

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anja Topolovec

**Kakovost delovnega življenja v Kriznem centru za
otroke Palček**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anja Topolovec

Kakovost delovnega življenja v Kriznem centru za otroke Palček

Diplomsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2025

ZAHVALA

Iskrena hvala moji družini za vso podporo, spodbudo in razumevanje skozi celoten študij in pisanje diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi svoji mentorici za strokovno pomoč, usmerjanje in potrpežljivost pri nastajanju dela.

Hvala tudi prijateljem, ki so me ves čas spodbujali, me poslušali in bili ob meni, ko sem jih najbolj potrebovala.

Posebna zahvala gre tudi vsem zaposlenim KCO Palček, ki so mi omogočili opravljanje prakse v spodbudnem in varnem okolju. Hvaležna sem za priložnost, da sem se lahko učila ob vas, spremljala vaše delo in del izkušenj prenesla v svojo strokovno rast. S svojim zgledom ste mi pokazali, kaj pomeni strokovnost, srčnost in zavzetost v praksi socialnega dela.

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Anja Topolovec

Naslov naloge: Kakovost delovnega življenja v Kriznem centru za otroke Palček

Kraj: Ljubljana

Leto: 2025

Število strani: 94

Število prilog: 3

Mentorica: izr. prof. dr. Liljana Rihter

KLJUČNE BESEDE: kakovost delovnega življenja, Krizni center za otroke Palček, potrebe imeti, potrebe ljubiti, potrebe biti, usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja

POVZETEK:

V diplomskem delu sem se osredotočila na kakovost delovnega življenja zaposlenih v kriznem centru Palček. Ta tema mi je blizu, saj sem tam opravljala prakso in me je zanimalo, kako zaposleni doživljajo svoje delo tako z vidika pogojev, odnosov, obremenitev kot tudi osebnega in strokovnega razvoja. Kot teoretični okvir sem uporabila Allardtov model potreb (imeti, ljubiti, biti), ki sem ga povezala z aktualnimi pogledi na zadovoljstvo pri delu, izgorelost, psihično počutje in usklajevanje dela z zasebnim življenjem. V empiričnem delu sem opravila kvalitativno raziskavo, kjer sem s pomočjo polstrukturiranih intervjujev zbrala izkušnje zaposlenih. Intervjuje sem analizirala z odprtim in osnim kodiranjem, kar mi je pomagalo prepoznati ključne teme in vzorce. Ugotovila sem, da zaposleni kot najpomembnejše vidike kakovosti delovnega življenja navajajo dobre odnose v kolektivu, občutek smisla pri delu, občutek varnosti, fleksibilnost in možnosti za osebno rast. Zaposleni tudi sami veliko prispevajo k pozitivni delovni klimi, čeprav opažajo, da bi se dalo izboljšati predvsem pogoje dela in dostop do izobraževanj. Moja raziskava pokaže, da je kakovost delovnega življenja v tem konkretnem okolju tesno povezana z medosebnimi odnosi, občutkom smisla in podporo v timu, kar lahko služi kot izhodišče za nadaljnje izboljšave tako na ravni organizacije kot stroke.

INFORMATION ON THE THESIS

Name and surname: Anja Topolovec

Title of the thesis: The Quality of Work Life in the Crisis Center for Children Palček

Location: Ljubljana

Year: 2025

Number of pages: 94

Number of attachments: 3

Mentor: izr. prof. dr. Liljana Rihter

KEY WORDS: Quality of Work Life, Crisis Center for Children Palček, Needs to Have, Needs to Love, Needs to Be, Work-Life Balance

ABSTRACT:

In my thesis, I focused on the quality of work life among employees at the crisis center for children *Palček*. The topic is close to me, as I completed my field placement at this organization and was interested in how the employees perceive their work – in terms of working conditions, interpersonal relationships, workload, and opportunities for personal and professional development. As a theoretical framework, I applied Allardt's model of human needs (*to have, to love, to be*), which I connected with contemporary perspectives on job satisfaction, burnout, psychological well-being, and the work-life balance. In the empirical part, I conducted a qualitative study using semi-structured interviews to gather insights from employees. I analyzed the data through open and axial coding, which enabled me to identify key themes and recurring patterns. The results showed that employees consider positive relationships in the team, a sense of purpose in their work, feelings of safety, flexibility, and opportunities for personal growth as the most important elements of quality work life. They also actively contribute to a positive work atmosphere, although many pointed out the need for improved working conditions and better access to professional training. My research shows that in this specific context, the quality of work life is strongly linked to interpersonal relationships, a sense of meaning, and team support, which can serve as a foundation for further improvements both at the organizational level and within the social work profession.

KAZALO VSEBINE

1.	TEORETIČNI UVOD	1
1.1.	Kakovost delovnega življenja	1
1.1.1	Allardtov koncept kakovosti (delovnega) življenja	2
1.2	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja	6
1.3	Merjenje zadovoljstva zaposlenih in kakovosti delovnega življenja	8
1.4.	Socialno delo in kakovost delovnega življenja	11
1.5.	Krizni center za otroke Palček	13
2.	FORMULACIJA PROBLEMA	15
3.	METODOLOGIJA	17
3.1.	Vrsta raziskave	17
3.2.	Merski instrument	17
3.3.	Opredelitev enot raziskovanja – populacija	17
3.4.	Zbiranje podatkov	17
3.5.	Obdelava gradiva in analiza podatkov	18
4.	REZULTATI	19
5.	RAZPRAVA	32
6.	SKLEPI IN PREDLOGI	37
7.	LITERATURA	41
8.	PRILOGE	45
8.1.	Smernice za intervju	45
8.2.	Transkript intervjuja	47
8.3.	Analiza podatkov	56
8.3.1.	Odprto kodiranje	56
8.3.2.	Osno kodiranje	77

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Kakovost delovnega življenja

Kakovost delovnega življenja je kompleksen pojem, ki vključuje številne dimenzije, kot so varnost zaposlitve, organizacija delovnega časa, delovno okolje in psihofizični dejavniki, ki vplivajo na posameznikovo zadovoljstvo pri delu. Kavar Vidmar (1996) poudarja, da kakovosti delovnega življenja ni mogoče obravnavati ločeno od širšega družbenega in pravnega konteksta. Kakovost delovnega življenja ima neposreden vpliv na delovno uspešnost in dolgoročni razvoj organizacije. Organizacije, ki vlagajo v dobre delovne pogoje, učinkovito upravljanje časa, varnost in zdravje pri delu ter sodelovanje zaposlenih, dosegajo boljše rezultate (Kavar Vidmar, 1996). Prav tako avtorica v svojem članku opozarja, da kakovost ni le ideal, temveč tudi ekonomska potreba v času, ko je iskanje kvalificirane in zadovoljne delovne sile vse bolj konkurenčno. V delovnem okolju, kjer vladata stres in preobremenjenost, se kakovost življenja hitro slabša. Organizacije, ki spoštujejo temeljne človekove pravice ter omogočajo zaposlenim soodločanje in jih vključujejo v oblikovanje delovnega okolja, dokazujejo razumevanje pomena kakovosti delovnega življenja.

Svetlik (2010) izpostavlja kakovost delovnega življenja kot ključni dejavnik, ki vpliva na zadovoljstvo zaposlenih, ki pa ni odvisno samo od posameznikove izkušnje na delovnem mestu, temveč tudi od širših socialnih in ekonomskih dejavnikov. Meni, da zaposleni, ki imajo dostop do ustreznih delovnih pogojev in možnosti za napredovanje, dosegajo boljše kakovost delovnega življenja, ki se odraža v njihovem zadovoljstvu in produktivnosti. Podjetje mora vlagati v razvoj zaposlenih, da bi dosegli trajnostno izboljšanje kakovosti delovnega življenja (Svetlik, 2010).

Kakovost delovnega življenja postaja vse pomembnejša, saj vpliva na številne dejavnike, kot so posameznikovo zadovoljstvo z življenjem, prihodnost in življenjski standard. Allardt (1993) trdi, da se kakovost delovnega življenja analizira prek subjektivnih in objektivnih kazalnikov. Subjektivni kazalniki se nanašajo na posameznikovo oceno zadovoljstva, medtem ko objektivni kazalniki opisujejo življenjske okoliščine brez osebnih ocen.

Svetlik (2010) izpostavi, da je kakovost delovnega življenja višja pri posameznikih, ki so zadovoljni z delovnim življenjem in imajo dovolj virov za zadovoljevanje svojih potreb. Kadar pa so sredstva omejena in posameznik ni zadovoljen s svojim življenjem, se kakovost delovnega življenja slabša, kar potrebuje nujno posredovanje, ki ga lahko zagotovi tudi socialno delo

(Rihter, 2024). Visok življenjski standard ne pomeni nujno visoke kakovosti življenja, saj je to odvisno predvsem od notranjega zadovoljstva posameznika (Vrabič Kek, 2012).

1.1.1 Allardtov koncept kakovosti (delovnega) življenja

Že Svetlik (1988) je kakovost delovnega življenja opredelil kot večdimenzionalen pojav, ki presega zgolj materialne pogoje dela. Poleg plače in varnosti zaposlitve izpostavlja pomen samoodločanja zaposlenih, možnosti samouresničitve in medosebnih odnosov. Po njegovem mnenju je kakovost delovnega življenja povezana s kakovostjo življenja nasploh, zato mora organizacijska klima temeljiti na zaupanju, spoštovanju in sodelovanju.

Švedski pristop poudarja, da je z vidika širše kakovosti življenja treba meriti vire, ki posamezniku omogočajo nadzor nad življenjem. Življenjska raven je bila opredeljena kot posameznikova sposobnost obvladovanja virov, kot so denar, imetje, telesna in duševna energija, socialni odnosi, varnost itd. (Allardt, 1993).

Allardt (1993) predstavi konceptualni okvir za preučevanje kakovosti življenja, ki izhaja iz prepričanja, da človekove potrebe niso le materialne, temveč tudi psihosocialne in eksistencialne. Zato kakovosti življenja ni mogoče meriti zgolj z ekonomskimi kazalci, kot so dohodek, zaposlitev in stanovanje. Potrebna je širša perspektiva, ki vključuje tri osnovne dimenzije človekovih potreb:

– **Potrebe imeti »to have«**

To področje zajema zadovoljevanje osnovnih življenjskih pogojev, ki so potrebni za fizično preživetje in dostojno življenje. Sem sodijo:

- dohodek (ekonomska vrednost),
- razporeditev delovnega časa,
- zaposlitev,
- stanovanjski pogoji,
- prehrana,
- zdravje in dostop do zdravstvenih storitev,
- izobrazba.

Allardt (1993) poudarja, da je ta dimenzija najlažje merljiva in pogosto edina, ki jo upoštevajo politike in statistike. Vendar pa zadovoljevanje teh potreb ne zagotavlja nujno sreče ali občutka življenjskega zadovoljstva.

Potrebe imeti so materialne in neosebne potrebe, ki so nujne za preživetje in preprečevanje trpljenja. Objektivni kazalci so objektivne mere življenjske ravni, okolijskih razmer in varnost. Subjektivni kazalci pa so subjektivni občutki (ne)zadovoljstva z življenjskimi pogoji (Allardt, 1993).

Pojem »imeti« se nanaša na materialne pogoje, ki so nujni za preživetje in preprečevanje trpljenja. Ti pogoji vključujejo osnovne potrebe, kot so hrana, voda, zaščita pred vremenskimi vplivi ter dostop do osnovnih zdravstvenih potrebščin in varnosti (Galtung, 1975). V skandinavskih državah so za merjenje teh pogojev uporabljeni različni kazalniki, ki vključujejo gospodarske vires, stanovanjske razmere, zaposlitvene razmere, zdravje, izobrazbo.

Za širši pogled na blaginjo so bila uvedena tudi širša merila, ki vključujejo kakovost biološkega in fizičnega okolja. Tudi okolijski dejavniki, kot je kakovost zraka in vode, vplivajo na zdravje zaposlenih (Galtung, 1975).

Zagotavljanje osnovnih pogojev, torej potreb imeti, je temelj za splošno zadovoljstvo zaposlenih in kakovostno opravljanje dela, torej tudi za kakovost delovnega življenja (Rihter, 2024).

Plačilo je eden temeljnih dejavnikov zadovoljstva zaposlenih in močno vpliva na njihovo motivacijo. Največji učinek ima, kadar je pravično in odraža posameznikovo znanje, trud in uspešnost. Variabilni sistemi plač se lahko pozitivno odrazijo na učinkovitost, vendar le ob doslednem in transparentnem izvajanju. Nasprotno pa nepravično plačilo ali neskladje s trdom in nagrado pogosto vodi v nezadovoljstvo in zmanjšanje lojalnosti (Mihalič, 2008, str. 37–40).

Tudi delovni čas lahko deluje kot demotivator, kadar je preveč tog in nadzorovan, saj zmanjšuje občutek avtonomije. Prilagodljivost in možnost vpliva na razporeditev delovnega časa prispevata k večji učinkovitosti in zadovoljstvu. Poleg tega so pomembni prostorski in tehnični pogoji dela, kot sta varno okolje in urejeno okolje, kar vpliva na pozitivno počutje zaposlenih. Vse to skupaj oblikuje osnovo za kakovostno delovno izkušnjo (Mihalič, 2008, str. 62–64).

Zagotavljanje teh osnovnih pogojev za delo: primerne plače, urejeno okolje, odmori, prehrana in fleksibilen čas, ki niso le udobje, temveč nujna predpostavka za dolgoročno zadovoljstvo zaposlenih, je pomembno za kakovostno delovno življenje (Mihalič, 2008, str. 58–59).

K potrebam imeti spadajo tudi potrebe po varnosti, ki prav tako vplivajo na kakovost delovnega življenja. Te potrebe zajemajo občutek fizične varnosti in zaščite na delovnem mestu. Objektivni kazalci varnosti pa vključujejo verjetnost poškodb pri delu, prisotnost in pogostost delovnih nezgod ali poklicnih obolenj ter odziv organizacije na takšne situacije, npr. preventivni ukrepi. Tukaj so pomembni tudi fizični delovni pogoji, kot so: izpostavljenost hrupu, toksične snovi, monotono ali fizično delo ter nenaravna telesna drža; stopnja fizičnega napora (npr. vsakodnevno dvigovanje težkih bremen, znojenje zaradi napora ...). Pri subjektivnih kazalnikih pa gre za posameznikovo lastno oceno zadovoljstva s fizičnimi pogoji dela. Gre za lasten občutek, da se na delovnem mestu počutijo varno (Rihter, 2024).

– **Potrebe ljubiti »loving«**

Koncept potreb ljubiti vključuje potrebo po ljubezni in povezanosti z drugimi, vključno z odnosi z družino, prijatelji in sodelavci (Allardt, 1993).

Allardt (1993) navaja, da je zadovoljitev potreb ljubiti mogoče ocenjevati prek različnih vidikov, kot so:

- povezanost z lokalno skupnostjo,
- odnosi z družino in sorodniki,
- prijateljske vezi,
- članstva v organizacijah,
- odnosi na delovnem mestu.

Med objektivne kazalnike zadovoljevanja potreb ljubiti v delovnem okolju sodijo:

- individualizacija dela (ali zaposleni svoje delo opravljajo sami ali v skupini),
- nadzor (s strani nadrejenih ali tudi tehnologije),
- stopnja konfliktnosti na delovnem mestu (kako pogosto prihaja do konfliktov in kako jih rešujejo),
- psihični napor (kako dolgotrajen stres vpliva na njihovo počutje) (Rihter, 2024).

Med subjektivne dejavnike pa sodijo:

- zadovoljstvo s sodelavci (kar kaže, kako zaposleni sami doživljajo svoje socialne vezi in medosebno podporo) (Rihter, 2024).

Potrebe ljubiti prispevajo k večji pripadnosti, občutku medsebojne povezanosti in zmanjševanju stresa (Rihter, 2024).

Poleg zgoraj omenjenih dejavnikov zadovoljstva s sodelavci in občutka pripadnosti pomembno vlogo igrajo tudi kakovostni, prijateljski delovni odnosi. Ti temeljijo na spoštovanju, odprti komunikaciji, zaupanju in pripravljenosti na sodelovanje. Zadovoljevanje potreb ljubiti se kaže tudi skozi organizacijsko kulturo, ki temelji na enakopravnosti, vključevanju in demokratičnem vodenju. Zato je pomembno, da imajo zaposleni možnost izražanja mnenj, sodelovanja pri odločanju in samooblikovanju delovnih procesov. Pri tem je ključnega pomena razumevanje zaposlenih kot celostnih osebnosti, z vsemi njihovimi čustvi, vrednotami, življenjskimi izkušnjami in trenutnimi okoliščinami (Mihalič, 2008, str. 22–24).

– **Potrebe biti » Being«**

Allardt (1993) potrebe biti definira kot potrebe po osebnem razvoju ter vključevanju v družbo. Med indikatorji za merjenje tega področja omenja:

- v kolikšni meri lahko posameznik sodeluje pri odločitvah in dejavnostih, ki vplivajo na njegovo življenje,
- politično udejstvovanje,
- možnosti za dejavnosti v prostem času,
- priložnosti za poklicni razvoj,
- priložnosti za doživljanje narave.

Objektivni kazalci so objektivne mere odnosov do družbe in narave. Subjektivni pa občutki o odtujenosti in osebnem razvoju (Allardt, 1993).

Med objektivne kazalnike zadovoljevanja potreb biti v delovnem okolju sodijo:

- avtonomija pri delu (koliko svobode ima posameznik pri svoji organizaciji časa, npr. gibljiv delovni čas, samostojno določanje tempa, odločanje o načinu dela itd.),
- vključenost v odločanje (ali ima zaposleni možnost sodelovati pri pomembnejših odločitvah organizacije),
- učenje in uporaba znanja (možnosti izobraževanj in prenos, pridobljen v prakso) (Rihter, 2024).

Subjektivni kazalniki vključujejo zadovoljstvo z uporabo lastnega znanja (Rihter, 2024).

Zadovoljevanje potreb biti omogoča zaposlenim občutek smisla, osebno rast in povezanost s širšim družbenim kontekstom, kar pomeni, da prispeva k boljši kakovosti delovnega življenja (Allardt, 1993).

Zaposleni morajo občutiti pomen svojega dela. Ko razumejo, kako njihova vloga prispeva k širšemu cilju in viziji organizacije, razvijejo notranjo motivacijo in večjo osebno zavzetost. Zaposleni, ki so iskreni in lahko priznavajo svoje napake ter pri tem niso kaznovani, lahko ob podpori razvijajo zaupanje vase in v organizacijo. Takšno okolje prispeva k boljši delovni morali, ki se ne gradi na prisili in strahu, temveč na spoštovanju in pripadnosti (Mihalič, 2008, str. 77–80).

1.2 Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja

Danes se številni delavci in delavke soočajo z izzivom usklajevanja dela, zasebnega življenja in družinskih obveznosti. Delodajalci morajo razumeti, da lahko slaba usklajenost teh področij vpliva na koncentracijo zaposlenih in posledično negativno vpliva na delovne procese (Kresal in Kresal Šoltes, 2016).

Usklajevanje dela in družinskega življenja je v sodobni družbi ena izmed osrednjih tem, ki ji veliko pozornosti namenjajo tako evropski kot slovenski socialni partnerji. Gre za prizadevanja, da bi delovna okolja postala bolj prilagodljiva in zaposlenim omogočila lažje usklajevanje poklicnih obveznosti z zasebnim življenjem, kar dolgoročno koristi ne samo posameznikom, temveč tudi delodajalcem in širši družbi (Kresal in Kresal Šoltes, 2016).

Koncept usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja se je razvil v 19. stoletju, ko so delavci v Avstraliji prvič dosegli 8-urni delovnik (Brough idr., 2020). V preteklosti je bilo usklajevanje razumljeno predvsem kot razdelitev časa med ločenimi področji življenja (delo, dom in prosti čas), vendar so sodobni raziskovalci, kot je Kanter (1977), pokazali, da so ta področja med seboj prepletena.

Zadovoljstvo z usklajevanjem dela in družine je opredeljeno kot subjektivno ocenjevanje posameznikovega uspeha pri izpolnjevanju vlog, povezanih z delom in družino (Brough idr., 2020). To zadovoljstvo pomembno vpliva na poklicno zadovoljstvo, ustvarjalnost in organizacijsko pripadnost (Kavar Vidmar, 1997).

Frone (2003) pa opredeljuje ravnotežje med delom in družino kot dinamično povezavo dveh življenjskih sfer, ki vključuje zmanjševanje konflikta kot spodbujanje pozitivnih prenosov čustev, spretnosti in vedenj med službenim in družinskim življenjem. Poudarja tudi, da konflikti

med službenimi in družinskimi obveznostmi nastanejo, ko naloge enih ovirajo druge, vendar pa lahko tudi izkušnje z enega področja pomagajo pri drugem.

Večina raziskav o usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja se osredotoča na ovire, ki nastanejo zaradi delovnih zahtev. Delovne zahteve vključujejo fizične, psihološke, socialne ali organizacijske vidike dela, ki zahtevajo stalni fizični in psihološki napor. Te ovire lahko zmanjšajo posameznikovo sposobnost za doseg ravnotežja med delom in zasebnim življenjem, saj zahtevajo veliko napora, kar lahko omeji zmožnost izpolnjevanja odgovornosti v zasebnem življenju (Brough idr., 2020).

Kresal in Šoltes (2016) navajata ključne ovire pri usklajevanju dela in družine iz anketne raziskave (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije & Zveza društev socialnih delavcev, 2015):

- ker želi delodajalec imeti proste roke pri urejanju teh vprašanj,
- ker delodajalci niso dovolj informirani,
- zaradi finančnih razlogov (naj bi bilo predrago),
- ker sindikati niso dovolj informirani o tem,
- ker obstoječi ukrepi zadostujejo in pokrivajo potrebe zaposlenih,
- ker so ostali ukrepi zadostno zagotovljeni zaposlenim v okviru javne mreže oziroma javnih sredstev,
- ker ta vprašanja niso pomembna.

Greenhaus in Allen (2011) definirata ravnotežje med delom in družino kot uspešno vključevanje v obe življenjski vlogi, pri čemer presežeta zgolj koncept zmanjševanja konfliktov. Poudarjata tri ključne dimenzije ravnotežja: razporeditev časa, psihološko zadovoljstvo ter ohranjanje angažiranosti. Pri tem izpostavljata pomen osebnih virov, delovnih pogojev ter organizacijsko podporo pri doseganju ravnotežja. Frone (2003) opisuje različne ključne ukrepe za izboljšanje ravnotežja. Navaja osebne in organizacijske pobude, hkrati pa opozarja na potrebo po večji raziskovalni usmeritvi v pozitivne vidike dela in družine.

Za učinkovito usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja je ključno, da delodajalci zaposlenim omogočijo ustrezne pogoje, ki zmanjšujejo stres, spodbujajo dobro počutje ter omogočajo sprostitev in regeneracijo (Mihalič, 2008, str. 85–88). To lahko omogočijo z uvedbo certifikata Družini prijazno podjetje, ki lahko spodbuja organizacije k sistematičnemu izvajanju ukrepov za lažje usklajevanje poklicnega in družinskega življenja. Podjetja lahko izbirajo med

več kot sto različnimi možnimi ukrepi in izberejo tiste, ki so za njih glede na značilnosti organizacije in potrebe zaposlenih učinkovite (Knaflič, Svetina Nabergoj in Pahor, 2010).

1.3 Merjenje zadovoljstva zaposlenih in kakovosti delovnega življenja

Zadovoljstvo pri delu presega trenutno zadovoljstvo. Gre za dolgotrajen občutek smisla in optimizma glede poklicne poti. Ko se zaposleni počuti cenjenega, slišane in izpopolnjenega, se lažje spopada z izzivi in prispeva k skupnim ciljem. Organizacije, ki razumejo to kompleksnost, ne obravnavajo zadovoljstva kot formalnost, temveč kot nujen del uspešnega delovanja (Mihalič, 2008, str. 4–6).

Hoppock (1935 v Aziri, 2011) opredeljuje delovno zadovoljstvo kot skupek psiholoških, fizioloških in okolijskih dejavnikov, zaradi katerih posameznik lahko iskreno izjavi, da je zadovoljen s svojo službo. Po njegovem mnenju je delovno zadovoljstvo sicer pod vplivom različnih zunanjih dejavnikov, vendar gre hkrati tudi za notranje doživljanje zaposlenega. Gre torej za kombinacijo dejavnikov, ki skupaj prispevajo k občutku zadovoljstva pri delu (Aziri, 2011).

