

**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO**  
**V LJUBLJANI**

**DIPLOMSKA NALOGA**

**POVEZANOST SAMOPODOBE S STRESOM IN**  
**IZGORELOSTJO ZAPOSLENIH V SOCIALNEM DELU**

Mentorica: As. dr. Leonida Kobal Možina

Nina Peterlin

**Ljubljana 2009**

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Nina Peterlin

**Naslov:** Povezanost samopodobe s stresom in izgorelostjo zaposlenih v socialnem delu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2009

Št. strani: 70

Št. grafov: 2

Število tabel: 2

Št. bibl. Opomb: 0

Št. prilog: 2

Število slik: 1

**Mentor:** As. dr. Leonida Kobal Možina

**Deskriptorji:** stres, stres na delovnem mestu, izgorevanje, izgorevanje na delovnem mestu, samopodoba, pozitivna samopodoba, obremenjenost socialnih delavcev, zadovoljstvo pri delu.

### **Povzetek:**

Naloga raziskuje stres in izgorevanje, ki sta vse pogostejša pojava na delovnem mestu, ter njuno povezavo s samopodobo. Tudi v poklicih pomoči sta stres in izgorelost vse pogostejša. Zaposleni v socialnem delu se soočajo s problemi, ki jim niso kos, in s situacijami, ki v njih vzbujajo občutek nemoči in vprašanja, če kdo ceni njihovo delo. Sama sem med zaposlenimi v socialnem delu raziskovala, kako samopodoba vpliva na stres in posledično tudi na izgorelost ter kako lahko s pozitivno samopodobo preprečimo ali omilimo dejavnike negativnega stresa na svoje življenje in delo.

**Title:** Affects of stress and burnout syndrome on self-image workers in social work.

**Descriptors:** stress, stress at work, burning, burnout syndrome at work, self-image, positive self-image, overstretched social workers, satisfaction at work.

### **Abstract:**

This dissertation is investigating stress and burnout, which are an increasingly common occurrence in the workplace and their relationship with self-esteem. Especially in social services the stress and burnout are becoming more frequent. Employees in social work are

confronted with problems they don't have a solution for, with situations which provoke a sense of powerlessness in them and questions, if someone appreciates their work. I was researching what affect does self-esteem has on stress and on the burnout syndrome among employees in social work and how a positive self-esteem can lessen the negative factors of stress on our lives and work.

## PREDGOVOR

Ljudje smo v življenju in pri delu najuspešnejši, kadar imamo pozitivno samopodobo. Samopodoba nam pomaga pri izkoriščanju lastnih potencialov in vodi k uspehu. Določa, kakšne cilje si bomo zastavili, kakšni bodo naši odnosi z drugimi in kako se bomo spoprijemali s težavami in obremenitvami. Zato ni nič nenavadnega, da je naša samopodoba tista, ki nas na delovnem mestu, med drugim, lahko obvaruje pred stresom in izgorevanjem, s katerim se socialni delavci in drugi delavci v poklicih pomoči redno srečujejo. Poraze in razočaranja lažje premagujemo, če verjamemo vase in se cenimo.

V diplomski nalogi sem raziskovala stres na delovnem mestu kot enega najpogostejših stresov, s katerimi se srečujemo, izgorelost kot posledico dolgotrajnega stresa na delovnem mestu, ki je danes tako značilna za poklice pomoči, ter njuno povezanost s samopodobo delavcev. Kajti nič novega ni, da samopodoba določa, kako uspešni bomo v življenju in pri delu. Mene pa je zanimalo, če je samopodoba pri delavcih v poklicih pomoči, ki kažejo znake stresa in izgorelosti, res nižja kot pri tistih, ki teh znakov ne kažejo. To bi namreč pomenilo, da človek oz. delavec v poklicu pomoči že s tem, ko vzdržuje pozitivno samopodobo in visoko samospoštovanje, si vzame čas zase, se poglobi vase, lahko sam veliko naredi, da se obrani stresa in prepreči izgorelost, ki sta v teh poklicih vedno pogostejša. Posledično pa izboljša tudi svojo delovno učinkovitost ter kvaliteto svojega dela. Zanimalo me je torej, če tisti delavci, katerih stopnja samospoštovanja je visoka, res kažejo manj ali nič znakov stresa in izgorelosti ter ali je stresa in izgorelosti manj pri tistih, ki v poklicih pomoči delajo krajši čas oziroma če se tudi pri njih kaže več stresa in znakov izgorelosti, če imajo negativno samopodobo.

<b>PREDGOVOR .....</b>	<b>4</b>
<b>KAZALO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. TEORETIČNI UVOD .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 SAMOPODOBA .....</b>	<b>7</b>
1.1.1 SPLOŠNO O SAMOPODOBI .....	7
1.1.2 SAMOSPOŠTOVANJE IN SAMOUČINKOVITOST .....	9
1.1.3 POZITIVNA IN NEGATIVNA SAMOPODOBA .....	10
1.1.4 STRUKTURA SAMOPODOBE V ODRASLOSTI .....	12
<b>1.2 DELOVNA USPEŠNOST .....</b>	<b>13</b>
1.2.1 ZNAČILNOSTI, KI DOLOČAJO USPEH PRI DELU .....	13
1.2.2 STRAH PRED NEUSPEHOM .....	14
1.2.3 POMEN POZITIVNE SAMOPODOBE ZA USPEŠNOST .....	15
<b>1.3 STRES NA DELOVNEM MESTU .....</b>	<b>17</b>
1.3.1 KAJ JE STRES .....	17
1.3.1.1 POZITIVNI IN NEGATIVNI STRES .....	19
1.3.2 STRES NA DELOVNEM MESTU .....	20
1.3.3 VZROKI ZA STRES NA DELOVNEM MESTU .....	21
1.3.4 POSLEDICE STRESA NA DELOVNEM MESTU .....	24
<b>1.4 IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU .....</b>	<b>27</b>
1.4.1 POJEM IZGORELOSTI .....	27
1.4.1.1 ZNAKI IN POSLEDICE IZGORELOSTI .....	29
1.4.2 MODELI IZGORELOSTI .....	30
<b>1.5 KAKO PREPREČITI STRES IN IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU ....</b>	<b>31</b>
1.5.1 SPLOŠNO O PREPREČEVANJU .....	31
1.5.2 KAKO NAM POMAGA POZITIVNA SAMOPODOBA .....	35
<b>2. PROBLEM .....</b>	<b>37</b>
<b>2.1 METODOLOGIJA .....</b>	<b>38</b>
2.1.1 VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE .....	38
2.1.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV .....	39
2.1.3 POPULACIJA IN VZORČENJE .....	39
2.1.4 ZBIRANJE PODATKOV .....	40
2.1.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV .....	41

<b>2.2 REZULTATI IN RAZPRAVA .....</b>	<b>42</b>
<b>3. PREDLOGI .....</b>	<b>46</b>
<b>4. LITERATURA .....</b>	<b>48</b>
<b>5. POVZETEK .....</b>	<b>51</b>
<b>6. DODATEK .....</b>	<b>53</b>

#### **KAZALO GRAFOV**

<b>Graf 1.1: »Krivulja človekovega delovanja« Petra Nixona .....</b>	<b>26</b>
<b>Graf 2.1: Povezava spremenljivk, ki so bile pomembne za raziskavo .....</b>	<b>38</b>

#### **KAZALO TABEL**

<b>Tabela 2.1: Število oseb z določenim številom let delovne dobe .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabela 2.2: Rezultati obdelave podatkov .....</b>	<b>42</b>

#### **KAZALO SLIK**

<b>Slika 1.1: Struktura samopodobe po Flemingu in Watkinsu, 2001 .....</b>	<b>13</b>
--	-----------

# 1. TEORETIČNI UVOD

## 1.1 SAMOPODOBA

### 1.1.1 SPLOŠNO O SAMOPODOBBI

Ljudje si skozi svoje življenje oblikujejo pojmovanja, predstave in vrednotenja o samih sebi, strokovnjaki pa to poimenujejo samopodoba. Samopodoba je torej izraz za to, kaj mi mislimo o sebi, kako se vrednotimo in kako sami sebe vidimo. To je torej odnos do samega sebe in vse tisto, kar človek o sebi pove. Pomembna je predvsem zato, ker vpliva na naše obnašanje in pogojuje kakovost našega življenja. Od naše samopodobe je namreč odvisno, kako zadovoljni smo s svojim življenjem, kakšne naloge in cilje si bomo postavljali, s kakšnimi nalogami se bomo upali spoprijemati, kakšni bodo naši odnosi z drugimi.

Trstenjak (1992: 65) navaja, da ima vsak človek neko podobo o samemu sebi, ki jo je oblikoval podzavestno z usedlino številnih doživetij, spominov, izkušenj, predstav, domišljije in želja. In v skladu s to podobo usmerjamo svoje ravnanje, dejanja, želje, obnašanje in odgovore.

Pri samopodobi gre torej za sklop predstav, ki jih imamo o sebi in svojih posebnih zmožnostih, dosežkih, ciljih, o svoji zunanosti in značilnih načinih odzivanja. V ta splet pojmovanj pa ne pridejo vse informacije, ki se na nas nanašajo, pač pa le tiste, ki pridejo skozi t.i. kognitivni filter (Adlešič 2002: 150). Le-ta skrbi za to, da se informacije selekcionirajo in predelajo, posledično mi dojemamo svet in sebe na bolj organiziran in strukturiran način. Pa vendar ljudje težimo k neki stabilnosti in se aktivno upiramo vsem informacijam, ki niso v skladu z našo lastno predstavo o nas samih.

Samopodoba je med drugim tudi psihični konstrukt, s katerim jaz posameznika vzpostavlja nenehne interakcije med emocionalnim in kognitivnim, pa tudi med individualnim in družbenim, ter te interakcije tudi ohranja. Hkrati pa svoje sheme sebe uporabljamo tudi za vrednotenje lastnosti in vedenja drugih.

Darja Kobal (2003: 177) pojasnjuje samopodobo kot organizirano celoto lastnosti, potez, stališč, mnenj, prepričanj in drugih psihičnih vsebin, za katere je značilno, da jih posameznik pripisuje samemu sebi v različnih stopnjah razvoja in v različnih situacijah.

»Samopodobo lahko razumemo kot množico odnosov, ki jih posameznik – zavestno ali nezavedno - vzpostavlja do samega sebe. V te odnose s samim seboj pa vstopa postopoma, s pomočjo predstav, občutij, vrednotenj, ocen samega sebe, svojih tipičnih socialnih naravnosti in ravnanj itd., ki jih – najprej prek prvotnega objekta t. j. matere, nato preko širšega družbenega okolja – razvija že od rojstva dalje« (Nastran – Ule, 1994; po Kobal 2003: 20).

Samopodoba se oblikuje postopoma, saj si jo človek gradi tako, da različne informacije iz okolja preoblikuje v informacije o samem sebi. »Samopodobo tvorijo kognitivne posplošitve, ki jih oblikujemo o samemu sebi na različnih vedenjskih področjih« (Markus in Wulf, 1987; po Adlešič 2002: 150).

Tako se torej oblikuje neka celotna podoba naše vrednosti, neka notranja predstava o nas samih. B. Youngs (2000: 13) ločuje šest ključnih področij zdrave samopodobe: fizična varnost, čustvena varnost, identiteta, pripadnost, kompetentnost in poslanstvo. Zdi se ji pomembno, da poleg tega, da se počutimo varne, poznamo tudi nek odgovor na vprašanje, kdo smo, imamo občutek pripadnosti, usposobljenosti ter občutek, da ima življenje nek smisel in svojo pot.

Samopodoba ima intrapersonalne funkcije (uravnavanje čustev, motiviranje). Na drugi strani pa so interpersonalni procesi, kot so vpliv samopodobe na socialno zaznavanje, na izbiro situacij in interakcij z različnimi ljudmi, na različne strategije pri razlagi in oblikovanju interakcij z drugimi, na reakcije ob informacijah z drugimi ljudmi, ki se ne ujemajo z njihovo samopodobo (Adlešič 2002: 157).

Samopodoba ima torej velik vpliv na to, kako bomo delovali v svojem življenju. »Naša samopodoba vpliva na našo psihološko ranljivost in trdnost, sposobnost in nesposobnost, živahnost in obup« (Youngs 2000: 13). Kadarkoli se znajdemo pred oviro ali izzivom, pred težavo, v težki življenjski situaciji, je naša samopodoba tista, ki bo pogojevala naše delovanje. Kako bomo ravnali, je namreč odvisno od tega, kako varne se počutimo v soočanju z izzivi, koliko samospoštovanja in moči imamo, da se postavimo zase. Pomemben je naš notranji občutek zaupanja v lastne sposobnosti. Če menimo, da smo nesposobni, ranljivi, nevredni, potem bomo v skladu s tem tudi ravnali. Naša samopodoba torej kroji naše življenje. Imamo jo vsi. Edina razlika je v tem, kakšna je in ali nam koristi v življenju ali nam govori, da smo slabi. Dobra novica je, da se jo da preoblikovati, saj jo nadgrajujemo celo življenje.



### 1.1.2 SAMOSPOŠTOVANJE IN SAMOUČINKOVITOST

Samospoštovanje je temeljni vidik samopodobe in se nanaša predvsem na vrednostne samoopise, zajema čustva, ki jih posameznik goji do sebe, medtem ko samopodoba kot taka zajema vrednostno nevtralne samoopise. Samopodoba in samospoštovanje sta tudi tesno povezana, saj oseba z nizko samopodobo trpi tudi zaradi nizkega samospoštovanja in obratno. Rosenberg (1965; po Kobal 2000: 21) opredeljuje samospoštovanje kot pozitivno ali negativno stališče posameznika do sebe. Pozitivno samospoštovanje pomeni, da je posameznik zadovoljen sam s sabo, se ceni in se sprejema takšnega, kot je, in pričakuje spoštovanje tudi od drugih, saj čuti, da je le tega vreden. Obratno pa je pri nizkem samospoštovanju mogoče opaziti, da se oseba ne ceni, ne odobrava svojih lastnosti in ima na splošno negativno mnenje o sebi. Coopersmith (1967; po Kobal, 2001: 154) pa nekoliko drugače pojmuje samospoštovanje - kot pozitivno ali negativno oceno samopodobe. Ta se nanaša na odobravanje ali zavračanje samega sebe in kaže stopnjo posameznikovega prepričanja v svojo sposobnost, vrednost in pomembnost.

J. Bourne (1995; po Adamčič 2001: 92) opredeli samospoštovanje kot način razmišljanja, vedenja in čutenja. To pomeni, da človek sprejme sebe, spoštuje, zaupa in verjame vase. Samospoštovanje prihaja iz naše notranjosti in kadar je nizko, povzroča pomanjkanje, občutek praznine. Velikokrat človek poskuša to pomanjkanje nadomestiti z nečim od zunaj, kar lahko vodi tudi v odvisnost, navezanost na snov, ki nadomešča zdrave človeške odnose in zdrav občutek zaupanja. Drugače pa pomeni rast in dvig samospoštovanja razvijanje zaupanja in krepitev sebe od znotraj. Temelji za naše občutenje lastne vrednosti so namreč notranji.

Človek se že rodi z občutkom o sebi. Potem se v prvih dveh, treh letih življenja začne razvijati neke vrste samozavedanje, z razvijanjem katerega človek gradi samokoncept. Skozi samokoncept prihajajo zaključki o lastnem samospoštovanju (Adamčič 2001: 93).

Pri samospoštovanju gre za dvoje:

- za raven samospoštovanja in
- za proces, skozi katerega izvlečemo zaključke o lastni vrednosti.

»Samospoštovanje je opredeljeno kot zaupanje v lastne vrednosti« (Youngs 2000: 13). Pomeni, da sami menimo, da imamo pravico do osebnega življenja in sreče, do svobode uveljavljanja lastnih misli, potreb, želja in radosti.

Youngs (2000: 12) pojasnjuje samopodobo kot vsoto samoučinkovitosti in samospoštovanja, pri čemer definira *samoučinkovitost* kot zaupanje v lastne sposobnosti razmišljanja, presojanja, izbiranja in odločanja. Pomeni, da zaupamo vase in se nase tudi zanašamo, hkrati pa seveda razumemo, poznamo svoje interese in potrebe. Glavni pomen samoučinkovitosti se kaže v tem, da v svojem življenju nismo le opazovalec dogodkov, ampak aktivno sodelujemo, določamo in krojimo svoje življenje.

Posameznikova pričakovanja do sebe so močno povezana s pripravljenostjo vložiti nek napor v reševanje težav, problemov. Običajno morata biti izpolnjena dva pogoja, da se ljudje lotijo akcije:

- če vidijo, da vedenje vodi k želenim rezultatom ali dosežkom,
- če so prepričani, da so lahko v tako vedenje uspešno vključeni.

Youngs (2000: 12) zatrjuje, da sta tako samoučinkovitost kot samospoštovanje temeljna stebra zdrave samopodobe in samopodoba je okrnjena že, če je okrnjen eden od njiju. Četudi ima človek pozitivne lastnosti, je pri njem mogoče opaziti nizko samopodobo, če mu primanjkuje temeljnega samozaupanja, se ne čuti sposobnega soočiti se z izzivi ali nima zaupanja v svoje sposobnosti.

Samopodobo je mogoče povezati tako s posameznikovo stopnjo poguma, z dosežki, s sprejemanjem tveganja in z doseganjem ciljev.

### 1.1.3 POZITIVNA IN NEGATIVNA SAMOPODOBA

Včasih je veljalo, da je nekaj slabega in napačnega, če ima človek rad samega sebe, da je to sebičnost. In veliko ljudi je bilo vzgojenih v tej stoletja stari zmoti, kar se še danes odraža v težavah s samopodobo in samospoštovanjem, ki sta izrazito negativna. Otroci, še preden odrastejo, dobivajo sporočila iz družbe, kako je ljubezen do sebe nekaj sebičnega in domišljavega, čeprav je v resnici najbolj naravna stvar na svetu, s tem odrastejo ter si sami postavljajo omejitve, ki jih ovirajo pri uspešnem življenju. Če je naša samopodoba negativna ali oslabi, upade tudi kakovost našega življenja, kajti prav od samopodobe je odvisno, kaj bomo naredili iz svojega življenja.

