

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

**Kronični stres in izgorelost socialnih delavcev na področju dela z  
mladimi**

Aleksander Stojaković Voglar

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Primož Rakovec

Maribor, 22.9.2025

## **Povzetek diplomskega dela**

Diplomsko delo sem posvetil raziskovanju stresa in izgorelosti pri socialnih delavkah, ki delujejo na področju dela z mladimi. Vsebina izhaja izkušenj in opažanj, ki sem jih pridobil med pogovori s socialnimi delavkami in študijem literature. Povedano je, da je delo z mladimi pogosto čustveno zahtevno, odgovorno in hkrati premalo sistemsko podprto. V teoretičnem delu sem podrobneje obravnaval pojme stresa, izgorelosti, sekundarne travmatizacije, čustvene izčrpanosti ter organizacijskih in osebnostnih dejavnikov, ki vplivajo na doživljanje teh pojavov. Poudarek je na razlagi in povezavi med delovno motivacijo, izgorelostjo in uspešnostjo zaposlenih na podlagi delovnih zahtev - obremenitev, časovnih pritiskov in čustvenih zahtev dela v povezavi z delovnimi viri – podpora sodelavcev, avtonomija pri delu in finančna kompenzacija. Delo se osredotoča na vlogo supervizije, osebnostne čvrstosti ter etike skrbi zase, ki so prepoznani kot ključni zaščitni dejavniki.

Empirični del temelji na kvalitativni raziskavi z uporabo delno standardiziranih intervjujev s socialnimi delavkami. Analiza intervjujev pokaže, da stres najpogosteje izhaja iz organizacijskih okoliščin – kot so preobremenjenost, administrativna togost, nejasne vloge in pomanjkanje vodstvene podpore – ne toliko iz dela z mladimi samimi. Ugotovljeno je tudi, da osebnostne značilnosti, kot so visoka empatija, perfekcionizem in težave s postavljanjem mej, prispevajo k večji ranljivosti za izgorelost. Večina sogovornic sicer izraža zavedanje pomena skrbi zase, a jo v praksi redko dosledno izvaja. Med ključnimi varovalnimi mehanizmi so se izkazali: kakovostna supervizija, timska podpora in možnost refleksije v varnem okolju. Delo pokaže tudi, da je sekundarna travmatizacija pogosto prisotna, a ostaja spregledana ali potisnjena v ozadje.

Skozi diplomsko delo je tako poudarjena nujnost, da tako posamezniki kot organizacije razvijajo celosten pristop k preprečevanju izgorelosti, ki vključuje razbremenitev posameznikov, odprto komunikacijo, skrb zase kot etično in profesionalno dolžnost ter sistemsko uvedbo redne supervizije in travma-informiranih pristopov. Diplomsko delo odpira pogled v dinamiko dela z mladimi v kontekstu stresa, kateremu so podvržene strokovne delavke, zaposlene na Centru za socialno delo in sodelujočimi programi ter nudi nekatere odgovore, ki so pomembni tako za že zaposlene, kot mlade, ki bi si želeli zaposlitve na tem področju.

**Ključne besede:** Stres, izgorelost, socialno delo, supervizija, skrb zase, delo z mladimi

## **Graduation Thesis Abstract**

This thesis focuses on the exploration of stress and burnout among female social workers working in the field of youth social work. The content stems from personal experiences and observations gathered through conversations with social workers and a review of relevant literature. It highlights that working with young people is often emotionally demanding, highly responsible, and at the same time insufficiently supported on a systemic level. In the theoretical part, I examine the concepts of stress, burnout, secondary traumatization, emotional exhaustion, and the organizational and personal factors that influence the experience of these phenomena. Emphasis is placed on the Job Demands–Resources (JD-R) model, the role of supervision, psychological resilience, and the ethics of self-care, all of which are identified as key protective factors.

The empirical part is based on qualitative research using interviews with female social workers. The analysis shows that stress most often arises from organizational conditions—such as excessive workload, bureaucratic rigidity, unclear roles, and lack of leadership support—rather than from working with young people themselves. It also reveals that personal characteristics, such as high empathy, perfectionism, and difficulties in setting boundaries, contribute to greater vulnerability to burnout. Although most participants express an awareness of the importance of self-care, they rarely implement it consistently in practice. Key protective mechanisms identified include quality supervision, team support, and the opportunity for reflection in a safe environment. The research also shows that secondary traumatization is frequently present but often overlooked or suppressed.

Throughout the thesis, I emphasize the need for both individuals and organizations to develop a comprehensive approach to prevent burnout—one that includes relieving individual burdens, fostering open communication, promoting self-care as an ethical and professional obligation, and systematically introducing regular supervision and trauma-informed practices. This thesis contributes to a deeper understanding of internal and external mechanisms of stress and offers practical recommendations for more sustainable and effective social work with youth.

**Keywords:** stress, burnout, social work, supervision, self-care, work with youth

## KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD .....	6
1.1. Teoretični pregled problematike – stres in izgorelost .....	6
1.1.2. Definicije in koncepti izgorelosti .....	8
1.1.3. Razlika med stresom in izgorelostjo .....	9
1.1.4. Biološki mehanizmi stresa in vpliv na duševno zdravje .....	9
1.2. Dejavniki stresa pri socialnih delavcih .....	11
1.2.1. Organizacijski dejavniki .....	11
1.2.2. Osebnostne značilnosti .....	13
1.3. Simptomi stresa in izgorelosti .....	14
1.3.1. Fizični simptomi .....	14
1.3.2. Psihološki in vedenjski simptomi .....	15
1.4. Posledice kroničnega stresa in izgorelosti .....	16
1.4.1. Posledice stresa na posameznika .....	16
1.4.2. Posledice stresa na organizacijo .....	17
1.4.3. JD-R model: razumevanje izgorelosti in zaščitnih dejavnikov pri delu .....	17
1.5. Strategije soočanja s stresom in izgorelostjo .....	18
1.5.1. Individualne strategije .....	18
1.5.2. Organizacijske strategije .....	19
1.6. Vloga supervizije pri preprečevanju izgorelosti .....	20
1.7. Sekundarna travmatizacija in izčrpanost zaradi sočutja .....	21
1.8. Specifičnost dela z mladimi .....	22
1.8.1. Razumevanje mladostnika in vloga socialnega delavca .....	22
1.9. Etika skrbi zase in poklicna odgovornost .....	24
1.10. Zaključek .....	25
2. FORMULACIJA PROBLEMA .....	26

2.1. Raziskovalna vprašanja.....	27
3. METODOLOGIJA .....	28
3.1. Vrsta raziskave .....	28
3.2. Teme raziskovanja.....	28
3.3. Merski instrument in viri podatkov.....	29
3.4. Populacija in vzorec .....	29
3.5. Zbiranje podatkov .....	30
3.6. Obdelava in analiza podatkov .....	30
4. REZULTATI.....	31
5. RAZPRAVA .....	40
5.2.Omejitve raziskave.....	42
6. SKLEPI.....	43
7. PREDLOGI.....	44
8. VIRI IN LITERATURA .....	45
9.2. Tabele odprtega kodiranja .....	49
9.2.1 Kodiranje 1.....	49
9.2.2. Kodiranje 2.....	95
9.2.3 Kodiranje 3.....	139
9.2.4. Kodiranje 4.....	174
9.2.5. Kodiranje 5.....	223
9.2.6. Kodiranje 6.....	252
9.3. Osno kodiranje .....	317

# 1. TEORETIČNI UVOD

## 1.1. Teoretični pregled problematike – stres in izgorelost

Hans Selye, začetnik raziskovanja stresa, je stres opredelil kot "nespecifičen odziv telesa na vsako zahtevo, ki se nanj postavi". Po njegovem mnenju organizem na različne stresorje – ne glede na njihovo naravo – reagira z enakim fiziološkim vzorcem. Selye je stres razdelil na tri faze: alarm, ko telo zazna grožnjo in aktivira odziv »boj ali beg«; odpor, ko se telo prilagodi in skuša obvladovati stresor; ter izčrpanost, ko se zaradi dolgotrajne izpostavljenosti stresorju zaloge energije izčrpajo, kar lahko vodi v bolezen. Kasneje je razlikoval med »eustresom« (pozitivni stres) in »distresom« (negativni stres), pri čemer je poudaril, da stres sam po sebi ni nujno škodljiv, temveč je pomembna posameznikova interpretacija in odziv nanj (Selye, 1976).

Stres je temeljni biološki proces, prisoten pri vseh živih organizmih – od enostavnih bakterij in praživali do kompleksnih sesalcev, kot je človek. Tudi v enoceličnih organizmih in posameznih celicah našega telesa stres sproži nastanek zaščitnih molekul, ki pomagajo ohraniti ključne celične funkcije. Med te zaščitne molekule sodijo t. i. stresni proteini, ki poškodovane ali napačno zvite beljakovine usmerijo v popravo ali razgradnjo, s čimer preprečijo njihovo toksičnost in motnje v delovanju celice. Pri kompleksnih organizmih, kot je človek, so se stresni odzivi razvili v zapleten sistem, ki temelji na osnovnih celičnih obrambnih mehanizmih, vendar jih nadgradi v usklajen odziv celotnega organizma (British Neuroscience Association in drugi., 2007).

Stres vključuje kompleksne, vzajemne interakcije med okoljskimi in organizacijskimi podporami ter omejitvami, posameznikovimi zaznavami in ocenami zaznanih zahtev, sposobnostjo posameznika za obvladovanje in soočanje z njimi, vse to pa spremljajo fizične in čustvene posledice teh zahtev. Stres na delovnem mestu je bil opredeljen kot »škodljiv odziv ljudi na pretiran pritisk in zahteve, ki so jim izpostavljeni pri delu« (Collins, 2020).

Konstruktiven način razumevanja stresnih pritiskov je razdelitev na dve kategoriji – izzivalni pritiski in zaviralni pritiski. Izzivalni pritiski so na splošno razumljeni kot pozitivni. Čeprav lahko povzročajo določeno mero napetosti, se nanje gleda kot na psihološko zdrave, saj spodbujajo rast, razvoj in dosežke. Nasprotno pa zaviralni pritiski predstavljajo ovire za osebni in poklicni razvoj ter doseganje ciljev. Ti pritiski lahko škodljivo vplivajo na delovno uspešnost in načnejo posameznikovo dobrobit. Zaviralni pritiski vključujejo na primer konflikt vlog,

nejasnost vlog, slabe delovne odnose, negotovost zaposlitve, pomanjkanje nadzora, nejasno zastavljene cilje in nerealne roke. Med izzivalne pritiske pa štejejo obvladljivo delovno obremenitev, prevzemanje odgovornosti, realno zastavljene časovne roke in smiselno zastavljene cilje (Collins, 2020).

Tyrer (1987) poudarja, da poglobitna razlika med zdravim in škodljivim stresom tiči v tem, da se pri zdravem stresu spremembi naglo prilagodimo, pri škodljivem pa se jih prilagodimo le težko ali pa sploh ne. Prav to je bistvenega pomena, če hočemo razumeti stres in se spopasti z njim. Vse skozi nas obkrožajo spremembe in večji del se jim zlahka prilagajamo. Le tiste, na katere se ne znamo odzvati, povzročajo škodljivi stres – distres – in ta je tisti, zaradi katerega se ljudje pritožujejo in ki povzroča duševne in telesne muke.

V knjigi *Ko te stresa stres* (Jeriček, 2006) je le ta opisan kot fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi in privaditi notranjim in zunanjim dražljajem (stresorjem). Stresor pa je dogodek, oseba ali predmet, ki ga posameznik doživi kot stresni element in povzroči stres. Stresor začasno zamaje posameznikovo ravnovesje in stres je povsem normalno odzivanje na to dogajanje. Stres in dejavniki stresa niso za vse ljudi enaki in enako težko (ali lahko) rešljivi. Določajo jih posameznikova osebnost, njegove izkušnje, koliko energije ima, okoliščine, v katerih se pojavijo, ter širše in ožje okolje, v katerem živi. Pomembna je tudi življenjska naravnost posameznika in njegova trdnost ter kakovost medosebnih odnosov z ljudmi, ki ga obdajajo. Določen dogodek bo zato za nekoga predstavljal stresor, za drugega pa dobrodošlo spodbudo v življenju. Razmerje med našimi lastnimi zahtevami in zahtevami okolja ter sposobnostjo reševanja je tisto, kar nam pove, ali bo stres škodljiv in uničevalen (negativen stres) ali pa ga bomo obvladali in nas bo celo spodbudil k dejanjem (pozitiven stres). Za normalno življenje je nekaj stresa nujno potrebnega. Težava pa nastane tam in takrat, ko je stresnih situacij preveč, so preveč zgoščene, premočne ali predolgo trajajo. V takih primerih lahko stres vodi v različne motnje:

- prebavne motnje: čir, driska, zaprtost, izguba teka, pretirana ješčnost, zgaga, slabost, bruhanje;
- motnje srca in ožilja: visok krvni tlak, motnje srčnega utripa;
- motnje imunskega sistema: revmatoidni artritis, sladkorna bolezen, nekatera rakava obolenja, alergije;
- motnje mišičnega sistema: mišični krči, bolečine v vratu in hrbtu;

- motnje dihal: pogosti prehladi, astma;
- duševne motnje: zloraba psihoaktivnih snovi in posledična odvisnost, anksiozne motnje in depresija

### 1.1.2. Definicije in koncepti izgorelosti

Izgorelost je v psihološki literaturi opredeljena kot poseben sindrom, ki se pojavi kot posledica dolgotrajnega in neobvladanega delovnega stresa, najpogosteje pri posameznikih, ki delujejo v poklicih pomoči. Christina Maslach, ena najvplivnejših raziskovalk tega področja, je opredelila tri osnovne dimenzije izgorelosti: čustveno izčrpanost, depersonalizacijo in zmanjšan občutek osebne uspešnosti. Čustvena izčrpanost pomeni izgubo čustvene energije in občutek izčrpanosti ob delu z ljudmi, depersonalizacija se kaže kot odtujen, ciničen odnos do uporabnikov, medtem ko zmanjšana osebna uspešnost pomeni občutek, da posameznik ne zmore več uspešno opravljati svojega dela (Maslach, 2001).

Do simptoma izgorevanja navadno pride pri posameznikih, ki opravljajo poklice, v katerih je potrebno veliko osebne angažiranosti in vlaganja v delo, pričakovanja glede izvedbe dela pa so velika. Pogosto so ti ljudje čustveno navezani na svoje delo (Treven, 2005).

Ratcliff (2024) poudarja, da je izgorelost med socialnimi delavci javnozdravstveni problem, ki vpliva tako na strokovnjake kot na uporabnike storitev in njihove družine. Opozarja, da je razumevanje dejavnikov izgorelosti ključno za razvoj učinkovitih strategij samopomoči in podpore.

Preobremenjenost z delom je ključna razsežnost organizacijskega življenja. Gledano s perspektive organizacije, se obremenjenost z delom enači s produktivnostjo. Gledano z delavčeve perspektive, je obremenjenost čas in energija. Pomembni organizacijski prehodi, ki so povezani z zmanjševanjem in preoblikovanjem, so najprej in najbolj usmerjeni na obremenjenost z delom. Organizacije v pehanju za povečanjem produktivnosti ženejo ljudi onkraj meja njihove vzdržljivosti. Organizacije stremijo k temu, da manj ljudi opravi več dela. Od delovnih naporov se je težko odpočiti. Časa za počitek med delovnimi obveznostmi ni več. Ljudje kmalu vidijo, da se utrujenost v njih zgolj kopiči. Izčrpanost – čustvena, ustvarjalna ali telesna spodkopava učinkovitost, zdravje in dobro počutje. Težava je v tem, da ljudje ne morejo

doseči tistega kar bi resnično želeli. Po nekaj časa pa izčrpanost začne spodkopavati zmožnost za delo z občutkom in zniža tako produktivnost kot kvaliteto dela. (Maslach & Leiter, 2002).

### 1.1.3. Razlika med stresom in izgorelostjo

Razlika med stresom in izgorelostjo je predvsem v trajanju in intenzivnosti odziva. Medtem ko stres lahko predstavlja kratkotrajen odziv na obremenitve in je celo koristen pri doseganju ciljev (eustres), izgorelost pomeni dolgotrajno stanje fizične, čustvene in psihične izčrpanosti, ki lahko vodi v odtujenost in profesionalno neučinkovitost (Nagoski & Nagoski, 2021).

Stresorji so tisti zunanji ali notranji dražljaji, ki sprožijo stresni odziv. Zunanji stresorji vključujejo službo, konflikte, časovne roke, notranji pa so lahko samopodoba, samokritika in osebne vrednote. Po Nagoski in Nagoski (2021) je stres biološki in psihološki odziv telesa na zaznano grožnjo, medtem ko je izgorelost rezultat nerešenega stresnega cikla.

### 1.1.4. Biološki mehanizmi stresa in vpliv na duševno zdravje

Ključno vlogo pri dojemljanju in reakciji na stres imajo možgani, ki zaznajo stres in uskladijo odzive preko različnih komunikacijskih poti. Naša kognitivna ocena situacije v možganih se povezuje s telesnimi informacijami – prek krvnega obtoka (kjer krožijo hormoni, hranila, vnetni dejavniki) in perifernih živcev, ki nadzorujejo organe in čutila. Možgani vse te informacije združijo in sprožijo ustrezne telesne odzive. Naše razumevanje teh procesov temelji predvsem na raziskavah nevroendokrinologije, saj možgani neposredno nadzorujejo hormonski sistem, ki telesu omogoča učinkovito odzivanje na stres (British Neuroscience Association in drugi., 2007).

Najbolj prepoznaven začetni odziv je aktivacija simpatičnega živčnega sistema. Ko možgani zaznajo stresor in ocenijo, da je potrebna takojšnja akcija, aktivirajo živčne poti iz možganskega debla, ki sprožijo izločanje noradrenalina v različnih organih in adrenalina iz nadledvičnih žlez. Ta kombinacija sproži znani odziv boj ali beg – hiter srčni utrip, zvišan krvni tlak, potenje, občutek tesnobe, napetost mišic. Hormona delujeta na različne telesne receptorje: v žilah povzročata zožanje in s tem povišanje tlaka, v koži ježenje dlak (kurja polt), v trebuhu

pa občutke nelagodja. Namen teh sprememb je, da telo pripravi na takojšnje ukrepanje in preusmeri vire k ključnim sistemom: možganom, mišicam in vitalnim organom (British Neuroscience Association in drugi., 2007).

Vplivi kroničnega stresa pa niso omejeni zgolj na živčevje. Dolgotrajna aktivacija stresnega sistema vodi v trajno povišane ravni kortizola, kar ima številne somatske posledice. Med njimi so zvišan krvni tlak, povečano tveganje za bolezni srca, oslavljen imunski sistem, upočasnjeno celjenje, motnje spanja ter motnje v prebavi in reproduktivnih funkcijah (Hassamal in drugi., 2023).

Poleg fizičnih učinkov se kronični stres pogosto povezuje tudi s pojavom rezistentne depresije. Pri približno 27 % bolnikov z veliko depresivno motnjo so prisotni znaki nevroinflamacije, kar pomeni težjo in dolgotrajnejšo obliko bolezni z nižjim odzivom na zdravljenje. Zaradi tega se vedno več raziskovalcev osredotoča na razvoj protivnetnih strategij zdravljenja depresije, saj tradicionalni antidepresivi pogosto ne učinkujejo na bolnike z izraženim imunskim odzivom (Hassamal in drugi., 2023).

Pomemben del odziva je tudi kortizol, steroidni hormon, ki deluje v drugi fazi stresnega odziva. Njegova naloga je zagotavljanje dodatne energije – poveča raven sladkorja v krvi in sprosti presnovna goriva, kot so maščobne kisline. To pogosto poteka na račun razgradnje beljakovin, ki jih telo v danem trenutku ne potrebuje za rast, ampak za takojšnjo porabo. Kortizol povečuje tudi učinke adrenalina, stabilizira krvni tlak in celo ustvarja občutek začasnega dobrega počutja, kar olajša spopad s stresorjem (npr. nastopanje pred občinstvom). Vendar pa ima kortizol tudi zavirajoče učinke: upočasni rast, prebavo, vnetne procese in celo celjenje ran – vse to so funkcije, ki jih lahko telo opravi kasneje, ko stres mine. Prav tako zavira spolne funkcije (British Neuroscience Association in drugi., 2007).

Zadnji del stresnega kroga predstavlja povratna zanka, kjer se kortizol vrne do možganov in vpliva na področja, kot sta hipokampus (center za spomin in učenje) in amigdala (center za čustva, od katerih je najbolj izrazit za strah). Kortizol okrepi delovanje amigdale, kar omogoča hitrejše učenje informacij, povezanih s strahom, medtem ko zavre hipokampus, saj med stresom kompleksno učenje ni prednostna naloga. Ta prilagoditev omogoča osredotočenost na bistvene informacije, potrebne za preživetje (British Neuroscience Association in drugi., 2007).

Dolgotrajna izpostavljenost stresu ima lahko resne posledice. Presežek kortizola je značilen za nekatere možganske motnje, še posebej za hudo depresijo. Raziskave kažejo, da se pri bolnikih s to diagnozo pogosto zmanjša volumen hipokampusa, kar podpira teorijo, da je depresija

povezana z dolgotrajnim stresom. Povišan kortizol je lahko posledica trajnega psihološkega stresa, vendar se pojavlja tudi neodvisno od zaznanega dogajanja – kot motnja v sami stresni osi (British Neuroscience Association in drugi., 2007). Vplivi kroničnega stresa pa niso omejeni zgolj na živčevje. Dolgotrajna aktivacija stresnega sistema vodi v trajno povišane ravni kortizola, kar ima številne somatske posledice. Med njimi so zvišan krvni tlak, povečano tveganje za bolezni srca, oslabiljen imunski sistem, upočasnjeno celjenje, motnje spanja ter motnje v prebavi in reproduktivnih funkcijah (Hassamal in drugi., 2023).

To spoznanje odpira vrata novim pristopom k zdravljenju. Poleg klasičnih antidepresivov, ki pogosto pomagajo uravnotežiti stresni odziv (verjetno tudi z vplivom na receptorje za kortizol – MR in GR), se razvijajo terapije, usmerjene v zaviranje sinteze ali delovanja kortizola. Še posebej obetavne so pri bolnikih, ki ne reagirajo na običajna zdravila. Cilj je "resetirati" stresni sistem in zmanjšati škodljiv, prekomeren hormonski odziv, ki uničujoče vpliva na možgane in telo (British Neuroscience Association in drugi., 2007).

## 1.2. Dejavniki stresa pri socialnih delavcih

### 1.2.1. Organizacijski dejavniki

Socialni delavci se pogosto znajdejo v delovnih okoljih, kjer so pogoji dela nestabilni, viri omejeni, pričakovanja pa visoka. Pomanjkanje kadra, visoka obremenitev, administrativna birokracija, nejasne vloge in odgovornosti, slabo vodenje in nezadostna podpora vodstva so ključni organizacijski stresorji (White in drugi., 2020).

Pri socialnih delavcih je stres pogosto posledica neskladja med vse večjimi zahtevami uporabnikov, vse večjim obsegom administrativnih nalog ter omejenimi časovnimi in kadrovskimi viri. Med glavnimi organizacijskimi stresorji navaja tudi slabo razmejitev delovnih nalog, odsotnost strokovne podpore in neustrezno komunikacijo z vodstvom. Analiza izpostavlja, da v razmerah, kjer se pričakuje veliko prilagajanja in samostojnosti, organizacije pogosto ne zagotavljajo ustreznih pogojev za učinkovito delo, kar vodi do občutkov nemoči, zmanjšane motivacije in izčrpanosti. Avtorica opozarja tudi na pojav tako imenovane "individualizacije stresa" – ko se sistemske težave prikazujejo kot osebni neuspeh zaposlenega,

kar še dodatno pogloblja notranji pritisk in zmanjšuje verjetnost, da bi posameznik poiskal pomoč (Cink, 2008).

Cink (2008) opozarja na psihološko razdvojenost zaposlenih, ki je posledica neskladja med njihovo strokovno etiko in vrednotami organizacije. Socialni delavci pogosto poročajo o frustraciji, ker se zaradi časovne stiske in birokratskih postopkov ne morejo dovolj poglobiti v delo z uporabniki, kar ruši občutek poklicne identitete in učinkovitosti. To stanje vodi v notranji konflikt med lastnimi strokovnimi standardi in pričakovanji sistema, kar je še posebej izrazito pri delu z ranljivimi skupinami, kot so mladi. Kadar organizacija ne omogoča ustrezne podpore ali ne prepozna pomena etične usmerjenosti stroke, se pri zaposlenih pogosteje pojavljajo občutki razočaranja, cinizma in distanciranja od dela (Cink, 2008).

Med organizacijske dejavnike stresa sodi tudi t. i. čustveno delo, ki predstavlja potrebo po nadzorovanju izražanja čustev v profesionalnih stikih. V socialnem delu, kjer so odnosi z uporabniki pogosto čustveno intenzivni in zahtevni, je pričakovanje, da strokovnjak nenehno izraža empatijo, strpnost in pozitivnost, tudi kadar se sam sooča z notranjimi napetostmi, lahko pomemben vir obremenitve. Cho in Song (2017) sta v svoji raziskavi ugotovila, da je čustvena disonanca – razkorak med tem, kar strokovnjak čuti, in tem, kar mora izražati – močno povezana z višjo stopnjo izgorelosti in željo po zapustitvi poklica. Poleg tega avtorja poudarjata pomen organizacijskega zaupanja kot varovalnega dejavnika. Visoka raven zaupanja v nadrejene, vključenost v odločanje in občutek, da je delovno okolje pravično in podporno, dokazano zmanjšujejo negativne učinke čustvenega napora. Nasprotno pa pomanjkanje zaupanja spodbuja občutke nezadostne podpore in povečuje dovzetnost za stresne odzive. Cho in Song (2017) zato predlagata, da organizacije v socialnem varstvu krepijo odprto komunikacijo, transparentnost v odnosih in zavedanje o čustvenih obremenitvah, saj lahko s tem učinkovito zmanjšajo pojavnost stresa in fluktuacijo kadra.

Cink (2008) opozarja na psihološko razdvojenost zaposlenih, ki je posledica neskladja med njihovo strokovno etiko in vrednotami organizacije. Socialni delavci pogosto poročajo o frustraciji, ker se zaradi časovne stiske in birokratskih postopkov ne morejo dovolj poglobiti v delo z uporabniki, kar ruši občutek poklicne identitete in učinkovitosti. To stanje vodi v notranji konflikt med lastnimi strokovnimi standardi in pričakovanji sistema, kar je še posebej izrazito pri delu z ranljivimi skupinami, kot so mladi. Kadar organizacija ne omogoča ustrezne podpore ali ne prepozna pomena etične usmerjenosti stroke, se pri zaposlenih pogosteje pojavljajo občutki razočaranja, cinizma in distanciranja od dela (Cink, 2008).

### 1.2.2. Osebnostne značilnosti

Tudi osebne lastnosti socialnih delavcev vplivajo na doživljanje stresa. Perfekcionizem, visoka čustvena občutljivost, močna empatija, težave pri postavljanju mej, občutek odgovornosti za druge in nizka čustvena odpornost povečujejo ranljivost za izgorelost. Pojem osebnostne čvrstosti se v psihološki literaturi uveljavlja kot varovalni mehanizem pred negativnimi učinki stresa, še posebej v delovnih okoljih z visokimi zahtevami. Posamezniki z visoko stopnjo čvrstosti so sposobni učinkovitejše prilagoditve na stresne okoliščine, izražajo večjo samoučinkovitost, samonadzor in interpretirajo izzive kot priložnosti za rast. Osebnostna čvrstost vključuje dimenzije, kot so predanost, nadzor in izziv, kar pomeni, da posameznik ohranja občutek smisla, verjame v svoj vpliv na dogodke ter se ne umika pred spremembami, temveč jih razume kot normalen del življenja (Štiglic Hribernik & Boštjančič, 2019).

Avtorici predstavita tudi t. i. Richardsonov model osebnostne čvrstosti, ki temelji na bio-psiho-socialno-duhovnem ravnotežju. Ko pride do prekinitve tega ravnotežja (npr. zaradi stresa, izgube ali nasilja), se posameznik lahko odzove na več načinov – z odpornim vračanjem v ravnotežje, z učno reintegracijo ali z disfunkcionalno prilagoditvijo. Visoka osebnostna čvrstost posamezniku omogoča učinkovitejšo reintegracijo z dobičkom, kar pomeni, da iz izkušnje izstopi močnejši in bolj opolnomočen (Štiglic Hribernik & Boštjančič, 2019).

Matthews in Campbell (2009) poudarjata, da je odziv posameznika na stresno situacijo izrazito pogojen z osebnostnimi lastnostmi, kot so nevrotičnost, vestnost in ekstrovertiranost. Njuna študija ugotavlja, da osebe z višjo stopnjo nevrotičnosti pogosteje občutijo negativen afekt, poročajo o višji duševni napetosti ter se težje prilagodijo zahtevnim nalogam pod časovnim pritiskom. Nasprotno pa posamezniki z visoko ekstravertnostjo ali vestnostjo lažje vzdržujejo pozitivno razpoloženje in učinkovitost, tudi v razmerah dolgotrajne obremenitve (Matthews & Campbell, 2009).

### 1.3. Simptomi stresa in izgorelosti

#### 1.3.1. Fizični simptomi

V okoliščinah, ko se moramo spopasti z velikimi zahtevami, ki smo jih komaj še zmožni izpolniti, nastanejo v našem telesu spremembe. Naraščati začne adrenalin, v krvni obtok se sprošča več sladkorja, zvišata se srčni utrip in pritisk, pospeši se dihanje in mišice se napnejo. To so akutni simptomi, ki nastopijo ob stresni situaciji (Treven, 2005).

Fizični simptomi stresa so pogosto prvi znaki, ki jih posameznik opazi pri sebi, vendar jih pogosto ignorira. Utrujenost, pomanjkanje energije, motnje spanja, glavoboli, prebavne težave, mišična napetost in celo poslabšanje kroničnih bolezni so znaki, ki lahko kažejo na dolgotrajno izpostavljenost stresu (Collins, 2020; Tyrer, 1987).

Ljudje, ki trpijo zaradi izčrpanosti v zvezi z izgorevanjem na delovnem mestu, omenjajo kronične težave z zdravjem. Simptomi so pogosto nespečnost, napetost, glavoboli, visok krvni tlak, rane na želodcu in večje dovzetnosti za prehlade in lažja obolenja. Nemogoče se je počutiti povsem sproščeno in lagodno. Težave z zdravjem so lahko vir trajne izčrpanosti, če nakljub slabemu počutju delavec dela ne prekine. Pogosto tudi kljub slabemu počutju, delavci ne vzamejo premora, bodisi zaradi občutka odgovornosti in dolžnosti, tako do dela kot do sodelavcev (Maslach & Leiter, 2002).

Pri izgorelosti ti simptomi postanejo kronični in lahko vodijo v resne zdravstvene zaplete. Raziskave so pokazale, da dolgotrajna fizična izčrpanost vodi v večjo dovzetnost za bolezni, pogostejše bolniške odsotnosti in zmanjšano delovno zmožnost (Johansson in drugi., 2015).

Ko pa je stres kroničen lahko pride do hujših zapletov in zdravstvenih težav. Posamezniki, ki so izpostavljeni večjemu stresu, imajo tudi precej zvišano možnost bolezni srca. Pogoste so tudi težave s hrbtenico. Mišice na vratu so eno prvih mest na telesu, kjer človek občuti napetost. Pogost razlog za izostajanje na delovnem mestu je prav bolečina in težave s hrbtenico, ki so poleg fizičnih naporov in prisilne drža tudi težava, ki izvira iz stresa. Splošen simptom stresa je glavobol, utrujenost in padeč imunski sistem. Se pa v medicinskih krogih uveljavlja prepričanje, da je stres povezan tudi z nastankom raka. Tudi če povezava ni povsem neposredna – npr. nekdo pokadi 60 cigaret na dan – zboli za rakom. Čeprav rak ni neposredna posledica stresa pa je stres vplival na potrebo po kajenju. (Treven, 2005).

### 1.3.2. Psihološki in vedenjski simptomi

Psihološki simptomi vključujejo anksioznost, depresivna razpoloženja, občutek nemoči, zmanjšano samozavest, povečano razdražljivost ter občutek, da posameznik ni več sposoben obvladovati svojega dela. Pogosti so tudi občutki obupa, otopelosti in tesnobe, kar vodi v zmanjšano sposobnost empatije in odločanja (Collins, 2020; Štiglic Hribernik & Boštjančič, 2019).

Johansson, Angenete in Lundberg (2015) v svoji raziskavi navajajo, da socialni delavci pogosto poročajo o občutkih čustvene izčrpanosti, občutku, da nimajo več moči za odzivanje na potrebe otrok, ter o razvoju depersonalizacije kot mehanizma samoohranitve. Depersonalizacija se kaže kot zmanjšana empatija in čustvena distanca do uporabnikov.

Stres lahko poveča nezadovoljstvo pri delu, tesnobo in depresijo. Vpliva lahko tudi na odnose na delovnem mestu ter na odnose z družino in prijatelji. S stresom so povezane tudi telesne težave, kot so srčno-žilne bolezni, želodčne težave, glavoboli, alergije, kožne bolezni in motnje spanja. Dolgotrajen, kronični stres lahko vodi v izgorelost, ki je še posebej pogosta pri poklicih, kot je socialno delo. Izgorelost se opisuje kot stanje, ki vodi v občutke depersonalizacije, pomanjkanje empatije, izgubo občutka dosežka ter kot simptom čustvene izčrpanosti (Collins, 2020).

Simptomi stresa se kažejo tudi na druge načine. Psihične težave in stres lahko sprožijo fizične odzive. Pri velikem številu ljudi je najpogostejši simptom stresa nespečnost. Motnje spanje se lahko pojavijo zaradi pretiranega stresa neposredno, ko posamezniki ne zmorejo odklopiti službenega življenja. Lahko pa so povezani tudi s substancami, ki jih nekdo uživa kot posledica preobremenjenosti in stresa. Pri moških tudi stanje impotence ni nenavaden pojav. Če gre za kronične težave, za katere ni odgovora, je zelo pogost razlog stres. Avtorica med ostalimi simptomi navaja še nastanek fobij in pogosto ponavljajoče nočne more.

Vedenjski simptomi se kažejo v povečani odsotnosti z dela, zamujanju, zmanjšani produktivnosti, upadu motivacije, težavah v komunikaciji s sodelavci, ter tudi v zlorabi substanc ali tveganem vedenju. Osebe, ki so pod dolgotrajnim stresom, lahko razvijejo navade izogibanja nalogam, postanejo pasivne ali se odzovejo z večjo agresivnostjo (Štiglic Hribernik & Boštjančič, 2019).

Delavci, ki kažejo znake vedenjskih sprememb, so pogosto na robu izgorelosti, še posebej če se vedenjski znaki kombinirajo s fizičnimi in psihološkimi. Zelo pogosto se izgoreli delavci začnejo čustveno odmikati od uporabnikov, izogibajo se zahtevnim primerom ali se pretirano vpletajo v delo, kar vodi v dodatno izčrpanost (Johansson in drugi., 2015).

Pri ljudeh, ki so zelo obremenjeni s stresom, se lahko pojavijo tudi spremembe v vedenju, kot na primer pogostejše kajenje, uživanje večjih količin alkohola, sprememba prehranjevalnih navad itd. Te potencialno škodljive navade, ki nastanejo zaradi prekomernega stresa, pa na dolgi rok povzročijo ogromno škode (Treven, 2005).

#### 1.4. Posledice kroničnega stresa in izgorelosti

Sistemski pregled in meta-analiza članov socialno-varstvenih ustanov iz šestih držav (vključno z državami izven Evrope) je pokazala, da kar približno polovica socialnih delavcev doživlja izgorelost v vsaj eni od ključnih dimenzij – čustvena izčrpanost, depersonalizacija, zmanjšan občutek osebnega dosežka (Giménez-Bertomeu in drugi., 2024). Te ugotovitve poudarjajo, da izgorelost ni redka, temveč široko razširjena težava v socialnem sektorju, kar dodatno potrjuje potrebo po sistemskih ukrepih za prepoznavanje, preprečevanje in podporo zaposlenim.

##### 1.4.1. Posledice stresa na posameznika

Kronični stres in izgorelost imata številne negativne posledice za posameznika. Vplivata na telesno, čustveno in duševno zdravje ter na kakovost vsakdanjega življenja. Posamezniki poročajo o utrujenosti, motnjah spanja, zmanjšani odpornosti, kroničnih boleznih, tesnobi in depresiji. Dolgotrajna izpostavljenost stresu lahko vodi v čustveno izčrpanost, izgubo motivacije in občutek nemoči (Collins, 2020; Treven, 2005).

Johansson, Angenete in Lundberg (2015) ugotavljajo, da izgorelost povzroča tudi depersonalizacijo in zmanjšan občutek osebne učinkovitosti. Delavci se pri tem pogosto počutijo odtujeni od uporabnikov, svoje delo doživljajo kot brez pomena, kar vodi v še večjo pasivnost in zmanjšano učinkovitost. V raziskavi je kar 70 % vprašanih socialnih delavcev poročalo o simptomih izgorelosti, predvsem o čustveni izčrpanosti.

Rakovec in Videmšek (2024) poudarjata, da je med socialnimi delavci razširjeno zavedanje o pomenu samopomoči, vendar jih manj kot polovica dejansko redno izvaja ukrepe za zaščito lastnega zdravja. Pomanjkanje samopomoči vodi v fizično in duševno izčrpanost, ki dolgoročno ogroža zdravje posameznika.

Videmšek (2023) poudarja, da kakovostna supervizija in reflektivno okolje ne le zmanjšujeta izgorelost, ampak tudi izboljšujeta strokovno rast in timsko kohezijo. Organizacije, ki vlagajo v dobrobit zaposlenih, dolgoročno ustvarijo bolj učinkovite in odporne time.

#### 1.4.2. Posledice stresa na organizacijo

Poleg vpliva na posameznika ima stres tudi pomembne posledice za organizacijo. Zaposleni, ki so pod stresom, so manj učinkoviti, naredijo več napak, imajo nižjo motivacijo, pogosteje izostajajo z dela in pogosteje zapuščajo organizacijo (White in drugi., 2020). To vodi v povečano fluktuacijo kadra, višje stroške zaradi bolniških odsotnosti in usposabljanja novih zaposlenih ter v zmanjšanje kakovosti storitev.

Avtorji (White in drugi., 2020) ugotavljajo, da so glavni organizacijski stresorji nejasne delovne vloge, pomanjkanje podpore nadrejenih, občutek, da delo ni cenjeno, in pomanjkanje možnosti za refleksijo. Organizacije, ki ne vlagajo v podporne mehanizme, kot so supervizija, dobra komunikacija in pozitivna delovna klima, so bolj izpostavljene negativnim posledicam stresa pri zaposlenih.

#### 1.4.3. JD-R model: razumevanje izgorelosti in zaščitnih dejavnikov pri delu

Model delovnih zahtev in virov (JD-R) predstavlja sodoben in izjemno uporaben okvir za razumevanje delovnega stresa in izgorelosti, posebej v poklicih pomoči, kot je socialno delo. Temelji na osnovni delitvi vseh značilnosti delovnega mesta na delovne zahteve in delovne vire. Delovne zahteve pomenijo vse vidike dela, ki zahtevajo vztrajni telesni ali psihološki napor in so povezani s posledicami na psihološki ravni – denimo preobremenjenost, čustveno zahtevno delo, časovni pritiski ali konflikt z uporabniki (Demerouti in drugi., 2001).

Delovni viri pa predstavljajo dejavnike, ki posamezniku pomagajo doseči cilje, zmanjšujejo vpliv zahtev in spodbujajo osebni razvoj. V kontekstu socialnega dela so to lahko podpora sodelavcev, možnost supervizije, občutek avtonomije, jasna struktura nalog in priložnosti za strokovno rast. Delovni viri tako ne služijo le blažitvi negativnih učinkov zahtev, temveč tudi krepitvi zavzetosti in zadovoljstva pri delu. JD-R model temelji na dveh glavnih psiholoških procesih. Prvi je proces izčrpanosti, v katerem visoke zahteve brez ustreznih virov vodijo v čustveno in telesno izčrpanost, kar sčasoma pripelje do izgorelosti. Drugi pa je motivacijski proces, pri katerem prisotnost virov povečuje delovno angažiranost, notranjo motivacijo in učinkovitost (Bakker & Demerouti, 2017).

Uporaba JD-R modela je v praksi socialnega dela še posebej pomembna pri delu z mladimi, kjer zaposleni pogosto poročajo o visoki čustveni obremenjenosti, etičnih dilemah in pritisku odgovornosti. Raziskave kažejo, da v primerih, kjer so delovni viri slabo razviti – npr. pomanjkanje strokovne podpore ali nejasne vloge – pride hitreje do izgorelosti in osipa kadra (Schaufeli & Taris, 2014).

Model je bil v zadnjih letih razširjen tudi z vključevanjem osebnih virov, kot so samozavest, odpornost in zaznana samoučinkovitost. Ti notranji dejavniki vplivajo na to, kako posameznik dojema stresne situacije in se z njimi spoprijema. Krepitev osebnih virov je lahko zato učinkovit pristop za zmanjševanje ranljivosti za izgorelost pri socialnih delavcih (Xanthopoulou in drugi., 2007).

## 1.5. Strategije soočanja s stresom in izgorelostjo

### 1.5.1. Individualne strategije

Soočanje s stresom je proces, ki je odvisen od posameznikove percepcije stresa, notranjih virov moči in razpoložljivih strategij. Nekateri posamezniki se s stresnimi okoliščinami spopadajo učinkoviteje, predvsem zaradi bolj razvitega samospoštovanja, pozitivne samopodobe in čustvene inteligentnosti (Treven, 2005).

Različni avtorji predlagajo številne strategije samopomoči: telesna aktivnost, zdrava prehrana, vzdrževanje socialnih odnosov, tehnike sproščanja (npr. meditacija, dihalne vaje), postavljanje

meja, pisanje dnevnika, stik z naravo, ter redna refleksija o svojih občutkih in doživljanjih (Štiglic Hribernik & Boštjančič, 2019; Rakovec & Videmšek, 2024). Razumevanje lastnih čustvenih reakcij in zavedanje stresa sta temeljni orodji za uspešno samoregulacijo.

Rakovec in Videmšek (2024) v svoji raziskavi ugotavljata, da kljub visokemu zavedanju pomena samopomoči, le 38 % slovenskih socialnih delavcev dejansko redno izvaja strategije skrbi zase, še manj pa vsakodnevno. Najpogostejše strategije so zdrava prehrana, čas z bližnjimi in sprostitev v naravi. Redkeje se uporabljajo meditacija, vodenje dnevnika, digitalna detoksikacija ali obisk psihoterapije.

V severnoirskem vzorcu socialnih delavcev je korelacijska analiza pokazala, da so aspekta vedenjske čuječnosti (mindfulness) in samosprejemanja (acceptance) – sestavini “klinično-upravljanega budističnega modela” – pomembno povezani z zmanjšanjem čustvene izčrpanosti in depersonalizacije ter z boljšim občutkom osebne učinkovitosti (Maddock et al., 2024). To nakazuje, da so reflektivni programi, meditacija in samozavedanje potencialno učinkovite strategije samopomoči pri delu z mladimi.

Čustveni vpogled, ki ga posameznik razvije z introspektivnimi vajami, pomembno pripomore k zmanjšanju občutka preplavljenosti. Med tehnike, ki jih predlagata Štiglic Hribernik in Boštjančič (2019), sodi tudi redno zastavljanje vprašanj o čustvih: Kaj čutim? Kaj si želim? Kaj me moti? K temu pripomore tudi spremljanje telesnih občutkov – napetosti, ščemenja, plitkega dihanja – ki opozarjajo na stres.

Pomembno orodje je tudi asertivna komunikacija, ki omogoča izražanje potreb in postavljanje mej. Aktivno poslušanje, sposobnost reči »ne« in ohranjanje telesne in glasovne sproščenosti so del učinkovitega komuniciranja v stresnih situacijah. Ena izmed učinkovitih tehnik je tudi »pokvarjena plošča«, kjer posameznik mirno in vztrajno ponavlja svoje stališče, dokler ga sogovornik ne sprejme ali vsaj sliši (Štiglic Hribernik & Boštjančič, 2019).

### 1.5.2. Organizacijske strategije

Poleg individualnih strategij so ključne tudi organizacijske strategije za zmanjševanje stresa. Te vključujejo jasno določene vloge in odgovornosti, dostop do supervizije, podpora vodstva, odprta komunikacija, priznavanje prispevkov zaposlenih in možnost strokovne refleksije (White in drugi., 2020; Videmšek, 2023).

Organizacijska klima, ki spodbuja odprto izražanje mnenj, medsebojno podporo in kolegialno pomoč, zmanjšuje pojav izgorelosti in prispeva k boljšemu psihosocialnemu delovnemu okolju. Pomembno je, da imajo zaposleni občutek slišnosti, da so del timskega odločanja in da se njihove potrebe upoštevajo (Rakovec & Videmšek, 2024).

V raziskavi avtorji (White in drugi., 2020) ugotavljajo, da materialni pogoji, kot so plača ali oprema, niso odločilni pri zmanjševanju stresa. Ključni so psihološki dejavniki, kot so kakovostna supervizija, pozitivna organizacijska kultura in občutek avtonomije pri delu. Kadar teh pogojev ni, se poveča občutek nemoči in možnost razvoja izgorelosti.

Organizacije, ki vlagajo v redno supervizijo, izobraževanja o čustveni odpornosti in ustvarjajo reflektivno delovno kulturo, dolgoročno zmanjšujejo fluktuacijo kadra, izboljšujejo kakovost storitev in krepijo zadovoljstvo pri delu (Videmšek, 2023).

#### 1.6. Vloga supervizije pri preprečevanju izgorelosti

Supervizija ima ključno vlogo pri ohranjanju psihološkega zdravja in profesionalne učinkovitosti socialnih delavcev. Gre za strukturiran proces, v katerem izkušenejši strokovnjak (supervizor) vodi, podpira in pomaga manj izkušenemu delavcu pri razumevanju in refleksiji njegovega dela, čustvenih odzivov in strokovnih izzivov. Supervizija omogoča zmanjšanje stresa, večjo samozavest, razvoj kompetenc ter preprečevanje izgorelosti (Videmšek, 2023).

Videmšek (2023) poudarja, da je supervizija temeljna praksa socialnega dela, saj nudi varen prostor za razbremenitev, refleksijo, raziskovanje težavnih primerov in podporo pri odločanju. Socialni delavci, ki redno obiskujejo supervizijo, lažje ohranjajo profesionalno distanco, se učinkoviteje soočajo z zahtevnimi primeri ter zmanjšujejo tveganje za čustveno izčrpanost.

Redna supervizija vpliva na razvoj strokovne identitete in preprečuje depersonalizacijo. V raziskavi, ki jo navaja Videmšek (2023), so socialni delavci poročali, da supervizija izboljšuje medosebne odnose v timu, zmanjšuje občutke osamljenosti ter krepi občutek pripadnosti in podpore.

Pomemben je tudi kontekst supervizije – ali gre za individualno, skupinsko ali timsko obliko. Vsaka ima svoje prednosti. Individualna supervizija omogoča poglobljeno obravnavo osebnih izkušenj, skupinska nudi medsebojno učenje, timska pa spodbuja sodelovanje znotraj

kolektiva. Ključnega pomena je, da supervizija ni usmerjena v nadzor, ampak v podporo, učenje in strokovni razvoj. Poleg vsebinskega vidika je pomembna tudi frekvenca in kontinuiteta supervizije. Neredna ali formalna supervizija brez zaupanja in odprtosti ne doseže svojega namena. Organizacije morajo zagotavljati sistematično in kakovostno supervizijo ter usposobljene supervizorje, ki poznajo dinamiko socialnega dela (Videmšek, 2023).

Levenson (2017) opozarja, da je v kontekstu dela z mladimi, ki so doživeli travme, še posebej pomembna t. i. travma-informirana supervizija. Ta upošteva vpliv travme tako na uporabnike kot na strokovnjake in nudi orodja za obvladovanje sekundarne travmatizacije.

White in drugi. (2020) in Rakovec & Videmšek (2024) ugotavljajo, da socialni delavci, ki nimajo dostopa do redne supervizije, pogosteje poročajo o simptomih izgorelosti, večji fluktuaciji in občutku nemoči pri delu. Zato je sistemska vključitev supervizije v organizacijsko kulturo eden ključnih dejavnikov dolgoročne učinkovitosti in blaginje zaposlenih.

### 1.7. Sekundarna travmatizacija in izčrpanost zaradi sočutja

Sekundarna travmatizacija je pojav, pri katerem strokovnjaki, ki delajo s travmatiziranimi posamezniki, začnejo doživljati simptome, podobne tistim, ki jih kažejo njihove stranke. Gre za posledico ponavljajoče se izpostavljenosti zgodbam o nasilju, zanemarjanju ali zlorabi, kar lahko povzroči občutke nemoči, anksioznosti in čustvene otopelosti .

Levenson (2017) v okviru dela z mladimi opozarja na nujnost travma-informiranega pristopa, ki ne obravnava le posledic travme pri uporabnikih, temveč tudi učinke izpostavljenosti travmatičnim vsebinam pri strokovnjakih. Delo z mladimi, ki so doživeli kompleksne travme, pomeni visoko čustveno obremenitev za socialne delavce, saj se ti soočajo z zgodbami, ki presegajo njihovo čustveno kapaciteto, če pri tem nimajo ustrezne podpore.