Koncept pripadnosti zaposlenih predstavlja višjo raven kakovosti delovnega življenja, ki presega osnovno zadovoljstvo. Pojavlja se kot rezultat usklajenosti med posameznikovimi vrednotami in vrednotami organizacije ter tudi kot posledica pozitivnih čustvenih izkušenj znotraj delovnega okolja. Zadovoljstvo je torej izhodišče, pripadnost pa nadgradnja, ki organizaciji omogoča stabilnost, zaposlenim pa občutek povezanosti, varnosti in smisla (Mihalič, 2008, str. 7–8).

Merjenje zadovoljstva in pripadnosti zaposlenih je pomemben element v razumevanju trenutnega stanja v organizaciji ter ključen vir informacij za sprejemanje odločitev in oblikovanje ukrepov za izboljšanje delovnih pogojev (Mihalič, 2008, str. 90–94).

Zadovoljstvo zaposlenih z delovno situacijo je temeljni dejavnik poslovne odličnosti, kar potrjuje tudi evropski model poslovne odličnosti (Pogačnik, 2000, str. 106). Zaposleni, ki so motivirani in cenjeni, opravljajo delo z več zavzetosti, kar pozitivno vpliva na celotno podjetje (Pogačnik, 2000, str. 106).

Kakovost delovnega življenja ima pomemben, čeprav težko izmerljiv vpliv na uspešnost organizacije. Izraža se skozi zdravje zaposlenih, njihovo delovno zadovoljstvo, motivacijo ter

stopnjo pripadnosti. Hkrati odnos organizacije do delavcev oblikuje njen ugled in zmožnost privabljanja usposobljenega kadra (Andrejčič, Brekič in Florjančič, 1994, str. 120).

Pogačnik (2000) v svoji raziskavi uporabi dva ključna instrumenta za merjenje motivacije in zadovoljstva, ki sta pokazala dobro zanesljivost in uporabnost: lestvico delovnih motivov in lestvico delovnega zadovoljstva. Lestvica delovnih motivov meri, kateri dejavniki (npr. plača, napredovanje, odnosi) so zaposlenim najpomembnejši pri delu. Pri tem zaposleni ocenijo pomembnost posameznih motivov. Lestvica delovnega zadovoljstva pa meri, kako zadovoljni so zaposleni z različnimi vidiki svojega dela (npr. plača, napredovanje, odnosi, pogoji dela). Zaposleni ocenijo svoje zadovoljstvo za vsak vidik posebej.

Raziskava avtorjev (Kavšak in Prosen, 2021), ki govori o vplivu zadovoljstva z delom na pojav izgorelosti med medicinskimi sestrami, je identificirala ključne dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo pri delu in njegov vpliv na tveganje izgorelosti. Uporabljena je bila kvalitativna metoda. Podatki so bili zbrani na podlagi delno strukturiranih intervjujev, ki so avtorjema omogočili poglobljen vpogled v izkušnje medicinskih sester. Izpostavila sta štiri glavne tematske skupine:

- negativni dejavniki delovnega okolja,
- motivacijski dejavniki,
- vpliv na zasebno življenje,
- osebni pomen zadovoljstva.

V praksi se merjenje najpogosteje izvaja s pomočjo anketnih vprašalnikov, ki so lahko pripravljeni enostavno in hitro. Priporočljivo je, da se merjenje zadovoljstva in pripadnosti izvede vsaj enkrat letno, zlasti v času večjih organizacijskih sprememb (npr. prestrukturiranja, odpuščanj, reorganizacij), saj omogoča vpogled v učinke sprememb na zaposlene. Za kakovostno izvedbo merjenja je pomembno, da je vprašalnik anonimen, razumljiv in enostaven za izpolnjevanje. Zaposlenim mora biti omogočeno dovolj časa, da nanj odgovorijo, izpolnjevanje pa naj poteka v nevtralnem delovnem ozračju. Rezultati merjenja so dragoceni, kadar jih organizacije tudi upoštevajo pri oblikovanju sprememb in ko so zaposleni vključeni v iskanje rešitev (Mihalič, 2008, str. 78–79).

Merjenje zadovoljstva pri zaposlenih je proces, v katerem se zbirajo informacije o počutju in zadovoljstvu zaposlenih. Merjenje zadovoljstva omogoča vodstvu boljši vpogled v delovno

okolje in pomaga pri prepoznavanju področij, kjer so potrebne izboljšave, spremembe in dodatna podpora za zaposlene (Mihalič, 2008, str. 89–91).

Merjenje zadovoljstva na delovnem mestu vključuje uporabo kvantitativnih in kvalitativnih raziskovalnih metod (Tavčar, 2004).

- Kvantitativne metode: vključujejo različne lestvice in anketne vprašalnike, kjer zaposleni ocenijo stopnjo zadovoljstva s specifičnimi vidiki svojega dela, kot so odnosi s sodelavci, nadzor, plače, delovne razmere itd. Ti podatki so običajno obdelani statistično, kar omogoča merjenje in analizo zadovoljstva na široki ravni (Tavčar, 2004).
- Kvalitativne metode: vključujejo bolj odprte oblike zbiranja podatkov, kot so intervjuji in delavnice, kjer se zaposleni izražajo in delijo svoja mnenja in občutke v zvezi z delovnim okoljem. Te informacije so zelo dragocene, saj omogočajo bolj poglobljeno razumevanje razlogov za zadovoljstvo ali nezadovoljstvo (Tavčar, 2004).

Kadar izbiramo med kvantitativnimi in kvalitativnimi metodami, je pomembno, da upoštevamo namen raziskovanja. Camfield (2014) izpostavi, da so kvantitativne metode primerne zlasti v situacijah, kjer želimo hitro oceniti splošno raven zadovoljstva ali spremembe skozi časovno obdobje, npr. v večjih organizacijah. So hitreje za uporabo. Avtor hkrati opozarja, da so kvalitativne metode bolj smiselne takrat, kadar želimo raziskati potrebe ljudi, cilje, ki so jim pomembni, njihovo razumevanje dobrega življenja ter pomene, ki jih zaposleni pripisujejo svojemu delu in ki vplivajo na doživljanje kakovosti delovnega življenja.

Pri švedskem pristopu so raziskave kakovosti življenja temeljile na merjenju virov, s katerimi posamezniki obvladujejo svoja življenja (Allardt, 1993).

Merjenje kakovosti delovnega življenja po Sirgyu idr. (2001) temelji na zadovoljstvu s sedmimi tipi potreb, ki jih delavci uresničujejo prek svojega dela. To so:

- zdravje in varnost, ki vsebuje zaščito pred poškodbami in boleznijo pri delu, zdravstvene koristi zunaj dela in spodbujanje preventivnega zdravja;
- ekonomske in družinske potrebe, ki vključujejo plačo, varnost zaposlitve in možnost usklajevanja z družinskim življenjem;
- socialne potrebe, kot so odnosi s sodelavci in prosti čas;
- potrditvene potrebe, ki vključujejo priznanje znotraj in izven organizacije;
- razvoj potenciala znotraj organizacije in strokovni razvoj;

- potrebe po znanju, ki vključujejo učenje za delo in možnosti izobraževanj;
- ustvarjalnost pri delu.

Za vsako od teh dimenzij obstaja ena trditev, na katero zaposleni odgovorijo na 7-stopenjski lestvici – od »zelo neresnično« do »zelo resnično«.

Kakovost delovnega življenja je definirana kot zadovoljstvo zaposlenega z različnimi potrebami, ki se uresničujejo prek delovnega okolja, nalog, vedenja nadrejenih in dodatnih programov v organizaciji (Sirgy idr., 2001).

1.4. Socialno delo in kakovost delovnega življenja

Socialno delo v delovnih organizacijah se je začelo razvijati že v 19. stoletju, prve socialne delavke pa so se v delovna okolja vključile v dvajsetih letih 20. stoletja. V obdobju tranzicije, ko so se številne organizacije soočale z gospodarskimi in družbenimi pretresi, je začel naraščati pomen socialnega dela, saj je kmalu postalo jasno, da strokovna podpora zaposlenim pomembno prispeva k ohranjanju delovne učinkovitosti in dobrega počutja (Rapoša Tajnšek, 2001).

Socialni delavci lahko v organizacijah pomembno prispevajo k upravljanju človeških virov, saj s svojim znanjem podpirajo motivacijo zaposlenih in spodbujajo ustvarjalno delovno okolje (Rapoša Tajnšek, 2001).

V času tranzicije iz socializma v tržno gospodarstvo v Sloveniji so podjetja začela prepoznavati potrebo po socialnem delu kot podpori pri soočanju z gospodarskimi in družbenimi spremembami. Socialne delavke so vključene pri identifikaciji problemov (npr. izgorelost, čustvene stiske ...) in svetovanju, pri oblikovanju programov pomoči zaposlenim (Ovsenik, 1996). Avtorica opozarja, da se organizacijska teorija in teorija socialnega dela še nista ujeli v enoten model, ki bi lahko deloval v praksi, zato socialno delo v podjetjih ostaja brez jasne, sistemske vloge. Avtorica je mnenja, da je ravno sedaj pomembno, da združimo znanje iz več strok in znanosti ter na novo opredelimo osnovne pojme, da lahko ima socialno delo končno trdno teoretično podlago (Ovsenik, 1996).

Ovsenik (1996) trdi, da sodobna organizacija zahteva bolj človeški pristop, zato mora biti socialno delo prisotno tudi v različnih delovnih organizacijah, saj naslavlja psihosocialne potrebe zaposlenih, omogoča ravnotežje med individualnimi in kolektivnimi cilji, podpira razvoj celostnega dostojanstvenega delovnega okolja. Analizira tudi vlogo in položaj socialnega dela v delovnih organizacijah. Izpostavi, da so socialni delavci doživeli

marginalizacijo, saj je bilo socialno delo razumljeno kot nepotreben strošek. »Med množičnim odpuščanjem so se med prvimi kandidati za odpust v prenekaterih podjetjih znašli tudi (ali še prav posebej) tam zaposleni socialni delavci.« (Ovsenik, 1996, str. 522). Izključitev socialnih delavcev iz delovnih okolij lahko pomeni: izgubo strokovne podpore pri reševanju konfliktov, duševnih stisk in izgorelosti, zmanjšuje kulturo skrbi zase in osamljenost ter povzroča individualizacijo zaposlenih, ki so prepuščeni sami sebi. Ovsenik (1996) poleg tega opozarja, da se s takšnimi spremembami ustvarjajo pogoji za zmanjšanje zaposlitvene varnosti, oslabitev solidarnosti in razkroj organizacijske skupnosti kot podpornega okolja.

Po podatkih iz člankov in raziskav iz obdobja po osamosvojitvi Slovenije se je položaj socialnih delavcev v organizacijah bistveno poslabšal.

Kavar Vidmar (1997) poroča o primeru z Irske, kjer socialna delavka na nacionalni radioteleviziji deluje kot povezovalni člen med zaposlenimi in sistemom pomoči. Njeno delo temelji na prostovoljnem iskanju pomoči s strani zaposlenih, ne na prisili nadrejenih, kar krepi avtonomijo in spoštovanje. Socialno delo v podjetju tako neposredno prispeva k boljšemu počutju in večji stabilnosti zaposlenih.

Cilji kadrovskega menedžmenta in socialnega dela se srečujejo pri prizadevanju za izboljšanje kakovosti delovnega življenja. Socialno delo lahko zaposlene podpira pri reševanju težav, povezanih z delom in zasebnim življenjem, pri čemer prispeva k večji učinkovitosti, pripadnosti in zadovoljstvu zaposlenih (Kavar Vidmar, 1997).

Kakovost delovnega življenja je treba zagotavljati tudi v delovnih organizacijah, kjer socialne delavke predstavljajo pretežni del kadra. Redne supervizije v teh okoljih pripomorejo k pridobivanju novih kompetenc, saj refleksija izkušenj vodi k razvoju strokovne moči in ozaveščanju virov lastne vzdržljivosti (Milošević Arnold, 2004). Socialne delavke, ki redno obiskujejo supervizijska srečanja, poročajo o boljšem obvladovanju stresnih situacij, večjem občutku smisla in nižjem tveganju za izgorelost (Videmšek, 2021).

Evalvacija ima neposreden pomen za kakovost delovnega življenja socialnih delavcev in drugih zaposlenih, saj z njeno pomočjo ugotavljamo delovne obremenitve, učinkovitost uporabljenih metod in zadovoljstvo zaposlenih. Evalvacija je hkrati del etične in strokovne obveznosti socialnih delavcev, saj se od njih pričakuje, da nudijo učinkovito pomoč (Cheetham, 1992). Poleg tega omogoča odgovorno odločanje v praksi, izboljšuje kakovost storitev za uporabnike in krepi partnerstvo med državo, izvajalci ter uporabniki (Rihter, 2004).

1.5. Krizni center za otroke Palček

V tem poglavju se bom navezovala na Krizni center za otroke Palček Maribor (KCO Palček), ki je organizacijska enota Centra za socialno delo Maribor (CSD Maribor) in od 17. marca 2023 nudi kratkotrajno celodnevno zatočišče otrokom do 6. leta starosti, ki jih je zaradi njihove varnosti treba takoj izločiti iz domačega okolja – če prihaja do nasilja v družini, zanemarjenja, bolezni, smrti staršev ali drugih okoliščin, ki ogrožajo njihovo varnost in dobrobit (Center za socialno delo Maribor, n. d). »Če je z verjetnostjo izkazana tako huda ogroženost otroka, da je njegove koristi mogoče zavarovati le s takojšnjim odvzemom otroka staršem, se otroka na kraju, kjer se nahaja, odvzame in namesti k drugi osebi, v krizni center, v rejništvo ali zavod.« (Skupnost centrov za socialno delo, 2024).

Delovanje kriznih centrov za otroke in mladostnike temelji na več pravnih dokumentih, ki skupaj oblikujejo okvir za zaščito otrok. Prva pravna podlaga je Zakon o ratifikaciji Konvencije o otrokovih pravicah (1992) ter Zakon o socialnem varstvu (2007), kjer 49. člen opredeljuje možnost ustanovitve kriznih centrov, 49.a člen pa določa, da namestitev otroka v tak center ne pomeni odvzema roditeljske pravice, temveč začasni ukrep v korist otroka.

Ob sprejemu v krizni center se izvede zapisnik o sprejemu. Krizni center otroku ali mladostniku nato zagotovi varno okolje, pripravi sobo ter poskrbi za osnovna sredstva za osebno higieno in primerna oblačila. Na podlagi opažanj in zbranih podatkov strokovni delavci pripravijo načrt pomoči. Hkrati poteka sodelovanje z drugimi institucijami (CSD, šola, zdravstvene ustanove) ter redno obveščanje staršev o zdravstvenem stanju otroka, šolanju ali morebitnih težavah. Za vsakega otroka se vodi posebna dokumentacija, v kateri se beležijo delovni zapisi. Ob zaključku bivanja se pripravi strokovno poročilo, otrok pa se bodisi vrne v domače okolje bodisi se ga namesti v drugo obliko varnosti, npr. rejništvo. Ob odhodu se izvede uradni zapisnik o zaključku bivanja otroka v kriznem centru (Skupnost centrov za socialno delo, 2024).

KCO Palček se nahaja na skriti lokaciji v stanovanjski hiši, ki omogoča namestitev do 10 otrok hkrati (Mariborinfo, 2023). KCO Palček deluje neprekinjeno, 24 ur na dan, vse dni v letu. V času bivanja otrokom nudijo celostno oskrbo, ki vključuje nego, prehrano, zdravstveno oskrbo in tudi v nekaterih primerih psihosocialno pomoč, prav tako nudijo strokovno podporo, ki vključuje individualno obravnavo, pripravo na vrnitev v domače okolje ali namestitev v drugo ustrežno obliko bivanja. Tesno sodelujejo s centri za socialno delo, vzgojno-izobraževalnimi zavodi, zdravstvenimi ustanovami, policijo in drugimi podobnimi organizacijami, kot je npr.

KCM (Krizni center za mlade). Gre za kratkotrajno namestitev do 21 dni (Vlada Republike Slovenije, 2023).

V kriznem centru je zaposlenih devet oseb, od tega je pet strokovnih delavcev (Center za socialno delo Maribor, n. d).

Palček tudi aktivno vključuje prostovoljce in študente, ki pod strokovnim vodstvom prispevajo k izboljšanju kakovosti bivanja otrok v centru (Mladinski center Maribor, 2023).

Poleg KCO Palček deluje še KCO Palčica, ki je bila prvi krizni center v Sloveniji, ki je prav tako namenjen otrokom do 6. leta starosti (Mariborinfo, 2023).

Delovanje KCO Palček je tesno povezano s kakovostjo delovnega življenja zaposlenih. Zaposleni se vsakodnevno soočajo z zahtevnimi situacijami, saj delajo z otroki v stiski, kar lahko vpliva na njihovo psihično in fizično počutje. Kljub temu so obiski, kot je bil obisk Državnega preventivnega mehanizma (DMP) 25. avgusta 2023, pokazali, da so bivalni pogoji za obravnavo otrok in delo v KCO Palček dobri, zaposleni pa skrbijo za dobro počutje nameščenih otrok (Varuh človekovih pravic RS, 2024).

Avtorji Johnstone, Packard in Lee (2020) v svojem članku obravnavajo vpliv dela v kriznih razmerah na zaposlene v službah za zaščito otrok, ki je primerljivo z delom v kriznih centrih za otroke. Poudarjajo, da so zaposleni vsakodnevno izpostavljeni intenzivnim in čustveno zahtevnim situacijam, kot so zanemarjanje, nasilje in družinske stiske. Takšna dnevna izpostavljenost lahko vodi v izgorelost, tesnobo ali druge težave. Zaposleni pogosto poročajo o težkem usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja, občutkih nemoči ter preobremenjenosti zaradi pomanjkanja kadra in nezadostne sistemske podpore. Avtorji menijo, da delo v kriznih centrih zahteva ustrezno organizacijo ter učinkovito psihosocialno podporo, saj lahko dolgoročno ogroža tako dobrobit zaposlenih kot tudi kakovost izvajanja storitev.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Kakovost delovnega življenja je tema, ki je zelo pomembna, saj spremlja zaposlene skozi celotno delovno pot. Povezana je z delovnimi priložnostmi, z zadovoljstvom in s splošnim počutjem posameznika. V sodobnem delovnem okolju se pogosto srečujemo z različnimi izzivi, kot so podaljševanje delovnega časa, pomanjkanje kadra, čustvene obremenitve in zahtevne delovne razmere, kar lahko vpliva na psihofizično stanje zaposlenih in vodi v izgorelost.

V Kriznem centru za otroke Palček (v nadaljevanju: KCO) zaposleni delujejo v zahtevnem okolju, kjer se vsakodnevno srečujejo z otroki v stiski, kar zahteva veliko mero predanosti, čustvene stabilnosti in timskega dela. V takšnem delovnem okolju je pomembno, da se zagotovi ustrezna podpora zaposlenim, saj njihovo zadovoljstvo in dobro počutje pomembno vplivata na kakovost dela z otroki ter na delovanje organizacije.

Raziskava bo pripomogla k boljšemu razumevanju izzivov, ki jih doživljajo zaposleni v kriznem centru. Rezultati bodo omogočili predloge za razvoj novih strategij za izboljšanje delovnih pogojev in podpore zaposlenim, kar lahko poveča njihovo zadovoljstvo in zmanjša izgorelost. To pa je ključno za zagotavljanje kakovostnega dela z otroki, ki so v stiski, saj zadovoljni zaposleni pozitivno vplivajo na delovanje organizacije. Prav tako bodo intervjuji priložnost za evalvacijo pozitivnih vidikov delovnega okolja, ki jih zaposleni izpostavijo, saj lahko krepitev dobrih praks pomaga pri ohranjanju motivacije in dolgoročne zavezanosti zaposlenih ter služi kot vzor za izboljšanje praks v drugih organizacijah. Kakovost delovnega življenja pomembno vpliva na zadovoljstvo zaposlenih in njihovo učinkovitost in kakovost njihovega dela.

Problem, ki ga naslavljam v diplomskem delu, je vprašanje, kako zaposleni v KCO Palček doživljajo svoje delovno okolje ter v kolikšni meri so v okviru delovnih pogojev, podpore vodstva in odnosov s sodelavci zadovoljene njihove potrebe po »imeti«, »ljubiti« in »biti«, kot jih opredeljuje Allardtov (1993) model kakovosti življenja.

Ključna raziskovalna vprašanja so:

1. Kako zaposleni v KCO Palček zadovoljujejo svoje potrebe imeti in potrebe po varnosti?
2. Kako zaposleni zadovoljujejo potrebe ljubiti?
3. Kako zaposleni zadovoljujejo potrebe biti?
4. Kako zaposleni usklajujejo poklicno in zasebno življenje?

5. Kakšna so pričakovanja do delodajalca glede zagotavljanja kakovosti delovnega življenja in kaj lahko glede tega naredijo zaposleni sami?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

V svojem diplomskem delu sem izvedla kvalitativno raziskavo, saj me je zanimalo poglobljeno razumevanje izkušenj zaposlenih v Kriznem centru za otroke Palček glede kakovosti njihovega delovnega življenja. Ta pristop mi je omogočil, da sem se osredotočila na doživljanje in subjektivne poglede zaposlenih, kar je pomembno, kadar raziskujemo bolj osebne teme (Mesec, 2009). Skozi intervjuje sem raziskovala, kako zaposleni doživljajo delovne pogoje, odnose med zaposlenimi, kako delo v KCO vpliva na poklicno in osebno rast in kako usklajujejo delo z zasebnim življenjem. Ker me je zanimalo razumevanje konkretnih izkušenj v tem delovnem okolju, se je kvalitativna metoda pokazala za najprimernejšo.

3.2. Merski instrument

Kot merski instrument sem uporabila smernice za polstrukturirani intervju, ki sem jih pripravila sama. Pri oblikovanju vprašanj sem se oprla na izkušnje opravljanja prakse v KCO Palček in na teme, ki sem jih obravnavala v teoretičnem delu diplomskega dela. Vprašanja sem oblikovala tako, da omogočajo odprte in poglobljene odgovore, saj me je zanimalo, kako zaposleni sami doživljajo svoje delovno okolje. Pred izvedbo sem smernice posredovala mentorici, ki jih je pregledala in podala povratne informacije o ustreznosti vprašanj. Med samimi intervjuji sem vprašanja po potrebi prilagajala posameznemu sogovorniku in glede na odgovore postavljala dodatna podvprašanja. Merski instrument je dodan k prilogam.

3.3. Opredelitev enot raziskovanja – populacija

Populacijo v moji raziskavi predstavljajo zaposleni v Kriznem centru za otroke Palček. V času raziskovanja je bilo v organizaciji zaposlenih devet oseb. Od teh je pet strokovnih delavcev, štirje pa strokovni sodelavci. Prvotni namen je bil, da bi v raziskavo vključila vse zaposlene, vendar eden od zaposlenih ni želel sodelovati v raziskavi.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala z izvedbo polstrukturiranih intervjujev, ki so potekali med 29. 3. 2025 in 4. 5. 2025. Vse intervjuje sem opravila v živo, v prostorih Kriznega centra za otroke Palček, in sicer v času njihovega rednega delovnega časa. Ena od zaposlenih je bila v času zbiranja podatkov dlje časa bolniško odsotna, zato sem sprva načrtovala izvedbo intervjuja z njo prek

video klica. Ker se je pravočasno vrnila na delo, sva lahko intervju izvedli v živo, vendar je zaradi pomanjkanja časa in neujemanja najinih delovnih časov intervju potekal izven njenega delovnega časa, izven Kriznega centra za otroke Palček. Intervjuji so trajali od 30 do 40 minut. Pred začetkom sem vse sodelujoče seznaniła z namenom raziskave in jim zagotovila anonimnost. Soglasje za snemanje intervjujev sem pridobila ustno. Vsi intervjuji so bili snemani z digitalnim snemalnikom in kasneje bili dobesedno zapisani za potrebe analize.