Pa vendar naj bi, po Maslowu (1987; po Adlešič 2002: 152), ljudje težili k pozitivni samopodobi in samospoštovanju. Ves čas naj bi v sebi nosili željo po izboljšanju sebe, željo po rasti, razvoju in izpolnjevanju potencialov, ki jih imamo. Maslow to imenuje samoaktualizacija.

Do visoke samopodobe nas vodi dolgotrajen proces, saj si moramo visoko samopodobo pridobiti. Dosežemo jo predvsem s prevzemanjem aktivne in smiselne vloge v svojem življenju. Zdrava samopodoba ne pomeni, da o sebi mislimo le dobro, pač pa da se sprejemamo takšne, kot smo in se imamo takšne tudi radi. Youngsova (2001: 51) navaja, da zdrava samopodoba vpliva na pomembna področja našega življenja, kot so: duševni mir, zdravje, cilji, notranja sreča, kvaliteta odnosov, kompetentnost, produktivnost ipd. V vedenju se zdrava samopodoba kaže v odnosu do dogodkov in ljudi.

Za ljudi z zdravo samopodobo je značilno (Youngs 2001: 52), da:

- razmišljajo o lastnih vrednotah,
- uspešneje sprejemajo vzpone in padce,
- lažje razmišljajo o smislu in cilju življenja,
- lažje dosegajo svoje cilje,
- spoštujejo tudi druge in so do njih pravičnejši,
- se lažje soočajo z ovirami in strahovi, se z njimi spopadajo in jim ne skušajo ubežati,
- lažje učinkovito sodelujejo z drugimi,
- so sočutnejši do sebe in drugih,
- so odločnejši, koristnejši, bolj optimistični,
- lažje prepoznajo svojo lastno vrednost in dosežke,
- so odgovornejši za svoja dejanja,
- so pripravljeni vztrajati, ko postane življenje težko,
- se pogumno spoprijemajo s težavami itn.

Kot znake negativne samopodobe Youngsova (2000: 22) navaja naslednje:

- samopodcenjevanje,
- prizadevanje za pozornost,
- kritiziranje,
- pretirana zaskrbljenost glede mnenja drugih,
- ob težavah odnehajo in se predajo ipd.

Nizka samopodoba nam ne omogoča zanesljivega spoprijemanja s stresom in pritiski, kar lahko vpliva na našo delovno uspešnost.

#### 1.1.4 STRUKTURA SAMOPODOBE V ODRASLOSTI

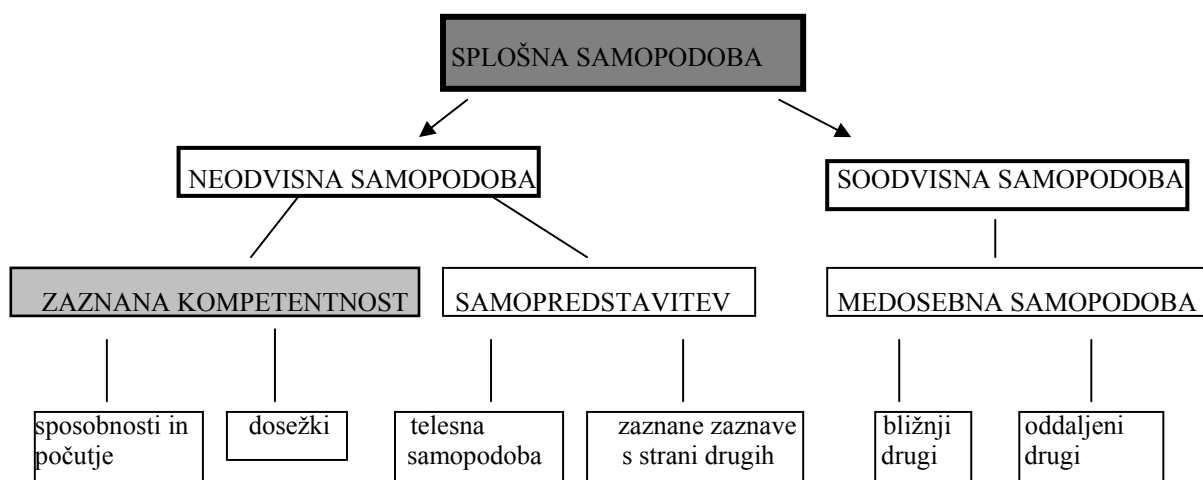
Samopodoba ni enotna, ampak je strukturirana. Pri vsakem posamezniku naj bi obstajalo več konstruktov samopodobe, npr. telesna, socialna, akademska. Samopodoba se torej ne razvija kot celota, pač pa se s starostjo vzpostavljajo zelo različna področja.

To tudi pomeni, da medtem, ko je na enem od področij vaša samopodoba zelo pozitivna, je lahko na drugem izrazito negativna.

Posamezniki razvijejo tudi različne shematične reprezentacije sebe, kakršni bi želeli biti, kakršni pričakujejo, da bodo postali, kakršni se bojijo biti in kakršni nočejo biti. Te sheme samopodobe so neke vrste motivatorji, saj so osnova za cilje, za katere delamo (Markus in Wulf, 1987; po Adlešič 2002: 152).

Raziskave kažejo, da je samopodoba sestavljena predvsem iz tistih področij, ki imajo za posameznika nek pomen. Če je torej odrasli osebi zelo pomembno delo, bo ta samopodoba pri tem človeku močnejše izražena. Markus in Wulf navajata (1987; po Adlešič, 2002: 150), da so nekatere predstave, ki jih imamo o sebi, centralne, medtem ko imajo druge bolj periferen značaj. Vse predstave, ki jih imamo o sebi, niso dejavne istočasno. Njihova aktivnost je namreč odvisna od posameznikovih izkušenj v določenem kontekstu.

V zadnjih letih je prišlo do razcveta raziskovanj, usmerjenih v strukturo samopodobe. Enega novejših modelov sta zasnovala Fleming in Watkins (2001; Kobal 2003: 57). Splošno samopodobo sta razdelila na dve področji: neodvisno in soodvisno samopodobo. Pri neodvisni samopodobi gre za postavke, ki se nanašajo na materialne in kognitivne dosežke, fizični izgled ter sposobnosti. Pri soodvisni samopodobi pa gre za postavke, ki se navezujejo na družino, širše socialno okolje in etične vrednote.



*Slika 1.1: Struktura samopodobe po Flemingu in Watkinsu, 2001 (Kobal 2003: 57)*

Posebej bi opozorila na del samopodobe, ki ga avtorja poimenujeta *zaznana kompetentnost*, in se deli na sposobnosti in dosežke. Sem namreč spadajo posebni talenti, delovna kompetentnost, dosežki na delovnem mestu, osebna kontrola itd. Ti dejavniki se mi zdijo pomembna povezava samopodobe in delovne uspešnosti, saj kažejo na to, da je tudi delo pomemben del samopodobe, ki določa, kaj bomo mislili o sebi in ali bo naša samopodoba pozitivna ali negativna.

## 1.2 DELOVNA USPEŠNOST

### 1.2.1 ZNAČILNOSTI, KI DOLOČAJO USPEH PRI DELU

Želja po uspehu je človeku prirojena. Ena naših največjih potreb v življenju je imeti nek cilj in če ga hočemo uresničiti, potrebujemo nagon po uspehu.

»Uspeh je vztrajno izpolnjevanje načrtovanih ciljev, ki so za človeka pomembni« (Turner 1998: 30). Uspeh ne pomeni zgolj doseganje cilja, pač pa že napredovanje v smeri cilja.

Merila o uspehu pri delu se ves čas spreminjajo. Daniel Goleman (2001: 15) govori o novih merilih na delovnem mestu, po katerih nas ocenjujejo. Danes niso več pomembni le izobrazba, bistrost in izkušnje, temveč tudi to, kako obvladujemo sebe in svoje odnose z drugimi. Nova merila se bolj posvečajo osebnim kakovostim.

Ena od pomembnejših značilnosti, ki nam pomaga doseči uspeh, je tudi pozitivna samopodoba, saj nam pomaga soočati se z negativnimi dejavniki današnjega časa, kot so stres, obremenitve na delovnem mestu, prezaposlenost, pomanjkanje časa, konkurenca ipd. Uspešni ljudje se bolj samozavestno soočajo z ovirami, pripravljeni so sprejeti, kar jim prinese čas, navdušeni so nad življenjem, pravi Bettie Youngs (2001: 51). Ti ljudje imajo visoko samospoštovanje in se zato postavijo zase v vseh okoliščinah, so odprti in asertivni, vztrajajo na svoji poti kljub slabim stvarim ali oviram. Zavračajo tekmovalni odnos s seboj, razumejo svoje motive in razvijajo svoje talente. Ti ljudje živijo aktivno in polno in ne sprejemajo vloge žrtve. Razmišljajo o svojih vrednotah in jih usklajujejo s svojim vedenjem.

Tudi Dornan (1998: 9) govori o pozitivni naravnosti uspešnih ljudi. Ljudje, ki mislijo pozitivno, verjamejo vase in v druge.

Navaja pa tudi druge lastnosti uspešnih ljudi:

- uspešni ljudje imajo vizijo,
- zastavljajo si cilje, ki jih motivirajo,
- modro znajo razporejati svoj čas,
- odkrijejo načine, kako ravnati s stresom,
- cenijo medčloveške odnose in
- razvijejo dobre komunikacijske veščine.

### 1.2.2 STRAH PRED NEUSPEHOM

Strah je naraven in koristen mehanizem preživetja in je tako sam po sebi pozitiven. V našem telesu sproži alarmni sistem in nas prisili k hitremu reagiranju. Lahko pa nas tudi ovira, kadar govorimo o strahu kot o pogojnem refleksu brez prave povezave z resnično nevarnostjo.

Strah pred neuspehom je eden najpogostejših strahov, s katerim se srečujemo, in nam med drugim preprečuje, da bi bili pri svojem delu uspešnejši. Nekateri ljudje se tako obremenjujejo s svojimi preteklimi napakami, da jim to preprečuje napredovanje v prihodnosti.

Dornan (1998: 24) navaja različne razloge, zakaj se ljudje bojijo neuspeha:

- strah pred kritiko,
- strah pred tveganjem,
- strah pred izgubo samozavesti,

- strah, da imajo samo eno priložnost za uspeh, ki je ne želijo zapraviti.

Neuspeh je del naše poti in zato ga ne smemo jemati kot dokončnega, pač pa kot začasno nazadovanje. Pritiski namreč niso nenehni in ovire se pojavljajo občasno. Toda če je naša samopodoba nizka, že manjši neuspeh ali prepreka sproži v nas dvome vase, če to res zmoremo, in večinoma odnehamo. Takšni ljudje se pogosto takoj vdajo in svojo pozornost preusmerijo drugam. Na drugi strani pa se samozavestni ljudje ponovno lotijo naloge in končno po zaslugi vztrajnosti tudi uspejo.

Dornan (1998: 30) pravi, da ljudje pogosto omejujejo sami sebe, ker se oklepajo strahu, pričakujejo takojšen uspeh, hkrati pa se pri njih kaže pomanjkanje namena in načrta.

Strah pred neuspehom pa nas lahko vodi tudi v izgorelost na delovnem mestu, saj po modelu lastne učinkovitosti, avtor je Chernissa (po Zdovc, 1998), pomeni strah pred neuspehom psihološki umik. Ta pa je pogosto povzročitelj izgorelosti na delovnem mestu, saj faktorji, ki povečujejo občutke neuspeha, hkrati povečujejo tudi izgorelost.

### 1.2.3 POMEN POZITIVNE SAMOPODOBE ZA USPEH

Samopodobo Turner (1998: 40) pojasnjuje kot vsoto treh delov: idealnega samega sebe, sliko samega sebe in samospoštovanja. Samopodoba je torej sestavljena iz naše lastne slike oz. predstave zmagovalca, našega trenutnega mnenja o sebi in našega odnosa do sebe.

Brez vsaj osnovne stopnje samosprejemanja človek nima upanja za uspeh. Turner (1998: 59) označuje samosprejemanje kot sprejemanje vseh svojih slabosti, napak, pomanjkljivosti in slabih lastnosti, hkrati pa tudi svojih prednosti in sposobnosti. Uspeh se po njegovem mnenju začne na točki, ko se človek sprejme in hkrati začne odklanjati predstave in mnenja, ki jih imajo drugi o njem, saj je lastna samopodoba pogosto napačno zgrajena prav na teh predstavah. Sprememba samopodobe ne pomeni, da se mora spremeniti jaz. Pomeni le spremembo mentalne slike, vrednotenja, pojmovanja in uresničevanja lastnega jaza.

Goleman (2001) razvija nov termin t.i. *čustvene inteligence*. Pomemben del čustvene inteligence so čustvene spretnosti, kamor spadajo tudi osebne spretnosti, ki se neposredno povezujejo z našo samopodobo. Med osebne spretnosti spadajo: prepoznavanje svojih čustev in njihovega učinkovanja, prepoznavanje svojih zmogljivosti in omejitev, močno razvit čut za lastne vrednosti in sposobnosti. Tu vidimo vzporednico s samosprejemanjem, o katerem govori Turner. Človek mora poznati sebe takšnega, kot je, in se takšnega tudi sprejemati.

Hkrati pa je pomembno, da verjame v svoje sposobnosti, prisluhne svojim čustvom in sebe vrednoti pozitivno. V nasprotnem primeru ga vse to omejuje na delovnem mestu in mu onemogoča možnosti uspeha.

Pri čustveni inteligenci so po Weisingerju (2001: 20) pomembni predvsem trije dejavniki:

- razvijanje visoke stopnje samozavedanja oz. poglobljanje v podatke o sebi,
- obvladovanje čustev,
- samomotivacija.

Samozavedanje je najpomembnejši del čustvene inteligence, saj pomanjkanje te lastnosti slabo vpliva na učinkovitost dela. Pri samozavedanju je med drugim pomembno, da se zavedamo, kako ocenjujemo, kakšne vtise, razlage, pričakovanja imamo o sebi, o drugih ljudeh in o situacijah.

Zaupanje vase je v sodobnih časih postal zelo pomemben dejavnik na delovnem mestu. Daje pogum, ki izvira iz prepričanja o lastnih sposobnostih in vrednotah. Pomanjkanje zaupanja vase se kaže v občutkih neobgljenosti, nemoči in dvoma vase (Goleman 2001: 70).

Na tem mestu velja opozoriti, da imajo osebnostne lastnosti velik vpliv tudi na izgorelost, ki je dandanes, predvsem v poklicih pomoči, vedno pogostejši pojav. Življenjske spremembe, predvsem neugodne, povečujejo posameznikovo dovzetnost za izgorevanje.

Pomembno vlogo pri tem, poleg drugih karakteristik, igra samospoštovanje, saj je posledica šibkega samospoštovanja močna občutljivost za mnenje drugih, kar povzroči konformistično obnašanje. Osebe z več samospoštovanja niso toliko odvisne od drugih, okolice in aktivneje iščejo rešitve ter niso v tolikšni meri podvržene izgorelosti (Zdovc 1998).

Na pomen samospoštovanja opozarja tudi Mija Božič (2003: 62), saj meni, da nespoštovanje sebe ogroža tako osebno kot poklicno življenje. Pomembno je, v kakšni luči se vidimo, saj če si dopustimo grajanje in poniževanje samega sebe, se bodo naši problemi le še poglobili. Če želimo premagati ovire na poti do uspeha, moramo včasih prehoditi trnovo pot. Vendar prava sprememba izvira iz nas samih. »Šele uravnotežena in urejena človekova notranjost začne vplivati na zunanje okolje in ga postopoma spreminjati« (Božič 2003: 62).



## 1.3 STRES NA DELOVNEM MESTU

### 1.3.1 KAJ JE STRES

Stres je biološki pojav in odgovor na vsakdanje življenjske zahteve, ki jih imenujemo stresorji ali dražljaji. Akutni vpliv stresorjev na naše telo imenujemo stres, ki je pravzaprav preprosto ime za številne telesne reakcije, ki nastopijo takrat, ko telo mobilizira svoje obrambne možnosti pred bližajočo se nevarnostjo.

Stresorji so lahko biokemična snov, kot so droge in alkohol, fizična poškodba ali čustveno vzburjenje.

»Stres je telesna, fizična, duševna in kemična reakcija na okoliščine, ki povzročijo zmedenost, nejevoljnost in vzburjenost« (Youngs 2001: 11).

Praktično ni področja v življenju, na katerega stres ne bi vplival. Evans in Russel (1992: 109) govorita o pravi epidemiji našega časa. Stres namreč vpliva tako na našo vitalnost, življenjska pričakovanja, medosebne odnose, sposobnost, da poslušamo in se vživimo v čustva drugih, odprtost do drugih kot tudi na našo fizično vzdržljivost, zaznavanje, čustveno uravnovešenost, nagnjenost k napakam in dovzetnost za nesreče.

Pri stresu je med drugim zelo pomembno, kako mi sami določene okoliščine vidimo in si jih razlagamo, torej naše zaznavanje določenega dogodka.

Looker in Gregsonova (1993: 31) opredeljujeta stres kot neskladje med dojetjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje le-teh na drugi strani. Razmerje med obema odločno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega. Če se zahteve začnejo kopičiti, mi pa ocenimo, da jim ne bomo kos, se poruši ravnovesje med dojetjem zahtev in sposobnostmi, ki tem zahtevam niso kos. To posledično povzroči stres.

Če pa se zgodi obratno, da so naše sposobnosti večje od zahtev, lahko pademo v fazo zdolgočasenosti, ki prav tako povzroča stres.

»Danes stres opredeljujemo kot situacijo alarma oziroma kot stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se sooči z obremenitvijo, se ji prilagodi in jo obvlada« (Božič 2003:17).

Stres v telesu vzbudi reakcijo, ki jo imenujemo *alarmna reakcija*. To je prvi odgovor telesa na stres. Tej fazi sledi faza *odpora oz. prilagoditve*. Zadnja faza pa je faza *izčrpanosti oz. izgorelosti*.

Kakšne so značilnosti teh faz?

