potreb zaradi odsotnosti zaposlenih (H158), (I123)

Nezmožnost zadovoljevanja potreb zaradi prisotnosti uporabnikov (C156), (E148)

Nezmožnost zadovoljevanja temeljnih potreb zaradi delovnih obveznostih (H160)

Izobraževanje v prostem času (F132), (I159)

Izobraževanje na delovnem mestu (A170), (F134), (G160), (I158)

Pomanjkanje želje po izobraževanju na delovnem mestu (F133), (G159)

- **POSLEDICE NEZADOVOLJEVANJA POTREB ZAPOSLENIH NA DELOVNEM MESTU**

Slabo počutje ob lakoti (F131)

Škodovati sebi v primeru dela ob obremenjenosti (E157)

Fokus na zasebnem življenju (G161)

Prihranjen čas (A171), (F135)

Več časa za uporabnike (C160)

Škoditi uporabniku v primeru zanemarjanja sebe (E189)

Škoditi uporabnikom v primeru dela ob obremenjenosti (E216)

- **POMOČ NA DELOVNEM MESTU V PRIMERU OBREMENJENOSTI, STRESA ALI IZGORELOSTI**

Ubeseditev potrebe po pomoči (E155)

Podpora sodelavcev v času obremenjenosti (E154), (F136), (H163)

Razumevanje sodelavcev (G156), (I125)

Sodelavci zaposleni dajo čas in prostor zase (C159), (F137), (G158)

Pomoč prostovoljke v primeru odsotnosti zaposlenih (A64), (E153), (H43)

Izmenično delo sodelavk (B143), (C157)

Poenostavljanje zapletenih nalog (H165)

Prelaganje dela ob nezmožnosti nadaljevanja (H164)

Zgodnji odhod domov (E156)

Zaposlena ne potrebuje dodatne podpore na delovnem mestu (F138), (G162), (I124)

- **POMOČ DOKUMENTOV NA DNEVNIH CENTRIH ZA UREJANJE DELOVNIH POGOJEV ZAPOSLENIH**

Prisotnost nujnih pravilnikov zahtevanih s strani Ministrstva (C161), (H166)

Kodeks etičnih načel (A234), (B151), (C163), (D174), (G163), (H167), (I126)

Načrt evakuacijske poti (A192), (G164)

Izobraževanje o požarni varnosti (A191), (C162), (D173)

Opravljenost varstvo pri delu (A185), (B149), (E160), (F139), (I127)

Vodila prve pomoči (A193)

Vodila internih pravil na Dnevnih centrih (C164), (H168)

Koristnost ozaveščanja mladih zaposlenih o Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (A194), (B153), (D176), (F143), (G166)

Koristnost ozaveščanja prostovoljcev o Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (A184), (C165)

Upoštevanje Pravilnika o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih s strani nadrejenih do določene stopnje (D178)

Obveznost osnovnih delovnih pogojev (E163), (G167)

Opiranje zaposlenih na Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih med izražanjem krivic (D177)

Težavnost ugotavljanja stanja delovnih pogojev po Dnevnih centrih (B154)

Seznanjenost s Pravilnikom o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih iz izobraževanj (A189), (E159)

Neseznanjenost o Pravilniku o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (B155), (D179)

Pravilnik o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih je predpisan po Zakonodaji (A190), (F140)

Odsotnost Pravilnika o zahtevah za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na delovnih mestih (A183), (D175), (F141)

MREŽA PPMS

○ POMEMBNOST SEKCIJE ZA DELOVANJE DNEVNIH CENTROV

Pomembnost za Dnevne centre (A219), (B167), (C177), (H190), (I141)

Resnost in trud članov sekcije PPMS za Dnevne centre (C178), (I142)

Omogočanje strokovnosti z dokumentacijo (A218), (D197)

Želja po spremembah na Ministrstvu (A216), (C175), (E177), (I145)

Večja možnost slišanosti skupine Dnevnih centrov na Ministrstvu (D196), (H189)

Vključenost različnih Dnevnih centrov, Nevladnih organizacij in Centrov za socialno delo v sekcijo PPMS (B30), (I143)

Stiske v primeru ukinitve sekcije PPMS (H191)

○ FUNKCIJE SEKCIJE PPMS ZA ZAPOSLENE NA DNEVNIH CENTRIH

Podpora zaposlenih (H181)

Izobraževanje zaposlenih (A211), (B29), (C181), (F152), (H182)

Povezovanje zaposlenih (A220), (E176), (F153), (G178), (H186)

Komuniciranje zaposlenih (B165), (E180), (G175)

Reševanje dilem (A217), (B166), (D199), (H184), (I144)

Krepitev moči zaposlenih (H187)

Ohranjanje zadovoljstva zaposlenih (H188)

Osebni razvoj zaposlenih (G181)