3.5. Obdelava gradiva in analiza podatkov

Podatke sem analizirala s pomočjo kvalitativne analize, in sicer z uporabo odprtega in osnega kodiranja (Mesec, 2009). Najprej sem zvočne posnetke dobesedno zapisala v Wordov dokument. Ko so bili vsi transkripti zapisani, sem se lotila odprtega kodiranja. Najprej sem odprto kodirala le en intervju in ga posredovala mentorici v pregled. Po odobritvi mentorice sem na enak način analizirala ostalih sedem intervjujev in sproti osno kodirala. Med odprtim kodiranjem sem najprej v intervjuju določila pomembne izjave in vsako označila z ustrezno kodo. Vsaki izjavi s kodo sem nato določila pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Nadaljevala sem z osnim kodiranjem, pri čemer sem vzpostavila smiselne povezave med pojmi, kategorijami, nadkategorijami in temami. Osno kodiranje mi je služilo kot pripomoček pri pisanju rezultatov raziskave. V prilogah je priložen en transkript z označenimi izjavami enega od intervjujev, odprto kodiranje tega intervjuja in osno kodiranje. Ostali deli analize so na voljo pri avtorici tega diplomskega dela.

4. REZULTATI

V nadaljevanju predstavljam rezultate kvalitativne analize, ki temeljijo na modelu potreb po Allardtu (1993), ki razvršča potrebe v tri temeljne dimenzije: potrebe imeti, ljubiti in biti. Dodatno pa sem kot temo vključila še usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja ter pričakovanja zaposlenih v KCO Palček do delodajalca. Rezultati so razdeljeni v tematske sklope, znotraj katerih so predstavljene ključne ugotovitve posameznih dimenzij potreb in usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja. V prikazu rezultatov izjemoma uporabljam moški in ženski spol, pri čemer obe obliki veljata za vse spole.

POTREBE IMETI

Plača

Zaposleni poročajo o različnih vidikih **zadovoljstva s plačo**. Večinoma poudarjajo zadovoljstvo s plačo zaradi dodatkov (*»Osnova je zelo slaba, bolj k temu prispevajo dodatki, ker pač delamo nočne in praznike.«*) (E2), ki vplivajo na višji končni znesek. Prav tako večina izraža nezadovoljstvo z osnovno plačo, ki jo dojemajo kot prenizko, zlasti glede na zahtevnost in odgovornost dela. Nekateri izpostavljajo, da dvig plače ni prinesel izboljšanja (*»Tudi zdaj, ko so bruto plačo dvignili, ne, jaz mislim, da nam niso glih neke usluge naredili – nam, na teh nižjih razredih, niso nam neke socialne varnosti dali za čas bolniške.«*) (D16). Pojavljajo se tudi mnenja o nepravičnosti, saj zaposleni brez naziva strokovni delavec prejmejo nižji dohodek, ne glede na to, kakšno delo dejansko opravljajo (*»Sploh pa bogi naši strokovni sodelavci. Ker to je žalost.«*) (G3). Rednost plačila je zelo pomemben dejavnik, ki ga zagotavlja zaposlitev v javnem sektorju, saj redna izplačila zmanjšujejo finančni stres in omogočajo lažje načrtovanje življenja (*»Je redna plača, veš, da jo boš vedno redno prijemal. Medtem ko v zasebnem sektorju se lahko zgodi, da je mogoče ne izplačujejo. Tak, da je to kar velik bonus tukaj.«*) (A10).

Ugodnosti

Zaposleni večinoma ugodnosti razumejo kot z zakonom določene pravice, npr. povračilo stroškov za hrano in prevoz na delo (*»To, kaj pač more, ker je to po zakonu, ne bi rekla, da so ugodnosti, ampak pač, ker je tak zakon.«*) (C4). Poudarjajo, da dodatki za hrano, prevoz, nočno in popoldansko delo pomenijo konkretno finančno razbremenitev, ki se ob nizki osnovni plači toliko bolj pozna. Kljub temu da so ugodnosti v KCO Palček primerljive s tistimi v drugih javnih zavodih, nekateri vseeno izražajo željo po več ugodnostih. **Povračila stroškov**, kot sta

hrana in prevoz, se pogosto omenjajo in so splošno pričakovana. Težave se pojavljajo pri povračilih stroškov za izobraževanja, ki jih morajo zaposleni kriti sami. Prav tako so nekateri nezadovoljni z višino potnih stroškov (*»Prevoz, v bistvu več zatankam, kot dobim plačano, ker glede na postavko, ki je za javne uslužbence, se ne izide, ampak dobro je.«*) (G5). Imajo pa v KCO Palček tudi **dodatne ugodnosti**. Zaposleni namreč omenjajo dodatne dneve dopusta, ki jih ne prejmejo vsi v javnem sektorju. Čeprav so to redkeje omenjali, to ocenjujejo kot pozitivno (*»Je pa res, da mam več dni dopusta kot ostali.«*) (G6).

STABILNOST ZAPOSLOTITVE

Zaposleni vidijo velik pomen v tem, da so zaposleni za nedoločen čas (*»Če kar koli je, je vedno neki back up, ahaha, nisi v negotovosti, kot če si s. p.«*) (F8). Taka **vrsta pogodbe** prinaša občutek varnosti in stabilnosti. Posamezni sicer omenijo, da so lahko nekateri zaposleni tudi za določen čas, kar se zgodi v primerih nadomeščanj (*»Razen če bi nekoga dobili za zamenjavo, ko je ena sodelavka bolniško odsotna, bi jo ta nadomeščal za določen čas.«*) (A8). Kljub pogodbi za nedoločen čas se lahko pojavijo ovire pri pridobivanju kredita, zlasti če imajo nižjo plačo (*»Kredita večjega na osnovi svoje plače ne dobim, je pa absolutno boljše, da maš pogodbo za nedoločen čas kot pa za določen čas.«*) (C7). Stabilnost zaposlitve zaradi pogodbe za nedoločen čas pa povezujejo z večjo **varnostjo zaposlitve v javnem sektorju**.

DELOVNI ČAS

Zaposleni v KCO Palček imajo 12-urni delovnik v dveh različnih izmenah. Od 8.00 do 20.00 poteka dnevna izmena in od 20.00 do 8.00 nočna izmena. Več zaposlenih izraža, da so se takšnega **tipa delovnika** navadili in bi se težje privadili nazaj na 8-urni delovnik. Večina zaposlenih ne problematizira dolžine delovnega dne, saj se jim zdi razpored primeren in glede na zahteve dela tudi pričakovan. Omenjajo, da je lahko delovnik naporen, če delajo več dni zapored. Več zaposlenih ocenjuje **usklajevanje dela s prostim časom** kot dobro, ker imajo več prostih dni med izmenami, kar jim omogoča, da uredijo zasebna opravila (*»Meni trenutno to zelo ustreza zaradi tega, ker potem delaš 3–4-krat na teden, včasih lahko tudi 5-krat, če tak nanese, ampak to je redko, potem pa imaš ostale dni fraj. Meni je to super, ker lahko v dopoldanskem času urejam stvari.«*) (A12). V primeru zadostnega kadra pa jim takšen delovnik omogoča tudi zadostni počitek. Večina zaposlenih izraža **zadovoljstvo z delovnim časom**, vendar posamezniki izjemoma izpostavijo težave pri usklajevanju delovnega časa z družinskimi obveznostmi. **Zadovoljstvo z nočno izmeno** se razlikuje. Nekateri poročajo o večji psihični obremenitvi ponoči (*»Nočne mi zaenkrat, mi, še niso problem – tudi recimo zdaj, ko imamo*

dojenčka, pa je kašljal, pa prehlajen pa ne vem kaj, ampak je ena nočna, no.» (D10), drugim nočna izmena ustreza.

POTREBE IMETI/POTREBE PO VARNOSTI

Varnost

Zaposleni v kriznem centru **na splošno** pogosto omenjajo odsotnost občutka varnosti. Pri svojem delu se srečujejo z različnimi nepredvidljivimi situacijami, zlasti ponoči ali kadar so sami v izmeni (*»Marsikaj se lahko zgodi ponoči, ko si sam z otroci. Lažni občutki varnosti, preden ti stisneš panik gumb, preden nekdo pride, mine 15 min. Nikoli ne veš, ali boš mel možnost sploh stisniti gumb.«*) (C14). Poudarjajo, da je **nadzorni sistem** zelo slab in da imajo težave s kamerami (*»Res, da mam varnostne kamere, ki pa ravno ne ustrezajo standardom – zelo slaba vidljivost, slaba resolucija.«*) (E9). Prisotno je tudi nezadovoljstvo z varnostjo objekta pred zunanjimi osebami (*»Sej je zaščita, pa mam alarm pa te stvari, ampak ni fizične ograje. Alarm za požar pa je na primer pretiran – sploh ni dima, pa piska.«*) (F17). Prav tako poudarjajo, da se ob gumbu za paniko ne počutijo varne, saj je odzivni čas policije dolg, glede na to, da v neposredni bližini kriznega centra ni policijske postaje, da bi se ta lahko hitreje odzvala. Pojavljajo se tudi primerjanja s KCO Palčica, pri čemer je izpostavljeno, da ima KCO Palčica bolj urejene varnostne pogoje. Zaposleni opozarjajo še na nekatere neustrezne pogoje v bivalnih prostorih (*»Že osnove, da zmanjka tople vode, pač meni je to nedopustno za tako ustanovo.«*) (B13). Tako omenjajo visoke **temperature** v poletnem času (*»Manjkajo nam klime, ki bi jih naj dobili letos, vendar traja. In je veliko komplikacij.«*) (E14), ki lahko dosežejo nad 30 stopinj Celzija in s tem se ustvarjajo neustrezni pogoji za delo, kar vpliva na njihovo počutje, koncentracijo in zmogljivost pri delu (*»Pogoji – lani nismo imeli klim in smo delali pri 33 stopinjam. To ni primerno ne za nas ne za otroke.«*) (A17). Zaposleni v KCO Palček večinoma ocenjujejo, da delo ni pretirano fizično naporno (*»Ni fizično naporno. No, zdaj, ko sem bila v bolniški, mogoče ja, ampak glede na to, da vem, kaj je fizično delo, to ni fizično delo.«*) (B16). Pogosto omenjajo osebno percepcijo nizke **fizične obremenitve**, zlasti kadar delo ne vključuje dvigovanja otrok ali težjih predmetov. Nekateri poudarjajo, da dvigovanje otrok ni fizično obremenjujoče, saj so na to navajeni ali pa menijo, da gre za lažje fizično delo (*»Je fizično naporno glede na teža otrok, drugače pa ni nekaj fizično naporno.«*) (D13). Nekateri zaposleni poročajo o **fizičnih obremenitvah**, povezanih z vzdrževanjem hiše (*Pomembno je, da poleg skrbi za otroke je v naše delo vključeno čiščenje hiše, tak da so dnevi, ko je tudi lahko fizično naporno.«*) (E11).

Zaposleni poročajo, da pri odhodu na **bolniško odsotnost** ne občutijo pritiska s strani delodajalca. Opozarjajo pa, da odsotnost z dela povečuje obremenitev sodelavcev (*»Je bolj naporno za sodelavce, no, ker morejo flikat tvoje ure.«*) (A25). Izpostavljajo nezadovoljstvo zaradi izgube dodatkov k plači med **bolniško odsotnostjo**, saj so dodatki nekaterim pomemben vir dohodka. Zato se lahko pojavlja tveganje, da nekateri na bolniško kljub potrebi ne odidejo (*»Če greš na bolniško, je tudi težko preživet naslednji mesec, ker dodatkov ni. Osnova pa je 80 % osnove, kar je zelo malo.«*) (E12). Poleg tega se pojavljajo dileme glede odhoda na bolniško, ker zaposleni ne želijo bremeniti ostalih zaposlenih, dokler to res ni nujno. Pojavlja se tudi povečanje tveganja za bolezen zaradi narave dela, saj zaposleni vsakodnevno delajo z otroki, ki so pogosto bolni, saj se bolezni prenašajo z otrok na zaposlene in obratno (*»Ker en, ko zboli, po navadi vsi zbolimo in ne delamo 100 %. Mislim pa, da tu prej kaj stakneš, tudi ko otroci zbolijo.«*) (F22). Nekateri zaposleni niso imeli osebnih izkušenj z **bolniško odsotnostjo** v KCO Palček in zato niso imeli posebnega mnenja.

POTREBE LJUBITI

Odnosi v delovnem okolju

Zaposleni opisujejo vsakodnevno komunikacijo in **stik s sodelavci** kot nekaj običajnega in nujnega za potek dela (*»Znotraj KCO z vsemi sodelujem, mislim, sodelujemo, delamo zelo različno. Vedno smo 2 ali 3 v izmeni, tak da moramo sodelovati.«*) (G24). Večina zaposlenih ocenjuje, da je sodelovanje dobro, in izraža **zadovoljstvo z odnosi**. Ena izmed sogovornic je omenila, da zaradi dolgotrajnega sodelovanja prihaja do manjše napetosti med zaposlenimi. Prisoten je tudi občutek **medsebojne podpore** in spoštovanja. To se kaže skozi pripravljenost na pomoč in podporo (*»Vedno jo imamo, tudi če gre kdaj za kake osebne težave, so pripravljeni pomagat ali vsaj poslušati.«*) (C33), npr. v času bolniških odsotnosti ali drugih kadrovskih stisk. Posamezniki pa omenjajo, da so bolj povezani le z določenimi sodelavci. Nekateri zaposleni omenjajo pomen sprejemanja **različnosti in konsenza** znotraj tima. Različna stališča razumejo kot prispevek k boljšim odločitvam in ne kot vir konfliktov (*»Ker samo s tem, da imamo različna mnenja, bomo rasli. Tukaj pride do širanja informacij, širiš svoje obzorje. Da nisi tako zakoreninjen v svoj pogled.«*) (A47). Veliko zaposlenih izraža **občutek pripadnosti**, kar pomeni, da se čutijo vključene, povezane in pomembne za delovanje tima (*»Jaz se počutim, da pripadam, vedno se upošteva moje mnenje, tak da nikoli nisem dobila občutka, da ne bi pripadala«*) (E22). Večina zaposlenih izraža, da so bolj pogosta **neformalna druženja** med sodelavci. Omenjajo skupna praznovanja, sproščene pogovore med delom in občasna srečanja tudi izven delovnega časa, ki poglobljajo medosebne odnose in ustvarjajo občutek povezanosti

(»Imamo tudi druženja, kjer smo vsi na kupu. In pa rojstne dneve praznujemo, zaključek recimo, in je fino, hahaha.«) (A65). Družijo se tudi ob **formalnih srečanjih**, v okviru katerih omenjajo supervizije in intervizije.

Odnosi z vodstvom

Vsi zaposleni opisujejo dober **medosebni odnos z vodjo v KCO**, ki temelji na zaupanju (*»Ja, mi mammo vodjo, z njo v bistvu delamo tako kot z ostalimi sodelavci. Se ne počutim posebej nadzorovano; kadar delama skupaj, sma v paru.«*) (H37). Pogosto opisujejo način **kommunikacije vodje** kot prijazen in spoštljiv. V posameznih izjavah je izpostavljena tudi podpora vodje. Opisujejo pa tudi odnose z vodstvom na CSD, pri čemer več zaposlenih izpostavlja **fizično odsotnost nadrejenih**. Nekateri to fizično oddaljenost povezujejo s pomanjkanjem podpore (*»Iz CSD-ja pa imamo stik z njimi bolj kot ne po telefonu in smo z njimi v kontaktu, ko smo bolj kot ne v težavah, ko je potrebno, da ona kaj zrihta.«*) (E26). Drugi pa to doživljajo pozitivno, saj pomeni manj nadzora in več samostojnosti. Je pa kljub odsotnosti direktorica pripravljena nuditi pomoč in podporo (*»Zaj nadrejeni iz CSD, tu je v bistvu direktorica, ki pride občasno ali pokliče. To vlogo pa doživljam vseeno nekak nadzorno ali če so kake situacije z otroci, ko se stvari ne rešujejo, smo se obrnili na njo, je bila kr podpora.«*) (H40).

Kommunikacija v kolektivu

Zaposleni omenjajo pomembnost **digitalne povezanosti** v kolektivu, ki jim omogoča sprotno informiranje in stik s sodelavci prek aplikacije Viber. Ta način povezovanja je ključnega pomena, saj zaposleni niso vedno fizično skupaj. Poleg digitalne povezanosti kot prenos informacij zaposleni uporabljajo **pisno sporočanje** prek dnevnih poročil. V teh poročilih zaposleni po vsaki izmeni napišejo poročilo o dnevnem ali nočnem dogajanju, da so ostali zaposleni obveščeni o dogajanju na delu.

Konflikti v kolektivu

Zaposleni izražajo, da v kolektivu **nimajo velikih konfliktov**, ter to **ocenjujejo** in cenijo kot nekaj, kar prispeva k boljši delovni klimi (*»Nekak si pridemo nasproti. Res pa, da do zdaj nismo imeli nekih resnih konfliktov, da bi med sabo tresnili ali kaj podobnega.«*) (E29). Do manjših konfliktov pa pride zaradi (ne)ustreznosti urnika in razporejanja dopustov, kar pa zaposleni vidijo kot normalno situacijo (*»Seveda prihaja, ker smo tok različni, hahaha. Ampak spremo se zaradi dopustov, urnika, osebne pripombe – nekomu gre nekaj na živce, da nekdo ni neke pospravo, ko si slabe volje.«*) (G31). Na vprašanje o **reševanju konfliktov** večina poudarja, da

iščejo skupne kompromise. Nekateri zaposleni so poudarili svojo **nevpletenost v konflikte**. Omenili so, da konflikti verjetno obstajajo, vendar sami niso bili vpleteni vanje (*»Vedno se vse sproti pogovorimo normalno, drug drugemu ne skačemo v zelje.«*) (C40).

Individualizacija dela

Nekateri zaposleni poročajo, da se delo zelo pogosto organizira sproti in prilagaja trenutnim situacijam in potrebam, kar pomeni da ni določene strukture. Tukaj je ključnega pomena timsko sodelovanje, saj si zaposleni med seboj razdelijo naloge in si pomagajo glede razmer in prisotnosti v izmeni (*»Sodelujemo tako, da si pač razporediš delo, sproti se pogovorimo.«*) (A34). Nekateri zaposleni pa opažajo, da se vsak član tima sčasoma razvije na svoj način in razvije tudi svoj način in pristop do uporabnikov (*»Dostikrat pa so eni individualisti, ki pač delajo stvari sami, ampak mene to nena moti.«*) (B24).

Sodelovanje z zunanjimi institucijami

Zaposleni poročajo o različnih izkušnjah s sodelovanjem z zunanjimi institucijami. Največ **sodelujejo s centri za socialno delo**. V nekaterih primerih poteka sodelovanje dobro in redno, v drugih primerih pa prihaja do pomanjkanja komunikacije ali neodzivnosti (*»Pač z zunanjimi, pač CSD, to pa mammo zaenkrat okej, pa ne okej – z enimi CSD-ji dobro sodelujemo, z enimi pa slabše.«*) (A35). Nekateri zaposleni poročajo o pozitivnih izkušnjah s **sodelovanjem s sodišči**. Ocenjujejo, da so postopki jasni, komunikacija je formalna, a korektna, ter da so odzivi sodišč v ustreznih časovnih okvirih (*»Sodišča zaenkrat sodelujejo ... vabijo nas na obravnave ... želijo slišati naše mnenje.«*) (A39). Občasno sodelujejo tudi z drugimi kriznimi centri, npr. s Kriznim centrom za mladostnike (KCM), kadar imajo skupne otroke, v nasprotnem primeru ne sodelujejo (*»Kar se pa tiče zunanjimi. Sodeluje s CSD-jem, računovodstvom, z gospodom, da teče nabava, s KCM, ker pač mammo skupne otroke.«*) (G25).

Psihični napor pri delu

Delo z ranljivimi skupinami otrok prinaša izrazit psihični napor, ki se kaže pri večini zaposlenih predvsem v začetnih obdobjih njihovega dela. Mnogi so psihični napor **doživljali ob začetku dela**, saj na tako delo niso bili ustrezno pripravljeni (*»Ammm, meni ni psihično naporno, na začetku, ko sem začela, ko sem imela pripravništvo, mi je bilo psihično naporno, ker sem se obremenjevala s tem, kaj sem prebrala v sklepu o otrocih.«*) (A67). Omenjali so soočanje s težkimi zgodbami in **obvladovanjem psihičnega napora**, pri čemer so kot zaščito uporabljali čustveno zadržanost oziroma da se niso preveč čustveno navezali na otroke ali gledali na njih zgolj skozi dogodke, ki so jih preživeli otroci. Psihični napor doživijo še posebej v primerih, ko

v KCO pridejo otroci z vedenjskimi težavami, kot je agresija, ali kadar je bila prisotna spolna zloraba (*»Boli pa tudi, ko je bila kaka spolna zloraba, te me pa boli pri srčku.«*) (F53). Poleg tega se pojavlja psihični napor zaradi **narave dela**, kot so dolgotrajne namestitve otrok, saj intenzivno delo z njimi traja več mesecev brez vidnih sprememb. Nekateri zaposleni pa izpostavljajo izgorelost pri sodelavkah (*»V veliko pomoč pri psihičnem naporu so tisti lepi trenutki, kjer vidijo napredke pri otroku. Opazila sem tudi pri ostalih sodelavcih. Tanka meja je v teh situacijah med utrujenostjo in izgorelostjo.«*) (G38). Zaposleni poudarjajo, da je psihični napor odvisen tudi od skupine otrok. V določenem času se nakopičijo težji primeri in obremenitve se povečajo, medtem ko je lahko v drugem obdobju delo bolj umirjeno (*»Recimo, zdaj ko imamo polno hišo in so te namestitve dolgotrajne, čutim to kot psihično obremenitev, zaradi tega, ker se stvari ne premaknejo, ker smo otrokom v določenem času, kaj pač krizni center tem otrokom nudi, že dali. Mi je pa všeč, ko pridejo otroci, ki rabijo nek ritem, in jim mi to vzpostavimo in tudi dosežejo nek nivo. Npr. eni so nespeči, pa jim uredimo ritem spanja, niso vajeni umivati zobkov vsaki dan, jih naučimo in navadimo ...«*) (H50). Nekateri zaposleni so omenjali tudi pomen **razporeditve dela**, saj so bolj naporni predvsem prehodi med različnimi izmenami ali trenutki nakopičenja nalog (*»Ni dosti razmišljanja poleg vsega dela nekih poročil, ki jih bi mogo v kakem dnevu kaosa, npr. bolan otrok, o tem razmišljati, zdaj pa moram to pa to nardit.«*) (A69). Za obvladovanje psihičnega napora se pogosto uporablja čustvena distanca, ki zaposlenim pomaga ohranjati ravnovesje (*»Da ne rabimo objemat in lupčkat zvečer otrok, da mi jih samo čuvamo, hranimo. To niso naši otroci in če tega ne čutimo, tega ne rabimo nardit. In to mi je dalo vedet, pač sej ti je mar, ponoči razmišljaš o njih, kaj bo z njimi. Ampak kaj mi vemo, kaj je prav za njih.«*) (D42). Prisotno je tudi zaznavanje posledic psihičnega napora, pri čemer zaposleni opažajo telesne in čustvene znake preobremenjenosti (*»Ampak zaj, ko sem bila tak dolgo doma, sem pa imela čas razmišljat, da pa mi mogoče kaj ostaja.«*) (B46). Kljub težkim trenutkom zaposleni pogosto ohranjajo **motivacijo**, saj delo z otroki dojemajo kot smiselno in čutijo, da lahko prispevajo k spremembam kljub težkim razmeram (*»Večja povezanost z nami in strokovnimi delavkami, ki vodijo družino otroka. Maš strokovne delavke, ki zelo sodelujejo z nami, redno kličejo, sprašujejo, kako so otroci, nam predstavijo svoje načrte, povprašajo o našem mnenju, ga poskušajo kolko lahko upoštevati.«*) (C47).

POTREBE BITI

Osební in poklicni razvoj

V intervjujih je možno zaznati, da delo v kriznem centru pomembno vpliva na osebni in poklicni razvoj zaposlenih. Kljub nekaterim omejitvam večina intervjuvank izpostavlja pozitivne

spremembe in priložnosti za osebno rast v okviru dela (*»Za osebnega veliko, ker imamo veliko prostega časa, ki ga lahko nameniš temu.«*) (B35).

Na ravni **osebnega razvoja** zaposleni poročajo o času za osebna izobraževanja. Razvijajo čustvene kompetence, kot so mirnejše reakcije (*»Odlične. Dobiš tudi izkušnje v praksi, ni vse teorija.«*) (C50). Omenjajo tudi, da jim delo pomaga pri pripravi na družinsko življenje in da pridobivajo izkušnje, ki jim koristijo v zasebnem življenju (*»Se da tudi graditi osebni razvoj in definitivno se naučiš novih stvari, recimo, kako skrbeti za dojenčka.«*) (E38).