Videmšek (2023) izpostavlja, da je supervizija ključni zaščitni dejavnik pred sekundarno travmatizacijo, saj omogoča strokovnjaku, da razbremeni svoja doživljanja, jih ovrednoti v varnem prostoru in ohrani strokovno distanco. Če takšen prostor ni vzpostavljen, se tveganje za sočutno utrujenost poveča. Ta se kaže v zmanjšani sposobnosti za empatijo, čustveni distanci in upadu kakovosti odnosa z uporabniki.

V raziskavi Oshiro in Owen (2023) o zdravju delavcev v sistemu zaščite otrok so poročali o izrazito izrazitem “usihanju življenjske energije”, motnjah spanja in pogostem absentizmu, kar ima neposreden negativni vpliv na delovno sposobnost socialnih delavcev. Te ugotovitve poudarjajo, da sekundarna travmatizacija (STS) pri delu z mladimi ni le psihološko tveganje, ampak tudi dejanska omejitev za strokovno izvajanje storitev. Dolgotrajna izpostavljenost travmatičnim zgodbam otroških žrtev vodi v sistemske posledice, saj zmanjšana energija in oslABLJENA psihofizična pripravljenost slabšata kakovost intervencij in otežujeta strokovno presojo.

White in sodelavci (2020) so v britanski raziskavi ugotovili, da socialni delavci, ki nimajo dostopa do redne podpore ali supervizije, pogosteje poročajo o občutkih emocionalne preplavljenosti, kar vodi v večje tveganje za napake pri odločanju, večjo fluktuacijo in dolgoročno izgorelost.

Skozi sistematičen pregled je bilo ugotovljeno, da socialni delavci, zlasti tisti, ki delajo s travmatiziranimi otroki in mladostniki (npr. varstvo otrok, interventna služba), doživljajo visoko tveganje za razvoj sočutne utrujenosti. Ta se kaže kot občutki upada sočutja, čustvene distanciranosti in motenj pozornosti, kar lahko vodi v nepotrpežljivost in zmanjšano pripravljenost za empatijo (Wu & Lu, 2025). Pomembno je, da vemo, da se sočutna utrujenost razlikuje od izgorelosti, saj se osredotoča na čustveno izčrpanost zaradi dolgotrajne empatije s trpljenjem mladih.

Raziskava varstvenih delavcev na področju zaščite otrok pravi, da intenzivno doživljanje sekundarne travme pogosto vodi do trdih psihosocialnih simptomov: usahnitev energije, pogosta telesna izčrpanost in motnje dnevnega režima (npr. motnje spanja, odsotnost z dela). Delavci so opisali, da “niso imeli energije za fizično aktivnost” po delu, kar kaže na močno povezanost psiho-fizičnih učinkov takega dela z otroki (Oshiro & Owen, 2023).

## 1.8. Specifičnost dela z mladimi

### 1.8.1. Razumevanje mladostnika in vloga socialnega delavca

Sodobno socialno delo z mladimi temelji na načelih, ki priznavajo, da so mladi sami najboljši poznavalci lastnih življenjskih izkušenj. Pristop, ki izhaja iz njihovega vsakdana, zavrača idealizirano sliko »pravilnega« mladostnika in se raje osredotoča na razumevanje njihovega aktualnega življenjskega konteksta (Šugman Bohinc in drugi., 2007). Temelj raziskovalnega in strokovnega procesa je torej poglobljanje v simbolni svet mladih – skozi njihove pripovedi in izkušnje drugih udeležencev, kot so družina, vrstniki in institucije –kar omogoča vpogled v strategije, s katerimi mladostniki doživljajo in urejajo realnost (Poštrak, 2001).

Poseben poudarek pri delu z mladimi je razumevanje njihovih strategij preživetja. Namesto da bi si socialni del prizadeval za oblikovanje neke normativne predstave »ustreznega« vedenja, si prizadeva raziskati okoliščine, ki so oblikovale posameznikovo realnost in s tem tudi njegovo vedenje. Gre torej za pristop, ki ne ocenjuje vedenja kot primerne ali neprimerne, temveč išče poti za izboljšanje življenjskih pogojev mladih tukaj in zdaj (Poštrak, 2001; Šugman, Bohinc in drugi., 2007).

Mladostniško vedenje je pogosto izraz celostnih izkušenj, ki jih mladi pridobijo v družini, šoli, skupnosti in v vrstniški skupini. Te izkušnje, skupaj z vrednotami, ki jih ponotranjijo, bistveno oblikujejo njihove odzive in vzorce vedenja. Raziskovanje mladostnikovega doživljanja sveta omogoča bolj poglobljeno razumevanje razlogov za izbiro določenih strategij ravnanja, tudi če so te zunanjemu opazovalcu neustrezne ali celo škodljive (Poštrak, 2012).

Pri obravnavi mladostnika v težavah je bistvenega pomena, da strokovnjak prepozna vpliv dejavnikov odraščanja, kot so kakovost odnosov v družini, dinamika v šoli, socialna izključenost ali nasilje v vrstniških skupinah. Eden večjih izzivov v socialnem delu je tveganje za stigmatizacijo in moraliziranje mladostnikovega vedenja, kar vodi v demonizacijo posameznika. Zato je ključno, da se vedenje ne ocenjuje izključno kot problematično, temveč kot rezultat konkretnih okoliščin, ki so posameznika pripeljale do določenih vedenjskih odzivov (Poštrak, 2006).

Dejavnike, ki vplivajo na oblikovanje vedenjskih vzorcev, delimo na tveganja in varovalne dejavnike. Med dejavniki tveganja so pogosto prisotni čustvena odtujenost v družini, zloraba substanc, nasilje, slabi vzgojni pristopi in povezanost z vrstniki, ki spodbujajo tvegano vedenje. Na drugi strani pa prisotnost podpore s strani staršev, občutek pripadnosti v vrstniški skupini, prijateljske vezi ter občutek smisla in ciljev za prihodnost delujejo kot varovalni mehanizmi, ki blažijo učinke stresnih situacij (Mrvar, 2013; Poštrak, 2020).

Socialni delavci imajo pomembno vlogo pri prepoznavanju teh dejavnikov ter pri ustvarjanju prostora, kjer se mladostnik počuti slišane in razumljene. Pomemben element tega odnosa je upoštevanje »glasu mladih«, kar pomeni aktivno vključevanje mladostnika v načrtovanje intervencij, odločanje in refleksijo lastnega položaja. Tak pristop gradi odnos, ki temelji na sodelovanju in medsebojnem zaupanju (Poštrak, 2007).

Vloga socialnega delavca ni le v nudenju podpore mladostniku, temveč vključuje tudi sistemsko koordinacijo – povezovanje s šolo, zdravstvom, družino in drugimi akterji, ki lahko podprejo mladostnika na poti k spremembi. Delovanje socialnega delavca vključuje tudi zaščito mladih pred zanemarjanjem in zlorabo, svetovanje, posredovanje v kriznih situacijah ter zagovorništvo, s katerim se krepi samozavest in kompetence mladostnika (Psychology School Guide, 2024).

Posebno težavo predstavlja delo v postopkih prisilnih odvzemov otrok ali v primerih, kjer so mladostniki že večkrat žrtve različnih oblik nasilja. Socialni delavec mora uravnotežiti empatijo z distanco, odločati v negotovih situacijah, pogosto ob pomanjkanju informacij in podpore, ter nositi odgovornost za dolgoročne posledice svojih odločitev.

Levenson (2017) poudarja, da je delo z otroki in mladostniki, ki so doživeli travme, čustveno izjemno zahtevno, saj zahteva uporabo t. i. travma-informirane prakse, kar pomeni, da mora socialni delavec razumeti odzive mladih skozi prizmo njihovih travm in se temu ustrezno odzivati.

## 1.9. Etika skrbi zase in poklicna odgovornost

Štiglic Hribernik in Boštjančič (2019) ugotavljata, da pomanjkanje skrbi zase pogosto izhaja iz prepričanja, da je to sebično ali sekundarno, čeprav gre dejansko za osnovo profesionalne stabilnosti. Socialni delavci, ki niso pozorni na lastne vire moči, čustvene odzive in meje, tvegajo prekomerno vpletenost, čustveno izčrpanost in napake pri presoji.

Rakovec in Videmšek (2024) poudarjata, da zavedanje o pomenu skrbi zase med slovenskimi socialnimi delavci obstaja, vendar je redna praksa teh strategij precej redka. To kaže na razkorak med etičnim načelom in dejansko prakso. Etika skrbi zase tako ni le osebna odločitev, temveč tudi pogoj za kakovostno delo z uporabniki.

Videmšek (2023) izpostavlja, da organizacije nosijo odgovornost za spodbujanje kulture samorefleksije, skrbi zase in varovalnih mehanizmov. Če tega ni, delavci ostajajo sami z bremenami, kar vodi v zmanjšano strokovno zanesljivost.

#### 1.10. Zaključek

Stres in izgorelost sta resna pojava, ki ogrožata psihološko in fizično zdravje zaposlenih v poklicih pomoči, še posebej v socialnem delu. Raziskave jasno kažejo, da so socialni delavci pogosto izpostavljeni kompleksnim, dolgotrajnim in čustveno intenzivnim situacijam, ki vodijo v izgorelost, če se z njimi ne soočajo ustrezno (Collins, 2020; Maslach in drugi., 2001; Ratcliff, 2024).

Z vidika organizacijskih dejavnikov so ključni viri stresa nejasne vloge, pomanjkanje podpore vodstva, slaba komunikacija in preobremenjenost (White in drugi., 2020). Poleg tega raziskave poudarjajo pomen osebnostnih značilnosti pri doživljanju stresa – višji nivo empatije, perfekcionizem in težave s postavljanjem mej povečujejo tveganje za izgorelost (Štiglic Hribernik & Boštjančič, 2019).

Socialni delavci, ki delajo z mladimi, so izpostavljeni dodatnim stresorjem, ki so povezani s čustveno zahtevnostjo primerov, prisilnimi ukrepi, ter potrebo po stalni čustveni regulaciji. Levenson (2017) opozarja na pomembnost travma-informirane prakse v delu z mladimi, ki so doživeli zlorabe ali zanemarjanje, saj tovrstno delo dodatno bremeni tudi strokovnjaka.

Simptomi stresa in izgorelosti se kažejo na fizični, psihološki in vedenjski ravni. Poleg utrujenosti in motenj spanja so pogoste čustvena otopelost, zmanjšana motivacija, občutek nemoči in odtujenosti (Johansson in drugi., 2015; Treven, 2005).

Pri tem imajo pomembno vlogo strategije obvladovanja. Rakovec in Videmšek (2024) opozarjata, da kljub visoki ravni ozaveščenosti o pomenu samopomoči, socialni delavci te strategije redko izvajajo dosledno. Najpogostejši so sprostitev, čas z bližnjimi in stik z naravo, medtem ko so dnevnik, psihoterapija ali digitalni post manj razširjeni.

Z vidika sistemskih ukrepov je redna in kakovostna supervizija eden najpomembnejših zaščitnih dejavnikov. Videmšek (2023) navaja, da supervizija krepi strokovno identiteto,

zmanjšuje občutek osamljenosti in povečuje reflektivno prakso. Organizacije, ki vlagajo v redno supervizijo, zmanjšujejo tveganje za fluktuacijo in izgorelost (White in drugi., 2020).

Iz povedanega izhaja, da morajo tako posamezniki kot organizacije razvijati celosten pristop k obvladovanju stresa, ki vključuje tako notranje vire moči kot zunanje podporne mehanizme. V nasprotnem primeru je nevarnost za izgorelost visoka, kar ogroža kakovost storitev in dobrobit tako zaposlenih kot uporabnikov.

## 2. FORMULACIJA PROBLEMA

Socialno delo z mladimi je zahtevno strokovno področje, ki vključuje delo z ranljivimi posamezniki v občutljivem obdobju odraščanja. Mladostniki so pogosto soočeni z negotovostjo, socialno izključenostjo, nasiljem, duševnimi stiskami in drugimi oblikami tveganj. Strokovnjaki, ki delajo z mladimi, se zato srečujejo z intenzivnimi čustvenimi izzivi, visoko odgovornostjo in pogosto tudi s pomanjkanjem ustrezne organizacijske podpore. Zaradi tega je njihovo delo obremenjeno s številnimi psihološkimi in sistemskimi dejavniki stresa, ki pogosto postane kroničen, in ne redko – tudi preide v izgorelost in posledično fluktuacijo in pomanjkanje kadra.

Skozi leta študija sem opravljal praktično usposabljanje na različnih področjih socialnega varstva, vendar sem se vedno usmerjal v kontekst dela z mladimi. Praksa je bila zelo kakovostna in mi je omogočila poglobljen vpogled v zahteve, obremenitve in posebnosti socialnega dela na tem področju. Med delom sem pogosto prihajal v stik s težkimi, včasih tudi skoraj travmatičnimi primeri, ki so me spodbudili k razmišljanju, kako se s takšnimi izkušnjami dolgoročno soočajo strokovne delavke, ki so tem situacijam izpostavljene vsak dan.

Delo z mladimi v okviru socialnega dela je izjemno zahtevno in odgovorno, pogosto pa ostaja premalo prepoznano, cenjeno ali nagrajeno. V številnih pogovorih sem prvič slišal tudi omembe o izgorelosti med zaposlenimi – delavkah, ki so pregorele zaradi dolgotrajne izpostavljenosti stresu in pomanjkanja podpore. Ker si kot bodoči socialni delavec takšnega razpleta ne želim, sem se odločil to tematiko raziskati bolj poglobljeno. Zanima me, kako socialne delavke same doživljajo stres, kako se z njim spopadajo ter kateri dejavniki jim pri tem pomagajo ali pa jih dodatno obremenjujejo.

Kljub temu da se stres v socialnem delu pogosto dojema kot nekaj samoumevnega, so njegove posledice lahko resne. Ponavljajoča izpostavljenost zahtevnim situacijam, časovni pritiski, pomanjkanje kadrov in visoka pričakovanja okolice povečujejo verjetnost, da posameznik doživi izgorelost. Maslach in Leiter (2002) navajata, da izgorelost pogosto nastopi, ko je prevelik razkorak med osebnimi vrednotami in zahtevami delovnega okolja. V socialnem delu je ta razkorak pogosto izrazit, saj so pričakovanja do strokovnjakov visoka, možnosti za uresničitev teh pričakovanj pa pogosto omejene. Včasih pa strokovnjaki zaradi zakonskih okvirov ne zmorejo opraviti dela na način, kot bi želeli

Poleg organizacijskih razmer na doživljanje stresa vplivajo tudi osebne značilnosti posameznika. Po besedah Postraka (2006) ne gre tukaj zgolj za posameznikov neuspeh, temveč za posledico pogojev, ki mu onemogočajo etično in strokovno delo.

Iz osebnih izkušenj in praktičnih opažanj se kaže, da socialni delavci pogosto nimajo dovolj prostora za refleksijo lastne stiske, skrbi zase in čustveno razbremenitev. Tema stresa in izgorelosti ostaja pogosto zapostavljena, čeprav neposredno vpliva na kakovost dela z mladimi. Diplomsko delo se zato osredotoča na raziskovanje doživljanja stresa med socialnimi delavkami, ki delujejo na področju mladine, z namenom prepoznati ključne obremenilne dejavnike ter načine, kako se s temi obremenitvami soočajo. Razumevanje teh procesov je ključno ne le za dobrobit strokovnjakinj samih, temveč tudi za dolgoročno kakovost socialnega dela z mladimi.

## 2.1. Raziskovalna vprašanja

1. Kako socialne delavke, ki delajo z mladimi, opisujejo doživljanje stresa pri delu?
2. Kako socialne delavke opisujejo specifične dela z mladostniki?
3. Kateri dejavniki v delovnem okolju po njihovem mnenju in njihovih izjavah najbolj prispevajo k občutku obremenjenosti?
4. Kako delavke doživljajo varnost in ukrepe za varnost na delovnem mestu?
5. Kakšne strategije so socialne delavke opisale, da jih uporabljajo za obvladovanje stresa in preprečevanje izgorelosti?
6. Na kakšen način opažajo simptome stresa na delovnem mestu?
7. Kako socialne delavke ocenjujejo vlogo organizacijske podpore (npr. vodenje, supervizija, sodelovanje v timu) pri zmanjševanju stresa?
8. Kako socialne delavke same vidijo pomen skrbi zase in kje zaznavajo ovire pri njeni uresnitvi?

### 3. METODOLOGIJA

#### 3.1. Vrsta raziskave

Raziskava temelji na kvalitativnem raziskovalnem pristopu, saj je njen namen pridobiti poglobljen vpogled v izkušnje socialnih delavk, ki delajo z otroki in mladostniki, pri soočanju s stresom na delovnem mestu. Osredotoča se na besedne opise in subjektivna doživljanja, zbrana s pomočjo delno standardiziranih intervjujev (Mesec, 2023). Ker je cilj raziskave spoznati, kako zaposlene doživljajo in opisujejo stresne situacije, se kvalitativna metodologija izkaže kot najprimernejša. Ta pristop omogoča zbiranje bogatega izkustvenega gradiva, ki presega zgolj kvantitativne pokazatelje obremenjenosti. Šest sodelujočih intervjuvank je ustrezno za analiziranje odgovorov in izvedbo temeljite vsebinske analize v okviru relativno majhne populacije.

Raziskava je prav tako eksplorativna, saj se usmerja v raziskovanje osnovnih značilnosti doživljanja stresa in izgorelosti med socialnimi delavkami, ki delajo z otroki in mladostniki. Gre za področje, ki je sicer delno raziskano, vendar ostaja veliko odprtih vprašanj, zlasti v povezavi z osebnimi izkušnjami in perspektivami strokovnjakinj, ki se s temi obremenitvami srečujejo v vsakodnevni praksi. Raziskava je tudi empirična, saj temelji na zbirki izvirnega empiričnega gradiva, pridobljenega z metodo spraševanja – natančneje, s pomočjo delno strukturiranih intervjujev (Mesec, 2023).

#### 3.2. Teme raziskovanja

Na podlagi raziskovalnih vprašanj in zbranih intervjujev sem raziskavo usmeril v naslednje tematske sklope:

- Doživljanje stresa pri delu z mladimi
- Pogostost izkušenj stresa na delovnem mestu
- Ključni viri stresa pri socialnem delu
- Odnos do stresa kot sestavnega dela poklica
- Posledice stresa na osebno počutje in delovno učinkovitost

- Prepoznavanje prvih znakov izgorelosti
- Osebnostne značilnosti in njihova vloga pri obvladovanju stresa
- Vloga delovne organizacije pri zaznavanju in zmanjševanju stresa
- Strategije spoprijemanja s stresom v poklicnem okolju
- Izkušnje s podporo sodelavcev, nadrejenih in timskega dela
- Odnos do skrbi zase in postavljanja osebnih meja
- Poklicna motivacija in vpliv stresa na dolgoročno vztrajanje v poklicu
- 

### 3.3. Merski instrument in viri podatkov

Za zbiranje podatkov sem uporabil delno strukturiran intervju, ki je vključeval 18 vprašanj. Vprašanja so bila oblikovana na podlagi raziskovalnih vprašanj in teoretičnih izhodišč. Nanašala so se na doživljanje stresa, vire obremenitev, strategije spoprijemanja in zaznane znake izgorelosti. Glede na posamezno organizacijo, kjer sem intervju opravljal, sem vprašanja rahlo prilagodil, da so bila čim bolj smiselna v danem kontekstu. Podatke sem pridobil pri socialnih delavkah, ki delajo z otroki in mladostniki v različnih programih pod okriljem Centra za socialno delo Maribor.

### 3.4. Populacija in vzorec

Populacijo predstavljajo zaposlene strokovne delavke, ki delujejo na področju dela z otroki in mladostniki v različnih programih znotraj Centra za socialno delo Maribor. V raziskavo sem vključil šest udeleženk, ki imajo izkušnje z neposrednim delom z mladimi v različnih organizacijskih okoljih in so na delovnem mestu zaposlene vsaj dve leti. Tri delavke so zaposlene na enoti Centra za socialno delo Maribor, dve v dnevnem centru za otroke in mladostnike ter ena v kriznem centru za otroke.

Uporabil sem neslučajnostni in priložnostni vzorec (Mesec, 2023), saj so bili podatki zbrani v skupini posameznic, ki so mi bile osebno dostopne, predvsem na podlagi poznanstev, ki sem jih vzpostavil med študijskimi praksami. Del udeleženk je bil vključen tudi preko priporočil

drugih strokovnih delavk, ki so delovale na sorodnih področjih. Vse sodelujoče so se raziskavi prostovoljno odzvale.

### 3.5. Zbiranje podatkov

Za zbiranje podatkov sem uporabil metodo spraševanja, in sicer delno strukturiran intervju. Zbiranje podatkov je potekalo med marcem in junijem 2025.

Pred začetkom intervjujev sem udeleženke seznanil s temo raziskave, njenim namenom ter načinom uporabe pridobljenih podatkov. Uporabljal sem smernice z 18 vprašanji, ki sem jih rahlo prilagodil glede na delovno okolje in vlogo posamezne udeleženke. V vseh primerih sem poskrbel za sproščen, a hkrati usmerjen potek pogovora. Trije intervjuji so bili izvedeni v pisarnah Centra za socialno delo, dva v dnevnem centru, eden pa na nevtralni lokaciji, kjer sem se sestal z delavko iz kriznega centra. Izbor lokacije je bil vedno prilagojen sogovornici, z namenom zagotoviti mirno okolje in hkrati, gostje v njihovih prostorih niso zaželeni, saj imajo vzpostavljeno svojo dinamiko, gre pa tudi za otroke z izkušnjami travme in je potrebno biti posebej pazljiv.

Med intervjuji sem ohranjal fleksibilnost – nekatera vprašanja sem izpustil ali prestavil, če je bilo to bolj smiselno glede na naravni potek pogovora. Udeleženkam sem pustil dovolj prostora, da same usmerjajo pripoved, vključujejo primere iz prakse in se izrazijo na način, ki jim je najbolj ustrezal. S tem sem želel spodbuditi iskrenost in poglobljen vpogled v njihovo doživljanje stresa pri delu z mladimi.

### 3.6. Obdelava in analiza podatkov

Vse intervjuje sem, ob predhodnem soglasju udeleženk, snemal in nato dobesedno transkribiral v Wordove dokumente. Transkripcije so služile kot osnova za nadaljnjo kvalitativno analizo.

Analizo sem izvedel v dveh fazah kodiranja. Najprej sem opravil odprto kodiranje, kjer sem v besedilu izbral pomembne izjave in jim dodelil oznake. Izjave sem označeval s kombinacijo črk in števil (npr. A3, B6, C1), kar mi je omogočalo boljšo preglednost in primerjavo med

intervjuji. Sorodne izjave sem razvrstil v kategorije, iz katerih so se postopoma oblikovale teme raziskave. Za večjo preglednost sem kodiranje urejal v obliki tabel.

Po zaključku odprtega kodiranja sem nadaljeval z osnim kodiranjem, pri čemer sem poiskal povezave med posameznimi kategorijami in oblikoval hierarhično strukturo tem. Na ta način sem vzpostavil logične povezave med pojmi ter bolje razumel razlike in podobnosti v izkušnjah udeleženk. Analiza mi je omogočila izluščenje ključnih tematskih sklopov, ki so podlaga za interpretacijo rezultatov in nadaljnjo razpravo.

#### 4. REZULTATI

V tem poglavju predstavljam ključne ugotovitve, pridobljene na podlagi kvalitativne analize intervjujev in zbranega gradiva. Odločil sem se analizirati opravljene intervjuje skozi osem glavnih tem, ki so bile oblikovane na podlagi raziskovalnih vprašanj in so se dosledno pojavljale v intervjujih. Znotraj vsake teme sem opredelil nekaj kategorij, ki podrobneje razčlenjujejo določene tematike in omogočajo natančnejšo analizo. Ugotovil, sem, da imajo socialne delavke kljub delovanju v različnih institucijah ali ustanovah zelo podobna mnenja in stališča glede dela z mladostniki, največjimi stresorji in tudi podobne predloge za izboljšave. Prepisi intervjujev so priloženi v prilogi.

##### Doživljanje svojega dela in delovne vloge in naloge zaposlenih

Skozi izvedbo intervjujev sem dobil vpogled v delo z mladostniki v okviru socialnega varstva. Konkretno razlike so se pojavile že pri dejstvu, da so bile nekatere intervjuvanke zaposlene na enoti Centra za socialno delo, druge pa v programih kot krizni in dnevni center. Pogost faktor (ne) zadovoljstva je bil delovni čas, ki so ga omenjale predvsem delavke izven enot CSD.

*»Definitivno sem se sebe vedno predstavljala od sedmih do treh, to bi bilo super. To je bilo super, ker sem jaz tudi pomagala na Centru za socialno delo in vem kako je. Tako da ta do šestih moram reči, da mi ni najboljše (B269).«*

*»Ja, nekdo, ki je od zunaj pogleda, bi se mislil, da je naš delovnik izjemno naporen, nekonvencionalen, ampak, če gledamo z vidika otroka, je ta delovnik najboljše, kaj mi lahko ponudimo (B227).«* *»Zato pa za nas, meni osebno, tak delovnik ustreza (D234). Zaradi tega, ker potem lahko nekaj stvari opravim, jaz na moj prost dan tudi dopoldan (D235).«*

Največkrat se je kot vzrok stresa v kontekstu delovnih nalog izpostavljala obremenitev z administrativnimi in birokratskimi nalogami, ki jemljejo ogromno časa in po ugotovitvah

intervjujev nižajo motivacijo za delo, predvsem, ker skrajšajo čas za neposredno delo z uporabniki.

*»Če pa že o stresu govoriva je potem tu zraven še aspekt birokracije, včasih so pritiski strank, vse je v primeru že akutno in je otroka treba nujno umakniti iz družinskega okolja, s tem pa priti ogromna količina papirjev, pisanja predlogov, poročil in vse dokumentacije (A80). Enostavno je to velik pritisk in obremenitev, ko bi se želel posvetiti družini in otroku, ti pa moraš preden se stvari premaknejo kamorkoli opraviti toliko pisarniškega dela (A81).«*

*»Administrativno delo je bolj dopoldan, je obsežno in lahko povzroča stres in anksioznost« (B58).*

*»Žal mi je, opravljamo takšno delo kot pač ga, imamo toliko izobrazbe, potem se pa moramo strokovni delavci temu posvečati (E46). Sem mnenja da so dan danes pač načini, tudi programi, opreme, ki bi lahko ta čas prihranile in delo poenostavile, da bi se lahko veliko bolj kvalitetno osredotočili na delo z uporabniki (E47).«*

### Specifika in posebnosti dela z mladostniki

V tem delu sem želel ugotavljati, kako izgleda sodelovanje socialnih delavk z mladostniki. Po osebnih izkušnjah sem ugotovil, da velik delež sodelovanja z uporabniki v socialnem varstvu predstavlja tudi delo z uporabniki, ki si sami ne želijo sodelovanja. Zanimalo me je, kolikšen obseg dela predstavlja neposredno sodelovanje z mladimi in katere so še druge posebnosti področja. *»V okviru težav v odraščanju pa, koliko so mladostniki oziroma družina pripravljeni sodelovati, ker je to vse na podlogi sodelovanja. Prisiliti ne moremo nikogar. Večina mojih, ja, ampak imam pa tudi primere, tako, z glave rečem, tri, štiri, ki se dejansko ne odzivajo na vabila. (F22, F23, F24).«*

Ena izmed sogovornic je predstavila tudi zanimiv vidik o razlikah v življenjskem svetu uporabnikov pri delu z mladimi. *»Bi rekla, mogoče zato, ker je res, mislim, to delo zelo posebno, predvsem zato, ker so mladi v svojem svetu na tej poti odraščanja in pač svet odraslih je čisto nekaj drugega. Čisto drugače stvari dojemajo, oni vedno stremijo k temu, da bi jim bilo čisto ugodno (A83, A84).«*

Pogosto so delavke skozi intervjuje poudarjale tudi veliko odgovornost, kot posebnost področja, predvsem iz vidika nujnosti hitre reakcije in urgiranja ob akutnih primerih. *»Poleg*

*tega pa delamo še na področju, ki je res izjemno odgovorno in tukaj je vedno vse nujno in akutno in treba urgentno urejati (E38).« »Kjer pa je delo bolj zahtevno in stresno, saj se velikokrat srečujemo z akutnimi primeri, ki zahtevajo takojšnjo reakcijo in ukrepanje. Vedno so novi primeri, sicer na žalost ampak imaš pa res občutek da delaš neko spremembo in mi je to pač bolj pomembno, kljub temu da je delo čustveno bom rekla, bolj zahtevno, si nekako osebno vključen v vsak primer (C4, C5).«*

Raziskoval sem tudi, kako se odvija medinstitucionalno sodelovanje na področju dela z mladostniki in kako opisujejo to plat njihovega dela. *»Ja pa tudi zelo dosti, tudi sodelujemo z zunanjimi institucijami, ne, ker so vseeno zdravstveni delavci pač strokovnjaki z tega področja in zelo dosti z njimi sodelujemo, si tukaj izmenjujemo mnenje in stališče. (A99)«*. Zanimalo me je ali je sodelovanje z drugimi institucijami uspešno in na kak način sodelujejo. Nekajkrat so sogovornice omenjale, da imajo ob določenih situacijah različne poglede kot delavci v ostalih strokah. *Večkrat se pojavijo kakšna trenja, oziroma razlike v razmišljanju pri nekaterih strokah, pa ne bi nič konkretno govorila. Včasih gotovo izzove stres ko imamo morda drugačen pogled na to kaj je dobrobit mladostnika. Ampak sicer veliko sodelujemo in po navadi ne predstavlja težav. (A103, A104, A105).«* Tudi sogovornica v Piki je omenila občasna nestrinjanja. *»Sodelovanja so po navadi dobra, včasih je težava kakšno sodelovanje s policijo ali medicinskim osebjem, če se naši vidiki ne ujemajo (B186, B187).«*

### Izvori in dejavniki stresa, ki lahko vodijo v izgorelost

Skozi intervjuje je beseda veliko časa tekla o izvorih stresa, kaj delavke same doživljajo kot najpogostejše faktorje stresa pri njihovem delu. Odgovori se nanašajo na zelo različne stresorje, ki so včasih konkretno vezani na čustveno zahtevne delovne naloge. *»Največ stresa bi rekla, da mi povzročajo situacije, ko imamo recimo kakšne nujne odvzeme, ko čaka policija, ko pridemo in potem pač so vedno zraven otroci, ki so bili izpostavljeni ne vem čemu vse. To je stresno za delavca, za starša, za otroka in kar trpimo včasih glede tega (C40, C41).«* Tudi delavka iz Kriznega centra je omenjala čustveno zahtevnost ob zgodbah uporabnikov. *»Poleg vseh težav in zgodb, ki jih slišiš je potem še hitreje situacija zahtevnejša, že zaradi teh fizičnih pogojev. »Pa na splošno meni ...Meni je grozno tudi branje vseh teh njihovih zgodb.« (D15, D103).* Sogovornice so skozi intervjuje konstantno omenjale zahtevnost primerov in dela, ne glede na njihovo delovno mesto. *»Torej, se mi zdi, da smo res tisti vmesni, ki dobimo potem res težke naloge, ker so tukaj otroci, ki pa že imajo res konkretne težave, kar pomeni, da že prej stvari niso bile v redu narejene ali pa ni bilo ustrezne pomoči, nas pa šole ali družine obvestijo*

*ko se res zgodijo kakšne res zahtevne zadeve. In vedno je odgovornost večja, ko se dela z mladoletnimi osebami, sploh ker zakonsko pač ne morejo sprejemati odločitev sami, vedno so vključeni starši in pravzaprav redko je mogoče slediti željam mladostnikov (E54, E56).«*

Sogovornica iz CSD je prav manj neposrednega dela z uporabniki označila kot olajševalno okoliščino pri stresu na nekaterih drugih področjih: *»Morda pa je manj neposrednega stika z uporabniki in iz tega vidika manj stresno. (A110).«*

Večkrat so intervjuvanke govorile o zgodbah sodelavk, ki so izgorele, ena izmed sogovornic je z mano delila tudi osebno izkušnjo izgorelosti, do katere je vodila preobremenjenost na delu. *»Sem tudi šla osebno skozi tak proces, težki proces v prejšnji službi. Tako da sem že vmes razmišljala, ali se spleča hoditi, pa to vsak dan doživljati, ali bi bilo boljše če bi ostala doma. Preprosto so bili pritiski nehumani, zahteve in pričakovanja absolutno previsoke in izgubiš vso volje do službe (F181, F182, F184).«*

Kot faktor stresa in izvor nezadovoljstva pa so sogovornice nadvse pogosto omenjale tudi odnos uporabnikov do njih, ki v profesionalni vlogi zastopajo organizacijo. *»Ne vem v kateri drugi službi se ljudje srečajo s toliko verbalnimi napadi. In to gotovo je vsaj zame eden najmočnejših faktorjev stresa na delu. Ker te izčrpa in izprazni in zniža motivacijo za delo (E85, E86, E87).«* *»Na začetku je lahko te verbalne solate kar veliko, pa te preklejejo, pošljejo te v vse po vrsti, pa grdo govorijo, ampak vzpostavimo komunikacijo, poskušamo jim tako, kot človek človeku razložiti, da situacija je taka kot je (D179).«* *»So pa verbalno uporabniki zelo nasilni. To pa, če nimaš malo trše kože, te zlahka prizadenejo (E82, E83).«* Omenjale so tudi, da tovrstno verbalno nasilje lahko večkrat preraste v fizične izbruhe ter raznovrstne grožnje. *»Že iz romske skupnosti sem imela primer, ne vem, da bojo me že poiskali njihova skupnost, teh deset, se jih bo zbralo (A117).«*, *»V tem primeru je bilo, da je pač starš grozil, ne samo s tem, da bo prišel po otroka, ampak to je bilo, da bo strokovnim delavcem kaj naredil (D157).«*

#### Načini soočanja s stresom in varovalni dejavniki pri strokovnih delavkah

Delavke se s stresom soočajo na različne načine. Rdeča nit pri govoru o soočanju s stresom so bile pravzaprav izkušnje oziroma pomen pridobivanja le teh. *»Sem pa že tako dolgo v tem, da se ne pustim prav enostavno (A72)«.«* *»Včasih recimo mi grejo tudi stvari na živce, povsem po nepotrebnem imam res tanko mero razdražljivosti in ni bilo vedno, je pa tudi odvisno od tega, kakšen dan je bil v službi, ampak je treba reči, da to zdaj ni vsak dan tako, da to se pač zgodi, ko se kakšna težja obdobja, res hujši primeri, ampak vse pa te po nekaj letih ne vrže iz tira, dobiš tršo kožo (C93)«.«* *»Zdaj, na začetku je bilo to malo stresno, za več ni to tako stresno,*

*poznaš rutino in način dela. Ja, zagotovo, izkušnje so v socialnem delu in delu z mladimi noro pomembne (D64, D185).« »Niti ni več stres, po nekaj letih, na začetku pa je lahko kar naporno in te kar hitro odvrne od dela (F101).«*

Govorile so o osebnih strategijah, ki so jih razvile za pomoč pri premagovanju stresa. Nekateri načini razbremenitve so se ponavljali, med tem, ko pa so nekateri specifično učinkoviti za posameznice. Največkrat so sogovornice omenile športno aktivnost kot način sproščanja in soočanja s stresom. *»Rada športam, rada grem v fitnes (A197).«, »Ja, ja, ja, imam, mislim, športna aktivnost, to sem ugotovila, da mi najbolj pomaga, da možgani dobijo nekaj dopamina in lahko malo odklopim službo, stres, in vse (F144).«, »Pa jaz se posebej veliko športam, velikokrat tam tudi kakšni sprehodi. Tako se mi zdi, da za enkrat še kar znam s tem spoprijemati (B264).«* so nekateri izmed primerov.

Nekateri odgovori pa so bili unikatni za posameznice, ki so našle svoje načine soočanja s stresom. *»Pomaga mi tudi, če misli zapišem – ni to nič posebnega, samo tisti »preliv misli« na papir, da jih ne nosim več toliko v glavi (C97).« »Mogoče malo sem tudi res spremenila, ker sem imela te pomisleke (F145).« »Naredila sem si tudi eno aplikacijo v ta namen, ker malo te vodi, ne vem, dihalne vaje, zdaj meditacija, ja (A202).«*

Ko je tema pogovora nanese na soočanje s stresom me je v veliki meri zanimalo tudi stališče delavk do organiziranega procesa podpore v obliki supervizije in tudi neformalne intervizije v povezavi z občutjem v kolektivu.

Delavke so najpogosteje kot tisti prvi varovalni dejavnik izpostavljale prav dobro energijo v kolektivu in odnose s sodelavkami. *»Ja, super se mi zdi, da smo na tem referatu zelo povezani, zelo podporni med seboj, zelo razumevajoči. Štiri delavke smo zaposlene tukaj, si pomagamo, sodelujemo, se dogovarjamo itd., je zelo pomembno (A210, A211).« »Glede kolektiva ne morem reči, da predstavlja kakršenkoli stres. Mi se dobro razumemo in po večino stvari delamo timsko (B168, B169)«. »Je pa res, da imamo zelo dobre delavce in dobre odnose in je potem intervizija veliko bolj kvalitetna (D225).« »Imamo res dobre odnose v našem timu. V bistvu je to ena izmed stvari, zakaj še ostajam tukaj (E36, E41)«. Zanimivo se mi je zdelo predvsem dejstvo, da so o dobrem počutju v kolektivu poročale vse delavke, ne glede na njihovo delovno mesto.*

Posledično so bile tudi zadovoljne in izpostavljale pomen intervizije. *»Za intervizijo to pa imamo itak pač po navadi kot sestanek, ki se začne, mislim, da se začne intervizija s sestankom, pa gremo skozi pač razne stvari, ki jih moramo glede otrok urediti, potem pa ostane na koncu*

še čas, da pač damo ven vse svoje težave, da se pogovorimo, bla, bla, bla, si daš razne nasvete in je tudi super (D255).« Tudi zaposlene na enoti CSD so izpostavljale ključno vlogo intervizije pri soočanju s stresom. »Bi pa rekla, da mi veliko več pomenijo intervizije s sodelovkami, tu se pa dobimo skoraj vsak dan, večkrat na teden vsaj, skupaj po področju pa si pomagamo, si povemo, kdo ima težave pri čem in podobno, smo zagotovo podpora ena drugi, če se ne bi tako dobro razumele bi bilo vsem veliko težje (C113).« »Velikokrat ob jutrih vsi iz področja mladostnikov dobimo, podebatiramo, pogledamo ali je kakšna nujna in kompleksna zadeva pri kateri bi katera od delavk potrebovala podporo (A22).«

Mnenja o superviziji pa so bila prevladujoče negativna, kar me je do neke mere presenetilo. Kljub temu, da imajo vse delavke možnost redne supervizije se je vse niti ne udeležujejo. Kot razloge so navajale neprijetne občutke, ob deljenju osebnih misli in čustev. »Sicer supervizije imamo, ampak supervizija je tak specifični del, ki ne odgovarja nujno vsakemu. Osebnostno meni pač supervizija ...ne da tistega, kar bi jaz rada, predvsem zaradi tega, ker so v supervizijski skupini pač večja števila zaposlenih in ni mogoče prostor primeren, da ti nekako razgališ sebe ali kakorkoli (F156, F157).« Nekatere pa je predvsem motila neučinkovitost supervizijskega procesa. Izpostavljala se je predvsem mešanost področij, ki se srečujejo z različnimi izzivi. »Tukaj smo pa pač vključeni vsi nekako pomešano po področjih in ta supervizija potem niti ni toliko razbremenilna, ker se nihče, vsaj iz moje perspektive, ne počuti povsem varno. Pa tudi različna področja se srečujejo z različnimi izzivi in pogosto govorimo o stvareh, ki zame niso relevantne (E115, E116)«. Ena izmed sogovornic pa je zanimivo poudarjala pomen supervizorja, ki ustreza skupini, s katerim so kompatibilni. »Zdaj mi smo iskali našega supervizorja, menjali smo ga vsako leto. Prvo leto smo imeli enega supervizorja, drugo leto enega in zdaj imamo tretje leto supervizorko. Jaz mislim, da bomo to supervizorko obdržali, prva dva pa nam nista najbolj ustrezala. Nista ravno najbolj razumela naših težav in zato pač supervizija tudi ni bila tako uspešno, kot bi si želeli (D249, D250, D251, D252).«

### Občutek varnosti in učinkovitost varnostnih ukrepov

Že sam sem tekom prakse opazil, da so delavke v socialnem varstvu večkrat izpostavljene vedenju uporabnikov, ki večkrat prekorači zgolj mejo verbalnega nasilja, in so trenutki, ko se delavke počutijo ogrožene. Marsikatera sogovornica je povedala, da se pri delu ne počuti zaščitene, predvsem je bil to skupni imenovalnik pogovorov z delavkami na CSD. »Imamo varnostnika, ampak mislim, da jaz nisem zaščitena. Jaz se ne počutim zaščiteno, ker sej vem,

*da ima vsak tudi svoje pristojnosti, tako policija kot varnostnik, ampak recimo dejstvo, ne vem, da lahko policija reče, če je treba kakšen odvzem otroka izvesti ali pa iti na obisk na domu (E66, E67).« »Pred tem pa recimo nismo zaščiteni, ne, da nekdo vnaša orožje. Sodelavka je že imela primer, ko je dal, pač, ko je dala stranka na mizo pištolo, pa je predpostavljala, da je prava. (A145, A146).«*

Pogosto so omenjale, da ukrepi za varnost, kot panik tipka in varnostnik na vhodu ne pripomoreta bistveno k varnosti zaposlenih. » *Tisti gumbek oziroma tisti alarm, panik alarm, ga imamo, ampak ne bi ravno rekla, da če bi do česa prišlo, da bi imela možnost se rešiti. Imamo pa varnostnika, ampak prav veliko se na to ni za zanašati (F116, F117).«* Ena izmed delavk je tudi razložila, zakaj je v praksi panik tipka, po njeni oceni, neuporabna. » *To pomeni, da je sigurno ena sekunda, da jaz kakor pridem do tipke, iz te tipke se to sporoči na Sintal oziroma našo varnostno službo. Oni potem nekako preko svojega programa zaznajo, iz katere pisarne prihaja. Pokličejo varnostnika, torej našega in šele potem on pride in lahko reagira. Tako, da čeprav ga imamo na vhodu je dejstvo, da če bi prišlo do situacije, ki bi bila ogrožajoča zame, varnostnik ne bi pomagal prav veliko (E75, E76, E77, E78).«* Recimo v dnevnem centru za otroke, pa se ne poslužujejo nobenih podobnih varnostnih ukrepov, kar veča občutek nezaščitenosti. » *Če pa bi se kateri uporabnik odločil, da ne vem, bi se maščeval kakorkoli, pa ne bi bili zaščiteni. Ker mislim, zaščiteni... Vsak lahko pride, vsak lahko vstopi. Nimamo kamer, nimamo onih panik stikal, tega nimamo (B226. B228).«*

Specifično delo je v kriznem centru, kjer so otroci dejansko nastanjeni, in je odgovornost zato še toliko večja. Poleg jasnih protokolov reagiranja v ogrožajočih situacijah » *Zaradi tega smo tudi v začetku naše poti, pač ko smo začeli delovati, našega odprtja, smo imeli tudi en pogovor glede postopanja v takih situacijah (D173)«* pa tudi sodelujejo s policijo, ki pomaga ob potrebi. » *Pač zaprosimo tudi za pomoč policije, so pa seveda občutki strah, pač ti moraš v tem trenutku se ne greš samo za otroka, ki je nastanjen, pa ne greš se samo za tvojo varnost, greš se tudi za varnost vseh drugih otrok, ki so nastanjeni pri nas (D170).«*

### Simptomi stresa in izgorelosti

Zanimalo me je tudi na kakšen način, če sploh se, se kažejo simptomi stresa, ki so mu vsakodnevno podvržene strokovne delavke na področju dela z mladimi. Največkrat se je med simptomi izpostavljala nespečnost, oziroma težave s spanjem, kot posledica stresne narave dela. » *Ja, se mi zdi, da sem že parkrat občutila tako blažje znake izgorelosti, utrujenost, nespečnost, včasih tudi zdaj. Ja, se mi zdi, da sem že parkrat občutila tako blažje znake*

*izgorelosti, utrujenost, nespečnost, včasih tudi zdaj (A186, A192).« »So včasih kake noči, ko slabše spim zaradi kakšnega primera, ko sem nekoliko nervozna, ko vemo da so pomembni razpisi itd. (B258).« »Včasih so težave z utrujenostjo, pridem povsem brez energije domov, lahko grem samo spat, včasih pa sploh ne morem ponoči spat, ko se vsi ti filmi vrtijo v glavi in treba je nekako pač najti neke načine (C90).« »Pa potem tudi težave s spanjem, morda zaradi nočnih izmen, morda tudi stresa. (D212)«. »Nespečnost bi rekla, ja še enkrat, se pojavlja (F143).« »Nič od tega, ker spim tudi slabo, meditirati tudi ne morem, ker imam težave s tem (E104).« Kot je razvidno, so delavke težave s spanjem omenile v vseh intervjujih, kar lahko torej označimo kot prevladujoč simptom oziroma posledico stresa. Kot nekatere druge simptome pa so navajale večjo razdražljivost: *»pa slabe volje, pa predvsem razdražljivosti in pa to, da ti pač misli zapolnjuje, da si doma pa razmišljaš, kaj moram še narediti (F140).«**

Poudarjale pa so predvsem dejstvo, da ni prave ločnice med delom in osebnim življenjem, ni pravega odklopa, saj vedno ostajajo skrbi in pomisleki o opravljenem delu. *»In potem včasih težje zaspim in o tem premlevam, ali sem že vse naredila, kaj še moram vse jutri narediti, ali bo dovolj pravočasno (A194).« »Tudi ko si v postelji, ležiš, poskušaš zaspiti in razmišljaš o tem, kaj se je zgodilo, kaj si videl, kaj bi moral narediti, kako zdaj tisti mladostnik spi ali je nekje na varnem ali tava po mestu (C88).« Se mi zdi, da iz tega vidika lahko rečem da stres v službi vpliva na moje življenje kar močno v tem trenutku (E100).*

Je pa bilo vidno, da o precej močnejših občutkih poročajo delavke zaposlene na enoti CSD v primerjavi z intervjuvankama iz programov. Kljub temu, da gre za majhen vzorec bi si upal trditi, da obstaja korelacija. Delavka iz kriznega centra je povedala: *»Nekih hujših simptomov stresa ne opažam, so pa obdobja ko sem neverjetno utrujena, so težke zgodbe, naporen urnik in ostanem brez volje do česar koli drugega (D211).« »Tako stres sam po sebi se gotovo lahko pozna, ampak da bi pa bila blizu kaki izgorelosti pa nisem bila nikoli (B260).«*

### Občutki preobremenjenosti na delovnem mestu

Izgorelost in stres sta lahko gotovo posledica preobremenjenosti z delom. Delavke so pogosto omenjale preveliko količino dela in časovne pritiske, ki so nevzdržni. Veliko delavk iz enot je označilo novo reformo oziroma spremembo kot razlog za še dodatno obremenjenost. *»In še zdaj, mi dve smo tako preobremenjene, ker sva samo dve enki, ki delava te namestitve v zavode, in imamo zdaj, smo imeli od januarja pa do zdaj šest predlogov in šest namestitev, delava jih pa po novem samo dve od štirih, ker one dve ne smeta tega delati, oziroma samo mali neki procent. (A261).«*

Predvsem, pa so kot razloge za občutke preobremenjenosti našle v birokratskih in administrativnih obveznostih. »In potem vedno pride spet v ozadju ta birokratski vidik, ne, ali imam vse urejeno, ker na koncu dneva ni pomembno, če je uporabnik ok, pa zadovoljen na koncu dneva za inšpekcijo, je pomembno, da so tvoje stvari birokratsko urejene, kar je žalostno, ker zato pa nimamo časa. (E125).« »Če pa že o stresu govoriva je potem tu zraven še aspekt birokracije, včasih so pritiski strank, vse je v primeru že akutno in je otroka treba nujno umakniti iz družinskega okolja, s tem pa priti ogromna količina papirjev, pisanja predlogov, poročil in vse dokumentacije (A80).« »Pogosto imam občutek, da se moramo odločati med delom z ljudmi – torej s tistimi, ki so v stiski in potrebujejo naš čas, pozornost in podporo – ter delom za sistem, kjer gre večinoma za izpolnjevanje obrazcev, poročil, statistike, rokov in navodil (C58).« »Ker na koncu na CSD ostane res birokracija, ki te utruji, ne prinaša pa nobenega osebnega zadovoljstva (F178).«

Dodaten razlog za obremenjenost so tudi dopusti in druge odsotnosti, kose morajo delavke nadomeščati, in se obseg dela še dodatno poveča. »Kadrovsko stisko smo imeli v zadnjih dveh mesecih zaradi vseh dopustov, ki so se nabrali in se jih morali pokoristiti. (D268).« »Je pa vedno težko iti na dopust, že tako smo preobremenjene, potem pa dodatno delo naložiš še sodelavkam (E130).« »Zdaj smo štiri in je vedno gneča z delom, sploh ob dopustih in bolniških (F83).«

### Pomanjkanje in fluktuacija kadra v socialnem varstvu

V zadnjem obdobju sem večkrat slišal, da obstaja velika potreba po socialnih delavcih, vendar, da se kader pogosto menjava in da obstaja velika potreba po socialnih delavcih. »Pomanjkanje kadra je kar hud problem, preprosto so delavke večkrat dolžne nadomeščati več drugih. (B309).« Na to nakazuje tudi razpis kadrovskih štipendij. Zanimalo me je, kaj zaposlene delavke vidijo kot razloge za takšno stanje. Največkrat se je odgovor nanašal na višino plače. »Dosti, dosti delavci odhajajo, no, imamo dosti odpovedi, ker enostavno, tako sva rekla, delo je prezahtevno, plača je prenizka, čisto tako, preprosto se najdejo neke druge službe, ki so dosti boljše plačane. (A265).« Večina delavk je poudarjala nesorazmerje med višino plače in zahtevnostjo dela. »Potem raje grejo delati kaj precej manj težkega, za isti denar (C130).« »Vsi imamo magisterije in strokovne izpite, plača pa je tako nizka, da sploh ni za primerjati (E133)«. Zanimivo, edina, ki je izpostavila zadovoljstvo s plačo je delavka, zaposlena v kriznem centru, kjer imajo več dodatkov za nočno in izmensko delo. »Glede, plače pa tako, jaz kot strokovni delavec in kot moja prva redna zaposlitev, sem zadovoljna s plačilom. Je pa res, da mi vseeno

*imamo dodatke za nočno delo, za dvoizmensko delo, za delo na praznike, pa za nedelje, ker mi smo odprti vse dni v leto. (D272, D273).«*

Posledično me je zanimalo, na kakšne načine same menijo, da bi bilo smotrno reševati problematiko. Največ komentarjev se je nanašalo na vključevanje in motiviranje študentov. *»Pa kakšne spodbude, recimo tudi za študente, sicer zdaj so naredili nekaj kadrovskimi štipendijami, ampak samo na zadnji stopnji, imate kadrovske če se ne motim. Tako, da to nekaj spodbude za mlade z štipendijami ali pa recimo študentsko delo, da bi lahko ti prišel delati preko študenta, pa te opcije sploh ni (A272, A274).«* *»Potem absolutno razbremenitev, neke nove kadre zaposlit, mogoče tudi študente recimo, da bi lahko opravljali kako delo ki ga mi nimamo sproti, v glavnem neko zmanjšanje obremenitev. (C147)«.* *»To, da so recimo vam ponudili štipendije, se mi zdi super. To se mi je zdelo osebno zelo primerno, kljub temu da to odseva dejstvo, da obstaja huda kadrovska stiska. Več praktičnega dela. še več prakse, da se dejansko vidi, ker se mi zdi, da se tudi vam, študentom, ne predstavi prava slika potem konkretnega dela (E138, E139, E140).«*

## 5. RAZPRAVA

Na podlagi opravljenih intervjujev z različnimi strokovnimi delavkami na področju varstva otrok in mladine (vključno z zaposlenimi na CSD, kriznih centrih in dnevnih centrih) so se izkazale naslednje glavne ugotovitve, ki jih širše opisujem:

### 1. Visoka stopnja birokracije in administrativnih obremenitev

Večina sogovornic poroča, da jih administrativna in birokratska opravila močno obremenjujejo in jih izpostavljajo kot eden najpogostejših dejavnikov stresa. Delo z uporabniki zavzema le manjšinski delež delovnega časa, ostalo je porabljen za poročila, zapisnike, obrazce itd. Namesto neposrednega dela z otroki in mladostniki, ki ga socialni delavci ocenjujejo kot najbolj smiselno in izpolnjujoče, večino časa porabijo za administrativne naloge. To zmanjšuje učinkovitost in motivacijo ter pogosto vodi v nezadovoljstvo in stres. Sogovornice so povedale, da si želijo več neposrednega dela z uporabniki, saj je to bila tudi motivacija, da so se odločile za ta poklic. So pa se v tem elementu pokazale razlike glede na delovno mesto intervjuvank, saj so tiste, zaposlene na enotah centra za socialno delo, veliko pogosteje poudarjale preobremenjenost z administrativnimi obveznostmi.