Poklicen razvoj zaposlenih (A221), (G180),

Deljenje izkušenj in informacij zaposlenih (A214), (D200), (F154), (G179), (H183)

Uvid v različne načine dela zaposlenih (A215), (E181), (G176)

Medsebojna pomoč zaposlenih (C176), (D198), (E178)

○ **OBVEZNOSTI ZAPOSLENIH V SEKCIJI PPMS**

Zaposlena se udeležuje srečanj (B163), (D194)

Sodelavka se udeležuje srečanj (G174), (H179)

Vodja se udeležuje srečanj (A210), (C174), (E173), (I139)

Udeleževanje srečanj neredno (D195), (E172), (H180), (I140)

Strokovne izmenjave zaposlenih med Dnevnimi centri (A213), (C179), (F155)

Usklajevanje in sodelovanje pri različnih dogodkih Dnevnih centrov (A212), (B164), (E179), (G177), (H185)

Nezmožnost sodelovanja na skupnih dogodkih zaradi krajevne oddaljenosti (C180)

Udeleževanje srečanj mreže Mladinskih centrov (E174, E175)

5. Tema: VLOGA SOCIALNEGA DELA

UPORABNOST STROKOVNEGA ZNANJA ZA OHRANJANJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENEGA TER ZA USKLAJEVANJE POKLICNEGA, ZASEBNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA

○ **PRIDOBLENJE ZNANJE NA FAKULTETI ZA SOCIALNO DELO**

Učenje teorije na fakulteti (A175), (C183), (G182), (I147)

Učenje iz vaj vodenja pogovora na fakulteti (C182)

Osebna rast (C189), (E183), (I156)

Odsotnost poklicne rasti (I157)

Znanje o skrbi zase (E186)

Znanje o izgorelosti (E191)

Znanje razmejevanja poklicnega in zasebnega (A226), (C190)

Znanje o postavljanju prioritetenih nalog v kritičnih situacijah (A233), (C187)

Odsotnost znanja o izpolnjevanju vlog iz Centra za socialno delo (D208)

Odsotnost znanja po delu z neprosto voljnimi uporabniki (D220), (I154)

Odsotnost svetovalnih pogovorov (D211)

Odsotnost znanja za ravnanje pri delu z uporabnikom z željo samopoškodovanja (I153)

Nepotrebnost delavnic o zadovoljstvu (D204)

Nepotrebnost delavnic o pravicah (D221)

Potrebnost dovolj dobrih priprav na trg dela (D205)

Priprava na delovni trg za manjšo frustracijo (D206)

○ **PRIDOBLJENO ZNANJE SOCIALNEGA DELA NA DODATNIH USPOSABLJANJIH**

Opravljanje strokovnega izpita iz socialnega varstva za strokovnost pri delu (B226)

Znanje dodatnih izobraževanj (B168), (D213)

Znanje o skrbi zase (B173), (F157)

Znanje strpnosti (B171)

Znanje za svetovanje in korektne odnose (B174), (F156)

Znanje razmejevanja poklicnega in zasebnega (B170)

Znanje o postavljanju prioritetenih nalog v kritičnih situacijah (H193)

○ **UPORABNOST ZNANJA SOCIALNEGA DELA**

Občutek vsevednosti ob zaključku študija (I146)

Uporabnost znanja s fakultete (C191), (D201), (G186)

Selektivna uporabnost znanja (E184), (I152)

Majhen odstotek uporabnosti znanja iz Fakultete za socialno delo (I151)

Nerealnost rešljivih primerov na Fakulteti za socialno delo (D218), (I155)

○ **PRAKTIČNA RABA ZNANJA SOCIALNEGA DELA**

Razlikovanje prakse od teorije (D202), (G183), (I150)

Poznavanje teorije omogoči samozavestno delovanje v praksi (D214), (G184)

Prilagoditev znanja vsakemu posamezniku (D207), (G185)

Pridobitev znanja z izkušnjami (C192), (H202)

Osebnostna zrelost in izkušnje zaposlenemu bolj pomagajo kot znanje (G187)

Izkušnje z različnimi ljudmi zaposlenemu bolj pomagajo kot znanje (G188)

Rutinska uporaba metod socialnega dela pri delu z uporabniki (A176), (B169), (C184)

Sodelovanje v intervizijah (E187)

Sodelovanje v supervizijah (H194)

○ **METODE SOCIALNEGA DELA ZA PRAKTIČNO DELO Z UPORABNIKI**

Faze vzpostavljanja delovnih odnosov (D212)

Definiranje problema (H198)

Soustvarjanje rešitev (H199), (I148)

Vprašanje o čudežu (A232)

Vizualizacija (A230)

Čuječnost (A227), (H197)

Reflektiranje (A228), (C188), (D217), (H195),

Preverjanje s povzemanjem (A225)