- V *alarmni fazi* je telo obveščeno, da mora ukrepati in pri tem mu pomaga serija telesnih sprememb, kot so višji krvni tlak, pospešeno bitje srca, hitrejše dihanje itn.
- Sledi *faza odpora ali prilagoditve*, ki je ključnega pomena, saj v tej fazi stresor preneha delovati, stres popusti in telo se umirja. Če se to ne zgodi,
- pride do *faze izčrpanosti oz. izgorevanja*. Telo se izčrpa, prav tako njegovi prilagoditveni mehanizmi, pride do telesne utrujenosti in izgube prožnosti. To biokemično reakcijo pogosto imenujemo *izgorelost*.

Nekateri simptomi stresa, ki jih navaja Youngsova (2001: 15), so:

- stalni občutki vznemirjenosti in razdraženosti,
- nizek energijski nivo ali izbruh energije, ki mu sledi depresija,
- zmanjšan ali povečan tek,
- občutek, da ste žrtev ali da iz stiske ni izhoda,
- pogosta otožnost,
- neprestan strah,
- hitro bitje srca,
- občutek manjvrednosti,
- vzponi in padci samospoštovanja,
- težave pri odločanju,
- pomanjkanje koncentracije,
- stalna želja po samoti,
- strah pred prihodnostjo ipd.

Božičeva (2003: 21) dodaja še:

- pretirana zaverovanost vase in zavračanje samega sebe,
- duševna utrujenost,
- apatija,
- zapiranje vase in izogibanje delu ter sprejemanju odgovornosti,
- pretiravanja v smislu raznih odvisnosti itn.

Stres je individualni problem, saj vsak človek stres doživlja drugače. Youngsova (2001: 17) pravi, da medtem ko nekateri občutijo stres le kot fizično vznemirjenje in anksioznost, drugi lahko zaradi njega čustveno obupajo.

Različni dogodki lahko na nas različno vplivajo in zato govorimo o stresu kot o individualni izkušnji. Kar je za nekoga lahko prijetno in vznemirljivo, lahko drugemu povzroči veliko stisko. Tudi odzivi na enak stresni vpliv so zelo različni, pravi Božičeva (2003: 18). Odziv nekoga bo popolna psihična odpoved, drugega duševna bolezen, pri tretjem se lahko pojavi le prehodna telesna oziroma duševna motnja. To, kako se bo posameznik odzval na stres, je precej odvisno od stanja, v kakršnem trenutno je, torej od trenutnih razmer, trajnejših dejavnikov, trenutnih energetskih zalog, osebnostnih dejavnikov.

Prav tako ne gre pozabiti, da je pri tem, kako se bomo odzvali na stres, zelo pomembna naša samopodoba. Če je ta nizka, bomo avtomatsko ranljivejši za različne stresne obremenitve.

#### 1.3.1.1 POZITIVNI IN NEGATIVNI STRES

Ponavadi nam beseda stres predstavlja nekaj slabega. Spominjamo se le stiske in t. i. *negativnega stresa*, ki na nas pusti številne negativne posledice in lahko povzroči nastanek bolezni.

Poznamo pa tudi drugo vrsto stresa, *pozitivni stres*, ki ga ljudje opisujejo kot prijetno, vznemirljivo, spodbudno in navdušujoče občutje. »Pozitivni stres je vsaka aktivnost, ki povzroči adaptacijske spremembe kardiorespiratornega sistema in mišičja« (Božič 2003:20).

Znaki pozitivnega stresa se kažejo kot:

- evforičnost, zanesljivost, vznemirjenost, velika motiviranost,
- razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, občutek zadovoljstva in sreče,
- umirjenost, uravnoteženost, samozavest,
- ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost,
- sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja,
- marljivost, živahnost, vedrost ipd.

»Prijazni stres nas navda s samozavestjo in prevzame nas občutek, da držimo v svojih rokah vse niti, s katerimi bomo zlahka obvladali naloge, izzive in zahteve« (Looker in Gregson 1993: 35).

### 1.3.2 STRES NA DELOVNEM MESTU

Kar tretjino življenja ljudje prebijemo na delu. Poklic je sestavina človekovega osebnega življenja in z njim življenjskega ravnotežja. Pa vendar je eden izmed največjih povzročiteljev stresa današnjega časa. Delo je danes neprimerno bolj specializirano in razčlenjeno kot nekoč, zato tudi zahteva neprimerno več usposobljenosti. Tem bolj kot so poklici specializirani, bolj oblikujejo človeka po svoje. »Poklic pomeni za človeka osebno življenjsko formo. Če je ta neprikladna in nezaželena, je spačena podoba njegove osebnosti. Nevarnost in strah pred iztiritivjo je kaj razumljiv« (Trstenjak 1992: 123).

Obstaja več modelov stresa na delovnem mestu. Nekateri avtorji zagovarjajo modele, ki vidijo stres na delovnem mestu kot neuravnoteženost med zahtevami situacije in sposobnostmi te zahteve izpolniti (McGrath 1971; po Vizek-Vidović, 1990: 21). Po njihovem mnenju postane delovno okolje stresno, kadar človek začne opazati, da ne more izpolnjevati zahtev tega delovnega okolja.

V drugo skupino modelov stresa na delu pa spada teorija o skladnosti človeka in okolja. Tukaj se stres pri delu definira kot neskladnost med sposobnostmi in potrebami posameznika na eni strani ter zahtevami in možnostmi zadovoljevanja potreb na drugi strani. Z drugimi besedami, stresa ne doživimo le, če ne moremo izpolniti zahteve našega delovnega okolja, pač pa tudi, če delovno mesto ne izpolnjuje naših pričakovanj (French, 1974; po Vizek-Vidović, 1990: 27).

V neki točki, ki je edinstvena za vsakega posameznika, se zahteve in možnosti situacije srečajo z možnostmi in potrebami posameznika. To je točka skladnosti in ravnotežja in bolj kot se od nje oddaljimo, bolj raste neravnotežje in s tem stres.

Stres na delovnem mestu lahko prizadene kogarkoli, v katerikoli panogi, poklicu in podjetju. Postaja vedno večji problem, saj vodi v različne zdravstvene in psihične težave. Povzroča motnje storilnosti, kreativnosti in konkurenčnosti. Ne smemo pa pozabiti, da do stresa na delovnem mestu prihaja tudi v povezavi s stresnimi dogodki v zasebnem življenju. Zaradi tega stresa ne moremo obravnavati samo z vidika dela, ampak je potrebno vključiti tudi komponente iz zasebnega življenja (Božič 2003: 13-16).

Stres in razne obremenitve na delovnem mestu, ki pripeljejo do izgorevanja, so danes najpogostejši dejavniki neuspeha pri delu, saj nam jemljejo motivacijo in energijo, potrebno za to, da delo dobro opravljamo. Youngsova (2001: 51) poudarja, da je prav pozitivna

samopodoba najboljša obramba pred stresom, s katerim se danes dnevno srečujemo, sploh na delovnem mestu. Poraze in razočaranja lažje premagujemo, če verjamemo vase in se cenimo. Samopodoba nam pomaga pri izkoriščanju naših potencialov in vodi k uspehu.

»Visoka samopodoba je močno orožje proti stresu, z njo se lažje spoprijemate z ovirami, pomaga vam ublažiti napetost zaradi slabosti in neuspehov« (Youngs 2001: 51).

### 1.3.3 VZROKI ZA STRES NA DELOVNEM MESTU

Vzrokov za stres je veliko, vsekakor pa se razlikujejo od vrste dela, ki ga človek opravlja, prav tako pa od samega posameznika, kaj njemu pri njegovem delu povzroča stres. Vsekakor je znano, da se stres pogosto pojavlja v poklicih pomoči, kamor spada tudi socialno delo. Pritiski in zahteve v teh poklicih so večji kot v nekaterih drugih. Socialni delavec se na primer vsakodnevno srečuje s pričakovanji in zahtevami uporabnikov in družbenega okolja, ki jih je velikokrat težko ali celo nemogoče uresničiti. To ga lahko, med drugim, hitro pahne v stres.

Najprej bomo pogledali nekatere splošne vzroke za stres na delovnem mestu. Božičeva (2003: 23-31) loči zunanje in notranje vzroke.

Kot zunanje navaja:

- zahteven nadrejeni,
- neprijetni sodelavci,
- drugačnost,
- zmeda, slab dan.

Youngsova (2001: 32) tem dodaja še naslednje:

- soočanje s spremembami,
- medosebni odnosi,
- nejasnost vlog,
- soočenje z delovnimi zahtevami,
- pritiski organizacije,
- delovno okolje,
- kompetentnost, konfliktne vrednote,
- družinsko in zasebno življenje.

Kot notranje vzroke za stres pa Božičeva navaja:

- naše lastne misli, ki so črne in nas vodijo v zaskrbljenost,
- zaskrbljenost povzroča hud stres in povzroči, da smo razdražljivi, napeti in brez energije,
- »zlata kletka« oz. življenje na robu svojih zmožnosti,
- obljube in želje ustreči vsem,
- nepotrebne in napačne navade,
- neorganiziranost.

Youngsova (2001: 34) kot notranji vzrok poudarja pomen osebnih potreb, ki nas lahko vodijo v stres na delovnem mestu. Osebne potrebe so potrebe po višjem statusu in spoštovanju, po priznanju svojih nadrejenih, po občutku, da cenijo naše delo ipd.

Maslach in Leiter (2002: 10) pojasnjujeta, da danes obstajajo številna neskladja med naravo dela in naravo človeka, ki to delo opravlja. Prepad med zahtevami na delovnem mestu in ljudmi postaja preglobok. Ljudje se počutijo preobremenjene z delom. Delo morajo opraviti v prekratnem času in s premalo sredstvi. Prav tako nimajo nadzora nad delom, ki ga opravljajo, čeprav si želijo priložnosti, da lahko izbirajo in se odločajo, da razmišljajo o problemih in jih rešujejo. Želijo imeti vsaj nekaj vpliva na proces doseganja rezultatov, za katere bodo kasneje odgovorni.

Ljudje pogosto čutijo, da za delo niso nagrajeni ali pohvaljeni. Pojavlja se razpad skupnosti in ljudje izgubljajo pozitivno vez z drugimi v delovnem okolju, čeprav je za kakovostno delo in osebni razvoj zelo pomembno, da lahko hvalo, ugodje, srečo in humor v delovnem procesu delijo s tistimi, za katere čutijo, da jih spoštujejo in imajo radi. Velikokrat v teh odnosih manjka tudi medsebojnega spoštovanja in ljudje dobijo občutek, da se z njimi ne ravna pošteno.

Vse pogosteje na delovnem mestu prihaja tudi do konflikta vrednot. Delo lahko na primer sili ljudi v dejanja, ki se njim samim zdijo neetična in ki so v nasprotju z njihovimi osebnimi vrednotami.

V t. i. poklicih pomoči, kot smo že omenili, dobijo različne obremenitve na delovnem mestu še dodatne in nove razsežnosti. Fengler (2007: 27-61) med drugimi navaja naslednje obremenitve v poklicih pomoči, ki vodijo v stres na delovnem mestu, kasneje tudi v

izgorelost in so zelo pomembne za razumevanje stresa tudi v poklicu socialnega delavca oz. delavke:

- *Značilni izhodiščni biografski pogoji*: ljudje si pogosto izberejo poklic pomoči, ker so v otroštvu ali mladosti sami doživeli kaj takega, da so potrebovali pomoč.
- *Ideal nudenja pomoči*: pogosto se ti ljudje ravnaajo po vzornikih, osebah in institucijah, ki kažejo nudenje pomoči v idealni luči; ko začnejo delati, pa dobesedno trčijo v realnost poklica pomoči, obremenjeno z vsemi pomanjkljivostmi.
- *Raznolikost metod*: obstaja množica terapij, šol in usposabljanj, ki omogočajo na eni strani višjo stopnjo profesionalizacije, na drugi pa pomočniku kažejo, kaj vse še ni oziroma kaj vse bi še moral postati, kar zna biti zelo obremenjujoče.
- *Pomanjkljivo samoograjevanje*: pomočniki s klienti resnično sočustvujejo, to pa jih sčasoma lahko vodi v utrujenost in bolezen.
- *Odsotnost notranje povratne informacije*: poistovetijo se s problemi klientov, ker sami ravno doživljajo nekaj podobnega in s tem izgubijo možnost, da bi jim lahko pomagali.

Drugi, bolj splošni povzročitelji stresa v poklicih pomoči oz. tudi socialnem delu, pa so:

- značilnosti klientov,
- institucionalni konflikt vlog,
- odsotnost supervizije,
- veliko število klientov,
- izostanek institucionalne podpore pri pomočnikovem delu,
- pomanjkanje osebja,
- osebnostni faktorji,
- previsoki cilji,
- pomanjkanje občutka, da je poklic cenjen ipd.

Ne smemo pa tudi pozabiti, da je odgovornost za druge ljudi v socialnem delu je že sama po sebi stresogena.

Po raziskavi Anke Zdovc (1998) kot najbolj stresna področja socialni delavci doživljajo nasilje v družini, odvzem otrok, nemoč, ki jo čutijo pri delu, preveliko število klientov. Stiske klientov jih pogosto prizadenejo.

#### 1.3.4 POSLEDICE STRESA NA DELOVNEM MESTU

Raziskave so pokazale, da vodi stres na delovnem mestu do dveh neizogibnih posledic (Vizek-Vidović 1990: 56). Ena je ta, da stres pripelje do zdravstvenih težav zaposlenega. Druga pa, da stres najverjetneje vodi v pasivnost in nezainteresiranost, s tem pa v pomanjkanje motivacije.

Beehr in Bhagat (1985: 60) zatrjujeta, da je posledice delovnega stresa na človeka mogoče razdeliti na tri področja: fizično, psihično in vedenjsko področje. Na *fizičnem področju* se kot posledice stresa pojavijo razne bolezni, simptomi teh bolezni in faktorji tveganja.

Stres torej na fizičnem področju lahko povzroči:

- zvišan krvni tlak,
- možgansko kap ali srčni infarkt,
- glavobol in migreno,
- prebavne motnje,
- čir na želodcu ali dvanajstniku,
- sindrom razdraženega črevesja,
- žilne ali mišične krče,
- sladkorno bolezen,
- raka,
- astmo, alergije, prehlade in gripe,
- spolne težave,
- porušenje imunskega sistema,
- pretirano izgubo telesne teže ali pretirano ješčost ipd. (Looker in Gregson 1993: 75-76).

Pogoste *psihične posledice* stresa so obupanost, zaskrbljenost, odsotnost, zadržanost, jokavost, agresivnost, nepotrpežljivost, pomanjkanje samospoštovanja, tog način mišljenja, pozabljenost ipd. (Looker in Gregson 1993: 69). Na delovnem mestu pa se opaža, da so ljudje zaradi dela zaskrbljeni, raztreseni, da jih delo ne motivira, občutijo nek nemir in negotovost, pri njih pa se zaradi stresa pri delu pojavlja veliko fizičnih posledic stresa.



Tipične psihične posledice delovnega stresa so anksioznost, depresija in nezadovoljstvo z delom.

Kot *vedenjske posledice* stresa pa navajata uporabo in zlorabo drog, samomor, slabe medosebne odnose. Sem bi lahko uvrstili tudi pretirano kajenje, uživanje alkohola in kofeina. Te posledice so vidne predvsem na osebem področju zaposlenih, medtem ko se na njihovem delovnem področju kot posledice stresa pojavljajo slabša delovna storilnost, nezainteresiranost za delo, nezmožnost za opravljanje dela ipd.

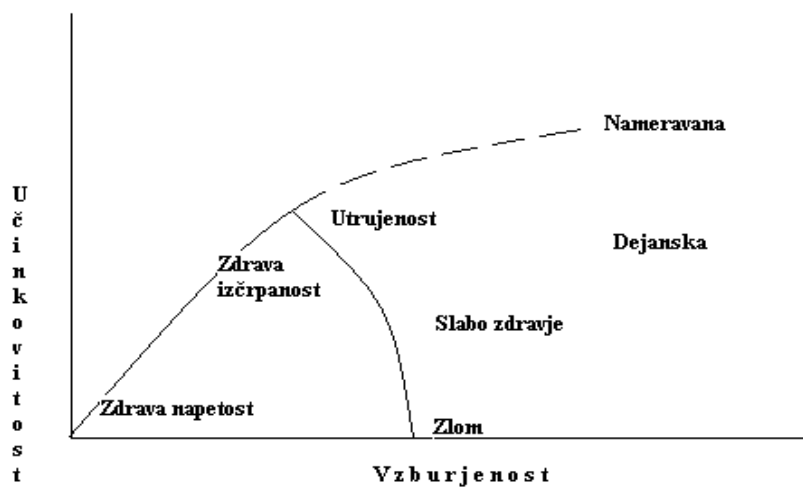
Posledice dalj časa trajajočega stresa na delovnem mestu se lahko kažejo tudi v dolgotrajnih izostankih z dela zaradi bolezni, v predčasnih upokojitvah izkušenih delavcev ali celo v prezgodnjih smrtih. Vse to povzroča hude izgube.

Na izgubi, kadar se pojavi stres, so ne samo organizacija, temveč predvsem, v primeru socialnega dela, tudi klienti. Le ti namreč naletijo na strokovnjaka, ki jim ne zmore prisluhniti in nima ne energije ne volje, da bi jim lahko pomagal.

Looker in Gregsonova (1993: 87) pa opozarjata še na težave, ki se skrivajo pod gladino. Zaradi škodljivega stresa smo namreč bolj nagnjeni k nezgodam in lahko na delovnem mestu nehote povzročimo kakšno neprijetnost sebi ali drugim.

Ena od pomembnih posledic stresa na delovnem mestu je vsekakor tudi zmanjšana učinkovitost. Spodnja slika kaže »krivuljo človekovega delovanja« po Petru Nixonu (Evans, Russel, 1992: 119). Študiral je učinek vedno večjega pritiska na človekovo ravnanje. Slika kaže pot, ki jo ljudje prehodijo od utrujenosti in izčrpanosti do zloma.

Ljudje so pogosto utrujeni, hkrati pa se srečujejo še z dodatnimi pritiski. In navadno zmotno mislijo, da bodo vse zmogli, če se bodo še dodatno potrudili.



**Graf 1.1.:** »Krivulja človekovega delovanja« Petra Nixona (Evans, Russel, 1992:119)

Če ljudje še niso dosegli vrha krivulje, svojo učinkovitost lahko še povečajo. V nasprotnem primeru ugotavljajo, da zdaj učinkovitost pada, in taki ljudje stopijo v začaran krog izčrpanosti.