### 2. Občutek nezaščitenosti na delovnem mestu

Sogovornice so poudarjale pomanjkanje zaščite kot nek univerzalen problem v socialnem varstvu, saj so ne glede na delovno mesto izpostavile, da se ne počutijo ustrezno zaščitene. Brez občutka varnosti je delo zagotovo oteženo, pade kvaliteta le tega in poveča razloge za menjavanje kadra. Delavke so izpostavljale veliko število groženj, ki jih dobivajo s strani uporabnikov. Gre za grožnje s prijavo organom nadzora, bodisi inšpekcijske službe, varuhu človekovih pravic itd., so pa nekatere povedale tudi, da so grožnje s fizičnim nasiljem del službe. Vse intervjuvanke, ki so zaposlene na enoti CSD, so povedale, da jih ukrepi, ki so bili sprejeti za povečanje varnosti, ne zadovoljujejo. Pogoste so bile kritike na prisotnost varnostnika, ki po mnenju vprašanih zaradi načina dela ne more učinkovito pomagati v situaciji, če bi se pojavila potreba po tem. Tudi »panik« tipka, ki je ukrep, ki naj bi pomagal diskretno poklicati pomoč v primeru ogrožajoče situacije, po mnenju sogovornic ne daje občutka varnosti, predvsem zaradi dolgega reakcijskega časa varovalne službe od pritiska tipke do dejanske možnosti posredovanja.

### 3. Strategije soočanja s stresom in izgorelostjo

Zanimalo me je, kakšne strategije soočanja s stresom so razvile delavke, ki to počnejo že več let. Skozi intervjuje sem ugotovil, da so te strategije pričakovano zelo individualizirane in odvisne od osebnostnih lastnosti posameznih delavk. Strategija, ki se je večkrat ponavljala, je bila na primer neka oblika športne aktivnosti, ki so jo vse delavke izpostavile kot nek najbolj univerzalen način sprostitve v prostem času. Poleg tega pa je več delavk poudarilo pomen pogovora s osebami, ki so jim blizu, kot način razbremenitve in soočanja s stresom na delovnem mestu. Ostale strategije in varovalni faktorji pa so bili, kot rečeno povsem odvisni od vsake sogovornice. V vsakem pogovoru sem besedo navezal tudi na sindrom izgorelosti v socialnem delu, in lahko ugotovim, da je izgorelost razširjen pojav v socialnem delu z mladimi. Maslach in Leiter (2002) opredeljujeta izgorelost kot sindrom, ki nastane zaradi dolgotrajne izpostavljenosti stresu brez ustrezne podpore. Več intervjuvank je poročalo o čustveni izčrpanosti, težavah s spanjem, občutku nemoči in slabšem zdravju. Ena izmed sogovornic je delila tudi svoje izkušnje izgorelosti, sicer pa gre za stanje, ki je v socialnem delu pogosto.

### 4. Pogledi na supervizijo in intervizijo

V kontekstu skrbi zase v pomagajočih poklicih smo skozi trajanje dodiplomskega študija veliko govorili o pomenu supervizije, zato me je tudi v mojih intervjujih zanimalo, kako na ta način podpore gledajo zaposlene v socialnem varstvu. Po definiciji Videmšek (2021, str. 148) je supervizija: »Odnos, ki ima časovno omejitve, in v tej časovni omejenosti imamo dogovorjene

cilje, ki jih želimo v tem procesu doseči. Namenjena je podpori supervizantke, osebnostni rasti, proslavljanju dosežkov in temu, da bo supervizantka dosegla učinkovitejšo prakso, poiskala alternativne rešitve za situacijo in po srečanju dobila več moči.« So pa delavke imele v praksi zelo različen pogled na supervizijo in koristnost le te. Med tem, ko so sicer delavke zaposlene izven enot CSD govorile o tem, da se jim supervizija zdi koristna, so delavke, zaposlene na CSD, supervizijo izpostavljale kot nek element, ki jim ne nudi tega, kar potrebujejo. Izpostavljale so dejstvo, da so na supervizijah prisotne delavke iz različnih področij, ki se ne srečujejo z enakimi situacijami, in imajo svoje specifike pri delu. Nekatere so povedale, da se supervizije niti ne udeležujejo redno, izpostavljeno pa je bilo tudi dejstvo, da se na večjih centrih za socialno delo zaposleni niti ne poznajo posebej dobro med seboj, zaradi česar je nekaterim zaposlenim zahtevno deliti svoje intimne občutke in dvome. So pa prav vse intervjuvanke povedale, da se dobro počutijo v svojih kolektivih, in da je za njih intervizija izjemno pomemben varovalni faktor. Govorile so o tem, da imajo pogosta srečanja v ožjem krogu zaposlenih na področju, kjer spregovorijo o izzivih, težkih primerih in si nudijo zelo pomembno pomoč in podporo.

## 5.2. Omejitve raziskave

Raziskava gotovo ima omejitve, ki se jih zavedam. Prva omejitev je bilo dejstvo, da sem imel kar nekaj izzivov pri pridobivanju sogovornic, saj so bile v moji populaciji zajete zgolj delavke, ki že vsaj dve leti kontinuirano delajo v socialnem varstvu na področju dela z mladostniki. Iz tega sledi omejitev raziskave, saj je vzorec relativno majhen in ni mogoče izpostavljati kakšnih posebej poglobljenih ugotovitev. Kljub temu pa je bilo izvedenih pogovorov dovolj, da se jasno kažejo določene težave pri zaposlenih v socialnem varstvu v kontekstu stresa in preobremenjenosti.

Druga omejitev raziskave pa je dejstvo, da imajo sogovornice precej različne delovne naloge in naravo dela. Kljub temu, da so zaposlene v socialnem varstvu, so delovne naloge v kriznem centru ali na enoti CSD lahko povsem drugačne, zaradi česar se nisem želel preveč podrobno spuščati v pogovore o njihovem delu, temveč ohraniti rdečo nit pogovora, ki se navezuje na stres na njihovem delovnem mestu. Morda bi moral populacijo predhodno skrbeti in intervjuvati zgolj delavke zaposlene na CSD, vendar bi se spet srečeval z zahtevnostjo pridobivanja sogovornic.

Še zadnja omejitev, ki bi jo izpostavil in nekaj, kar velja upoštevati za prihodnjič, je dejstvo, da sem intervjuje v začetku postavil zelo na široko in dobival odgovore, ki se niso nujno

nanašali na temo moje raziskave, zaradi česar so bili intervjuji precej dolgi, kar je tudi analizo naredilo nekoliko bolj zamudno.

## 6. SKLEPI

-Stres izhaja predvsem iz organizacijskih dejavnikov: socialne delavke so kot največje vire stresa navajale preobremenjenost, administrativno togost, nejasne vloge in pomanjkanje vodstvene podpore, ne pa neposredno delo z mladimi, ki je tisti del poklica, ki so ga delavke izpostavljale kot pomanjkljiv in izražale željo po več neposrednega dela z mladimi.

-Čustvena zahtevnost dela z mladimi je prisotna, a sekundarnega pomena: udeleženske so poudarile, da jim delo z mladimi prinaša smisel, vidijo zadovoljstvo v samem delu z mladimi, se pa pojavljajo težave v zahtevanem načinu dela.

-Osebnostne značilnosti vplivajo na dojetje stresa. Delavke so se same zavedale, da je največ odvisno od njih samih. Poudarjale so pomen postavljanja meja v socialnem delu, osebnostne značilnosti pa so tudi najpomembnejši faktor pri soočanju in dojetju stresa na delovnem mestu.

-Vse sogovornice se v osebni življenju srečujejo s posledicami stresne narave službe. Najpogosteje izpostavljeni simptomi so se navezovali na nespečnost ali druge težave s spanjem, pogosto pa služba vpliva tudi na razpoloženje in energijo v prostem času. Ne obstaja prava ločnica med delom in odklopom v prostem času.

-Supervizija je izjemno odvisna od dojetja posameznice. Premalo je poudarka na iskanju ustreznega supervizorja za skupino, poleg tega pa obstaja neusklajenost pri organizaciji supervizije, ki je zastavljena enako za delavke, ki delajo na različnih področjih in imajo povsem svojevrstne izzive.

-Timska podpora in kolegijski odnosi blažijo stres: medsebojna pomoč, izmenjava izkušenj in občutek pripadnosti kolektivu se kažejo kot pomemben vir pri blaženju negativnih učinkov stresa. Delavke v socialnem varstvu najmočnejšo podporo črpajo iz kolektiva skozi intervizije s sodelavci.

-Izkušnje so najpomembnejši varovalni dejavnik. Skozi leta dela dobiš trdo kožo in se bolj spretno soočaš z grožnjami, žaljivkami ali drugimi napadi uporabnikov. Razviješ unikatne komunikacijske strategije in lažje umiriš situacijo.

-Eden glavnih razlogov za fluktuacijo kadra je prenizko plačilo, ki ga zaposlene pogosto dojemajo kot razvrednotenje poklica. Delavke imajo občutek, da je delo prezahtevno in preveč stresno, zahteva preveč izobrazbe za končno kompenzacijo.

-Delo na CSD prinaša s seboj veliko več birokratskih zadolžitev, zaradi katerih so delavke, ki delajo v programih, bolj zadovoljne s svojo zaposlitvijo in naravo dela.

## 7. PREDLOGI

### 1. Individualni predlogi (za socialne delavce):

-Poudarjanje in spodbujanje redne in načrtne skrbi zase (počitek, telesna aktivnost, čas z bližnjimi, tehnike sproščanja).

-Razvoj asertivnih komunikacijskih veščin in sposobnosti postavljanja mej pri delu z uporabniki.

-Redna refleksija lastnih čustvenih odzivov kot varovalni dejavnik, iskanje strategij za soočanje s stresom (pisanje dnevnika, čuječnost, psihoterapija).

-Aktivno vključevanje v supervizijo ter iskanje neformalnih oblik podpore pri sodelavcih v obliki intervizije ter zavedanje nujnosti skrbi zase za kvalitetno delo.

### 2. Organizacijski predlogi (za delovne kolektive in vodstva):

-Vzpostavitev redne in kakovostne supervizije za vse zaposlene, ki vključuje pomisleke zaposlenih, v želji, da bi se supervizija odvijala prilagojena na področja dela v krogu s sodelavci, ki so ti bližje.

-Zmanjševanje administrativnih bremen in digitalizacija, uvajanje umetne inteligence in računalniških programov, da bi socialni delavci imeli več časa za neposredno delo z mladimi.

-Usposabljanja zaposlenih na področju prepoznavanja stresa, izgorelosti in sekundarne travmatizacije. Poudarjanje pomembnosti skrbi zase in soočanja s stresom.

-Kot način razbremenitve zaposlenih pri enostavnih in administrativnih delih ponuditi možnost študentskega dela.

### 3. Sistemski predlogi (za širšo raven politike in socialnega varstva):

- Povečanje kadrovskih zmogljivosti na centrih za socialno delo in drugih programih dela z mladimi, da bi zmanjšali individualne obremenitve.
- Oblikovanje nacionalnih smernic za preprečevanje izgorelosti in fluktuacije v socialnem varstvu.
- Uvedba obvezne supervizije kot standarda socialnega dela, ne le kot priporočene prakse.
- Večja finančna vlaganja v programe podpore zaposlenim, nudenje možnosti individualne pomoči strokovnjaka, v situacijah, ki so posebej čustveno bremenilne za zaposlene. (npr. svetovalne službe, psihološka pomoč).
- Promocija travma-informiranih pristopov na ravni celotnega sistema socialnega varstva, da se zaščiti tako uporabnike kot strokovne delavce.

## 8. VIRI IN LITERATURA

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. Pridobljeno 17.6.2025 s <https://peopleful.io/Job-Demands-Resource-Model-research.pdf>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. Pridobljeno 17.6.2025 s [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_444.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_444.pdf)
- British Neuroscience Association, European Dana Alliance for the Brain, & SiNAPSA – Slovensko društvo za nevroznanost. (2007). Prvi koraki v nevroznanost: Znanost o možganih.
- Cho, Y. J., & Song, H. J. (2017). Determinants of turnover intention of social workers: Effects of emotional labor and organizational trust. *Public Personnel Management*, 46(1). Pridobljeno 12.6.2025 s <https://doi.org/10.1177/0091026017696395>
- Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47(1–2), 1–20. Pridobljeno 12.6.2025 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-FDA1RM08/edb387f4-6224-4ef4-a0b0-d666f4c5a48e/PDF>

Collins, S. (2020). Social work and burnout: A review. *European Journal of Social Work*, 23(6), 1035–1047.

Demir, M. (2018). The relationship between job stress, burnout, and turnover intention among social workers. *Social Development Studies*, 17(2), 45–62. Pridobljeno 16.6.2025 s [https://www.researchgate.net/publication/379860058\\_The\\_Effects\\_of\\_Job\\_Stress\\_on\\_Burnout\\_and\\_Turnover\\_Intention\\_The\\_Moderating\\_Effects\\_of\\_Job\\_Security\\_and\\_Financial\\_Depe](https://www.researchgate.net/publication/379860058_The_Effects_of_Job_Stress_on_Burnout_and_Turnover_Intention_The_Moderating_Effects_of_Job_Security_and_Financial_Depe)  
[ndency](https://www.researchgate.net/publication/379860058_The_Effects_of_Job_Stress_on_Burnout_and_Turnover_Intention_The_Moderating_Effects_of_Job_Security_and_Financial_Depe)

doc. dr. Mojca Zvezdana Dernovšek, dr. med., spec. psihiatrije,, Mateja Gorenc, uni. dipl. psih, Helena Jeriček (2006) *Ko te strese stres*, Ljubljana, Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.

Hassamal, S. H., Sethi, S., Danovitch, I., Saxena, S., & Narasimhan, M. (2023). Chronic stress, neuroinflammation, and depression: An overview of pathophysiological mechanisms and emerging anti-inflammatories. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1144457. Pridobljeno 22.6.2025 s [file:///C:/Users/aleks/Downloads/Chronic\\_stress\\_neuroinflammation\\_and\\_depression\\_an.pdf](file:///C:/Users/aleks/Downloads/Chronic_stress_neuroinflammation_and_depression_an.pdf)

Hribernik, J., & Boštjančič, E. (2019). Čustvena inteligentnost in soočanje s stresom pri socialnih delavcih. *Psihološka obzorja*, 28(3), 40–55.

Jeleč Kaker, D. (2025). *Izgorelost pri socialnih delavkah: vpliv čustvene obremenitve v mladinskem delu* [Magistrsko delo, UL FSD]. Pridobljeno 14.6.2025 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-PULR97JU>

Johansson, S., Angenete, K., & Lundberg, M. (2015). Emotional exhaustion and turnover intentions among child protection social workers: A Swedish survey study. *Journal of Social Work Practice*, 29(4), 417–432.

Levenson, R. L. (2017). Trauma-informed social work with youth: A practice perspective. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 34(5), 437–445.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. Pridobljeno 10.6.2025 s [https://www.researchgate.net/publication/228079161\\_Job\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/228079161_Job_Burnout)

Maslach, C., & Jackson, S. E. (2001). The measurement of experienced burnout. V Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (Eds.), *Burnout: The cost of caring* (str. 35–51). Pridobljeno 12.6.2025 s

[https://www.researchgate.net/publication/227634716\\_The\\_Measurement\\_of\\_Experienced\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout)

Maslach, C., & Leiter, M. (2002). Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Ljubljana: Educy.

Matthews, G., & Campbell, S. E. (2009). Sustained performance under overload: Personality and individual differences in stress and coping. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 10(5). Pridobljeno 12.6.2025 s

[https://www.researchgate.net/publication/247512112\\_Sustained\\_performance\\_under\\_overload\\_Personality\\_and\\_individual\\_differences\\_in\\_stress\\_and\\_coping](https://www.researchgate.net/publication/247512112_Sustained_performance_under_overload_Personality_and_individual_differences_in_stress_and_coping)

Mesec, B. (2023). Kvalitativno raziskovanje v teoriji in praksi. Ljubljana: Inštitut za razvojne in strateške analiz.

Mrvar, P. (2013). Dejavniki tveganja in varovalni dejavniki pri mladostnikih. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.

Nagoski, E., & Nagoski, A. (2021). Burnout: The secret to unlocking the stress cycle. Vermilion.

Oshiro, C. A., & Owen, J. S. (2023). Exploring the health of child protection workers: A call to action. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 2345. <https://doi.org/10.3390/ijerph20032345>

Poštrak, M. (2001). Socialno delo z mladimi: Pristopi in metode. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Poštrak, M. (2001). Antropološki zorni kot. *Socialno delo*, 40(24), 207229. Pridobljeno 12.6.2025 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-NMI6AQXQ/a071381c-5357-44df-b4dd-2c8b2c2d762a/PDF>

Poštrak, M. (2006). Nasilje kot sporočilo. *Šolsko svetovalno delo*, 11(34), 38.

Poštrak, M. (2007). Uporaba ustvarjalnih pristopov pri delu z otroki in mladostniki. *Šolsko svetovalno delo*, 12(12), 1117.

Rakovec, P., & Videmšek, P. (2024). Skrbimo za druge, kaj pa zase? Skrb za poklicni razvoj in preprečevanje izčrpanosti zaradi sočutja. *Socialno delo*, 63(1), 78–94. Pridobljeno 10.6.2025 s [https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno\\_delo\\_2024\\_3\\_1-Videmsek\\_Rakovec\\_FINAL.pdf/2024122314243788/](https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_delo_2024_3_1-Videmsek_Rakovec_FINAL.pdf/2024122314243788/)

Ratcliff, J. (2024). Social Workers, Burnout, and Self-Care: A Public Health Issue. 5(2), 22–29. Pridobljeno 6.6.2025 s

[https://www.researchgate.net/publication/379498477\\_Social\\_Workers\\_Burnout\\_and\\_Self-Care](https://www.researchgate.net/publication/379498477_Social_Workers_Burnout_and_Self-Care)

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands–Resources model: Implications for improving work and health. In Bauer, G. F., & Hämmig, O. (Eds.), Bridging occupational, organizational and public health. 43–68. Pridobljeno 22.6.2025 s <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/411.pdf>

Selye, H. (1976). The stress of life (2. izd.). McGraw-Hill.

Štiglic Hribernik, N., & Boštjančič, E. (2019). To bom zmogla – osebnostna čvrstost kot zaščitni dejavnik nasilja v delovnem okolju. Obrazi nasilja na delovnem mestu: Psihološki pogledi in slovenska praksa (str. 277–292). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Treven, S. (2005). Stres in izgorelost zaposlenih. Organizacija, 38(3), 147–152.

Tyrer, P. (1987). Stres in tesnoba. DZS.

Videmšek, P. (2023). Supervizija v socialnem delu : učenje na podlagi dobrih izkušenj. Socialno delo, 62(4), 299–314. Pridobljeno 10.6.2025 s [https://www.revija-socialnodelo.si/mma/2\\_p\\_videmsek.pdf/2020092413143941/](https://www.revija-socialnodelo.si/mma/2_p_videmsek.pdf/2020092413143941/)

White, J., Hall, R., & Howard, L. (2020). Social Work, stress and burnout: A review. British Journal of Social Work, 50(5), 1430–1449. Pridobljeno 18.6.2025 s [https://www.researchgate.net/publication/29464897\\_Social\\_Work\\_stress\\_and\\_burnout\\_A\\_review](https://www.researchgate.net/publication/29464897_Social_Work_stress_and_burnout_A_review)

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the Job Demands–Resources model. International Journal of Stress Management, 14(2), 121–141. Pridobljeno 17.6.2025 s <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/270.pdf>

## 9.2. Tabele odprtega kodiranja

### 9.2.1 Kodiranje 1

Zaporedna izjava	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	V socialnem varstvu delam zdaj 10 let	Trajanje zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
A2	opravljam delo na področju varstva otrok in mladostnikov.	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A3	Prej sem delala v socialnem varstvu na centru za pomoč na domu.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
A4	Prej sem delala v socialnem varstvu na centru za pomoč na domu. Na Centru za socialno delo sem delala že na več področjih, od skrbništva, varstva odraslih, nekaj malega na družini, tudi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, zdaj pa sem zaposlena na področju mladostnikov	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
A5	Na področju varstva otrok in družine in varstva mladostnikov	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge

	trenutno delam 5 let.			
A6	Torej izvajamo ukrepe za zaščito in varstvo ter korist otrok	Izvajanje ukrepov za zaščito in varstvo otrok	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
A7	največkrat gre za namestitve v vzgojne zavode, k drugi osebi ali v rejništvo	Nameščanje v vzgojne zavode ali rejništvo	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
A8	pa tudi kazenske in prekrškovne postopke, v kolikor je mladostnik storil kak prekršek ali kaznivo dejanje	Spremljanje kazenskih in prekrškovnih postopkov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
A9	splošne težave v odraščanju	Splošne težave v odraščanju	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
A10	na primer, če opazimo, da otrok ne hodi redno v šolo	Splošne težave v odraščanju	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
A11	če so kakšne težave doma,	Splošne težave v odraščanju	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
A12	jemlje prepovedane psihoaktivne substance	Splošne težave v odraščanju	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
A13	Od nekdanj me je veselilo in zanimalo to področje, delo z mlajšimi otroki in mladostniki.	Osebno zadovoljstvo	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge

A14	Vedno sem si to želela, da lahko pomagam pri raznih stiskah in težavah na poti odraščanja.	Želja po pomoči otrokom in	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
A15	Večinoma imamo kar konkreten stik.	Neposreden stik z uporabniki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A16	Na našem področju večinoma delamo že z mladostniki in so dovolj stari, da lahko z njimi delamo neposredno, ne le preko družine in staršev.	Neposreden stik z uporabniki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A17	Sicer ni omejitve v letih, gre za oceno.	Starostna omejitev	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A18	Moji uporabniki pa so večinoma nad 10 ali 12 let stari.	Starost uporabnikov	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
A19	Veliko se tudi vključujemo na terenu in se srečujemo.	Terensko delo	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A20	V službi se najprej pregledajo maili za nazaj, najnujnejše takoj odgovorimo	Pregled e-pošte in prioriteto reševanje najnujnejših zadev.	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
A21	Pogledamo, ali je kak neodgovorjen klic	Sprejemanje klicev	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge

A22	Velikokrat ob jutrih vsi iz področja mladostnikov dobimo, podebatiramo, pogledamo ali je kakšna nujna in kompleksna zadeva pri kateri bi katera od delavk potrebovala podporo.	Pomen intervizije	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A23	Po navadi imamo tudi kakšne vabljenе stranke ali dogovorjen teren	Terensko delo	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A24	Dnevi so zelo polni, velikokrat družine obiskujemo tudi na domu, pogledamo v kakih razmerah živijo.	Terensko delo	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A25	Če je lažje izvedljivo, pogovore z otroci opravljamo včasih tudi na šoli	Terensko delo	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A26	Pogosti so timski sestanki.	Redni timski sestanki	Sodelovanje s strokovnjaki	Osnovni podatki in delovne naloge
A27	Hodimo na sodišče.	Obiskovanje sodišča	Sodelovanje s strokovnjaki	Osnovni podatki in delovne naloge

A28	Nenapovedano stranke pridejo na pogovor, tako da so urniki polni in razgibani.	Nepredvideni prihodi strank povzročajo razgibanost dela.	Lastnosti uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
A29	Če pa je kak dan bolj počasen, se ureja spisovna dokumentacija.	Urejanje dokumentacije	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
A30	Urejajo se predlogi za sodišče, pišejo poročila za zavode ali šole.	Priprava dokumentov	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
A32	Stres povzroča marsikaj.	Stres je posledica številnih različnih dejavnikov.	Povzročitelji stresa	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A33	Pri primerih je zelo odvisno, včasih so to stranke, ki zelo pritiskajo na nas.	Pritiski strank pri nekaterih primerih	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A34	Želijo, da čimprej najdemo neko rešitev.	Želja za hitro rešitev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A35	Želijo, da nekaj naredimo z mladostnikom.	Želja za hitro rešitev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A36	Najdemo neko rešitev.	Želja za hitro rešitev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A37	Če ugotovimo, da je potrebna namestitve v vzgojni zavod, so po navadi pritiski veliki.	Pritisk ob namestitvi v zavod	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A38	Ali smo že podali predlog na sodišče.	Vprašanja glede postopka	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A39	Tudi če je bil oddan, so vprašanja kdaj bo obravnava, kdaj bo nameščen.	Vprašanja glede postopka	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A40	Včasih imamo tudi že sklep sodišča.	Postopek že zaključen	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A41	Ni pa prostora v strokovnem centru mladinski dom Maribor.	Preobremenjenost strokovnih centrov	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A42	Potem pa starši pritiskajo.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A43	Situacija naj bi bila doma nevzdržna.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A44	Otroka več ne morejo imeti.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A45	Včasih tudi ob kakšnih kaznivih dejanjih lahko starši name močno pritiskajo.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A46	Trdijo, da otrok tega ni storil.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A47	Češ zakaj ga sploh obravnavamo.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A48	Da se otroku godi krivica.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A49	V tem primeru moramo vedno znova pojasnjevati našo vlogo kot socialnih delavcev.	Razlaganje vloge socialnih delavcev	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A50	Da mi v bistvu ne preiskujemo prekrškov ali kaznivih dejanj.	Razlaganje vloge socialnih delavcev	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A51	To je delo policije.	Razlaganje vloge socialnih delavcev	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A52	Mi samo moramo v skladu z našimi predstojnostmi raziskati razmere v družini.	Razlaganje vloge socialnih delavcev	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A53	Včasih se zgražajo.	Zgražanje uporabnikov	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A54	Skušajo nekako od nas dobiti neke odgovore, ki jih nimamo.	Nerealna pričakovanja	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A55	Saj so to zadeve policije.	Razlaganje vloge socialnih delavcev	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A56	Pogosto tudi ob prvih težavah doma pritiskajo, da moramo ubrati stroge ukrepe za otroke.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A57	Mi razlagamo, da to niso naše zadeve.	Razlaganje vloge socialnih delavcev	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A58	Da tudi nimamo vpliva sami na preobremenjenost strokovnih centrov.	Preobremenjenost strokovnih centrov	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A59	To je en vidik dela s strankami.	Vidik dela s strankami	Zahtevnost socialnega dela	Narava dela z mladostniki
A60	Drugi vidik pa je recimo tudi pogosto dejstvo, da delamo s starši, ki imajo znižane sposobnosti.	Delo s starši z znižanimi sposobnostmi	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
A61	In pač ne razumejo vseh naših postopkov in dela.	Nerazumevanje postopkov	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
A62	Tu se pogosto pritožujejo.	Pritoževanje uporabnikov	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A63	Grozijo z odvetniki.	Grožnje z odvetniki	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A64	Ker preprosto ne razumejo vsega, kar sodi v to delo.	Nerazumevanje postopkov	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
A65	Vedno seveda poskušamo razložiti zakaj določene stvari naredimo.	Razlaga postopkov	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A66	Zakaj postopamo na tak določen način.	Razlaga postopkov	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge

A67	Stranke z znižanimi sposobnostmi, ali enostavno starši, ki ne sprejemajo, da vodimo neke ukrepe in bomo otroka namestili v zavod pogosto pridejo na Center z grožnjami.	Grožnje kot odziv na strokovne ukrepe	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A68	Grožnje o vseh možnih prijavah, ali na policijo, inšpekcijo, varuhu človekovih pravic, vse možno.	Grožnje s prijavo institucijam	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A69	Mislijo, da se bomo ustrašili in podlegli nekim tovrstnim pritiskom, če grozijo z institucijami ali odvetniki.	Grožnje s prijavo institucijam	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A70	Jaz sem včasih gotovo vse jemala osebno, to je bil eden večjih stresorjev pri mojem delu.	Jemanje stvari osebno	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A71	Še vedno so take stvari zagotovo nekaj kar ti dodatno oteži delo in prinese neko obremenitev ali stres.	Dodatne delo kot obremenitev	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A72	Sem pa že tako dolgo v tem, da se ne pustim prav enostavno.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A73	Pride včasih sicer kak kritičen primer, ko res moram malo zadihat, se s kom posvetovat, predelat in s podporo iskat možnosti kako nadaljevati delo s to stranko.	Iskanje podpore pri kritičnih primerih	Strokovna podpora	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A74	V večini pa znam to zregulirat, na miren način razložiti kakšne so naše pristojnosti, da smo dolžni zaščititi otroka, kakšne so naše naloge in da včasih pač to moramo narediti.	Razlaga postopkov	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A75	Seznamimo jih tudi s pritožbenimi potmi, da če niso zadovoljni z mojim delom se lahko obrnejo na pomočnico direktorice.	Seznanjanje s pravicami	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
A76	V glavnem poskušamo umiriti situacijo,	Umirjanje situacij	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge

	da lahko korektno nadaljujemo delo.			
A77	Pri delu s strankami je treba povedati, da zna biti problematično tudi dejstvo, da so pogosto pripadniki različnih kultur.	Izzivi pri delu z različnimi kulturami	Kulturna občutljivost	Narava dela z mladostniki
A78	Pri nas so pogosto prisotni uporabniki iz romske skupnosti, kar so pogosto tudi velike težave, saj ne razumejo ali nočejo razumeti, da živijo v državi kjer je kultura drugačna, tudi zakoni in preprosto to z njihovo kulturo ni kompatibilno.	Težave z razumevanjem in sprejemanjem drugačne kulture	Pritiski uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A79	Pogosto so pritiski, da otroka ne moremo odvzeti, to so pogosti vidiki stresa.	Pritiski zaradi odločitev o odvzemu otroka	Pritiski uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A80	Če pa že o stresu govoriva je potem tu zraven še aspekt birokracije, včasih so pritiski strank, vse je v primeru že akutno	Pritisk zaradi nujnih primerov in birokracije	Preobremenjeno st z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjeno st na delovnem mestu

	in je otroka treba nujno umakniti iz družinskega okolja, s tem pa priti ogromna količina papirjev, pisanja predlogov, poročil in vse dokumentacije.			
A81	Enostavno je to velik pritisk in obremenitev, ko bi se želel posvetiti družini in otroku, ti pa moraš preden se stvari premaknejo kamorkoli opraviti toliko pisarniškega dela.	Velik pritisk zaradi pisarniškega dela namesto neposrednega dela z družino	Administrativne obremenitve	Preobremenjenost na delovnem mestu
A82	Pač odvisno tudi od dneva oziroma tedna, oziroma odvisno tudi kakšni primeri so, ampak velik del, ne vem, bi rekla nad 50%, no. Povprečno, no.	Priprava dokumentov	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
A83	Bi rekla, mogoče zato, ker je res, mislim, to delo zelo posebno, predvsem zato, ker so mladi v svojem svetu na tej poti odraščanja in pač svet odraslih je čisto nekaj drugega.	Drugačno dojemanje sveta	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki

A84	Čisto drugače stvari dojemajo, oni vedno stremijo k temu, da bi jim bilo čisto ugodno.	Drugačno dojetanje sveta	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki
A85	Težko sprejemajo, da so v družbi, da so tudi neka pravila in odgovornosti, ne samo ugodje in njihove pravice.	Mladi težko sprejemajo pravila in odgovornosti	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki
A86	To oni pač težko sprejemajo, ta svet.	Drugačno dojetanje sveta	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki
A87	Čisto drugačno predstavo imajo.	Drugačno dojetanje sveta	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki
A88	Problem je tudi ta, da sploh si ne predstavlja, kaj to pomeni, ko bo enkrat 18 let, pa bodo odgovorni sami zase.	Drugačno dojetanje sveta	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki
A89	Če so v družini težave, kaj to pomeni, da, ko bi radi vsi že šli, to je zelo zdaj moderno, živeti na svoje, pa se bo odselijo od staršev.	Želja po samostojnosti	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki
A90	Sploh nima realne predstave, kaj to pomeni, skrbeti za sebe, si poiskati neko zaposlitev, da	Drugačno dojetanje sveta	Mladostniški pogled na svet	Narava dela z mladostniki

	imaš nek denar, da se preseliš na svoje in plačuješ mesečne stroške.			
A91	To je taka specifika.	Specifičnost dela z mladimi	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A92	Dosti imamo tudi tega, da imajo otroci zelo velike, dosti je tega porasta čustveno-vedenjske težave, različne motnje, ADHD, motne pozornosti, koncentracije, z avtisti.	Porast čustveno-vedenjskih motenj	Težave v odraščanju	Narava dela z mladostniki
A93	To so takšne tudi specifične težave.	Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A94	Je zelo težko tudi delati s takimi otroci in res moraš vedeti tudi neka specialna znanja.	Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A95	Imamo nekaj, ampak se mi zdi še zelo veliko premalo.	Premalo izobraževanj na tem področju	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A96	Res, neko taka zelo specifično področje je delo z avtističnimi otroci, to je zelo, zelo. tako specifično, zelo zahtevno, ker	Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki

	njihov svet je zelo čisto drugačen.			
A97	Zagotovo je specifično delo za katerega tudi morda nismo popolnoma usposobljeni na centru za socialno delo.	Pomanjkanje usposobljenosti za specifično delo na CSD	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A98	Bolj je delo zahtevno bolj je tudi stresno, se mi zdi da bi se lahko te problematike drugače lotevali.	Velika zahtevnost primerov	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A99	Ja pa tudi zelo dosti, tudi sodelujemo z zunanjimi institucijami, ne, ker so vseeno zdravstveni delavci pač strokovnjaki z tega področja in zelo dosti z njimi sodelujemo, si tukaj izmenjujemo mnenje in stališče.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki
A100	Pa zelo dosti tudi za starši, da jih usmerjamo, kje še lahko poiščejo kakšne informacije, pomoč za delo s temi otroci.	Usmerjanje in pomoč staršem	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki

A101	A to je zelo kompleksno.	Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A102	Različno res v katerem kontekstu in katere institucije sodelujemo.	Sodelovanje odvisno od konteksta	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki
A103	Večkrat se pojavijo kakšna trenja, oziroma razlike v razmišljanju pri nekaterih strokah, pa ne bi nič konkretno govorila.	Negativno sodelovanje s strokovnjaki	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki
A104	Včasih gotovo izzove stres ko imamo morda drugačen pogled na to kaj je dobrobit mladostnika.	Negativno sodelovanje s strokovnjaki	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki
A105	Ampak sicer veliko sodelujemo in po navadi ne predstavlja težav.	Uspešnost sodelovanja	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki
A106	Zagotovo so področja dela na centru, ki so malo manj zahtevna.	Zahtevnejše delo kot na drugih področjih	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A107	So bolj ozko usmerjena na, kakšno uveljavljanje pravic iz javnih sredstev je sicer	Zahtevnejše delo kot na drugih področjih	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	lahko tudi zelo zahtevno.			
A108	Se pa neke stvari ponavljajo, ne vem, izdelava odločb, gre vse po nekem skoraj istem vzorcu in kopitu.	Zahtevnejše delo kot na drugih področjih	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A109	Je več morda spisovne dokumentacije, birokracije, kar prinaša stres in frustracije.	Spisovna dokumentacija in birokracija povzročata stres	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A110	Morda pa je manj neposrednega stika z uporabniki in iz tega vidika manj stresno.	Manj stika z uporabniki pomeni manj stresa	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A111	Tukaj pri mladostnikih pa je res en primer različen drugemu. Vsak dan je nekaj novega.	Raznolikost primerov	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A112	Ostala področja bi pa rekla, da so tudi pač... Isto zahtevna, samo na drugače načine.	Zahtevnejše delo kot na drugih področjih	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A113	Spet je specifično delo z odraslimi posamezniki, tam so spet ne... Drugačne situacije, težave, ja.	Specifičnost dela z mladimi	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki

A114	Ampak vse, vsa dela bi rekla na centru, ker je vseeno to delo s strankami. To je zahtevno.	Zahtevnost dela z uporabniki	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A115	Ja, bi rekla, da v preteklosti so bili, recimo bolj so bili starši tisti, ki so bili verbalno, fizično nasilni.	Verbalno in fizično nasilje staršev pogostejše	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A116	Tudi kdo kdaj pride, pa kakšen stol vrže, grozi, da bo, ne vem.	Metanje predmetov in grožnje obiskovalcev	Izkušnje z nasiljem uporabnikov	Varnost zaposlenih
A117	Že iz romske skupnosti sem imela primer, ne vem, da bojo me že poiskali njihova skupnost, teh deset, se jih bo zbralo.	Grožnje iz skupnosti uporabnikov	Izkušnje z nasiljem uporabnikov	Varnost zaposlenih
A118	Kaj pa je zaskrbljujoče, da imamo v obravnavi vedno več, v zadnjem času je porast teh zelo agresivnih mladostnikov.	Porast agresivnosti mladostnikov	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A119	Tako da se pojavlja ob namestitvi, tako kot ste rekli, so kozarci leteli.	Fizični izbruhi ob namestitvi mladostnikov	Izkušnje z nasiljem uporabnikov	Varnost zaposlenih

A120	Potem tudi tu, kdaj se je že zgodilo, da je kdo stol kakšen odvrigel.	Metanje stolov s strani mladostnikov	Izkušnje z nasiljem uporabnikov	Varnost zaposlenih
A121	Ampak dobro, do mene ni bilo zdaj nekega takega hudega agresivnosti, da bi imela kakšne posledice.	Osebno ni doživela fizičnih posledic nasilja	Izkušnje z nasiljem uporabnikov	Varnost zaposlenih
A122	Ampak so pa starši, ki prihajajo, ki so v vedno večji stiski.	Hude stiske staršev	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
A123	Tega prej v preteklosti ni bilo, se je redko pojavljalo.	Hude stiske staršev	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
A124	Zdaj pa imamo večkrat, smo imeli zdaj v zadnjem času več primerov, da je dobil otrok prepoved približevanja proti staršu.	Ukrep prepovedi približevanja	Agresivno vedenje mladostnikov	Narava dela z mladostniki
A125	Ukrep prepovedi približevanja, ker je bil tako hudo agresiven.	Ukrep prepovedi približevanja	Agresivno vedenje mladostnikov	Narava dela z mladostniki
A126	V zadnji primer je bil zelo agresivne mladostnice, ki je mamu, ker ji ni dovolila uporabe telefona, davila do nezavesti in jo	Ukrep prepovedi približevanja	Agresivno vedenje mladostnikov	Narava dela z mladostniki

	je pustila ležati na tleh.			
A127	Ampak ob takih primerih te zaskrbi.	Zaskrbljenost ob ekstremnih primerih	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A128	V takem primeru tudi smo vedno dve strokovni delavki, na vsakem razgovoru.	Delo v paru zaradi varnosti	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A129	Gremo na teren, ko smo sami z mladostnico.	Delo v paru zaradi varnosti	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A130	Te zaskrbi, ko ima mladostnica takšne hude težave že, da, ko ji bomo, ne vem, s strani centra postavili, kako meje, omejitev, ne vem, jo seznanili, da, recimo, se jo bo namestilo ali kaj takšnega, te pač tudi zaskrbi za svoje zdravje in varnost.	Skrb za svoje zdravje ob postavljanju mej mladostnikom	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A131	Tako da v takih primerih smo tudi vedno v paru, hodimo po dve, pa smo vedno pripravljeni.	Delo v paru zaradi varnosti	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A132	Imamo vedno zraven služben telefon, če gremo kam na teren.	Uporaba službenega telefona zaradi varnosti	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih

A133	Tu pa tako imamo varnostnika, pa to panik tipko, da pokličemo, če bi bila sila.	Varnostnik in panik tipka	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A134	Ja, to sem tudi že zasledila, ja, da se je več o tem pisalo, da to nekako ni dober pristop do strank.	Zaznava kritik prisotnosti varnostnikov na CSD	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A135	Samo vseeno sem jaz mnenja, ker se to vedno bolj pojavlja s strani strank, ali so to mladostniki, v glavnem naši uporabniki, jaz mislim, da je pač varnostnik vsekakor potreben.	Potreba po varnostniku	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A136	Ampak mogoče res, da je tudi nek primeren varnostnik, sicer na to nimam vpliva.	Potreba po primernem varnostniku	Nujnost strokovnosti zaposlenih	Narava dela z mladostniki
A137	Ali pa da se mu vse tukaj predstavi, na kakšen pristop se dela za strankami.	Potreba po primernem varnostniku za okolje	Nujnost strokovnosti zaposlenih	Narava dela z mladostniki
A138	Da res ni zdaj to, razumem, pa ta vidik, da pride v neko ustanovo, kjer se jim pomaga, pa zdaj	Potreba po primernem varnostniku za okolje	Nujnost strokovnosti zaposlenih	Narava dela z mladostniki

	nekaj varnostnik tam ustavlja, pa dela nek red, da to razumem, ja, da to ni primerno.			
A139	Ampak da je pač tam na sprejemu, ima nek odnos do strank, da vseeno je to ustanova, kjer se jim pomaga.	Ustreznost odnosa	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
A140	Ampak vseeno, pa po drugi strani, se mi zdi, da je tudi nas treba zaščititi v takih konfliktnih situacijah, agresivnih strankah, da je to potrebno, se mi zdi.	Zaščita zaposlenih v konfliktnih situacijah	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A141	Ne vem, meni se zdi, še vseeno premalo zaščiteni.	Občutek pomanjkljive zaščite zaposlenih	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
A142	Ker recimo ne vem, ko prideš na sodišče, tam je pa tisti skener, pa vse skupaj, ne.	Primerjava z višjo stopnjo varnosti na sodišču	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
A143	Tu tudi, zdaj, če imam varnostnika, če tu meni kdo kaki nož ven potegne, pištolo, ne...	Primerjava z višjo stopnjo varnosti na sodišču	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