Zaposleni so izpostavili različne vidike povezanosti s **poklicnim razvojem**. Nekateri zaposleni namreč izražajo občutek, da je prisotna odsotnost priložnosti za poklicni razvoj (*»Poklicni ne vem, če lahko gremo višje. Mislim, da tu nimaš nekih možnosti.«*) (G40). Hkrati pa več zaposlenih poudarja, da je treba za poklicni razvoj pogosto posegati v prosti čas izven službe, saj jim obveznosti dela težje omogočajo izobraževanje med delovnim časom (*»Ti pa omogoča, da izven službe zaradi urnika zrasteš poklicno. Če se želiš izobraževati, maš dovolj časa.«*) (A73). Prav tako razmišljajo o tem, da biti vodja ni privilegij, saj je v KCO to funkcija, ki prinaša dodatne naloge in obremenitve, ne pa večjih ugodnosti (*»Mesto vodje ni neki privilegij, ampak samo dodatno delo. Ni večje plače, edino, kaj dobim, en dodatek za vodenje, ki pa je mali.«*) (G41).

Izobraževanja in usposabljanja v okviru dela

Poleg osebne in poklicne rasti je za zaposlene pomembna tudi **dostopnost izobraževanj**, saj si želijo nadgrajevati znanje in ostajati strokovno suvereni pri delu z otroki. Vendar pogoji niso vedno idealni. Zaposleni so povedali, da imajo na voljo **kombinacijo brezplačnih in plačljivih izobraževanj**, pri čemer naj bi bila trenutna omejitev eno do dve oziroma tri plačljiva izobraževanja (*»Ja, naj bi meli 2–3 plačljiva izobraževanja, ampak, ja, denar je vedno tema.«*) (D52). Pogosto so **izobraževanja odvisna od lastne iniciative**, saj se jih v večini lažje udeležujejo v prostem času. Poseben izziv v tem primeru potem predstavljajo potni stroški, ki niso povrnjeni, če zaposleni ta dan ne dela, kar lahko nekaterim onemogoči udeležbo (*»Mamo pa včasih težave zaradi tega, ker ti bi rad šel na izobraževanje, moraš biti takrat v izmeni, da lahko dobiš potni nalog.«*) (H57). Tudi izbor tem vpliva na udeležbo, saj **teme izobraževanj** niso vedno primerne za delo v kriznem centru, ker so pogosto preveč splošne (*»Tudi teme, ki so razpisane na splošno, niso vedno primerne za nas.«*) (A83). Prav tako je z vidika **kakovosti izobraževanj** po mnenju zaposlenih težava v tem, da se vsebine izobraževanj ponavljajo.

Doživljanje smisla dela

Pomemben del izkušenj zaposlenih v KCO Palček predstavlja doživljanje smisla dela. Večina intervjuvank izraža globoko prepričanje, da je njihovo delo **zelo smiselno in družbeno pomembno** (*»Lepo delo je, zlo je kjut, čeprav zna bit zelo naporno. Pa zdi se mi, da je zlo visoko cenjeno, vsaj pri normalnih ljudeh.«*) (C54). Poudarjajo, da so krizni centri pomembni zaradi pomanjkanja rejniških družin in prav zato obstaja potreba po še več kriznih centrih. Ob tem izpostavljajo tudi **pomen KCO za otroke**, saj ponuja varno okolje za otroke (*»Žalostno, da to rabimo, je pa potrebno, ker sploh zdaj, ko primanjkuje rejniških družin, ti nimaš otroka kam umaknit.«*) (A87). Zaposleni menijo, da je **področje dela** v kriznem centru za njih ustrezno. Nekatere od intervjuvank ocenjujejo, da bi bilo delo na CSD zanje manj ustrezno, saj tam ni take svobode pri delu, kot jo doživljajo v Palčku (*»Na CSD sem probala več področij, ampak sem ugotovila, da CSD pa pisarne, to ni za mene.«*) (B60). Zaposleni torej delo v KCO Palček razumejo kot prostor, kjer se njihova človečnost in strokovnost prepletata.

Uporaba znanj in veščin pri delu

Zaposleni v kriznem centru pri svojem vsakdanjem delu redno uporabljajo tako strokovna znanja kot izkušnje. Vendar mnogi ocenjujejo, da je **vloga formalne izobrazbe** pri delu precej omejena. Pogosto menijo, da so s študijem pridobili premalo znanja, zgolj splošen okvir, ki ne zajema praktičnih vidikov dela z otroki v kriznih razmerah (*»Mislim pa, da se na faksu nisem veliko naučila, bolj sem se tukaj, kako v določeni situaciji odreagirati. Pač mislim, da ti faks da splošni okvir.«*) (A90). Ob tem poudarjajo, da morajo vsak dan ustrezno uporabiti znanja in veščine. Poleg formalnega znanja pomembno vlogo igrajo življenjske izkušnje, še posebej tiste, ki so povezane z vzgojo, življenjem v njihovih lastnih družinah. Zaposleni torej pri svojem delu ne uporabljajo le strokovne podlage, temveč tudi **življenjske izkušnje**.

Izražanje idej in predlogov

Zaposleni so v KCO večinoma vključeni v aktivno oblikovanje vsakodnevnih delovnih praks in **izražajo svoje ideje in predloge** za izboljšave, čeprav pogosto na neformalen način. Mnenja izražajo spontano, kar pomeni, da ideje pogosto delijo v pogovorih. Nekateri svoje mnenje izrazijo skozi sarkazem in humor. Ideje nekateri zaposleni izražajo tudi v bolj strukturiranih okoljih, kot so intervizije, ali pa v skupinskem delu oziroma obveščanju (*»Izražamo jih preko viber skupine, supervizijah, tak tekom izmene.«*) (G51). Včasih se dogaja tudi **samoinicativno ukrepanje**, kjer posamezniki uresničujejo predloge brez odobritve, če menijo, da je to v dobro otrok (*»Al pa neke predlagaš, pa kar narediš, sej za ene stvari ne rabiš odobritve.«*) (A94).

Večina zaposlenih meni, da so njihove ideje in predlogi dobro sprejeti in upoštevani (*»Jaz mislim, da moje ideje pa predlogi so dobro sprejeti.«*) (G50).

Povratne informacije o delu

Zaposleni povratne informacije o svojem delu pogosto doživljajo kot pomanjkljive oziroma jih ne dobijo. Nekateri zaznavajo odsotnost pohval, ki bi prispevale k večjemu občutku lastne vrednosti, drugi pa poročajo o občasnih pohvalah s strani vodje (*»Dobro, vodja nas pohvali bolj kot skupino.«*) (B71). Kljub temu zaposleni omenjajo pozitivno doživljanje povratne informacije, kadar se to zgodi, ali celo aktivno iskanje potrditve svojega dela. Zaposleni poročajo o pohvalah s strani otrok in da je več pohval kot kritik, kar deluje spodbudno. Tudi neformalne pohvale prispevajo k boljšemu občutku pripadnosti (*»Mislim, da ne glede na vse, se vidi, da se trudimo, in pol tut pridejo lepe besede nazaj. Bolj so take neformalne.«*) (F72).

V tem kontekstu pride do izraza **samorefleksija**, saj zaposleni povratno informacijo nadomeščajo z lastno presojo (*»Jaz bi rada, da se na koncu dneva vsedemo s sodelavci in naredimo kratko refleksijo. Da preden, da greš domov, da bi tiste neke stvari, ki te bremenijo, da bi jih odložo tukaj.«*) (H68).

USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

Časovna obremenitev

Zaposleni v KCO pogosto izpostavljajo **dolge delovnike**, ki vključujejo delo med vikendi in prazniki. Ta delovni ritem vpliva na doživljanje obremenitve in organizacijo vsakdana in odsotnost od doma – zlasti v povezavi z družinskimi in gospodinjskimi obveznostmi (*»Joj, ja, to pa vpliva malo, pač ker je 12-urni delovnik in delaš še tudi petke in svetke.«*) (A96). Delovni čas **vpliva** tudi na kakovost socialnih stikov zunaj službe, saj otežuje **druženja** s prijatelji.

Fleksibilnost

Zaposleni poročajo o fleksibilnem delovnem času, saj imajo v številnih primerih možnost, da si sami **določijo proste dni**, kar omogoča nadzor nad usklajevanjem zasebnega in poklicnega življenja. Fleksibilnost ni formalno zapisana, temveč temelji na dogovoru znotraj tima (*»Če je kdo želel imeti prosto, je ta dan tudi bil.«*) (C65). Omenjajo, da jim to omogoči, da jim ni treba koristiti dopusta za krajše zasebne opravke (*»Vseeno mam sina s posebnimi potrebami in sama hodla dosti k zdravniku in sem vedno mogla dat bolniško dopust. Dobro, zdaj je tega manj, ampak za eno uro, da sem tam, dajat dopust. Tu pa poveš in menjaš in se da vse zmenit.«*)

(D76). Omenjajo tudi, da v skrajnih primerih sodelavci pogosto priskočijo na pomoč pri menjavi izmen in **prilagajanju urnika** (*»Vsi se znamo prilagodit.«*) (G58).

Vpliv dela na družinsko življenje

Sprejemanje posebnosti delovnega časa s strani družine pomembno vpliva na to, kako zaposleni usklajujejo poklicno življenje z družinskim. Če člani družine ocenijo delovnik kot ustrezen, to pomembno vpliva na občutek podpore in razumevanja domačega okolja. Nekateri so govorili o negativnem **vplivu dela na družinsko dinamiko** (*»Je pa seveda tudi negativno, ker na nek način tudi zapostavljaš neke odnose, cel dan si odsoten in potem, ko prideš domov, ti niti ni do nečesa. Al pa dostikrat je negativni vpliv s te strani, da tu res moreš dat vse od sebe in rabiš čas za regeneracijo in potem je spet vse na novo.«*) (E51). Nekateri zaposleni govorijo tudi o **vklučenosti družine v delo** v smislu tega, da jih na delovnem mestu obiščejo družinski člani (*»Tudi obe hčerki radi prihajata sem.«*) (D73). Menijo, da ima to pozitiven vpliv na razvoj empatije pri njihovih otrocih.

Prosti čas in počitek

Delo v izmenah ima neposreden vpliv na prosti čas in možnosti za počitek. Zaposleni imajo osebne preference glede kombinacij izmen (*»Pa je, če je urnik razporejen, da ti omogoča, da imaš 2–3 dni vmes, da si nabereš moč. Npr. za mene je najbolj naporna dnevna, dnevna.«*) (H76). Če ni ustreznih odmorov, so zelo utrujeni in ne morejo vzpostaviti ustreznega ritma regeneracije. Prav tako omenjajo, da do takšnih delovnikov brez odmorov prihaja zaradi primanjkovanja zaposlenih ob dopustih ali dolgotrajnih bolniških odsotnostih (*»Zdaj čisto odvisno, da nas je vseh 9, potem ga imam dovolj. Kadar smo pa na tesno, tako kot sedaj, 3–4 mesce, bi pa bi kakšen dan ali dva prišlo prav.«*) (G60).

Spopadanje s stresom na delovnem mestu

Stres na delovnem mestu se kaže v različnih oblikah. Določeni zaposleni stres, povezan z delom, opisujejo z notranjim pritiskom, odgovornostjo in časovnimi obveznostmi. Stres je pogosto povezan s kadrovsko stisko, saj povečano število ur, pritisk vodstva ter težje izkoriščanje dopusta vplivajo na občutek izgojenosti in zmanjšan nadzor (*»Ker se potem vedno buni, zakaj nismo koristili ur in mam plus ur. Ampak ti težko zakrivaš 24 ur 365 dni v letu z 6 zaposlenimi.«*) (E59). Najpogosteje se s stresom spopadajo prek **podpore** sodelavcev. Mnogi zaposleni se opirajo na pogovor s sodelavci, s katerimi si delijo podobne izkušnje in obremenitve (*»Največkrat s pogovorom med nami, ker mislim, da je najtežje to razumeti nekemu drugemu, ki se s tem ne ukvarja, in mi pomaga, če se pogovorim s sodelavkami in*

sodelavci, so v isti situacijo in bolj razumejo.») (E58). Takšni pogovori delujejo kot varno okolje za razbremenitev. Pomaga tudi pogovor s prijatelji in **strategije sproščanja**, ki vključujejo telesno aktivnost, umik ali pogovore.

PRIČAKOVANJA DO DELODAJALCA IN VLOGA ZAPOSLENIH PRI ZAGOTAVLJANJU KAKOVOSTI DELOVNEGA ŽIVLJENJA

Prispevek posameznika za boljšo kakovost delovnega življenja

Zaposleni v KCO ne vidijo zagotavljanja kakovosti delovnega življenja zgolj kot odgovornost delodajalca, temveč tudi v veliki meri kot svojo lastno odgovornost.

Več intervjuvancev je kot prispevek izpostavilo nadgrajevanje znanja skozi **izobraževanja** z namenom bolj kakovostnega opravljanja dela, s čimer kažejo visoko odgovornost do lastnega strokovnega razvoja in posledično tudi do uporabnikov (*»Pač hodim na izobraževanja, da dobim več znanja, da lahko potem prispevam k delu.«*) (A113). Pomemben del je tudi **delovna klima**, pri čemer zaposleni poudarjajo pomen pozitivne naravnosti ob prihodu v službo, saj dobra volja posameznika vpliva na celoten kolektiv. Prispevek posameznika se kaže tudi skozi prilagajanje in medsebojno podporo, deljenje idej in širjenje pozitivne energije v delovnem okolju. K izboljšanju kakovosti delovnega življenja pa prispeva tudi opozarjanje na težave, kadar zaposleni prepoznajo sistemske in organizacijske pomanjkljivosti (*»Mislim, da je tudi že dovolj, da prideš dobre volje, da si že nekaj naredo, ker če hodiš samo tečen sem, pade energija, čeprav lahko imaš slabi dan.«*) (F86).

Zadovoljstvo z delom

Zadovoljstvo z delom so ocenili raznoliko, vendar zelo visoko. Nekateri so svojo **splošno zadovoljstvo** ocenili z oceno 3 od 5, kar izraža prisotnost določenih ovir ali pomanjkljivosti. Nekateri so delo ocenili z oceno 4 od 5, pri čemer dodajajo, da bi ocena bila višja, če bi bili pogoji bolj urejeni, predvsem glede plačila. Nekateri zaposleni pa so izrazili visoko splošno zadovoljstvo in ga ocenili z oceno 5 od 5, kar je posledica dobrih odnosov, smiselnosti dela in osebnega ujemanja s poslanstvom organizacije (*»Kaj pa je dobro, pa so naši odnosi, sodelovanja med nami, narava dela, sodelovanje z vodjo in pač to, haha.«*) (C78). Kot razlogi za nezadovoljstvo so se v okviru zadovoljevanja potreb imeti pojavljali odgovori, kot je nizka plača (*»Pa sama plača bi lahko bila večja.«*) (A117), v okviru potreb biti so kot nezadovoljstvo bili izpostavljeni razlogi, kot so nezadostna izobraževanja (*»5 ne bom dala, ker je izobraževanj premalo.«*) (A116). Pri potrebah ljubiti niso izpostavili večjih nezadovoljstev.

Dodatne potrebe

Zaposleni so izrazili želje in predloge, kaj pričakujejo od delodajalca.

Potrebe imeti: Zaposleni so izrazili željo po boljših pogojih za delo, kot so nov kavč, nova pečica, večji zaboj za igrače, prenosni računalniki, več finančnih sredstev za KCO Palček, soba za umirjanje otrok. Izrazili so tudi željo po višji plači.

Potrebe ljubiti: Pri potrebah ljubiti si želijo zaposleni več sodelovanja s CSD-ji, več neformalnih povezovanj zaradi razdrobljenosti ekipe in večjo podporo vodstva.

Potrebe biti: Pri potrebah biti so zaposleni izrazili želje po več in bolj dostopnih izobraževanjih. Želijo si strokovnih smernic za delo in specifičnih znanj o travmah.

Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja: Pri usklajevanju dela in družine si zaposleni želijo več kadra zaradi obstoječe kadrovske stiske, nekateri pa bi namesto 12-urnega delovnika uvedli 6-urni delovnik – zaradi usklajevanja poklicnega in zasebnega življenja.

5. RAZPRAVA

V nadaljevanju s pomočjo pridobljenih rezultatov odgovarjam na raziskovalna vprašanja, ki jih povezujem s teoretičnimi izhodišči.

RV1: Kako zaposleni v KCO Palček zadovoljujejo svoje potrebe imeti in potrebe po varnosti?

Potrebe imeti, kot jih opredeljuje Allardt (1993), predstavljajo osnovo za fizično preživetje. To vključuje materialne pogoje, kot so dohodek, varnost, delovni čas in fizični pogoji dela. Zaposleni v KCO so pri tem izražali mešana mnenja. Po eni strani so izpostavljali pomen in zadovoljstvo z dodatki (za nočno delo, prevoz, prehrano), ki pomembno vplivajo na končni dohodek, po drugi strani pa so poudarjali nizko osnovno plačo, ki jo doživljajo kot nepravilno glede na svojo odgovornost in zahtevnost dela. To izpostavlja že Mihalič (2008), ki meni, da nepravilno plačilo pogosto vodi v nezadovoljstvo in zmanjšano motivacijo. Pomemben vidik predstavlja tudi doživljanje delovnega časa. V KCO Palček delovni čas traja 12 ur v dveh izmenah (dnevna 8.00–20.00 in nočna 20.00–8.00). Večina delovni čas doživlja kot prednost zaradi več prostih dni. Vendar v primerih daljših in več bolniških odsotnosti sodelavcev zaposleni delajo več dni zapored, poročajo o utrujenosti in težavah pri usklajevanju prostega časa z osebnim življenjem. To potrjuje tudi Mihalič (2008), ki opozarja, da lahko tog delovni čas deluje kot demotivator, medtem ko prilagodljivost delovnega časa prispeva k večjemu zadovoljstvu. Poleg delovnega časa pa so zaposleni večkrat izpostavili pomen stabilnosti zaposlitve, ki jo omogoča javni sektor. Intervjuji so pokazali, da jim pogodba za nedoločen čas daje občutek varnosti in stabilnosti. Kot opozarja Svetlik (2010), je varnost zaposlitve ključni element kakovosti delovnega življenja. Zaposleni so večkrat omenili težave z visokimi temperaturami v poletnem času ter tudi pomanjkljivo tehnično zaščito (varnostne kamere), kar povzroča občutek ogroženosti. Te okoliščine lahko razumemo skozi Allardtovo (1993) delitev na objektivne in subjektivne kazalce kakovosti življenja. Objektivni se kažejo v primeru, ko gre za visoke temperature, slab nadzorni sistem. Subjektivni pa kot doživljanje teh pogojev. V primeru zaposlenih v KCO je to njihov občutek ogroženosti in občutek strahu, ki ga zaposleni doživljajo ob tem. Pomembno je izpostaviti bolniško odsotnost, saj se pojavljajo težave ob potrebi po bolniških odsotnostih zaradi občutka odgovornosti do sodelavcev, ki preprečuje, da bi kljub bolezni vzeli bolniško, saj bi morali sodelavci zato delati več. Pri čemer je še dodatna ovira odsotnost dodatkov med bolniško odsotnostjo, kar potencialno zmanjša znesek plače. Kar tudi potrjuje, da potrebe po varnosti niso le formalne (npr. pogodba), temveč močno povezane z doživljanjem obremenitev in možnostjo zaščite, kar omenja tudi Rihter (2024).

RV2: Kako zaposleni zadovoljujejo potrebe ljubiti?

Potrebe ljubiti po Allardtu (1993) so ključni sestavni del kakovosti delovnega življenja, saj predstavljajo posameznikovo povezanost z drugimi, njihovo pripadnost in sprejetost ter medsebojne odnose. V raziskavi je večina zaposlenih izpostavila močno timsko povezanost, medsebojno podporo in občutek pripadnosti. Ta povezanost se kaže tudi v neformalnih druženjih izven delovnega časa ter da so med njimi pristni odnosi, ne samo formalno sodelovanje. Tudi Mihalič (2008) poudarja, da so zaupanje, pripadnost in dobra klima med sodelavci pomemben del kakovostnega delovnega življenja. Pozitivni odnosi v delovnem okolju predstavljajo pomemben zaščitni dejavnik pri soočanju s psihičnim naporom, ki ga prinaša delo z ranljivimi skupinami otrok. To potrjuje tudi Rihter (2024), ki poudarja, da zadovoljstvo s sodelavci vpliva na doživljanje stresa in kakovosti delovnega življenja. Čeprav nekateri zaposleni poročajo o psihičnem naporu, zlasti ob delu z otroki, ki so doživeli različne travmatične izkušnje, je vidno, da delovna klima prispeva k boljšemu počutju zaposlenih. Pomembno vlogo pri potrebah ljubiti igrajo tudi odnosi z vodstvom. Zaposleni so poudarili, da imajo dober odnos z vodjo KCO Palček, ki krepi občutek zaupanja in pripadnosti v kolektivu. Po drugi strani pa zaposleni doživljajo odsotnost nadzora s strani vodstva CSD in s tem tudi možnost stika, kar lahko pomeni tudi manjšo možnost soodločanja. Mihalič (2008) izpostavlja, da je pomembno demokratično vodenje, ki vključuje sodelovanje zaposlenih v odločitvah in krepi občutek pripadnosti.

RV3: Kako zaposleni zadovoljujejo potrebe biti?

Potrebe biti, kot jih opredeli Allardt (1993), predstavljajo potrebo po samouresničevanju, osebni rasti in občutku smisla. V raziskavi se je jasno pokazalo, da zaposleni v KCO Palček v večji meri doživljajo svoje delo kot smiselno in pomembno. Omenjajo, da imajo občutek, da delajo, kar koristi otrokom in družbi, ter da v tem delu najdejo osebno izpolnitev. Več jih je povedalo, da prav zaradi stika z otroki in njihovega napredka čutijo, da njihovo delo nekaj pomeni, in da jih to ohranja v tem poklicu tudi takrat, ko je delo naporno ali čustveno zahtevno. Nekateri so izpostavili tudi, da jim raznolikost delovnih izkušenj pomaga pri osebni rasti, zlasti kadar lahko razvijajo čustvene kompetence in se soočajo z različnimi izzivi, ki prispevajo k njihovi osebni zrelosti. Več intervjuvank je poudarilo, da jim delo v kriznem centru pomaga tudi v zasebnem življenju, saj so se naučile bolje soočati z lastnimi čustvi in odnosi. Nekatere so celo povedale, da jim delo zmanjšuje občutek anksioznosti, saj jim daje občutek kontrole in smisla. Rihter (2024) navaja, da se zaposleni v socialnem varstvu pogosto soočajo z izzivi, za katere potrebujejo dodatna specifična znanja, pomanjkanje le-teh lahko privede do nemoči,

stresa in izgorelosti. Kot primer v KCO Palček so mnogi izpostavili, da jim primanjkuje znanja o vsebinah, ki se navezujejo na delo v kriznem centru (npr. znanje o travmah, določene smernice dela ...). Nekatere so povedale, da jih najbolj izčrpa prav občutek, da včasih ne vedo, kako ukrepati, saj se znajdejo v situacijah, za katere nimajo dovolj podpore ali jasnih smernic. To pomeni, da je stalno strokovno usposabljanje pomembno in ključno za kakovostno delo z ranljivi skupinami. Prav tako so poudarile, da so izobraževanja sicer dostopna, vendar je njihova kakovost včasih vprašljiva, saj se pogosto teme ponavljajo ali niso prilagojene specifičnim potrebam dela v kriznem centru. Več jih je poudarilo, da so bile nekatere izobraževalne vsebine zelo uporabne, druge pa premalo konkretne. Nekateri so izpostavili tudi, da morajo do izobraževanj pogosto dostopati na lastno pobudo in v svojem prostem času. Podobno izpostavlja Mihalič (2008), ki navaja, da le izobrazba ne zadostuje, če ni nagrajena z dodatnimi specifičnimi znanji in refleksijo. Pomembno vlogo pri doživljanju občutka "biti" ima tudi možnost samorefleksije. Poleg tega so zaposleni izpostavili, da se znanja, pridobljena med študijem, pogosto izkažejo za preveč splošna, medtem ko se v praksi zahtevajo bolj specifične veščine. Pri tem jim pomagajo tudi lastne življenjske izkušnje, ki jih uspešno vključujejo v delo. Nekateri so izpostavili, da vsakodnevno uporabljajo tako teoretična kot praktična znanja, ki so jih pridobili z delom, izobraževanji in osebnimi izkušnjami. Nekatere intervjuvanke so poudarile, da jim pogovor s sodelavci in refleksija ob koncu izmene pomaga pri predelavi čustveno zahtevnih situacij, kar prispeva k njihovemu občutku strokovne rasti in osebne zrelosti. Ta vidik potrjuje tudi Mihalič (2008), ki opozarja, da je zmožnost reflektiranja lastnega dela pomemben element osebne izpolnitve in strokovnega razvoja.