Razumevanje epistemologije drugih (A229), (E185), (H196)

Jasna komunikacija (A222)

Asertivnost (A223)

Socialno delovni jezik (A178)

Usklajenost telesne in verbalne govorice (A224)

Poznavanje etičnih načel (A177)

KODEKS ETIKE SOCIALNIH DELAVK IN SOCIALNIH DELAVCEV SLOVENIJE

o DOJEMANJE KODEKSA ETIKE SOCIALNIH DELAVK IN DELAVCEV SLOVENIJE

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (D222)

Zaščita pred napačnim obravnavanjem (F160)

Vodilo za etično ravnanje do sebe in drugih (A235), (B177), (D224), (E198)

Vodilo za enakopravno obravnavo (E197), (I160)

Vodilo za vodenje uporabnika s strani zaposlenega (B178)

Spoštljivost (B152), (E194), (H212), (I161)

Iskrenost (H214)

Profesionalnost (H211)

Delovanje za dobrobit drugih (H208)

Delovanje za dobrobit uporabnika (H209)

Delovanje za dobrobit zaposlenih (H210)

o KORISTNOST KODEKSA ETIKE SOCIALNIH DELAVK IN DELAVCEV SLOVENIJE

Pomembnost Kodeksa (E193), (H204)

Pomembnost za uporabnika in strokovnega delavca (F161)

Pomembnost Kodeksa za zaposlene (H205)

Pomembnost Kodeksa za strokovnjake (H206)

Pomembnost Kodeksa v vseh poklicih (E199)

Pomembnost Kodeksa na Fakulteti za socialno delo (A236)

o UPORABA KODEKSA ETIKE SOCIALNIH DELAVK IN DELAVCEV SLOVENIJE V VSAKDANJEM IN DELOVNEM ŽIVLJENJU

Nezavedno vsakdanje ravnanje po Kodeksu (C194), (E200)

Upoštevanje Kodeksa na delovnem mestu (C193), (E195), (F158), (G191), (H215)

Brez izjem zaposlenih pri upoštevanju Kodeksa na delovnem mestu (F159)

Možnost napak pri ravnanju po Kodeksu (B184), (H216)

Uresničevanje Kodeksa pri delu z uporabniki (A237), (D223)

Poučevanje uporabnikov o Kodeksu etike na Dnevnom centru (G190)

Ponotranjanje Kodeksa pri uporabnikih (B176), (E196)

Ponotranjanje Kodeksa pri študiju na Fakulteti za socialno delo (C196), (G169)

Ponotranjanje Kodeksa pri zaposlenih (A239), (B175)

Zavedanje etičnih načel med prebiranjem fizične oblike Kodeksa (A238), (C195)

- **KOMPETENCE ZAPOSLENIH SODEČ PO KODEKSU ETIKE SOCIALNIH DELAVK IN DELAVCEV SLOVENIJE**

Občutek za delo z ljudmi (C186), (E182), (G58)

Varstvo osebnih podatkov uporabnikov med podpornimi pogovori (C109), (D108), (G56)

Socialno delo izven delovnega okolja (F94), (I73)

Konstantno izpopolnjevanje zaposlene (D142)

Različnost karakterjev zaposlenih (E65), (F144), (H213), (I136)

Zaposleni iz socialnodelovnih vod (G168)

Raznolikost izobrazbe in nazivov zaposlenih (D26), (E44)

Dopolnjevanje znanja zaposlenih (D27), (G22), (I12)

Drugačen način dela zaposlenih (C185), (I11)

TEMELJNE ČLOVEKOVE PRAVICE

- **PRAVICE ZAPOSLENIH NA DELOVNEM MESTU**

Vsak mora poznati svoje pravice (A156), (D180), (F145), (G189)

Spoštovanje pravic zaposlenih (B279), (D227), (E204)

Uresničevanje človekovih pravic (B181)

Vlaganje v izobraževanja o pravicah (B182)

Vlaganje v upoštevanje lastnih pravic (A157), (B183)

- **DISKRIMINACIJA ZAPOSLENIH NA DELOVNEM MESTU**

Nenamerna diskriminacija zaposlene v času porodniške za nego otroka (A240), (G195)

Občutek nenamerne diskriminacije zaposlene zaradi naglasa (E202)

Nenamerna diskriminacija ob večji zaželjenosti moškega kolektiva za raznolikost (A241)

Odsotnost diskriminacije zaposlenih (C197), (D225), (E201), (F162), (G194), (H203), (I165)

Enakovrednost zaposlenih (C201), (D226)

Enakost delovnih nazivov (C199)

Enake možnosti izobraževanja (C198), (D228), (G197)

Omejenost vsebine dela v nosečnosti (G196)

Pozornost na diskriminacijo (E203), (I162)

Nemudno postopanje v primeru diskriminacije (I164)