A144	Sej na Hrvaškem je bilo leto dva, tri nazaj, ko je ... stranka ustrelila dva ali tri strokovne delavce.	Navajanje primera nasilja nad delavci v tujini	Možnost fizičnega nasilja	Varnost zaposlenih
A145	Ja, mislim, da je en ali dva sta umrla, ja, s pištola je prišel na center, ja.	Smrtne posledice napada na centru v tujini	Možnost fizičnega nasilja	Varnost zaposlenih
A146	Pred tem pa recimo nismo zaščiteni, ne, da nekdo vnaša orožje.	Zaposleni niso zaščiteni pred vnosom orožja	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
A147	Sodelavka je že imela primer, ko je dal, pač, ko je dala stranka na mizo pištolo, pa je predpostavljala, da je prava.	Zaposleni niso zaščiteni pred vnosom orožja	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
A148	Ker ko jo daš na mizo, vidiš, kak je težka, kak v bistvu zvok, ne slišiš, ne.	Zaposleni niso zaščiteni pred vnosom orožja	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
A149	Ampak ni to ravno vsakdan, je pa ta vidik vseeno, je treba omeniti.	Pomembnost omenjanja nevarnosti	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
A150	Je pa delo v redu, mislim, se v redu vzpostavlja odnos z mladostniki, z	Vzpostavljanje sproščenega odnosa z mladostnikom	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Narava dela z mladostniki

	njimi, ni nekih hujših izbruhov.			
A151	Je pač, po eni strani, je pa res zaskrbljujoče, da je vedno več takih agresivnih mladostnikov.	Porast agresivnosti mladoletnikov	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A152	Ni pa spet tega toliko da bi bilo prehudo, so tudi lepi vidiki tega dela.	Pozitivni vidiki dela	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
A153	Mogoče to me je zmotilo tudi, ko stranke izsiljujejo s temi odvetniki.	Grožnje z odvetniki	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A154	Zaskrbljujoče, imela sem eno tako situacijo, ko je mama ... Pač nekako manipulirala z mladostnico na tak način, ko smo ji predstavili, da mora iti, da bo nameščena v mladinski dom.	Manipulacija staršev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A155	Sta nekako v bistvu priredili celotno situacijo in naj bi mladostnica stekla domov in poskušala narediti samomor, neke tablete zaužiti.	Manipulacija staršev	Pritiski uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A156	In je potem mama to vse skupaj proti centru obrnila, neke odvetnike vključevala, vsem skupaj grozila.	Grožnje z odvetniki	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A157	Potem pa smo v bistvu zvedli, da je mladostnica sama povedala, da je nekako to bilo pač zrežirano, da bi preprečili to namestitev.	Manipulacija staršev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A158	In je potem mama to vse skupaj obtoževala, kako smo lahko, kako smo povzročili tako stisko pri mladostnici.	Manipulacija staršev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A159	V glavnem tudi taka neprijetna zgodba z nekimi, da starši pridejo tudi na neke manipulativne načine in to potem obtožujejo.	Manipulacija staršev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A160	In potem zahtevajo zamenjavo strokovne delavke.	Zahteve staršev po zamenjavi strokovne delavke	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A161	Se mi zdi, da vodstvo včasih premalo zaščiti zaposlene v teh situacijah.	Pomanjkanje zaščite zaposlenih s strani vodstva	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A162	Včasih se mi zdi, da nas že celotno naše ministerstvo, pa vse skupaj, no, celotni ta socialno varstveni sektor se mi zdi, da smo premalo zaščiteni.	Pomanjkanje zaščite zaposlenih s strani vodstva	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A163	Da ne stojijo za nami, no vse skupaj od vodstva do ministerstva.	Pomanjkanje zaščite zaposlenih s strani vodstva	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A164	Ker če pogledam zdravstvo, ko se tam neka napaka zgodi, ne vem, tam vsi skupaj stopijo, ta njihova komisija.	Občutek, da so zdravstveni delavci bolje zaščiteni	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A165	Pustimo zdaj to, koliko realno presodijo, da je narejena zdravniška napaka, ampak se mi zdi, da so nekako bolj povezani in bolj stojijo za svojimi zaposlenimi.	Občutek, da so zdravstveni delavci bolje zaščiteni	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A166	Tu nimam vedno takega občutka, no, mislim, ne smem reči, imamo podporo, nam stoji ob strani.	Pomanjkanje zaščite zaposlenih s strani vodstva	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A167	Ampak veliko krat pa se počutimo, no, da	Pomanjkanje zaščite zaposlenih s strani vodstva	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	smo res premalo podprti na tem področju.			
A168	In se res veliko krat strankam neke stvari ugodijo, proti nam že to je meni pač tako malo, kako naj rečem...	Pritisk uporabnikov pogosto vodi v ugoditve njim namesto zaščite zaposlenih	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A169	Že ta socialna inšpekcija nas veliko preiskuje in vse, kar si stranka zmisli, reče, gre še kar v te preiskave.	Prijave na inšpekcijo	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A170	Ne vem, kako naj to sploh povem ali opišem, ne vem, se mi zdi, če se v zdravstvu kaj takega zgodi, da se kakšna stranka pritožuje, da nekako bolj stojijo za svojimi delavci.	Občutek, da so zdravstveni delavci bolje zaščiteni	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A171	Ker jih je potrebno zavarovati, zaščititi, stati za njimi, v takem smislu.	Potreba po zaščiti in podpori strokovnih delavcev	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A172	Absolutno, ni prijetno, ko dobiš grožnjo, tudi če sam pri sebi veš da je prazna...	Grožnje z mediji	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A173	Pri nas lahko pač stranka v medije gre z vsemi podatki, lahko reče, ne vem, točno dotična delavka je to pa to pa to naredila.	Stranke lahko razkrijejo identiteto strokovnih delavcev v medijih	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A174	Mi pa smo tukaj zavezani k varstvu osebnih podatkov in v bistvu v mediji ne smemo nobenih osebnih podatkov razkrivat.	Zavezanost k varstvu osebnih podatkov	Medijski pritisk	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A175	Tako da jaz ne smem reči, da je, ne vem, ta in ta stranka s tem in tem priimkom, ne vem, to in to, vse tu, kaj se je dogaja, da je v bistvu stranka problematična.	Zavezanost k varstvu osebnih podatkov	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A176	Imamo veliko polemik na tem področju, dosti se o tem pogovarjamo.	Pomen intervizije	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A177	Sodniki so sprejeli stališče, da tam, kjer so mladoletni otroci udeleženi, lahko sodišče izreče prepoved objavljanja	Sodna prepoved objav podatkov v primeru mladoletnih otrok	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	podatkov staršu v medijih.			
A178	Stranka lahko vse od nas razkrije, pa vse izmišljotine, pa vse.	Širjenje neresnic brez posledic	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A179	Jaz pa, ko pride novinar do mene, mi pa ne smemo nobene besede.	Zaposleni se ne smejo javno zagovarjati	Organizacijska zaščita zaposlenih	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A180	Na istih medijih pa zgodi tako, da se nič ne zagovarja.	Enostransko poročanje medijev	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A181	Pa da tu ni nekaj regulacije, ja, to je, mislim, to je zaskrbljujoče, da mediji lahko vse napiše.	Enostransko poročanje medijev	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A182	Mediji predstavlja, da spet center, pa ne vem, to vse je slabo, v bistvu, pa bi ne vem, kateri drug organ moral odreagirati.	Enostransko poročanje medijev	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A183	Vse se vedno zgrinja na centre in tu ni nobene regulacije, v bistvu mediji lahko vse pišejo, nas blatijo, vse vprek.	Centri so pogosto neupravičeno medijsko izpostavljeni	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A184	Tu bi mogla država nekako zregulirati, pa	Potreba po sistemski zaščiti centrov in	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

	tudi, ne vem, nas, centre, strokovne delavce zaščititi.	strokovnih delavcev		
A185	To te vedno drži v stresu, mi, ki delamo na tem področju in imamo takšne primere vemo, da to lahko kar vpliva na zaposlenega, vpliva na motivacijo, počutje...	Medijski pritiski vplivajo na motivacijo in počutje zaposlenih	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A186	Ja, se mi zdi, da sem že parkrat občutila tako blažje znake izgorelosti, utrujenost, nespečnost, včasih tudi zdaj.	utrujenost in nespečnost	Psihološke posledice dela	Simptomi stresa in izgorelosti
A187	Se mi pa zdi, da skozi leta vedno bolj znam regulirati.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A188	Ampak vseeno pridejo še taka obdobja res, ko je zelo naporno, ko je zelo stresno, ko so zelo veliki pritiski po eni strani strank, po drugi strani toliko zahtevnih primerov, ko	Stres zaradi zahtevnih in nujnih primerov ter pritiskov strank	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	moreš reagirati, ker so nujni.			
A189	In vsa ta pritiski in tudi s strani vodstva, da morajo stvari biti čim prej narejene.	Pritisk s strani vodstva za hitro izvedbo nalog	Pritiski vodstva	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A190	In v glavnem ti imaš potem dosti spet birokracije, tako kot sva se že pogovarjala.	Obremenitev z birokracijo	Preobremenjeno st z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjeno st na delovnem mestu
A191	In ves ta pritisk in v bistvu pomankanje časa, da vse narediš takoj, nekaj bi že moglo biti narejeno tri dni nazaj.	Pomanjkanje časa in pritisk takojšnje izvedbe	Pritisk vodstva	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A192	Tako da pa včasih ja težave z nespečnostjo, pa sploh to, da sem se počutila, pač zelo utrujeno, brez energije.	Utrujenost in nespečnost	Psihološke posledice dela	Simptomi stresa in izgorelosti
A193	Včasih se tudi zgodi, seveda vedno manj z leti, ampak še vseeno, da še kaj nesem dobesedno domov.	Prenos službenega stresa v zasebno življenje	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
A194	In potem včasih težje zaspim in o tem premlevam, ali sem že vse naredila, kaj še moram vse jutri	Težave s spanjem	Psihološke posledice dela	Simptomi stresa in izgorelosti

	narediti, ali bo dovolj pravočasno.			
A195	Kaj se tam dogaja, bo otrok dovolj zaščiten, ne bo, se bo kaj zgodilo v tem obdobju.	Skrbi za varnost otroka tudi izven delovnega časa	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
A196	Če sem res vse tako naredila, kot bi morala, pa vse pravočasno.	Skrbi za varnost otroka tudi izven delovnega časa	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
A197	Rada športam, rada grem v fitnes.	Telesna aktivnost kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A198	Pa tudi, ko imam čas, se malo posvetim branju kakšne literature na to temo.	Branje literature o obvladovanju stresa	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A199	Predvsem v tem smislu, ne vem, kaj bi mi pomagalo, še kakšne tehnike sproščanja.	Iskanje učinkovitih tehnik sproščanja	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A200	Ne vem, neke meditativne tehnike, dihalne vaje.	Aktivno izvajanje sprostitvenih tehnik	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A201	Pa se pač probam še tega čim bolj aktivno posluževati.	Aktivno izvajanje sprostitvenih tehnik	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

A202	Naredila sem si tudi eno aplikacijo v ta namen, ker malo te vodi, ne vem, dihalne vaje, zdaj meditacija, ja.	Uporaba aplikacije za vodenje sprostitvenih tehnik	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A203	Ja, probam, mislim, včasih mi zmanjka časa, ampak le probam.	Trud za skrb zase kljub pomanjkanju časa	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A204	Pa da se pač s kom pogovarjam, s partnerjem, s prijateljicami, da mogoče, če me res kakšen primer, bremeni, seveda pazim, da nekih osebnih podatkov ne iznašam, ampak pač na splošno o primeru, da se pogovorim.	Pogovor kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A205	Ali pa tukaj za sodelavkami tudi, da to se razbremenimo.	Pogovor kot razbremenitve	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A206	So te naše intervizije včasih celo najbolj koristne.	Pomembnost intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A207	Ja, imamo supervizije organizirane.	Organizirane supervizije kot oblika podpore	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
A208	Ampak ne deluje pri nas na tak način, da bi zdaj bilo to obvezno, no. Pač stremijo k temu, da je pač dobro.	Neobvezna narava supervizij	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A209	Tako mogoče, po občutku, mogoče tak ne vem, polovica, ne. Večina, ne.	Manjša udeležba delavk na supervizijah	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A210	Ja, super se mi zdi, da smo na tem referatu zelo povezani, zelo podporni med seboj, zelo razumevajoči.	Dobro počutje v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A211	Štiri delavke smo zaposlene tukaj, si pomagamo, sodelujemo, se dogovarjamo itd., je zelo pomembno.	Dobro počutje v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A212	Ja, mogoče, zame osebno, da bi ta supervizor bil, ne vem, tudi kdaj po potrebi na voljo, pač izven teh terminov, da bi lahko kak primer predebatirali.	Potreba po večji dostopnosti supervizorja	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

A213	Mogoče malo več teh supervizij, da bi bilo po potrebi, ko se pojavi potreba, da bi lahko izven teh terminov določenih, enkrat mesečno.	Pobuda za več supervizij glede na potrebe	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A214	Ja, to se je vmes tudi pojavljalo, ampak se mi zdi še vedno premalo, ne bi še lahko kaj več bilo.	Pomanjkanje izobraževanj	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A215	Se mi zdi, da bi se moralo že znotraj kolektivov več pozornosti namenjati temu.	Potreba po večji pozornosti na skrb zase v kolektivu	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A216	Dan danes pač smo primorani, ne delamo jasno zgolj zaradi veselja, ampak je med drugim tudi ključni razlog, ker pač potrebujemo denar za normalno preživetje in življenje.	Delo kot nuja za preživetje	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A217	Mogoče je stresna služba, da pač za isti denar marsikdo reče, da se mu bolj splača opravljati neko delo, ki ni tako stresno in	Neenakomernost zahtevnosti dela in plačila	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	psihično zahtevno.			
A218	Pa mogoče zaradi ravno tega, tako na splošno v državnem sektorju, jaz zagovarjam malo več dopusta.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A219	Vsaj teh par dni.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A220	Ja, so neke specifike za neke obremenitve pri sedečem delu, pa nekaj takega.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A221	Ampak ni nekaj se mi zdi, da je zelo to zahtevno delo, glede na to, da res imamo takšna zahtevna javna pooblastila, zahtevne postopke, se mi zdi, da že s tega vidika kakšen dan več ne bi škodil.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A222	Tako na splošno javni sektor ima premalo sem mnenja, ampak če specifično za nas govorim, mi si vseeno zaslužili.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

A223	Nekaj je za tiste, ki so v več izmenah, ampak se mi zdi, da je res premalo.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A224	To je samo kakšen dan, dodaten, dva.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A225	Vsekakor je premalo, da bi se lahko spočili.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A226	Recimo kaj je pri nas težava, da lahko, tudi če si plus ur nabereš...	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A227	Ker včasih tudi ostajamo, ker naš delovnik je tak, to bi moralo tudi biti urejeno,	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A228	Mi imamo včasih kakšne take urgentne zadeve in imamo takšno pravilo, da če se v delovnem času ne reši, seveda moramo tudi ostati,	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A229	Na primer ravno ta slučaj ko je mladostnica mam davila do nezavesti, to je bilo javljeno, recimo ob dveh,	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	predno je policija šla tja, izrekla ukrep prepovedi približevanja, to gre vse v sodelovanju z nami,			
A230	Potem smo pa mi mogli nujno odvzeti otroka, to ni redni odvzem, ko traja nekaj časa postopek na sodišču, ampak nujni odvzem takoj smo šli do mladostnice, pa v krizni center in takoj v tistem roku 24h pa to vse skup spisali na sodišče,	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Osnovni podatki in delovne naloge
A231	In ravno v tistem primeru recimo smo morali po delovnem času ostati,	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Osnovni podatki in delovne naloge
A232	Ampak smo morale, tu strokovne delavke vse do konca izvesti, ne interventna služba, ker interventna služba nastopi po tretji uri.	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Osnovni podatki in delovne naloge
A233	Ampak pri nas se je začelo že v delovnem času in smo si potem	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	<p>pridobili nujni primer, ki ti traja do večera, ne vem do katere ure.</p>			
A234	<p>Recimo, k manj stresa bi pripomoglo, da bi imeli tukaj tudi dežurstva tedenska, dnevna in bi potem, tudi za tisti dan strokovna delavka dobila nekaj za stalno pripravljenost, recimo nek dodatek, ne vem, to bi se nam zdelo pač korektno.</p>	<p>Predlog za uvedbo dežurstev in dodatka za stalno pripravljenost</p>	<p>Razbremenitev delavcev</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>
A235	<p>Mi pa dobimo samo, recimo, nismo za to nič več plačani, dobimo samo nadure, ki jih lahko koristimo, a še to je samo štiri ure na dan, že to se nam ne zdi ok in bi morda lahko kaj spremenili.</p>	<p>Nadure niso ustrezno ovrednotene in so časovno omejene</p>	<p>Sistemske omejitve</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>
A236	<p>Recimo, če si ti nabereš, imaš več takih kriznih dogodkov, pa imaš, ne vem, enkrat 20 plus ur, da bi vsaj lahko en celoten dan</p>	<p>Potreba po bolj fleksibilnem koriščenju nadur</p>	<p>Predlogi za razbremenitev</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>

	ostal doma, koristil osem ur.			
A237	Lahko pa največ štiri ure na dan.	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A238	Mogoče to koriščenje ur, da bi spremenili pravila, pa to tudi nek dodatek za stalno pripravljenost.	Težave z urejenosti plačila nadur in podaljševanje dela	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A239	Se ne bi bile vse delavke vsak dan plačene, ampak tisti dan, katera je, ali pa v paru, recimo.	Želja po spremembah na področju dežurstev in nadur	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A240	Tako da to je tudi tako področje, o katerem s sodelavkami govorimo in kjer bi želeli kaj spremeniti.	Želja po spremembah na področju dežurstev in nadur	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A241	Ja, nekako pač mi vedno boljše gre, pa res me predvsem delo to zanima, pa tudi zdaj se nekaj na področju plač počasni premiki delajo,	Dolgoročna motivacija in zanimanje za delo	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A242	tako da mogoče dolgoročno, mogoče se bo tudi na tem področju kaj spremenilo,	Upanje v izboljšanje razmer v prihodnosti	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	imam neko upanje,			
A243	zdaj sem pač za odtенок malo bolj zadovoljna s to prenovo plačnega sistema.	Upanje v izboljšanje razmer v prihodnosti	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A244	Malo boljše je, ni pa to idealno, ker kot vsi vemo, to je zdaj samo država tak napihnila in dala na platno,	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A245	po drugi strani bojo pa tak se življenjski stroški zvišujejo,	Zaskrbljenost zaradi rasti življenjskih stroškov	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A246	po drugi strani nas bojo pa z davki spet izenačili, za dolgotrajno oskrbo je treba 1% plačati in zdravstveno zavarovanje gre gor, pa dohodnina, pa ne vem kaj še vse.	Zaskrbljenost zaradi rasti življenjskih stroškov	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A247	Ampak za odtенок je boljše.	Rahel napredek	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A248	Bi pa pri plačnem sistemu želela dodati, kaj pa je najbolj grozno, da se niso posvetovali z nami iz prakse in so, recimo, področje	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	mladostnikov razdelili na štiri kategorije strokovnih delavcev.			
A249	Recimo, mi zdaj na centru smo plačani po kategorijah.	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A250	Na splošno govorim, na centru so štiri kategorije, celi CSD.	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A251	Ampak zdaj pa recimo za mladostnike, ko bi recimo lahko v največ dva področja, po našem mnenju, spravili.	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A252	Recimo v dvojko pa enko, enko so pač najtežja dela ukrepi, nasilje.	Razdelitev zahtevnosti primerov v kategorije	Klasifikacija dela	Narava dela z mladostniki
A253	Dvojka, pa mogoče kakšni lažji prekrški, lažje težave v odraščanju, ko še ni tak zahteven primer.	Razdelitev zahtevnosti primerov v kategorije	Klasifikacija dela	Narava dela z mladostniki
A254	In kaj je zdaj problem? Da ne smemo vse delavke tu na tem referatu, in že to so razlike med nami biti plačane,	Razdelitev zahtevnosti primerov v kategorije	Klasifikacija dela	Narava dela z mladostniki

	mislim, biti v enki, ker enka ne sme dela dve stopni niže.			
A255	Enka lahko samo eno stopnjo nižje delati.	Razdelitev zahtevnosti primerov kategorije v	Klasifikacija dela	Narava dela z mladostniki
A256	Torej, nekdo mora biti dvojka, ker mora še trojko delati.	Razdelitev zahtevnosti primerov kategorije v	Klasifikacija dela	Narava dela z mladostniki
A257	In v trojko so dali prekrške, pa kazenski postopek, začetek kazenskega postopka.	Razdelitev zahtevnosti primerov kategorije v	Klasifikacija dela	Narava dela z mladostniki
A258	Vzgojne ukrepe so dali v dvojko, pa težave v odraščanju, v enki so pa ukrepi, pa nasilje v družini.	Razdelitev zahtevnosti primerov kategorije v	Klasifikacija dela	Narava dela z mladostniki
A259	To pomeni v praksi, da... mislim, kaj bomo mi stranki rekli, nekdo, ki pride za prekršek, ko je začetek postopka dela delavec v trojki, pol greš k drugemu, ko bo vzgojni ukrep, pa dosti se še tako otroke namešča v zavode, in pol pa dela tretji delavec.	Spremembe škodo uporabnikom v	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

A260	Skregano totalno z logiko, ne moraš nas razdeliti na te.	Nelogično razdeljevanje dela	Neučinkovitost reform	Preobremenjenost na delovnem mestu
A261	In še zdaj, mi dve smo tako preobremenjene, ker sva samo dve enki, ki delava te namestitve v zavode, in imamo zdaj, smo imeli od januarja pa do zdaj šest predlogov in šest namestitev, delava jih pa po novem samo dve od štirih, ker one dve ne smeta tega delati, oziroma samo mali neki procent.	Nelogično razdeljevanje dela	Neučinkovitost reform	Preobremenjenost na delovnem mestu
A262	Ampak smo pač malo bolj plačani.	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A263	Že to je stres povzročilo, te plačne reforme.	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A264	Prihajajo. Ja, vedno prihajajo, ker je dosti tudi takih, zdaj sem ti jaz prej rekla samo za področje mladostnikov, ampak na splošno na centru so kar, je kar fluktuacija.	Prisotna visoka fluktuacija kadra	Stalno menjavanje kadra	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

A265	Dosti, dosti delavci odhajajo, no, imamo dosti odpovedi, ker enostavno, tako sva rekla, delo je prezahtevno, plača je prenizka, čisto tako, preprosto se najdejo neke druge službe, ki so dosti boljše plačane.	Odpovedi zaradi preobremenjenosti in nizke plače	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A266	Že recimo v gostinstvu mi, kake kolegice pa znanke rečejo, da se da kar precej več zaslužiti.	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A267	So pa mladi v zadnjem času tudi morda bolj občutljivi.	Mladi delavci bolj občutljivi na stres	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
A268	Pa še to so nas zdaj razvrednotili, pa v bistvu na nek način podhranili ravno s temi enka, dvojka, trojka, štirka, ker recimo sodelavka je zdaj zbolela in sem ostala sama na enki.	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A269	Prej smo bile štiri. Prej smo vse štiri, vse delale. Zdaj pa samo recimo točno določene oziroma dve	Pomanjkanje kadra in neenakomerna porazdelitev nalog	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	delava najzahtevnejše naloge in bog ne daj, da še jaz bolim, mislim prezahtevna dela so to in preveč, prevelik obseg nalog, tako da na splošnost smo podhranjeni.			
A270	Zdaj s tem pač prenovo plačnega sistema pa je še slabša situacija kar se tiče kadrovskih težav, nekoliko višja plača za več stresa.	Kritika prenove plačnega sistema	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
A271	To pa tako, to zadnje smo že povedali, krajši delovni čas in višje plače bi sigurno izboljšali situacijo.	Višje plače in krajši delovnik za	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
A272	Pa kakšne spodbude, recimo tudi za študente, sicer zdaj so naredili nekaj kadrovskimi štipendijami, ampak samo na zadnji stopnji, imate kadrovske če se ne motim.	Spodbude in kadrovske štipendije za študente	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

A273	Ali samo eno leto, to spet je tako.	Neučinkovitost štipendij	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
A274	Tako, da to nekaj spodbude za mlade z štipendijami ali pa recimo študentsko delo, da bi lahko ti prišel delati preko študenta, pa te opcije sploh ni.	Pomanjkanje možnosti študentskega dela na CSD	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
A275	Pa bi študenti lahko marsikatero delo opravili in razbremenili delavke.	Pomanjkanje možnosti študentskega dela na CSD	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

### 9.2.2. Kodiranje 2

Zaporedna izjava	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	Študirala sem na fakulteti za socialno delo.	Študij socialnega dela	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B2	To je še po starem sistemu in programu, mi smo bili eno leto pred uvedbo tega novega bolonjskega sistema začel, tako da smo po	Študij socialnega dela	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

	štirih letih končali.			
B3	Kako sem se odločila, v bistvu nisem imela neke ideje, kaj in kako	Izbira študija	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B4	Ko sem gledala fakultete, se mi je nekako socialno delo zdelo najbolj, da bi jaz to mogoče lahko delala, glede na moj karakter in želje itd.	Izbira študija	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B8	Vedno sem se sama videla na Centru za socialno delo, v kakšni enoti	Želja po delu na enoti na CSD	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
B9	Je pa pač tako naneslo, da sem prišla v PIKO	Izbira zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B10	Moram reči, da mi je zdaj to dosti boljše,	Zadovoljstvo z zaposlitvijo	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
B11	Ker je delo tu drugačno. Mi bolj ustreza. Je bolj fleksibilno	Zadovoljstvo z zaposlitvijo	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
B14	Veliko več je dejanskega stika z uporabniki	Neposreden stik z uporabniki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge

B15	Veliko več je dejanskega stika z otroki	Neposreden stik z uporabniki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
B16	V enem trenutku sem se odločila, da bi rada delala z otroki	Odločitev za delo z otroki	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
B18	Sem po faksu iskala službo , to je bilo v obdobju, ko se sploh ni zaposlovalo socialnih delavcev	Zahtevnost iskanje službe	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B19	Ko sem jaz službo iskala je bilo drugače	Zahtevnost iskanje službe	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B20	Pripravnštvo sem delala v domu za starejše	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B22	Potem sem še enkrat delala s starejšimi	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B24	V nekem trenutku sem se premislila , da bi rada svoje izkušnje razširila na področje dela z mladimi	Strokovna usmeritev	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B26	Tekom študija sploh nisem	Strokovna usmeritev	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

	imela nekih preferenc			
B27	Hotela sem čim več različnih izkušenj, Nisem točno vedela, v katero smer se naj obrnem	Študij socialnega dela	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B29	Tukaj sem zdaj zaposlena osem let	Trajanje zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B30	Deveto leto Pike je bilo januarja, uradno bo deset let decembra	Dolžina delovanja organizacije	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
B31	Jaz sem prišla v Piko eno leto kasneje, skoraj od začetka sem tukaj	Trajanje zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B33	Način dela se vedno spreminja	Spremembe v načinu dela	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
B34	Število uporabnikov in prostovoljcev se spreminja	Rast števila vključenih	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
B35	Vedno več smo dobivali tudi sodelavcev	Rast števila vključenih	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
B36	Stalna ekipa olajša delo	Pomen stalnega kolektiva	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
B37	Še vedno je veliko prostovoljcev, tudi študentov	Veliko prostovoljcev in študentov	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B39	Vsako leto dobivamo več otrok	Rast števila vključenih	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
B41	Prvo prakso sem delala v Hiši Jarše, mladinskem domu	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B42	Delala sem z enim 15-letnikom, učno pomoč in pogovore	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B43	Bila sem v materinskem domu v drugem letniku	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B44	V tretjem letniku sem bila v domu Danice Vogrinec na taboru	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B45	Mentorica je imela besedo, da so me potem sprejele	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

B46	Hodila sem vedno širše in preizkusila različne prakse	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
B47	Dopoldan imamo bolj administrativno delo	Administrativno delo dopoldan	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
B48	Poleg administracije so tudi pogovori	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
B50	Nekateri otroci ne hodijo v šolo zaradi različnih razlogov, otroci, ki so izključeni od pouka ali hospitalizirani na pedopsihijatriji, ti otroci prihajajo tudi dopoldne	Različni časi prihoda uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
B52	Nekateri otroci pridejo po učno pomoč med šolskim časom	Različni čas prihoda uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
B53	Učno pomoč izvajajo delavke, ki pomagajo pri matematiki	Učna pomoč	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
B54	Jaz imam pogovore in administracijo	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

B55	Administracija vključuje urnike za individualno pomoč	Priprava urnikov	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
B56	Vpisujem delo v računalniško bazo	Dokumentiranje dela v računalniški bazi	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
B57	Vpisujem nove uporabnike, študente, prostovoljce in mentorstvo	Dokumentiranje dela v računalniški bazi	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
B58	Administrativno delo je bolj dopoldan, je obsežno in lahko povzroča stres in anksioznost	Administrativno delo dopoldan	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
B59	Potem imamo tudi razna izobraževanja. Trudimo se čim več udeleževati.	Udeleževanje izobraževanj	Strokovna izobraževanja	Osnovni podatki in delovne naloge
B61	Smo na veliko predavanjih, izobraževanjih, temah, ki se tičejo našega dela.	Udeleževanje izobraževanj	Strokovna izobraževanja	Osnovni podatki in delovne naloge
B62	Imamo vsakodnevne intervizije z zaposlenimi.	Pomen intervizije	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
B63	Si predamo podatke o delu z otroki.	Predajanje podatkov o delu	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
B64	Otroci pridejo po psihosocialno pomoč. To je naš prvi in glavni namen tukaj.	Psihosocialna pomoč	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
B66	Imamo individualne pogovore z otroki.	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
B67	Pogovore imamo predvsem mi dve z vodjo.	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
B68	Otroci prihajajo večkrat tedensko na pogovore.	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
B69	Ne prihajajo samo na učno pomoč, ampak tudi na pogovore.	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
B70	Imam popoldanske aktivnosti, kot so plesne skupine, imam tudi pogovorno skupino, vključili smo dramsko skupino, ki jo	Dodatne aktivnosti za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge

	ima Mojca, imamo tudi bralno urico, ki jo ima Tatjana.			
B74	<p>Pogovorna skupina za punce v najstniških letih. Punce se v skupini pogovarjajo o stvareh, ki jih doma ne upajo vprašati, fantje včasih sodelujejo, punce rade povedo vse. Pogovarjamo se o tem, kaj se dogaja v razredu, pogovarjamo se o neprimernih vsebinah na socialnih omrežjih, otroci se tukaj počutijo varno in povedo, kar jih zanima. Poleti organiziramo zunanje počitniške aktivnosti.</p>	Dodatne aktivnosti za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge

B82	Moja naloga je dogovarjanje z organizacijami za ogled in aktivnosti.	Organizacija aktivnosti in dogodkov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
B83	Lani smo šli gledat policijske pse, lani smo bili tudi v koruznem labirintu.	Dodatne aktivnosti za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
B85	Poletne aktivnosti so lahko zelo stresne, kljub temu, da se imamo lepo.	Poletne aktivnosti kot dejavnik stresa	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B87	Odgovornost je velika, ker moramo poskrbeti za veliko otrok.	Velika odgovornost pri delu	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B88	Otroci imajo različna ozadja, težave in želje.	Raznolikost primerov	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
B89	Pogosti so konflikti med uporabniki, neprimerno vedenje	Neprimerno vedenje uporabnikov	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B91	Če govoriva o stresu, je to eden glavnih dejavnikov.	Poletne aktivnosti kot stresni dejavnik	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

B92	Ni pa tako hudo, da bi bile pogoste težave. Večinoma ni nekih hudih problemov.	Pozitivni vidiki dela	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
B94	Hodimo na Mariborski otok, kjer ne samo ležimo na soncu ali se namakamo v bazenu. Glavna aktivnost je tečaj plavanja za otroke. Otroci, ki prihajajo iz Kosova, ne znajo plavati, ne glede na starost. Večina teh otrok se je naučila plavati v Piki. Nekateri otroci imajo težave pri preverjanju plavanja v šoli. Nekateri otroci niso šli na kopališče zaradi poletja na Kosovem.	Dodatne aktivnosti za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge

B100	Psihosocialna pomoč poteka skozi vse aktivnosti.	Psihosocialna pomoč skozi pogovor	Nudenje pomoči	Narava dela z mladostniki
B101	Delavcu ni lahko, ko otroku ne more pomagati pri določenih stvareh.	Občutek nemoči delavca zaradi omejene pomoči	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B102	a situacija povzroča anksioznost in občutek nemoči, ne nujno stres.	Nezmožnost pomagati uporabniku	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B103	Aktivnosti so različne: od igralnice, druženja, strukturiranih do poletnih zunanjih. Bili smo tudi na izletu v muzeju in Mariborskem gradu.	Dodatne aktivnosti za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
B105	Število aktivnosti se je skozi čas povečalo, pred leti je bilo aktivnosti zelo malo.	Večanje števila aktivnosti	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

B107	Obdobje korone je bilo daleč najhujše tako za otroke kot zaposlene.	Korona kot zelo stresno obdobje	Stresno obdobje med korono	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B108	Med korono nismo mogli pomagati, čeprav smo vedeli, da izolacija povzroča težave.	Omejitve pri pomoči zaradi korone	Stresno obdobje med korono	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B109	Socialna izolacija je povzročila veliko težav.	Socialna izolacija	Težave v odraščanju	Narava dela z mladostniki
B110	Včasih smo morali delovati okoli pravil, ni bilo jasno, kaj lahko in česa ne.	Stresno obdobje med korono	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B111	Ravno si v zanimivem času prišel, moram reči, da nadomeščam tri sodelavke.	Povečan obseg dela zaradi nadomeščanja	Nadomeščanje sodelavk zaradi odsotnosti	Preobremenjenost na delovnem mestu
B112	Ampak ne, ni tako hudo, mislim da vse to gre v dopoldanskem času skozi noben problem.	Obvladljiva količina dela	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

B113	Največ stresa pa meni povzroča nemoč pri delu z uporabniki.	Nezmožnost pomagati uporabniku	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B114	Na primer velikokrat, je kakšna manipulacija staršev, oziroma pri razvezanih starših.	Manipulacija staršev	Pritiski uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B115	Gre za to nagajanje eden drugemu v škodo otroka.	Manipulacija staršev	Pritiski uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B116	Včasih potem tudi pove kaj o starših in ni fajn, ker recimo mi tudi mnenja pišemo za centre za socialno delo, ki gre potem na sodišče itd.	Kršenje zaupnosti.	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B117	In starši pač vse to lahko vidijo, kar se mi zdi, da včasih ni najboljše.	Vpogled staršev v mnenja in dokumentacijo	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B118	Imajo polni vpogled in včasih je težko najti način kaj	Razdvojenost med zapisovanjem	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	napisati, kaj reči, da boš vseeno zaščitil otroka oziroma, da mu ne boš škodoval.			
B119	Včasih tudi svoje odločitve sprejemati na podlagi tega kar ti mogoče otrok v zaupnosti pove, noče pa da to izvejo starši, tako da to so najbolj stresne situacije.	Sprejemanje odločitev na podlagi zaupnih informacij	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B120	Ali pa ko ti otroci in potem včasih tudi starši, dajo zelo negativne povratne informacije o nesposobnosti in tako dalje.	Verbalno nasilje uporabnikov	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B121	Ali pa delo z otroci s posebnimi potrebami. Imeli smo otroka z hujšo motnjo avtističnega spektra.	Specifičnost dela s otroki s posebnimi potrebami	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki

B123	Za tiste s težjimi motnjami tukaj žal ni primeren prostor za kvalitetno delo.	Neprimernost prostorov za otroke s posebnimi potrebami	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B124	Oziroma je kar v bistvu stresno za te otroke in včasih ne zmoremo, smo že mogli tudi koga odpovedati.	Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
B125	Tudi pri poškodbi glave, menim da je potrebno biti za takšno delo drugače usposobljen in delati v drugačnem okolju. So pa to situacije, ki sprožajo stres.	Neprimernost prostorov za otroke s posebnimi potrebami	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B128	Mislim, stresne so tudi stvari, ko ne gre. Tudi ta deklica. Ona se zapre, kakor do neke teme prideš. Ima težave v šoli, in je tukaj zato, da bi v tej smeri	Nezmožnost približanja do uporabnika	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	<p>pomagali, ampak ni šans. Ima težave v šoli, in je tukaj zato, da bi v tej smeri pomagali, ampak ni šans.</p>			
B130	<p>Ali pa mladostniki, ki enostavno nimajo želje in volje kar koli spremeniti. To te izčrpa, ker si želiš bolj kot oni sami.</p>	<p>Nemotiviranost uporabnikov</p>	<p>Neposredno delo z uporabniki</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>
B132	<p>To pa so predvsem mladostniki, ki prihajajo iz pedopsihijatrije, ki se vrtijo v nekih recimo slabih mislih, neki slabi samopodobi. Ampak korake naprej, kaj spremeniti, kako drugače, to pa ne bi. Ker jim pa je v enem delu fajn, da so lahko samo</p>	<p>Zahtevnost in frustracije pri delu z otroci s slabo samopodobo.</p>	<p>Neposredno delo z uporabniki</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>

	<p>doma, da nimajo odgovornosti do drugih. Ampak jim pa je dolgčas. Ne bi želeli, da jim bi bilo dolgčas doma, samo ne bi nič naredil. Ne bi se pa potrudil v tej smeri.</p>			
B138	<p>Ravno včeraj sem razmišljala, to na faksu, ko imamo vaje in igramo te igre vlog, tam se pač vsak trudi, da do neke rešitve pride. V realnosti je to čisto drugače. Včasih je rešitev tudi predaleč.</p>	<p>Nezmožnost priti do rešitev</p>	<p>Občutek nemoči</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>
B141	<p>Stres je skoraj nekako kroničen v socialnem delu, če delaš z ljudmi je stres vedno prisoten, sploh mi, ki delamo z ljudmi oziroma</p>	<p>Prisotnost stresa ob delu z ljudmi</p>	<p>Neposredno delo z uporabniki</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>

	otroki, ki imajo neke težave.			
B142	Temu se ni mogoče zares izogniti, je pa odvisno od področja.	Nezmožnost izoginitve stresu	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B143	Ja, dostikrat to, da si neuspešno ni v moči delavca. Včasih ni stika, ne vzpostaviš.	Neuspešnost pri vzpostavljanju odnosa	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B146	Konkretno delo z mladimi predstavlja stres gotovo.	Delo z mladimi je vir stresa	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B147	Stres pa pač predstavlja tudi ta negotovost pri nas specifično in nujnost teh prijav na razpise. Te finančne negotovosti, moram reči.	Stres zaradi pomanjkanja sredstev	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B149	Mi smo totalno odvisni od razpisa Ministrstva za delo in družino in pa od Mestne občine Maribor	Stres zaradi pomanjkanja sredstev	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	in pa od vseh ostalih občin, ki nas sofinancirajo.			
B150	Mi smo se tudi v tej smeri borili da bi ti programi bili nekoč, vsaj upamo, kot redna dejavnost, da se ne bi rabili na razpise prijavljati.	Stres zaradi pomanjkanja sredstev	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B151	Ker nam to vzame zelo veliko časa, vzame energijo, takrat pač delo poteka čisto drugače, ko je prijava na razpis, veliko bolj stresno je. V bistvu mora biti poleg razpisa pripravljena tudi verifikacija. Potrebno je pokazati da smo strokovni program. Socialna zbornica pride pregledati vse	Zahtevnost prijav na razpise	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	dokumente, potek dela itd.			
B155	Ja, dostikrat to, da si neuspešen ni v moči delavca.	Nemoč v nekaterih situacijah	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B157	Konkretno delo z mladimi predstavlja stres gotovo.	Delo z mladimi je vir stresa	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B158	Stres pa pač predstavlja tudi ta negotovost pri nas specifično in nujnost teh prijav na razpise.	Stres zaradi pomanjkanja sredstev	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B159	Mi smo totalno odvisni od razpisa Ministrstva za delo in družino in pa od Mestne občine Maribor.	Odvisnost od razpisov	Stres zaradi pomanjkanja sredstev	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B168	Glede kolektiva ne morem reči, da predstavlja kakršenkoli stres.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B169	Mi se dobro razumemo in po večino stvari delamo timsko.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

B170	To je super, ker se pogovorimo, si predamo neke stvari, delimo mnenja.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B171	Nadrejena je samo naša vodja programa, ona ne predstavlja nobenega stresa za zaposlene.	Podporna nadrejena oseba	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B172	Če je ona pod stresom zaradi kakih finančnih zadev, sploh višje, ko se čaka odgovore ministrstva.	Stres zaradi pomanjkanja sredstev	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B173	Dobri odnosi so verjetno eden glavnih razlogov za prijetno okolje brez stresa.	Dobri medosebni odnosi in prijetno okolje	Dobri odnosi v kolektivu	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B174	Je pa jasno, da so delavke na CSD povsem preobremenjene, res so noro zasedene, imajo kup dela in komaj kaj časa za stranke-	Preobremenjenost zaposlenih na CSD	Preobremenjenost delavk z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

B176	Zdi se mi da, je ta normativ 40- 40 veliko previsok.	Visoki normativi	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
B177	80 otrok na mesec ti ne moraš spremljati, tako res konkretno.	Preveliko število primerov na strokovnega delavca	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
B178	Tako da zdaj definitivno se trudimo spremeniti normative ali povečati kapacitete, kar pa ni enostavno.	Pobude za spremembo normativov	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
B179	Administracije je definitivno preveč od vseh nekih statistik, poročil, to čas jemlje,	Ogromno število poročil in statistik	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
B180	to vpisovanje dnevnikov v baze in vse podobno, gotovo nujno ampak za zgolj dve strokovni delavki preveč.	Premalo kadra glede na obseg administracije	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
B181	Ne, da to samo po sebi sproža stres, predvsem povzroča stres pomanjkanje	Stres zaradi pomanjkanja časa	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	časa za druge stvari			
B182	pa tudi zdi se mi, da se še vedno neke stvari dvojno delajo, malo preko Krpana, računalniško, malo na roko.	Slaba organizacija administrativnega dela	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B183	Ja sodelovanja je ogromno. Predvsem sodelujemo s šolami, s katerimi imamo dobro sodelovanje. Veliko delamo tudi s pedopsihiatrijo, mladinskimi domovi, vzgojnimi skupinami in podobno.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki
B186	Sodelovanja so po navadi dobra,	Uspešnost sodelovanja	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki
B187	včasih je težava kakšno sodelovanje s policijo ali medicinskim	Izzivi pri sodelovanju s drugimi institucijami	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	osebjem, če se naši vidiki ne ujemajo.			
B190	Ne, da je bolj stresno, jaz mislim, da je težko sploh tako neko lestvico postavljati v socialni,	Težko je primerjati stresnost med področji	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B191	ker je vsako področje po svoje naporno in stresno in je vsako področje posebno.	Težko je primerjati stresnost med področji	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B192	Mislim, da smo zdaj, z uvedbo teh plačnih lestvic in to označevanje, kjer delajo več, kjer delajo manj... Ko se tako bolj konkretno pogovarjaš, se težko tako pogovarjaš, da pa nekdo dela pa ful več,	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B196	Se mi zdi, da bo to imeli negativne	Kritika prenove plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	posledice. Ni to najboljša rešitev, pač drugačna dela so, nekdo dela to, drugi dela drugo, lahko pa to predstavlja popolnoma, isti stres.			
B198	Tako da pri nas mogoče, kaj bi rekla, odgovornost je visoka, to definitivno.	Stres zaradi odgovornosti	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B199	Ko si mlad to prinaša stres, potem se odgovornosti navadiš in utrdiš.	Stres zaradi odgovornosti	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B200	Otroci so tukaj pri nas sami, tudi sami prihajajo, sami odhajajo, to je odgovornost.	Odgovornost, ker otroci prihajajo sami	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B202	Pa seveda odnos, je pri nas najpomembnejši. . Včasih je neki odnos postaviti zelo težko in zaradi omejitev števila	Težavnost postavljanja odnosa in omejitve kapacitet	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	<p>uporabnikov moramo včasih sprejemati tudi težke odločitve.</p>			
B203	<p>Povežemo se predvsem s Centrom za socialno delo, ker so taki otroci po navadi že tam obravnavani. Pogosto se povežemo spet s psihiatrijo, ker so verjetno že tam obravnavani, tudi s šolami. Za vsemi temi institucijami pač, kar je potrebno.</p>	<p>Sodelovanje z zunanjimi institucijami</p>	<p>Medinstitucionalno sodelovanje</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>
B215	<p>To starši morajo vedeti, oziroma dovoliti. Ne, nič brez vednosti staršev. Ob vstopu starši podpišejo, da se strinjajo, da mi navezujemo kontakte z ostalimi institucijami. Zdaj pa starše</p>	<p>Nujnost soglasja staršev</p>	<p>Sodelovanje s starši</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>

	vključujemo, koliko je možno in pa po potrebi.			
B219	Definitivno so pogovori samo z otrokom, starši pa posebej.	Ločeni pogovori z otrokom in starši	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
B220	Včasih tudi to povzroča stres, saj so starši nezaupljivi, včasih manipulirajo in želijo biti prisotni.	Manipulacija staršev	Pritiski uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B221	So pa tudi že bile situacije, ko smo se pa morali skupaj sestiti in pogovoriti, kot mediacijo.	Mediacija	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
B222	Obe s Simonovo sva tudi mediatorki in tako da je res različno in odvisno od vsakega primera, kako bo potekalo delo.	Raznolikost primerov	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
B224	To se tudi dogaja. Zdaj, če tako	Pomanjkanje zaščite	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

	povem, zaščiteni nismo.			
B225	Mi imamo srečo recimo do zdaj, da imamo dobre odnose z uporabniki.	Dobri odnosi z uporabniki	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B226	Če pa bi se kateri uporabnik odločil, da ne vem, bi se maščeval kakorkoli, pa ne bi bili zaščiteni.	Nevarnost maščevanja	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
B228	Ker mislim, zaščiteni...Vsak lahko pride, vsak lahko vstopi. Nimamo kamer, nimamo onih panik stikal, tega nimamo.	Dostopnost prostorov in pomanjkanje varnostnih ukrepov	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
B230	Zdaj, pokličeš policijo, preden oni pridejo, to je že vse mimo.	Neučinkovitost pomoči	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
B231	Se je že dogajalo, da je bilo tudi kakšno nasilje proti socialnim delavkam, verbalno pogosto, sicer	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	fizično pa na srečo ne.			
B232	Dosti krat pa kdo popiše kakšne grafite po teh oknih, sploh o priseljencih, imamo kake take.	Vandalizem in sovražni govor	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B233	Ampak mislim, da vedno isti piše in ne moremo ugotoviti kdo, ker nimamo kamer.	Vandalizem in sovražni govor	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B234	Spet dodatne nevšečnosti stres in stroški za odstranjevanje.	Stroški vandalizma	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B236	Ja, še vedno, ja, vsem omogočen vstop v te neke skupne prostore, ne vem, tudi za zaščito delavcev in otrok, ni najbolje, da je vedno vse odklenjeno in kamere ni v nobenem prostoru.	Dostopnost prostorov in varnostna vprašanja	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih

B237	Tako se, na primer malo zaščiti delavce.	Zaščita zaposlenih	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
B244	Ja, ja, to, ne, to je grozno, to te lahko res, to te lahko uniči, ne, to lahko program tako zaznamuje.	Strah pred incidenti	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
B245	Ko taka stvar pride v medije, ne, pa da ni res, ne, to naredi zelo veliko škodo otrokom, ki razmišljajo, da bi v takem programu poiskali pomoč.	Negativni vpliv medijev na uporabnike	Medijski pritisk	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B246	To bi morali malo tudi mediji najprej pomisliti, kaj potegne za sabo, ko ti nekaj napišeš nepreverjenega.	Odgovornost medijev za nepreverjene informacije	Medijski pritisk	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B247	Takrat je zaskrbelo tudi nas, smo bili malo v stresu, tudi mi imamo otroke in mladostnike, ki	Odgovornost medijev za nepreverjene informacije	Pritisk medijev	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	ne želijo biti tukaj, jih prisilijo starši, ali šola.			
B248	To je del socialnega dela, v medijih bo slika vedno negativna in ugled je res minimalen.	Nizek ugled socialnega dela	Pritisk medijev	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B249	Zagotovo je neprijetno, tudi stresno vedeti, da je lahko tvoja napaka ali pa ne napaka hitro zelo javna.	Stres zaradi odgovornosti	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B250	Pri nas so otroci, ki doma nimajo mej, ki niso to odnosi doma taki, kot bi naj bili.	Neurejeni odnosi doma	Težave v družini	Narava dela z mladostniki
B252	Tako so kaki, taki primeri, tukaj je bolj, no, recimo, smo imeli fanta, ki je bil izključen iz šole, ker je bil tako nevaren, da več ni smel niti blizu šole, in je takoj bil poslan v Pika dnevni	Ocena varnosti in stigmatizacija	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

	center, kjer bo pa vsaki dan, vsako dopoldne delal za šolo.			
B253	In pa smo mi malo se tudi tako gledali, aha, on je tako zelo nevaren, da v šolo, niti blizu šole ne sme prit, niti na šolsko dvorišče, lahko pa je vsak dan pri nas.	Nejasni varnostni standardi	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
B254	To pa ni problem, ali kaj, mi nismo ogroženi, ali kakorkoli, ne.	Nejasni varnostni standardi	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
B255	Ta fant ni tako nevaren, ta fant je čisto v redu, on sploh ni več pri nas, ker je zdaj v srednje šole, čisto okej pride, pa vsaki teden vsaj dvakrat pozdraviti in povedati, kak je.	Ohranjanje stikov z uporabniki	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
B256	Ne, ampak, ne, ti se v trenutku razmišlja, kaj je	Stres ob posameznih primerih	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	zdaj, noben ga ni želel sploh sprejeti, pol je Simona uredila, da so ga dali v mladinski dom na srečo, ker je imel slabo situacijo doma, ne, normalno, ne.			
B257	Tako da, ja, ko imamo kaki primer, v tistem trenutku je pol več, več stresa, mogoče.	Stres ob posameznih primerih	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B258	So včasih kake noči, ko slabše spim zaradi kakšnega primera, ko sem nekoliko nervozna, ko vemo da so pomembni razpisi itd.	Težave s spanjem	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
B259	Se mi pa zdi, da smo tudi na faksu dosti tega imeli, kar se tiče skrbi zase.	Usposabljanje o skrbi zase	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B260	Tako stres sam po sebi se gotovo	Odsotnost simptomov	Brez opažanja simptomov	Simptomi stresa in izgorelosti

	lahko pozna, ampak da bi pa bila blizu kaki izgorelosti pa nisem bila nikoli.			
B261	Preprosto je pri nas narava dela in način nekoliko drugačen.	Drugačna narava dela v dnevnem centru	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
B262	Vem, da je na enotah precej več.	Stres pri delu na enotah	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
B263	Tam se delavke stalno menjavajo.	Fluktuacija kadra na centrih	Stalno menjavanje kadra	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
B264	Pa jaz se posebej veliko športam, velikokrat tam tudi kakšni sprehodi. Tako se mi zdi, da za enkrat še kar znam s tem spoprijemati.	Telesna aktivnost kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa s stresom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B265	Tako se mi zdi, da za enkrat še kar znam s tem spoprijemati.	Osebnostne karakteristike	Strategije za obvladanje stresa s stresom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B266	Res tudi na faksu je bilo veliko poudarka na tem.	Poudarek na skrbi zase v izobraževanju	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
B267	Sicer ne ravno, včasih razmišljam predvsem zaradi delovnega časa.	Neprijetnost delovnih ur	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
B268	Jaz imam od osmih do štirih ali pa od desetih do šestih.	Izmensko delo v dveh terminih (8–16 ali 10–18)	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
B269	Definitivno sem se sebe vedno predstavljala od sedmih do treh, to bi bilo super. To je bilo super, ker sem jaz tudi pomagala na Centru za socialno delo in vem kako je. Tako da ta do šestih moram reči, da mi ni najboljše.	Nezadovoljstvo z delovnim časom	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B272	Zato pa imam jaz takrat, ko sem do šestih, te popoldanske aktivnosti, kot so plesna in pogovorna	Nezadovoljstvo z delovnim časom	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	<p>skupina, da pač hitreje mine. Najhuje mi je, če recimo kaka ta skupina odpade, pa sem samo tak, recimo v igralnici. Ko ni kaj strukturiranega. To jaz pač osebno nimam najbolj rada no. So pa mi fajn vse strukturirane aktivnosti, zunanje aktivnosti poleti, vse to mi je super. Do šestih mi najbolj ne paše moram reči, ampak je pa delo tu tako, ki pač pretehta, tako bom rekla.</p>			
B282	<p>Obvezno supervizijo imamo enkrat na mesec, pa vsakodnevne intervizije. Ja, mislim, da veliko</p>	<p>Redna mesečna supervizija in vsakodnevne intervizije</p>	<p>Podporni mehanizmi</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>

	<p>stvari predebatiramo med sabo. Mi že tako vsakodnevno to predebatiramo, nimamo pač nekih medsebojnih konfliktov, ko bi morali to na superviziji razreševati.</p>			
B286	<p>Bolj zadnje čase poskušamo supervizije izkoristiti, tudi za dodatno pridobivanje znanj s strani supervizorja.</p>	<p>Koristnost supervizije</p>	<p>Podporni mehanizmi</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>
B287	<p>Pogovarjamo se pa dosti pač o primerih, ki se tukaj zgodijo, ker pa je skozi kaj novega, kakšni novi vpisi, kakšne nove zadeve.</p>	<p>Pomen intervizije</p>	<p>Podporni mehanizmi</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>
B288	<p>Zgodba vsakega otroka je tako individualna,</p>	<p>Čustvena obremenjenost</p>	<p>Neposredno delo z uporabniki</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>

	vsaka zgodba je tako posebna, da nas dostikrat katera malo pretrese, šokira, tako ono wow, kaj se vse dogaja in to potem predebatiramo.	pri delu z težkimi primeri		
B290	Če bi se pri nas, tako govorim na splošno v Sloveniji, še malo standard, popravil plačni, tudi ne bi bilo nič narobe, ker cena drvi v nebo, s plačami ostajamo tu nekje.	Kritika reforme plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B291	Zdaj ta nova reforma, čisto iskreno, ni prinesla nekih vseh za nas, delavci nekih večji sprememb nismo občutili.	Kritika reforme plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B292	Največje spremembe so tam najvišje.	Kritika reforme plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