Stres, s katerim se srečujemo na delovnem mestu, je lahko dolgotrajen in če ne ukrepamo, kar hitro občutimo prej omenjene posledice. Še bolj pa so po besedah Anke Zdovc (1998) v nevarnosti tisti ljudje, ki so pričakovali, da bodo v svojem delu našli smisel, kar se pogosto dogaja tudi v socialnem delu. Ljudje vstopajo v svojo kariero z visokimi cilji, pričakovanji in motivacijo. Socialni delavci si recimo zastavijo cilje, da bodo skrbeli za določeno skupino ljudi, da bodo njihova življenja spremenili na bolje ter jim pomagali lepše zaživeti. Spoznanje, da tega ne morejo narediti, jih pogosto vodi v izgorelost.

## 1.4 IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU

### 1.4.1 POJEM IZGORELOSTI

Pojem obstaja nekje od leta 1974, ko je bil prvič uporabljen tudi v literaturi. Pojav so takrat poimenovali »*burnout*«, v slovenščino pa so ga prevedli kot izgorelost.

Neko splošno prepričanje pravi, da ljudje izgorevajo na delovnem mestu zaradi okvar značaja, vedenja ali produktivnosti. Raziskave zadnjih let pa kažejo, da izgorevanje ni samo problem ljudi, pač pa tudi družbenega okolja, v katerem ljudje delajo (Leiter, Maslach 2002: 17).

»Pod izgorelostjo razumemo stanje fizične ali duševne izčrpanosti, ki nastane kot posledica dolgo trajajočih negativnih občutkov, ki se razvijejo v delu in človekovi samopodobi« (Emener in sod., 1982; po Fengler, 2007: 72).

Ta pojav postaja zadnja leta v poklicih pomoči, torej tudi v socialnem delu, običajen. Opisujejo ga kot neko stanje čustvene, duševne in telesne izčrpanosti tako v poklicu kot tudi med prijatelji, v prostem času, v partnerstvu in družini. Ljudje govorijo o tem, da se počutijo frustrirane, prestrašene, izgubljajo navdušenje za delo, počutijo se zasute z delom, izčrpane, nesrečne, potrte ipd.

Osnovne teme, ki se pojavljajo v opisovanju občutkov zaradi izgorevanja, so:

- razkroj povezanosti z delom,
- razkroj čustev,
- težava usklajevanja med človekom in delom (Leiter, Maslach 2002: 23).

Razlikujemo dve vrsti izgorelosti: *aktivno izgorelost*, ki jo povzročajo institucionalni vidiki, zunanji dogodki in delovni pogoji, in *pasivno izgorelost*, ki je posameznikov notranji odziv na to, kar se opisuje kot aktivna izgorelost.

Za obdobje, preden se pojavi izgorelost, je značilna dalj časa trajajoča obremenitev brez ustreznega protiukrepanja.

Izgorevanje prizadene ljudi v številnih poklicih, posebej pa so v nevarnosti pomagajoči poklici, kamor poleg že omenjenih socialnih delavcev spadajo tudi psihologi, učitelji in vzgojitelji, svetovalci, zdravniki, medicinske sestre ipd.

Pri teh strokovnjakih se tako po več letih dela lahko pojavljajo stanja telesne, psihične in čustvene izčrpanosti. »Izgorelost je posledica frustracij, povezanih z delom, zlasti tistih, ki nastajajo ob dejansko ali navidezno nerešljivih problemih« (Zdovc 1998).

Izgorelost je torej na nek način boleče spoznanje t.i. pomočnikov, da ljudem ne morejo več ničesar dati in so se povsem izčrpali. Včasih je težko sprejeti dejstvo, da ljudem v stiski ne morejo pomagati ali da jim lahko pomagajo le delno ali začasno.

Pri socialnih delavcih so delovna polja zelo raznolika, zato je težko določiti neke splošne obremenitve, s katerimi se srečujejo vsi. Nekateri na primer delajo bolj terapevtsko, drugi s pretežno administrativnimi nalogami. Poleg nizke plače, malo ustrezne ponudbe dela in malo možnosti napredovanja jim grozi še vedno pogostejši pojav izgorelosti. To so običajno razlogi, zakaj strokovnjaki po končanem študiju socialnega dela ne začnejo opravljati dela na svojem področju ali ga kasneje spet zapustijo (Fengler 2007: 94).

Na izgorelost vplivajo tudi osebne lastnosti. Občutljivi posamezniki, z veliko mero empatije, topli in zavzeti v odnosih do drugih, se bolj nagibajo k izgorevanju, če so hkrati tudi notranje negotovi, z večjo mero anksioznosti, introvertiranosti, pretiranega entuziazma in s težnjo po pretiranem poistovetenjem z drugimi. Mnogi si podobo o sebi gradijo na tem, da si zastavijo nerealistične cilje, ki jih kasneje ne morejo doseči, kar jih pahne v negativno samopodobo in nizko samospoštovanje, ki sta pomembna dejavnika pri tem, da so ti posamezniki bolj nagnjeni k izgorevanju (Zdovc 1998).

Prav tako na izgorelost vpliva delovno okolje oz. sledeči stresogeni faktorji v poklicih pomoči oz. socialnem delu (Zdovc 1998):

- prevelika količina dela, vezana na vse večje in vse bolj kompleksne probleme družbe,
- slabi delovni pogoji (slabi prostorski pogoji, pomanjkanje zasebnosti),
- nejasnost poklicne vloge,
- nejasnost profesionalnih ciljev,
- slabi delovni odnosi v ustanovi oziroma timu,
- pomanjkanje znanja,
- nepredvidene reakcije uporabnikov,
- preveč birokratskih in administrativnih postopkov.

#### 1.4.1.1 ZNAKI IN POSLEDICE IZGORELOSTI

Vsak človek na obremenitve in stres na delovnem mestu reagira na svoj način. Tudi simptomi, ki se kažejo, so lahko od človeka do človeka zelo različni. Težave so lahko kratkotrajne ali dolgotrajne, šibkejše ali močnejše, lahko so tudi le občasne.

Izgorevanje pa ima lahko usodne posledice, ki se kažejo na človekovem zdravju, v zmožnosti premagovanja ovir in v osebni življenjski slogu. Lahko povzroči tudi resne motnje v opravljanju dela.

Izgorelost se v poklicih pomoči in socialnemu delu najpogosteje kaže skozi sledeče znake: odpor do vsakodnevnega odhajanja v službo, občutki neuspeha, občutki krivde, jeza, obup in ravnodušje, negativizem, izolacija, vsakodnevni občutki izčrpanosti in utrujenosti, izguba pozitivnih občutkov do uporabnikov, prelaganje stikov z uporabniki, odpor do sprejemanja klicev in obiskov uporabnikov, stereotipizacija uporabnikov, cinizem, grajajoča drža, nezmožnost prisluhniti uporabnikom, motnje spanja, izogibanje strokovnim pogovorom s kolegi, pogosti prehladi in gripa, glavoboli, prebavne motnje, togost v mišljenju, upiranje spremembam, zakonski in družinski problemi, škodljiva uporaba psihoaktivnih snovi, pogosta odsotnost z delovnega mesta ipd. (Cherniss 1980; po Fengler, 2007: 73).

Kaslowova in Schulmanova (1987; po Fengler, 2007: 74) navajata vrsto opozorilnih znakov, ki kažejo na izgorelost:

- odpor do prihajanja na delovno mesto,
- nenehno pritoževanje zaradi prevelikih zahtev, odpor do dela,
- pogosta obolenja brez jasnega vzroka,
- občutek odrezanosti od sveta,
- življenje se doživlja kot težko,
- otopelost,
- pojavljanje misli na beg ali samomor,
- razdražljivost, slaba pozornost, nestrpnost in razdraženost tudi doma,
- naraščanje števila negativnih kontratransferjev s klienti.

Cena za izgorevanje na delovnem mestu je pomembna za ljudi in tudi za organizacijo. »Za delavca je (izgorelost) težava v službi, ki zmanjšuje kakovost njegovega življenja in možnost

produktivne, uspešne kariere. Za organizacije je težava v delovni sili, ki ni več predana delu, ni ustvarjalna in tudi ne produktivna, kakor je nekoč bila« (Leiter, Maslach 2002: 19).

#### 1.4.2 MODELI IZGORELOSTI

Anka Zdovc (1998) navaja naslednje modele izgorelosti, ki se kažejo v poklicih pomoči:

- *Bivanjski model izgorelosti*, katerega avtorica je A. Pines, pravi, da izgorelost neposredno izhaja iz neuspeha in občutka nemoči. Pomembna se ji zdi povezava med doseganjem ciljev in izgorelostjo. Ta model je motivacijski in predpostavlja, da lahko izgorijo le zelo motivirane osebe.
- *Frustracijski model izgorelosti*, znan tudi kot *krizna teorija*, izhaja iz osnovne človekove potrebe po avtonomiji, njegov zagovornik pa je M. Burisch. Ta model pravi, da je vzrok za izgorelost izguba avtonomije ob istočasni prisotnosti določenih osebnih karakteristik osebe.
- *Model izgorelosti kot stanje – statični koncept*, ki ga je opredelil L. Hallsten. Koncept opredeljuje kot kronično stanje, za katerega je pomembna izčrpanost. Osrednjega pomena pri tem modelu so torej čustvena izčrpanost, utrujenost in izpraznjenost. Izgorelost avtor vidi kot neke vrste depresijo.
- *Socialna kompetentnost kot model izgorelosti* navaja, da občutka kompetentnosti in učinkovitosti izhajata iz možnosti posameznika, da vpliva na svoje okolje in hkrati uravnava izid dogajanj. Če človek ne vidi upanja, da bo dosegel kompetentnost, ki je definirana kot sposobnost osebe za učinkovito interakcijo z okoljem, obstaja nevarnost za pojav izgorelosti.
- *Kibernetični model izgorelosti*, avtorjev Heifetza in Bersania, izhaja iz dejstva, da je predanost poklicu glavni motiv in sredstvo za doseganje pozitivnih sprememb pri klientih. Pozitivne spremembe pri klientih pa so povezane z osebno rastjo pomočnika. Pri tem pride do simetrije, saj pomočnik veliko svoje energije vложи v pomoč klientu, z njegove strani pa dobi le malo podpore. Po mnenju avtorjev naj bi bila prav ta asimetrija glavni razlog izgorevanja.

- *Model lastne učinkovitosti*, po Chernissu, ki meni, da je pomembna povezava med izgorelostjo in lastno učinkovitostjo. Strokovnjaki se na svojih delovnih mestih ne počutijo uspešne in kompetentne. Uspeh nas namreč motivira in nam daje voljo za naprej. Pomembna je torej možnost, da si zastavimo cilje in jih tudi dosežemo. Če pa nas vodi predvsem strah pred neuspehom, pride do psihološkega umika, ki je po avtorjevem mnenju glavna karakteristika, povezana z izgorelostjo.

## **1.5 KAKO PREPREČITI STRES IN IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU**

### **1.5.1 SPLOŠNO O PREPREČEVANJU**

Dandanes sta stres na delovnem mestu in izgorelost tako pogosta pojava, da ju nikakor ne moremo spregledati. Zato se veliko strokovnjakov ukvarja s tehnikami in strategijami, ki nam omogočajo lažje soočanje s stresom in preprečujejo razvoj izgorelosti. Na tem mestu bom omenila le nekaj najpogostejših. Prav vsi so uporabni v različnih poklicih, prav tako pa tudi v poklicih pomoči in pri socialnem delu. Nekaj je splošnejših, nekaj pa je konkretnjših metod, ki se v praksi pogosto uporabljajo prav v socialnem delu.

Kaj je torej tisto, kar lahko socialni delavec naredi, da se obvaruje pred stresom in izgorevanjem? Anka Zdovc (1998) poudarja, da je v prvi fazi pomembno, da socialni delavci problem izgorevanja poznajo. Narediti morajo nekaj zase in ne le za kliente. Prav pri problemu stresa je pomembno, da si vzamejo čas zase in za stvari, ki jim veliko pomenijo in jih sprostijo.

Pogoj za učinkovito obvladovanje stresa je pridobitev spretnosti, s pomočjo katerih negotovo ravnovesje lažje obdržimo v območju normalnega stresa. Najpomembnejše je, da se stresa zavedamo, poznamo reakcije svojega telesa nanj in se naučimo prepoznavati vzorce našega stresa. Tako kot se vsak drugače odziva na stres, se mora vsak z njim tudi drugače spoprijeti. Zato je v prvi vrsti pomembno, da poznamo sebe in najdemo načine soočanja s stresom, ki ustrezajo nam. V prostem času, ki ga imamo, se je pozitivno posvečati stvarem in dejavnostim, ki jih radi počnemo in nas sproščajo. Koristijo nam lahko športne aktivnosti, joga, meditacija in podobno. Prav tako pa konjički, ki jih imamo radi, npr. vrtnarjenje, kuhanje, slikanje. Takšni ukrepi so ne samo splošno dobri, pač pa so pomembni tudi za

poklice pomoči, saj pripomorejo k splošni razbremenitvi, razčiščenju s samim seboj in k novemu pogledu na življenje.

Pri reševanju neskladij med človekom in njegovim delom pa se je treba osredotočati tudi na delovno okolje, ne le na človeka. Torej stresa in izgorevanja ne moremo preprečiti, če skušamo spremeniti le sebe. Vzroki za stres in izgorevanje so velikokrat bolj situacijski kot osebni, zato moramo rešitve zanj iskati tudi v družbenem kontekstu delovnega mesta (Maslach, Leiter 2002: 79).

Stres torej najpogosteje povzroči neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnostmi za obvladovanje le teh na drugi strani. Takšen položaj lahko umirimo na dva načina: z zmanjšanjem zahtev in z utrditvijo sposobnosti za obvladovanje (Looker, Gregson, 1993: 112). Žal pa to ni vedno mogoče, saj se v življenju velikokrat srečamo s prevelikimi zahtevami, ki se jim ne moremo izogniti.

Zahteve lahko poskusimo zmanjšati na sledeče načine (Looker, Gregson 1993: 116-125):

- Upoštevajte življenjske preizkušnje in se skušajte izogniti večjim stresnim dogodkom v kratkem časovnem obdobju. Če se vam je zgodilo veliko pomembnih stvari naenkrat, velike načrte raje odložite za nekaj časa, saj boste tako preprečili stres.
- Naučite se reči »ne« in zavrniti prijateljevo ali sodelavčevo zahtevo, če imate že svojega dela čez glavo, ali kakšno drugo morebitno ponudbo, ki bi vam nakopala še več dolžnosti.
- Organizirajte si življenje z načrtovanjem prihodnosti, določite prednostne naloge in si postavljajte stvarne cilje, ki so v dosegu vaših sposobnosti.
- Izogibajte se perfekcionizmu, saj se nenehno prizadevanje za popolnost hitro lahko sprevrže v obsedenost in vas vsaka nepravilnost pahne v stres.
- Kadar ste preobremenjeni, naj vam ne bo neprijetno prositi za pomoč, saj boste s tem zmanjšali obremenitve in zahteve.
- Naučite se ustrezno razporejati zadolžitve in odgovornosti, saj se boste s tem znebili bremen in učinkovito zmanjšali zahteve.

Youngsova (2001: 53) poudarja pomen dobrih odnosov na delovnem mestu, saj meni, da ima občasno druženje sodelavcev velikokrat prav terapevtski učinek. Takšna druženja namreč krepijo občutek tovarištva, prav tako pa omogočajo izmenjavo idej, razpravo o strokovnem



delu, izkušnjah in o medsebojni podpori. Predvsem pri socialnem delu je to lahko zelo pomembno, saj naletimo na primere, ki jih ne znamo ali ne zmoremo sami rešiti. Takrat so odnosi s sodelavci, ki nam lahko nudijo podporo ali nam pomagajo z nasvetom, zelo dobrodošli. Prav tako je pomembno, da smo sami tukaj za sodelavce, jim dajemo moralno podporo in jim pomagamo, če nas za to prosijo.

»Odprt odnos vzpostavimo tudi z nadrejenimi, z njimi definirajmo stvarna poklicna pričakovanja ter določimo časovno opredeljene cilje« (Zdovc, 1998).

Pomembno je oceniti, ali je za našo razbremenitev potrebna sprememba organizacije dela. Če je tako, jo je potrebno predlagati.

Hkrati pa je prav tako pomembno, da ohranjate dobre odnose z družino in prijatelji. Če namreč ti odnosi niso urejeni, nam to predstavlja še dodaten stres. Razvijanje močnega socialnega podpornega sistema je najboljši pristop za ublažitev izgorelosti. Sem lahko poleg sodelavcev, družine in prijateljev sodijo tudi suportivne skupine in skupine za samopomoč.

Pomembno je tudi, da znate delo pustiti v pisarni in ločiti svoje zasebno življenje od poklicnega. Velikokrat se prav v socialnem delu pojavlja, da strokovnjaki probleme in tegobe klientov nosijo s seboj domov in o njih premišlujejo tudi v svojem prostem času. Zato velja poudariti, da je socialno delo zaradi svoje narave dela in pogostega dela s posebnimi družbenimi skupinami stresno že samo po sebi. Če pa strokovnjak ne zna svojega dela odklopiti niti v svojem prostem času, ga ves čas prenaša s seboj, je to prav gotovo vodilo v še večji stres.

Božičeva (2003: 36-43) opozarja tudi na pomen urejenega in prijetnega delovnega okolja, ki bo izboljšalo počutje v pisarni. Zdi se ji pomembno, da dokončate čim več zadanih si nalog, da dela ne odlašate do zadnjega trenutka, ampak si vzamete dovolj časa, da najprej opravite najzahtevnejše naloge in si vedno vzamete tudi čas za odmor. V socialnem delu je prevelika količina dela povezana z vse večjimi in vse bolj kompleksnimi družbenimi problemi, poleg tega pa se pojavlja vedno več administrativnih nalog, ki zmanjšujejo čas dela na terenu ali čas neposrednega dela s klienti. Ta sprememba daje socialnim delavcem velikokrat občutek, da jim zmanjkuje časa za pravo socialno delo in posledično se jim zdi, da ne opravijo nalog, ki so si jih zadali. To pa je lahko prav tako povzročitelj stresa. Socialni delavci velikokrat izražajo željo po standardih in normativih, ki bi zmanjšali število klientov in omogočili kvalitetnejšo in bolj poglobljeno delo.