RV4: Kako zaposleni usklajujejo poklicno in zasebno življenje?

Usklajevanje poklicnega dela in zasebnega življenja je danes ena pomembnejših tem, na kar opozarjata tudi Kresal in Kresal Šoltes (2016). Zaposleni v KCO Palček pogosto navajajo, da dolg delovnik, ki vključuje tudi delo med vikendi in prazniki, pomembno vpliva na njihovo zasebno življenje. Brough idr. (2020) poudarjajo, da dolgi delovni dnevi zmanjšujejo energijo, ki jo ljudje imajo in rabijo za družinsko življenje in druge izven službene obveznosti. Zaposleni so večkrat poudarili, da so zaradi izmenskega dela pogosto odsotni od doma, kar vpliva tako na njihove družinske kot ostale socialne stike. Spontane situacije v družinskem življenju so težje izvedljive, mnogi pa poročajo tudi o prenosu skrbi iz službe v zasebni prostor, kar negativno vpliva na dinamiko doma. Zanimivo je, da zaposleni niso izrazili želje po sistemski podpori pri usklajevanju poklicnega in družinskega življenja. Frone (2003) ter Grennhaus in Allen (2011) poudarjajo, da je prav podpora organizacije tista, ki pomembno olajša usklajevanje med delom

in zasebnim življenjem, kar pripomore k večjemu zadovoljstvu zaposlenih. Stres, ki nastaja zaradi težkega usklajevanja obveznosti in odgovornosti, zaposleni pogosto ublažijo s pogovorom s sodelavci ali prijatelji, ki se znajdejo v podobni situaciji. Pomembno jim je, da lahko v timu izražajo stiske in da se zanašajo drug na drugega. Pri tem pa imajo nekateri tudi svoje strategije sproščanja, s katerimi se lažje spopadajo z obremenitvami. Refleksija lastnega vedenja in odzivov se je prav tako izkazala kot pomemben mehanizem soočanja s stresom, saj zaposleni pogosto prepoznajo trenutke, ko niso reagirali ustrezno, in si prizadevajo to izboljšati. Pomembnost tega ravnovesja navajata tudi Allardt (1993) in Mihalič (2008), ki poudarjata, da so osebno zadovoljstvo, občutek notranjega miru in možnost samoregulacije ključni za dobro počutje posameznika tako v zasebnem kot poklicnem življenju.

RV5: Kakšna so pričakovanja do delodajalca glede zagotavljanja kakovosti delovnega življenja in kaj lahko glede tega naredijo zaposleni sami?

Zaposleni v KCO jasno izražajo pričakovanja do delodajalca, ki vključujejo delovne pogoje, kot so delovna oprema (novi kavč, pečica, večji zaboj za igrače, prenosni računalniki, soba za umirjanje otrok), povečanje finančnih sredstev za delovanje centra, fizična varnost (nadzorni sistem varovanja), bolj dostopna in uporabna izobraževanja, kadrovska okrepitev in boljše sodelovanje z vodstvom. Ob tem mnogi zaposleni poudarjajo, da se zavedajo svoje odgovornosti pri ustvarjanju dobre delovne klime, h kateri prek timskega dela, empatije in pozitivne naravnosti prispevajo tudi sami. Svetlik (2010) piše, da občutek, da imaš vpliv na delovni proces ter da tvoje ideje in mnenje štejejo, pomembno prispeva k večjemu zadovoljstvu. Večina zaposlenih se zaveda, da delujejo v specifičnem okolju, kjer ni vedno mogoče zagotoviti idealnih pogojev, vendar je za njih pomembno, da se počutijo slišane in so vključeni v skupno delovanje.

Pri izvedbi raziskave sem uporabila metodo polstrukturiranega intervjuja, ki se je izkazala kot ustrezna izbira za poglobljeno razumevanje doživljanja kakovosti delovnega življenja zaposlenih. Vprašanja so bila dovolj odprta in poglobljena, kar potrjujejo obširni in reflektirani odgovori nekaterih sodelujočih, zlasti pri temah, ki so jih osebno zadevale. V procesu izvedbe intervjujev sem opazila, da bi bilo smiselno dodati še kakšno podvprašanje, saj bi to omogočilo bolj natančno razumevanje določenih vidikov (npr. pri doživljanju stabilnosti zaposlitve). V raziskavo sem želela vključiti celotno populacijo, kar mi je v veliki meri uspelo, saj so v raziskavi sodelovali skoraj vsi zaposleni v KCO Palček, z izjemo enega, ki ni želel sodelovati. Kljub temu menim, da je bila znotraj skupine dosežena zadovoljiva stopnja raznolikosti mnenj. V prihodnje bi morda vključila še prostovoljce, saj bi njihov zunanji pogled lahko dodatno

osvetlil, kako doživljajo kakovost delovnega življenja zaposlenih. Na določenih področjih, kot je stabilnost pogodbe, so bili odgovori krajši in manj poglobljeni, zato ocenjujem, da ta tema v raziskavi ni bila dovolj razvita. V prihodnji izvedbi raziskave bi to nadomestila z dodatnim usmerjevalnim vprašanjem ali morda z dodatno metodo (npr. krajšo anonimno anketo), ki bi omogočila več občutka varnosti in spodbudila bolj odprto izražanje.

6. SKLEPI IN PREDLOGI

Na podlagi izvedene raziskave sem prišla do naslednjih sklepov:

POTREBE IMETI IN POTREBE PO VARNOSTI

- Zaposleni doživljajo osnovne pogoje dela kot razmeroma stabilne, a še vedno opozarjajo na nizko plačo.
- Zaposleni na dodatke pri plači ne gledajo kot na ugodnosti, temveč kot zakonsko določene pravice. Kljub temu jim veliko pomenijo, saj dodatki za npr. nočno delo, popoldansko delo in delo ob praznikih zvišajo končni znesek plače ter jim omogočajo večjo finančno varnost.
- Delovni čas je kljub izmenski naravi večinoma ocenjen kot ustrezen in prilagodljiv. Zaposleni cenijo, da lahko občasno vplivajo na razpored, kar jim omogoča boljše usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja. Kljub temu pa izmensko delo in nenadne spremembe še vedno predstavljajo izziv, zlasti za tiste z družinskimi obveznostmi.
- Zaposlenim je pomembna njihova stabilnost zaposlitve, saj jim omogoča občutek varnosti.
- Zaposleni v KCO Palček so večkrat izpostavili neustrezne prostorske in tehnične pogoje, ki negativno vplivajo na njihov občutek varnosti in udobja pri delu. Med ključnimi težavami navajajo prostorsko stisko in visoko temperaturo v poletnem času. Klimatske naprave so po zaključeni raziskavi prejeli, vendar so med raziskavo poudarjali, da nanje čakajo že dve leti.
- Zaposleni se ne počutijo dovolj zaščitene v smislu tehnične varnosti. Predvsem v nočnih izmenah se občutek ogroženosti povečuje zaradi slabega nadzornega sistema.
- Zaposleni so izpostavili, da delo v KCO Palček ni pretirano fizično naporno, čeprav občasno vključuje tudi fizično zahtevnejša opravila. Med njimi navajajo dvigovanje otrok, skrb za red in čistočo ter urejanje okolice.
- Zaposleni so izpostavili, da si zaradi odgovornosti do tima pogosto ne upajo vzeti bolniške odsotnosti, saj menijo, da s tem obremenijo sodelavce. Tak občutek lahko dolgoročno vpliva na njihovo zdravje in psihofizično počutje. Prav tako v času bolniške

odsotnosti ne prejmejo dodatkov, kar se pozna na končnem znesku plače ob koncu meseca.

PREDLOGI:

- Predlagam povečanje sistemske varnosti, npr. z namestitvijo novih in boljših nadzornih kamer ter dogovorom s policijo, ki bi v času povečanih groženj izvajala redne obhode okrog hiše.
- Večja in hitrejša angažiranost vodstva ob okvari pomembne bivanjske opreme, kot so pečica, pralni in sušilni stroj, saj lahko dolgotrajno nedelovanje teh naprav vpliva na delovni proces.
- Pobuda zaposlenih ustanoviteljem oziroma pristojnemu ministrstvu za dvig plač zaposlenih.

POTREBE LJUBITI

- Med sodelavci v KCO Palček prevladujejo dobri odnosi, kar vidijo zaposleni kot največji vir podpore.
- Odnosi med vodjo KCO in zaposlenimi so bili ocenjeni kot enakopravni, spoštljivi in odprti. Tak odnos prispeva k večjemu občutku zaupanja, pripadnosti in varnosti v delovnem okolju.
- Zaposleni doživljajo odsotnost direktorice in občutek, da ni potrebnega nadzora, zato sami iščejo stik z njo.
- Zaposleni izražajo potrebo po več odprte komunikacije z vodstvom in po večji vključenosti v odločitve, ki vplivajo na njihovo delo.
- Zaposleni izražajo močan občutek pripadnosti timu.
- Poleg sodelovanja znotraj tima izpostavljajo sodelovanje z zunanjimi institucijami (CSD-ji, sodišči, KCM), ki je različno. Nekatere institucije so zelo odzivne in podpirajo skupno delo, medtem ko pri drugih zaznavajo pomanjkanje informacij ali celo neodzivnost.
- V kolektivu ne prihaja do večjih konfliktov; če pride do nesoglasij, se ta običajno hitro razrešijo s sprotnim pogovorom in odprto komunikacijo.

- Komunikacija v kolektivu poteka večinoma prek telefonskih klicev, aplikacije Viber, sprotnega pisanja poročil in izmenjave informacij ob menjavi izmene.
- Zaposleni doživljajo psihični napor, zlasti v obdobjih, ko je nameščenih več otrok hkrati, ter ob soočanju z njihovimi zgodbami.

PREDLOGI:

- Ohranjanje pozitivne klime in spodbujanje sodelovanja.
- Vključenost v načrtovanje dela in organizacije, saj občutek vključenosti pomembno vpliva na motivacijo in zadovoljstvo.
- Vzpostavitev bolj redne komunikacije med zaposlenimi in vodstvom (npr. redni sestanki z direktorico).
- Več neformalnih srečanj med sodelavci (npr. teambuilding).

POTREBE BITI

- Zaposleni v svojem delu z otroki vidijo smisel, kar jih motivira in daje občutek, da njihovo delo nekaj pomeni.
- Zaposleni poudarjajo potrebo po bolj dostopnih in uporabnih izobraževanjih, kar bi jim omogočilo bolj suvereno in kakovostno delo pri zahtevnejših primerih.
- Zaposleni imajo možnost do izražanja svojih mnenj in predlogov, ki so v veliki meri tudi sprejeti.
- Zaposleni redko prejmejo povratne informacije, občasno jih prejmejo od vodje ali pa od sodelavcev.

PREDLOGI:

- Povečanje možnosti za udeležbo na dodatnih strokovnih izobraževanjih.
- Možnost za udeležbo na izobraževanjih, kjer so teme uporabne za delo v kriznih centrih.

USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

- Zaposleni poročajo, da dolgi delovniki (12-urne izmene, nočne in dnevne, vikendi in prazniki) pomembno vplivajo na njihovo zasebno življenje.

- Mnogi menijo, da je zaradi kadrovske stiske premalo prostega časa in da so pogosto utrujeni.

PREDLOGI:

- V primeru daljših ali več bolniških odsotnosti, zlasti v času dopustov, bi lahko vodstvo razmislilo o priložnostnem vključevanju pripravnikov z drugih področjih za začasno pomoč zaposlenim ali krepitvi mreže prostovoljcev, kar bi preprečilo preobremenjenost v kritičnih obdobjih.
- Vodstvo naj razmisli o zaposlovanju novega kadra, saj trenutna kadrovska zasedba ni zadostna za pokrivanje bolniških odsotnosti, dopustov ...
- Fleksibilnost delovnega časa omogoča interni dogovor med zaposlenimi glede izbire prostih dni.

PRIČAKOVANJA DO DELODAJALCA IN VLOGA ZAPOSLENIH PRI ZAGOTAVLJANJU KAKOVOSTI DELOVNEGA ŽIVLJENJA

- Zaposleni v KCO Palček imajo jasna pričakovanja do vodstva, ki se nanašajo predvsem na boljšo organizacijo dela, bolj odprto in dvosmerno komunikacijo.
- Zaposleni so izpostavili, da se okvare opreme (pečica, pralni stroj) včasih rešujejo prepočasi, kar otežuje delovni proces in ustvarja dodaten stres.
- Zaposleni se zavedajo, da imajo pomembno vlogo pri ustvarjanju delovne klime, pri čemer omenjajo pomembne vidike, kot so medsebojna podpora, spoštovanje, odprta komunikacija.
- Zaposleni izražajo visoko zadovoljstvo z delovnim mestom, kljub zaznamim pomanjkljivostim pa razmišljajo tudi o možnih izboljšavah.

7. LITERATURA

1. Andrejčič, R., Brekič, J., & Florjančič, J. (1994). *Globalni in kadrovske management*. Kranj: Moderna organizacija.
2. Allardt, E. (1993). Having, loving, being: An alternative to the Swedish model of welfare research. V M. Nussbaum & A. Sen (ur.), *The quality of life* (str. 88–94). Oxford University Press.
3. Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77–86. <https://www.researchgate.net/publication/222103547>
4. Brough, P., Timms, C., Chan, X. W., Hawkes, A., & Rasmussen, L. (2020). Work–life balance: Definitions, causes, and consequences. V T. Theorell (ur.), *Handbook of socioeconomic determinants of occupational health* (str. 1–15). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-05031-3_20-1
5. Camfield, L. (2014). Qualitative indicators of development. V A. C. Michalos (ur.), *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (str. 5249–5253). Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_3779
6. Center za socialno delo Maribor. (n. d). *Krizni center za otroke Palček*. Pridobljeno 28. aprila 2025 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-maribor/krizni-center/>
7. Cheetham, J., Fuller, R., McIvor, G., & Petch, A. (1992). *Evaluating Social Work Effectiveness*. Buckingham: Open University Press.
8. Frone, M. R. (2003). Work-family balance. V J. C. Quick & L. E. Tetrick (ur.), *Handbook of occupational health psychology* (str. 143–162). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-007>
9. Galtung, J. (1975). Measuring world development I. *Alternatives*, 1, 131–158.
10. Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. V J. C. Quick & L. E. Tetrick (ur.), *Handbook of occupational health psychology* (2. izd., str. 165–183). American Psychological Association.
11. Johnstone, L., Packard, T., & Lee, H. (2020). Exploring Crisis and its Effects on Workers in Child Protective Services Work. *Journal of Public Child Welfare*, 14(4), 395–417. <https://doi.org/10.1080/15548732.2020.1793153>

12. Kanter, R. M. (1977). *Work and family in the United States: A critical review and agenda for research and policy*. New York: Russell Sage Foundation.
13. Kavar Vidmar, A. (1996). Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 35(1), 5–17.
14. Kavar Vidmar, A. (1997). Socialno delo v delovnih organizacijah: Primer Irske radiotelevizije. *Socialno delo*, 36(4–5), 207–210.
15. Kavšak, A., & Prosen, M. (2021). Vpliv zadovoljstva z delom na pojav izgorelosti med medicinskimi sestrami: Kvalitativna opisna raziskava. *Obzornik zdravstvene nege*, 55(1), 7–15. <https://doi.org/10.14528/snr.2021.55.1.3018>
16. Knaflič, T., Svetina Nabergoj, A., & Pahor, M. (2010). Analiza učinkov uvajanja družini prijaznega delovnega okolja. *Economic and Business Review*, 12, 27–44.
17. Kresal, B., & Kresal Šoltes, K. (2016). *Usklajevanje dela in družine: Primeri dobrih praks v kolektivnih pogodbah*. Ljubljana: Inštitut za delo pri Pravni fakulteti.
18. Mariborinfo. (2023, 18. marec). Ob Palčici odslej še Palček: Mariborski krizni center za najmlajše končno našel svoj dom. Pridobljeno 28. aprila 2025 s <https://mariborinfo.com/novica/lokalno/ob-palcici-odslej-se-palcek-mariborski-krizni-center-za-najmlajse-koncno-nasel>
19. McGregor, J. A., & Gough, I. (2007). Wellbeing in developing countries: From theory to research. V I. Gough & J. A. McGregor (ur.), *Wellbeing in developing countries: From theory to research* (str. 1–12). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511488986>
20. Mesec, B. (2009). Načrtovanje raziskave: Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1 (študijsko gradivo za interno uporabo). Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
21. Mihalič, R. (2008). *Povečajmo zadovoljstvo in pripadnost zaposlenih*. Škofja Loka: Mihalič in partner d.n.o.
22. Milošević Arnold, V. (2004). *Priročnik za intervizijo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
23. Mladinski center Maribor. (2023, 13. marec). *Prostovoljsko delo v kriznem centru za otroke Palček*. Pridobljeno 28. aprila 2025 s <https://mladimaribor.si/prostovoljsko-delo-v-kriznem-centru-za-otroke-palcek-maribor-2023-03-13-10-42-00/>

24. Ovsenik, M. (1996). Socialno delo v organizacijah – da ali ne? V *Ob 40. obletnici VŠSD: Zbornik* (str. 36–42). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
25. Pogačnik, V. (2000). Uporaba Lestvice delovnega zadovoljstva v slovenskih podjetjih. *Psihološka obzorja*, 9(4), 105–114.
26. Rapoša Tajnšek, P. (2001). *Socialno delo v delovnih organizacijah*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
27. Rihter, L. (2004). Evalvacija na področju socialnega varstva v Sloveniji. *Socialno delo*, 43(4–5), 207–210.
28. Rihter, L. (2024). *Raziskovanje delovnega okolja* [predavanje]. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
29. Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
30. Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2024, december). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonih in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
31. Svetlik, I. (1988). Delo in kakovost življenja. *Teorija in praksa*, 25(5–6), 775–785.
32. Svetlik, I. (2010). Quality of working life. *Revija za socialno politiko*, 17(2), 121–131. <https://doi.org/10.3935/rsp.v17i2.940>
33. Tavčar, R. (2004). Merjenje zadovoljstva zaposlenih – tokrat brez števil. *HRM*, 2(6), 46–49.
34. Varuh človekovih pravic Republike Slovenije. (2024). *Letno poročilo Varuha človekovih pravic Republike Slovenije za leto 2023* [Poročilo]. Ljubljana: Varuh človekovih pravic RS.
35. Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: Učenje na podlagi dobrih izkušenj*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
36. Vlada Republike Slovenije. (2023, 17. marec). *Nov krizni center za otroke*. Pridobljeno 28. aprila 2025 s <https://www.gov.si/novice/2023-03-17-nov-krizni-center-za-otroke/>
37. Vrabič Kek, B. (2012). *Kakovost življenja*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

38. Zakon o ratifikaciji Konvencije o otrokovih pravicah (1992). *Uradni list RS – Mednarodne pogodbe*, št. 9/92.
39. Zakon o socialnem varstvu (ZSV). (2007). *Uradni list RS*, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo (UPB2), 23/07, 41/07 – popr., 122/07, 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 88/16, 31/18, 62/19, 196/21 – ZDOsk, 172/21 – ZNB-C, 204/21 – ZNB-D, 23/22, 29/22 – ZFRO, 196/22 – ZDOsk-A, 18/23 – ZČeb-A, 76/23 – ZSDH-1A, 101/23, 88/23 – ZVzč-1, 130/23 – ZDZU-1, 138/23 – popr. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
40. Zveza svobodnih sindikatov Slovenije & Zveza društev socialnih delavcev. (2015). *Analiza socialnega dela in položaja delavcev: dokumentacija in priporočila*. Ljubljana: ZSSS & ZDS.

8. PRILOGE

8.1. Smernice za intervju

ZADOVOLJEVANJE POTREB IMETI IN POTREB PO VARNOSTI

1. Kako ocenjujete svoj dohodek glede na vaše vloženo delo?
2. Katere ugodnosti vam zagotavlja delodajalec (npr. prehrana, prevoz, dodatki) in kako ustrezne se vam zdijo te ugodnosti?
3. Kakšno pogodbo o zaposlitvi imate (za določen ali nedoločen čas, za krajši ali polni delovni čas) in kako to doživljate v smislu stabilnosti zaposlitve?
4. Kakšen delovni čas imate in kako ustrezen je za vas?
5. Kako je poskrbljeno za vašo varnost na delovnem mestu in kako ustrezni so delovni pogoji? Kaj bi bilo treba izboljšati?
6. Kako fizično naporno je vaše delo?
7. Kako je poskrbljeno za socialno varnost v primeru bolezni ali drugih nepredvidenih situacij?
8. Kaj bi v zvezi z materialnimi pogoji dela želeli spremeniti?

ZADOVOLJEVANJE POTREB LJUBITI

1. Koliko pri delu, ki ga opravljate, sodelujete z drugimi sodelavci? Kakšno je to sodelovanje? Bi si ga želeli več ali manj? Zakaj?
2. Kako bi opisali odnose s sodelavci?
3. Kakšno pripadnost v kolektivu občutite?
4. V katerih situacijah prejmete podporo sodelavcev in kako pogosto doživljate občutek medsebojne podpore na delovnem mestu?
5. Kakšne so vaše izkušnje z odnosi z nadrejenimi? Koliko vas nadzorujejo? Kako vi doživljate nadzor oz. odsotnost nadzora?
6. Ali na delovnem mestu prihaja do konfliktov? Če da, za kakšne konflikte gre in kako jih rešujete? Kako se počutite ob tem?

7. Kako potekajo socialni stiki in neformalni pogovori med delovnim časom?
8. Kako ocenjujete psihični napor na delovnem mestu in kako vpliva na vaše delo in počutje?
9. Kaj bi v zvezi z odnosi na delu želeli spremeniti?

ZADOVOLJEVANJE POTREB BITI (OSEBNA RAST IN RAZVOJ)

1. Kakšne možnosti za osebni in poklicni razvoj imate v KCO Palček?
2. Kako dostopna so izobraževanja in usposabljanja v okviru vašega dela? Če so, kakšnih izobraževanj in usposabljanj se udeležujete?
3. Na kakšen način doživljate smiselnost in pomembnost svojega dela? Kako lahko svoja znanja in veščine uporabljate pri svojem delu?
4. Kako izražate svoje ideje in predloge na delovnem mestu? V kolikšni meri so sprejeti?
5. Kako pogosto prejimate povratne informacije o svojem delu? Kako se ob tem počutite?
6. Kaj bi v zvezi z vidiki osebnostne rasti in razvoja na delovnem mestu želeli spremeniti?

USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

1. Kako vaše delo vpliva na vaše zasebno življenje?
2. Kakšne so vaše izkušnje s prilagodljivostjo delovnega časa v KCO Palček?
3. Kako doživljate razpoložljivost prostega časa za regeneracijo?
4. Na kakšen način obvladujete stres, povezan z delom?
5. Kakšno podporo pri usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja pričakujete od delodajalca?

PRIČAKOVANJA DO DELODAJALCA IN VLOGA ZAPOSLENIH PRI ZAGOTAVLJANJU KAKOVOSTI DELOVNEGA ŽIVLJENJA

1. Katere izboljšave bi delodajalec lahko uvedel za boljšo kakovost delovnega življenja?
2. Kako zaposleni sami prispevajo k boljšemu delovnemu okolju?
3. Na kakšen način sodelujete pri oblikovanju delovnih pogojev?
4. Kako bi opisali splošno zadovoljstvo z vašim delovnim mestom?

8.2. Transkript intervjuja

ZADOVOLJEVANJE POTREB IMETI IN POTREB PO VARNOSTI

1. Kako ocenjujete svoj dohodek glede na vaše vloženo delo?

Glede na to, da mam dodatke ne, na nočno delo, popoldansko delo, praznike, mi je v redu plača. (A1) Ampak samo osnova pa ni okej, hahahaha. (A2) Tak da sama osnova mi ni všeč, ampak z dodatki je okej. (A3)

2. Katere ugodnosti vam zagotavlja delodajalec (npr. prehrana, prevoz, dodatki) in kako ustrezne se vam zdijo te ugodnosti?