B293	Tako da tu žal, koliko se s kom pogovarjaš, ki dela z nižjo izobrazbo v tujini ali kar koli, ti je malo res, kaj delam tu. To koliko izobrazbe rabiš.	Kritika reforme plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B295	To pa koliko dodatnega imamo, od mediatorstva, to jaz sem voditeljica skupin za samopomoč, to je tudi izobraževanje. Strokovni izpit rabiš, ni dovolj faks	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B303	Toliko primerov, kot jih ima ena strokovna delavka na Centru za socialno delo, je nezmožno, da bi delala tako, kot bi si želela delati.	Preobremenjenost na CSD onemogoča kakovostno delo	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu

B304	So delavke, ki vemo, da so odlične socialne delavke, da bi si želele resnično drugače delati, kvalitetnejše, se bolj posvetiti, ampak pri 100 primerih na eno, ni šans.	Preobremenjenost na CSD onemogoča kakovostno delo	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
B305	Pa če delaš koliko lahko, narediš kaj lahko, verjetno pa nisi najbolj zadovoljen.	Nezadovoljstvo z opravljenim delom	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B306	Potem pa marsikatera tudi dobra delavka se izgubi v sistemu in birokraciji in preprosto ali menja službo, ali pa ostane v neki tej polovični vlogi.	Velik obseg birokracije	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B309	Pomanjkanje kadra je kar hud problem, preprosto so delavke večkrat dolžne	Pomanjkanje kadra vodi do konstantnega nadomeščanja	Konstantno pomanjkanje kadra	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

	nadomeščati več drugih.			
B310	Pa ne vem ali je vpisa na fakulteti manj, ali mladi raje delajo kaj drugega, ampak je problem.	Vprašanje interesa mladih za študij in poklic socialnega dela	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
B314	Zdaj, mi imamo več študentov iz kakšnih drugih fakultet.	Vključevanje študentov iz različnih fakultet	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
B315	Tudi imamo, vsako leto študente fakultete socialnega dela.	Vsakoletna prisotnost študentov socialnega dela v Piki	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
B316	Ja, jaz mislim, da so pripravljeni, mislim, trudijo se tu vsi ful.	Študenti so motivirani in se trudijo	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
B317	Načeloma so pozitivni feedbacki za prakse v Piki, ampak sej pravim, to je mogoče malo drugačno delo. Malo bolj dinamično, fleksibilno.	Prakse v Piki dobivajo pozitivne povratne informacije	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

B321	Več je medvrstniškega nasilja, moram reči, s tem imamo vedno več vpisov takih otrok.	Pojav med vrstniškega nasilja	Agresivno vedenje mladostnikov	Narava dela z mladostniki
B322	In s takimi je potem delo drugačno, bolj strukturirano in morda zahtevnejše. Takih, ki prihajajo brez prijateljev, so izključeni, ne vem, ne je veliko.	Zahtevnost dela z otroki z izkušnjo nasilja	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
B328	S starši je stresno neprimerno bolj kot s katerim koli otrokom.	Sodelovanje s starši kot izvor stresa	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
B330	Prakse imate ful samo, socialno delo je tako, da dejansko med prakso dosti krat ne vidite konkretnih zadev zaradi tega, ker so pogovori sploh z otroki, z	Nezmožnost vključevanja študentov	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki

	<p>uporabniki, toliko krat tak, ne vem, osebni, težki, da potem itak pri najbolj zanimivih pogovorih ne morete zraven sedeti, no.</p>			
B336	<p>Zdaj pri kakih takih, včasih se niti ne zdi, da je to neki hudi pogovor s kakim otrokom, ker bolj na prvi pogled zgleda kot nek klepet, ne. Ampak ni, ne, zadaj je ful več stvari.</p>	<p>Psihosocialna pomoč skozi pogovor</p>	<p>Nudenje pomoči</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>
B338	<p>No, ampak seveda mislim, da študenti v Piki že tako imajo svoje ure za svojimi uporabniki. Pri nas veliko otrok čaka študenta, ne. Tako da ful tudi se tako navežejo, pa</p>	<p>Navezanost na študente</p>	<p>Čustvena navezanost</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>

	hočejo, kontinuiteto.			
B347	Se pa strinjam, da ni prav veliko zaposlitev, ki prinašajo več stresa in nosijo več odgovornosti kot delo na področju mladih.	Velika odgovornost pri delu	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

### 9.2.3 Kodiranje 3

Koda	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	Najprej sem bila nekaj let zaposlena kot strokovna delavka na področju socialnih prejemkov.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
C2	Takrat mi je osebno bilo delo dolgočasno sem se bolj vidla recimo na področju rejništva, saj so se iz težkih zgodb večkrat razvile neke pozitivne stvari.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
C3	Sedaj sem na področju dela z otroki in mladostniki,	Področje varstva otrok in mladostniku	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge

C4	kjer pa je delo bolj zahtevno in stresno, saj se velikokrat srečujemo z akutnimi primeri, ki zahtevajo takojšnjo reakcijo in ukrepanje	Zahtevno delo in potreba po hitrem ukrepanju	Zahtevno delo z akutnimi primeri	Narava dela z mladostniki
C5	vedno so novi primeri, sicer na žalost ampak imaš pa res občutek da delaš neko spremembo in mi je to pač bolj pomembno, kljub temu da je delo čustveno bom rekla, bolj zahtevno, si nekako osebno vključen v vsak primer.	Čustveno zahtevno delo zaradi osebne vključenosti v primere	Težko delo zaradi čustvene vpletenosti v primere	Narava dela z mladostniki
C6	Trenutno delujem na področju socialnega varstva otrok in mladostnikov znotraj centra za socialno delo.	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
C7	Moje delo vključuje različne stvari, med drugim sicer tudi prvo socialno pomoč odraslim, ker je center pač manjši in so področja bolj razdeljena, ne moreš delati zgolj	Raznolikost nalog zaradi delovnih nalog zaradi velikosti centra	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	<p>enega, ampak v večini pa to pomeni pisanje poročil sodišču, opravljanje razgovor z mladimi, ki so napoteni k nam, včasih iz strani sodišča, hodimo na timske sestanke na šole in podobno.</p>			
C8	<p>So pa tudi primeri ko so kakšni odvzemi, takrat vedno greva vsaj dve delavki na odvzem.</p>	<p>Delo v paru zaradi varnosti</p>	<p>Ukrepi za zaščito zaposlenih</p>	<p>Varnost zaposlenih</p>
C9	<p>Pač se osredotočam na zaščito otrokovih pravic in koristi, sodelujem pri obravnavi primerov neustreznega starševstva, nasilja v družini, zanemarjanja ali drugih oblik ogroženosti otrok.</p>	<p>Izvajanje ukrepov za zaščito in varstvo otrok</p>	<p>Delovne naloge</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>
C10	<p>Ogromno časa pa zares vzame priprava teh strokovnih mnenj za sodišča, izvajamo pogovore z otroki, starši, včasih je zraven zdravstveno osebje, potem kaj še... Veliko je pač tega</p>	<p>Priprava dokumentov</p>	<p>Administrativne obveznosti</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>

	zapisovanja raznih poročil, zapisnikov, pravzaprav to prevladuje.			
C11	Nekaj malega sem nadomeščala tudi na področju rejništva, tam je pač delo nekoliko drugačno, ker delaš vse, tako z rejniki, starši, ki so jim bili otroci odvzeti, opravljaš pogovore z vsemi stranmi.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
C12	Pomemben del mojega dela je pač res tudi sodelovanje z drugimi strokovnjaki, večkrat so vključeni kakšni pedopsihiatri, psihologi, šole, centri za duševno zdravje in sodišči, tega meddisciplinarnega sodelovanja je res ogromno.	Redni timski sestanki	Sodelovanje s strokovnjaki	Osnovni podatki in delovne naloge
C13	Ker pač je dejstvo, da smo mi na centru po navadi tisti, ki otroka najmanj poznamo in je potrebno dobiti informacije iz drugih virov, da pol pač najdemo	Pridobivanje informacij od drugih institucij	Medinstitucionalno sodelovanje	Narava dela z mladostniki

	neke najboljše rešitve.			
C14	Je pa za vsakega otroka specifično.	Različnost primerov in uporabnikov	Posebnost dela	Narava dela z mladostniki
C15	Ja, pri svojem delu neposredno sodelujem z otroki in mladostniki, pa tudi z njihovimi družinami.	Neposredni stik z uporabniki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
C16	Neposredni stik z otroki je zagotovo obvezen del mojega vsakodnevnega dela, moram pa reči, da tega je manj kot bi si morda želela.	Neposredni stik z uporabniki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
C17	Včasih pač več časa vzame vse drugo, kar moramo delati, se nabere in ni vedno dovolj časa za konkretno delo z otroki.	Premalo časa za neposredno delo z uporabniki	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
C18	Največkrat se srečujemo z uporabniki v prostorih centra,	Srečevanje v prostorih CSD	Prostor dela	Narava dela z mladostniki
C19	a bi bilo včasih mogoče manj formalen način pogovora bolj učinkovit, da bi recimo obiskali otroke na terenu, na njihovem domu,	Delo v nevtralnem okolju	Prostor dela	Narava dela z mladostniki

	kriznem centru in podobno,			
C20	se trudim da pač najdem čas tudi za to, ampak zakonske zahteve pač so kakršne so in tudi druge strani dela so obvezne, vse mora biti zapisano in urejeno do rokov.	Priprava dokumentov	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
C21	Pač različno, tudi ful odvisno od tega, zakaj so bili napoteni k nam.	Narava dela odvisna od razloga za napotitev	Različni razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
C22	Raznoliko in pogosto poteka v precej občutljivih okoliščinah.	Delo pogosto v občutljivih okoliščinah	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
C23	Gre predvsem za pogovore z otroki, kjer skušam razumeti, kako se počutijo, kaj doživljajo doma in ugotavljamo kaj lahko naredimo.	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
C24	Je pa res, da večina, sploh starejših mladostnikov absolutno ne želi biti tukaj, da so redko prostovoljno pri meni in to se pozna.	Večina mladostnikov ni prostovoljno vključenih	Neprostopoljnost uporabnikov	Narava dela z mladostniki
C25	Ampak, če vzpostavimo dober odnos se tudi uporabniki odprejo,	Pomen odnosa za uporabnike	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Narava dela z mladostniki

	marsikdo išče pomoč ampak tega ne bo na tak način povedal.			
C26	Včasih gre tudi zgolj za preventivne pogovore, recimo, če so kakšne težave v odraščanju, pa nas pokliče šola, ni vedno nujno, da skočimo v situacijo iz vidika, da moramo nujno spremeniti vse okoli mladostnika.	Izvajanje pogovorov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
C27	Včasih so tudi situacije take, ki botrujejo k temu.	Okoliščine kot dejavnik za ukrepanje	Razlogi za vključevanje uporabnika	Narava dela z mladostniki
C28	Na terene gremo takrat, ko pač hočemo videt v kakšnih okoliščinah mladostniki živijo, ker realno se to skoraj vedno potem pozna tudi pri njihovih težavah.	Delo na terenu	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
C29	Bi rekla, da je vedno neka rdeča nit pri težavah doma in nekemu recimo temu deviantnemu vedenju.	Neurejeni odnosi doma	Težave v družini	Narava dela z mladostniki
C30	Ampak mladostniki v veliki večini niso	Terenski obiski na domu	Prostor dela	Narava dela z mladostniki

	slabi, gre za situacije, ki so jim izpostavljeni doma.			
C31	Vsak dan je drugačen in res težko rečem, da obstaja tipičen dan.	Delo brez stalne rutine	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki
C32	Običajno je en del dneva namenjen delu na terenu, če je to mogoče, obiskom družin, pogovorom z otroki, ampak težko prav veliko planiramo v naprej.	Delo na terenu	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
C33	Včasih se kdo nenapovedano oglasi na CSD, čeprav je to bolj redko, da sami poiščejo pomoč, po navadi so to starši, ki so v hudih stiskah.	Zadržanost do iskanja pomoči	Lastnosti uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
C34	Po navadi si tudi vabim uporabnike na uradne dneve, ko pa je prilika na neuradne dneve pa torej ti tereni in administrativno delo, ki ga je tako preveč.	Sprejemanje strank	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
C35	Pa potem je vsak teden kak timski sestanek v šoli, včasih samo mi delavci in zaposleni na šoli, včasih se	Udeleževanje timskih sestankov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	vključijo tudi otroci.			
C36	Ko imamo kakšna nameščanja v domove pa to bolj ali manj vzame kar cel dan.	Nameščanje v vzgojne zavode ali rejništvo	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
C37	Vmes pa je vedno veliko sprotnih klicev, nujnih primerov	Pogostost nujnih primerov	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki
C38	ali posvetov s sodelavci, smo dober kolektiv tako da se kar pogosto tudi posvetujemo en z drugim, če je kak težji primer, imamo intervizije in tako...	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C39	Bom rekla, da ravno počivamo v službi zagotovo ne, zna biti kr hektično, včasih prav že ne veš kje imam rep in glavo.	Ni veliko časa za počitek na delu, velika količina dela	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
C40	Največ stresa bi rekla, da mi povzročajo situacije, ko imamo recimo kakšne nujne odvzeme, ko čaka policija, ko pridemo in potem pač so vedno zraven otroci, ki so bili izpostavljeni ne vem čemu vse.	Odvzemi otrok velik dejavnik stresa	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

C41	To je stresno za delavca, za starša, za otroka in kar trpimo včasih glede tega.	Odvzemi otrok velik dejavnik stresa	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C42	Bi pa rekla, da stres predvsem predstavljajo te birokratske obveznosti.	Birokratske naloge kot glavni vir stresa	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C43	Res je ogromno teh predlogov, ki morajo biti do roka oddani na sodišče in pritiskajo starši, pritiskajo druge institucije.	Časovni pritiski in pričakovanja različnih institucij	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
C44	Hkrati imaš še tri druge akutne premere, kjer moraš posredovati in nimaš vedno niti časa za vse skupaj, ampak ga pač moraš najti.	Sočasna obravnava več akutnih primerov	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
C45	Tako da to je neka stvar, ki mi povzroča stres.	Kopičenje delovnih nalog	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C46	Potem pa so situacije, ki jih vidiš, ki so res težke, ne vem v kakih okoliščinah otroci živijo.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C47	Smo bili ravno na zadnjič na enem terenskem obisku na tu zraven Maribora in so	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	<p>otroci dejansko živeli v hiši, po kateri so se sprehajale svinje, bilo je plesnivo, ogabno in potem pač vidiš, da bo treba nekaj narediti, da bo treba drugega odveti, vsaj začasno, ker pač to niso primerni pogoji, pa čeprav starši morda delajo vse, kar lahko, ampak je to pač po navadi povezano z nekimi znižaniami sposobnosti staršev in tako so to težke odločitve, pa potem seveda povedati otroku, kaj se zdaj dogaja, zakaj več ne bo mogel iti domov, zakaj zdaj nekam gre, to je kar naporno.</p>			
C48	<p>Včasih pridem iz službe kar vznemirjena, adrenalin ti nabije do neba, potem pa je treba to predelati.</p>	<p>Vznemirjenost ob prihodu iz službe</p>	<p>Psihološke posledice stresa</p>	<p>Simptomi stresa in izgorelosti</p>
C49	<p>Še to recimo je zame stresno, ko imamo kakšne situacije, ko pač veš, da nekaj boš moral narediti za otroka,</p>	<p>Stres zaradi pomanjkanja možnosti ukrepanja znotraj zakonskih omejitev</p>	<p>Sistemske omejitve</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>

	mladostnika, da to ni optimalno življensko okolje, ampak hkrati nekaj opcij nimaš, ker pač imamo naše zakonski predpis, katalog, moramo vsako odličitev na nečem utemeljiti in ni vedno čisto tako, kot si mi recimo sami predstavljamo.			
C50	Ampak se nekako potrudimo, da pač če ugotavljamo, da za otroka to ni primerno okolje, da trpi, da se ne bo mogel razvijati v neki optimalni meri.	Izvajanje ukrepov za zaščito in varstvo otroka	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
C51	To je pač naša dolžnost v tej službi, da tu reagiramo.	Nujnost hitrega ukrepanja	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
C52	Zame osebno, delo z uporabniki ne prinaša nekega stresa, ker kot sem ti rekla sem se sama vidla v tem poslu, sam hotela to delati, pač v tem uživam.	Osebno zadovoljstvo	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
C53	To je tudi smisel socialnega dela, da delamo z uporabniki.	Osebno zadovoljstvo	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge

C54	Bolj bi rekla da zame je stres ta obremenjenost z vsemi temi administrativnimi obveznostmi, oddajami, poročil, pisanje zapisnikov, ker pač imamo toliko dela, da tega včasih ne moreš sproti delati in se nekaj začne kopičiti.	Birokratske naloge kot glavni vir stresa	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C55	Ampak dobro, tega se navadiš, so pa tudi sigurno stresi pri delu z uporabniki, ko moramo pač se soočati z težkimi situacijami,	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C56	ampak predvsem bi rekla, uporabniki so super, je težje delati s starši, kot pa z otroki, in tudi mladostniki, ker načeloma niso nikoli agresivni ali pa sovražno nastrojeni, tu je bolj situacija taka pri starših	Zahtevnost dela s starši	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
C57	včasih moraš znati postaviti meje.	Nujnost postavljanja mej	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
C58	Pogosto imam občutek, da se moramo odločati med delom z ljudmi – torej s	Dilema med delom z ljudmi in delom za sistem	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

	tistimi, ki so v stiski in potrebujejo naš čas, pozornost in podporo – ter delom za sistem, kjer gre večinoma za izpolnjevanje obrazcev, poročil, statistike, rokov in navodil.			
C59	To je precej frustrirajoče, kot sem ti rekla, ker pač iskreno nismo za to hodili v šolo.	Frustracija zaradi razkoraka med izobrazbo in realnostjo dela	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C60	Ampak sistem to zahteva, sploh pri delu z mladimi je nujno da je vse pregledno in zapisano in tako pač mora biti.	Potreba po natančni dokumentaciji pri delu z mladimi	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C61	Pa ne bi bil niti problem, če bi imeli mi manj primerov na delavca, da bi se to lepše razporedilo.	Visoko število primerov na posameznega delavca	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
C62	Se pa potem mora vedno kje kaj nadomeščati, pokrivaš drugo delavko in je naenkrat primerov vrh glave.	Pokrivanje sodelavcev in kopičenje primerov kot stalna obremenitev	Nadomeščanje sodelavk zaradi odsotnosti	Preobremenjenost na delovnem mestu
C63	Na dolgi rok mi je realno to že postalo tečno, ker je res začaran krog, se mi zdi, da bi lahko bolj	Dolgoročna utrujenost in občutek ujetosti v birokratski krog	Preobremenjenost z birokracijo	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	kvalitetno delala, če bi se te stvari nekako drugače zastavile, zdaj pa smo vse preobremenjene z birokracijo.			
C64	Če mene vprašaš, se mi zdi, da je delo z otroci precej bolj stresno.	Delo z otroki kot posebej stresno področje	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C65	Se mi zdi, da so tu neke specifike, ki mogoče na nekih drugih področjih jih pač ni, sigurno so tam, pa neke zadeve, ki jih pri nas ni, ampak preprosto je pač odgovornost toliko večja, ko so vpleteni otroci.	Velika odgovornost pri delu	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C66	Tu je res odgovorno, napak ne sme biti	Velika odgovornost pri delu	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C67	pa hkrati res se te dotaknijo, te zgodbe, vidiš te situacije	Čustvena vpletenost v primere	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C68	in skoraj nemogoče je, da te to čustveno ne bremeni in potem na nek dolgi rok se mi zdi, da kljub temu, da dobiš trdo kožo, da ti vse postane del vsakdana, pa ostaja	Kopičenje stresa kljub izkušnjam	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	to nekje v podzavesti.			
C69	Primeri se kopičijo, zgodbe so vedno nove in nekje te na koncu to dohiti, no se mi zdi, da tega pri nekih drugih področjih ni.	Dolgoročno čustveno kopičenje zgodb in posledice izpostavljenosti	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C70	Pa še to no, zame so vedno težke zgodbe kakšnih spolnih zlorab, to res najtežje sproštam, ampak hkrati si vesel, da otroka rešuješ iz takšnih situacij.	Srečevanje s primeri spolnih zlorab	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C71	Težko rečem, ker iskreno mislim, da ima vsako področje socialnega dela svoje izzive.	Stresnost vsakega področja	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C72	Če primerjam, se mi včasih zdi, da bi bilo delo z odraslimi – odvisno seveda, s katero skupino – lahko malo manj čustveno naporno.	Zahtevnejše delo kot na drugih področjih	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C73	Odrasli imajo več možnosti za samostojno odločanje, za prevzemanje odgovornosti za svoje življenje, pri	Sprejemanj odločitev za druge	Zahtevnost področja	Narava dela z mladostniki

	otročih pa tega ni, pač odločitve za njih sprejema nekdo drug in včasih moramo po uradni dolžnosti to biti mi.			
C74	Se mi zdi, da pač se tudi veliko hitreje čustveno vpleteš, če delaš z mladimi in sploh otroki.	Hitrejša čustvena vpletenost pri delu z otroki	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
C75	Seveda pa ne pomeni, da je delo z odraslimi "lažje" v smislu manj pomembno ali manj zahtevno, so pač druge specifikacije.	Svojevrsne značilnosti dela	Posebnost dela	Narava dela z mladostniki
C76	Ja, sigurno smo v tej situaciji, res kar pogosto in pač to je delo z ljudmi, ki so res čustveno na dnu, so jezni na sistem, nimajo drugih opcij in si pač ti tista oseba, ki jo oni imajo pred seboj in pač morajo dati to iz sebe.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C77	Ti se naučiš, da pač ostaneš miren, da pustiš uporabnikov naj pove svoje, ne dviguješ tona, pač zadržiš v sebi vsa ta adrenalin, ker vseeno tudi delavci pač čutimo neke	Obvladovanje lastnega odziva v konfliktnih situacijah	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	strese v takih situacijah in to niso enostavne situacije.			
C78	Včasih recimo tudi delavke kar vnaprej povemo varnostniku, da pride k nam kaka stranka, ki zna biti agresivna, ki je že grozila ali pa se ogrožujoče vedla in takrat kar vnaprej povemo varnostniku, da bi bilo nam ljubše, če pač stoji pred pisarno ali pa se tam sprehaja recimo okoli.	Preventivno vključevanje varnostnikov v pričakovano rizičnih primerih	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
C79	Nas je treba zaščititi, ker v službi se pa absolutno nihče ne bi smel počutiti ogroženega, to se mi zdi nujno opozarjati Pač kako se odzoveš, pustiš da pove svoje, potem pa koliko se da mirno poskušaš nadaljevati nek pogovor, če pa res ne gre pač prosiš stranko, da mogoče tudi zapusti prostor, pač procesa pomoči ne nadaljuješ v tistem trenutku.	Potreba po občutku varnosti na delovnem mestu	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

C80	Pač kako se odzoveš, pustiš da pove svoje, potem pa koliko se da mirno poskušaš nadaljevati nek pogovor, če pa res ne gre pač prosiš stranko, da mogoče tudi zapusti prostor, pač procesa pomoči ne nadaljuješ v tistem trenutku.	Strategije v komunikaciji	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C81	Je pa lažje to preko telefona, ker preprosto lahko pač odloži slušalko in pokličejo kasneje, ko so pač pripravljeni na nek normalen nivo pogovora.	Strategije v komunikaciji	Strategije za obvladanje stresa situacij	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C82	Po takih situacij se skoraj vedno dobimo s sodelavkami, si nudimo podporo, ampak včasih rabiš nekaj trenutkov, da se zbereš, je to stres, ki je skoraj specifičen za socialno delo in verjetno tudi razlog zakaj toliko delavk izgoreva in zakaj se mladi ne zaposlujejo.	Pomen intervizije	Podpora sodelavk	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C83	Neke prave podpore v takih situacijah res	Pomanjkanje podpore	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	nimamo, mislim, kaj nam je na voljo.			
C84	Imamo neke možnosti pomoči, ampak tega je premalo.	Omejene možnosti pomoči v stresnih situacijah	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C85	Na supervizijah se s takimi zadevami ne ukvarjamo, ker govorimo o aktualnih primerih in to je v bistvu vse, kaj res imamo na voljo.	Neučinkovitost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C86	Pomemben je kolektiv, kaka intervizija, odvisno tudi od direktorice oziroma nadrejenega na tvojem centru, kako se odziva na take situacije, ampak mislim, da tu bi absolutno morali nam nuditi več podpore, kakšno možnost razbremenilnih pogovorov, mogoče v kakšnih situacijah tudi kakšen dan dopusta nenapovedanega, ker ne moreš nadaljevati dela, kot da se nič ni zgodilo.	Kolektivna podpora in predlogi za boljšo psihosocialno zaščito	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

C87	Ja, sigurno, včasih sploh imaš občutka, da si že končal službo, ker v tej službi res ni odklopa, ti se ne moreš odštemplati in se delati, da se nič ni zgodilo.	Odsotnost ločnice med delom in prostim časom	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
C88	Tudi ko si v postelji, ležiš, poskušaš zaspati in razmišljaš o tem, kaj se je zgodilo, kaj si videl, kaj bi moral narediti, kako zdaj tisti mladostnik spi ali je nekje na varnem ali tava po mestu.	Misli o uporabnikih tudi v zasebnem času	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
C89	V glavnem, ne moreš kar odklopiti.	Odsotnost ločnice med delom in prostim časom	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
C90	Včasih so težave z utrujenostjo, pridem povsem brez energije domov, lahko grem samo spat, včasih pa sploh ne morem ponoči spat, ko se vsi ti filmi vrtijo v glavi in treba je nekako pač najti neke načine.	Utrujenost in nespečnost	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
C91	Stres v službi se zagotovo prenese tudi v privatno življenje, sploh če res delaš s srcem.	Odsotnost ločnice med delom in prostim časom	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti

C92	Bi rekla, da kar vse od naštetega, recimo včasih sem tudi povsem brez volje, sem razdražljiva, sem po domače tečna, domači itak niso nič krivi za to, ampak pač delo se prenaša domov in tudi ne vem, neki občutki tesnobe, te stiska v prsah, te skrbi...	Povečana razdražljivost	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
C93	Včasih recimo mi grejo tudi stvari na živce, povsem po nepotrebnem imam res tanko mero razdražljivosti in ni bilo vedno, je pa tudi odvisno od tega, kakšen dan je bil v službi, ampak je treba reči, da to zdaj ni vsak dan tako, da to se pač zgodi, ko se kakšna težja obdobja, res hujši primeri, ampak vse pa te po nekaj letih ne vrže iz tira, dobiš tršo kožo.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C94	Pride pa včasih prav kak dopust.	Pobuda za več dopusta v državnem sektorju	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

C95	Z leti sem razvila nekaj svojih malih »trikov«, da sproti lažje zdržim.	Razvijanje osebnih strategij za obvladovanje stresa	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C96	Recimo, če imam občutek, da me preplavlja, si vzamem nekaj minut za globoko dihanje – včasih se samo zaprem v pisarno, ugasnem luč in si dam trenutek miru.	Dihalne vaje in umik	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C97	Pomaga mi tudi, če misli zapišem – ni to nič posebnega, samo tisti »preliv misli« na papir, da jih ne nosim več toliko v glavi.	Pisanje misli	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C98	Ko imam možnost, grem tudi na kratek sprehod okrog stavbe – svež zrak in malo premika telesa mi vedno koristita.	Telesna aktivnost kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C99	Včasih si nastavim opomnik, da moram piti vodo ali se vsaj enkrat v dnevu raztegniti, ker drugače kar zdrsimo v nek avtomatski način preživetja.	Opomnik za skrb zase	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

C100	Ampak– to so bolj kratkoročne rešitve.	Kratkoročne strategije za obvladovanje stresa	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C101	Včasih pomaga, da preprosto s kom delim, kako se počutim, tudi če samo za par minut.	Pogovor kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C102	Kar pa še vedno najbolj manjka, je sistemska opora – da bi imel nek varen prostor, kjer bi se lahko zares ustavil, zadihal in predelal vse, kar se ti je naložilo.	Pomanjkanje sistemske podpore	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C103	Zato si te male rituale vzdržujem, ampak vem, da niso čudežna rešitev.	Vzdrževanje rutine za sprotno obvladovanje stresa	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C104	Če hočeš to delati, moraš sigurno imeti neke načine da se s tem stresom spopadaš.	Potreba po strategijah	Strategije za obvladanja stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C105	Jaz osebno največ stresa dam iz sebe ko se pogovarjam z bližnjimi, s prijatelji, z družino, itak ne razlagam zdaj nekih podrobnosti primerov ampak	Pogovor kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	zgolj da pač pojamraš.			
C106	Če je res kaka huda situacija v službi, se zaprem v pisarno pa si naštimam kako klasično glasbo, malo diham, malo premislim vse skupaj.	Umik in pomiritev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C107	To je neka taka rešitev za mene.	Osebna strategija	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C108	Poskušala sem z nekimi različnimi načini sproščanja meditacije, ampak to nekak ni zame, se v tem nisem našla.	Meditacija kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C109	Rada recimo grem športat, se sprehodim na Pohorje pa naenkrat pozabim, ampak ni pa vedno niti časa za to, zdaj poleti, ko je dan dolga je mogoče to ena opcija, sicer pa ne vedno.	Telesna aktivnost kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C110	Sem pa sicer tudi tak tip osebe, da se rajši mogoče kake stvari obrnem na hec, z nekim humorjem	Humor kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	zapolnim te zadeve, pogledam kak film se pač malo nasmejem, da lažje procesiraš vse te zadeve v službi.			
C111	.Ja, soočanje z stresom, nekih pravih možnostje nimamo, imamo supervzije kjer se pogovarjamo o kakih težkih primerih, slišiš, da tudi druge delavke imajo podobne izkušnje, težave, ampak da bi pa zdaj to bila res neka oblika pomoči direktno usmerjena v soočanje z stresom, pa tega pa nimamo.	Neučinkovitost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C112	Na supervizijo sicer redno hodim, ampak da bi pa zdaj to meni predstavljalo neko hudo razbremenitev, to pa ne.	Neučinkovitost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C113	Bi pa rekla, da mi veliko več pomenijo intervizije s sodelavkami, tu se pa dobimo skoraj vsak dan, večkrat na teden vsaj,	Pomen intervizije	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	skupaj po področju pa si pomagamo, si povemo, kdo ima težave pri čem in podobno, smo zagotovo podpora ena drugi, če se ne bi tako dobro razumele bi bilo vsem veliko težje.			
C114	Ja, po mojem bi zagotovo morali več pozornosti dati tudi temu, ker pač to delo, te izčrpa na čuvstveni ravni in težko je kvalitetno delati, če si čuvstveno izgorel in tudi dejstvo je, da veliko delavk potem neha delati zaradi tega.	Zapostavljanje skrbi zase	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C115	Tako da po mojem bi potrebovali vsaj neko urejeno psihološko podporo, to je sistemsko urejeno, kar je recimo dosegljiva možnost sproti, ne da se moraš naročati pol leta v naprej, ker to potem nima smisla,	Potreba po sistematični podpori zaposlenim	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C116	Ampak to je stvar preobremenjenosti, zagotovo bi potrebovali več zaposlenih ampak	Preobremenjenost in premalo kadra zaradi finančnih omejitev	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

	tu so pač vedno finančne težave...			
C117	Sigurno bi prišla kaka izobraževanja prav, sploh če bi bila na nek konkreten način podana.	Konkretno usmerjena izobraževanja	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C118	Zdaj, razlagati o definicijah stresa in izgorelosti nima smisla, ni nekih konkretnih prednosti tega to, da bi pa nam predstavili neke tehnike spoprijemanja s stresom ali pa predstavili že pomen skrbi zase in podobno, pa bi bilo verjetno dobrodošlo, sploh za delavke, ki že toliko let delajo na teh področjih.	Potreba po praktičnih tehnikah za skrb zase in spoprijemanje s stresom	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C119	Pri izgorelosti je tako, da težko ti vidiš vnaprej, da se ti bo to zgodilo, zato ker to ni trenutek, to je pač proces, stvari se ti nalagajo, nimaš časa sprocesirati vsega in te pač nekje dohiti počasi.	Izgorelost kot postopen proces nakopičenih obremenitev	Brez opazanja simptomov	Simptomi stresa in izgorelosti
C120	Sama sem recimo že bila v tej situaciji, ko sem res	Preobremenjenost z delom	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

	<p>pač videla, da na ta način več ne bo šlo, ampak sem na srečo potem nekako dobila pomoč, vrnila se je sodelavka iz porodniške in so se potem te delovne naloge malo porazdelile, ni bilo več takega pritiska.</p>			
C121	<p>Ti simptomi so se kazali, res še enkrat ponavljam, s to kronično utrujenostjo, s kronično razdražljivostjo in predvsem je bil problem to, da nisem več rada hodila v službo.</p>	<p>Povečana razdražljivost</p>	<p>Psihološke posledice stresa</p>	<p>Simptomi stresa in izgorelosti</p>
C122	<p>Ja, poznam kar nekaterih primerov, ko so delavke morale zaradi izgorelosti tudi zapustiti službo, pa zdaj vem, da se v novih organizacijah boljše počutijo, tudi v sklopu socialnega varstva, ker preprosto ti si lahko srčen, ti si lahko močno želiš spreminjati stvari, ampak ugotoviš, da pogosto ne moreš.</p>	<p>Izgorelost kot posledica stresa</p>	<p>Psihološke posledice stresa</p>	<p>Simptomi stresa in izgorelosti</p>

C123	Bolj kot si ti z dušo v tem poklicu, večja je možnost, da boš izgorel.	Izgorelost kot posledica stresa	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
C124	Moraš si znati postavljati meje, že sam pri sebi.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C125	Stresa je ogromno, pritiskov tako uporabnikov kot nadrejenih in vseh ostalih institucij je preveč.	Stres iz več strani	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C126	Poznam delavke, ki so izgorele, pa so bile res kakovostno socialne delavke.	Izgorelost kot posledica stresa	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
C127	To skoraj vedno na področju družine in varstva otrok in mladostnikov, tako da tu je potrebno biti pozoren, ampak se mi zdi da pametno vse za te, ki so se pravi čas odločil zapustiti delo zato, ker ta sindrom izgorelosti se še vedno premalo omenja, pa je verjetno eden od razlogov za kadrovske stiske na centrih.	Družinsko področje kot visoko tvegano za izgorelost in kadrovske stiske	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

C128	To je nek univerzalen problem, ker delaš res pomembno delo, nihče ga ne vidi, ko se kaj govori po medijih pa je vedno v negativnem kontekstu.	Nizek ugled socialnega dela	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C129	Res je težko toliko volje in truda dati v delo, ki na koncu ni cenjeno, je pogosto celo blateno in kaj pa vem, zasmehovano.	Nizek ugled socialnega dela	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C130	Potem raje grejo delati kaj precej manj težkega, za isti denar.	Odhod iz stroke zaradi nesorazmerja med zahtevnostjo in plačilom	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
C131	Ja, recimo, kaj bi se moralo spremeniti, se mi zdi, da bi potrebovali več podpore, tako s strani ministrstva, strani države, naših vodij, pa potem tudi nekega drugačnega javnega pogleda na delo, recimo, pa absolutno manj administracije, birokracije.	Potreba po večji podpori, javnem priznanju in zmanjšanju birokracije	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
C132	Pa več srečanj z izkušenimi socialnimi delavci, ki bi povedali	Iskrene izkušnje iz prakse kot	Vključevanje pogledov iz prakse za študente	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	iskreno, brez olepševanja, kako stvari v resnici potekajo.	nujen del izobraževanja		varovalni dejavniki
C133	Ne da bi jih prestrašili, ampak da vedo, v kaj vstopajo.	Priprava študentov na realne razmere brez strašenja	Uravnoteženo informiranje o zahtevnosti poklica	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C134	Prva stvar je po mojem več zaposlenih.	Povečanje števila zaposlenih kot temeljna potreba	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
C135	Ker trenutno ena oseba pogosto opravlja delo za dva ali tri.	Trenutno en delavec pogosto pokriva delo za več oseb	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
C136	Če bi bili timi bolj polni, bi si lahko razdelili breme in bi bilo delo bolj obvladljivo.	Povečanje števila zaposlenih kot temeljna potreba	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
C137	Zame bi bil recimo dober način tudi nek fleksibilen delovni čas, pač vsaj na neuradne dneve, ampak dobro, to vem da zares ni mogoče.	Prilagodljiv delovni čas kot oblika podpore zaposlenim	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C138	Ampak predvsem to, da bi nas bilo več, vsak bi imel manj primerov, ki bi se jim lahko bolj posvetil, pa potem da bi se omogočile neke razbremenilne pogovore, bi imeli	Manjše število primerov	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	kakšnega psihologa.			
C139	Morda že supervizije, ki bi bile pogostejši. Žal ne dovolj.	Potreba po izboljšanju supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C140	O izgorelosti se sicer govori – na posvetih, v strategijah, v dokumentih, ampak ko pride do konkretnih sprememb v praksi, jih je premalo.	Izgorelost kot posledica stresa	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
C141	Velikokrat imaš občutek, da se stvari rešujejo bolj na papirju kot v resničnem življenju.	Reševanje težav zgolj na papirju namesto v praksi	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C142	Slišimo o nekih protokolih, smernicah za duševno zdravje zaposlenih, o pomenu preventive – ampak ko si ti v pisarni s 30 odprtimi primeri in petimi nujnimi obravnavami, ti te strategije bolj malo pomagajo, če za sabo nimaš ekipe, časa in podpore.	Potreba po večji sistemski podpori	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

C143	Tu in tam se pojavi kakšna delavnica ali pa nek seminar, recimo na temo čuječnosti, sprostitev tehnik, včasih tudi kakšno predavanje o izgorelosti.	Pomanjkanje izobraževanj in delavnic	Podporni mehanizmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
C144	Ampak to so bolj tako bi rekla, neke stvari prej same sebi namenjen, kot resna rešitev.	Delavnice kot simbolični ukrepi brez dejanskega učinka	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
C145	Dejansko ne vem kje je rešitev.	Negotovost glede dejanske rešitve za izgorelost	Občutek negotovosti	Osnovni podatki in delovne naloge
C146	Torej prvo boljša zaščita zaposlenih, da se bi vsi počutili varno na delovnem mestu, že to je nekaj, kaj bi pripomoglo z k zmanjšanju stresa.	Poudarek na zaščiti delavcev kot ukrep za zmanjšanje stresa	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
C147	Potem absolutno razbremenitev, neke nove kadre zaposlit, mogoče tudi študente recimo, da bi lahko opravljali kako delo ki ga mi nimamo sproti, v glavnem neko zmanjšanje obremenitev.	Povečanje števila zaposlenih kot temeljna potreba	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

C148	Ja, plače so sigurno nekaj, kar bi izboljšalo situacijo.	Višje plače kot ključni motivacijski dejavnik	Neučinkovitost reform	Preobremenjenost na delovnem mestu
C149	Vsak bi rajše delal za večji denar, čutil, da je njegovo delo tako cenjeno, kot tudi ovrednoten preko finančnega plačila, tako da mislim, da vsi ki to delamo si zaslužimo morda višje plače.	Višje plače kot ključni motivacijski dejavnik	Neučinkovitost reform	Preobremenjenost na delovnem mestu
C150	Zaslužil bi si več no, in te minimalne reforme ne pomenijo nič.	Višje plače kot ključni motivacijski dejavnik	Neučinkovitost reform	Preobremenjenost na delovnem mestu
C151	Spolh zato, ker največ se pozna ravno tistim, ki že tako vali tako imajo največje plače za navadne delavke, kot smo me pa recimo tu zdaj neke bistvene razlike ni bilo.	Višje plače kot ključni motivacijski dejavnik	Neučinkovitost reform	Preobremenjenost na delovnem mestu
C152	Krajši delovni čas pa odvisno za koga, ampak je pa res da to opcijo imamo, da to je pa možno dogovoriti.	Prilagodljiv delovni čas kot oblika podpore zaposlenim	Predlogi za razbremenitev	Soočenje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

#### 9.2.4. Kodiranje 4

Koda	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D1	Jaz sem zdaj trenutno zaposlena kot strokovna delavka v kriznem centru za otroke Maribor, Palček.	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
D2	Sem pa drugače po izobrazbi sem, tako da moja prva želja zares ni bila iti v socialo, ampak se je pač odprlo pripravništvo v sociali, pa sem šla pogledat.	Opravljanje pripravništva	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
D3	Potem pa mi je bilo delo zelo všeč tukaj in sem ostala.	Pozitivna izkušnja z delom	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
D4	Ponudili so mi zaposlitev in sem jih sprejela.	Začetek dela	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
D5	Drugače pa moje naloge tukaj so sodelovanje z zunanjimi institucijami, sodelovanje s CSD-ji, s strokovnimi delavci, skrb za otroke, pisanje poročil, torej to so ta klasična opravila, ki so	Sodelovanje z institucijami	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	podobna v sociali, čeprav delo pri nas je nekoliko specifično. .Kaj še takega?			
D6	Tudi sodelovanje s starši je pogosto, tudi to je zelo pomembno.	Sodelovanje s starši	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D7	To je moja prva zaposlitev, tako da meni trenutno, ni hudega, sem zadovoljna.	Trenutno zadovoljstvo z delom in namera, da ostane	Zadovoljstvo z izbiro področja	Osnovni podatki in delovne naloge
D8	Ne bi mogla reči, da me veliko stvari moti.	Trenutno zadovoljstvo z delom in namera, da ostane	Zadovoljstvo na delovnem mestu	Osnovni podatki in delovne naloge
D9	Seveda pa so neke stvari, ki so specifično vezane na naše delovno mesto in stres je v tem delu neizogiben.	Stres je neizogiben zaradi specifične dela v kriznem centru	Zahtevnost področja	Narava dela z mladostniki
D10	Ampak dobro, zdaj je poletje, imamo tudi druge sorte težav.	Pojavljanje sezonskih težav	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D11	Mi smo trenutno recimo v najemniški hiši in to je zdaj že tretje leto tukaj.	Pojavljanje sezonskih težav	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D12	Zdaj je naša težava v bistvu, da poletja so ful vroča, mi pa	Neustrezna infrastruktura brez klime	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	nimamo nobene klime.			
D13	Ja, lastnik jo bo zdaj komaj nameščal po treh letih.	Neustrezna infrastruktura brez klime	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D14	In pač meni je recimo ful visok stres povzročalo, že to v štartu, ko sem prišla v službo poleti recimo lani, pa sem vedela, da pač imamo ne vem 4-5 otrok, ki bodo morali spati v 31 ali pa 33 stopinjah.	Neustrezna infrastruktura brez klime	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D15	Poleg vseh težav in zgodb, ki jih slišiš je potem še hitreje situacija zahtevnejša, že zaradi teh fizičnih pogojev.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D16	To je bilo meni grozno.	Neustrezna infrastruktura brez klime	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D17	In ne moreš nič narediti za to, ne.	Nezmožnost pomagati uporabnikom	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D18	Ful mi ni všeč ...Da pač nimaš nobene možnosti izobraževanja dodatnega.	Pomanjkanje možnosti dodatnega izobraževanja	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D19	V smislu, omogočajo ti samo tisto osnovo, recimo eno	Pomanjkanje možnosti	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	izobraževanje plačljivo letno, ostalo pa so pač neplačljiva izobraževanja na centrih za socialno delo in izbira ni ravno neka in ti pač res ne omogoča strokovnega napredka, pa še nekaj tudi moraš pač sam, individualno, na lastne stroške se dodatno izobraževati, če hočeš karkoli.	dodatnega izobraževanja		
D20	To mi je pač stres in neko nezadovoljstvo kljub temu, da prosimo, pa kljub temu, da vsako leto ministrstvo nameni določen budžet za krizne centre, še vseeno se ta budžet potem ne porabi za nas, mi pa moramo prositi za dodatno izobraževanje, ki pa bi bila recimo v našem kriznem centru, ki smo na novo odprti, nujna.	Pomanjkanje možnosti dodatnega izobraževanja	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D21	Po mojem bi mi rabili nujno izobraževanje na temo travme otrok,	Pomanjkanje možnosti	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	skrbi za otroke s travmo na splošno.	dodatnega izobraževanja		
D22	Prva pomoč, čisto osnovne stvari, pa nam tega ne zagotovijo.	Pomanjkanje možnosti dodatnega izobraževanja	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D23	In jih nujno potrebujemo, kar frustrirajoče.	Pomanjkanje možnosti dodatnega izobraževanja	Potreba po izobraževanju	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D24	Pač ja, ni bilo prostora kamor bi nas lahko dali, tako da so šli potem v najem.	Reševanje prostorskih stisk	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D25	Zdaj pa imajo neko hišo baje.	Reševanje prostorskih stisk	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D26	Ampak pač se je ful dolgo to urejalo glede lastništva, ker so imeli predhodni lastniki neke dramice, bom jaz reka.	Reševanje prostorskih stisk	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D27	Tako, da se je moralo pač to urediti, da pa bi morali iti nakupiti hišo, ampak potem se mora ta hiša še prilagoditi, ker mi seveda imamo neke želje tudi.	Reševanje prostorskih stisk	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D28	Mi pač imamo neke specifikke.	Posebne prostorske zahteve	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

D29	Recimo veliko smo se stresirali v zadnjih dveh letih, odkar smo tukaj v hiši, ker so bile velike težave tudi za sodišče, zaradi tega, ker sodišča so predhodno sodelovali samo z Palčico.	Neuskklajenost institucij	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D30	In Palčica ima v svoji hiši, ki je njihova hiša, tudi prostore za stike.	Posebne prostorske zahteve	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D31	In oni so potem predvidevali, da imamo tudi mi, mi pa tega nimamo.	Neuskklajenost institucij	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D32	In potem se je in strani sodišč, in strani CSD pač konstantno delala ta napaka, da so napisali kar, da se bodo stike izvali pri nas.	Neuskklajenost institucij	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D33	Zdaj se izvaja na centru za socialno delo, Anžetova soba, ali pa pač na centru Centru v vijolični sobi.	Posebne prostorske zahteve	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D34	Ampak to je trajalo nekaj časa, da se je to uteklo.	Neuskklajenost institucij	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D35	Redno sem zaposlena tukaj eno leto in pol.	Trajanje zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

D36	Sem pa predhodno tukaj upravljala pripravništvo devet mesecev.	Opravljanje pripravništva	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
D37	Mi delamo neposredno z otroci ves čas zaposlitve.	Neposredno delo z uporabniki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
D38	Cel čas si v neposrednem stiku z otrokom, torej mi delamo turnuse 12h. 12h.	Delo poteka v 12-urnih turnusih z nenehnim stikom z otroki	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
D39	Najmanj imaš stika ponoči z njimi, ko pač lahko izkoristim čas za pisanje kakšnih poročil, pa urejam nekakšne dokumentacije ali pa karkoli.	Urejanje dokumentacije	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
D40	Pa pač, ko oni spijo, drugače pa čez dan pa tega časa ni veliko.	Pomanjkanje časa za administracijo	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
D41	Ja, pač mislim, mi imamo tako narejeno, da lahko seveda ležeš.	Narava dela v nočni izmeni	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D42	Zdaj to je nerealno pričakovati od človeka, da bo 12h tam buden čez celo noč.	Narava dela v nočni izmeni	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D43	Ker moraš biti več časa na pol buden.	Narava dela v nočni izmeni	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

D44	Imamo recimo dojenčke nameščene, to se ti zbuja ponoči in se pač hranijo, previjati jih moreš.	Narava dela v nočni izmeni	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D45	Tako da prav napiš se zagotovo ne.	Narava dela v nočni izmeni	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D46	Poleg tega, če gre kak otrok na stranišče, ga pospremiš na stranišče, ga pospremiš nazaj v posteljo, ga pač pokriješ, bla bla, ne vem kaj še vse delaš, da pač zaspi.	Narava dela v nočni izmeni	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D47	Okej, en tak normalen delovnik je tako, prideš v službo...	Začetek delovnika z vzpostavitvijo dnevne rutine	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
D48	Zdaj pač mi imamo vzpostavljeno to, da se zjutraj dobimo, kot en tak mini sestanek z otročki, pa se pač pozdravimo, pa vsak pove, kaj bi si želel čez dan početi, pa pač povemo tudi mi, kaj so naša pričakovanja, ker otroci so vzgojno zahtevni, nagajivi, tako da pač ti malo postaviš svoja	Skrb za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge

	pričakovanja za dan.			
D49	Pa pač greš malo skozi, kaj bomo danes lahko počeli, če ima kak otrok stike, se pač to pove otroku, da tudi pač oni vejo, kaj jih čez dan čaka.	Skrb za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
D50	V bistvu otroci jejo po navadi zajtrk že v nočni izmeni, torej pred osmo uro, ti pa pač normalno štartaš dan in se grejo otroci igrati.	Skrb za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
D51	Lahko si z otroki, pač kaj ustvarjaš z njimi, ne vem, sestavljaš sestavljenke, oni se grejo igrati, ti si prisoten, če imaš kako poročilo za pisati, kaj takšnega, potem začneš, če se samostojno igrajo.	Skrb za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
D52	Ob 11.30 imajo malico, potem ob 12.00, okrog 12.00, to je vse malo prilagodljivo, ležejo k počitku, spijo pač, kako dolgo spijo.	Skrb za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge

D53	Zdaj večji otroci po navadi ne spijo, ampak lahko vzamejo kako knjigico ali se kako drugače v tišini zaposlijo.	Skrb za uporabnike	Potek delovnega dne	Osnovni podatki in delovne naloge
D54	Mi imamo do šest let.	Sprejemajo otroke do šestega leta starosti z izjemami	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
D55	Včasih izjemoma kakšne starejše.	Izjemoma sprejmejo tudi starejše otroke	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
D56	Včasih kdo pokliče in rečejo, da danes bomo imeli odvzem in da je v kratkem treba vse pripraviti za sprejem otroka.	Potreba po pripravi prostora za otroka	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki
D57	Ja zagotovo, pri nameščanju je vedno stres.	Nameščanje otroka predstavlja stresno situacijo	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D58	Nimaš pojma kakšen otrok pride, kako se bo vklopil v okolje, kakšno zgodbo ima itd.	Nameščanje otroka predstavlja stresno situacijo	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D59	Moraš biti pozoren na vse, ali ima alergije, posebnosti na kakršenkoli način.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D60	Najbolj stresna izkušnja je bila pred kratkim.	Nameščanje otroka predstavlja stresno situacijo	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D61	Je prišel klic, da danes otroka nameščamo, deklico ki je prišla k nam v eni uri.	Nameščanje otroka predstavlja stresno situacijo	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D62	Ti pa moraš v tej eni uri pripraviti sobo, posteljo, pa še otroke moraš pripraviti, da pride nekdo nov, tudi za ostale je to nek stres.	Nameščanje otroka predstavlja stresno situacijo	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D63	Če so mlajši otroci je treba poiskati flaške različne, ker odvisno tudi od otroka, kaj mu bo ustrezalo, dudice, sterilizirati take stvari še pač na novo, pripraviti kakšna oblačila, ker približno vemo mesec starosti, sploh na primer pri dojenčkih, pri starejših otrocih pa pač se samo pripravljáš.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D64	Zdaj, na začetku je bilo to malo stresno, za več ni to tako stresno, poznaš rutino in način dela.	Sprva stresno, z izkušnjami postane rutinsko in lažje obvladljivo	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D65	Je pa za mene osebno bilo dolgo stresno in	Nameščanje otroka predstavlja stresno situacijo	Stresne omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	čustveno dobiti novega otroka.			
D66	Poln si adrenalina, potem se privadiš tega, no, da je pač nepredvidljivo.	Sprva stresno, z izkušnjami postane rutinsko in lažje obvladljivo	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D67	Drugače pa izvemo čisto različno za namestitve.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D68	Včasih imaš eno uro časa, včasih pa imaš tudi cel dan.	Nameščanje otroka predstavlja stresno situacijo	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D69	Zdaj, recimo, naslednja namestitvev prihaja naslednji teden, pa vemo zdaj že par dni.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D70	Preprosto je strokovna delavka poklicala, povedala je njihove namere, da bodo šli v odvzem, ampak da se mora na ta odvzem pač malo bolje pripraviti, v smislu pač, pa treba bo verjetno neka pomoč, neko spremstvo, ne vem, ali je zdaj to izvršitelj, ali je to policija, v tem primeru pač že vnaprej vejo, kdaj bodo to naredili in	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	kateri dan, tako da vemo, kdaj se namešča.			
D71	Tako sodelovanje s CSD-jem lahko gotovo pripomore k manj stresa.	Dobra sodelovanje z institucijami	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D72	Zdaj jih imamo nameščenih pet otrok.	Število nameščenih uporabnikov	Nameščanje uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
D73	Ne, devet je bilo največ do zdaj.	Število nameščenih uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D74	Smo zdaj imeli recimo osem, pred štirinajstimi dnevi smo imeli osem, ampak so trije odšli.	Število nameščenih uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D75	Pa dva gresta zdaj naslednji teden.	Število nameščenih uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D76	Tri oziroma dva dobimo naslednji tem, tako da se bo izravnalo.	Število nameščenih uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D77	Povprečno 4 do 5 mesecev.	Dolžina namestitve uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D78	Načelom bi nastanitve morale biti kratkotrajne, tam tri tedne, ampak to je iskreno nerealno.	Kratkotrajne namestitve so predvidene, a v praksi nerealne	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D79	Če gre to vse na sodišče, postopki na sodišču lahko trajajo.	Podaljševanje sodnih postopkov	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D80	Če se starši pritožujejo na vsako stvar, se vsak takšen postopek podaljšuje.	Podaljševanje sodnih postopkov	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D81	V povprečju 4 do 5 mesecev najkrajša namestitvev je bila zdaj 14 dni, najdaljša pa 9 mesecev.	Dolžina namestitve uporabnikov	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D82	Kar se pa tiče polne hiše – ja takrat je delo nekoliko drugačno, je tudi več delavcev v izmeni.	Pomen intervizije	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D83	Zagotovo je imeti 9 otrok v svoji skrbi lahko tudi zelo naporno, treba je vedeti, da je zahtevno imeti otroke z različnimi ozadji, travmami, specifikami, ni to tako kot imeti nekaj bratov in sester.	Skrb za devet otrok z različnimi travmami in ozadji je zelo naporna	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D84	Takrat smo delavci zelo obremenjeni, moramo res kakšno drugo delo preložiti-	Preobremenjenost zaradi števila uporabnikov	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
D85	Nekateri se hitro prilagodijo in ni težav, včasih pa je precej zahtevno in	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	je potrebno veliko napora, da se otrok privadi.			
D86	Potem pa včasih pride kak otrok s posebnimi potrebami, ampak imamo svoje omejitve.	Delo z otroci s posebnimi potrebami	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D87	Za marsikaterega otroka preprosto mi nismo usposobljeni.	Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
D88	Če so neke zdravstvene specifike jih je potrebno namestiti drugam.	Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami	Posebnosti področja	Narava dela z mladostniki
D89	Nekateri otroci potrebujejo eno osebo, samo za njo, cel dan, kar pa mi trenutno ne moremo zagotoviti, glede na kadrovsko stisko, ker delamo dva, pa glede na to, koliko otrok je trenutno nameščenih.	Za učinkovito delo bi bil potreben dodatni kader	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
D90	Zagotovo bi potrebovali še kakšne zaposlene.	Za učinkovito delo bi bil potreben dodatni kader	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
D91	To je definitivno prisotno, ni mogoče delati brez čustev.	Razvoj navezanosti pri delu	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki

D92	Glede na to, da so otroci nameščani povprečno 4 do 5 mesecev, je navezanost na otroka neizogibna.	Razvoj navezanosti pri delu	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D93	Poleg tega, da je to vzajemno. Otrok se naveže na nas, mi se na njega.	Razvoj navezanosti pri delu	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D94	Tako je otroku težko, ko odhaja, je tudi nam težko.	Čustvena zahtevnost odhoda otrok	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D95	Isto vprašanje se ti v bistvu poraja kot otroku, ker otrok gre v ponovno neznano okolje.	Čustvena zahtevnost odhoda otrok	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D96	In pač mi na otroka na to novo okolje ne moremo pripraviti.	Zaposleni ne morejo otroka pripraviti na konkretno novo okolje	Nezmožnost priprave na novo okolje	Narava dela z mladostniki
D97	Mi ne moremo povedati, kako bo zdaj tam, kakšni ljudje bodo tam.	Informacije o prihodnjem okolju so pogosto neznanne tudi zaposlenim	Nezmožnost priprave na novo okolje	Narava dela z mladostniki
D98	Poskusimo ga pripraviti, kar se da najboljše, ampak vseeno je to tudi za nas stres.	Nezmožnost priprave na novo okolje	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D99	Pa konstantno odhajajo, prihajajo, navadiš se jih, pa jih kar naenkrat ni.	Navezanost na uporabnika	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D100	Meni je zoprno, tudi stresno, ker se velikokrat tudi nimaš priložnosti posloviti, kar je meni tudi ...	Nezmožnost slovesa	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D101	To je ena stvar, ki mi je zelo težka.	Nezmožnost slovesa	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D102	Nisi v tisti izmeni in otrok gre.	Nezmožnost slovesa	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D103	Pa nasplošno meni ...Meni je grozno tudi branje vseh teh njihovih zgod.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D104	Sej s časoma se potem privadiš malo, ampak toliko se tudi ne zmoreš privaditi, da se nad triletnikom dogaja oziroma izvaja nasilje in verbalno in fizično in ne vem kaj vse, v kakih razmerah živijo, zanemarjanje otrok je katastrofalno.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D105	Pač to se te tudi dotakne.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D106	Če si človek tega ne moreš kar	Čustvena izčrpanost	Psihološke posledice dela	Simptomi stresa in izgorelosti

	pozabiti, res to vpliva na delavca.			
D107	Te zgodbe prav nikoli niso jasno lepe in vpliva tudi na tvoje poglede v življenju.	Oblikovanje negativnega pogleda na življenje	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
D108	Pa še tudi to dejstvo, da ti v bistvu za takega otroka kaj veliko ne moreš narediti.	Občutek nemoči, ker otroku ni mogoče dolgoročno pomagati	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D109	Lahko mu tukaj omogočiš kar se da najboljše življenje trenutno, ampak otrok že ima to travmo, že ima te izkušnje, nič zares ne moreš.	Posledice travme pri otrocih	Travmatične izkušnje otrok	Narava dela z mladostniki
D110	Včasih je res ta občutek nemoči in je težko za delavca.	Občutek nemoči, ker otroku ni mogoče dolgoročno pomagati	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D111	Sploh pri starejših otrocih taka izkušnja povzroči dolgoročno škodo in ti otroci bodo potrebovali psihološko pomoč.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Narava dela z mladostniki
D112	Ko smo imeli večinoma starejše otroke nameščene, ti otroci se tudi med sabo pogovarjajo, delijo svoje izkušnje.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D113	In potem se soočaš v službi z situacijami kot je.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D114	Ata je tvojo mamico tepel? In potem smo se skrili pod mizo.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D115	In potem se s takimi situacijami soočaš.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D116	To tudi ni lahko.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D117	Se te dotakne, te čustveno izžame.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D118	Ali pa pritiski staršev, pa potem recimo med klici s starši otroci odprejo take teme.	Manipulacija staršev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D119	Tu se kar dobro poklopimo, imamo kar dobre odnose, dobro imamo razdeljena naša dela, naše delovne naloge.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D120	Delimo se na zopet zaposleni v krizem centru, strokovni delavci in strokovni sodelavci.	Ločena struktura in naloge med strokovnimi delavci in sodelavci	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

D121	In medtem, ko naloge, kot so skrb za otroke, te prevzamemo vsi, pa skrb za hišo, te prevzamemo vsi, ampak od strokovnih delavcev se pa pričakuje, da bodo oni urejali vse ostale uradne zadeve.	Ločena struktura in naloge med strokovnimi delavci in sodelavci	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D122	Zame je nekoliko naporno če sem sama včasih.	Napor, če dela sama	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D123	Je lahko zelo hektično in stresno.	Delo je lahko zelo hektično in stresno	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D124	Pričakuje se da strokovni delavci dvigujejo telefonske klice, sprejmejo otroke, oddajo otroke, pišejo te zapisnike za odhod, prihod in tudi dokumentacijo, pišejo poročila, urejajo dokumentacijo študentov, praktikantov, prostovoljcev, to vse prevzemamo strokovni delavci.	Opravljanje velikega števila administrativni zadev	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
D125	Včasih je kot rečeno gužva, ker moramo deliti neke naloge glede	Delitev nalog je včasih zahtevna, a	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

	na nazive ampak v osnovi pa ni problema z temi birokratičnimi obveznostmi.	birokracija ni velik problem		
D126	Kot rečeno, zame osebno je stresno, ko imamo opravka s starši in težkimi zgodbami, precej bolj je aktualna ta čustvena preobremenjenost, kot pa recimo prevelika količina dela kot taka.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D127	Mi res nimamo veliko papirologije, da ne boš zdaj mislil.	Zmernost administrativnih obremenitev	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D128	Res je malo papirologije, za moje pojme.	Zmernost administrativnih obremenitev	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D129	Jaz ne vem, kako bi moji sodelavci to delali in opisali, morda je različno, ampak meni se res ne zdi veliko.	Zmernost administrativnih obremenitev	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D130	Pač se mi zdi zelo obvladljivo, sploh, ker si delo dobro razdelimo.	Delitev dela v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D131	Načeloma mi pokrivamo ta Štajerski del, pravzaprav cel vzhod države, od	Lokacijske pristojnosti	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

	Trojan naprej recimo.			
D132	Je pa res, da je Palčica trenutno polna, že zadnja dva meseca, mislim, da imajo deset otrok, in so se nameščali tudi otroci iz drugih koncev Slovenije k nam.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D133	Recimo zdaj smo imeli nameščeno deklico iz Ljubljana Šiška.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D134	Imeli smo z mest tudi južnoprimorsko, Novo mesto, skratka, celo Slovenijo, ampak načeloma bi se to nameščalo v Grosuplje, če bi le bilo tam prosto mesto.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D135	Ampak oni vedno prihranijo eno prosto mesto najmanj za novorojenčke, ker oni tudi novorojenčke pogosto sprejemajo.	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
D136	Mi še do zdaj take situacije, hvala Bogu, nismo imeli, pa upam, da	Protokol ob nameščanju uporabnikov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	še dolgo ne bomo imeli.			
D137	Je pa frustrirajoče in stresno, ker naš sistem res ni pripravljen na to, trenutno sta oba krizna centra skoraj polna, nameščanja v rejništvo so počasna, postopki se vlečejo in vse to gre zgolj v škodo otrok.	Počasnost postopkov	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D138	Delavci kot sem jaz smo tukaj bolj nemočni.	Nezmožnost pomaganju uporabniku	Občutek nemoči	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D139	Prinaša, absolutno, ker prinaša ne samo, da so otroci nameščeni tukaj in tukaj živijo to obdobje, ampak tukaj je tudi vzgoja otroka.	Potreba po vzgoji otrok	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D140	Čutiš odgovornost že do samega otroka.	Stres zaradi odgovornosti	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D141	Vzgojni pristopi, ki jih uporabljamo, niso permisivni, to je treba povedati, ker pač ne bomo dosegli življenjih učinkov.	Uporaba vzgojnih pristopov	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
D142	Pomembna je tudi komunikacija.	Pomembnost komunikacije	Komunikacija z uporabniki	Narava dela z mladostniki

D143	Čeprav so tako mali, z triletniki in dvoletniki lahko že z veliko skomuniciraš.	Pomembnost komunikacije	Komunikacija z uporabniki	Narava dela z mladostniki
D144	Odgovornost je tu velika, pa smo, ker so ranljiva populacija, še v tem primeru toliko večja odgovornost.	Stres zaradi odgovornosti	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D145	Tu imaš lahko 10 otrok, ki so imeli do sedaj pogosto vprašljivo vzgojo in treba je jasno zastaviti meje.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D146	Tukaj govorimo tudi o sami varnosti otrok, ogromna je to odgovornost za delavce in pač morajo biti meje.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D147	Zdaj v zadnjem času moram reči, da ne, ampak smo imeli pa, odkar smo odprti nekaj takšnih.	Ogrožajoče situacije	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D148	Kar nekaj staršev, ki so odvzem otroka doživeli, so v bistvu bili zelo jezni po odvzemu, kar je v bistvu logično.	Starševski pritisk	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D149	Otroka ti odvzamejo, veliko je pač čustev, ki jih ti takrat čutiš.	Hude stiske staršev	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D150	In velikokrat staršine vejo, kam.	Hude stiske staršev	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D151	Naj bi bila tajna lokacija ampak vse je v bistvu tako, da, če si malo spreten in znaš poguglati stvari, jo lahko najdeš.	Lokacijske specifikacije	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D152	Tako da smo imeli že tudi starše, ki so našli lokacijo in so se tudi pač mimo vozili.	Pritiski staršev	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D153	Takrat smo zaprosili za pomoč policije, pa so bili zelo prijazni, so nam šli zelo na roko, da so v bistvu krožili ponoči par dni potem okrog naše hiše.	Medinstitucionalno sodelovanje	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D154	Stali so tudi na najbližji avtobusni postaji.	Medinstitucionalno sodelovanje	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D155	Iskreno takrat nas je bilo vse strah, nismo se dobro počutili.	Strah zaradi groženj	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
D156	Skrbiš za lastno varnost, za otroke, nikakor ne želiš, da doživijo še	Stres zaradi odgovornosti	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	kakšno travmo in odgovornost je velika, takrat smo bili vsi malo napeti in pod stresom.			
D157	V tem primeru je bilo, da je pač starš grozil, ne samo s tem, da bo prišel po otroka, ampak to je bilo, da bo strokovnim delavcem kaj naredil.	Grožnje s fizičnim nasiljem	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D158	Grožnje s fizičnim poškodovanjem niso nikdar zanemarljive.	Grožnje s fizičnim nasiljem se jemljejo resno	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
D159	Ampak večino časa grozijo v smislu, da bodo prišli, so pa grožnje prazne.	Strah zaradi groženj	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
D160	Oni so itak s strani Centra za socialno delo obveščeni, ko jim je otrok odvzet, so obveščeni o posledicah, kaj se zgodi, če pač bi kršili odločitev sodišča.	Obveščенost staršev o posledicah	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D161	Ni še nobeden starš prišel zares pred naša vrata, so pa pač klici in grozijo.	Grožnje z nasiljem	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D162	Zelo neprijetni občutki za delavca, ampak nekako se z leti navadiš.	Stres del vsakdana	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D163	Ja, seveda je strah.	Občutek strahu	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D164	V tem primeru, ko je starš grozil, je bilo kot rečeno veliko pozornosti in napetosti zaradi tega.	Napetost v kolektivu	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D165	So pa tudi pač se recimo peljali starši mimo hiše, pa so ustavili, pa slikali hišo.	Vožnja okrog kriznega centra	Pritiski uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D166	Takrat je prišla recimo še ena sodelavka v službo.	V nevarnejših situacijah prihaja dodatno osebje v izmeno	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D167	V tem primeru imamo mi dogovorjeno z direktorico, da če pač so starši bolj problematični, če obstaja kakšna koli nevarnost na katero bi že tudi strokovni delavci ob nameščanju opozorili, če kličejo pa so agresivni verbalno, v tem	V nevarnejših situacijah prihaja dodatno osebje v izmeno	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih

	primeru sta potem v nočni dva.			
D168	Toliko, da vidimo, kako je stanje tisti prvi začetni dni, potem pa gremo na enega v nočni.	V nevarnejših situacijah prihaja dodatno osebje v izmeno	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D169	Preprosto moramo biti previdni, ni kaj.	V nevarnejših situacijah prihaja dodatno osebje v izmeno	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D170	Pač zaprosimo tudi za pomoč policije, so pa seveda občutki strah, pač ti moraš v tem trenutku se ne greš samo za otroka, ki je nastanjen, pa ne greš se samo za tvojo varnost, greš se tudi za varnost vseh drugih otrok, ki so nastanjeni pri nas.	Medinstitucionalno sodelovanje	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D171	In vedno so še drugi otroci, ki so nastanjeni, ti moraš že vedno poskrbeti za varnost teh otrok.	Delavec mora vedno skrbeti za varnost vseh otrok, ne le enega	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
D172	Mislím da zaenkrat težko rečem, da nismo.	Ogrožajoče situacije	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D173	Zaradi tega smo tudi v začetku naše poti, pač ko smo začeli delovati,	Poznan protokol ravnanja v nevarnosti	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih

	našega odprtja, smo imeli tudi en pogovor glede postopanja v takih situacijah.			
D174	Kaj narediti, da pač smo res, da smo res vsi opremljeni za vse, mi potrebuje informacija.	Poznan protokol ravnanja v nevarnosti	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D175	Imamo tudi take gumbke za paniko, ki ga pač klikneš enkrat in to sproži alarm, pokliče pomoč, ki lahko pride vedno.	Možnost uporabe panik gumba	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D176	Do zdaj še jih nismo rabili uporabiti, to je to.	Možnost uporabe panik gumba	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
D177	Večina staršev pa se umiri.	Pomiritev čustev staršev	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D178	Je pa res, da je to stvar, ki jo imaš v glavi in ostaja neka obremenitev in stres.	Ogrožajoče situacije	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D179	Na začetku je lahko te verbalne solate kar veliko, pa te preklejejo, pošljejo te v vse po vrsti, pa grdo govorijo, ampak vzpostavimo komunikacijo, poskušamo jim tako, kot človek	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	človeku razložiti, da situacija je taka kot je.			
D180	V taki situaciji smo se znašli zaradi svojih dejanj.	Postavljanje mej staršem	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
D181	Zdaj pa je čas, da jih začnete popravljati in zato nismo odgovorni, mi in hitro pojasnimo da s tem vedenjem ne bodo prišli daleč.	Postavljanje mej staršem	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
D182	To jim pač večkrat razložimo, enkrat se bo potem le prime, pa ...	Postavljanje mej staršem	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge
D183	Je pa naporno, včasih prav nimaš energije za te pogovore, ki so vedno eni in isti, utruji te.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D184	Raje bi to pozornost namenil otroku ampak delo s starši je sestavni del službe.	Zamudnost dela s starši	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D185	Ja, zagotovo, izkušnje so v socialnem delu in delu z mladimi noro pomembne.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D186	Smo imeli res veliko klicev, tudi sama in moram reči, da smo	Izboljševanje komunikacije	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki

	izboljšali komunikacijo pri večini staršev.			
D187	Pride iz zelo agresivne, zelo asertivne, zelo take ...ostro nastrojene komunikacije, tudi do normalne komunikacije.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D188	Pri enih starših smo imeli na začetku in preklinjanje, in dol metanje slušalke, ampak smo postavili mejo, da je klic enkrat dnevno in da to da nas 10x kličejo ne bo imelo efekta.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D189	Smo prišli do zelo učinkovite komunikacije in zdaj imamo še vedno v bistvu stik na način, da nas obveščajo, kako so otroci.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D190	Otroci so bili nameščeni potem v rejništvo in še vedno nas obveščajo starši, recimo, otroci so v rejništvu, praznovala sta rojstni dan, pošljejo slikice in imamo ful dobro	Ohranjanje stika s starši	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki

	komunikacijo, recimo.			
D191	Ampak na tem smo delali, ne.	Dobri odnosi z uporabniki	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D192	Tako da to je tudi del službe, ga moreš vzeti v zakup, je pa včasih zelo težko, sploh, ko čutiš, da te osebno napadejo, ker dostikrat so žaljivke osebne.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D193	Pa moraš biti ti toliko, da sam sebe zadržiš, pa vseeno naprej spoštljivo komuniciraš, pa jih usmerjaš v primerno komunikacijo, kar tudi ni najlažje.	Ohranjanje nivoja komunikacije	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D194	Moraš biti oseba za to.	Osebne karakteristike	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D195	Imeti res ogromno potrpljenja in ne nizkega praga za užaljenost.	Osebne karakteristike	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D196	Sigurno se je z izkušnjami izboljšalo.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
D197	Ja, pa tudi na začetku, recimo, ko sem bila pripravnica, nisem sprejemala klicev, kar kakšen mesec, ker meni je to bilo ...Tako stresno.	Komunikacija s starši	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D198	Meni je to nabilo level stresa na 150.	Komunikacija s starši	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D199	Pa sem poslušala, kako so delavci to naredili.	Učenje od drugih delavcev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D200	Zdaj včasih je tudi malo boljše, da ga pustiš starša govoriti.	Strategije v komunikaciji	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D201	Pustiš, da se zlaja, mi temu pravimo.	Strategije v komunikaciji	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D202	Potem pa samo rečeš ok, v redu, da ste danes vse to povedali, ampak v prihodnje z nami ne komunicirate na tak način.	Strategije v komunikaciji	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D203	In začneš samo meje postavljati.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
D204	In ko si takrat postaviš meje in ko oni vidijo, da pač ne boš popuščal, je to to.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D205	Zdaj, dosti krat smo tudi že naredili tako, da smo pač rekli, ne vem, doma pri enih starših je bilo zelo tako ostro, sem jaz recimo rekla, da v primeru, da se bo tak način komunikacije nadaljeval, da pač ne bodo morali klicati.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D206	Bodo zgubili pravico do klica, pa se lahko obračajo samo na strokovnega delavca, bomo mi pač predali informacijo strokovnemu delavcu na centru, pa naj komunicira z njim, če jim je to ljubše.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D207	Pa tudi enkrat na dan lahko kličejo, ne morejo govoriti z otroci, mi imamo pa recimo tak dogovor, da mi	Postavljanje mej staršem	Komunikacija z uporabniki	Osnovni podatki in delovne naloge

	predamo informacijo o otroku, predamo karkoli jih zanima, v zvezi s počutjem otroka, vedenjem otroka, kaj druga pa ne.			
D208	Ne morejo govoriti z otrokom, razen, če bi na tak način stike uredilo sodišče.	Omejen dostop do otrok	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D209	V tem primeru seveda imajo klic, ampak to je stik.	Omejen dostop do otrok	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D210	Potem usmerjaš, eni potrebujejo malo več usmeritev, gre potem s časoma.	Hude stiske staršev	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
D211	Nekih hujših simptomov stresa ne opažam, so pa obdobja ko sem neverjetno utrujena, so težke zgodbe, naporen urnik in ostanem brez volje do česarkoli drugega.	Čustvena izčrpanost	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
D212	Pa potem tudi težave s spanjem, morda zaradi nočnih izmen, morda tudi stresa.	Težave s spanjem	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti

D213	Zdaj, ta napetost, ki jo prinesem domov zagotovo obstaja.	Odsotnost ločnice med delom in prostim časom	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
D214	Na začetku so me zgodbe njihove, to, kar mi dobimo v sklepu zapisano, pa dosti krat je v sklepu manj napisano, kot pa se je dejansko dogajalo, ker je samo povzetek dogajanja, močno pretresle.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D215	To sem brala in zagotovo to odnesla tudi domov, razmišljala kak bo ta otrok, ki pride, kaj je moral doživeti.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D216	Če dobimo kak predlog, kar dosti krat dobimo predloge, ki jih dajo na sodišče.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D217	Tam je veliko bolj podrobno opisana situacija in take situacije, pač to, te njihove zgodbe so me bremenile na začetku zelo močno in so mi recimo intervizija, supervizija, bili v veliko pomoč, da sem lahko neke	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	take stvari dala ven, pa skomunicirala s sodelavci, ki so šli čez isto.			
D218	Saj sama sem vedela, da grejo čez iste emocije tudi ostali delavci, da jih isto bremenijo podobne stvari, ampak lažje je potem, ko slišiš.	Zavedanje, da se drugi podobno počutijo	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D219	Mislim, načeloma bi morali vsi hoditi, ampak če ti ne uspeš priti, pač ne prideš.	Neobvezna narava supervizij	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D220	Supervizije so v živo, intervizije pa odvisno.	Način izvajanja supervizije in intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D221	Velikokrat so preko telefona, pa če imamo možnost občasno tudi v živo.	Fleksibilnost intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D222	Predvsem je lažje delati intervizije, ki so pogostejše, res sicer preko telefonov, zaradi tega, ker smo iz različnih koncev in imamo drugačne urnike.	Fleksibilnost intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

D223	Eni se recimo v službo vozijo skoraj eno uro in potem je nerealno pričakovalo, da bo prihajal na svoj prost dan v službo za intervizijo.	Fleksibilnost intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D224	Meni se zdi, da je to najboljši način za soočanje s stresom in razreševanjem težav pri deku.	Pomen intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D225	Je pa res, da imamo zelo dobre delavce in dobre odnose in je potem intervizija veliko bolj kvalitetna.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D226	Tudi iz supervizije se, da ogromno vzeti, sploh če je nekdo blizu kakšne izgorelosti je to dobro izpostaviti, ker zelo verjetno ni edini.	Koristnost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D227	Ja, nekdo, ki je od zunaj pogleda, bi se mislil, da je naš delovnik izjemno naporen, nekonvencionalen, ampak, če gledamo z vidika otroka, je ta delovnik najbolje,	Specifičen delovnik	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

	kaj mi lahko ponudimo.			
D228	Vseeno nas je devet, nas se devet menjuje.	Število zaposlenih	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
D229	To je za tako malega otroka naporno in stresno, že zaradi tega, ker ni ena konstantna oseba.	Stres za otroka zaradi menjave ljudi	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D230	Oni rabijo eno konstantno osebo in tega mi tukaj ne moremo zagotavljati, torej z vidika navezanosti je to slabo.	Stres za otroka zaradi menjave ljudi	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D231	Ampak smo potem dorekli, da je veliko bolje delati 12 ur, da so oni z dvema osebama, s tremi osebami 12 ur v kosu, kot pa da bi se v tem dnevu recimo štirje menjali.	Stres za otroka zaradi menjave ljudi	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D232	Dosti krat imaš tudi, da delaš dnevno-dnevno, torej back-to-back, pa so potem oni z eno konstantno osebo dva dni.	Stres za otroka zaradi menjave ljudi	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki
D233	Seveda s časoma, ko so otroci dalj časa nameščeni, je	Otroci vedo kdaj dela kateri zaposleni	Čustvena navezanost	Narava dela z mladostniki

	pač za njih tudi ta naš urnik poznajo do potankosti bolje kot mi in vejo točno, kdo pride jutri delati, kdo pride pojutrišnjem delati, kdo je včeraj delal.			
D234	Zato pa za nas, meni osebno, tak delavnik ustreza.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo delom z	Soočanje stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki s
D235	Zaradi tega, ker potem lahko nekaj stvari opravim, jaz na moj prost dan tudi dopoldan.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo delom z	Soočanje stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki s
D236	Recimo za občino ali pa ne vem, trgovina, je to meni ful boljše.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo delom z	Soočanje stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki s
D237	Poleg tega, da dobiš potem na teden več dni fraj.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo delom z	Soočanje stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki s
D238	Recimo imam potem v kosu tri ali pa štiri dni fraj.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo delom z	Soočanje stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki s
D239	Nisem pet dni v službi, ampak sem recimo ta teden v službi samo dva	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo delom z	Soočanje stresom in izgorelostjo ter

	dni. Grem dva dni v službo, ostalo imam vse prosto.			varovalni dejavniki
D240	Zdaj pa tudi, recimo, pri drugih sodelavcih, ki pa imajo že družine, ki imajo, recimo, večje otroke, je to tudi vredno.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D241	Imajo, recimo, vikend lahko cel fraj, ali pa imajo podaljšan vikend fraj, ali pa nekaj zmes, pa lahko gre, ne vem, na tekmo od sina, ki je na torek, ne vem, ob dvanajstih, recimo, ne.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D242	Ali pa tudi sodelavka, ki pa ima mlajše otroke, tale, ki ima najmlajše, ne pa je v bistvu tudi dobro, ker ko ima nočno, je potem ona lahko še cel dan z njima, ko pride domov.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D243	Lahko je potem, sicer za njo malo bolj naporno, ker je pač malo spanja, ampak v vsakem primeru je pa	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	lahko z njima cel dan, s ta mlajšima.			
D244	Ampak, to je seveda takrat, ko imaš ti podpornega partnerja tudi.	Pomen podpornega partnerja	Pomen podpornega partnerja	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D245	Če si ti sam za vse, absolutno tak delovnik bi bil ob otrocih zelo zahteven.	Pomen podpornega partnerja	Pomen podpornega partnerja	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D246	Ampak, če pa imaš partnerja, ki pa pač te v tem podpira, pa je čisto super delovnik, no.	Pomen podpornega partnerja	Pomen podpornega partnerja	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D247	Se ga navadiš, pa ni tako naporen kot zveni.	Prednosti specifičnega delovnika	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D248	Supervizije imamo deset mesecev na leto, poleti ni.	Pogostost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D249	Zdaj mi smo iskali našega supervizorja, menjali smo ga vsako leto.	Pomen ustreznega supervizorja	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D250	Prvo leto smo imeli enega supervizorja, drugo leto enega in zdaj imamo tretje leto supervizorko.	Pomen ustreznega supervizorja	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

D251	Jaz mislim, da bomo to supervizorko obdržali, prva dva pa nam nista najbolj ustrezala.	Pomen ustreznega supervizorja	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D252	Nista ravno najbolj razumela naših težav in zato pač supervizija tudi ni bila tako uspešno, kot bi si želeli.	Pomen ustreznega supervizorja	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D253	Tako da, za enkrat to leto, teh pol leta je supervizija zelo vredna, pa odpiramo super teme, pa tudi supervizorka ima odlične načine spoprijemanja z različnimi težavami, tako da, je super, da je supervizorka.	Pomen ustreznega supervizorja	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D254	Se mi zdi, da tudi zaradi tega gledam bolj pozitivno na delo in se lažje spopadam s stresom in izzivi.	Pomen supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D255	Za intervizijo to pa imamo itak pač po navadi kot sestanek, ki se začne, mislim, da se začne intervizija s sestankom, pa gremo skozi pač razne stvari, ki jih	Pomen intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	moramo glede otrok urediti, potem pa ostane na koncu še čas, da pač damo ven vse svoje težave, da se pogovorimo, bla, bla, bla, si daš razne nasvete in je tudi super.			
D256	Intervizije so lahko bolj pogoste, so pa tudi po potrebi.	Pogostost intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D257	Mi jih imamo po navadi enkrat na 14 dni.	Pogostost intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D258	Včasih tudi samo enkrat na mesec, odvisno od zahtevnosti otrok.	Pogostost intervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D259	V prvotni kadrovski zasedbi je bila ena strokovna delavko, ki je mislim, da jaz recimo nisem spoznala, ker sem prišla, ko smo mi bili odprti nekje pol leta, ona je zaključila tukaj delo po enem mesecu.	Odpoved zaradi zahtevnosti dela	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D260	Njej je bilo, kolikor so mi sodelavci povedali, preveč stresno, sama narava dela, torej ti turnusi 12 urni, dinamika čez dan, ker včasih je kar recimo veliko klicev, skrbi za otroke, klici staršev, lahko je ful klicev čez dan in se moraš s tem ukvarjati.	Stres zaradi intenzivnosti dela, turnusov, klicev in skrbi za otroke	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
D261	Poleg tega, pa so ji bile tudi zgodbe otrok preveč naporne, pa tudi njena pričakovanja do samega delovnega mesta, na katerem je ona bila zaposlena, niso bila to, kar bi ona želela.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D262	Potem smo imeli še eno sodelavko, ki pa je pri njej pa mislim, da prišlo celo do izgorelosti.	Prevelika čustvena zahtevnost	Razlogi za izgorelost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D263	Ona pa je delala sedem mesecev, se mi zdi in ni zdržala, ji je bilo čustveno preveč zahtevno delo.	Prevelika čustvena zahtevnost	Primer izgorelosti v socialnem delu	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D264	Tu je res veliko odvisno od osebnosti in	Osebnostne karakteristike	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	karakterja posameznikov.			varovalni dejavniki
D265	Ja, izobraževanje, pač ful bi bilo fajn imeti kakšno izobraževanje na teme od travme, vzgoje, vedno je fajn te vzgojne stile malo obnoviti, spoprijemanje z stresom v takih situacijah recimo bi prav tako bilo koristno.	Pomanjkanje izobraževanj	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D266	Prva pomoč, nujna, to bi bila nujna, sploh zaradi oživljanja, ker oživljanje dojenčka ni enako kot oživljanje malčka in je potrebno take stvari, mislim, da skoraj na letni ravni obnavljati, kar se trenutno ne dogaja.	Pomanjkanje izobraževanj	Potreba po izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D267	Poleg tega bi bilo fajn tudi imeti s strani zdravstvenega kadra, kako izobraževanje, recimo kako postopati v primeru raznih alergijskih reakcij,	Pomanjkanje izobraževanj	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	ne vem, karkoli je resna nevarnost.			
D268	Kadrovsko stisko smo imeli v zadnjih dveh mesecih zaradi vseh dopustov, ki so se nabrali in se jih morali pokoristiti.	Nastanek stiske med dopusti	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
D269	In pač tukaj pri nas nikoli ne veš, koliko bo nameščenih otrok.	Nepredvidljivost glede števila otrok	Zahtevnost področja	Narava dela z mladostniki
D270	Ja, in pač mi si splaniramo, dopust, pa ti ne veš, koliko bo nameščenih otrok, in lahko pač pade tvoj dopust, takrat, ko bo nameščenih devet otrok.	Nepredvidljivost glede števila otrok	Zahtevnost področja	Narava dela z mladostniki
D271	Zato bi morda bilo prav imeti še kakšnega delavca, za lažjo organizacijo.	Nastanek stiske med dopusti	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
D272	Glede, plače pa tako, jaz kot strokovni delavec in kot moja prva redna zaposlitev, sem zadovoljna s plačilom.	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D273	Je pa res, da mi vseeno imamo dodatke za nočno delo, za	Narava dela v nočni izmeni	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

	dvoizmensko delo, za delo na praznike, pa za nedelje, ker mi smo odprti vse dni v leto.			
D274	Tako da dodatki niso slabi in mi dvignejo plačo.	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D275	Če govorim pa o osnovni plači, pa glede na mojo izobrazbo.	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D276	Samo pač to imamo mi v križnih centrih, se nam dvigne.	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D277	Na Centru za socialno delo tega ni, teh dodatkov in osnovne plače so res slabe.	Nizke plače	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D278	Zdaj mi tudi nismo padli v ta najnižji razred pri tej novi sistematizaciji.	Kritika reforme plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D279	Smo vseeno padli v višji razred, ko smo pričakovali, kar je okej tudi.	Zadovoljstvo s plačo	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
D280	Zdaj pa če pa gledam z vidika mojih sodelavcev, sploh strokovnih sodelavcev, pa je	Plače strokovnih sodelavcev so po njenem mnenju prenizke	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	njihova plača katastrofalna.			
D281	Ampak tu se jaz strinjam, če gledam za vse moje sodelavce.	Plače strokovnih sodelavcev so po njenem mnenju prenizke	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D282	Recimo, ena sodelavka vsak mesec dela urnike, vsak mesec se ukvarja z pomaga priporočili.	Priprava urnikov	Administrativne obveznosti	Osnovni podatki in delovne naloge
D283	Dobijo pa mizerno plačo.	Plače strokovnih sodelavcev so po njenem mnenju prenizke	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D284	Mislim, meni se to ne zdi fer.	Kritika reforme plačnega sistema	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D285	Zdaj sicer, ko se je sistematizacija spremenila, so dobili strokovni sodelavci priložnost, da grejo delati strokovni izpite in se bo njihova plača dvignila.	Možnost za napredovanje	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
D286	Mi jim pravimo strokovni sodelavci, ampak oni so zdaj samo sodelavci.	Klasifikacija strokovnih sodelavcev	Klasifikacija dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
D287	In oni dobijo zdaj tudi primerno temu razred.	Klasifikacija strokovnih sodelavcev	Klasifikacija dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

D288	Še vedno je to premalo. Sploh za delo z tako populacijo.	Neustrezno plačilo glede na zahtevnost dela	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
------	--	---	------------------------	---

### 9.2.5. Kodiranje 5

Zaporedna izjava	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E1	Če boš snemal, bo objavljeno, da sem jaz to rekla?	Skrb glede objave izjav v primeru snemanja	Skrb glede anonimnosti	/
E2	Dobro, da ne bo potem kakšnih problemov, če kaj preveč rečem.	Previdnost pri izrekanju zaradi morebitnih posledic	Skrb glede anonimnosti	/
E3	Torej, sem *****, tukaj sem zaposlena na CSD zdaj štiri leta.	Trajanje zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
E4	Že vsa štiri leta delam na področju varstva otrok in mladostnikov.	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
E5	Pred tem nisem bila zaposlena v socialnem varstvu, to je pravzaprav moja prva prava služba.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
E6	K izbiri tega dela me je spodbudila v bistvu neka želja, da lahko nudim pomoč mladim v težavah, ampak se	Upad motivacije	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge

	nisem zavedala, kakšne omejitve imamo, predvsem sistemske, sploh na tem delovnem mestu.			
E7	In sem zdaj povsem iskreno trenutno nezadovoljna z izbiro.	Trenutno nezadovoljstvo z izbiro poklica	Nezadovoljstvo z izbiro dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E8	Na začetku je bilo veliko motivacije in optimizma, potem pa vidiš, da doseganje sprememb ni vedno možno.	Upad motivacije	Poklicna motivacija	Osnovni podatki in delovne naloge
E9	Več kot 4 leta.	Trajanje zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
E10	Je bila prva na področju socialnega varstva.	Prva zaposlitev v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
E11	Delam na področju varstva mladostnikov.	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
E12	Zdaj v zadnjem času smo se zaradi te nove preureditve bom rekla, ali reorganizacije morali kar veliko prilagajati.	Kritika reorganizacije	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E13	Po teh spremembah se je moje delo malo spremenilo.	Kritika reorganizacije	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

E14	Zdaj trenutno delam kazenske zadeve, potem težave v odraščanju, pa prva socialna pomoč.	Spremljanje kazenskih in prekrškovnih postopkov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
E15	To je pa vse področje, torej varstva mladostnikov.	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
E16	Torej več ne delam nameščanja v zavode, ukrepov v takem smislu, kot sem to počela ves čas prej, tudi recimo ne delam več odvzemov otrok.	Sprememba področja dela	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
E17	Jaz bi rekla, da imamo kar konkretni stik, v bistvu najbolj kar lahko, kar je v naših močeh in kar nam čas omogoča.	Stik odvisen od časovnega okvirja	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Narava dela z mladostniki
E18	Se pa srečujemo po navadi v kritičnih situacijah, to pomeni, ko se že nekaj zgodi, ko je že v družini vse narobe, ko so že težave skoraj da nerešljive.	Kritične situacije	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge

E19	Zelo malo je takih, ki bi prišli, po kako preventivno pomoč, se angažirali, ko še zadeve niso kritične.	Redkost iskanja preventivne pomoči	Redko samoiniciativno iskanje pomoči	Osnovni podatki in delovne naloge
E20	Ja, lahko pride obvestilo s strani policije, potem lahko se uporabniki sami obrnejo k nam, tudi mladostniki lahko pridajo sami, je pa zares tega zelo malo.	Napotitev institucij	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
E21	Največkrat v stik stopimo preko šole, družine, pogoste pa so tudi anonimne prijave.	Sodelovanje z zunanjimi institucijami	Medinstitucionalno sodelovanje	Osnovni podatki in delovne naloge
E22	Ampak načeloma vedno takrat, ko oni potrebujejo pomoč. Nikoli preventivno	Kurativna pomoč	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
E23	Na teren hodimo, recimo, ko je potrebna prisotnost strokovnega delavca ob tem ko je prisotna tudi policija, v situacijah, ko otroci ne želijo domov, ko so doma hudi konflikti s starši in	Srečevanje v prostorih CSD	Prostor dela	Osnovni podatki in delovne naloge

	je potrebna kakšna krizna namestitvev.			
E24	Načeloma je vedno uvodni razgovor na CSD, v pisarni.	Srečevanje v prostorih CSD	Prostor dela	Narava dela z mladostniki
E25	Prvi stik z uporabniki, ko ne gre za izredne situacije je v pisarni.	Srečevanje v prostorih CSD	Prostor dela	Narava dela z mladostniki
E26	Potem pa tudi obiski na domu, pogovori na šolah, tudi, ne vem, lahko gremo z njimi ven v park ali na kavo.	Delo v nevtralnem okolju	Prostor dela	Narava dela z mladostniki
E27	Pri mladostnikih je to pogosto učinkovito, ker se počutijo veliko bolj sproščeno kot v pisarniških prostorih.	Delo v nevtralnem okolju	Prostor dela	Narava dela z mladostniki
E28	Nepričakovano se urnik vedno spreminja.	Nepredvidljive spremembe urnika	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki
E29	Dan načeloma zgleda tako, da si neke stvari načrtujemo, Tudi imamo tedenski oziroma imamo kar letni koledar, v katerega se pišejo razgovori, ker razgovori morajo biti predvidljivi in so točno določeni, ampak kot sem	Nepredvidljive spremembe urnika	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki

	tudi tebe mogla zdaj recimo predstaviti, vsak dan se potem nekaj zgodi, pride do neke urgentne situacije in stvari se spremenijo.			
E30	In zato je delo zelo nepričakovano, si misliš, da bo tvoj delovni dan potekal lepo po urniku, da točno veš, katere stvari imaš v planu postoriti, tudi če je treba kaj urediti, recimo dokumentirati, zapisovati.	Nepredvidljive spremembe urnika	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki
E31	Je treba tukaj sprejeti, da stvari niso urejene, da niso zapisane in da pač vedno je nekaj kar zmede stvari in spremeni celoten dan.	Nepredvidljive spremembe urnika	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki
E32	Marsikaj je treba včasih potisniti na stran in se lotiti akutnih situacij.	Izbiranje nujnosti urgiranja	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
E33	Dela dejanskega z uporabniki je 20%, birokracija pa je 80%.	Nesorazmerje med birokracijo (80 %) in delom z uporabniki (20 %)	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

E34	Zdaj pravijo, da je izgorelost povzročajo odnosi.	Izgorelost naj bi povzročali odnosi	Razlogi za izgorelost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E35	To bi izpostavila, da je tukaj res v redu.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E36	Imamo res dobre odnose v našem timu.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E37	Meni osebno pa največji stres povzroča količina dela in birokracija.	Največji stres zaradi birokracije	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E38	Neposredno delo z uporabniki sploh ne, ker to je tisto res pravo socialno delo, ki ga v bistvu itak zmanjkuje, ker več nimamo časa za njega.	Premalo časa za neposredno delo z uporabniki	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E39	Moti me da so obremenitve vedno večje, delavk nas je premalo in količina dela nas poplavlja.	Preobremenjenost zaradi kadrovskega pomanjkanja in prevelikega obsega dela	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E40	Poleg tega pa delamo še na področju, ki je res izjemno odgovorno in tukaj je vedno vse nujno	Stres zaradi odgovornosti	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	in akutno in treba urgentno urejati.			
E41	V bistvu je to ena izmed stvari, zakaj še ostajam tukaj.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E42	Ja, v bistvu roki so težava za vse v socialnem delu.	Roki kot skupna težava v socialnem delu	Prekratki roki za oddaje	Preobremenjenost na delovnem mestu
E43	Ker je toliko odvisno od tega, da je vse pravi čas oddano, je vedno pritisk in vedno je vse prioriteto.	Roki kot skupna težava v socialnem delu	Prekratki roki za oddaje	Preobremenjenost na delovnem mestu
E44	Potem pa predvsem količina tega zapisovanja.	Preobremenjenost z zapisovanjem	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E45	In to je v bistvu nepotrebn čas.	Nepotrebno porabljen čas za administracijo	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E46	Žal mi je, opravljamo takšno delo kot pač ga, imamo toliko izobrazbe, potem se pa moramo strokovni delavci temu posvečati.	Neustrezno delo glede na izobrazbo	Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E47	Sem mnenja da so dan danes pač načini, tudi programi, opreme, ki bi lahko ta čas prihranile in delo poenostavile, da bi se lahko veliko	Predlog za integracijo modernih načinov za zmanjšanje obremenitve	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	bolj kvalitetno osredotočili na delo z uporabniki.			
E48	Tudi recimo izvor stresa je naš program Krpan, ki je zagotovo zastarel in telo zelo oteži in ga naredi zamudnega.	Zastareli računalniški programi	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E49	Če bi se v to nekaj več investiralo bi lahko zagotovo zmanjšali stres, sploh pa preobremenjenost kar se tiče zapisovanja.	Predlog za integracijo modernih načinov za zmanjšanje obremenitve	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E50	Vse je bilo naključno, niti se nisem videla v kontekstu dela na CSD.	Nezadovoljstvo z izbiro področja dela	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge
E51	Čisto slučajno sem dobila pripravništvo in čisto slučajno sem prišla na to področje.	Opravljanje pripravništva	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
E52	Načeloma mene bolj zanimajo druga področja, partnerstvo, razveze, če bi lahko ravno izbirala, je pa kljub temu to področje, ki mi ustreza, je dinamično, raznoliko in še	Nezadovoljstvo z izbiro področja dela	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge

	vedno verjamem da so možne spremembe in pomoč.			
E53	Ja, je posebej stresno se mi zdi zaradi tega, ker tukaj dobimo potem res tak nabor vsega.	Velika raznolikost primerov	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E54	Torej, se mi zdi, da smo res tisti vmesni, ki dobimo potem res težke naloge, ker so tukaj otroci, ki pa že imajo res konkretne težave, kar pomeni, da že prej stvari niso bile v redu narejene ali pa ni bilo ustrezne pomoči, nas pa šole ali družine obvestijo ko se res zgodijo kakšne res zahtevne zadeve.	Velika zahtevnost nalog	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E55	Zraven imamo še pa potem odvisnosti, torej zloraba psihoaktivnih substanc, samopoškodovalno vedenje, zdravstvene težave, tak res pester nabor.	Različne težave v odraščanju (odvisnosti, samo poškodbe...)	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge

E56	In vedno je odgovornost večja, ko se dela z mladoletnimi osebami, sploh ker zakonsko pač ne morejo sprejemati odločitev sami, vedno so vključeni starši in pravzaprav redko je mogoče slediti željam mladostnikov.	Velika odgovornost pri delu	Občutek odgovornosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E57	Včasih so eni starši ful sodelovalni, res razumejo tudi naše omejitve, ki jih imamo pri delu.	Nerazumevanje postopkov	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki
E58	Včasih so mladostniki dosti bolj dostopni ali pa kakšni dosti bolj uporni.	Različna dostopnost mladostnikov	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Narava dela z mladostniki
E59	Odvisno, tukaj res ni pravila.	Različna dostopnost mladostnikov	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Narava dela z mladostniki
E60	So pa včasih starši precej hitro v neki defenzivni poziciji in postajajo žaljivi in agresivni.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E61	Ampak je res odvisno od primera.	Raznolikost primerov	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
E62	Ne vem kako bi rekla, lahkega, lepega dela pač prav veliko pri nas	Delo pretežno z najtežjimi primeri socialnega dna	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	ni, ker delamo načeloma samo z našim pač socialnim dnom in to so najtežji primeri.			
E63	In se mi zdi, da potem kar tako malo tudi v privatnem življenju zgubiš pogled na to, da eni pa so v redu, da so še družine, ki imajo dobre odnose, ker se vsak dan konstantno samo s tem srečuješ.	zguba občutka za pozitivne primere v zasebnem življenju	Sprememba pogleda na družine kot posledica dela	Simptomi stresa in izgorelosti
E64	Ves čas gledaš neke situacije, ki začnejo spreminjati tudi tvoj pogled, čeprav morda ne opravičeno.	Delo vpliva na osebni pogled na svet in ljudi	Sprememba pogleda na družine kot posledica dela	Simptomi stresa in izgorelosti
E65	So pa zagotovo kakšna dela na področju recimo denarnih pomoči v nekaterih kontekstih lažja, vsaj po mojem mnenju.	Zahtevnejše delo kot na drugih področjih	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
E66	Imamo varnostnika, ampak mislim, da jaz nisem zaščitena.	Prisotnost varnostnika ne daje občutka zaščite	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

E67	Jaz se ne počutim zaščiten, ker sej vem, da ima vsak tudi svoje pristojnosti, tako policija kot varnostnik, ampak recimo dejstvo, ne vem, da lahko policija reče, če je treba kakšen odvzem otroka izvesti ali pa iti na obisk na domu.	Omejene pristojnosti varnostnika in policije pri zaščiti zaposlenih	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E68	Tudi če je prisoten kak policist, bo policist pač šel za mano v prostor.	Nezaupanje v organe namenjene varovanju	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E69	To za mene ni zaščita.	Nezaupanje v organe namenjene varovanju	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E70	Razumem, da on ima pristojnosti, ampak jaz sem prva stopila na neko okolje nepričakovano, kjer ne vem, kaj me čaka.	Nezaupanje v organe namenjene varovanju	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E71	Glede na to, da je spremstvo policije pomeni, da obstaja neka stopnja tveganja in to, da je on za mano me prav nič ne pomirja.	Nezaupanje v organe namenjene varovanju	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

E72	Iz tega vidika zagotovo nisem zaščitena.	Občutek pomanjkanja zaščite	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E73	Potem druga stvar tukaj, pa dobro, jaz osebno sem taka oseba, da se ne počutim zlahka ogroženo v situacijah, ker se mi zdi, da se vedno nekako znajdem in me že tak apriorno ni strah nekih zadev.	Osebne karakteristike	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E74	Če pa konkretno govorim tukaj, kako poteka, torej v situaciji, če bi bil kdo recimo fizično ali verbalno nasilen do mene, jaz imam torej panik tipko, ki jo pritisnem.	Možnost uporabe panik gumba	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
E75	To pomeni, da je sigurno ena sekunda, da jaz kakor pridem do tipke, iz te tipke se to sporoči na Sintal oziroma našo varnostno službo.	Neuporabnost panik gumba	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E76	Oni potem nekako preko svojega programa zaznajo, iz katere pisarne prihaja.	Neuporabnost panik gumba	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

E77	Pokličejo varnostnika, torej našega in šele potem on pride in lahko reagira.	Neuporabnost panik gumba	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E78	Tako, da čeprav ga imamo na vhodu je dejstvo, da če bi prišlo do situacije, ki bi bila ogrožajoča zame, varnostnik ne bi pomagal prav veliko.	Prisotnost varnostnika ne zagotavlja dejanske zaščite	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E79	Kaj potem smo s tem rešili?	Nezaupanje v organe namenjene varovanju	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
E80	Medtem jaz že sama ven, pobegnem oziroma se rešim.	Nujnost samostojne reakcije	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
E81	Kljub temu pa je nek boljši občutek z varnostnikom na vhodu.	Pomembnost varnostnika na vhodu	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E82	So pa verbalno uporabniki zelo nasilni.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E83	To pa, če nimaš malo trše kože, te zlahka prizadenejo.	Osebnostne karakteristike	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E84	Res ne smeš ničesar vzeti osebno, čeprav je	Osebnostne karakteristike	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	zares pa to zelo zahtevno.			varovalni dejavniki
E85	Ne vem v kateri drugi službi se ljudje srečajo s toliko verbalnimi napadi.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E86	In to gotovo je vsaj zame eden najmočnejših faktorjev stresa na delu.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E87	Ker te izčrpa in izprazni in zniža motivacijo za delo.	Upad motivacije za delo	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
E88	Sem že skoraj, ampak potem pač moraš delati na sebi.	Potreba po delu na sebi	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E89	Jaz sem potem veliko delala na sebi, sem imela enih par takih, predvsem očetov, ki so me tudi spravili v situaciji, da nisem profesionalno odreagirala.	Potreba po delu na sebi	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E90	Zdaj pa pač preprosto, če je klic, prekinem.	Strategije v komunikaciji	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E91	Če pa so tukaj, pa jim pač povem, da lahko vedno zapustijo prostor,	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	da takega obnašanja se jaz ne dovolim in da pač ne zapustijo pisarno.			varovalni dejavniki
E92	Sem dobila tršo kožo in izkušnje, vsak mora razviti neke strategije za postavljanje mej.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E93	Zdaj načeloma bi jaz rekla, da sem imela prej, ko sem začnjala tukaj več tega, zdaj imam pa ful manj, ker imam drugačen pristop.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E94	In načeloma nimam neke take težave z uporabniki, ker vedno tudi začnem s takim pristopom.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E95	Torej vedno najprej povem tukaj ste prostovoljno, mi nudimo pomoč in to vedno poudarjam in jasno načrtam meje.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E96	Ja, bi rekla, da ta služba vzame ogromno tudi energije.	Pomanjkanje energije	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
E97	Ne vem, nimam recimo za to mogoče tudi nekih hobijev.	Pomanjkanje hobijev	Pomanjkanje hobijev	Simptomi stresa in izgorelosti

E98	Ker pridem čisto utrujena, izčrpana iz službe, in se mi nekako kar nič drugega ne da početi.	Utrujenost in nespečnost	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
E99	Kljub temu, da nisem tukaj zadovoljna, si ne poiščem nove službe, ker se mi zdi, da mi toliko energije vzame samo to delo.	Pomanjkanje energije	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
E100	Se mi zdi, da iz tega vidika lahko rečem da stres v službi vpliva na moje življenje kar močno v tem trenutku.	Odsotnost ločnice med delom in prostim časom	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
E101	Pa nikoli ni nič tako konkretnega, da bi točno vedela kaj je izvor, se pa vleče in nabira.	Kopičenje stresa	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E102	Bi pa rekla, da od primerov se pa znam kar dobro oddaljiti, tudi če so težki.	Osebnostne karakteristike	Strategije za obvladavanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E103	Moraš na ta način poskrbeti zase, sicer izgoriš.	Skrb zase kot pogoj za preprečevanje izgorelosti	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E104	Nič od tega, ker spim tudi slabo, meditirati tudi ne	Težave s spanjem	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti

	morem, ker imam težave s tem.			
E105	Sem hodila na čuječnost, ampak mi ni pomagala.	Obiskovanje čuječnosti	Obiskovanje čuječnosti	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E106	Preprosto, da ko grem od tu, odklopim, pomagam recimo, da hodim peš domov in imam tistih še nekaj 20 minut do pol ure, da malo mogoče premislim zadeve, naredimo neko refleksijo sami pri sebi.	Telesna aktivnost kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E107	Če je kaj za predebatirati, pokličem eno našo prostovoljko, s katero se pogosto slišiva.	Pogovor kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E108	Recimo temu neka intervizija ali pa prijateljsko jamranje.	Pogovor kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E109	Potem pa o službi jaz ne govorim.	Zamejitve med delom in prostim časom	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E110	Jaz se tudi držim tega, da doma o primerih ne govorim, tako ali	Zamejitve med delom in prostim časom	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	tako ne smemo in potem niti ne razmišljam.			varovalni dejavniki
E111	Jaz po vikendu pridem v službo, da sploh ne vem, kaj imam na urniku.	Zamejitve med delom in prostim časom	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E112	Čisto odklopi.	Zamejitve med delom in prostim časom	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E113	To je moja metoda, da nekako zdržim stres in ohranim neko stalnost v življenju.	Osebna metoda	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E114	Bolj ali manj je na voljo zgolj supervizija, ki pa je jaz tukaj ne bi izpostavila zaradi tega, ker supervizija mora biti nek varen zaupen prostor in načeloma je fajn, da je skupina taka, ki ti vsaj malo ustreza.	Neustrezna supervizijska skupina	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E115	Tukaj smo pa pač vključeni vsi nekako pomešano po področjih in ta supervizija potem niti ni toliko razbremenilna, ker se nihče, vsaj iz moje perspektive,	Neustrezna supervizijska skupina	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	ne počuti povsem varno.			
E116	Pa tudi različna področja se srečujejo z različnimi izzivi in pogosto govorimo o stvareh, ki niso relevantne.	Neučinkovitost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E117	Ja, tega je največ za medije predvsem.	Pogosta medijska izpostavljenost	Medijski pritiski	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E118	Vse bodo dali na televizijo.	Grožnje z mediji	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E119	Socialno delo je itak zelo negativno medijsko izpostavljeno in s tem se potem tudi hranijo.	Negativna medijska slika socialnega dela	Medijski pritisk	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E120	Včasih se zgodijo tudi kakšne nepravilnosti, ker tudi delajo v tem poklicu tudi ljudje, ki pač niso za to delovno mesto, pa tudi dober delavec lahko naredi napako in pač če kdo naredi kaj narobe se potem to vse posplošuje.	Negativna medijska slika socialnega dela	Medijski pritisk	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E121	Tako da največ je groženj z mediji, potem bi rekla, da so razni odvetniki, varuhi, potem pa	Grožnje s prijavo institucijam	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	šele policija ali kaj takega.			
E122	Čisto gotovo je to ena specifika te službe, ki je drugače ni in ja, kdo pa ne bi bil pod stresom, če bi dobil grožnje, da se bo njegovo ime vlačilo po mediji in bog ve kakšne zgodbe bi nastale.	Grožnje z mediji	Grožnje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E123	Itak se naše perspektive nikdar ne vpraša.	Enostransko poročanje medijev	Medijski pritisk	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E124	In spet je potem stres, se zbujam stres zaradi tega, ker vedno se potem vprašam, kaj bi še lahko naredila, ali pa kaj sem naredila narobe.	Težave s spanjem	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
E125	In potem vedno pride spet v ozadju ta birokratski vidik, ne, ali imam vse urejeno, ker na koncu dneva ni pomembno, če je uporabnik ok, pa zadovoljen na koncu dneva za inšpekcijo, je pomembno, da so tvoje stvari birokratsko urejene, kar je	Poudarek sistema na birokraciji namesto na dobrem počutju uporabnika	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

	žalostno, ker zato pa nimamo časa.			
E126	Zdaj sama osebno še, hvala bogu, nisem imela, ampak ja, so kar pogoste.	Brez izgorelosti	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E127	Imamo tudi v kolektivu eno delavko, ki je izgorela, oziroma tudi, večkrat, že dvakrat, mislim, da že drugič.	Večkratna izgorelost sodelavke	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E128	Sama pa sem nekajkrat opazila neke začetne znake, ko sem vedela, da je potrebno narediti neko spremembo.	Izgorelost kot posledica stresa	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
E129	Sem morala na dopust, ali narediti nekaj, da odklopim ker včasih tempa ne moreš zdržati.	Odhod na dopust za zaščito sebe	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E130	Je pa vedno težko iti na dopust, že tako smo preobremenjene, potem pa dodatno delo naložiš še sodelavkam.	Povečan obseg dela med dopusti	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E131	Sama sem prepričana, da izgorevanje ne izhaja iz narave dela, temveč predvsem količine	Izgorelost kot posledica količine dela, ne narave dela	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

	dela, ki je nenormalna.			
E132	Ker pač živimo v obdobju kapitalizma, najprej in prvo seveda plača, ker meni vseeno se zdi žaljiva naša plača, do nas in do našega dela in je totalno razvrednotenje, to je prvo.	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E133	Vsi imamo magisterije in strokovne izpite, plača pa je tako nizka, da sploh ni za primerjati.	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E134	Drugo pa definitivno količina dela in ta birokracija.	Količina dela in birokracija kot glavni problem	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E135	Ker vem, da je to dejansko, sistemsko možno.	Predlog za integracijo modernih načinov za zmanjšanje obremenitve	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E136	Nekako pridobiti takšne programe, opreme, ki bi na primer vse zapisovali sproti, ali pa da bi se spremenili, ne vem, načini dela, ker recimo v šoli ne rabijo vsake besede zapisati, ne, ker nismo več	Predlog za integracijo modernih načinov za zmanjšanje obremenitve	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	tukaj zato, da pomagamo torej uporabniku, ne da je res tisto pravo socialno delo, ampak samo zato, da ustrezemo zakonu in da je vse zapisano.			
E137	Zato pa so delavci tudi v stresu in zapuščajo ta poklic, ker se nihče ni učil za to, da bo birokrat, to je prav Sizifovo delo s birokracijo, nikdar se ne konča in enkrat je dovolj.	Birokracija kot razlog za izgorelost in zapuščanje poklica	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E138	To, da so recimo vam ponudili štipendije, se mi zdi super.	Štipendija kot spodbuda za mlade	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E139	To se mi je zdelo osebno zelo primerno, kljub temu da to odseva dejstvo, da obstaja huda kadrovska stiska.	Štipendija kot spodbuda za mlade	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E140	Več praktičnega dela. še več prakse, da se dejansko vidi, ker se mi zdi, da se tudi vam, študentom, ne predstavi prava slika potem konkretnega dela.	Potreba po več praktičnega usposabljanja za realno predstavo dela	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

E141	Ker v teoriji vse zglada super, je sistem tudi dobro narejen, pa je slika pogosto drugačna.	Drugačna praksa od predstav na fakulteti	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E142	Sploh kvaliteta prakse mora biti nekako regulirana.	Nuja po regulaciji kakovosti prakse	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E143	Kaj pomaga imeti 3 mesece prakse, če zлагаš papirje.	Nuja po regulaciji kakovosti prakse	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E144	Ampak to je spet rezultat dejstva, da so delavke preobremenjene in vsaka pomoč je dobrodošla.	Preobremenjenost zaposlenih vodi v uporabo študentov kot pomoči	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E145	In saj to je spet, se lahko navežemo, spet ta kadrovska težava.	Kadrovska podhranjenost kot temeljni problem	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E146	Po mojem bi se mogli dejansko študenti soočati s pravimi primeri, zraven sedeti, poslušati, gledati, jih pa potem porabijo za vsa ta dela, predvsem administrativna, neka pisarniška.	Nuja po regulaciji kakovosti prakse	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E147	Tudi hišniška dela konec koncev, ker pač ni ljudi, ki bi to delali.	Nuja po regulaciji kakovosti prakse	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
E148	Ja, prvo kot prvo se mi zdi spodbuditi mlade	Spodbude za mlade: plača,	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

	<p>ljudi, da se sploh odločijo še za ta študij in potem tudi za ta poklic, zdaj s čim jih spodbuditi, spet s plačo, prvo kot prvo, drugo pa tudi z boljšimi pogoji, torej kot smo že prej rekli, manj birokracije, večja zaščita se strani delodajalca, predvsem pa pač ja plača, ker to je nagrada za vse nas.</p>	<p>manj birokracije, večja zaščita</p>		
E149	<p>Zato vsi delamo, za plače.</p>	<p>Plača</p>	<p>Poklicna motivacija</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>
E150	<p>Je izpostavljano, imamo tudi izobraževanja, sej verjetno tudi supervizija je prostor za to, da se to omeni, ampak bi rekla, da se vsemu še gleda posmehljivo na to.</p>	<p>Posmehljiv odnos do tem, kot so izgorelost in skrb zase</p>	<p>Posmehljiv odnos do izgorelosti</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>
E151	<p>V bistvu jo moraš obiskovat, ker je to tvoja obveza, ni pa zdaj tak obvezna obveza, če razumeš.</p>	<p>Nekvalitetna supervizija</p>	<p>Razlogi za izgorelost</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>
E152	<p>Bi pa rekla, da se na splošno še predvsem ne samo tukaj pri nas na enoti, ampak mogoče na našem</p>	<p>Nekvalitetna supervizija</p>	<p>Razlogi za izgorelost</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>

	tem štajerskem področju še vedno gleda posmehljivo na to.			
E153	Se mi zdi, da zdaj sem ravno en dober podcast poslušala od ene gospe, ki je izgorela, in razlaga da ljudje potem rečejo, da so pač ljudje občutljivi, ko rečejo, da so izgoreli.	Posmehljiv odnos do izgorelosti	Razlogi za izgorelost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E154	Neko, da to ni resno stanje, pa je resno stanje.	Izgorelost je resno stanje	Resnost izgorelosti	Preobremenjenost na delovnem mestu
E155	Dejansko ljudje izgorevajo, ni to samo neka nova sodobna muha, ne.	Izgorelost je resno stanje	Resnost izgorelosti	Preobremenjenost na delovnem mestu
E156	Preobremenjenost je resna in o tem bi se moralo več govoriti v javnosti.	Izgorelost je resno stanje	Resnost izgorelosti	Preobremenjenost na delovnem mestu
E157	V vsaki službi se lahko izgori, v teh kjer so vključena čustva in pomoč pa še toliko hitreje.	Težke življenjske situacije otrok kot čustveno obremenjujoče	Neposredno delo z uporabniki	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E158	Ja, definitivno mislim, da za nas ni potrebe več po nekih predavanjih ali delavnicah glede tega, ker vsi vemo, kaj izgorelost je, se mi	Zavedanje pomena skrbi zase	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	zdi v sedanjem času, da bo delal najboljše, da bo poskrbel za sebe.			
E159	Kaj bi lahko preprečilo je spet, torej, ja, manjša količina dela, manj birokracije, pa mogoče, no, sicer to bi težko spremenili, ker imamo mi tako družbeno zavezo, da moraš ustreči delodajalcu, da moraš neke stvari naredi, da si več vreden, če več delaš, če ostajaš čez delovni čas, pa to ni prav.	Manjša obremenitev in birokracija kot ključni preprečitvi izgorelosti	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
E160	Zato mi je všeč za te nove generacije, ko si tega več ne dopuščajo.	Pomen postavljanja mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E161	Je tudi manj mobinga, se mi zdi manj izgorelosti zdaj, ker prej dajo odpoved.	Hitrejše zapuščanje neustrezne zaposlitve	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E162	Ljudje bi tako mogli zamenjati službe po navadi na tri leta.	Nujnost menjave služb	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

E163	Mislim, nadure se spet dela, kako se vsak sam odloči.	Nadure kot osebna odločitev	Odločitev o nadurah	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E164	Zdaj dejansko izplačilo nadur zelo težko dobimo, ker mora biti to odobreno s sklepom direktorice.	Nadure niso ustrezno ovrednotene in so časovno omejene	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
E165	Vidim pa, da veliko oseb dela nad ure.	Pogostost opravljanja nadur	Posebnost dela	Narava dela z mladostniki
E166	Jaz imam vedno pravilo, da je življenje prekratko, da bi imela plus ure v službi.	Zamejitve med delom in prostim časom	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
E167	Potem pa res ne vem kako dolgo bi zdržala stres in preobremenjenost.	Zavedanje svojih mej	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

## 9.2.6. Kodiranje 6

Koda	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F1	Jaz sem na centru že mislim, da 13 let.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F2	Najprej sem delala v	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

	Slovenski Bistrici.			
F3	Sicer sem takrat malo nadomeščala, tako da na različnih področjih, potem pa sem prevzela preventivni program Laična pomoč otrokom, ki je bil namenjen otrokom in mladostnikom iz socialno šibkih družin, je pa bilo bolj organizacijsko, s pomočjo javnih delavcev, želja je bila zagotoviti popoldansko varstvo, učno pomoč, pa potem vse aktivnosti, dejavnosti, počitniški	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

	program, tako da v okviru tistega smo imeli tabore, morje, bom rekla aktivnosti čez celo leto.			
F4	Tam sem bila kakšnih šest let.	Trajanje zaposlitve	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F5	Pa zraven sem še delala v organizaciji oskrbe na domu.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F6	Pomoč starejšim s pomočjo socialnih oskrbovalk.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F7	Tako da terensko delo predvsem.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F8	Potem sem prevzela še vodenje Dnevnega centra Metulj, to so pa starejši, to je v Slovenski Bistrici.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F9	Ja, pod CSD, tako da to vmes	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

	sem bila še na družbeno koristnem delu, pa take stvari.			
F10	Potem pa so začeli zmanjševati tudi obseg javnih delavcev pri laični pomoči in zaradi tega je šlo to kar navzdol.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F11	In je potem je sledila še ta reorganizacija centra, je imel celoten center Maribor, ne vem, 20 delavcev za vse enote.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F12	Prej smo jih imeli po 10, 15 na enoto, potem pa smo prišli na 3 ali 4.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F13	Tako da je s tem padla kvaliteta in bom rekla, vse, kar je	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge

	spadalo v zraven.			
F14	Pri delu s starimi pa je potem občina prevzela nekako to pomoč na domu, potem pa je šla v organizacijo pod Dom Poljčane, dom upokojencev, ne, tako da je potem ta program se ukinil.	Predhodno delo v socialnem varstvu	Predhodne izkušnje	Osnovni podatki in delovne naloge
F15	Za tem sem bila kar nekaj časa odstotna zaradi bolniške, porodniške, tako da potem sem se vrnila po porodniški, sem tudi še nekaj področij dela menjala, bila na socialnih pomočeh, no zdaj pa sem se nekako ustalila	Področje varstva otrok in mladostnikov	Področje dela	Osnovni podatki in delovne naloge

	tukaj na področju varstva otrok in mladostnikov			
F16	To je pač pomoč mladostnikom in staršem oziroma družini, predvsem v smislu težav v odraščanju.	Izvajanje ukrepov za zaščito in varstvo otrok	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
F17	Potem v okviru teh prekrškovnih postopkov, kaznivih dejanj bom rekla spremljanje in izvajanje vzgojnih ukrepov.	Spremljanje kazenskih in prekrškovnih postopkov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
F18	Potem prva socialna pomoč, ampak v okviru ta pomoč mladostnikom pri soočenju s težavami v odraščanju.	Pomoč pri težavah v odraščanju	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

F19	To je, bom rekla, bistvo, pa potem vse stvari, ki iz tega pridejo, ne, tu zraven so kazniva dejanja mladoletnih, nasilje nad otroci in vse živo.	Pomoč pri težavah v odraščanju	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
F20	Zdaj, odvisno na podlagi, na kak način pridejo k nam, pa kakšne težave se izkažejo.	Različni razlogi za vključevanje	Razlogi za vključevanje uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
F21	Če dobimo s strani državnega tožilstva obvestilo glede kaznivega dejanja, potem je to s spremljanje mladostnika dolgotrajno, ker po navadi sodišče izreče vzgojni ukrep, nadzorstvu in	Dolgotrajno spremljanje mladostnika po izreku vzgojnega ukrepa in individualno delo	Razlogi za vključevanje uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge

	<p>spremljanje mladostnika, ki ga izvajamo, tako da to je, bom rekla, bolj tesno sodelovanje z mladostniki, ko zares delamo in govorimo ena na ena z njimi.</p>			
F22	<p>V okviru težav v odraščanju pa, koliko so mladostniki oziroma družina pripravljeni sodelovati, ker je to vse na podlogi sodelovanja.</p>	<p>Nujnost sodelovanja</p>	<p>Težave v odraščanju</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>
F23	<p>Prisiliti ne moremo nikogar.</p>	<p>Prostovoljnost sodelovanja</p>	<p>Vzpostavljanje delovnega odnosa</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>
F24	<p>Večina mojih, ja, ampak imam pa tudi primere, tako, z glave rečem, tri, štiri, ki se dejansko ne odzivajo na vabila.</p>	<p>Izogibanje sodelovanju</p>	<p>Neprostopvoljnost uporabnikov</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>

F25	Posledice so, da mi poročamo sodišču o nezmožnosti izvajanja vzgojnega ukrepa zaradi nesodelovanja.	Poročanje sodišču	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
F26	Zdaj sodišče ima možnost, da v kolikor mladostnik ne sledi temu, lahko izreče strožji ukrep, ampak v nobenem primeru še nisem imela tega v praksi, da bi se res zgodilo.	Možnost strožjega ukrepa s strani sodišča ob nesodelovanju mladostnika, a v praksi do tega ne prihaja	Sistemske možnosti	Osnovni podatki in delovne naloge
F27	Se pa izogibajo pogovorom, je treba večkrat vabiti, je včasih kar utrujajoče, se pripraviš in vzameš čas, pa se na koncu ne pojavi.	Izogibanje sodelovanju	Neprostopoljni uporabniki	Narava dela z mladostniki
F28	Včasih sem potem poročala	Poročanje sodišču in drugim	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	sodišču, da ne sodeluje, se ne odziva, ga ne najdemo na naslovu, ampak nismo nikoli imeli izreka strožjega ukrepa, ki pa je lahko namestitev zavode.			
F29	Ja, zdaj odvisno, ali govorimo o težavi v odraščanju ali pa bom rekla v okviru nadzorstva, je malo drugače, ker vse je na neki drugi bazi.	Razlika v pristopu	Nudenje pomoči	Narava dela z mladostniki
F30	Poteka tako, da se mi dogovorimo za termine razgovora, recimo, ko je začel vzgojni ukrep veljati, naredimo tudi načrt dela, to	Vzpostavitev načrta dela	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge

	<p>pomeni, da mladostnik skupaj z mano nekako postavi cilje, ki bi jih rad dosegel v času trajanja vzgojnega ukrepa ali dokončanja šole ali zaposlitve in potem določimo na začetku sodelovanja, da enkrat na mesec, prihaja in poroča.</p>			
F31	<p>Zdaj mi imamo tudi možnost preverjanja, torej lahko vsem raznim službam in institucijam pošiljamo zaprosila in preverjamo ali otrok redno vodi v šolo ali se udeležuje,</p>	<p>Povezovanje z drugimi institucijami</p>	<p>Način dela</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>

	dogovorjenih zadev itd.			
F32	Poteka pa tako, tak na bolj sproščen način, tudi veliko krat potem povejo stvari, ki so se jim v preteklosti dogajale, tak da ni to samo aktualna okoliščina, ampak tudi, poskušaš vzpostaviti nek odnos, lažje tudi kaj spregovorijo, tudi povejo o kaznivih dejanjih, o načinu življenja, ki so ga imeli, na tak način.	Vzpostavljanje sproščenega odnosa z mladostnikom	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Narava dela z mladostniki
F33	Če pa imamo težave v odraščanju, pa je tu večinoma, bom rekla, mladostniki	Usmerjanje k drugim oblikam pomoči	Komunikacija z uporabniki	Narava dela z mladostniki

	<p>zdaj pri 14-15 letih nimajo neke želje, da bi bili tu in poslušali, ker to že slišijo v šoli, doma od staršev, tam je pa res bolj pomembno, da jih usmerjamo, da se vključijo v kako dodatno obliko pomoči, če se pač izkazuje, da so potrebe po vključiti pri psihologu, pedopsihijatru, ne vem, da so težave z prekomernim, preživetim časom na zaslonih, da se nekam vključijo.</p>			
F34	<p>Ker mi sicer tu lahko v staršem svetujemo, pa ponudimo neke oblike pomoči,</p>	<p>Povezovanje z drugimi institucijami</p>	<p>Način dela</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>

	ampak več opcij je zunaj.			
F35	Niti nimamo, bom rekla, možnosti, da bi se mi izobraževali v neki smeri, pa bi lahko sami, recimo imeli tukaj recimo trening socialnih veščin.	Pomanjkanje možnosti za dodatna izobraževanja, kot je vodenje treningov socialnih veščin	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F36	Pač za to rabiš izobraževanje, ne, tega pač ni.	Za izvajanje specializiranih vsebin, kot je trening veščin, je potrebno dodatno izobraževanje	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F37	So, recimo, da se popolnoma osamosvojijo, grejo na svoje, najde zaposlitev, ne vem, neko razmerje, ima otroka, imamo primere, ko so se rešili, imamo pač primere, ki pač padejo, se	Nepredvidljivost življenjskega poteka mladostnika	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki

	<p>recimo potem v zaporu znajdejo, izvršujejo naprej kazniva dejanja, jih pač nič ne ustavi, ne, ampak večino imajo tisti že 18 let starih, tako da potem nimamo več nekih moči, razen če gre za vzgojni ukrep.</p>			
F38	<p>Vzgojni ukrepi se vlečejo, do osemnajstega leta ti je lahko izrečen, torej do osemnajstega leta, tudi če ti dva dni pred osemnajstim letom si to naredil, se šteje, da si bil še vedno sedemnajst in potem traja nadzorstvo recimo najmanj</p>	<p>Izvajanje vzgojnih ukrepov</p>	<p>Delovne naloge</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>

	eno leto, najdalj pa tri leta.			
F39	Tako da do enaindvajsetega leta jih lahko mi spremljamo.	Izvajanje vzgojnih ukrepov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
F40	To je pa edina izjema, sicer se pri 18 letu zaključí.	Izvajanje vzgojnih ukrepov	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge
F41	Odvisno, ker mi pač zdaj delamo tudi na takem področju.	Odzivanje na nepredvidljive okoliščine	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki
F42	Torej, če bi prišlo do kakega klica, da je, ne vem, potrebno otroka takoj odvzeti, pač moramo iti.	Nujnost takojšnjega ukrepanja pri odvzemih	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki
F43	Policija, po navadi policija recimo smo imeli en primer, da je klicala policija, da je prišlo do težav v družini, da bo mladostnici izrečen ukrep prepovedi približevanja	Nujnost takojšnjega ukrepanja pri odvzemih	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki

	<p>materi in da pač naj pridemo, tako da smo mogli pripraviti pisno, pač ta obrazec za nujni odvzem, šli na teren, mami izročili, bom rekla, to obvestilo, kak bi rekla, in potem smo pač punco nameščali v krizni center.</p>			
F44	<p>To je pač, potem moraš odreagirati takoj, pospraviti stvari in pa iti.</p>	<p>Nujnost takojšnjega ukrepanja pri odvzemih</p>	<p>Nujnost hitrega ukrepanja</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>
F45	<p>Zdaj, če si vabiš ti, bom rekla, mladostnika pa starše, recimo, da gre za prvi stik, opraviš razgovor.</p>	<p>Izvajanje pogovorov</p>	<p>Delovne naloge</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>
F46	<p>Odvisno, ali so že bili kdaj obravnavani ali niso bili, je to</p>	<p>Razlika v pristopu</p>	<p>Nudenje pomoči</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>

	pač razlika, ker če so že bili, potem že približno vejo, kako in kaj, če niso pa jim lepo vse predstavimo.			
F47	Na kratko predstavimo CSD, pristojnosti centra v okviru tiste določene obravnave oziroma postopka, pristojnosti sodišča, če gre za kaznivo dejanje, oziroma, da se pač nakazuje, da bo šlo v tej smeri.	Vodenje razgovorov	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
F48	Predstavimo oblike pomoči, ponudimo vključitev v pomoč družini za dom in pa tudi se lahko z nekaterimi	Vodenje razgovorov	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge

	starši dogovorimo, da nadaljujemo obravnavo v okviru težav odraščanja.			
F49	Pač to pomeni, da vseeno mi spremljamo in pomagamo, ampak je vse v soglasju, nimamo, bom rekla, pooblastil.	Prostovoljna komunikacija	Komunikacija z uporabniki	Narava dela z mladostniki
F50	Jaz včasih med razgovorom ugotovim, da bi bilo fajn, da je zapisnik narejen.	Zapisovanja razgovora	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge
F51	Jaz tako, odvisno, bom rekla, odvisno od tistega trenutka, ko pridejo.	Sprotno odločanje	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
F52	Če se mi zdi, zdaj če je neki PSP, ker otrok ne hodi v šolo, pa nekako, bom rekla, ni neki	Zapisovanje pogovora	Način dela	Osnovni podatki in delovne naloge

	drugi težav po tem zapis razgovora, po navadi po razgovoru naredim.			
F53	Če pa, tak se mi vidi, da bi tu pa mogoče bilo potrebno, pa če gre za kaznivo dejanja, pa po navadi zapisnik pišem.	Sprotno odločanje	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
F54	Načeloma pišem tako, da najprej vprašam, pa si malo zraven zapisujem, potem pa po zaključku pogovora, sicer se to potem zavleče takoj dve uri, tako da to je malo, to je malo tečno delo, ne, ali pa kakšna poročila v sodišču za neko kaznivo dejanje, moraš	Nujnost poznavanje okoliščin mladostnika	Delovne naloge	Osnovni podatki in delovne naloge

	<p>kar veliko poročil, teh obdobjih poročil, ne, dopolnilnih poročil, to bom rekla, pač moraš res pol spremljat, starše vabiti, mladostnika vabiti, res imeti aktualne okoliščine v družini, trenutno situacijo, tako da to.</p>			
F55	<p>Pa da to zapisovanje, tako včasih je fajn mogoče v zapisnik pripraviti, ker potem to narediš, sicer pa velikokrat ti zapisi pogovora ostajajo za nazaj.</p>	<p>Zapisovanje pogovora</p>	<p>Način dela</p>	<p>Osnovni podatki in delovne naloge</p>
F56	<p>To požre ogromno</p>	<p>Dokumentiranje terja veliko energije in časa</p>	<p>Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi</p>	<p>Preobremenjenost na delovnem mestu</p>

	energije in predvsem časa.			
F57	Itak nikoli ne prideš na zeleno vejo prav zares.	Občutek, da dela nikoli ni možno v celoti zaključiti	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F58	Sigurno je to nek faktor stresa, ker res nihče ne uživa v tem ampak takšni so pač zakoni in usmeritve.	Administrativno faktor stresa	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F59	Včasih se mi zabaše.	Delo se lahko nakopiči	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F60	Tako da pol po navadi na neuradne dneve zapisujem.	Razporeditev časa	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Osnovni podatki in delovne naloge
F61	Ja, če gre, ko pa res, mislim, ko pa imamo res, bom rekla gužvo, recimo zdaj smo imeli veliko, sem jaz imela veliko obravnav na sodišču, zato ker bojo sodne počitnice, sem	Sodne obravnave vplivajo na zamike drugih delovnih obveznosti	Vpliv sodnih obravnav na razporeditev časa	Preobremenjenost na delovnem mestu

	se samo ukvarjala s kaznivimi dejanji, recimo, so druge stvari morale malo počakali.			
F62	Sodišče ti itak vzame ogromno časa, moraš tja, biti na obravnavi in zmanjka za to pisanje.	Sodne obravnave vplivajo na zamike drugih delovnih obveznosti	Vpliv sodnih obravnav na razporeditev časa	Preobremenjenost na delovnem mestu
F63	Ja, stres je pogost, predvsem zame osebno,	Pogost stres pri delu	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
F64	Zdaj vsak ima možnost, da si to prerazporedi, odvisno glede, kako ocenimo nujnost.	Razporejanje nalog glede na nujnost	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki
F65	Tako da stres, mislim, stres je prisoten, sploh če imaš nekaj planirano, potem pa ti pride recimo eno kaznivo dejanje, ali pa	Administrativno delo faktor stresa	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

	dva kazniva dejanja, kjer so dokaj hitro predvidene že glavne obravnave.			
F66	Če ti ne mladostnika že od prej ne poznaš, te to malo mogoče v stisku spravi, ker se ti naenkrat nekaj še zraven pride.	Nepoznavanje mladostnika	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Narava dela z mladostniki
F67	Res je vsega skupaj ogromno, včasih si kar preobremenjen.	Administrativno delo faktor stresa	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F68	Tako da nikoli ne moreš ti, ko v službo prideš, vedeti, ali bo danes kaj ali ne bo nič.	Nepredvidljive spremembe urnika	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki
F69	To je tako nepredvidljiva služba.	Nepredvidljiva narava dela	Nepredvidljivost dela	Narava dela z mladostniki
F70	Ja, je kar težko, sicer mene mogoče to ni za to tako hudo,	Manjši stres, če primera ne vodiš sam	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	<p>bom rekla, kot me je nekaj drugega, en drug primer, ker sem bila pač mogoče v drugi funkciji, jaz sem bolj pisala, ne, nekako smo že spremljali mladostnico, ne, tako da nekaj se bi lahko nakazovalo, tako da ni bil taki, bom rekla, šok.</p>			varovalni dejavniki
F71	<p>Je pa to pač težko, ampak verjetno, ko potem ko dalj časa delaš, nekako, si, si to malo v glavi, potem razmisliš, predelaš.</p>	<p>Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj</p>	<p>Pomen pridobivanje izkušenj</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>
F72	<p>Načeloma pa bom rekla je to bolj na tebi, da se tu sam s tem</p>	<p>Potrebnost iskanja strategij</p>	<p>Strategije za obvladanje stresa</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>

	se soočaš in spopadaš.			
F73	Nimamo zagotovljene neke strokovne podpore ali pa kakega psihologa, kakorkoli.	Pomanjkanje strokovne podpore	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F74	Včasih so res zadeve, ki te spremljajo in bi jih moral predelati ampak tu neke podpore prav zares za delavke ni.	Pomanjkanje strokovne podpore	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F75	Načeloma bi bili mogoče bolj zadovoljni z nekim, ne vem, razgovorom ali kakorkoli, če bi mogoče manj zadev bilo.	Zmanjšanje števila zadev bi pripomoglo k večjemu zadovoljstvu pri delu	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F76	Manjše število primerov, da bi ti lahko potem tudi res neki odnos vzpostavil, bom rekla, bolj	Preveliko število primerov	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu

	pogosto lahko vabil uporabnike.			
F77	Včasih se ti pa zgodi, da v odločenih primerih ne moreš vabiti, ker imaš nove stvari.	Preveliko število primerov	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F78	To, da se ti zasuje, recimo v enem mesecu ful dobiš, vsi so dokaj aktualni, moraš takoj odreagirati.	Preveliko število primerov	Previsoki normativi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F79	To recimo, da ni tako razporejeno, da bi lahko delavec kaj veliko v naprej planiral, ni neke stalnost.	Pomanjkanje načrtovanja nalog	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F80	Če pridejo tri nova kazniva dejanja bodo pač prednostna in ene stvari ostanejo zadaj.	Pomanjkanje načrtovanja nalog	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu

F81	To sicer težko, težko rečem, ampak na našem področju skoraj zagotovo še ena cela.	Predlog za polno zaposlitev dodatne osebe	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
F82	Torej, ena za osem ur.	Predlog za polno zaposlitev dodatne osebe	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
F83	Zdaj smo štiri in je vedno gneča z delom, sploh ob dopustih in bolniških.	Nastanek stiske med dopusti in bolniškimi	Potreba po povečanju kadrovske zasedbe	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
F84	Meni načeloma se ne zdi posebej, ker sem že prej delala z otroci in mladostniki, sicer v tem preventivnem programu, tako da nekako mi je ok, mi je v redu.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F85	Je pa mogoče to področje stresno zaradi tega, kar še so tukaj, bom	Drugačni pogledi staršev na okoliščine	Sodelovanje s starši	Narava dela z mladostniki

	<p>rekla, družine, starši, ki mogoče stvari ne vidijo realno, to recimo, otrok je naredil nekako kaznivo dejanje, njemu je žal, starši pa ga zagovarjajo, da on pa tega ni storil, da to pa bi oni krivili.</p>			
F86	<p>Včasih je težko, ja, bom rekla, starši, starši so tisti, ki pogosto ne stopijo nazaj, pa pogledajo, ja, naredil je, kaj bomo zdaj naredili, gremo naprej, ne pa »oni ga je, slaba družba, vedno iščejo starši neke razloge, zakaj je nekaj storil, medtem ko mladostnik kar prizna.</p>	<p>Drugačni pogledi staršev na okoliščine</p>	<p>Sodelovanje s starši</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>

F87	Če pridem domov slabe volje in razdražena je to skoraj zagotovo zaradi kakšnega starša..	Slabo počutje po delu pogosto povezano s starši	Delo s starši kot obremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F88	Jaz načela mogoče še zdaj, ne, zato ker sem zdaj dobre tri leta na tem področju.	Trenutno zadovoljstvo z delom in namera, da ostane	Zadovoljstvo z izbiro področja	Osnovni podatki in delovne naloge
F89	Tako da zaenkrat, še jaz ne razmišljam, da bi na drugo področje šla, ker še tu nisem dovolj dolgo, da bi, bom rekla, se naveličala ali pa karkoli, ne.	Trenutno zadovoljstvo z delom in namera, da ostane	Zadovoljstvo z izbiro področja	Osnovni podatki in delovne naloge
F90	Tako da jaz sem, jaz trenutno mi je tako, to, kar delam okej in bom verjetno še nekaj časa ostala.	Trenutno zadovoljstvo z delom in namera, da ostane	Zadovoljstvo z izbiro področja	Osnovni podatki in delovne naloge

F91	So zagotovo slabe strani tega dela, so specifikke, stresne situacije brez dvoma, ampak je ok.	Pogostost stresnih situacij	Zahtevnost področja	Narava dela z mladostniki
F92	Načeloma še fizično na srečo ne.	Do zdaj še ni bilo fizičnih napadov uporabnikov	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
F93	Nekako, bom rekla, mogoče bi v določenih situacijah lahko tudi izbruhnilo, ampak jaz vedno poskušam, če vidim, da je stranka razburjena ali kakorkoli, po navadi sem najprej tiho, pa potem rečem, tako, ste zdaj povedali svoje, lahko še jaz zdaj nekaj povem.	Strategije v komunikaciji	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F94	Nisem še imela, bom rekla tako, da bi mi kdo	Do zdaj še ni bilo fizičnih napadov uporabnikov	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

	grozil ali kakorkoli, ne.			
F95	Mogoče po telefonu, tam si radi dajo duška, ampak jaz bi rekla, da je to bilo bolj iz stiske, kot pa, da bi mene zdaj osebno napadal.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F96	Me je bilo pa na začetku strah, predvsem to, bom rekla, na sodišču, ko si dejansko ti pač izpostavljen tam, se ne počutiš vedno najbolj sigurno, nikoli ne veš kaj se lahko zgodi.	Občutek izpostavljenosti in strahu na sodišču ob začetku dela	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
F97	Ampak na srečo zaenkrat še ni bilo kakšnih hudih težav.	Do zdaj še ni bilo fizičnih napadov uporabnikov	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
F98	Na sodišču si tudi v sklepu naveden z imenom pa priimkom lahko	Na sodišču je delavec jasno identificiran z imenom in mnenjem	Osebna izpostavljenost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	si preberejo, mnenje.			
F99	Ampak jaz bom rekla, da to ni težava, ker staršem in mladostnikom, predem se gre na sodišče, glasno in jasno povem, kaj bom povedala, na kakšen način in kaj lahko pričakujejo, ne, tu bom rekla jim, ker povem, kaj bom predlagala tudi načeloma, ali pa jim vsaj tak v tej smeri povem, da ni potem nekega presenečenja, da bi kdo rekel, zdaj ste vi, takrat se rekli, da ne boste nič predlagali, zdaj ste pa to predlagali.	Uporabnikom se vnaprej predstavi potek in vsebina pričanja na sodišču	Osebna izpostavljenost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

F100	Seveda pa te včasih kdo prekleje, to ni redkost.	Pogostost verbalnega nasilja	Nasilje uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F101	Niti ni več stres, po nekaj letih, na začetku pa je lahko kar naporno in te kar hitro odvrne od dela.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F102	Ja, tu nimamo neke starostne omejitve, ker se tu tudi med sabo še malo lovimo.	Brez točno določene starostne meje	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
F103	Kaj jaz vem, kak je, od petega razreda naprej?	Brez točno določene starostne meje	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
F104	Recimo odvisno, ker so zdaj ti storilci protipravnih dejanj, ki so še po 14 let.	Brez točno določene starostne meje	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
F105	Že te obravnavamo, ker je vseeno prekršek ali pa kaznivo dejanje.	Brez točno določene starostne meje	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge

F106	Drugače pa tako, bi rekla tam 12 naprej.	Brez točno določene starostne meje	Starostna struktura uporabnikov	Osnovni podatki in delovne naloge
F107	In takrat so se vsi prestrašili in vsako zadevo vzeli 100% resno, kar je pomenilo, da smo za vsako otroško šalo, če karikiram, hodili v šole.	Pritiski šol in ostalih institucij	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F108	Je bilo res stresno, ker so vsi od nas nekaj pričakovali.	Pritiski šol in ostalih institucij	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F109	Šola, starši, otrok, ki ga pa mi zares ne poznamo.	Nepoznavanje uporabnikov	Posebnost področja	Narava dela z mladostniki
F110	Tu bi morale bolj aktivne biti delavke na šolah.	Prelaganje odgovornosti	Sodelovanje s strokovnjaki	Osnovni podatki in delovne naloge
F111	Pa tudi to spletno nasilje oziroma ta posest in posedovanje pornografskega gradiva, slike, izmenjava,	Izvajanje kaznivih dejanj	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge

	pošiljanje, to je zelo pogosto, v tistem obdobju pa smo se s tem še več ukvarjali.			
F112	Vseeno gre tu za kaznivo dejanje in je treba prevzeti.	Izvajanje kaznivih dejanj	Razlogi za vključitev uporabnika	Osnovni podatki in delovne naloge
F113	Kar se obremenitev tiče pa tudi tatvine in ropi, tu se srečujemo najpogosteje z romsko populacijo in bom rekla, da ti vzame veliko energije in tudi ni nekega pravega napredka pri tej populaciji.	Delo z romsko populacijo	Kulturna občutljivost	Narava dela z mladostniki
F114	Zaščitene kot tako, glede na to, kako imam pisarno postavljeno je hitro odgovor ne.	Neustrezna fizična ureditev pisarne onemogoča varen umik ob nevarnosti	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih

F115	Čez vrata težko pridem, če je tu stranka, pa mi skoči za vrat.	Neustrezna fizična ureditev pisarne onemogoča varen umik ob nevarnosti	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
F116	Tisti gumbek oziroma tisti alarm, panik alarm, ga imamo, ampak ne bi ravno rekla, da če bi do česa prišlo, da bi imela možnost se rešiti.	Panik alarm obstaja, a ne zagotavlja dejanske varnosti	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
F117	Imamo pa varnostnika, ampak prav veliko se na to ni za zanašati.	Prisotnost varnostnika ne daje občutka zaščite	Ukrepi za zaščito zaposlenih	Varnost zaposlenih
F118	Zaenkrat še incidenta nismo imeli ampak nikdar pa ne veš.	Do zdaj še ni bilo fizičnih napadov uporabnikov	Organizacijska zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
F119	Verjetno prej ali slej bo.	Pričakovanje, da se bo nevaren incident prej ali slej zgodil	Nezadostna zaščita zaposlenih	Varnost zaposlenih
F120	Sem slišala že kar travmatične zgodbe drugih	Poznavanje travmatičnih izkušenj sodelavk	Razlogi za izgorelost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	delavk, tako, da je treba biti pazljiv.	povečuje občutek ogroženosti		
F121	Verjetno je že to, da moramo o tem razmišljati nek dodaten stres, ne, ampak se navadiš pač na vse.	Razmišljanje o stresu	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F122	Ja, jaz lahko rečem podporo kot tako, bi rekla med sodelavkami, to imamo, me štiri si tudi sicer ves čas nudimo pomoč in podporo.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F123	Jaz mislim, da bi mogli imeti, glede na delo, ki ga opravljamo, tudi pač imamo tragične dogodke, mislim da bi bilo potrebno imeti nekega psihologa ali pa nekaj v tistem	Potreba po strokovni podpori psihologa	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	trenutku, ko se soočaš s tem, kaj sem naredil, ali sem naredil prav, ali nisem naredil, je to moja odgovornost, kaj če bi kaj drugače, mogoče se ne bi tako končalo, morda je bila kaj moja krivda			
F124	Zagotovo imaš ob tragičnih situacijah kar nekaj pomislekov.	Stresne obremenitve ob tragičnih dogodkih	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F125	In tu bi nam morali omogočiti neko strokovno podporo, ki je na voljo vsaj sorazmerno hitro po takšnem dogodku.	Potreba po strokovni podpori psihologa	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F126	In predvsem, da gre za individualno pomoč.	Nujnost individualne pomoči	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
F127	Pa tudi sodelavko sem imela, ki je ni več na centru, je tudi imela pač podobno zgodbo. Stranka je umrla.	Sodelavka s podobno izkušnjo tragičnega primera	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F128	Ampak to pač si predelal sam, če pač si.	Pomanjkanje podpore	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F129	Ampak verjetno nisi, vendar so to stvari, ki jih težko predelaš kar tako, tukaj neke druge pomoči ne pomagajo.	Nezmožnost predelati stresne situacije sam	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F130	Vsaj stroški tega bi morali za delavce biti kriti.	Kritje stroškov za psihološko pomoč	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F131	Mislím, da je bilo v preteklosti, da	Nujnost individualne pomoči	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	smo se nekaj o tem pogovarjali, samo nekako ni bilo posluha.			varovalni dejavniki
F132	Mišljeno je bilo tako veš, da ti pač imaš neko zadevo, bi poklical, pa bi prišel, psiholog, pa bi imel kakšne pol ure vsaj, da se malce pogovoriš.	Nujnost individualne pomoči	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F133	Zame osebno je stres ta občutek odgovornosti, ki te potem preplavi, ko pride do nekega takega dogodka.	Stres ob tragičnem dogodku izhaja iz občutka osebne odgovornosti	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F134	Se čutiš vseeno odgovorno, kaj pa če bi takrat drugače, mogoče pa to ne.	Stres ob tragičnem dogodku izhaja iz občutka osebne odgovornosti	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F135	Je potrebno sprocesirati.	Nujnost skrbi zase	Pomen skrbi zase	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

				varovalni dejavniki
F136	Sploh, da bi šlo za nekoga neodvisnega, zunanjega.	Nujnost individualne pomoči	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F137	Ja, v določenem obdobju, ker težko odklopiš, sploh če imaš neki taki primer.	Zamejitve med delom in prostim časom	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F138	Sicer iskreno vedno manj, se trudim vedno manj, ampak to si vsak sam mora postaviti neko mejo.	Potrebno je postaviti osebne meje, a to zahteva trud	Pomen postavljanja mej	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F139	Ampak je težko, pač vseeno je to naše delo takšno, da te spremljajo primeri, ti spremljaš, to pa je specifična področja, ker je kontinuirano, je odgovorno in preprosto si	Zamejitve med delom in prostim časom	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	udeležen ves čas, ne moreš ugasniti računalnika in pozabiti na vse, ko greš domov.			
F140	Kakšne nespečnosti, pa slabe volje, pa predvsem razdražljivosti in pa to, da ti pač misli zapolnjuje, da si doma pa razmišljaš, kaj moram še narediti.	Povečana razdražljivost	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti
F141	Ne moreš enostavno tega izklopiti.	Odsotnost ločnice med delom in prostim časom	Prenos dela v zasebno življenje	Simptomi stresa in izgorelosti
F142	Pa res mogoče, pri meni, da sem bolj razdražljiva, da si pod nekim pritiskom, nekem stresu.	Povečana razdražljivost	Psihološke posledice dela	Simptomi stresa in izgorelosti
F143	Nespečnost bi rekla, ja še enkrat, se pojavlja.	Težave s spanjem	Psihološke posledice stresa	Simptomi stresa in izgorelosti