Fengler (2007: 159-165) navaja še naslednje ukrepe, ki lahko pomagajo v poklicih pomoči:

- *psihoterapija*;
- *postopki sproščanja in postopki aktiviranja* (npr. avtogeni trening, tehnike dihanja...);
- *izkustvo umetnosti in umetniško izražanje*, kakor sta npr. gledališče ali ples;
- *nagrajevanje samega sebe s hrano*, z druženjem s prijatelji, s poslušanjem glasbe, branjem itd.;
- *zaustavitev misli*: včasih je namreč bolje, da o poklicnih zahtevah in težavah preprosto prenehamo premišljevat, kar je lahko zelo težko storiti;
- *vsakdanje iniciative*, kot so pisanje dnevnika, dobre misli, molitve, zmožnost sodelovanja z delovnimi kolegi, uravnavanje bližine s klienti, samota in narava, pisanje povzetkov dnevnega dogajanja itd.

Danes predstavlja enega od najboljših in najpogosteje uporabljenih ukrepov v poklicih pomoči *supervizija*, ki predvsem v socialnem delu v zadnjem času vse pogosteje postaja obvezen del službe. Gre za obliko pomoči, ki jo pomočniki nudijo drugim pomočnikom, oziroma za skupno oznako za večje število psihosocialnih intervencij, ki obsegajo svetovanje na delovnem polju, spremljanje pri opravljanju poklica, uvajanje v prakso ipd.

»Supervizija je psihosocialno svetovanje osebam, delujočim pretežno v poklicih nudenja pomoči, ki si prizadevajo, da bi se razbremenile, razjasnile svojo poklicno identiteto in ohranile ter povečale svojo poklicno kompetenco« (Fengler 2007: 177-183).

Po besedah Vide Milošević – Arnold (1999: 4) je supervizija strokovnjaku hkrati:

- spodbuda za učenje,
- opora ali suport,
- usmerjanje profesionalnega ravnanja.

Socialnim delavcem omogoča nadaljnji razvoj in pridobivanje novih izkušenj, s tem pa posledično pomaga tudi uporabnikom, saj jim omogoča kvalitetnejše storitve. Supervizija pomeni socialnim delavcem tudi eno od možnosti izobraževanja in ne le razbremenjevanja pri delu.

Veliko socialnih delavcev poudarja pomen izobraževanja kot načina boja proti stresu, saj jim le to zmanjšuje težave pri delu. Najpogosteje se socialni delavci izobražujejo na seminarjih, na Fakulteti za socialno delo, na že omenjenih supervizijskih skupinah in v realitetni terapiji (Zdovc 1998).

### 1.5.2 KAKO NAM POMAGA POZITIVNA SAMOPODOBA

Veliko različnih avtorjev pa med drugim poudarja pomembne dejavnike v boju proti stresu in izgorevanju, kot so pozitivna samopodoba, visoko samospoštovanje, pozitivno mišljenje, zaupanje vase, samozavest ipd. Ti dejavniki so pomembni tudi v socialnem delu, ki je velikokrat naravnano tako, da nas prisili, da se poglobimo vase in v težkih trenutkih ostanemo samozavestni in zaupamo vase. Brez tega je naše delo prav gotovo bolj stresno in hitreje zdrsnemo v izgorelost.

Problemi, porazi in strah so v našem življenju tisti dejavniki, ki nas ne le omejujejo, pač pa nam povzročajo stres. Vendar lahko nanje gledamo tudi z drugega zornega kota. Problemi so pravzaprav priložnosti, da postanemo boljši, so izzivi in nam koristijo pri osebni rasti. Porazi in napake nam lahko služijo kot orodja za naprej in nam predstavljajo pomembne lekcije. Strahu pa se najlažje znebimo prav tako, da smo aktivni in storimo to, česar se bojimo (Božič 2003: 55-59).

Ta dejstva so pomembna zato, ker nam kažejo, kako nam lahko pozitivno mišljenje omogoča drugačno gledanje na stvari. Hkrati pa smo, če se soočamo z izzivi in težavami ter premagujemo strah, vedno močnejši in rastemo tudi v svojih očeh ter krepimo samopodobo in samospoštovanje, s tem pa postajamo samozavestnejši. Pri vsem tem pa ne smemo pozabiti, da moramo najprej poskrbeti zase, da bomo lahko pomagali drugim in svojim uporabnikom.

»Kdor se v svoji koži dobro počuti, spoštuje samega sebe, zmanjšuje delovanje škodljivega stresa in si ustvarja podlago za prijazen stres, osebno rast in razvoj, učinkovitost in ustvarjalnost« (Looker, Gregson 1993: 174). To pa je prav gotovo pomembno v poklicih, kjer iz dneva v dan poskušamo pomagati drugim. Prav gotovo bo naše delo kvalitetnejše, če bomo zaupali vase in v to, kar delamo, če se bomo stvari lotevali brez strahu oz. se s tem strahom upali spoprijeti.

Samozavest nam pomaga, da neobremenjeno spoznavamo nove ljudi, sproščeno nastopamo v javnosti, uspešno »prodajamo sebe«. Če smo samozavestni, se lažje lotimo vsakodnevnih stresnih situacij in smo tudi na dolgi rok manj pod stresom. Za izboljšanje samozavesti pa moramo najprej sprejeti svojo samopodobo in sami sebe. Kajti če se ne sprejemate, nimate upanja, da bi v življenju postali uspešni. Turner (1998: 59) poudarja, kako pomembno je, da se sprejmete takšni, kot ste, vse svoje slabosti, napake, pomanjkljivosti. Ljudje, ki so nezadovoljni sami s sabo, se kar naprej trudijo, da bi sebe in svet prepričali, da so nekaj, kar v bistvu niso. Uspeh pa je pravzaprav izraz naše osebnosti in se začne v trenutku, ko ste se

pripravljeni sprostiti in začnete sprejemati sebe. Pozitivno samopodobo lahko človek začne graditi šele po tem, ko sprejme samega sebe. In šele pozitivna samopodoba je predpogoj za to, da svoje darove, sposobnosti in talente lahko učinkovito uporabljamo, hkrati pa v očeh mnogih avtorjev prav to velja za najboljšo obrambo pred stresom. Razna razočaranja, poraze, neuspehe boste namreč lažje premagovali, če boste zaupali vase in se cenili, hkrati pa boste z visoko samopodobo lažje ublažili napetost, ki vam jo povzroča stres (Youngs 2001: 51).

Pomembno je tudi samospoštovanje, saj se ponavadi, ko se znajdemo v stiski ali pod stresom, začnemo grajati in obtoževati, če je naše samospoštovanje nizko, pa to pripelje k še večjim problemom. Med drugim na delovnem mestu pohvale in priznanja za dobro opravljeno delo ohranjajo visoko samospoštovanje, kar pa je s strani delodajalcev pogosto spregledano, ali pa se tega ne zavedajo (Looker, Gregson 1993: 174).

Safton (1992; po Darja Kobal, 2001: 34) poudarja, da je ena izmed temeljnih značilnosti samospoštovanja ohranjanje duševnega zdravja. Osebe s pozitivnim samospoštovanjem se namreč cenijo, sprejemajo sebe takšne kot so, ustrezno obvladujejo stres itd.

Mnogi gradijo podobo o sebi na podlagi doseganja nerealistično zastavljenih poklicnih ciljev. Cilji, ki se pojavljajo v socialnem delu, so npr. spremeniti življenja ljudi, izboljšati življenjske pogoje, pomagati vsem. Takšni cilji se v praksi hitro pokažejo za previsoko zastavljene in strokovnjak lahko hitro izgubi smisel, ki ga je prej videl. Hkrati pa tudi njegova samopodoba začne padati, zaradi občutka neuspeha. Prav gotovo je socialno delo eden težjih poklicev, zaradi vseh že omenjenih dejavnikov, ki ga spremljajo. In ti dejavniki, ki nam dajejo velikokrat občutek neuspeha, omajajo naše lastno samospoštovanje, samopodobo in zaupanje vase. Zato se mi zdi pomembno poudariti, da je potrebno ohraniti pozitivno samopodobo ne le zato, da se izognemo stresu in izgorevanju, ki sta v našem poklicu vse pogostejša, pač pa tudi zato, ker bomo le tako lahko dobro in kvalitetno opravljali svoje delo ter prebrodili poraze in razočaranja, s katerimi se bomo na svoji poklicni poti najverjetneje srečevali. Po drugi strani pa bo naše delo lažje in bolj stabilno, če bomo pristopili k uporabnikom z zdravo mero samozavesti in zaupanja vase.

## 2. PROBLEM

Za raziskavo stresa in izgorelosti na delovnem mestu ter njune povezave s samopodobo sem se odločila iz več razlogov. Prvi je ta, da sta nam, študentom socialnega dela, stres in izgorevanje v poklicih pomoči zelo znana, saj smo o njiju marsikaj slišali že med samim študijem. Prav tako sem sama o tem veliko slišala od samih strokovnih delavcev v času svoje prakse in prostovoljnega dela. Ker bomo kot bodoči socialni delavci delali na področju pomoči, kjer po mnenju avtorjev sam stres na delovnem mestu dobi še dodatne razsežnosti in kjer sta stres in izgorelost najpogostejša in najbolj pereča problema, se mi je zdela to vsekakor primerna in zanimiva tema. Še kako se zavedam, da se za poklice pomoči velikokrat odločamo prav zaradi želje pomagati, v glavi imamo nek ideal nudenja pomoči in notranjega zadovoljstva, ki ga bomo ob tem doživljali. Prav tako smo v večini tisti, ki se za takšne poklice odločamo, zelo čustveno odprti in z uporabniki sočustvujemo, kar vsekakor lahko vodi v stres in izčrpanost, sploh v kombinaciji z željo pomagati in z realnim stanjem, da tega velikokrat preprosto ne moremo storiti v skladu s svojimi predstavami.

Sama sem se v času študija veliko zanimala tudi za področje samopodobe in sem zato tukaj videla zanimivo in še ne tako raziskano vzporednico, ki bi vsekakor lahko pripomogla k lažjemu in boljšemu razumevanju stresa ter njegovemu odpravljanju oz. lajšanju.

Zanimali so me različni vidiki, ki sem jih podrobneje opisala in raziskala tudi v teoretičnem uvodu svoje diplomske naloge. Samopodoba je nek temelj našega življenja, saj določa naše poglede in naša doživljanja. Nič nenavadnega se mi torej ne zdi, da je lahko tesno povezana tudi s stresom.

Predvsem pa je zanimalo, kako stres in izgorevanje vplivata na samopodobo in posledično tudi samospoštovanje delavcev v poklicih pomoči. Medtem ko je v literaturi ogromno napisanega o enem ali drugem pojavu, pa je sama povezava obeh omenjena z zelo malo besedami, zato sem svoja predpostavljana in ugotovitve želela preveriti tudi v praksi. Menim, da je ta povezava zelo pomembna, saj samopodoba vpliva na delovno uspešnost in storilnost, na naše življenje in delo ter konec koncev tudi na to, kako se bomo soočali s stresom. Če torej delamo v okolju, kjer je stres stalnica delovnega dneva in kjer imajo delavci v večini težave s stresom, je vsekakor dobro vedeti, kaj lahko storimo, da se stresa obvarujemo ter kako ga lajšamo. Menim, da je delo na sebi in na svoji samopodobi pomembno za vsakega človeka. Če pa poznamo dejstvo, da nam pozitivna samopodoba lahko olajša naše soočanje s stresom

in posledično pripomore k bolj kvalitetnemu življenju in delu, pa je to vsekakor nekaj, kar je koristno podrobneje raziskati.

Če torej povzamem glavna vprašanja, ki sem jih želela v tem delu diplomske naloge preveriti: ali je pri delavcih, ki kažejo znake stresa in izgorelosti na delovnem mestu, nižja tudi samopodoba oz. samospoštovanje in obratno; ali delavci, ki imajo pozitivno samopodobo oz. pozitivno samospoštovanje, kažejo manj ali nič znakov stresa in izgorelosti na delovnem mestu (tako bi namreč lahko potrdila navajanja številnih avtorjev, da naj bi bila visoka samopodoba najboljša obramba pred stresom na delovnem mestu); ali se pri delavcih s krajšo delovno dobo v poklicih pomoči kaže manj stresa kot pri tistih, ki v teh poklicih delajo že dlje časa.

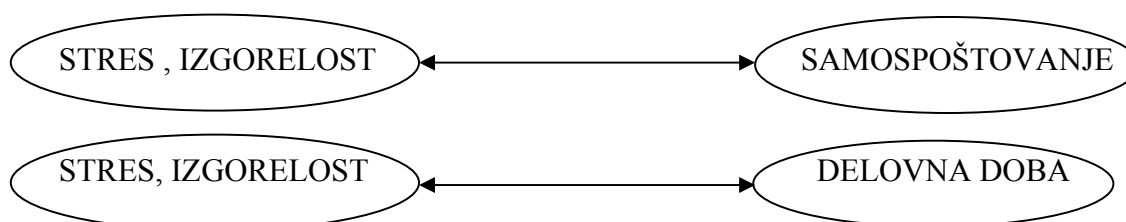
## 2.1 METODOLOGIJA

### 2.1.1. VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava, ki jo vključujem v svojo diplomsko nalogo, je *deskriptivna*, saj z njo poskušam opisati določeno značilnost in hkrati ugotavljam stanje posameznih spremenljivk pri določeni populaciji ljudi. Prav tako je naloga *kvantitativna*, saj sem v sami raziskavi uporabila psihološke teste, katerih analiza je mogoča s pomočjo točk, ki sem jih dobila iz rešenih testov, torej bo obdelava številčna.

V svoji raziskavi sem želela preveriti predvsem odnose med posameznimi spremenljivkami. Osnovne spremenljivke, ki jih bom raziskovala in primerjala, so stres, izgorelost in samospoštovanje, pri čemer me bodo zanimali predvsem njihovi medsebojni vplivi. Zanimala pa me bo tudi korelacija med stresom, izgorelostjo in delovno dobo zaposlenih.

Če torej povezavo spremenljivk ponazorim z risbo:



**Graf 2.1:** Povezava spremenljivk, ki so bile pomembne za raziskavo

### 2.1.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Za raziskavo sem uporabljala vprašalnike, ki so vsebovali poleg splošnih vprašanj tri sklope. Prvi sklop je bil sestavljen iz vprašanj za ugotavljanje stopnje stresa na delovnem mestu, ki sem ga sestavila sama ob pomoči pokazateljev stresa po avtorjih: Youngsova (2001: 15, 32), Božičeva (2003: 21) in Fengler (2007: 27-61). Sklop je sestavljen iz trinajstih kratkih trditvev. Pri tem sem ocenjevala pogostost pojavljanja določene trditve od nikoli do vsak dan, vse trditve pa so vsebovale pokazatelje stresa. Več kot je bilo torej točk, več je prisotnega stresa.

Naslednji sklop je sestavljen iz vprašalnika, povzetega po Maslachu (Lamovec 1994: 338-343), imenuje pa se Maslach vprašalnik izgorelosti (MBI). Gre za natančno merilo izgorevanja, ki je bil zasnovan prav za ocenitev tega, kako zaposleni doživljajo svoje delo, in se osredotoča na osebne delovne izkušnje zaposlenih.

Ta sklop je vseboval dva dela, vprašalnik je namreč razdeljen na šest podlestvíc in meri tri sestavine izgorelosti (čustveno izčrpanost, depersonalizacijo in osebno izpolnitev, ki imajo po dve dimenziji - in sicer pogostost in intenzivnost). Pri tem ocenjujemo pogostost na lestvici pojavljanja od nekajkrat na leto do vsak dan, intenzivnost doživljanja posamezne trditve pa od zelo šibkega do zelo močnega.

Zadnji, tretji sklop je sestavljen iz vprašanj o samospoštovanju. Gre za vprašalnik LS2 – lestvica samospoštovanja 2. V vprašalniku je avtorica Tanja Lamovec (1990: 84-86) izbrala postavke, ki se pojavljajo najpogosteje v povezavi s samospoštovanjem. Te postavke so socialni, emocionalni in telesni jaz.

### 2.1.3. POPULACIJA IN VZORČENJE

Moja ciljna populacija so bili zaposleni v socialnem delu, pri čemer se nisem omejila na samo eno področje socialnega dela. Prosila sem jih, da v vprašalniku navedejo svojo delovno mesto, delovno dobo v letih, starost, spol in zakonski stan. Sledeči okviri so mi koristili pri lažji obdelavi podatkov, niso pa se izkazali za statistično pomembne.

Uporabila sem slučajno vzorčenje na območju celotne Slovenije. V raziskavo sem želela zajeti čim večje število ljudi, pri čemer se nisem želela omejiti le na en kraj ali nekaj krajev, zato sem izbrala nekaj ustanov, kjer so zaposleni socialni delavci, v različnih predelih Slovenije. Ustanove, ki so mi bile dostopne, sem obiskala sama, na bolj oddaljene pa sem poslala elektronsko prošnjo z anketo.

Od vseh 39 anketiranih jih ima 15 višješolsko izobrazbo socialnega delavca, 9 visokošolsko izobrazbo socialnega delavca, 13 univerzitetno izobrazbo socialnega delavca in dva imata drugo vrsto izobrazbe. V raziskavi je sodelovalo 35 žensk in 4 moški.

Delovna doba bi lahko razdelili v naslednje skupine:

ŠTEVILO	0-10 LET	10-20 LET	20-30 LET	nad 30 LET
DELAVCEV	14	7	9	9

*Tabela 2.1: Število oseb z določenim številom let delovne dobe*

#### 2.1.4. ZBIRANJE PODATKOV

Poskušala sem zbrati čim več anket, pri čemer sem naletela na veliko težav, saj je bila pripravljenost sodelovati pri raziskavi zelo nizka. Reševanje anket so zavrnil, jih preprosto niso vrnili ali pa so vrnili nepopolno rešene. V reševanje sem dala večje število anket, od tega sem jih nekaj sama odnesla na ustanove po predhodnem dogovoru (približno 50) in poslala elektronsko prošnjo za reševanje na približno 40 CSD-jev, 10 varstveno-delovnih centrov in 10 neprofitnih organizacij po vsej Sloveniji, od tega so mi vrnili 58 anket, takšnih, ki so bile primerno rešene in uporabne za raziskavo, pa je bilo 39.