Možnost etičnih zadržkov zaposlenega (H207)

- **DISKRIMINACIJA UPORABNIKOV NA DELOVNEM MESTU**

Pojav diskriminacije uporabnikov med seboj (F163), (I163)

Enakost uporabnikov in zaposlenih (G192)

Poudarjanje zaposlenih enakopravnega obravnavanja vseh uporabnikov (G193)

Uresničevanje Otrokovih pravic (B180)

VPRAŠANJE ČUDEŽA

- **TRENTNO STANJE NA DELOVNEM MESTU**

Sanjska služba (A242), (B86), (D229), (I167),

Ogromno stvari potrebuje izboljšavo (A243), (H80), (I4)

Nesigurnost zaposlene glede potrebe sprememb (G198)

Zaposlena ne bi spremenila ničesar (B185), (E205), (F164)

- **DELOVNI POGOJI PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Bolj prilagodljiv delovni čas za usklajevanje z družino (A246), (D232)

Delovni čas od 7. do 15. ure (A247), (C203), (D233), (F168), (G199), (H75)

Pogodbno urejen topel obrok (A254)

Denarne nagrade za dodatne obremenitve (A250)

Enakopravnost plač (H221)

Večja plača (H217), (I171)

Varnost zaposlitve (H219)

- **DELOVNI PROSTORI PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Domače in sproščeno počutje v delovnem prostoru (A244), (G26)

Urejeni prostori (F167)

Selitev prostorov Dnevnega centra (A255)

Senzorna soba za uporabnike (A256)

Igralnica za uporabnike (A257)

Športni kotichek za uporabnike (A258)

Prilagojena pisarna zaposlenih za svetovanje (A259)

Menza (A253)

Želja po novejših in ohranjenih delovnih predmetih ali prostorih (F29)

Lažje ohranjanje čistoče novejših delovnih predmetov (F30)

Odsotnost tehnologije zaradi slabega obnašanja uporabnikov (C205)

- **DELO PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Enaka vsebina dela (C202)

Manjša raznolikost dela (I169)

Pravilno postopanje ob dilemi glede uporabnikov iz ranljivih skupin (B26)

Enakomerno delo z uporabniki in birokracijo (F165)

Manj birokracije (B186)

Administrativno delo od doma (A135)

Bolj kakovostno delo (H81)

Uporaba automatiziranih programov za dokumentacijo (B61)

- **ZAPOSLENI PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Enakopravnost zaposlenih (H222)

Več zaposlenih (A136), (C68), (E206), (H78)

Manj fluktuacije zaposlenih (E209)

Več povezovanja z vodstvom (A260)

Samoplačniško dodatno usposabljanje ali študij (A173)

- **SODELAVCI PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Dobro počutje v timu (D231)

Dobri odnosi (G200)

Razumljivi sodelavci (G201)

Podporni sodelavci (F166)

Občutek cenjenosti zaposlenih (D230)

Manjša obremenjenosti zaposlenih (E207)

Želja za pomoč sodelavcev med obremenjenostjo (F20)

- **NADREJEN PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Pravočasno poročanje (A27)

Bolj jasna komunikacija (A29)

Večja slišnost zaposlenih (A28)

Vključevanje zaposlenih v spremembe (A261), (I168)

Vključevanje zaposlenih v razvoj programov (A262), (B59), (I170)

○ **ORGANIZACIJA PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Neomejenost razpisov (H218)

Več finančnih sredstev (A251)

Več vlaganja v preventivo (A252)

Manj sprememb znotraj organizacije (C204)

Več prostovoljcev (E37), (H76)

Manj uporabnikov (H79)

Manj težav s pridobivanjem kvalitetnega kadra (E208)

Delovanje v organizacijsko dobro (B25)

Več organiziranih izobraževanj (A172)

Več izobraževanja o psihologiji, svetovanju in duševnih težavah (A263)

Predlog vzpostavitve delovnega mesta za organizacijsko spremljanje opravljenih nalog v primeru obremenjenosti zaposlenih (A41)

Nujnost po konsistentnem obstoju Dnevni Centrov (C65)

○ **STROKA PO VPRAŠANJU ČUDEŽA**

Bolj dosledna uporaba socialnodelovnega znanja (A179)

Večje zavzemanje Fakultete za socialno delo za zaposlene (E212), (H77)

Uvedba mentorske skupine iz Fakultete za socialno delo za zaposlene (A180)

Mentorske skupine z zunanjimi zaposlenimi za več znanja o praksi na Fakulteti za socialno delo (A182)

Enakovrednost stroke socialnega dela s psihologijo (E211)

Večja izobraženost javnosti o obsegu socialnega dela (E213)

Manj medijskih objav o socialnodelovnih tragedijah (E214)

Več poročanja medijev o dobri praksi socialnega dela (E215)