F144	Ja, ja, ja, imam, mislim, športna aktivnost, to sem ugotovila, da mi najbolj pomaga, da možgani dobijo nekaj dopamina in lahko malo odklopim službo, stres, in vse.	Telesna aktivnost kot razbremenitev	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F145	Mogoče malo sem tudi res spremenila, ker sem imela te pomisleke.	Sprememba načina dela	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F146	Zdaj je pomembno, da vseeno ne skočim takoj, ko dobiš neki nov primer.	Sprememba načina dela	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F147	V smislu zdaj pa moram takoj reagirati.	Sprememba načina dela	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F148	Zdaj raje preberem v miru, pa ocenim, ne vem, ali je treba	Sprememba načina dela	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	zdaj to vabiti v dveh dneh, pa kontaktirati, ali pa lahko čez en teden, ne, tako da si malo prerazporedim.			
F149	Tiste nujne stvari, ko pa pridajo, pa tako so nujne, ne, za sodišče, pa to pač moreš narediti urgentno in takoj.	Nujni primeri zahtevajo takojšnje ukrepanje	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki
F150	Pač to vzameš v zakup.	Nujni primeri zahtevajo takojšnje ukrepanje	Nujnost hitrega ukrepanja	Narava dela z mladostniki
F151	Drugače pa mogoče, da si malo znam prerazporediti, pa da mogoče v enem dnevu si ne vabim štirih, ampak si vabim mogoče dva, ker to sem na začetku delala, pa je potem bilo težko.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

F152	Kot mlada delavka sem predvidevala da bo manj časa potekal razgovor, ki se je potem zavlekel, ker so se odprle pač neke stvari in ko se ti stranka tu, bom rekla, razgali, ne moreš reči ti, ož, zdaj pa imam že drugega.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F153	In so potem že čakali naslednji in so že bili nervozni, ker je 15 minut že zamuda, tako da to sem si rekla, da vseeno si moreš med enim pogovorom in drugim za vsak slučaj vzeti eno uro več.	Razporeditev časa	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F154	Pa da tudi nisi pod stresom, ker če ti tu	Stres ob čakanju strank	Pritisk uporabnikov	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	stojijo, te živcira, ti trkajo, vpliva na kvaliteto dela.			
F155	Tako da to, mogoče prerazporeditev na en dan, mogoče en ali pa dva je čisto dovolj, da ti lahko vseeno si bolj osredotočen, pa mogoče več daš. Kot pa da bi imel štiri.	Boljša razporeditev časa	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F156	Sicer supervizije imamo, ampak supervizija je tak specifični del, ki ne odgovarja nujno vsakemu.	Učinkovitost supervizije odvisna od posameznika	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F157	Osebno meni pač supervizija ...ne da tistega, kar bi jaz rada, predvsem zaradi tega, ker so v	Učinkovitost supervizije odvisna od posameznika	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	supervizijski skupini pač večja števila zaposlenih in ni mogoče prostor primeren, da ti nekako razgališ sebe ali kakorkoli.			
F158	So sodelavci, lahko imaš do sodelavcev kakšne zadržke in pri superviziji se potem težko odpreš.	Zadržki do deljenja pred drugimi	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F159	Meni osebno pač, supervizija ne leži.	Učinkovitost supervizije odvisna od posameznika	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F160	En čas smo imeli, da kdor želi, potem nekako je bilo nujno.	Obveznost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F161	Zdaj pa imamo tudi tako, da je tudi taki čas, ki nam nekaterim ne odgovarja.	Neustreznost terminov supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

F162	Te pač na te termine ne gremo.	Neustreznost terminov supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F163	Včasih imaš neki teren, neka dolžnost in tudi večkrat potem te ni.	Neustreznost terminov supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F164	Je pa res to, da v skupini so ljudje, ki mogoče jih samo pozdravljaš v službi, ker s njimi nisi niti spoznal, ne delaš enakega dela, kako se bom odprla pred pravzaprav neznanci.	Zadržki do deljenja pred drugimi	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F165	Meni je to težko in na superviziji je kar težko.	Učinkovitost supervizije odvisna od posameznika	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F166	Sicer sem rekla, da pač, jaz mislim, da	Učinkovitost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter

	more ti pač biti, jaz nisem tip za to.	odvisna od posameznika		varovalni dejavniki
F167	Morda je stvar zaupanja, ne vem.	Učinkovitost supervizije odvisna od posameznika	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F168	Prej mi je supervizija stres kot razbremenitev.	Neučinkovitost supervizije	Podporni mehanizmi	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F169	Sicer ja, bom rekla, da smo me kar nekaj stvari predlagale, pa so bile predane naprej, ampak potem mogoče do vodstva.	Neuspešnost predlogov	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F170	Kaj spremenilo se pa ni.	Neuspešnost predlogov	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F171	Mogoče pri nas pač vodstvo, takšno kot je, bi rekla, da nima nekega posluha	Neuspešnost predlogov	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	za ... .. take stvari.			
F172	Jaz ne, nekaj, da bi za stres, zaradi kolektiva ali pa kaj, nimam, nimam težav s tem.	Dobri odnosi v kolektivu	Podpora sodealvcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F173	Mislím lahko mogoče, zdaj mi smo vseeno nekako, ločeni, mi smo tu, družina tam, ne, tako smo ločeni, tako da se včasih samo na kakem skupnem sestanku vidimo, ne, ni več toliko, mogoče tega pristnega stika s sodelavci po različnih področjih, morda kak telefonski klic.	Pomanjkanje stika med sodelavci zaradi prostorske ločenost	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
F174	Bi zagotovo pripomoglo boljše poznavanje	Pomanjkanje stika med sodelavci zaradi prostorske ločenost	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge

	sodelavcev, ker v socialnem delu pogosto potrebuješ kakšno pomoč iz drugega področja.			
F175	Smo pa se res me ravno preselile v pritličje, da smo lahko kot področje bolj skupaj. .	Pomanjkanje stika med sodelavci zaradi prostorske ločenost	Specifika organizacije	Osnovni podatki in delovne naloge
F176	Jaz bi bila predvsem naklonjena več izobraževanjem iz različnih področij.	Pobuda za več izobraževanj z različnih področij socialnega dela	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F177	Tako neke strokovne tematska usposabljanja, da bi lahko imele tudi znanje na nekaterih področjih in bi lahko bolj neposredno delale z mladimi, ne pa,	Pobuda za več izobraževanj z različnih področij socialnega dela	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	da jih preusmerjamo v druge organizacije.			
F178	Ker na koncu na CSD ostane res birokracija, ki te utruja, ne prinaša pa nobenega osebnega zadovoljstva.	Birokratsko delo izčrpava in zmanjšuje občutek strokovnega smisla	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F179	Verjetno je vsem socialnim delavkam interes delati z ljudmi.	Motiv socialnih delavk je delo z ljudmi	Poklicna motivacija	Narava dela z mladostniki
F180	To je stres tudi za uporabnike, ko jih tako pogosto preusmerjamo, morajo vsakič znova razlagati zgodbe, stiske, zna biti kar zahtevno in nekako ne optimalno za nikogar.	Preusmerjanje uporabnikov	Sistemske omejitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F181	Sem tudi šla osebno skozi tak proces,	Zahtevno obdobje v prejšnji službi	Izkušnja izgorelosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	težki proces v prejšnji službi.			
F182	Tako da sem že vmes razmišljala, ali se splača hoditi, pa to vsak dan doživljati, ali bi bilo boljše če bi ostala doma.	Dvomi, ali je vredno vsakodnevno prenašati delovni stres	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F183	Ja, sem že bila tako na meji, potem pa sem na srečo pravi čas menjala službo.	Zamenjava službe varovalni dejavnik	Strategije za obvladanje stresa	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F184	Preprosto so bili pritiski nehumani, zahteve in pričakovanja absolutno previsoke in izgubiš vso volje do službe.	Pritiski vodstva kot vzrok za izgorelost	Razlogi za izgorelost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F185	Če ne bi takrat menjala res ne vem kako bi se končalo.	Če ne bi zamenjala službe, bi posledice lahko bile hujše	Zamenjava službe	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F186	Sem pa spoznala veliko	Pogostost izgorevanja v socialnem delu	Izkušnja izgorelosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	delavk, ki so šle skozi to.			
F187	Ni izgorelost nič posebnega v socialnem delu, zato pa se toliko tudi menjava kader, ne.	Pogostost izgorevanja v socialnem delu	Izkušnja izgorelosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F188	Ja, to se mi je enkrat zgodilo, ja.	Doživetje izgorelosti	Izkušnja izgorelosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F189	Takrat, ko je bilo res tako fejest hudo.	Pritiski vodstva kot vzrok za izgorelost	Izkušnja izgorelosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F190	Ni mi bilo potrebe doživljati taki stres in to res doživljati vsaki dan, ne.	Občutek, da ni vredno doživljati takega stresa	Izkušnja izgorelosti	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F191	Ja, ampak potem se je pač obrnilo kot se mora.	Nosečnost priložnost za odmik od dela	Razbremenitev delavcev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F192	To so bili pač stres predvsem kot posledica pritiskov in odgovornosti, rokov, preprosti je bilo obremenjujoče.	Hudi pritiski, odgovornost in hitenje z roki	Razlogi za izgorelost	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

F193	Mislím, tako iskreno bi mogoče imela malo več, ne vem, govorim za mogoče 150 evrov več, ali pa 200, tako zaradi tega, ker po eni strani res pač marsikaj od nas pričakujejo, pa ne vem, če je čisto zelo ovrednoteno s tem, koliko dejansko dobimo.	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F194	Glede na obseg dela, glede na zahtevnost dela, ne.	Velik obseg dela	Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi	Preobremenjenost na delovnem mestu
F195	Tako da plače bi zagotovo.	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F196	Pa tudi zato, ker imam občutek, da bi z večjo plačo lažje delavke sprejemale mogoče tudi neko, ne vem,	Višje plače bi povečale pripravljenost na dodatne obremenitve	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	še dodatno delo, še nekaj dodatne, obremenitve.			
F197	Pač predvsem je takrat težko, če so kakšne daljše odsotnosti, ne.	Povečan obseg dela ob odsotnostih	Nadomeščanje sodelavk zaradi odsotnosti	Preobremenjenost na delovnem mestu
F198	In mislim, da je tudi dejstvo da smo tako šolane, da bi si zaslužile kompenzacijo primerno temu.	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje dela	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F199	Ali, da bi vsaj mlade delavke hitreje napredovale, ker začetne plače so porazne glede na obremenitve, ki so ti naložene.	Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica	Nizko vrednotenje delavk	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti
F200	Za enkrat pač v situaciji, kjer sem glede na to, da imam dva otroka in da pač pri tem ne morem reči, da	Fleksibilnost glede dopustov in bolniške omogoča lažje usklajevanje	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	so bile kakršne težave, vedno je mogoče imeti bolniško, koristiti dopust.			
F201	Tudi dolge bolniške ali kakorkoli, tu nam grejo ful nasproti.	Fleksibilnost pri dopustih in drugih prilagoditvah	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F202	Pa tudi kot stabilnost, pa možnost dela, krajši delovni čas, marsikaj se da dogovoriti in doseči, tako da tukaj nam grejo močno na roko.	Fleksibilnost pri dopustih in drugih prilagoditvah	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F203	Pa seveda sigurnost in varnost zaposlitve je zelo pomembna.	Fleksibilnost pri dopustih in drugih prilagoditvah	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F204	Tako da meni zaenkrat to res, bom rekla, mi, odgovarja, ker trenutno, imam pač dva otroka, in mi najlažje gre skozi, s	Zadovoljstvo z možnostjo krajšega delovnega časa	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	<p>krajšim delovnim časom, pa potem res, da ni nobenega, da bi čutila pritisk, ne vem, če bi bil zdaj v bolniški ali kakorkoli, da bi s katerekoli strani čutil, da je zdaj kakršnakoli težava, tako da zaenkrat ne razmišljam, mogoče pa potem kakšna je sprememba področja dela.</p>			
F205	<p>Tako se spomnim, ko sem jaz bila, res to, kar so učili na fakulteti, je bilo nekaj, potem, ko si prišla na center, pa pač nekaj drugega.</p>	<p>Drugačna realnost dela od pričakovanj</p>	<p>Posebnost področja</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>
F206	<p>Prvi šok je predvsem ker</p>	<p>Tema šolanja na fakulteti</p>	<p>Vzpostavljanje delovnega odnosa</p>	<p>Narava dela z mladostniki</p>

	smo govorili, o delovni odnos.			
F207	Na center pa potem ljudje nikoli ne pridejo, ker si želijo.	Na CSD uporabniki večinoma ne prihajajo prostovoljno	Neprostopvoljnost uporabnikov	Narava dela z mladostniki
F208	Ni to prostovoljno, vsaj v veliki večini primerov ne pridejo prostovoljno, ne pridejo z željo, da bi rešili neke težave, ne, ampak pridejo zato, ker so napoteni s strani drugih služb.	Na CSD uporabniki večinoma ne prihajajo prostovoljno	Neprostopvoljnost uporabnikov	Narava dela z mladostniki
F209	Sicer so nekateri šli na drugo enoto, pač eni ostanejo, eni pa ne, ne.	Del pripravnikov se zaposli na drugih enotah, drugi ostanejo	Pomanjkanje možnosti za mlade	Pomanjkanje in fluktuacija kadra
F210	To je pa čisto odvisno, pa nekako se mi vidi, da so na več področji	Mlajši kadri imajo širši nabor veščin in so bolj vsestranski kot starejša generacija	Razlogi za fluktuacijo	Pomanjkanje in fluktuacija kadra

	<p>uspešni, ne, da mogoče niso zdaj samo nujno fokusirani in vidijo samo socialno delo, ampak še imajo nekaj dodatne veščine, ne vem, ali računalniško obvladajo, nekaj še izdelujejo npr., tako da so bolj, bom rekla vsestranski, imajo več veščin pa nekih znanj kot mogoče, me, prejšnja generacija, smo se bolj na, se mi zdi, da smo bile povsem osredotočene na socialno delo, pomoč ljudem itd.</p>			
F211	<p>Ja, zagotovo mogoče res</p>	<p>Višje plače, kakovostna</p>	<p>Predlogi za razbremenitev</p>	<p>Soočanje s stresom in</p>

	plača, malo višja, pa potem to res neka dodatna izobraževanja, neko možnost, da lahko menjavamo področje dela in da če imaš željo pridobiti neka znanja, da bi mogoče bila bolj specifična in pa z nekim namenom usmerjena v tvoje področje, ne pa pač neko izobraževanje, bolj namenjeno samo sebi.	izobraževanja in možnost menjave področja kot ključni ukrepi		izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F212	Recimo, me bi rabila trening socialnih veščin, pika, prva stvar.	Potreba po specifičnem izobraževanju	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F213	Vse to dati, tečaj skoz, narediti in upravljati .Da bi bilo res specifično na	Potreba po specifičnem izobraževanju	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

	področje, pa res konkretno, strokovno, pa da ti nekaj odneseš, ne pa ta neka izobraževanja, ki so pač teorije, kako bi naj bili odnosi v službi.			
F214	To ne rabimo, strokovno rabimo, pač neke veščine, ki jih nimamo.	Potreba po specifičnem izobraževanju	Potreba po dodatnem izobraževanju	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F215	Pa niti ne, no, iskreno, ne, bi pa še rekla za ukrep, da bi se mi zdel za vse pameten krajši delovni čas.	Predlog za krajši delovni čas kot ukrep za razbremenitev	Predlogi za razbremenitev	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
F216	Zdaj mi je boljše, ko sem na sedem ur, kot pa sem bila na šest ur, pa mi je bilo težje, ker je bilo, sem imela preveč dela, vse v šestih urah tako hitro mine.	Zadovoljstvo z možnostjo krajšega delovnega časa	Zadovoljstvo z delom	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki

F217	Zdaj imamo raje kar v naprej sestanek v šoli, kjer predstavimo pomen in pristojnosti CSD in pojasnimo našo vlogo in naloge, ki so v pristojnosti šolske svetovalne službe.	Predstavitev pristojnosti CSD	Sodelovanje s strokovnjaki	Osnovni podatki in delovne naloge
F218	Zame je to največji vzrok stresa, ko opravljam delo, ki niti ni zares moje področje, ampak jasno moraš vsak primer vzeti resno.	Največji stres izvira iz opravljanja nalog, ki ne sodijo v pristojnost CSD	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti varovalni dejavniki
F219	Včasih je pa obratno, nimaš nobenega kontakta s šolo o posamezniku, potem pa naenkrat obvestilo o	Pomanjkanje pravočasne komunikacije s šolo vodi v pozna in zahtevna obvestila	Stresne obremenitve	Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti

	<p>hudih težavah, ki se vlečejo že leta, zdaj pa ukrepate, vstopite v družino in ukrepajte skrbi nas za dobrobiti otroka.</p>			
F220	<p>Mislím, ogromno grozijo z mediji in inšpekcijskimi nadzori, ampak meni še do sedaj ni bilo karkoli realizirano.</p>	<p>Grožnje z inšpekcijo</p>	<p>Grožnje uporabnikov</p>	<p>Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki</p>
F221	<p>Ker, ko se te lotijo ti lahko naredijo ogromno škode, tudi če je delavka delala povsem korektno.</p>	<p>Tudi ob korektnem delu lahko grožnje povzročijo veliko škode delavki</p>	<p>Medijski pritisk</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>
F222	<p>Tu imamo pač socialni delavci odgovornost, ki jo sprejmemo, je pa zagotovo nek stres.</p>	<p>Odgovornost socialnih delavcev je povezana s stalnim stresom</p>	<p>Stresne obremenitve</p>	<p>Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti</p>

F223	Ampak dobiš trdo kožo.	Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj	Pomen pridobivanja izkušenj	Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki
------	------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	--

### 9.3. Osno kodiranje

#### **Osnovni podatki in delovne naloge**

##### **Predhodne izkušnje**

- Predhodno delo v socialnem varstvu (A3, A4, E5, E10, F1, F2, F3, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13, F14 )

Trajanje zaposlitve (B29, B31, D35, E3, E9)

Pozitivna izkušnja z delom (D3)

Začetek dela (D4)

Predhodno delo v socialnem varstvu (B20, B22, B41, B42, B43, B44, B45, B46)

Študij socialnega dela (B1, B2, B27)

Izbira študija (B3,B4)

Strokovna usmeritev (B24)

Opravljanje pripravništva (D2, D36, E51)

Zahtevnost iskanja službe (B18, B19)

Izbira zaposlitve (B9)

##### **Področje dela**

Področje varstva otrok in mladostnikov (A2, A5, C3, C6, D1,E4, E11, E15, F15)

Nezadovoljstvo z izbiro področja dela (E50, E52)

Sprememba področja dela (E16)

##### **Delovne naloge**

Izvajanje ukrepov za zaščito in varstvo otrok (A6, C9, C50, F16)

Nameščanje v vzgojne zavode ali rejništvo (A7, C36)

Spremljanje kazenskih in prekrškovih postopkov (A8, E14, F17)

Pomoč pri težavah v odraščanju (F18, F19)

Izvajanje pogovorov (B48, B54, B66, B67, C23, C26, B68, B69)

Raznolikost nalog zaradi delovnih nalog zaradi velikosti centra (C7)

Učna pomoč (B53)

Organizacija aktivnosti in dogodkov (B82)

Delo na terenu (C28, C32)

Udeleževanje timskih sestankov (C35)

Nujnost hitrega ukrepanja (C51)

Sodelovanje z institucijami (D5)

Sodelovanje s starši (D6, )

Poročanje sodišču (F25, F28)

Protokol ob nameščanju uporabnikov (D59, D63, D67, D69, D70, D85, D132, D133, D134, D136, D136)

### **Specifika organizacije**

Dolžina delovanja organizacije (B30)

Pomanjkanje stika s sodelavci zaradi prostorske ločenosti (F173, F174, F175)

Pojavljanje sezonskih težav (D10, D11)

Reševanje prostorskih stisk (D24, D25, D26, D27)

Posebne prostorske zahteve (D28, D30, D33)

Narava dela v nočni izmeni (D41, D42, D43, D44, D45, D46, D273)

Število nameščenih uporabnikov (D73, D74, D75, D76, D77, D78)

Dolžina namestitve uporabnikov (D81)

Ločena struktura in naloge med strokovnimi delavci in sodelavci (D120, D121)

Lokacijske pristojnosti (D131)

Specifični delovnik (D227)

Število zaposlenih (D228)

Rast števila vključenih (B34, B35, B39)

Različni časi prihoda uporabnikov (B50, B52)

Izmensko delo v dveh terminih (B268)

Povečano število aktivnosti (B105)

### **Razlogi za vključitev uporabnika**

Splošne težave v odraščanju (A9, A10, A11, A12)

Psihosocialna pomoč (B64)

Kritične situacije (E18)

Napotitev institucij (E20)

Kurativna pomoč (E22)

### **Poklicna motivacija**

Osebno zadovoljstvo (A13, C52, C53)

Želja po pomoči otrokom (A14)

Odločitev za delo z otroki (B16)

Upad motivacije (E6, E8)

Plača (E149)

Zadovoljstvo z zaposlitvijo (B8, B10, B11)

### **Način dela**

Vzpostavitev načrta dela (F30)

Povezovanje z drugimi institucijami (F31, F34)

Vodenje razgovorov (F47, F48)

Zapisovanje razgovorov (F50, F52, F55)

Neposredni stik z uporabniki (A15, A16, B14, B15, C15, C16, D37)

Starostna omejitev (A17)

Terensko delo (A19, A23, A24, A25)

Ustreznost odnosa (A139)

Delo v 12-urnih turnusih (D38)

Spremembe v načinu dela (B33)

Predajanje podatkov o delu (B63)

### **Lastnosti uporabnikov**

Zadržanost do iskanja pomoči (C33)

### **Potek delovnega dne**

Pregled e-pošte (A20)

Sprejemanje klicev (A21)

Urejanje dokumentacije (A29, D39)

Sprejemanje strank (C34)

Skrb za uporabnike (D48, D49, D50, D51, D52, D53)

Dodatne aktivnosti za uporabnike (B70, B74, B83, B94, B103)

### **Sodelovanje s strokovnjaki**

Prelaganje odgovornosti (F110)

Predstavitev pristojnosti CSD (F217)

Redni timski sestanki (A26, C12)

Obiskovanje sodišča (A27)

### **Administrativne obveznosti**

Priprava dokumentov (A30, A82, C10, C20)

Pomanjkanje časa za administracijo (D40)

Priprava urnikov (B55, D282)

Administrativno delo dopoldan (B47, B58)

Dokumentiranje dela v računalniški bazi (B56, B57)

### **Zadovoljstvo z izbiro področja**

Trenutno zadovoljstvo in namera, da ostane (D7, F88, F89, F90)

### **Starostna struktura uporabnikov**

Starost uporabnikov (A18)

Brez točno določene starostne meje uporabnikov (F102, F103, F104, F105, F106)

Otroci do šestega leta, z izjemami (D54, D55)

### **Narava dela z mladostniki**

#### **Komunikacija z uporabniki**

Usmerjanje k drugim oblikam pomoči (F33)

Prostovoljna komunikacija (F49)

Razlaganje vloge socialnih delavcev (A49, A50, A51, A52, A55, A57)

Razlaga postopkov (A65, A66, A74)

Seznanjanje s pravicami (A75)

Umiranje situacije (A76)

Pomembnost komunikacije (D142, D143)

Postavljanje mej staršem (D180, D181, D182, D207)

Ohranjanje stikov z uporabniki (B255)

#### **Zahtevnost področja**

Pogostost stresnih situacij (F91)

Sprejemanje odločitev za druge (C73)

### **Sodelovanje s starši**

Drugačni pogledi staršev na okoliščine (F85, F86)

Delo s straši z znižanimi sposobnostmi (A60)

Nerazumevanje postopkov (A61, A64, E57)

Usmerjanje in pomoč staršem (A100)

Hude stiske staršev (A122, A123, D149, D150, D210)

Zahtevnost dela s starši (C56)

Obveščenost staršev o posledicah (D160)

Pomiritev čustev staršev (D177)

Zamudnost dela s starši (D184)

Izboljševanje komunikacije (D186)

Ohranjanje stika s starši (D190)

Omejen dostop do otrok (D208, D209)

Nujnost soglasja staršev (B215)

Ločeni pogovori otrok in staršev (B2019)

Mediacija (B221)

### **Kulturna občutljivost**

Delo z romsko populacijo (F113)

Izzivi pri delu z različnimi kulturami (A77)

### **Mladostniški pogled na svet**

Drugačno dojemanje sveta (A183, A184, A185, A186, A187, A188, A198, A190)

### **Posebnost področja**

Sprotno odločanje (F51, F53)

Pogost stres pri delu (F63)

Nepoznavanje uporabnikov (F109)

Drugačna realnost dela od pričakovane (F205)

Specifičnost dela z mladimi (A91, A113)

Specifičnost dela z otroki s posebnimi potrebami (A93, A94, A95, A101, B121, B124)

Zahtevnejše delo kot na drugih področjih (A106, A107, A108, A112, C64, C72, E65)

Raznolikost primerov (A111, B88, B222, E61)

Pozitivni vidiki dela (A152, B92)

Delo v občutljivih okoliščinah (C22)

Nujnost postavljanja mej (C57)

Drugačna narava dela v dnevnem centru (B261)

Zahtevnost dela z otroki z izkušnjo nasilja (B322)

Nezmožnost vključevanja študentov (B330)

Izbiranje nujnosti urgiranja (E32)

### **Težave v odraščanju**

Nujnost sodelovanja (F22)

Porast čustveno vedenjskih motenj (A92)

Socialna izolacija (B109)

### **Medinstitucionalno sodelovanje**

Sodelovanje z zunanjimi institucijami (A99, B183, B203, E21)

Sodelovanje odvisno od konteksta (A102)

Negativno sodelovanje s strokovnjaki (A103, A104)

Uspešnost sodelovanja (A105, B186)

Pridobivanje informacij od drugih institucij (C13)

### **Nujnost strokovnosti zaposlenih**

Potreba po primernem varnostniku (A136, A137, A138)

### **Agresivno vedenje mladostnikov**

Ukrep prepovedi približevanja (A124, A125, A126)

Pojav medvrstniškega nasilja (B321)

### **Vzpostavljanje delovnega odnosa**

Nepoznavanje mladostnika (F66)

Tema šolanja na fakulteti (F206)

Prostovoljno sodelovanje (F23)

Vzpostavljanje sproščenega odnosa z mladostnikom (A150, F32)

Pomen odnosa za uporabnike (C25)

Različna dostopnost mladostnikov (E58, E59)

Stik odvisen od časovnega okvira (E17)

### **Klasifikacija dela**

Razdelitev zahtevnosti del v kategorije (A252, A253, A254, A255, A256, A257, A258)

Klasifikacija strokovnih sodelavcev (D286, D287)

### **Nudenje pomoči**

Razlika v pristopu (F29, F46)

Psihosocialna pomoč skozi pogovor (B100, B336)

### **Težave v družini**

Neurejeni odnosi doma (B250, C29)

## **Čustvena navezanost**

Hitrejša čustvena vpletenost pri delu z otroki (C64)

Razvoj navezanosti pri delu ( D91, D92, D93,)

Stres za otroka zaradi menjave ljudi (D229,D230, D231, D232, D233)

Čustvena zahtevnost odhoda otrok ( D94, D95)

Navezanost na študente (B338)

## **Nujnost hitrega ukrepanja**

Odzivanje na nepredvidljive okoliščine (F41)

Nujnost takojšnjega ukrepanja pri odvzemih (F42, F43, F44)

Razporejanje nalog glede na nujnost (F64)

Nujni primeri zahtevajo takojšnje ukrepanje (F149, F150)

Pogostost nujnih primerov (C37)

## **Travmatične izkušnje otrok**

Posledice travme pri otrocih (D109)

## **Prostor dela**

Srečevanje v prostorih CSD (C18, E23, E24, E25)

Delo v nevtralnem okolju (C19, E26, E27)

Terenski obiski na domu (C30)

## **Nepredvidljivost dela**

Nepredvidljivost življenjskega poteka mladostnika (F37)

Nepredvidljive spremembe urnika (F68, F28, F29, )

Nepredvidljiva narava dela (F69)

Delo brez stalne rutine (C31)

## **Neprostopoljnost uporabnikov**

Večina mladostnikov ni prostovoljno vključenih (C24)

### **Izvori in dejavniki stresa in izgorelosti**

#### **Pritisk uporabnikov**

Stres ob čakanju strank (F154)

Pritiski strank pri nekaterih primerih (A33)

Želja za hitro rešitev (A34, A35, A36)

Pritisk ob namestitvi v zavod (A37)

Vprašanja glede postopka (A38, A39)

Starševski pritisk (A42, A43, A44, A45, A46, A47, A48, A56, D148, D152)

Zgražanje uporabnikov (A53)

Nerealna pričakovanja (A54)

Pritoževanje uporabnikov (A62)

Manipulacija staršev (A154, A155, A157, A158, A159, D118)

Zahteve staršev po zamenjavi strokovne delavke (A160)

Prijave na inšpekcijo (A169)

Širjenje neresnic brez posledic (A178)

#### **Sistemske omejitve**

Preobremenjenost strokovnih centrov (A40, A41, A58)

Težave z urejenostjo plačila nadur in podaljševanje dela (A226, A227, A228, A229, A230, A231, A232, A233, A235, A236, A237, A238, E164)

Reforme v škodo uporabnikov (A259, F180)

Neenakomerno porazdelitev nalog (A269)

Kritika prenove plačnega sistema (A270)

Kršenje zaupnosti (B116, B119)

Vpogled staršev v mnenje in dokumentacijo (B117)

Neprimernost prostorov za otroke s posebnimi potrebami (B123, B125)

Stres zaradi pomanjkanja sredstev (B147, B149, B150, B158, B172)

Zahtevnost prijav na razpise (B151)

Izzivi v sodelovanju z drugimi institucijami (B187)

Težavnost vzpostavljanja odnosov (B202)

Nezadovoljstvo z delovnim časom (B269, B272)

Nezadovoljstvo z opravljenim delom (B305)

Omejenost ukrepanja znotraj zakonskih omejitev (C49)

Neustrezna infrastruktura (D12, D13, D14, D16, D151, E48)

Pomanjkanje možnosti dodatnega izobraževanja (D18, D19, D20, D21, D22 D23)

Neuskkljenost institucij (D29, D31, D32, D34)

Podaljševanje sodnih postopkov (D79, D80, D137)

Kritika reorganizacije (E12, E13)

Drugačna praksa od predstav (E141)

### **Stresne obremenitve**

Dodatno delo (A71)

Velika zahtevnost primerov (A98, A100, A127, C71, D83, D123, D162, D259, E54, E62 )

Skrb za svoje zdravje (A130)

Kopičenje delovnih nalog (C45)

Frustracije zaradi razkoraka med izobrazbo in realnostjo dela (C59)

Dolgoročna čustvena izčrpanost (C69)

Srečevanje s primeri spolnih zlorab (C70)

Pomanjkanje podpore (C83)

Pritiski iz različnih strani (C125, F108, F219)

Reševanje težav zgolj na papirju (C141)

Nameščanje otrok v institucije (D57, D58, D60, D61, D62, D68)

Delo z otroki s posebnimi potrebami (D86)

Nezmožnost priprave otroka na novo okolje (D98)

Navezanost na uporabnika (D99)

Nezmožnost slovesa (D100, D101, D102)

Napor ob pomanjkanju kadra (D222)

Ogrožajoča situacija (D172,D178)

Komunikacija z starši (D197,D198)

Kopičenje stresa (E101, F121, B142)

Primer izgorelosti sodelavke (E127)

Povečan obseg dela med dopusti (E130)

Stres ob tragičnih dogodkih (F124, F127, F128, F129, F130, F131, F132, F133, F134)

Dvomi ali je vredno prenašati vsakodnevni stres (F182)

Opravljanje nalog ki niso v pristojnosti CSD (F 218)

Velika odgovornost (F222)

Poletne aktivnosti (B85, B91)

Stresno obdobje med korono (B110)

Pomanjkanje časa (B181)

Specifične obremenitve (B190,B191)

**Obremenjenost z administrativnimi obveznostmi**

Spisovna dokumentacija in birokracija (A109, B360, B306, C54, C42)

Slaba organizacija administrativnega dela (B182)

Potreba po natančni dokumentaciji (C60)

Zmernost administrativnih odločitev (D127, D128,D129)

### **Neposredno delo z uporabniki**

Manj stika z uporabniki pomeni manj stresa (A110, B141)

Zahtevnost dela z uporabniki (A114, B146))

Neprimerno vedenje uporabnikov ( B89)

Nezmožnost vzpostaviti odnos ( B128, B143)

Nemotiviranost uporabnikov (B130)

Stres ob posameznih primerih (B156, B157, B288)

### **Nasilje uporabnikov**

Vedno pogostejše nasilje staršev (A115, A116, A117, B120)

Porast agresivnosti mladostnikov (A118, A119, A120, A151)

Pogostost verbalnega nasilja (B231, C76, D179, D183, D187, D192, E60, E82, E85, E86, F95, F100)

Vandalizem in sovražni govor (B232, B233, B234)

Ogrožajoče situacije (D147)

### **Grožnje uporabnikov**

Grožnje z odvetniki (A63, A153, A156)

Grožnje kot odziv na strokovne ukrepe (A67)

Grožnje s prijavo institucijam (A68, A69, E121, F220)

Grožnje z mediji (A172, E118, E122)

Grožnje s fizičnim nasiljem (D157, D161, F92, F94, F97, F118)

Občutek strahu (D163)

Napetost v kolektivu (D164)

### **Organizacijska zaščita zaposlenih**

Pomanjkanja zaščite zaposlenih s strani vodstva (A161, A162, A163, A166, A167, A168)

Primerjava z zdravstvenimi delavci (A164, A165, A170)

Potreba po zaščiti in podpori strokovnim delavcem (A171, A179, A184, B237)

Potreba po občutku varnosti na delovnem mestu (C79, C146)

Resna obravnava groženj (D158)

Odgovornost po zaščiti več otrok (D171)

### **Pritisk vodstva**

Pomanjkanje časa in pritisk za takojšnjo izvedbo (A191)

### **Nizko vrednotenje dela**

Delo kot nuja za preživetje (A216)

Neenakomernost zahtevnosti dela in plačila (A217, A265, D277, D288, F196)

Kritika prenove plačnega sistema (A244, A248, A249, A250, A251, A262, A263, A266, A268, B192, B196, B290, B291, B292, B293, D278, D284)

Primerjava z rastjo življenjskih stroškov (A245, A246)

Izboljšanje situacije (A247)

Pogled na plačo kot razvrednotenje poklica (B295, D275, E132, E133, F193, F195, F189, F199)

Nizek ugled socialnega dela (C128, C129)

Nizka plača strokovnih sodelavcev (D280, D281, 283)

### **Občutek odgovornosti**

Velika odgovornost pri delu (B87, E56)

Odgovornost kot izvor stresa (B198, B199, B200, B249, B347, D140, D156, E40)

### **Občutek nemoči**

Nezmožnost pomagati uporabniku (B101, B102, B113, D17, D138)

Razdvojenost zaradi zakonskih omejitev (B118,)

Nezmožnost priti do rešitve (B138, B155)

Nezmožnost trajne rešitve (D108, D110)

### **Medijski pritisk**

Strah pred osebno izpostavljenostjo v medijih (A173, F221)

Zavezanost k varstvu osebnih podatkov (A174, A175)

Zaščita delavcev s strani sodišča (A177)

Enostransko poročanje medijev (A180, A181, A182, E123)

Neupravičena medijska izpostavljenost CSD (A183)

Vpliv pritiskov na motivacijo in počutje zaposlenih (A185)

Negativni vpliv medijev na vključitev uporabnikov (B245)

Odgovornost medijev za nepreverjene informacije (B247)

Negativna medijska slika socialnega dela (B248, E119, E120)

Pogosta medijska izpostavljenost (E171)

### **Razlogi za izgorelost**

Prevelika čustvena zahtevnost primerov (D262)

Odnosi kot faktor izgorelosti (E34)

Nekvalitetna supervizija (E152, E152)

Posmehljiv odnos do izgorelosti (E153)

Poznavanje travmatičnih izkušenj sodelavk (F120)

Pritiski vodstva in časovni roki (F184, F192)

### **Izkušnja izgorelosti**

Zahtevno obdobje v prejšnji službi (F181)

Pogostost izgorevanja v socialnem delu (F186, F187)

Osebna izkušnja izgorelosti (F188, F189, F190)

## **Osebna izpostavljenost**

Izpostavljenost z osebnim imenom na sodišču (F98, F99)

## **Soočanje s stresom in izgorelostjo ter varovalni dejavniki**

### **Strategije za obvladovanje stresa**

Telesna aktivnost kot razbremenitev (A197, B264, C98, C109, E106, F144)

Branje literature (A198)

Iskanje in izvajanje tehnik sproščanja (A199, A200, A201, A202, C95)

Pogovor kot razbremenitev (A204, A205, C101, C105, E107, E108)

Osebnostne karakteristike (B265, C107, D194, D195, D264, E73, E83, E84, E102)

Strategije v komunikaciji (C80, C81, D193, D200, D201, D202, E90, F93)

Dihalne vaje in umik (C96, C106)

Zapisovanje misli (C97)

Kratkoročne strategije za obvladovanje stresa (C99, C100)

Vzdrževanje rutine (C103, C104)

Meditacija kot razbremenitev (C108)

Humor kot razbremenitev (C110)

Pomen postavljanja meje (C124, D145, D146, D188, D189, D203, D204, D205, D206, E91, E93, E94, E95, E160)

Učenje od drugih sodelavcev (D199)

Potreba po delu na sebi (E88, E89)

Zamejitev med delom in prostim časom (E109, E110, E111, E112, E113, E166, F137, F139)

Odhod na dopust (E129)

Nujnost menjave službe (E161, E162, F183)

Zavedanje svojih mej (E167)

Osebna odgovornost za skrb zase (F72)

Pomanjkanje strokovne podpore (F74)

Sprememba načina dela (F145, F146, F147, F148)

Razporeditev časa (F153, F155)

Pomen podpornega partnerja (D244, D445, D246)

### **Podpora sodelavcev**

Pomembnost intervizije v kolektivu (A22, A176, B62, C113, D82)

Dobro počutje v kolektivu (A210, A211, B168, B169, B170, C38, D119, D225, E35, E36, E41, F122)

Pomen stalnega kolektiva ((B36)

Podpora nadrejenih (B171)

Podpora kolektiva (C86, D130)

### **Pomen pridobivanja izkušenj**

Odpornost zaradi dolgoletnih izkušenj (A72, A187, C93, D64, D66, D185, D196, E92, F84, F101, F151, F152, F223)

Kopičenje stresa kljub izkušnjam (C68,)

Obvladovanje lastnega odziva v konfliktnih situacijah (C77,)

Zavedanje da se drugi podobno počutijo (D218)

### **Pomen skrbi zase**

Jemanje groženj osebno (A70)

Zavedanje pomembnosti skrbi zase (A203, E158, F135,)

Potreba po večji pozornosti za skrb zase v kolektivu (A215,)

Usposabljanje o skrbi zase (B259)

Poudarek na skrbi zase v izobraževanju (B266)

Zapostavljanje skrbi zase (C114)

Skrb zase kot pogoj za preprečevanje zagorelosti (E103)

### **Potreba po dodatnem izobraževanju**

Premalo konkretnih izobraževanj iz področja (A95,C117,F176, F35, F36)

Potreba po specifičnem izobraževanju (A97,F212, F213, F114)

Pomanjkanje izobraževanj (A214, D265, D267,)

Potreba po izobraževanju o spoprijemanjem s stresom(C118)

Neučinkovite delavnice (C144,)

### **Podporni mehanizmi**

Organizirane supervizije kot oblika podpore (A207,)

Neobvezna narava supervizij (A208, A209, D219, F160)

Potreba po večji dostopnosti supervizorja (A212, C84, C115)

Pobuda za več supervizij glede na potrebe (A213,)

Rednost supervizij in intervizij (B282,C139, D248, D256, D257, D258)

Koristnost supervizije (B286,D226)

Pomen intervizije (A206, B287,D224, D254, D255 )

Neučinkovitost supervizije (C85, C111, C112, E116,F168 )

Pomanjkanje sistemske podpore (C102,C142, C143, F73, F128,)

Način izvajanja supervizije in intervizije (D220)

Fleksibilnost intervizije (D221,D222, D223),

Pomen ustreznega supervizorja (D249, D250, D251, D252, D253)

Neustrezna supervizijska skupina (E114, E115,)

Učinkovitost supervizije je odvisna od posameznika (F156, F157, F159,F156, F166,F167)

Zadržki do deljenja pred drugimi (F158, F164, )

Neustreznost terminov supervizij (D161, F162, F163)

### **Razbremenitev delavcev**

Pobuda za več dopusta v državnem sektorju (A218, A219, A220, A221, A222, A223, A224, A225, C94,)

Želja po spremembah na področju dežurstev in nadur (A234, A239, A240, )

Veliko prostovoljcev in študentov (B37, )

Nosečnost priložnost za odmik od dela (F191,)

Sodelovanje v paru (F70, )

Višje plače in krajši delavnik (A271, F211, F215)

Spodbude in kadrovske štipendije za študente (A272, )

Prilagodljiv delavni čas (C137, C152)

Manjše število primerov (C138, F75)

Predlog za integracijo modernih načinov za zmanjšanje obremenitve ( E47, E49, E135, E136,)

Strokovna podpora psihologa (F123, F125, F126, F129, F130, )

Nujnost individualne pomoči (F131, F132, F136)

Neuspešnost predlogov za razbremenitev (F169, F170, F171)

### **Zadovoljstvo z delom**

Dolgoročna motivacija in zanimanje za delo ( A241)

Upanje v izboljšanje razmer v prihodnosti (A242, A243)

Obvladljiva količina dela (B112)

Dobri odnosi z uporabniki (B225, D191)

Nezadovoljstvo z delavnikom (B267)

Dobro sodelovanje z institucijami (D71)

Prednosti specifičnega delavnika (D234, D235, D236, D237, D238, D239, D240, D241, D242, D243, D247)

Zadovoljstvo s plačo (D272, D274, D276, D279)

Pomembnost varnostnika na vhodu (E81)

Zadovoljstvo z možnostjo krajšega delavnega časa (F204, F216)

Fleksibilnost pri dopustih in drugih prilagoditvah (F200, F201, F202, F203)

### **Varnost zaposlenih**

#### **Ukrepi za zaščito zaposlenih**

Delo v paru zaradi varnosti (A128, A129, A131, C108)

Uporaba službenega telefona (A132)

Možnost uporabe panik tipke (A133, D175, D176, E74, )

Zaznava kritik glede prisotnosti varnostnikov na CSD (A134)

Potreba po varnostniku (A135)

Primerjava z višjo stopnjo varnosti na sodišču (A142, A143)

Neučinkovitost pomoči (B230)

Preventivna vključevanja varnostnikov (C178,)

Medinstitucionalno sodelovanje (D153, D154, D170)

Dodatno osebje v izmeni (D166, D167, D168, D169)

Poznam protokol ravnanja v nevarnosti (D173, D174)

#### **Nezadostna zaščita zaposlenih**

Občutek pomanjkljive zaščite zaposlenih (A140, A141, B224, B226, E72)

Zaposleni niso zaščiteni pred vnosom orožja (A146, A147, A148, A149)

Pomanjkanje varnostnih ukrepov (B228)

Dostopnost prostorov (B236)

Strah pred incidenti (B244)

Nejasni varnostni standardi (B252, B253, B254)

Strah zaradi groženj (D155, D159)

Omejene pristojnosti varnostnih organov (E67)

Nezaupanje v organe namenjen varovanju (E66, E68, E69, E70, E71, E78, E79, F117)

Neuporabnost panik gumba (E75, E76, E77, F116)

Nujnost samostojne reakcije (E80)

Občutek izpostavljenosti na sodišču (F96)

Neustrezna ureditev pisarne onemogoča varen umik (F114, F115)

Zavedanje nevarnosti (F119)

Brez fizičnih posledic nasilja (A121)

Primeri nasilja v tujini (A144, A145)

### **Simptomi stresa in izgorelosti**

#### **Psihološke posledice stresa**

Utrujenost in nespečnost (B258, C90, D212, E98, E104, E124, F143)

Povečana razdražljivost (C92, C121, F140)

Izgorelost kot posledica stresa (C122, C123, C126, C140, E128)

Vznemirjenost ob prihodu iz službe (C148)

Oblikovanje negativnega pogleda na življenje (D107)

Čustvena izčrpanost (D211)

Upad motivacije za delo (E87)

Pomanjkanje energije (E96, E97, E99)

#### **Prenos dela v zasebno življenje**

Prenos službenega stresa v prosti čas (A193)

Skrb za varnost otroka izven delavnega časa (A195, A196, C88)

Odsotnost ločnice med delom in prostim časom (C87, C89, C91, D213, E100, F141)

## **Brez opažanja simptomov**

Odsotnost simptomov (B260)

Izgorelost kot postopen proces (C119)

## **Preobremenjenost na delovnem mestu**

### **Preobremenjenost z birokratičnimi obveznostmi**

Obremenitev z birokracijo (A80, A190, C39, D124, F56, F57, F59, F60, F194)

Veliko število poročil (B179, E44)

Premalo kadra glede na obseg administracije (B180)

Potreba po zmanjšanju birokracije (C131)

Premalo časa za neposredno delo z uporabniki (C17, C58, E33, E38, E125)

Časovni pritiski in pričakovanja institucij (C43)

Zahtevnost delitve nalog (D125)

Birokracija kot izvor stresa in izgorelosti (E37, E131, E134, E159, F58, F65, F67)

Nepotrebno porabljen čas za administracije (E45, E46)

Uporaba študentov kot razbremenitev (E144)

Pomanjkanje možnosti načrtovanja dela (F79, F80)

Zmanjševanje strokovnega smisla (F178)

Prekratki roki za oddaje (E42, E43)

### **Neučinkovitost reform**

Nelogično razdeljevanje dela (A260, A261)

Višje plače kot ključni motivacijski dejavnik (C148, C149, C150, C151)

### **Nadomeščanje sodelavk zaradi odsotnosti**

Povečan obseg dela zaradi nadomeščanja (B111, C62, F197)

### **Previsoki normativi**

Preveliko število primerov na strokovnega delavca (B176, B177, B303, B304, C61, E39, F76, F77, F78)

Pobude za spremembe normativi (B178)

En delavec pokriva delo več oseb (C135)

Sočasna obravnava več akutnih primerov (C44)

Dolgi delovniki (D260)

Preobremenjenost zaradi nameščenih uporabnikov (D84)

### **Resnost izgorelosti**

Zavedanje resnosti stanja (E154, E155, E156)

### **Pomanjkanje in fluktuacija kadra**

#### **Stalno menjavanje kadra**

Prisotnost visoke fluktuacije kadra na CSD (A264, B263)

#### **Razlogi za fluktuacijo**

Mladi delavci bolj občutljivi na stres (A267)

Stres pri delu na CSD (B262)

Vprašanje interesa mladih za poklic socialnega dela (B310)

Premalo kadra zaradi finančnih omejitev (C116, C130)

Prevelika količina dela (C120, E137)

Področje družine ima visoko tveganje za izgorelost (C127)

Mlajši kadri imajo širši nabor veščin (F210)

#### **Pomanjkanje možnosti za mlade**

Neučinkovitost štipendije (A273)

Pomanjkanje možnosti študentskega dela (A274, A275)

Vključevanje študentov (B314, B315, E148, F209)

Kvalitetna praksa (B316, B317)

Štipendija kot spodbuda za mlade (E138, E139)

Potreba po več praktičnega usposabljanja (E140)

Nuja po regulaciji kakovosti prakse (E142, E143, E146, E147)

**Potreba po povečanju kadra**

Povečanje števila zaposlenih kot temeljna potreba (C143, C146, C147, D89, D90, E145)

Nastanek stiske med dopusti (D268, D271, F83)

Predlog za polno zaposlitev dodatne osebe (F81, F82)