Menim, da je delno za te težave kriva številčnost raziskav in obremenjenost zaposlenih v socialnem delu z njimi. Večinoma se študentje z raziskavami že med študijem in kasneje pri izdelavi diplomske naloge obračamo na centre za socialno delo in podobne ustanove, kar pomeni, da je pripravljenost na sodelovanje v teh ustanovah vedno manjša. Pri tem moramo tudi upoštevati, da so zaposleni v socialnem delu obremenjeni z administracijo in jim ostane malo časa, pa najverjetneje tudi volje za reševanje podobnih raziskav. Moj vprašalnik je bil tudi razmeroma obširen, kar je najverjetneje marsikoga odvrnilo od reševanja. Delno je lahko kriv tudi način prošnje preko elektronske pošte, ki sem si ga izbrala zaradi pomanjkanja časa. Marsikdo je namreč prošnjo vzel neresno, nanjo pozabil ali pa mu takšen način reševanja anket ni preveč blizu. Čeprav pa je zanimivo, da sem na koncu na tak način zbrala več anket kot z osebnimi obiski.



### 2.1.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Vprašalnike sem najprej pregledala in izločila tiste, ki so bili nepopolno izpolnjeni. V naslednji fazi sem točke vsakega vprašalnika vnesla v tabelo, da sem imela jasnejši pregled nad odgovori.

Rezultate sem obdelala kvantitativno in sicer s pomočjo računalniškega programa SPSS (statistical program for social sciences). Za program sem se odločila po posvetu na oddelku za psihologijo Filozofske fakultete v Ljubljani, saj ga tam uporabljajo zaradi lažje obdelave psiholoških testov, ki sem jih uporabila pri svojem vprašalniku.

Ta način obdelave je bil najprimernejši glede na tip raziskave in podatke, ki sem jih z njo pridobila. Pri vseh hipotezah sem preverjala, ali so korelacije oz. mere povezanosti med posameznimi variablami statistično pomembne, torej če so spremenljivke med seboj pomembno povezane. Zanimalo me je predvsem, kako spremenljivke vplivajo druga na drugo na način, kot sem ga želela raziskati. Pri tem sem uporabila spearmanov rho test za neparametrične teste, saj gre za manjši vzorec.

## 2.2. REZULTATI IN RAZPRAVA

Spodnja tabela prikazuje dobljene rezultate, obdelane z računalniškim programom SPSS. Dobljene rezultate sem razdelila v dva sklopa: na tiste, pri katerih je povezava statistično zelo pomembna in so označeni z dvema zvezdicama (\*\*), na tiste, pri katerih je povezava še vedno pomembna in so označeni z eno zvezdico (\*), in tiste, ki statistično za to raziskavo niso pomembni. Ti zadnji nimajo pri oznaki nobene zvezdice.

\* pomembnost na nivoju 5% tveganja

\*\* pomembnost na nivoju 1% tveganja

**Razlaga kratic:**

*Delovna doba* **DB**,

*Stres* **STR**,

*Samopodoba oz. samospoštovanje* **SAM**,

**POGOSTOST:** depersonalizacija **Pd**, osebna izpolnitev **Po**, čustvena izčrpanost **Pči**,

**INTENZIVNOST:** čustvena izčrpanost **Iči**, depersonalizacija **Id**, osebna izpolnitev **Io**,

**r** – korelacija, **S** - spremenljivka

	<b>r</b>								
<b>S</b>	<b>DB</b>	<b>STR</b>	<b>Pd</b>	<b>Po</b>	<b>Pči</b>	<b>Id</b>	<b>Io</b>	<b>SAM</b>	<b>Iči</b>
<b>DB</b>		-,371(*)	-,266	,107	-,245	-,240	,305	,074	-,084
<b>STR</b>	-,371(*)	1,000	,508(**)	-,303	,691(**)	,591(**)	-,299	-,301	,720(**)
Izgorelost									
<b>Pd</b>	-,266	,508(**)		-,407(*)	,532(**)	,781(**)	-,432(**)	-,417(**)	,553(**)
<b>Po</b>	,107	-,303	-,407(*)		-,363(*)	-,269	,649(**)	,311	-,387(*)
<b>Iči</b>	-,245	,691(**)	,532(**)	-,363(*)		,571(**)	-,429(**)	-,394(*)	,880(**)
<b>Id</b>	-,240	,591(**)	,781(**)	-,269	,571(**)		-,275	-,218	,538(**)
<b>Io</b>	,305	-,299	-,432(**)	,649(**)	-,429(**)	-,275		,555(**)	-,333(*)
<b>SAM</b>	,074	-,301	-,417(**)	,311	-,394(*)	-,218	,555(**)		-,331(*)
<b>Pči</b>	-,084	,720(**)	,553(**)	-,387(*)	,880(**)	,538(**)	-,333(*)	-,331(*)	

**Tabela 2.2:** Rezultati obdelave podatkov

Rezultati nam pokažejo, da pri delavcih, ki kažejo znake stresa in izgorelosti na delovnem mestu, najdemo tudi znake nižje samopodobe oz. samospoštovanja in obratno. S tem lahko odgovorim na poglobljeno vprašanje te diplomske naloge in zatrdim, da obstaja povezava med nizko samopodobo in stresom ter izgorevanjem na delovnem mestu.

Vidimo, da samopodoba statistično pomembno korelira s podlestvicami izgorelosti (čustvena izčrpanost, depersonalizacija, osebna izpolnitev). Pri tistih delavcih, ki kažejo znake izgorelosti na teh podlestvicah, se kaže tudi nizka stopnja samospoštovanja. Pri tem velja opozoriti še na eno dejstvo, na katerega opozarja Vid Pečjak (2001: 98) v svojih raziskavah stresa in človekovega odziva nanj, namreč, da imajo tisti ljudje, ki so se že kdaj prej znašli v stresni situaciji in je niso uspešno premagali, manj možnosti, da jo bodo uspešno premagovali tudi v prihodnje. Delno torej na sam stres vpliva tudi predhodno, pozitivno ali negativno soočenje z njim, česar pri svoji raziskavi nisem upoštevala.

V težkih in stresnih situacijah je prav naša samopodoba tista, ki pogojuje naše delovanje. Naše ravnanje je odvisno od tega, kako varne se počutimo v soočanju z izzivi, kako prepričani smo v svoje sposobnosti in vrednote.

Markus in Kunda (1986; po Adlešič 2002: 153) sta skozi svoje raziskave ugotovila, da če je samopodoba močna in stabilna, posamezniki ne kažejo zaskrbljenosti, jeze, anksioznosti, krivde, težav in ovir. Prav tako se nizka samopodoba odraža tudi v pomanjkanju motivacije. V kriznih trenutkih se takšni ljudje pogosto vdajo in zapadejo v samopomilovanje. Zato lahko vidimo, kako pomembno je samopodoba povezana z izgorelostjo.

Če se nekoliko ozremo na podobne raziskave, se jih večina osredotoča na en ali drug dejavnik, torej na samopodobo ali pa na stres. Podobno in pomembno raziskavo stresa in izgorelosti je med socialnimi delavkami in delavci opravila tudi Anka Zdovc (1998). Sama se je osredotočila predvsem na problem izgorevanja na delovnem mestu ter na stres in ni iskala vzporednic s samopodobo. V njeni raziskavi je sodelovalo 71 socialnih delavcev, delavk in z njihovo pomočjo je prišla do nekaj pomembnih ugotovitev. Ena takšnih je, da je stres povezan tudi direktno s področjem dela, na kar se sama nisem osredotočala. Socialnim delavcem, po njeni ugotovitvah, predstavlja največji stres nasilje v družini, sledi pa mu odvzem otrok staršem, spolne zlorabe otrok, delo z alkoholiki ipd. Tu lahko vidimo, da ni dovolj samo, da predpostavljamo, da so socialni delavci pod stresom zaradi narave svojega dela, ampak tudi zaradi problemov, s katerimi se srečujejo med samim delom. Stres je torej kompleksen problem in zato zanj ni dobro iskati samo ene rešitve.

V raziskavi Anke Zdovc se lepo pokaže, da se veliko socialnih delavk in delavcev, ki kažejo znake stresa in izgorelosti, sprašuje po smislu lastnega dela, kar 42% jih je odgovorilo, da jih stiske drugih prizadenejo, občutek imajo, da ne dosežejo ciljev in da njihovo delo ni dovolj cenjeno. Če dobljene podatke iz te raziskave povežem s svojo, dobim neko ogrodje in boljšo

razlago samega stresa. Tukaj lahko potegnem pomembno vzporednico s samopodobo in z ugotovitvijo, da le ta vpliva na zgoraj omenjene občutke stresa. Tudi avtorica raziskave je ugotovila, da osebe z več samospoštovanja niso toliko odvisne od drugih in njihovega mnenja ter aktivneje iščejo rešitve, prav tako pa niso toliko podvržene izgorelosti. Youngs (2001: 52) med drugim navaja, da ljudje s pozitivno samopodobo uspešneje sprejemajo vzpone in padce, kar velja tudi za delo, lažje se soočajo z ovirami, lažje spoznajo svojo lastno vrednost in dosežke ter ne potrebujejo potrditve drugih. Ljudje z negativno samopodobo se tudi veliko bolj bojijo neuspeha in neodobravanja drugih (Dornan 1998: 24).

Domneva, da so delavci, ki imajo krajšo delavno dobo, bolj pod stresom kot tisti, ki v socialnem delu delajo že dalj časa, je bila napačna, saj se je v moji raziskavi pokazal ravno obraten rezultat. Ugotovila sem, da delovna doba ne korelira z ničemer drugim kot s stresom. Po tem lahko sklepamo, da delovna doba v naši raziskavi nima pomembnejše funkcije pri rezultatih, ampak so pomembnejše korelacije med stresom, izgorelostjo in samopodobo. Ob tem pa obstaja tudi verjetnost, da je zaradi manjšega vzorca uporaba delovne dobe kot ene od spremenljivk nesmiselna. Anka Zdovc (1998) pa je v svoji raziskavi izgorelosti dobila ravno obraten rezultat. V njeni raziskavi se je pokazalo, da je med izgorelimi največ tistih z delovno dobo od 25 do 30 let.

Zagotovo je pomemben podatek, da tudi mlajši in tisti, ki v socialnem delu ne delajo toliko časa, kažejo znake stresa, zato pri ukrepih za zmanjšanje stresa na delovnem mestu ne smemo pozabiti na njih. Ena od možnosti je tudi, da se pod stresom znajdejo zato, ker jim je delo še dokaj novo in se vsak dan soočajo z novimi izzivi. Fengler (2007: 27) opozarja tudi na dejstvo, da si ljudje pogosto izberejo poklic pomoči zato, ker so sami v otroštvu ali mladosti doživeli nekaj takega, da so potrebovali pomoč. Mladi imajo lahko torej zelo nerealno sliko pomoči in sta zato stiska in stres ob realni sliki poklica pomoči lahko velika, saj so obremenjeni z vsemi pomanjkljivostmi, na katere naletijo. Fengler opozarja še na eno pomembno dejstvo raznolikosti metod. Mladi so namreč po izobraževanju dobesedno zasuti z znanjem in z različnimi terapijami, metodami, usposabljanji. Pri tem lahko pride do velikega stresa, če skušajo svoje znanje integrirati v samo prakso, hkrati pa imajo ob poplavi nekih različnih informacij občutek, česa vsega še ne znajo in kaj vse bi še lahko osvojili. Tu še enkrat velja opozoriti na dejstvo, da se ljudje soočajo s stresom na negativen način, če so se že kdaj prej znašli v podobni situaciji in je niso uspešno premagali. Kajti če mladi v tem obdobju

ne dobijo ustrezne podpore, bo njihova izkušnja stresa izredno negativna in se bodo na tak način soočali s stresom tudi v prihodnje.

Fengler (2007: 94-95, po Meyer 1982, Quattrochi –Tubin 1982, Gillespie 1984, Shinn 1984, Davids – Sacks 1985, Whitehead 1987) v svojem delu navaja nekaj izsledkov raziskav s področja izgorelosti na delovnem mestu. Navaja znake, ki korelirajo z izgorelostjo. Med drugimi navaja tudi nerešene osebne probleme, nezadovoljstvo pri delu, preveliko odgovornost, pomanjkanje priznanja, poklicno obremenjenost in pomanjkanje podpore s strani kolegov in partnerjev. V omenjenih znakih jasno vidimo povezavo s samopodobo, saj so le ti lahko posledica nizke samopodobe oz. se zaposleni zaradi nizke samopodobe z njimi ne znajo spoprijeti. Samopodoba in njena povezava s stresom in izgorelostjo nam torej lahko predstavlja pomembno področje dela, na katerem lahko pomagamo zaposlenim v poklicih pomoči in v drugih poklicih, da se lažje soočajo z delovnimi obremenitvami in stresnimi faktorji. Profesor Prescott (po Trstenjak 1992: 65) je na področju samopodobe in njene povezave z uspešnostjo delal številne poskuse, s katerimi je potrdil, da je osebnost sestavljena iz misli in vzorov, ki so v medsebojni skladnosti. Poskuse je izvajal z neuspešnimi učenci in prišel do ugotovitve, da je s temi učenci mogoče doseči neverjetne uspehe že samo, če se mu je posrečilo spremeniti njihovo samopodobo. Vsi ti neuspešni učenci so namreč istovetili trenutne neuspehe s svojo lastno podobo. Trstenjak pravi, da se morajo ljudje zavedati, da je glavni vzrok za njihov neuspeh v središču njihove osebnosti.

Strokovnjaki to, o čemer piše tudi Trstenjak, poimenujejo samouresničujoče se prerokbe. Pomenijo pa, da prepričanja o lastni nemoči posameznika začno v realnosti delovati samo tako, da se potrdijo njegova prepričanja (Kobal 2001: 184).

Na koncu bi rada izpostavila še eno najpomembnejših ugotovitev moje naloge in sicer, da ne moremo reči ali stres in izgorelost vplivata na samopodobo ali je ravno obratno. Iskala sem le povezavo med pojavi in jo tudi našla. Samopodoba torej je povezana s stresom in izgorelostjo zaposlenih v socialnem delu.

### 3. PREDLOGI

Veliko sem o samih ukrepih in predlogih spregovorila že v zadnjem delu teoretičnega uvoda, zato bi na tem mestu rada le potegnila pomembne zaključke in vzporednice z rezultati moje raziskovalne naloge.

Številni avtorji v svojih delih navajajo pozitivno samopodobo, visoko samospoštovanje, pozitivno mišljenje, zaupanje vase in samozavest kot najpomembnejše dejavnike proti stresu in izgorevanju. Sama pa sem v svoji raziskavi tudi ugotovila direktno povezavo med obema spremenljivkama.

Če torej izhajam iz ugotovitve, da sta stres in samopodoba povezana in vplivata drug na drugega, je v soočanju s stresom in posledično z izgorelostjo zelo pomembno upoštevati delo na sebi in ustvarjanje pozitivne samopodobe. Res je, da se samopodoba oblikuje že od rojstva dalje in da si jo ustvarjamo postopoma, vendar je tu zelo pomemben podatek, da samopodobo lahko preoblikujemo. Delo na sebi, spoznavanje in razumevanje sebe in svojih odzivov ter poslušanje samega sebe se mi zdijo ene najpomembnejših stvari, ki jih lahko damo sami sebi. Kako sodelujemo s seboj in kako razumemo svoje odzive in čustva, nam namreč lahko zelo olajša ali oteži življenje. Nekateri avtorji, predvsem Maslach in Leiter (2002: 79), iščeta rešitve za stres predvsem v delovnem okolju, kar je vsekakor prav tako pomembno. A menim, da se rešitve stresa vse prevečkrat iščejo zgolj zunaj osebe same. Kajti če zaupamo vase in imamo o sebi dobro mnenje, bomo znali reči »ne«, prositi za pomoč, lažje se bomo spoprijemali s problemi in preprekami, lažje bomo videli, kdaj ne moremo narediti nič več in se s tem soočili ipd. Pokazali smo, da večina ljudi s pozitivno samopodobo kaže manj znakov stresa in da se, po Trstenjaku (1992: 65), glavni vzrok za neuspeh skriva prav v središču naše zavesti. Zato lahko veliko naredimo z delom na sebi oz. z omogočanjem delavcem, da se vključijo v programe, delavnice, ki jim bodo omogočale krepitev lastne samopodobe. Takšnih delavnic je kar nekaj, a po mojem mnenju v Sloveniji še vedno premalo ali pa se o njih premalo govori. Že sam študij pri poklicih pomoči bi bil lahko bolj usmerjen v studentovo delo na sebi. Prav tako pa bi takšen način dela lahko vključili tudi v podporo delavcem skozi njihovo poklicno pot. Eden od nadvse pomembnih in koristnih ukrepov danes je vsekakor supervizija kot oblika pomoči delavcem v poklicih pomoči. Namenjena je strokovnjakom, njen cilj pa je razbremenjevanje in razvijanje možnosti za njihovo konstruktivno preživljanje stresnih situacij. Gre za spodbudo, oporo in usmerjanje delavcev. Veliko zaposlenih v

socialnem delu vidi kot način boja proti stresu tudi izobraževanje tako v supervizijskih skupinah kot tudi na seminarjih in raznih terapijah.

Na tem mestu bi še enkrat omenila zelo uspešen način dela na sebi, sproščanje. Menim, da sproščanje ne le umiri in sprosti naš organizem, pač pa nam daje tudi mir in prostor, da lahko prisluhnemo sebi, se spoznamo in se vzljubimo, se sprejmemo takšne, kot smo. Tehnik sproščanja je veliko in vsak posameznik mora najti takšno, ki mu najbolj ustreza. Sama bi omenila tehniko sproščanja, ki nam omogoča, da se naučimo sprazniti naše misli. Velikokrat nam najhujšo stisko in stres povzročijo prav premišljevanja in premlevanja stvari v naši glavi. Delavci nosijo delo in težave z dela s seboj domov in namesto, da bi proste ure izkoristili za sprostitev, hobije, družino ali bližnje, so polni skrbi in se obremenjujejo ter s tem stres vnašajo tudi v svoje zasebno življenje. Takšne tehnike sproščanja pa nam omogočijo, da se sprostimo in skrbi pustimo za seboj.