Pač prevoz na delo mam, prehrano nam krijejo, amm. (A4) Krijejo tudi potne stroške za izobraževanja, amm, ampak to tak greš redko. (A5) Pač toti standardni in so okej. Tudi pač, umm, tale postavka oz. tale tarifa al kak se temu reče za potne stroške, je ista kot povsod drugod (A6), tu nimam nekih izjav.

3. Kakšno pogodbo o zaposlitvi imate (za določen ali nedoločen čas, za krajši ali polni delovni čas) in kako to doživljate v smislu stabilnosti zaposlitve?

Jaz mam pogodbo za nedoločen čas. Umm, meni je super, ne, hahhah. (A7) Tukaj imamo tako ali tako vsi za nedoločen. Razen če bi nekoga dobili za zamenjavo, ko je ena sodelavka bolniško odsotna, bi jo ta nadomeščal za določen čas. (A8) Meni je super, ker v socialnem varstvu – mislim v socialni na splošno v javnem sektorju, amm, je pač varnost zaposlitve, ne morejo te kar tako odpustiti, je redna plača, veš, da jo boš vedno redno prijemal. (A9) Medtem ko v zasebnem sektorju se lahko zgodi, da je mogoče ne izplačujejo tak, da je to kar velik bonus tukaj. (A10)

4. Kakšen delovni čas imate in kako ustrezen je za vas?

Ammm, delovni čas imamo 12 ur. Mam pa nočne in dnevne. (A11) Meni trenutno to zelo ustreza zaradi tega, ker potem delaš 3–4-krat na teden, včasih lahko tudi 5-krat, če tak nanese, ampak to je redko, potem pa imaš ostale dni fraj. Meni je to super, ker lahko v dopoldanskem času urejam stvari (A12), ker po navadi je tak vedno gužva, in zdaj, če greš na občino, ti je boljše, da greš v dopoldanskem času. Tak, da meni osebno zdaj trenutno ful ustreza, ker nimam družine in drugih obveznosti. Tak, da ja, je meni 12 ful super. 12 si tu, potem pa si dva dni doma, hahhah. Kar je top. (A13)

5. Kako je poskrbljeno za vašo varnost na delovnem mestu in kako ustrezni so delovni pogoji? Kaj bi bilo treba izboljšati?

Najprej varnost. Hmmm, za varnost ni poskrbljeno. Ni je, ahahahha. (A14) Varnost – kdo? Hahahahah. Pač /želeli bi si, da bi imeli neki višjo ograjo, ki bi dejansko lahko preprečila vstop staršem, ki grozijo (A15), ali kar koli. Sicer zdaj že tega dolgo nismo meli, ampak vseeno./ Pač tukaj ni nobene varnosti, vse, kaj je, so vrata, ki so pod ključev, te kamere, ki so neke stlačene, ker če ti nekdo vdre, ne boš šal gledat kamere, kdo je priši, itak pa se vse slabo vidi. (A16) Tak, da za varnost ni poskrbljeno tak, da bi bilo ful super, če bi dobili neko normalno ograjo, amm, poleg tega to se tiče varnosti nas in otrok, ampak če gledamo samo na otroke, za katere ograja tudi ni primerna, ampak to je bolj na lastniku hiše, torej ograja, ki jo imamo na terasi, deske so ki so plastične, najslabša kvaliteta, kaj gre. Postavli so jo na zunanjo stran in otroci, ko se zabijejo z avtkom, enkrat se bo zlomila in otrok bo padel zraven. Mi ne moremo vedno preprečit, dostikrat se otroci tudi nena zanalaš zaletijo. Ostri so robovi, imajo špičke, ki so zelo nevarni, sej veš, otroci si vsega boga zmislijo in jim pridejo ideje na pamet, en je to trgal dol in skoraj vrgel komu v očko. Sej najemo dajalec govori zdaj, da je ograja okej in jo bo popravo, ampak nič še ni s tega. Pol pa kaj se pa ostalega tiče, tako ograja, ko je je v bistvu taka ful, mislim vsak otrok jo zna odpret, tu je cesta in lahko ful hitro grejo na cesto. Zdaj si želimo, da bi neko provizoriš ograjo naredili, da otroci res ne moreji ven. To se dogovarjamo z direktorco, upam, da bo slo skozi, ker je velik stres skoraj gledati otroka, takoj zgine, ne vem, sodelavka včasih je z njimi doli, ampak ne vem, ne bo samo stala 3 ure in si najde delo in ne vem – sadi jagode in prav tako radi grejo zadaj, ker vejo, da jih ne vidiš, in prav iščejo. No, to je glede varnosti. Zdaj pa delovni /pogoji lani nismo imeli klim in smo delali pri 33 stopinjam. To ni primerno – ne za nas ne za otroke, ker ti si lahko na delovnem mestu do 26 stopinj, pol pa bi lahko zapustili delovno mesto, ne/ (A17). Otroci so imeli 31–33 stopinj zvečer in so morali v takem spat (A18). Pač mi smo imeli takrat eno deklico, ki je zvečer, ko sem jo šla pogledat, je bila cela mokra. Jaz ne vem, kak so lahko spali, in to ni primerno, otroci so bolj razdraženi utrujeni, ne spijo, kar tudi nam otežuje delo, /čeprav naj bi zdaj dobili dve klimi, ampak absolutno premalo (A19), ker bi dve rabili vsaj v spalnici, pa dve spodaj. Pač ti ne moreš v 31 stopinjah spat.

6. Kako fizično naporno je vaše delo?

Meni osebno ni fizično naporno. Sploh zdaj trenutno, ko nimamo dvigovanja otrok. /Ker so sami 4–5-letnikov, kjer jih ne dviguješ. Nekaj drugega tudi ne dvigujem. /Največ, kaj lahko dvigneš, je karton mleka (A20), hahahah, pač sedaj tudi ta dojenček – nena ga neke nosimo, pa

tudi če ga ni težko. /Tudi prej, ko smo imeli 2-letnike, pa si jih dvigoval, noso, mi ni bilo problem. Pač meni ni. (A23)

7. Kako je poskrbljeno za socialno varnost v primeru bolezni ali drugih nepredvidenih situacij?

Pač na bolniško greš, hahah, zdaj pač vidimo pri sodelavki, ko ma dolgotrajno bolniško, pa pač /ni pristiska delodajalca, da se moraš vrniti (A24) al pa kaj podobnega, vseeno pa/ je bolj naporno za sodelavce, no, ker morejo flikat tvoje ure. (A25) Ampak mislim, da je dobro poskrbljeno za nas. (A26)

8. Kaj bi v zvezi z materialnimi pogoji dela želeli spremeniti?

Klime – bi dodala še eno (A27), hahah, /novi kavč bi bil super, da bi imeli vlečnega. (A28) Če imamo še kake namestitve, da lahko še maš spodaj koga kam za dat, pa za sedet je boljše, da se lahko vsi otroci vsedejo in gledajo risanke, ker dostikrat gledajo zjutraj risanke, pa se vsi tišijo gor in se začnejo kregat amm,/ tv smo tak zdaj dobili, pečico (A29), ampak to se načeloma tak pogovarjamo,/ novo ograjo za varnost otrok (A30), kot sem že rekla. Veš, kaj bi še blo fajn, da bi imeli zunaj /večji zaboj za igrače, ki ni plastičen, ker so pol igrače skos nametan (A31) in se ne dajo lepo pospraviti. To pa je to.

ZADOVOLJEVANJE POTREB LJUBITI

Kako bi opisali odnose s sodelavci?

V bistvu z mojimi direktinimi sodelavci v palčku smo tak v stiku vsak dan (A32), itak vsak mesec rutiramo in v bistvu delaš z eno ali dvema osebama cel dan, potem pa se pač menja. Odnosi so super, vsaj jaz ne čutim, da bi blo kar koli ali da bi se dogajalo, se dobro razumemo/, zelo rada prihajam v službo, ker imamo dobre odnose. (A33) Sodelujemo tako, da si pač razporediš delo, pač sproti se pogovorimo. /(A34) S pač zunanjimi, pač CSD, to pa mam za enkrat okej, pa ne okej odnose/(A35), mislim sodelovanjem pač tukaj ni nekih odnosov, bolj sodelovanje kr/ z enimi CSDji dobro sodelujemo – pač strokovnimi delavci, z enimi pa pač slabše./ (A36) Je pa fora v komunikaciji zdaj /eni strokovni delavci pokličejo in informirajo o poteku primeru (A37), kaj se dogaja na njihovi strani, kdaj so obravnave, kdaj bodo otroci odšli od nas, povprašajo o otrocih, kaj se z njim dogaja, maš pa strokovne delavce, ki jih ne zanima kaj se dogaja z otroci, ne pokličejo, pač niti ne javijo, ko je obravnava na sodišču, pa če tudi se tam ni dogovorilo, kar pa se meni osebni ne zdi primerno, zaradi tega, ker otrok je nameščen tukaj in tudi sprašujejo, kdaj grejo domov, in mislim, da imajo pravico vedeti, kdaj oz. kam bodo šli od tu, zdaj na primer skos sprašuje X, kdaj pa gremo mi domov, ko gre kateri otrok, in

mu ne morem dati odgovora, ker ga nimam, ker ne več nič, da bi vsaj rekli nič se ne premika, otrok za enkrat ostaja otrok tukaj. Okej, nič narobe, vsaj vemo, kako situacija stoji, in jaz mu tudi mirno lahko rečem, da ne vem, ne pa, da bom rekla kmalu, pa še bo tukaj dolgo, kot je zdaj ali pa bo jutri šal, ker ne vem. Pač neprijetno mi je, ko rečem, ostajaš tukaj, ker se vsak čas spremeni, otrok ni pripravljen. Pač ja želim si tukaj boljše sodelovanjem. (A38) Pa tudi s sodišči zdaj za enkrat sodelujemo/ ne vem, no, malo več nas vabijo na obravnave, kar to pomeni, da si želijo slišati naše mnenje, ker vseeno so bili otroci pri nas nekaj časa, so pa /zelo odzivni in razumljivi. (A39)

1. Kakšno pripadnost v kolektivu občutite?

Zaenkrat visoko glede na to, da nisem črna ovca, hahahha. (A40)

2. V katerih situacijah prejmete podporo sodelavcev in kako pogosto doživljate občutek medsebojne podpore na delovnem mestu?

Pač podpora je vedno/ (A42), sej naša mnenja so različna, pa prav je, da so različna/, ampak vedno se vse dogovorimo, če mi vztrajamo, da bomo pač poklicali 1-krat na teden strokovnega delavca, da vemo, kaj se je zgodilo, pa se en ne strinja, jaz pa se, pa se pač večina v kolektivu strinjajo z mano, bomo to počeli/ (A43), pač se podpiramo, na koncu vseeno stopimo na isto stran, kar je prav/ (A46), ker samo s tem, da imamo različna mnenja, bomo rasli / (A47), ker tukaj pride do šeranja informacij, širiš svoje obzorje, da nisi tako zakoreninjen v svoj pogled. / (A48)

3. Kakšne so vaše izkušnje z odnosi z nadrejenimi? Koliko vas nadzorujejo? Kako vi doživljate nadzor oz. odsotnost nadzora?

Ja naša vodja, pač ja ona ima nadzor nad nami, hahah, če je vsaki drugi dan v službi, hahha, ampak se ne čuti nadzora pritiska, da pa bi zaj blo, ne vem, ono ni blo nareto, pa da je zdaj cela štala, ampak pač v redu je, ker lepo prijazno te opomni,/ odnos z njo je super, del kolektiva, in ne čuti se, da bi hotela biti nad nami (A50), vedno posluša, vse se da dogovoriti, tudi kaj se tiče urejanja nekih stvari (A51), pa more ona urediti za nas, tudi se bo vedno potegnila za nas, pa bo naredila te stvari tako, kot to da je /zdaj omogočila te strokovne izpite, ker je silila njenim nadrajenim, da jih lahko opravljajo/ (A54) in tudi/ ona mora malo stopiti za nas in je tudi vedno, tako kot bomo mi za njo, podpora nje je visoka, da smo slišani. (A53) Z direktorci pa je odoten nadzor, hahha, razen za nakup, ko pogleda, kaj smo kupovali, hahahha, malo heca na splošno /zdaj je ni bilo eno leto sploh na obisk, prišla je zdaj pred kratkim, ker smo jo povabili, ker smo imeli vprašanja ravno o ograji, pečiči. (A55) Se mi pa zdi, da dava vodji proste roke, da vodi

ona, kak se njej zdi primerno, kar je okej, ker ona ne more spreminjat nekaj, če ne preživlja časa tukaj. /Ampak komunikacija z njo je okej, nič posebnega, ker je vse preko maila ali tu pa tam preko klica, tam pa je odnos profesionalen in prijazen./ (A56) Pač ureja stvari, enkrat je bil šum v komunikaciji, to, kar bi se moralo vodjo informirati, da se mene vpiše v neko izobraževanje, so pozabili in je uredila, da sem lahko šla, ker je bila njihova napaka oz. šum v komunikaciji, da vodji niso javili.

4. Ali na delovnem mestu prihaja do konfliktov? Če da, za kakšne konflikte gre in kako jih rešujete? Kako se počutite ob tem?

Pač itak pride do konfliktov, že, ker imamo različna mnenja (A57), ampak zato pa so intervizije, da maš sestanek, da se vsedeš skupaj in se izmenjamo mnenja in pač če tudi niso isto, da vsak zagovarja svoje mnenje, na koncu poišče rešitev, da bo vsem okej, tak da zaenkrat smo vedno vse rešili s komunikacijo. (A58) Da pa prihaja do kakih internih konfliktov med ostalimi, pa jaz za njih ne vem, haha, jaz se z vsemi dobro razumem, nimam z nobenim nič. (A60) Tak, da bi pa zaj neki vlki konflikt prišo, pa ne. (A62) Vsedeš se dol, poveš svoje videnje in poslušáš drugega, se opravičiš, če je potrebno, in je to to. (A61)

5. Kako potekajo socialni stiki in neformalni pogovori med delovnim časom?

Ja imamo skupino preko vibra, kjer se kontaktiramo. (A63) 1-krat na mesec imamo supervizijo v živo in intervizijo (64), kasneje imamo tudi druženja, kjer smo vsi na kupu, kjer poleg teme, ki jo obravnavamo, nor trenutno nameščeno deklico in njeno obnašanje, kjer smo govorili o naših čustvih, kako to shendlamo, potem pa intervizijo in neformalno druženje, kjer pač nekaj ješ, in pa rojstne dneve praznujemo, zaključek recimo in je fino, ahahaha. (A66)

6. Kako ocenjujete psihični napor na delovnem mestu in kako vpliva na vaše delo in počutje?

Ammm, meni ni psihično naporno. Na začetku ko sem začela, ko sem imela pripravništvo, mi je bilo psihično naporno, ker sem se obremenjevala s tem, kaj sem prebrala v sklepu o otrocih (A67), ampak dlje kot tukaj delam, manj se na to oziram, seveda preberem njihovo zgodbo, je grozna, ampak vedno si pač rečem, da če bom jaz skozi to zgodbo gledala otroka, ne bomo prišli nikamor, tukaj ga bom spoznala in ne rabim vedet cele njegove preteklosti, si bom mnenje ustvarla glede na spoznanje (A68). Ker tudi zato mi ni psihično naporno, ker nimamo toliko papirologije, ni dosti razmišlja poleg vsega dela nekih poročilih, ki jih bi mogo v kakem dnevu kaosa, npr. bolan otrok, o tem razmišljati, zdaj pa moram to pa to nardit (A69), ampak pač toto poročilo zvečer, ki ga pišemo skupaj vsi, ki smo delali, narava dela je dobra, moram rečt. Je kr

prilagodljivo, ker nismo tako prilagojeni z urnikom, kaj vse moramo. (A70) Tak da tukaj ne. Jaz ne. (A71)

7. Kaj bi v zvezi z odnosi na delu želeli spremeniti?

Zaenkrat ne.

ZADOVOLJEVANJE POTREB BITI (OSEBNA RAST IN RAZVOJ)

1. Kakšne možnosti za osebni in poklicni razvoj imate v KCO Palček?

Osebni super top. (A72) Pač, kar se tiče mojih lastnih interesov, je tukaj top služba, ker ti omogoča da počneš na strani druge stvari izobraževanja (A73), amm, poklicno pa mislim, da mi ne omogoča, ker nimaš dovolj izobraževanj, pa delo je tudi bistvo tako bolj enolično, ne moreš ravno zdaj ful poklicno zrast (A74), lahko napreduješ, ampak to je tak. (A75) Bolj lahko osebno kot poklicno /tukaj sem se že naučila veliko bolj mirno odreagirat v določenih situacijah, moja čustva bolj regulirat (A76), pa na splošno se veliko naučiš o otrocih in o delu z otroci, tak da ko in če bom imela v prihodnosti svojo familio, bom pripravljena na to. (A77) Predhodno sem bila ful anksiozna glede odnosov v službi, ampak zlo me je pomirila, ta služba, da se videla, da ni težko dobro klimo ustvariti. (A78) Ti pa omogoča, da izven službe zaradi urnika zrasteš poklicno. Če se želiš izobraževati, maš dovolj časa. (A79)

2. Kako dostopna so izobraževanja in usposabljanja v okviru vašega dela? Če so, kakšnih izobraževanj in usposabljanj se udeležujete?

Izobraževanja ne morem rečt, da niso, so, ampak so, recimo lani je blo tak, da si imel ti 3 plačljiva in neplačljiva, pač kolko se pač prijaviš (A80). Zdaj pa lahko greš na čisto vsa neplačljiva, ki jih organizira center, in plačljivo samo. Ampak če sem iskrena, je to premalo (A81), tudi teme, ki so razpisane na splošno, niso vedno primerne za nas (A83), ker mene tukaj ne zanima dolgotrajna oskrba, tega ne bom delala v prihodnosti in tukaj tega ne rabimo/, tak da največkrat se poskusimo udeležiti takih, kjer je je tema vsaj približno al pa se vsaj približno dotika našega dela (A84). L etos bo na primer nekaj na temo rejništva pa na temo varne baze, amm, ne vem, kaj še je, lani pa sem šla na moj lastni interes monšhalov sindrom, pol pa sem še šla terapevtske pristope, dela z otroki, zdaj, če tak pogledam/ izobraževanj niso najbolj kvalitetna, ker sliši dostikrat stvari, ki so ti že poznane oz. za njih že veš (A85). Recimo pri varni bazi, to je področje, ki smo ga mi obravnavali mi na faksu, npr. rejništvo, je za mene novo, ampak tisti, ki so študirali socialno delo, verjetno ste vi o tem veliko poslušali.

3. Na kakšen način doživljate smiselnost in pomembnost svojega dela? Kako lahko svoja znanja in veščine uporabljate pri svojem delu?

Pomembnost dela je visoka in je smiselno (A86), žalostno, da to rabimo, je pa potrebno, ker sploh zdaj, ko primanjkuje rejniških družin, ti nimaš otroka kam umaknit (A87), je to najboljše, kaj imaš, in absolutno je to boljše. Kaj bi bilo pomembnost, ne? Tukaj je varno okolje, poskrbimo za vse njihove potrebe (A88), pokažemo jim, da lahko z normalno komunikacijo veliko dosežejo, ne dobijo enakih odzivov, kot jih doma. (A89) Mislim pa, da se na faksu nisem veliko naučila, bolj sem se tukaj, kako v določeni situaciji, kako odreagirati (A90), npr. imeli smo eno punčko, ki se je metala po tleh in cepetala, otroka ne boš nadira, ampak to jezo z njim sprostiti in si ne vem, tudi ti začel skakat, pa pač probaš. Pač mislim, da ti faks da splošni okvir, specifično pa na delovnem mestu (A91), no, sej v osnovi so samo otroci, čeprav maš specifične primere, kak bi rekla deklica, ki je trenutno tu tak dolgo, pika, da pri tebi odzove en odziv npr., ko lepo poveš nehaj, ne pomaga, ampak ko zakričiš uboga, ker pač je takšnega odziva vajena, iščejo poznane odzive to na primer, sem se naučila na faksu in to pač pride iz njihovih predhodnih izkušnjah.

4. Kako izražate svoje ideje in predloge na delovnem mestu? V kolikšni meri so sprejeti?

Vedno, tak ko prideš v službo, haha, pa se neke spomniš, pa poveš, haha (A92). Ne vem, moja zadnja ideja je bila, da bi naredili, ko klice zapisujemo, to je uradni zaznamek, in sem razmišljala, da bi naredili nek dokument, da bi lahko to not vložili, pač to je blo dobro sprejeto in to zdaj počnemo. Tudi na interviziji se predlagajo take stvari (A93). Al pa neke predlagaš, pa kr narediš, sej za ene stvari ne rabiš odobritve (A94). Npr. ko je prišel sedaj dojenček, sta dve sodelavki predlagali in narediti tabelo, kdaj se ga hrani in kaj je jedel, to je bilo tudi sprejeto.

5. Kako pogosto prejimate povratne informacije o svojem delu? Kako se ob tem počutite?

Občasno, npr. vodja nas pohvali tak, da na tak način (A95) ali med sabo, pa tudi starši pač so zadovoljni, so npr., ko smo eno deklico odvadili pleničke, niso se zdaj zahvaljevali, ampak so pokazali, da so zadovoljni.

6. Kaj bi v zvezi z vidiki osebnostne rasti in razvoja na delovnem mestu želeli spremeniti?

Izobraževanja predvsem kot sem že omenila.

USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

1. Kako vaše delo vpliva na vaše zasebno življenje?

Joj, ja, to pa vpliva malo, pač ker je 12-urni delovnik in delaš še tudi petke in svetke (A96), ne in/ moji kolegi, ko so tudi že zaposleni in delajo od ponedeljka do petka od 7 do 15, se dostikrat dobijo v petek ob, ne vem, 18 zvečer, se jaz ne morem, ker delam in sem do 20-ih tu. Tak da s tega vidika se vidim z njimi malo manj, drugače pa vseeno najdemo čas. Majn, ampak najdemo. (A97)

2. Kakšne so vaše izkušnje s prilagodljivostjo delovnega časa v KCO Palček?

To pa je ful, pač to da si lahko zberem, kere dneve bom fraj. (A99) To, da lahko grem zdaj za en mesec nekam potovat, pa/ že na splošno poveš, da imaš, ne vem, ob 8. zjutraj zobozdravnika, pa nekoga prosiš, če pride pol ure prej v službo. Vedno lahko, ni problema. Al pa recimo, če bi bil ti nekje drugje v službi, bi mogo za ta dan koristit dopsut, tukaj tega ni in zato morem jaz dat en dan letnega dopusta, haha, tukaj tega ni pač menjaš, prosiš, poveš prej in se urnik sestavi že tak, da si tisti dan prost. (A100)

3. Kako doživljate razpoložljivost prostega časa za regeneracijo?

Meni je okej, naporno mi je, ko maš dnevno fraj, pa d, d, n (A103), naporno načeloma, pa če imaš po dnevni en dan fraj, je dovolj (A104), po nočni pa je naporno, če sem v nočni, pa naslednji dan dnevna, ampak ni pa vedno nujno, je pa dovolj časa – pač kak komu (A105): Lahko pa vedno poveš, da ti urnik ne ustreza, in vedno popravijo in prilagodijo kolko lahko. (A106)

4. Na kakšen način obvladujete stres, povezan z delom?

Umakneš otroka iz skupine, da se pomiri, ali se ti umakneš. Dosti pomaga, da se pogovoriš z drugo osebo – sodelavko ali prijateljico (A107). Lažje je sodelavko, ker je v isti situaciji, pač jo pozna, mogoče doživlja isto. (A108) Pač, ker jaz dostikrat odreagiram nekak, pa kasneje vidim, da nisem dobro odregirala in je dobro tudi reflektirati vse to. (A109)

Kakšno podporo pri usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja pričakujete od delodajalca?

Jaz ne bi nič spremenila zaenkrat.

PRIČAKOVANJA DO DELODAJALCA IN VLOGA ZAPOSLENIH PRI ZAGOTAVLJANJU KAKOVOSTI DELOVNEGA ŽIVLJENJA

1. Katere izboljšave bi delodajalec lahko uvedel za boljšo kakovost delovnega življenja?

Več izobraževanj prosim, hahahha. (A110) Drugače pa vse, ograja varnost, ker se mi zdi, zakaj je v Palčiči lahko, pri nas pa ne (A111). Drugače pa zaj drastično ne bi nekaj spreminjala. (A112)

2. Kako zaposleni sami prispevajo k boljšemu delovnemu okolju? Na kakšen način sodelujete pri oblikovanju delovnih pogojev?