Še na en vidik, na katerega sem naletela v svoji raziskavi, bi želela opozoriti - pod stresom so tudi mladi na začetku svoje poklicne poti. Na njih nikakor ne smemo pozabiti ali misliti, da so zaradi tega, ker so šele na začetku, manj izpostavljeni stresu in izgorelosti. Njihova pričakovanja so še višja, v glavi imajo svojo predstavo o pomoči in realnost je lahko zelo trd pristanek. Tukaj bi veljalo poudariti pomen podpore predvsem v teh začetnih letih dela. Tedaj se namreč soočamo s samim načinom dela in če se takoj naučimo in navadimo pravih odzivov na stres, nam bo prav gotovo lažje na naši nadaljnji poklicni poti.

Še enkrat želim poudariti, da je pomembno vzeti si čas zase in za stvari, ki jih radi počnemo, pa naj gre za športne dejavnosti ali različne konjičke. S seboj moramo delati lepo in potrpežljivo ter se nagraditi s stvarmi, ki nam v življenju koristijo in v katerih uživamo.

Če so stiske velike in se z njimi ne znamo spoprijeti sami, je vsekakor priporočljivo poiskati strokovno pomoč terapevta ali se vključiti v kakšno supervizijsko skupino, če te možnosti na svojem delovnem mestu ne dobimo.

## 4. LITERATURA

1. ADAMČIČ PAVLOVIČ, DORIS. 2001. Samospoštovanje z vidika vedenjsko kognitivne terapije. Psihološka obzorja, 10. Retrieved [Mar 8], from <http://psy.ff.uni-lj.si/iGuests/Obzorja/Vsebina1/Vol10-1/adamcic.pdf>
2. ADLEŠIČ, IRENA. 2002. Model samopodobe Hazel Markusove. Psihološka obzorja, 11. Retrieved [Mar 5], from <http://psy.ff.uni-lj.si/iGuests/Obzorja/Vsebina1/Vol11-4/adlesic.pdf>
3. BEEHR, TERRY A., RABI S. BHAGAT.1985. Human stress and cognition in organizations. USA: John Wiley & sons.
4. BOŽIČ, MIJA. 2003. Stres pri delu. *Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
5. DORNAN, JAMES.M.1998. Strategije uspeha. Ljubljana: Network Twentyone.
6. EVANS, ROGER, PETER RUSSELL.1992. Ustvarjalni manager. Ljubljana: Alpha Center d.o.o.
7. FENGLER, JORG. 2007. Nudenje pomoči utruja. *O analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
8. FESEL MARTINČEVIČ, MAJA. 2004. Samoučinkovitost v kontekstu organizacijske psihologije. Psihološka obzorja, 13. Retrieved [Mar 5], from <http://psy.ff.uni-lj.si/iGuests/Obzorja/Vsebina1/Vol13-3/fesel.pdf>
9. FISHER, MARK. 1998. Social services. Working under pressure.UK: The National Institute for Social Work.
10. GOLEMAN, DANIEL. 2001. Čustvena inteligenca na delovnem mestu. Ljubljana: Mladinska knjiga.
11. KOBAL, DARJA. 2001. Temeljni vidiki samopodobe. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
12. KOBAL GRUM, DARJA. 2003. Bivanje samopodobe. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
13. LEITER, MICHAEL P., CHRISTINA MASLACH. 2002. Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Ljubljana: Educy.
14. LOOKER, TERRY, OLGA GREGSON. 1993. Obvladajmo stres. *Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
15. MESEC, B. 1997. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.



16. MESEC, B. 2002. Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
17. MILOŠEVIČ ARNOLD, VIDA, MIRAN MOŽINA IDR. 1999. Supervizija – znanje za ravnanje. Priročnik za supervizijo kot proces učenja za strokovno ravnanje in osebni razvoj. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
18. MUSEK, JANEK. 1977. Psihologija osebnosti. Ljubljana: Dopisna delavska univerza Univerzum.
19. MUSEK, JANEK. 1993. Znanstvena podoba osebnosti. Ljubljana: Educy.
20. NASTRAN ULE, MIRJANA. 1993. Psihologija vsakdanjega življenja. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
21. PEČJAK, VID. 2001. Učenje, spomin, mišljenje. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
22. PETZ, BORIS. 1987. Psihologija Rada. Zagreb: Školska knjiga.
23. Slovar slovenskega knjižnega jezika. 1987. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
24. SLIVAR, BRANKO. 2001. The syndrome of burnout, self-image, and anxiety with grammar school students. Psihološka obzorja, 10. Retrieved [Mar 8], from <http://psy.ff.uni-lj.si/iGuests/Obzorja/Vsebina1/Vol10-2/slivar.pdf>
25. STRAŽIŠAR, BORUT. 2002. Od ideje do uspešnega podjetja. Priročnik za svetovalce in podjetnike. Pospeševalni center za malo gospodarstvo.
26. TRSTENJAK, ANTON. 1971. Oris sodobne psihologije. Maribor: Založba Obzorja.
27. TRSTENJAK, ANTON. 1992. Po sledih človeka. Ljubljana: Mladinska knjiga.
28. TURNER, COLIN. 1998. Rojeni za uspeh. *Kako prebudimo svoje neomejene sposobnosti*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
29. VIZEK – VIDOVIĆ, VLASTA. 1990. Stres u radu. Zagreb: Radna zajednica Republičke konferencije Saveza socijalističke omladine Hrvatske.
30. WEISINGER, HENDRIE. 2001. Čustvena inteligenca pri delu z ljudmi. *Neizkoriščen vir uspeha*. Ljubljana: Tangram.
31. YOUNGS, BETTIE B. 2000. Šest temeljnih prvin samopodobe. Ljubljana: Educy.
32. YOUNGS, BETTIE B. 2001. Obvladanje stresa za ravnatelje in druge vodstvene delavce v vzgoji in izobraževanju. *Priročnik za uspešnejše odzivanje na stres*. Ljubljana: Educy.
33. ZDOVC, ANA. 1998. Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. *Socialno delo* 37, 3-5 : 319 – 327.

34. ZIGLAR, ZIG. 1999. Vidimo se na vrhu. Ljubljana: Lisac & Lisac.

## 5. POVZETEK

V diplomski nalogi se osredotočam na tri pomembne dejavnike: stres, izgorevanje na delovnem mestu in samopodoba. Zanimalo me je predvsem njihovo medsebojno vplivanje in pomen tega vpliva za preprečevanje negativnih dejavnikov stresa in izgorelosti.

V prvem delu diplomske naloge sem skozi teorijo poskušala podrobneje osvetliti vsakega od treh dejavnikov.

Samopodoba je odnos do samega sebe in vse tisto, kar človek o sebi pove, in zajema vrednostno nevtralne samoopise. Vpliva na naše obnašanje, pogojuje kakovost našega življenja, vpliva na naše odnose z drugimi ipd. Gre za nek sklop predstav, ki jih imamo o sebi in svojih zmožnostih. Temeljni vidik samopodobe je samospoštovanje, ki zajema čustva, ki jih posameznik goji do sebe.

Tako samopodoba kot samospoštovanje sta lahko pozitivna ali negativna. Zdrava, pozitivna samopodoba nam pomaga, da sebe in svet vidimo takšen, kot je, da se uspešneje soočamo s problemi in težavami, da lažje dosegamo svoje cilje, se spoštujemo in smo do sebe strpni ter sočutnejši in smo pripravljeni vztrajati v težki situaciji.

Stres je biološki pojav in nek odgovor na vsakdanje življenjske zahteve. Je reakcija telesa in duševnosti na zunanje dogajanje. O stresu na delovnem mestu govorimo takrat, ko nas stres spremlja na delu. Lahko prizadene kogarkoli v katerem koli poklicu. V poklicih pomoči pa dobi stres na delovnem mestu zaradi narave dela še dodatne obremenilne dejavnike in lahko vodi v izgorelost. Gre za neko stanje tako fizične kot tudi duševne izčrpanosti, ki nastane kot posledica dolgo trajajočih negativnih občutkov oz. po dolgi izpostavljenosti stresu. Zadnja leta postaja pojav izgorelosti v poklicih pomoči običajen termin. Vpliva na samo delo, na nas osebno in na naše zasebno življenje.

Veliko je bilo narejenih raziskav na temo stresa in izgorelosti. Mene pa je, glede na informacije, ki sem jih že pridobila, zanimal medsebojni vpliv stresa in posledično izgorelosti ter samopodobe. Iz teorije sem namreč lahko razbrala, da je pozitivna samopodoba pomemben dejavnik pri preprečevanju stresa. Z raziskavo pa sem želela ugotoviti, če ljudje z visoko samopodobo res kažejo manj znakov stresa kot tisti, katerih samopodoba je nizka.

Anketni vprašalnik sem dala v reševanje zaposlenim v socialnem delu. Analizirala sem 39 anket delavcev z različnih področij dela in iz različnih ustanov. Rezultate sem obdelala kvalitativno in iskala medsebojno vplivanje različnih spremenljivk. V raziskavi sem ugotovila, da se pri delavcih z negativno samopodobo res kaže več znakov stresa in izgorelosti kot pri delavcih, katerih samopodoba je pozitivna. Da torej samopodoba je pomembno povezana s stresom in izgorelostjo zaposlenih v socialnem delu.

Ta podatek se mi zdi pomemben za nadaljnje delo na področju preprečevanja stresa in izgorelosti. Kaže namreč, da nista pomembna samo narava dela in delovno okolje, pač pa tudi naše vrednotenje delovnih pogojev in način, s katerim se soočamo z ovirami in težavami, na katere naletimo.

## 6. DODATEK

### ANKETNI VPRAŠALNIK

#### Spoštovani!

Sem absolventka Fakultete za socialno delo. Trenutno pripravljam svojo diplomsko nalogo, v kateri raziskujem povezavo med stresom in izgorevanjem na delovnem mestu na eni strani ter samopodobo socialnih delavcev na drugi.

Ta vprašalnik mi bo v veliko pomoč pri raziskavi, zato vas vljudno prosim za sodelovanje. Anketa je povsem anonimna in bo uporabljena zgolj za izdelavo diplomske naloge.

Za sodelovanje se vam najlepše zahvaljujem!

**Nina Peterlin**

1. **DELOVNO MESTO:** \_\_\_\_\_  
2. **Koliko časa delate na sedanjem delovnem mestu:** \_\_\_\_\_ let  
3. **DELOVNA DOBA:** \_\_\_\_\_ let

4. **IZOBRAZBA:** (ustrezno obkrožite)

- a) Socialna delavka (višješolska)
- b) Diplomirana socialna delavka (visokošolska)
- c) Univerzitetna diplomirana socialna delavka (univerzitetna)
- d) Drugo: \_\_\_\_\_

5. **SPOL :**        M        Ž

6. **STAROST:** \_\_\_\_\_

7. **Ste poročeni?**        DA    NE        (ustrezno obkrožite)

8. **Imate otroke?**        DA    NE        (ustrezno obkrožite)

#### DEL 1: STRES PRI DELU

**Ali pri sebi opazate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij?**

Pred vami so različne trditve, ki opisujejo počutja in stališča, povezana s stresom. Pazljivo preberite vsako trditev in označite na lestvici od 1 do 5, *kako pogosto* velja posamezna trditev

za vas. Če menite, da velja le nekajkrat na leto, označite številko 1, številko 5 pa, če velja vsak dan. Številke 2, 3 in 4 predstavljajo vmesne stopnje med obema skrajnima možnostma. Če stanja, ki ga opisuje posamezna trditev, nikoli niste izkusili, označite 0.

Prosim, da odgovorite na vse trditve.

	Nikoli	Nekajkrat na leto	2	3	4	Vsak dan
1. Delo me ne motivira.	0	1	2	3	4	5
2. Pri delu se počutim napeto.	0	1	2	3	4	5
3. Pri delu se počutim negotovo.	0	1	2	3	4	5
4. Težko se skoncentriram na delovne naloge.	0	1	2	3	4	5
5. Imam težave z glavoboli.	0	1	2	3	4	5
6. Pogosto se me loteva utrujenost.	0	1	2	3	4	5
7. Zaradi preobremenjenosti se me pogosto loti prehlad ali gripa.	0	1	2	3	4	5
8. Na delu sem raztresen-a.	0	1	2	3	4	5
9. Na delu sem pozabljiv-a.	0	1	2	3	4	5
10. Zaradi dela sem velikokrat žalosten-na.	0	1	2	3	4	5
11. Pretirano uživam kofein ali kadim.	0	1	2	3	4	5
12. Pogosto se počutim nezainteresiran-a za delo.	0	1	2	3	4	5
13. Velikokrat vzkopim brez razloga.	0	1	2	3	4	5

## DEL 2: IZGORELOST PRI DELU

### MASLACH VPRAŠALNIK IZGORELOSTI (MBI) - 1. DEL

Pred vami so različne trditve, ki opisujejo počutja in stališča, povezana z delom. Pazljivo preberite vsako trditev in označite na lestvici od 1 do 6, *kako pogosto* velja posamezna trditev za vas. Če menite, da velja le nekajkrat na leto, označite številko 1, številko 6 pa, če velja vsak dan. Številke 2, 3, 4 in 5 predstavljajo vmesne stopnje med obema skrajnima možnostma.

Če stanja, ki ga opisuje posamezna trditev, nikoli niste izkusili, označite 0.

Prosim, da odgovorite na vse trditve.

	Nikoli	Nekajkrat na leto	2	3	4	5	Vsak dan
1. Počutim se čustveno izčrpan/a zaradi svojega dela.	0	1	2	3	4	5	6
2. Počutim se izrabljen/a ob koncu delovnega dneva.	0	1	2	3	4	5	6
3. Počutim se utrujen/a, ko zjutraj vstanem in se moram soočiti z novim delovnim dnevom.	0	1	2	3	4	5	6
4. Brez težav lahko razumem	0	1	2	3	4	5	6

	občutja svojih strank.							
5.	Čutim, da ravnam z nekaterimi strankami neosebno, kot z objekti.	0	1	2	3	4	5	6
6.	Delo z ljudmi ves dan je zame resnično naporno.	0	1	2	3	4	5	6
7.	Zelo učinkovito se ukvarjam s problemi svojih strank.	0	1	2	3	4	5	6
8.	Počutim se izgorel/a zaradi svojega dela.	0	1	2	3	4	5	6
9.	Čutim, da s svojim delom pozitivno vplivam na življenje drugih ljudi.	0	1	2	3	4	5	6
10.	Postal/a sem bolj neobčutljiv/a do ljudi, odkar sem sprejel/a to delo.	0	1	2	3	4	5	6
11.	Skrbi me, da zaradi svoje službe čustveno otopavam.	0	1	2	3	4	5	6
12.	Počutim se poln/a energije.	0	1	2	3	4	5	6
13.	Moja služba me spravlja v duševno stisko.	0	1	2	3	4	5	6
14.	Imam občutek, da v službi pretrdo delam.	0	1	2	3	4	5	6
15.	Ni mi dosti mar, kaj se dogaja nekaterim strankam.	0	1	2	3	4	5	6
16.	Neposredno delo z ljudmi je zame preveč obremenjujoče.	0	1	2	3	4	5	6
17.	S svojimi strankami z lahkoto vzpostavim sproščeno vzdušje.	0	1	2	3	4	5	6
18.	Delo s strankami me poživlja.	0	1	2	3	4	5	6
19.	Pri svojem delu sem naredil/a že mnogo koristnega.	0	1	2	3	4	5	6
20.	Počutim se, kot da sem na koncu svojih moči.	0	1	2	3	4	5	6
21.	Pri svojem delu zelo umirjeno rešujem čustvene probleme.	0	1	2	3	4	5	6
22.	Čutim, da me stranke obtožujejo za nekatere od svojih problemov.	0	1	2	3	4	5	6

## MASLACH VPRAŠALNIK IZGORELOSTI (MBI) - 2. DEL

Ponovno preberite vsako posamezno trditev in označite na sedemstopenjski lestvici od 1 do 7 tisto številko, ki ustreza *intenzivnosti vašega doživljanja* opisanih stanj. Številka 1 predstavlja zelo šibka ali komaj opazna občutja, številka 4 srednje močna in številka 7 zelo močna občutja. Številke 2, 3 in 5, 6 označujejo vmesne stopnje med prej omenjenimi možnostmi.

Če stanja, ki ga opisuje posamezna trditev, niste nikoli izkusili, označite 0.

Prosim, da odgovorite na vse trditve.