Joj, ne vem, hahah, jaz nič ne delam, haha, pač hodim na izobraževanja, da dobim več znanja, da lahko potem prispevam k delu (A113), pridedem nasmejano v službo. (A114)

Kako bi opisali splošno zadovoljstvo z vašim delovnim mestom?

Jaz bom dala 4, ker je tukaj res veliko bonusov, pač ful nekih prednosti. (A115) 5 ne bom dala, ker je izobraževanj premalo (A116), pa sama plača bi lahko bila večja. (117) Če gledam iz te osnovne z dodatki, je okej, čeprav za prvo službo je okej./ Če bi to bilo, bi dala 5. (A118)

8.3. Analiza podatkov

8.3.1. Odprto kodiranje

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Glede na to, da mam dodatke, ne, na nočno delo, popoldansko delo, praznike, mi je v redu plača.	Zadovoljstvo s plačo, ki vključuje dodatke.	Zadovoljstvo s plačo.	Plača.	Potrebe imeti.
A2	Ampak samo osnova pa ni okej, haha haha.	Nezadovoljstvo z osnovno plačo.	Zadovoljstvo s plačo.	Plača.	Potrebe imeti.
A3	Tak, da sama osnova mi ni všeč, z dodatki je okej.	Dodatki so ključni dejavnik za zadovoljstvo s plačo.	Zadovoljstvo z ugodnostmi.	Ugodnosti.	Potrebe imeti.
A4	Pač prevoz na delo mam, prehrano nam krijejo ...	Kot prehrana in prevoz.	Povračila stroškov.	Ugodnosti.	Potrebe imeti.
A5	Krijejo tudi potne stroške za izobraževanja .., ampak to tak greš redko.	Potni stroški za izobraževanje.	Povračila stroškov.	Ugodnosti.	Potrebe imeti.
A6	Pač toti standardni in so okej. Tudi pač, umm, tale postavka oz. tale tarifa, al kak se temu reče, za potne	Zakonsko določeni dodatki.	Zadovoljstvo z ugodnostmi.	Ugodnosti.	Potrebe imeti.

	stroške je ista kot povsod drugod.				
A7	Jaz mam pogodbo za nedoločen čas. Umm, meni je super, ne, hahhah.	Izražanje zadovoljstva zaradi pogodbe za nedoločen čas.	Oblika pogodbe.	Stabilnost zaposlitve.	Potrebe imeti.
A8	Razen če bi nekoga dobili za zamenjavo, ko je ena sodelavka bolniško odsotna, bi jo ta nadomeščal za določen čas.	Pogodba za določen čas je v KCO Palček vezana na nadomeščanja.	Oblika pogodbe.	Stabilnost zaposlitve.	Potrebe imeti.
A9	V socialnem varstvu, mislim v socialni, na splošno v javnem sektorju, amm, je pač varnost zaposlitve, ne morejo te kar tako odpustit.	Javni sektor omogoča stabilnost.	Zaposlitve v javnem sektorju.	Stabilnost zaposlitve.	Potrebe imeti.
A10	Je redna plača, veš, da jo boš vedno redno prijemal. Medtem ko v zasebnem sektorju se lahko zgodi, da je mogoče ne izplačujejo tak, da je to kar velik bonus tukaj.	Javni sektor omogoča stabilnost.	Zadovoljstvo s plačo.	Plača.	Potrebe imeti.
A11	Delovni čas imamo 12 ur. Mamo pa	Delovni čas je organiziran v 12-urnih	Tip in trajanje izmene.	Delovni čas.	Potrebe imeti.

	nočne in dnevne.	izmenah, ki vključuje dnevne in nočne izmene.			
A12	Meni trenutno to zelo ustreza zaradi tega, ker potem delaš 3–4-krat na teden, včasih lahko tudi 5-krat, če tak nanese, ampak to je redko, potem pa imaš ostale dni fraj. Meni je to super, ker lahko v dopoldanskem času urejam stvari.	Daljši prosti dnevi omogočajo posamezniku urejanje osebnih zadev.	Usklajevanje delovnega časa s prostim časom.	Delovni čas.	Potrebe imeti.
A13	Tak, da meni osebno zdaj trenutno ful ustreza, ker nimam družine in drugih obveznosti, tak, da, ja, je meni 12 ful super. 12 si tu, potem pa si dva dni doma, hahhah. Kar je top.	Ustreznost urnika glede na trenutno osebno ali kadrovske situacije.	Ustreznost urnika glede na trenutno situacijo.	Delovni čas.	Potrebe imeti.
A14	Za varnost ni poskrbljeno. Ni je.	Ni poskrbljeno za varnost.	Splošna ocena.	Varnost.	Potrebe imeti /Potrebe po varnosti.
A15	Želeli bi si, da bi imeli neki višjo ograjo, ki bi dejansko lahko preprečla	Pomanjkanje zaščite pred zunanjimi osebami.	Varnost pred zunanjimi osebami.	Varnost.	Potrebe imeti/Potreb e po varnosti.

	vstop staršem, ki grozijo.				
A16	Pač tukaj ni nobene varnosti, vse, kaj je, so vrata, ki so pod ključem, te kamere, ki so neke stlačene, ker če ti nekdo vdre, ne boš šal gledat kamere, kdo je prišo, itak pa se vse slabo vidi.	Težave z nadzornim sistemom.	Nadzorni sistem.	Varnost.	Potrebe imeti/Potreb e po varnosti.
A17	Pogoji – lani nismo imeli klim in smo delali pri 33 stopinjam. To ni primerno ne za nas ne za otroke.	Delo v previsokih temperaturah.	Temperatura.	Varnost.	Potrebe imeti/Potreb e po varnosti.
A18	Otroci so imeli 31–33 stopinj zvečer in so morali v takem spat.	Neprimerne temperature za spanje otrok.	Temperatura.	Varnost.	Potrebe imeti/Potreb e po varnosti.
A19	Čeprav naj bi zdaj dobili dve klimi, ampak absolutno premalo.	Premalo klimatskih naprav za izboljšanje razmer.	Klimatske naprave.	Varnost.	Potrebe imeti/Potreb e po varnosti.
A20	Meni osebno ni fizično naporno. Sploh zdaj trenutno, ko nimamo dvigovanja otrok. Največ, kaj lahko dvigneš, je karton mleka.	Nizka fizična obremenitev pri dvigovanju otrok in predmetov.	Fizična obremenitev in napornost pri delu.	Varnost.	Potrebe imeti/Potreb e po varnosti.

	Tudi prej, ko smo imeli 2-letnike, pa si jih dvigoval, noso, mi ni bilo problem. Pač meni ni.				
A24	Ni pritiska delodajalca, da se moraš vrniti.	Ni pritiska delodajalca glede vrnitve z bolniške odsotnosti.	Bolniška odsotnost.	Varnost.	Potrebe imeti/Potrebe po varnosti.
A25	Je bolj naporno za sodelavce, no, ker morejo flikat tvoje ure.	Bolniška odsotnost povečuje napor sodelavcev, ki nadomeščajo odsotnega.	Bolniška odsotnost.	Varnost.	Potrebe imeti/Potrebe po varnosti.
A26	Ampak mislim, da je dobro poskrbljeno za nas.	Delodajalec do zaposlenih korekten in skrben.	Ocena delodajalčeve skrbi za zaposlene.	Varnost.	Potrebe imeti/Potrebe po varnosti.
A27	Klime bi dodala še eno.	Dodatna klima.	Pogoji za delo.	Dodatne potrebe imeti.	Pričakovanja do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanju kakovosti delovnega življenja.
A28	Novi kavč bi bil super, da bi imeli vlečnega.	Nov kavč.	Potrebe imeti, pogoji za delo.	Dodatne potrebe imeti.	Pričakovanja do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanju kakovosti delovnega življenja.

A29	TV smo tak zdaj dobili, pečico.	Pečica.	Pogoji za delo.	Dodatne potrebe imeti.	pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A30	Novo ograjo za varnost otrok.	Nova ograja.	Varnost uporabnikov.	Dodatne potrebe imeti/Potrebe po varnosti.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A31	Večji zaboj za igrače, ki ni plastičen, ker so pol igrače skos nametane ...	Večji zaboj za igrače.	Pogoji za delo.	Dodatne potrebe imeti.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A32	V bistvu z mojimi direktnimi sodelavci v Palčku smo tak v stiku vsak dan.	Vsakodnevna komunikacija.	Stik s sodelavci.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.
A33	Zelo rada prihajam v službo, ker	Dobri odnosi.	Zadovoljstvo z odnosi.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.

	imamo dobre odnose.				
A34	Sodelujemo tako, da si pač razporediš delo, sproti se pogovorimo.	Sprotna razporeditev dela, timsko sodelovanje.	Način sodelovanja.	Individualizacija dela.	Potrebe ljubiti.
A35	Pač z zunanjimi, pač CSD, to pa mammo za enkrat okej, pa ne okej – z enimi CSD-ji dobro sodelujemo, z enimi pa slabše.	Ocena odvisna od konkretnega CSD.	Sodelovanje s CSD.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami.	Potrebe ljubiti.
A37	Eni strokovni delavci pokličejo in informirajo o poteku primera ..., drugi pa ne pokličejo, niti ne javijo, ko je obravnava.	Neenak komunikacijski pristop s strani zaposlenih na CSD.	Sodelovanje s CSD.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami.	Potrebe ljubiti.
A38	Želim si tukaj boljše sodelovanje.	Želja po izboljšani institucionalni komunikaciji.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami.	Dodatne potrebe ljubiti.	Pričakovanja do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanju kakovosti delovnega življenja.
A39	Sodišča zaenkrat sodelujejo ..., vabijo nas na obravnave ..., želijo slišati naše mnenje.	Pozitivna izkušnja s sodelovanjem s sodišči.	Sodelovanje s sodišči.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami.	Potrebe ljubiti.

A40	So zelo odzivni in razumljivi.	Pozitivna izkušnja s sodelovanjem s sodišči.	Sodelovanje s sodišči.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami.	Potrebe ljubiti.
A41	Zaenkrat visoko glede na to, da nisem črna ovca, hahhah.	Občutek pripadnosti skupin.	Občutek pripadnosti.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.
A42	Podpora je vedno.	Stalna prisotnost podpore med sodelavci.	Medsebojna podpora.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.
A43	Naša mnenja so različna, pa prav je, da so različna. Vedno se vse dogovorimo. Pa se en ne strinja, jaz pa se, pa se večina v kolektivu strinja z mano, bomo to počeli.	Sprejemanje različnosti mnenj kot nekaj pozitivnega.	Sprejemanje različnosti in konsenz.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.
A46	Se podpiramo, na koncu vseeno stopimo na isto stran.	Stalna prisotnost podpore med sodelavci.	Medsebojna podpora.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.
A47	Ker samo s tem, da imamo različna mnenja, bomo rasli. Tukaj pride do širanja informacij, širiš svoje obzorje. Da nisi tako zakoreninjen v svoj pogled.	Raznolikost kot priložnost za osebno in kolektivno rast.	Sprejemanje različnosti in konsenz.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.
A50	Odnos z njo je super, del kolektiva in ne	Dober odnos z vodjo.	Medosebni odnos z vodjo.	Odnosi z vodstvom.	Potrebe ljubiti.

	čuti se, da bi hotela biti nad nami.				
A51	Pač v redu je, ker lepo prijazno te opomni. Vedno posluša vse, se da dogovoriti, tudi kaj se tiče urejanja nekih stvari.	Odperta, profesionalna in prijazna komunikacija z vodjo.	Način komuniciranja.	Odnosi z vodstvom.	Potrebe ljubiti.
A53	Ona mora malo stopit za nas in je tudi vedno, tako kot bomo mi za njo, podpora nje je visoka, da smo slišani.	Zavzeta vodja.	Podpora.	Odnosi z vodstvom.	Potrebe ljubiti.
A54	Je zdaj omogočila te strokovne izpite, ker je silila njenim nadarjenim, da jih lahko opravljajo.	Možnost poklicnega napredovanja.	Poklicni razvoj.	Strokovna podpora.	Potrebe biti.
A55	Zdaj je ni bilo eno leto sploh na obisk, prišla je zdaj pred kratkim, ker smo jo povabili, ker smo imeli vprašanja ravno o ograji, pečici.	Fizična distanca z vodstvom kot nevtralna ali pozitivna izkušnja.	Fizična odsotnost nadrejenih.	Odnosi z vodstvom.	Potrebe ljubiti.
A56	Komunikacija z njo je okej, nič posebnega, ker je vse preko maila ali tu pa tam preko	Odperta, profesionalna in prijazna komunikacija z vodjo.	Način komunikacije.	Odnosi z vodstvom.	Potrebe ljubiti.

	klica, tam pa je odnos profesionalen in prijazen.				
A57	Pač, itak pride do konfliktov, že, ker imamo različna mnenja.	Prisotnost različnih mnenj.	Ocena.	Konflikti v kolektivu.	Potrebe ljubiti.
A58	Ampak zato pa so intervizije, da maš sestanek, da se vsedeš skupaj in se izmenjamo mnenja in pač če tudi niso isto, da vsak zagovarja svoje mnenje, na koncu poišče rešitev, da bo vsem okej. Tak, da zaenkrat smo vedno vse rešili s komunikacijo.	Odprta komunikacija pri reševanju konfliktov.	Reševanje konfliktov.	Konflikti v kolektivu.	Potrebe ljubiti.
A60	Da pa prihaja do kakih internih konfliktov med ostalimi, pa jaz za njih ne vem, haha, jaz se z vsemi dobro razumem, nimam z nobenim nič.	Nevpletenost v konflikte.	Vpletenost v konflikte.	Konflikti v kolektivu.	Potrebe ljubiti.
A61	Vsedeš se dol, poveš svoje videnje in poslušáš drugega, se	Odprta komunikacija pri reševanju konfliktov.	Reševanje konfliktov.	Konflikti v kolektivu.	Potrebe ljubiti.

	opravičiš, če je potrebno, in je to to.				
A62	Tak, da bi pa zaj neki vlki konflikt prišo, pa ne.	Prisotnost različnih mnenj brez večjih konfliktov.	Ocena.	Konflikti v kolektivu.	Potrebe ljubiti.
A63	Ja, imamo skupino preko vibra, kjer se kontaktiramo.	Povezanost in informiranje s sodelavci (Viber, telefoni).	Digitalna povezanost.	Komunikacija v kolektivu.	Potrebe ljubiti.
A64	1-krat na mesec imamo supervizijo v živo in intervizijo.	Mesečna supervizija.	Formalna srečanja.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe biti.
A65	Imamo tudi druženja, kjer smo vsi na kupu, in pa rojstne dneve praznujemo, zaključek recimo, in je fino, ahahaha.	Neformalna druženja med sodelavci.	Neformalna druženja.	Odnosi v delovnem okolju.	Potrebe ljubiti.
A67	Ammm, meni ni psihično naporno, na začetku, ko sem začela, ko sem imela pripravništvo, mi je bilo psihično naporno, ker sem se obremenjevala s tem, kaj sem prebrala v	Psihična obremenitev ob začetku, ko še ni bilo izkušenj.	Doživljanje dela ob začetku.	Psihični napor pri delu.	Potrebe ljubiti.

	sklepu o otrocih.				
A68	Seveda preberem njihovo zgodbo, je grozna, ampak vedno si pač rečem, da če bom jaz skozi to zgodbo gledala otroka, ne bomo prišli nikamor, tukaj ga bom spoznala in ne rabim vedet cele njegove preteklosti, si bom mnenje ustvarla glede na spoznanje.	Čustveno distanciranje od zgodb in dela.	Soočanje s težkimi zgodbami.	Psihični napor pri delu.	Potrebe ljubiti.
A69	Ni dosti razmišljanja poleg vsega dela nekaj poročil, ki jih bi mogo v kakem dnevu kaosa, npr. bolan otrok, o tem razmišljati, zdaj pa moram to pa to nardit.	Manj obremenitev z nalogami sredi dneva.	Razporeditev dela.	Psihični napor pri delu.	Potrebe ljubiti.
A70	Narava dela je dobra, moram rečt. Je kr prilagodljivo, ker nismo tako prilagojeni z urnikom, kaj vse moramo.	Dolgotrajne namestitve in intenzivna obdobja kot vir izčrpanosti.	Narava dela.	Psihični napor pri delu.	Potrebe ljubiti.
A71	Tak, da tukaj ne. Jaz ne.	Osebnostno doživljanje	Ocena.	Psihični napor pri delu.	Potrebe ljubiti.

		manjše napornosti.			
A72	Osebni super top.	Občutek osebnega zadovoljstva.	Ocena.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.
A73	Pač, kar se tiče mojih lastnih interesov, je tukaj top služba, ker ti omogoča, da počneš na strani druge stvari – izobraževanja.	Čas za osebna izobraževanja.	Osebni razvoj.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.
A74	Poklicno pa mislim, da mi ne omogoča, ker nimaš dovolj izobraževanj, pa delo je tudi bistvo tako bolj enolično, ne moreš ravno zdaj ful poklicno zrast.	Odsotnost priložnosti za poklicni razvoj.	Poklicni razvoj.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.
A75	Lahko napreduješ, ampak to je tak.	Lahko napreduješ, vendar si omejen.	Poklicni razvoj.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.
A76	Tukaj sem se že naučila veliko bolj mirno odreagirat v določenih situacijah, moja čustva bolj regulirat.	Razvoj čustvenih kompetenc bolj mirne reakcije.	Osebni razvoj.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.
A77	Pa na splošno se veliko naučiš o otrocih in o delu z otroci,	Pridobivanje izkušenj za	Osebni razvoj.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.

	tak da, ko in če bom imela v prihodnosti svojo familio, bom pripravljena na to.	zasebno življenje.			
A78	Predhodno sem bila ful anksiozna glede odnosov v službi, ampak zlo me je pomirila ta služba, da sem videla, da ni težko dobro klimo ustvariti.	Zmanjševanje anksioznosti.	Osebni razvoj.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.
A79	Ti pa omogoča, da izven službe zaradi urnika zrasteš poklicno. Če se želiš izobraževati, imaš dovolj časa.	Čas za poklicni razvoj izven službe.	Poklicni razvoj.	Osebni in poklicni razvoj.	Potrebe biti.
A80	Izobraževanja, ne morem reči, da niso – so, ampak so, recimo lani je bilo tak, da si imel ti 3 plačljiva in neplačljiva, pač, kolko se pač prijaviš.	Kombinacija plačljivih in brezplačnih izobraževanj.	Dostopnost izobraževanj.	Izobraževanja in usposabljanja v okviru dela.	Potrebe biti.
A81	Zdaj pa lahko greš na čisto vsa neplačljiva, ki jih organizira center, in plačljivo samo	Izobraževanj je premalo.	Dostopnost izobraževanj.	Izobraževanja in usposabljanja v okviru dela.	Potrebe biti.

	1. Ampak če sem iskrena, je to premalo.				
A83	Tudi teme, ki so razpisane na splošno, niso vedno primerne za nas.	Teme niso vedno primerne za delo v KCO.	Teme izobraževanj.	Izobraževanja in usposabljanja v okviru dela.	Potrebe biti.
A84	Tak, da največkrat se poskusimo udeležiti takih, kjer je tema vsaj približno ali pa se vsaj približno dotika našega dela.	Uporabne teme za delo v KCO Palček.	Teme izobraževanj.	Izobraževanja in usposabljanja v okviru dela.	Potrebe biti.
A85	Izobraževanja niso najbolj kvalitetna, ker slišiš dostikrat stvari, ki so ti že poznane oz. za njih že veš.	Ponavljanje vsebin izobraževanj.	Kvaliteta izobraževanj.	Izobraževanja in usposabljanja v okviru dela.	Potrebe biti.
A86	Pomembnost dela je visoka in je smiselno.	Delo v KCO ima visoko vrednost.	Družbena pomembnost.	Doživljanje smisla dela.	Potrebe biti.
A87	Žalostno, da to rabimo, je pa potrebno, ker sploh zdaj, ko primanjkuje rejniških družin, ti nimaš otroka kam umaknit.	Nujnost ob pomanjkanju rejniških družin.	Družbena pomembnost.	Doživljanje smisla dela.	Potrebe biti.
A88	Tukaj je varno okolje, poskrbimo za vse njihove potrebe.	KCO ponuja varno okolje za otroke.	Pomen KCO za otroke.	Doživljanje smisla dela.	Potrebe biti.

A89	Pokažemo jim, da lahko z normalno komunikacijo veliko dosežejo, ne dobijo enakih odzivov, kot jih doma.	Spodbujanje normalne komunikacije z otroki.	Pomen KCO za otroke.	Doživljanje smisla dela.	Potrebe biti.
A90	Mislim pa, da se na faksu nisem veliko naučila, bolj sem se tukaj, kako v določeni situaciji odreagirati. Pač, mislim, da ti faks da splošni okvir.	Premalo pridobljenega znanja, zgolj splošen okvir.	Vloga formalne izobrazbe.	Uporaba znanj in veščin pri delu.	Potrebe biti.
A91	Specifično pa na delovnem mestu.	Specifično znanje.	Vloga delovnega mesta.	Uporaba znanj in veščin pri delu.	Potrebe biti.
A92	Vedno, tak ko prideš v službo, haha, pa se neke spomniš, pa poveš, haha.	Splošno izražanje mnenj pride spontano.	Deljenje idej.	Izražanje idej in predlogov.	Potrebe biti.
A93	Tudi na interviziji se predlagajo take stvari.	Predlogi na interviziji.	Skupinsko predlaganje.	Izražanje idej in predlogov.	Potrebe biti.
A94	Al pa neke predlagaš, pa kar narediš, sej za ene stvari ne rabiš odobritve.	Uresničevanje predlogov brez odobritve.	Samoiniciativn o ukrepanje.	Izražanje idej in predlogov.	Potrebe biti.
A95	Občasno, npr. vodja nas pohvali, tak, da na tak način.	Občasna pohvala s strani vodje.	Vrednotenje lastnega dela.	Povratne informacije o delu.	Potrebe biti.

A96	Jož, ja, to pa vpliva malo, pač, ker je 12-urni delovnik in delaš še tudi petke in svetke.	Delovne izmene opravljajo zaposleni tudi med prazniki.	Dolgi delovnik.	Časovna obremenitev.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A97	Moji kolegi, ko so tudi že zaposleni in delajo od ponedeljka do petka od 7 do 15, se dostikrat dobijo v petek ob, ne vem, 18 zvečer – se jaz ne morem, ker delam in sem do 20-ih tu. Tak, da s tega vidika se vidim z njimi malo manj, drugače pa vseeno najdemo čas. Manj, ampak najdemo.	Različni delovniki med prijatelji vplivajo na druženje.	Vpliv na druženje.	Časovna obremenitev.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A99	To pa je ful, pač to, da si lahko zberem, kere dneve bom fraj.	Zaposleni si lahko proste dneve določijo sami.	Izbira prostih dni.	Fleksibilnost.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A100	Že na splošno poveš, da imaš, ne vem, ob 8. zjutraj zobozdravnika, pa nekoga prosiš, če pride pol ure prej v službo – vedno lahko, ni problema. Če bi bil ti nekje drugje v službi,	Prilagajanje sodelavcev pri urniku.	Prilagajanje urnika.	Fleksibilnost.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.

	bi mogo za ta dan koristit dopust – tukaj tega ni. Menjaš, prosiš, poveš prej in se urnik sestavi že tak, da si tisti dan prost.				
A103	Naporno mi je, ko maš dnevno fraj, pa d, d, n.	Naporna kombinacija dnevnih in nočnih izmen.	Razlike med izmenami.	Prosti čas in počitek.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A104	Pa, če imaš po dnevni en dan fraj, je dovolj.	Prosti dan po izmeni za počitek.	Razlike med izmenami.	Prosti čas in počitek.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A105	Je pa dovolj časa – pač, kak komu.	Napor izmen je odvisen od posameznika.	Ocena.	Prosti čas in počitek.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A106	Lahko pa vedno poveš, da ti urnik ne ustreza, in vedno popravijo in prilagodijo, kolko lahko.	Prednosti spremembe urnika.	Prilagodljivost urnika.	Fleksibilnost.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A107	Dosti pomaga, da se pogovoriš z drugo osebo – sodelavko ali prijateljico.	Pogovori s prijateljico.	Podpora.	Spopadanje s stresom na delovnem mestu.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A108	Lažje je s sodelavko, ker je v isti situaciji, pač jo	Pogovori s sodelavko, ker je v istem položaju.	Podpora.	Spopadanje s stresom na delovnem mestu.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.

	pozna, mogoče doživlja isto.				
A109	Ker jaz dostikrat odreagiram nekako, pa kasneje vidim, da nisem dobro odreagirala in je dobro tudi reflektirati vse to.	Zavedanje neustrezne reakcije in pomembnost samorefleksije.	Pomembnost reflektiranja.	Spopadanje s stresom na delovnem mestu.	Usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja.
A110	Več izobraževanj, prosim, hahahha.	Želja po več in bolj dostopnih izobraževanjih.	Izobraževanja.	Dodatne potrebe biti.	Pričakovanja do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanju kakovosti delovnega življenja.
A111	Drugače pa vse, ograja varnost, ker se mi zdi, zakaj je v Palčiči lahko, pri nas pa ne.	Potreba po večji ograji zaradi večjega občutka varnosti.	Pogoji za delo.	Dodatne potrebe imeti.	Pričakovanja do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanju kakovosti delovnega življenja.
A112	Drugače pa zaj drastično ne bi nekaj spreminjala.	Nekaj večjih sprememb si ne želi.		Dodatne potrebe splošno.	Pričakovanja do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanju kakovosti

					delovnega življenja.
A113	Pač hodim na izobraževanja, da dobim več znanja, da lahko potem prispevam k delu.	Nadgrajevanje znanja z namenom bolj kakovostnega opravljanja dela.	Izobraževanja.	Prispevek posameznika za boljšo kakovost delovnega življenja.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A114	Pridem nasmejana v službo.	Pozitivnost ob prihodu v službo.	Delovna klima.	Prispevek posameznika za boljšo kakovost delovnega življenja.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A115	Jaz bom dala 4, ker je tukaj res veliko bonusov, pač ful nekih prednosti.	Zadovoljstvo ocenjeno s 4 od 5.	Splošna ocena.	Zadovoljstvo z delom.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A116	5 ne bom dala, ker je izobraževanj premalo.	Zaradi izobraževanj ocena ne more biti višja.	Potrebe biti.	Zadovoljstvo z delom.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri

					zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A117	Pa sama plača bi lahko bila večja.	Zaradi nizke plače ocena ne more biti višja.	Potrebe imeti.	Zadovoljstvo z delom.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.
A118	Če bi to bilo, bi dala 5.	Če bi bila pogoja urejena, bi ocena bila višja.	Potrebe imeti.	Zadovoljstvo z delom.	Pričakovanj a do delodajalca in vloga zaposlenih pri zagotavljanj u kakovosti delovnega življenja.

8.3.2. Osnovno kodiranje

POTREBE IMETI

PLAČA

Zadovoljstvo s plačo

- a) Zadovoljstvo
 - Splošna pozitivna ocena zadovoljstva (B1) (H1)
 - Zadovoljstvo s plačo, ki vključuje dodatke (A1) (C3)
- b) Delno zadovoljstvo
 - Zmerno zadovoljstvo s plačo (D1) (E1) (F1)
- c) Manjše zadovoljstvo
 - Nezadovoljstvo z osnovno plačo (A2) (C1) (E2) (G1)
 - Zaposleni brez naziva strokovni delavec imajo nižji dohodek (G3)
 - Kritika dviga plače brez izboljšanja (D16) (G2)
- d) Ostalo
 - Javni sektor omogoča stabilnost (A10) (C8)

UGODNOSTI

- Zadovoljstvo z ugodnostmi
 - Dodatki so ključni dejavnik za zadovoljstvo s plačo (A3)
 - Zadovoljstvo z osnovnimi pogoji (B3)
 - Neproblematičnost glede ugodnosti (D5)
 - Želja po več ugodnostih (B4)
 - Zakonsko določeni dodatki (A6) (B5) (C4) (D4) (E3) (H2)
- Povračila stroškov
 - Kot prehrana in prevoz (A4) (B6) (G4) (F3)
 - Potni stroški za izobraževanje (A5) (F4) (G5)
- Dodatne ugodnosti
 - Zaposlenim v KCO pripada več dni dopusta (G6)
 - Angažiranost za pridobitev ugodnosti (C5)

STABILNOST ZAPOSLOTITVE

- Oblika pogodbe
 - Izražanje zadovoljstva zaradi pogodbe za nedoločen čas (A7) (G8) (H4)
 - Pogodba za nedoločen čas (B7) (C6) (D6) (E4) (F7) (G7) (H3)
 - Pogodba za določen čas je v KCO Palček vezana na nadomeščanja (A8)
 - Težave s kreditom kljub pogodbi (C7)
- Zaposlitev v javnem sektorju
 - Stabilnost zaposlitve v javnem sektorju (A9) (E5) (F8) (D7)

DELOVNI ČAS

- Tip in trajanje izmene
 - Delovni čas je organiziran v 12-urnih izmenah, ki vključuje dnevne in nočne izmene (A11) (B8) (C9) (E6) (F9) (G10) (H5)
 - Začetna zaskrbljenost zaradi delovnega časa (G9) (D8)

- Usklajevanje delovnega časa s prostim časom
 - Daljši prosti dnevi omogočajo posamezniku urejanje osebnih zadev (A12) (B9) (C10) (F11) (G11) (H8)
- Zadovoljstvo z delovnim časom
 - Ustreznost urnika glede na trenutno osebno ali kadrovske situacijo (A13) (D9) (G12) (E8)
 - Delovni čas ne ustreza zaposlenim z mlajšimi otroki (F13)
 - Zadovoljstvo z 12-urnim delovnikom (B10) (F10) (G13) (H6)
- Zadovoljstvo z nočno izmeno
 - Večja obremenitev v nočni izmeni zaradi samostojnosti (B11)
 - Ustreznost nočne izmene (D10) (F14)

POTREBE IMETI/POTREBE PO VARNOSTI

VARNOST

- Splošna ocena
 - Ni poskrbljeno za varnost (A14) (B12) (B16)(C13) (F14) (E11) (G15)
 - Osebno doživljanje varnosti (D11)
 - Dojemanje delovnih pogojev skozi izkušnje (D12)
- Fizični pogoji
 - Slabe bivalne razmere (B13) (E18) (F18)
- Varnost pred zunanjimi osebami
 - Pomanjkanje zaščite pred zunanjimi osebami (A15) (B14) (C11) (C14) (E13) (F16) (G16) (H9)
 - Razlike med KCO Palček in KCO Palčico glede varnosti (F15)
- Nadzorni sistem
 - Težave z nadzornimi sistemom (A16) (G17) (C12) (E12) (F17) (H11)
- Temperatura
 - Delo v previsokih temperaturah (A17) (B15)
 - Neprimerne temperature za spanje otrok (A18)
- Klimatske naprave
 - Premalo klimatskih naprav za izboljšanje razmer (A19) (G27) (E19)
- Fizična obremenitev in napornost pri delu
 - Nizka fizična obremenitev pri dvigovanju otrok in predmetov (A20) (B16)
 - Osebna percepcija nizke fizične napornosti (F19)
 - Fizična obremenitev odvisna od števila otrok (C17) (D13) (G18) (H13)
 - Dvigovanje otrok (G19)
 - Fizične obremenitve pri vzdrževanju hiše (C19) (E15)
 - Kombinacija fizičnega in psihičnega napora (G18)
- Bolniška odsotnost
 - a) Pozitivni vidiki ureditve bolniške odsotnosti
 - Urejen sistem bolniške odsotnosti (B18)
 - Ni pritiska delodajalca glede vrnitve z bolniške odsotnosti (A24)
 - Odločitev za bolniško, kadar je nujna (H20)

b) Negativni vidiki ureditve bolniške odsotnosti

- Bolniška odsotnost povečuje napor sodelavcev, ki nadomeščajo odsotnega (A25) (B20) (C21) (G25) (H16) (H19)
- Bolniška odsotnost pomeni plačo brez dodatkov (G20) (D15) (E16) (E25)
- Večje tveganje za bolezen (F22)
- Prisotnost kljub bolezni (F23)
- Brez osebne izkušnje bolniške odsotnosti (D14)

c) Nevtralni vidiki ureditve bolniške odsotnosti

- Dileme o odhodu na bolniško (H18)
- Sistem bi moral biti pripravljen na izredne razmere (H21)
- Ocena delodajalčeve skrbi za zaposlene
 - Delodajalec do zaposlenih korekten in skrben (A26)

POTREBE LJUBITI

ODNOSI V DELOVNEM OKOLJU

- Stik s sodelavci
 - Vsakodnevna komunikacija (A32) (B23) (F30) (C26) (D18) (E23)
 - Dobro sodelovanje med sodelavci (B22) (F32) (G24) (H24)
 - Osnovno sodelovanje z možnostjo izboljšav (D18)
- Zadovoljstvo z odnosi
 - Dobri odnosi (A33) (B26) (C29) (D21) (F33) (G27) (H26) (H30)
 - Manjše napetosti zaradi dolgotrajnega sodelovanja (D22)
- Medsebojna podpora
 - Stalna prisotnost podpore med sodelavci (A42) (A46) (B31) (C28) (C33) (D25) (E20) (F35) (G28) (H33)
 - Podpora sodelavcev ob dolgotrajni odsotnosti (B30)
 - Medsebojna pomoč zaradi kadrovske stiske (C20)
 - Večja povezanost z nekaterimi zaposlenimi (H29)
- Neformalna druženja
 - Neformalna druženja med sodelavci (A65) (B44) (G52) (H44) (F49) (E33)
- Formalna druženja
 - Mesečna supervizija (A64) (C27) (D37)
- Sprejemanje različnosti in konsenz
 - Sprejemanje različnosti mnenj kot nekaj pozitivnega (A43) (A47) (F38)
- Občutek pripadnosti
 - Občutek pripadnosti skupini (A41) (B29) (C31) (D23) (E22) (H31)

INDIVIDUALIZACIJA DELA

- Način sodelovanja
 - Sprotna razporeditev dela, timsko sodelovanje (A34)
 - Individualni pristop sodelavcev (B24)

SODELOVANJE Z ZUNANJIMI INSTITUCIJAMI

- Sodelovanje s CSD

- Različno sodelovanje z zunanjimi institucijami (A35) (B25)
- Neenak komunikacijski pristop s strani zaposlenih CSD (A37) (G26)
- Želja po večjem sodelovanju (E37)
- Sodelovanje s sodišči
 - Pozitivna izkušnja s sodelovanjem s sodišči (A39) (A40)
- Sodelovanje z različnimi službami
 - Praktično sodelovanje z zunanjimi službami (G25)

ODNOSI Z VODSTVOM

- Medosebni odnos z vodjo
 - Dober odnos z vodjo (A50) (B34) (C34) (E24) (G30) (H37)
- Način komuniciranja
 - Odprta, profesionalna in prijazna komunikacija z vodjo (A51) (A56) (C36) (F40) (H39)
- Podpora
 - Zavzeta vodja (A53) (F43)
- Fizična odsotnost nadrejenih
 - Fizična distanca z vodstvom kot nevtralna ali pozitivna izkušnja (A55) (B37) (C38) (D27) (E26) (F41) (G29) (H40)
 - Podpora kljub fizični odsotnosti (G46) (H41)
- Način vodenja
 - Iskanje ravnotežja med nadzorom in prilagodljivostjo v vodenju (B32) (B36) (E25) (F39) (D30)

KONFLIKTI V KOLEKTIVU

- Ocena
 - Prisotnost različnih mnenj brez večjih konfliktov (F45) (A57) (G31) (C42) (A62) (B40) (C39) (D35) (E29) (E31) (F47) (H42)
- Reševanje konfliktov
 - Odprta komunikacija pri reševanju konfliktov (A58) (A61) (C40) (F47) (E42) (G32)
- Vpletenost v konflikte
 - Nevpletenost v konflikte (A60) (B42) (E30)
- Razlogi za konflikte
 - Konflikti zaradi razporejanja urnikov in dopustov (B39)

PSIHIČNI NAPOR PRI DELU

- Doživljanje dela ob začetku
 - Psihična obremenitev ob začetku, ko še ni bilo izkušenj (A67) (D41)
 - Čustveno distanciranje od zgodb in dela (A68) (B47) (F54)
 - Otroci ni postavljen na prvo mesto (C43)
 - Psihični napor ob otrocih z agresivnimi težavami (F51)
 - Psihični napor ob otrocih s spolno zlorabo (F53)
- Razporeditev dela
 - Manj obremenitev z nalogami sredi dneva (A69) (G36)
- Motivacija

- Motivacija kljub težkim razmeram (C45) (C49)
- Narava dela
 - Dolgotrajne namestitve in intenzivna obdobja kot vir izčrpanosti (A70) (G37) (H50) (H53)
 - Lepo je videti napredek pri otroku (H52)
- Ocena
 - Osebno doživljanje manjše napornosti (A71) (F50) (E35)
 - Več psihičnega napora kot fizičnega (E36) (H49)
 - Opažanje izgorelosti pri zaposlenih (G38)
- Obvladovanje psihičnega napora
 - Čustvena distanca kot obramba (B45) (D42)
- Zaznavanje posledic psihičnega napora
 - Zavedanje psihičnih posledic z zamikom (B46)

KOMUNIKACIJA V KOLEKTIVU

- Digitalna povezanost
 - Digitalna povezanost in informiranje s sodelavci (Viber, telefoni) (A63) (G50) (F49) (E24) (E34) (G51) (H47) (D20) (D39)
- Pisno sporočanje
 - Dnevna izmenjava informacij (dnevnik, izmene) (D38) (H48)

POTREBE BITI

OSEBNI IN POKLICNI RAZVOJ

- Ocena
 - Občutek osebnega zadovoljstva (A72) (B53)
 - Možnost napredovanja glede na lastne želje (F56)
 - Omejitve osebne rasti zaradi okolja (D67)
 - Realističen pogled na delovne pogoje (D49)
- Osebni razvoj
 - Čas za osebna izobraževanja (A73) (C50) (G42)
 - Razvoj čustvenih kompetenc (A76) (F60)
 - Pridobivanje izkušenj za zasebno življenje (A77) (E38)
 - Zmanjševanje anksioznosti (A78)
 - Raznolikost kot priložnost za osebno in kolektivno rast (A47)
- Poklicni razvoj
 - Odsotnost priložnosti za poklicni razvoj (A74) (B54) (G40)
 - Čas za poklicni razvoj izven službe (A79)
 - Pomen deljenja informacij za širjenje perspektiv (A48)
 - Možnost poklicnega napredovanja (A54) (D48) (F58)
 - Lahko napreduješ, vendar si omejen (A75)
 - Dostop do izobraževanj (D47)
 - Biti vodja ni privilegij (G41)

IZOBRAŽEVANJA IN USPOSABLJANJA V OKVIRU DELA

- Dostopnost izobraževanj

- Kombinacija plačljivih in brezplačnih izobraževanj (A80) (B57) (B59) (F63) (D52) (E42) (F62)
- Izobraževanj je premalo (A81) (B55)
- Enostaven dostop do brezplačnih vsebin (G44) (D53) (H56)
- Izobraževanje odvisno od lastne iniciative (B56) (G45) (D50) (D54) (E39) (H58) (G65) (H57)
- Težave s potnimi stroški izobraževanj (C51) (H57)
- Teme izobraževanj
 - Teme niso vedno primerne za delo v KCO (A83) (E40)
 - Uporabne teme za delo v KCO Palček (A84) (B58) (G42) (F65) (D55) (E41) (H59)
- Kvaliteta izobraževanj
 - Ponavljanje vsebin izobraževanj (A85) (F63)

DOŽIVLJANJE SMISLA DELA

- Družbena pomembnost
 - Delo v KCO ima visoko vrednost (A86) (C54) (C57) (D60) (E43) (F66)
 - Nujnost ob pomanjkanju rejniških družin (A87) (D59)
 - Potreba po kriznih centrih (E44)
- Pomen KCO za otroke
 - KCO ponuja varno okolje za otroke (A88) (B63) (C56) (H62)
 - Spodbujanje normalne komunikacije z otroki (A89)
- Ustreznost področja dela
 - CSD kot neustrezno področje (B60)
 - Doživljanje poklicne izpolnjenosti v Palčku (B61)
- Ocena
 - Zelo smiselno (H61)
 - Doživljanje smisla dela (H63)
 - Sprejemanje realnosti in smisla (D68)

UPORABA ZNANJ IN VEŠČIN PRI DELU

- Vloga formalne izobrazbe
 - Premalo pridobljenega znanja, zgolj splošen okvir (A90)
 - Uporaba znanja iz šolanja (G47)
 - Razlika med teorijo in prakso (G48)
- Vloga delovnega mesta
 - Specifično znanje (A91) (F68)
 - Dnevna uporaba znanj in veščin (G46)
- Uporaba življenjskih izkušenj
 - Uporaba lastne družinske izkušnje (D56)

IZRAŽANJE IDEJ IN PREDLOGOV

- Deljenje idej
 - Splošno izražanje mnenj pride spontano (A92) (F69) (E4)
 - Izražanje mnenj prek humorja in sarkazma (B64)
 - Želja ob upoštevanju idej ob gradnji novega KCO (F70)

- Jasno izražanje idej (D61) (H65)
- Skupinsko predlaganje
 - Predlogi na interviziji (A93) (G51)
- Samoiniciativno ukrepanje
 - Uresničevanje predlogov brez odobritve (A94)
- Sprejemanje predlogov
 - Upoštevanje mnenj in idej (C58) (E46)
 - Ideje so večinoma sprejete (G50) (D62) (H66)
 - Delna sprejetost izraženih predlogov (B66)
- Osebna vloga pri izražanju idej
 - Odsotnost pobudniške vloge (B67)
 - Podpora idejam drugih (B68)

POVRATNE INFORMACIJE O DELU

- Vrednotenje lastnega dela
 - Odsotnost pohval (B69) (B72) (D63) (D66) (F71) (H67)
 - Občasna pohvala s strani vodje (A95) (B71) (C60)(G53)
 - Aktivno iskanje potrditve (D65)
 - Več pohval kot kritik (E48)
 - Neformalne pohvale (D64) (E64) (F72)
- Pomembnost reflektiranja
 - Zavedanje neustrezne reakcije in pomembnost samorefleksije (H68)

USKLAJEVANJE POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

ČASOVNA OBREMENITEV

- Dolgi delovnik
 - Delovne izmene opravljajo zaposleni tudi med prazniki (A96)
 - Odsotnost od doma (F74) (B78)
 - Zahtevno usklajevanje družinskih in gospodinjskih obveznosti (B79)
 - Jutranji čas doma omogoča boljšo organizacijo (B77)
- Vpliv na druženje
 - Različni delovniki med prijatelji vplivajo na druženje (A97) (C62)
 - Prilagajanje družine na delovni čas (H72)

FLEKSIBILNOST

- Izbira prostih dni
 - Zaposleni si lahko proste dneve določijo sami (A99) (B80) (E52) (F76) (C65) (D76)(G59)
- Prilagajanje urnika
 - Prilagajanje sodelavcev pri urniku (A100) (A106) (C64) (D74) (E53) (G58)
- Ocena
 - Dobra fleksibilnost z delovnim časom (G57)

PROSTI ČAS IN POČITEK

- Razlike med izmenami

- Naporna kombinacija dnevnih in nočnih izmen (A103) (D80) (E55) (H76)
- Prosti dan po izmeni za počitek (A104) (C66)
- Ocena
 - Napor izmen je odvisen od posameznika (A105) (D78)
 - Kadar je celoten kader, je dovolj prostega časa za regeneracijo (G60)
 - Pomanjkanje prostega časa v trenutni situaciji (E45)
 - Dovolj časa za počitek in prosti čas (B82) (F77)

SPOPADANJE S STRESOM NA DELOVNEM MESTU

- Notranji stres zaradi odgovornosti
 - Stres zaradi usklajevanja delovnih in zasebnih obveznosti (B84)
 - Notranji pritisk zaradi zamujanja (B87)
- Podpora
 - Pogovori s prijateljico (A107)
 - Pogovori s sodelavko, ker je v istem položaju (A108) (C67) (D81) (E58) (G61)
 - Lažje spoprijemanje z obremenitvami zaradi povezanosti v timu (B86) (B88) (C68)
- Pomembnost reflektiranja
 - Zavedanje neustrezne reakcije in pomembnost samorefleksije (A109)
- Strategije sproščanja
 - Strategije sproščanja pri spopadanju s stresom na delovnem mestu (C68) (F78) (G62) (H77)
- Kadrovska stiska
 - Pritisk vodstva o nadurah (E59)
 - V trenutni situaciji dela, ko je nameščenih veliko otrok (E61)
 - Situacije, ko ni bilo nameščenih otrok (E62)
 - Težje koriščenje dopusta (E63)

ZADOVOLJSTVO Z USKLAJEVANJEM POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

- Ocena
 - Ne vpliva (G55)
 - Zelo vpliva (H70)

VPLIV DELA NA DRUŽINSKO ŽIVLJENJE

- Sprejemanje dela s strani družine
 - Sprejetost delovnika s strani družine (G56)
- Vpliv dela na družinsko dinamiko
 - Spontane družinske situacije (F76)
 - Prenos službenih vsebin v zasebnost (D69) (H71)
 - Otroško nerazumevanje narave dela (D70)
 - Negativen učinek na zasebnost (E51)
- Vključenost družine v delo
 - Pozitiven vpliv dela na razvoj empatije pri otrocih (D71)
 - Družinsko vključevanje v delovno okolje (D72)
 - Občutek, da ima družina korist od njenega dela (D73)

PRIČAKOVANJA DO DELODAJALCA IN VLOGA ZAPOSLENIH PRI ZAGOTAVLJANJU KAKOVOSTI DELOVNEGA ŽIVLJENJA

PRISPEVEK POSAMEZNIKA ZA BOLJŠO KAKOVOST DELOVNEGA ŽIVLJENJA

- Izobraževanja
 - Nadgrajevanje znanja z namenom bolj kakovostnega opravljanja dela (A113)
- Delovna klima
 - Pozitivnost ob prihodu v službo (A114) (B90) (F86) (D87) (F89)
 - Več energije za otroke, če ni utrujenosti (C74)
 - Raznolikost aktivnosti v delovnem času (D85)
 - Prilagajanje (G65)
 - Medsebojno podpiranje med sodelavci (G66)
 - Deljenje idej (F85)
 - Izboljšanje kakovosti delovnega življenja z opozarjanjem (E67)

ZADOVOLJSTVO Z DELOM

- Splošna ocena
 - Zadovoljstvo ocenjeno s 5 od 5 (B92) (G69) (F88)
 - Zadovoljstvo ocenjeno s 4 od 5 (A115)
 - Zadovoljstvo ocenjujejo s 3 od 5 (C76)
 - Zadovoljstvo s trenutnim delovnim mestom (G68) (F89) (H80) (H82)
 - Splošno zadovoljstvo z delom (B93) (D89) (H79) (G68) (E68)
- Potrebe imeti
 - Če bi bila pogoja urejena, bi ocena bila višja (A118) (E69)
 - Zaradi nizke plače ocena ne more biti višja (A117) (C77)
 - Dojemanje izoliranosti zavoda (D83)
- Potrebe biti
 - Zaradi izobraževanj ocena ne more biti višja (A116)
- Potrebe ljubiti
 - Dobri odnosi na delovnem mestu (C78) (H81)

DODATNE POTREBE IMETI

- Pogoji za delo
 - Dodatna klima (A27) (B21) (D84) (G23)
 - Nov kavč (A28) (B89) (C24)
 - Pečica (A29) (B89)
 - Večji zaboj za igrače (A31)
 - Prenosni računalniki (E65)
 - Premalo finančnih sredstev za KCO (E15) (F27)
 - Soba za umirjanje otrok (F26) (G22)
- Plača
 - Potrebe po višji plači (D17) (D90)

DODATNE POTREBE PO VARNOST

- Varnost otrok
 - Nova ograja (A30) (F82)
 - Zagotavljanje varnosti (H22)

DODATNE POTREBE LJUBITI

- Sodelovanje in odnosi
 - Želja po večjem sodelovanju s CSD (E37)
 - Želja po neformalnem povezovanju zaradi razdrobljenosti ekipe (B51) (F55)
 - Večja podpora vodstva (G64)

DODATNE POTREBE BITI

- Izobraževanja in usmeritev
 - Želja po več in bolj dostopnih izobraževanjih (A110) (B73) (E66) (F73) (G54)
 - Potreba po strokovnih smernicah (B74)
 - Želja po specifičnem znanju o travmah (G49)

DODATNE POTREBE GLEDE USKLAJEVANJA POKLICNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

- Potreba po kadru
 - Zaradi kadrovske stiske (C69) (G63) (H78)
- Delovni čas
 - 6-urni delovnik (C61)