Občutim:	Nikoli	Zelo šibko	Srednje			Zelo močno		
1. Počutim se čustveno izčrpan/a zaradi svojega dela.	0	1	2	3	4	5	6	7
2. Počutim se izrabljen/a ob koncu delovnega dneva.	0	1	2	3	4	5	6	7
3. Počutim se utrujen/a, ko zjutraj vstanem in se moram soočiti z novim delovnim dnevom.	0	1	2	3	4	5	6	7
4. Brez težav lahko razumem občutja svojih strank.	0	1	2	3	4	5	6	7
5. Čutim, da ravnam z nekaterimi strankami neosebno, kot z objekti.	0	1	2	3	4	5	6	7
6. Delo z ljudmi ves dan je zame resnično naporno.	0	1	2	3	4	5	6	7
7. Zelo učinkovito se ukvarjam s problemi svojih strank.	0	1	2	3	4	5	6	7
8. Počutim se izgorel/a zaradi svojega dela.	0	1	2	3	4	5	6	7
9. Čutim, da s svojim delom pozitivno vplivam na življenje drugih ljudi.	0	1	2	3	4	5	6	7
10. Postal/a sem bolj neobčutljiv/a do ljudi, odkar sem sprejel/a to delo.	0	1	2	3	4	5	6	7
11. Skrbi me, da zaradi svoje službe čustveno otopavam.	0	1	2	3	4	5	6	7
12. Počutim se poln/a energije.	0	1	2	3	4	5	6	7
13. Moja služba me spravlja v duševno stisko.	0	1	2	3	4	5	6	7
14. Imam občutek, da v službi pretrdo delam.	0	1	2	3	4	5	6	7
15. Ni mi dosti mar, kaj se dogaja nekaterim strankam.	0	1	2	3	4	5	6	7
16. Neposredno delo z ljudmi je zame preveč obremenjujoče.	0	1	2	3	4	5	6	7
17. S svojimi strankami z lahkoto vzpostavim sproščeno vzdušje.	0	1	2	3	4	5	6	7
18. Delo s strankami me poživlja.	0	1	2	3	4	5	6	7
19. Pri svojem delu sem naredil/a že mnogo koristnega.	0	1	2	3	4	5	6	7
20. Počutim se, kot da sem na koncu svojih moči.	0	1	2	3	4	5	6	7
21. Pri svojem delu zelo umirjeno rešujem čustvene probleme.	0	1	2	3	4	5	6	7
22. Čutim, da me stranke obtožujejo za nekatere od svojih problemov.	0	1	2	3	4	5	6	7



### DEL 3: SAMOPODOBA

#### LESTVICA SAMOSPOŠTOVANJA (Lamovec)

Pred vami je skupina trditev, ki se nanašajo na vas. Ocenjevali jih boste na petstopenjski lestvici. Če neka trditev za vas povsem drži, obkrožite številko na skrajni levi (včasih je to 1, drugič 5). Če trditev ne drži, obkrožite številko na skrajni desni. Pri trditvah, s katerimi se delno strinjate oziroma se delno ne strinjate, obkrožite 2 ali 4.

Če se ne morete odločiti, obkrožite številko 3.

	Povsem drži				Ne drži
1. V družbi nisem nikdar povsem sproščen/a.	1	2	3	4	5
2. Le redko zardim.	5	4	3	2	1
3. Na splošno sem prepričan/a v svoje sposobnosti.	5	4	3	2	1
4. V družbi vrstnikov se počutim enakovrednega/no.	5	4	3	2	1
5. Rad/a bi spremenil/a mnoge stvari pri sebi, če bi jih mogel/la.	1	2	3	4	5
6. Mislim, da nisem pretirano občutljiv/a na neodobravanje drugih.	5	4	3	2	1
7. Mnogo ljudi me ne mara.	1	2	3	4	5
8. Če me kdo pohvali, ne poskušam zanikati njegovih trditev.	5	4	3	2	1
9. Neprijetno mi je, kadar spoznavam nove ljudi.	1	2	3	4	5
10. Svoja čustva običajno skrivam, vendar mi to vedno ne uspe.	1	2	3	4	5
11. Večinoma sem zadovoljen/na.	5	4	3	2	1
12. Kadar mi nekaj posebno uspe, pripišem zasluge za to sebi in ne le sreči.	5	4	3	2	1
13. Zaupam v svoje seksualne sposobnosti.	5	4	3	2	1
14. Sem vsaj toliko privlačen/na kot večina ljudi.	5	4	3	2	1
15. Pogosto me skrbi, če imajo drugi ljudje zares radi mojo družbo.	1	2	3	4	5
16. Skrbi me, ali me pri delu drugi ocenjujejo kot uspešnega/o ali neuspešnega/o.	1	2	3	4	5
17. Zlahka postanem depresiven/na.	1	2	3	4	5
18. Včasih me je sram lastnega telesnega videza.	1	2	3	4	5
19. Zdi se mi, da svoje delo kar v redu opravljam.	5	4	3	2	1

## REZULTATI ANKET

doba	izobrazba	spol	starost	S1	S2	S3	S4
20	1	1	44	2	3	1	2
2	1	1	27	2	1	1	2
8	3	1	34	3	2	3	3
25	1	1	46	2	1	1	0
18	3	1	43	1	1	1	0
5	3	1	29	1	2	2	2
15	3	1	40	2	2	1	2
24	3	1	44	0	4	0	1
29	1	1	50	1	2	1	1
12	2	1	34	3	3	4	4
27	1	1	45	1	1	1	1
5	1	1	36	2	2	1	3
1	2	1	25	0	1	2	1
13	1	1	40	1	1	1	1
31	1	1	54	5	3	3	1
25	3	1	49	1	0	1	1
20	2	1	.	1	2	2	1
2	3	1	27	1	2	1	1
28	1	1	51	1	1	1	1
24	2	1	51	0	0	0	1
31	1	1	.	1	1	1	1
9	2	1	33	1	2	2	2
0	2	1	28	0	2	2	2
8	3	1	35	0	4	2	1
34	1	1	.	3	1	0	1
37	1	1	58	5	1	0	0
3	2	1	29	5	5	3	3
32	3	1	54	1	1	1	1
5	2	1	29	1	1	1	1
0	2	1	25	2	3	0	0
33	4	1	54	0	0	0	0
37	3	1	59	1	2	2	1
6	3	2	32	1	2	0	1
8	4	2	35	2	1	0	1
17	3	1	38	0	3	2	1
11	1	1	39	2	3	1	1
18	3	1	42	1	3	1	2
30	1	2	.	0	1	0	1
30	1	2	.	0	2	0	1
S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
3	4	1	2	2	3	4	4

0	1	0	2	3	1	3	2
2	2	2	3	3	2	0	2
0	3	0	1	0	1	0	0
0	2	0	0	0	1	1	1
2	3	0	1	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	1	1
1	3	1	1	1	1	3	0
1	3	1	2	2	2	2	0
4	4	3	4	4	3	0	4
0	1	0	1	1	1	0	1
1	3	0	1	1	2	0	1
9	4	0	1	1	1	1	1
0	1	0	1	1	0	1	1
0	1	0	1	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
1	3	1	1	1	2	2	2
0	1	0	2	1	1	0	1
0	1	0	2	2	2	0	1
0	1	1	1	1	0	1	1
0	2	0	1	2	1	1	0
1	3	0	2	2	2	0	1
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	0	2	2	1	5	0
0	1	0	1	1	0	0	1
0	1	1	0	0	0	0	0
1	5	4	2	2	4	0	3
0	3	1	1	1	3	0	1
0	1	3	1	1	0	0	1
0	1	0	0	1	1	0	1
0	2	0	1	1	1	5	1
1	3	0	1	1	2	1	1
0	3	0	1	1	0	0	2
0	1	1	0	0	0	0	2
1	1	1	1	1	0	0	0
0	2	4	1	1	2	0	2
3	3	2	2	2	2	0	1
1	0	1	1	0	1	2	1
0	1	0	0	0	0	0	0
S13	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7
1	5	5	5	5	3	5	5
0	1	1	1	5	2	3	5
1	3	3	2	4	2	4	3
0	4	4	2	2	0	2	3
1	1	2	1	5	1	2	1

2	2	2	2	5	2	5	4
2	3	3	3	4	2	5	4
1	3	5	5	6	0	3	5
2	2	4	4	5	1	2	4
1	4	3	3	4	4	5	1
1	1	1	1	5	0	1	5
0	3	6	4	5	0	3	2
0	1	1	0	5	0	3	5
1	0	1	1	5	0	1	5
1	1	3	3	0	1	6	1
1	0	0	0	5	1	1	4
2	3	3	1	3	1	1	5
0	2	1	0	5	1	1	4
1	3	3	2	3	1	4	3
1	1	1	1	5	0	0	0
1	0	1	1	4	0	1	4
1	2	2	3	5	2	4	5
2	2	2	2	2	0	2	4
3	0	2	0	6	0	3	5
0	1	2	1	5	0	1	5
1	0	0	0	6	0	1	6
3	6	6	6	5	0	0	4
1	3	2	1	4	1	1	5
0	1	1	1	5	1	1	6
0	1	0	1	6	6	0	5
0	1	1	1	5	0	1	6
1	3	2	1	5	0	1	3
2	1	4	1	3	4	1	2
0	0	0	0	4	0	0	5
1	1	1	1	2	0	0	3
1	5	5	4	6	0	6	5
3	3	2	3	2	1	3	3
1	1	2	1	5	1	3	5
1	0	2	0	5	0	2	5
18	19	I10	I11	I12	I13	I14	I15
5	5	4	5	2	3	5	2
2	4	3	4	4	1	4	1
3	3	2	2	4	2	3	2
2	2	0	0	0	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	0
3	3	2	3	4	2	3	3
4	4	2	3	4	3	3	4
5	5	0	1	1	1	1	0
5	4	1	2	1	1	1	2

3	2	3	3	1	2	5	1
2	5	0	0	5	0	3	0
5	4	1	1	1	3	2	0
0	5	0	0	4	0	3	1
1	5	1	0	5	0	0	0
5	0	0	4	1	1	4	0
0	5	0	0	5	0	2	0
4	5	1	3	2	4	2	2
1	5	3	2	4	1	1	0
3	3	3	1	3	1	3	1
5	0	5	0	0	0	1	0
1	5	1	0	5	0	0	0
3	5	3	3	2	2	4	1
2	4	4	3	2	2	2	2
0	6	0	1	5	1	2	0
1	5	3	1	3	0	5	0
1	6	1	1	6	1	6	0
4	3	1	0	3	3	6	0
3	5	0	1	3	2	3	0
1	4	0	0	4	1	4	0
1	5	0	0	3	2	3	0
1	4	0	1	5	1	4	0
2	4	0	0	3	0	1	0
1	2	1	0	3	0	0	1
1	6	0	0	4	0	1	0
0	4	1	0	3	0	0	0
5	3	0	1	1	3	3	1
3	4	2	2	3	3	3	1
1	4	1	1	4	4	1	1
1	5	1	0	5	0	1	0
I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	M1
4	3	1	5	4	3	5	5
2	4	4	5	1	5	1	1
2	3	4	4	2	4	2	2
1	5	5	5	2	6	0	1
1	4	3	3	1	2	0	3
4	4	3	4	2	4	1	4
4	4	4	3	2	4	1	3
1	5	4	5	1	5	1	7
1	4	4	5	1	3	3	6
3	2	2	3	3	2	5	4
1	6	5	5	1	4	1	1
1	5	4	4	5	4	1	4
2	5	5	5	1	5	0	2

0	4	4	4	0	4	1	0
1	5	5	5	0	4	1	0
0	5	5	5	0	2	1	0
2	3	4	5	1	3	3	3
0	5	4	5	1	5	3	2
3	3	3	4	1	3	1	3
1	5	5	5	1	5	1	1
1	5	4	5	1	5	1	1
3	3	1	4	2	5	1	2
2	2	2	2	2	2	0	2
2	6	5	6	2	5	0	1
1	5	3	5	0	5	2	1
0	6	6	6	1	6	1	4
4	3	3	6	6	2	6	7
1	6	5	6	3	5	1	4
1	5	3	5	1	5	2	2
0	3	5	5	1	5	0	3
5	5	5	1	5	3	5	1
1	4	3	4	1	3	1	2
0	2	0	5	0	4	4	1
0	5	2	4	0	6	1	0
0	5	4	3	0	4	0	1
5	4	2	5	5	4	3	5
2	4	4	6	2	3	2	3
1	5	5	5	1	5	1	1
0	5	5	6	1	5	1	0
M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
6	6	4	5	6	5	6	4
1	1	6	0	4	5	2	4
2	3	3	1	2	4	3	3
3	3	6	0	2	2	2	1
4	2	3	0	1	2	2	2
33	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	5	4	4	4
5	5	7	0	5	6	6	7
6	5	7	1	5	5	5	6
4	3	1	3	3	1	3	1
1	1	5	0	1	5	1	6
7	6	5	1	2	2	7	5
2	0	5	0	5	5	1	6
2	2	5	1	3	5	1	5
3	4	6	0	3	6	1	6
0	0	6	0	0	6	0	6
3	2	4	2	2	2	2	4

1	0	5	1	1	5	1	5
3	3	3	1	5	5	3	3
1	1	6	0	1	5	1	5
1	0	6	1	1	6	1	6
4	4	6	2	3	4	4	5
2	2	2	2	2	2	2	2
2	0	7	0	2	7	0	7
1	1	6	0	1	6	1	6
2	5	1	0	0	0	1	1
7	7	1	0	0	4	4	3
2	1	5	1	1	1	2	6
1	3	6	1	2	6	1	4
1	2	2	1	1	6	3	6
1	1	6	0	1	6	1	6
1	1	5	1	3	4	2	5
3	1	3	2	1	4	1	5
0	0	5	0	1	6	1	6
1	1	3	0	0	4	1	5
5	5	6	1	6	5	5	3
3	2	3	1	3	6	3	6
2	1	5	1	3	6	1	6
2	0	5	0	2	6	0	6
M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17
4	6	3	4	5	3	3	4
3	4	4	0	4	3	1	5
2	2	4	2	2	2	3	3
0	0	1	1	1	0	1	5
1	1	1	1	2	1	4	3
5	2	4	2	4	1	4	5
3	3	5	2	4	2	3	4
0	3	3	1	1	0	1	6
1	3	3	2	2	0	1	5
3	3	1	2	3	3	3	1
0	0	5	1	3	0	1	7
1	2	3	4	4	0	1	4
0	0	5	1	5	1	4	6
1	0	4	0	0	0	0	5
0	0	4	1	5	0	4	4
0	0	6	0	2	2	0	6
1	2	4	1	4	1	2	2
3	2	5	1	1	0	1	6
3	2	3	1	4	3	3	4
0	0	1	0	1	0	0	0
1	0	6	0	0	0	1	6

3	2	2	2	3	2	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	4	0	4	0	0	7
3	1	4	0	6	1	1	6
0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	3	3	6	0	4	3
1	1	3	1	2	3	0	5
0	0	4	1	6	0	1	5
3	3	5	6	0	0	0	3
0	1	6	1	1	0	1	6
1	0	4	0	5	6	2	6
2	0	5	0	1	1	4	2
0	0	5	0	2	0	0	6
0	0	3	1	0	0	0	5
0	3	2	4	4	1	6	4
1	2	4	2	3	1	3	5
1	1	6	3	1	1	2	6
1	0	6	0	2	0	1	6
M18	M19	M20	M21	M22	L1	L2	L3
3	6	4	3	6	3	3	4
5	6	1	7	3	4	5	4
3	3	2	3	4	2	3	4
4	4	1	2	0	3	5	5
4	4	2	5	0	3	4	4
4	4	2	4	1	4	4	4
4	4	2	4	1	4	3	3
6	6	6	6	6	1	5	5
5	5	6	5	6	2	5	5
1	2	4	1	4	4	5	2
5	6	1	6	1	5	2	4
5	5	6	4	1	4	1	5
5	5	1	5	0	5	4	4
4	5	0	4	1	4	5	4
6	7	0	4	1	5	3	3
6	6	0	3	2	5	5	5
2	5	2	3	2	4	2	2
4	5	1	5	4	5	4	4
3	5	1	3	1	3	3	4
5	5	0	6	1	2	4	4
6	7	0	6	1	4	2	4
2	5	2	5	1	4	2	4
2	2	2	2	2	2	5	5
6	7	0	5	0	5	5	5
4	5	1	6	2	5	5	4



6	6	1	6	1	1	5	5
3	6	6	3	7	2	3	3
5	6	2	6	1	5	5	4
4	5	1	2	5	5	5	4
5	3	3	5	0	5	5	4
5	5	1	6	5	5	5	5
3	5	1	5	3	5	5	4
2	6	0	3	5	5	4	5
2	5	0	7	2	5	5	5
4	3	0	4	0	4	3	3
2	5	4	4	2	4	5	4
5	4	3	4	2	4	4	5
6	7	1	4	1	5	4	5
6	7	1	5	1	5	4	5
L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11
5	4	5	3	3	5	4	3
4	2	4	4	5	3	1	4
4	4	3	4	4	4	3	2
5	3	2	4	2	4	3	3
5	3	3	4	3	4	3	2
4	3	4	4	3	4	2	4
4	2	4	4	4	4	3	4
5	4	3	2	4	5	5	5
5	4	3	2	3	4	5	4
2	1	2	3	5	2	2	2
5	4	3	5	2	4	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4
5	4	3	4	5	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	5
4	4	2	5	4	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	5
2	2	4	5	2	4	2	4
5	4	3	3	3	5	4	4
4	2	4	4	4	4	1	4
5	3	3	5	4	5	2	4
5	2	2	5	5	4	4	5
4	2	3	5	4	4	3	4
5	2	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	3	4	5
4	2	1	4	2	5	5	5
5	3	2	5	2	3	3	3
5	5	3	5	2	5	3	4
4	5	4	5	4	5	5	4

4	3	5	5	5	4	4	4
5	5	2	5	5	5	4	5
5	4	3	5	3	5	5	4
5	4	2	4	5	3	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5
3	3	4	5	3	5	4	4
4	5	2	5	4	4	5	3
5	3	2	5	4	5	4	5
5	4	3	2	2	4	2	4
5	4	3	4	4	5	2	4

L12	L13	L14	L15	L16	L17	L18	L19
3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	5	3	2	4	4	5
3	4	4	4	2	5	5	4
3	.	4	4	2	3	4	4
3	.	4	4	2	2	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	3	4	4	5	4	4
5	5	5	4	3	4	5	5
4	4	5	4	3	4	4	4
2	2	2	3	2	3	3	3
4	3	5	4	4	5	4	5
4	4	5	5	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	4	5	5	5
4	5	5	4	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	4	2	2	4	2	4
4	4	4	5	3	5	4	5
5	4	5	5	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	2	4
5	5	5	2	2	2	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	1	5
4	4	5	5	5	2	5	5
5	5	5	5	2	4	5	1
4	5	5	5	4	5	5	4
5	3	2	5	4	2	5	4
4	5	5	5	5	1	4	5
4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	2	5

4	5	5	5	4	1	1	5
4	2	2	4	4	4	1	5
5	5	5	5	2	4	5	5
5	3	5	5	2	1	1	5
3	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5

Pči	Pd	Po	Iči	Id	lo	Lvse
41	19	29	45	24	32	70
16	11	36	15	13	42	72
24	10	29	21	11	26	68
19	1	28	15	0	25	63
11	4	20	21	3	24	61
25	11	31	59	13	31	75
30	12	31	29	12	32	71
25	2	36	37	9	47	80
21	9	30	38	11	41	74
31	16	17	29	16	9	50
11	1	40	11	1	45	77
32	3	29	41	5	33	81
11	1	39	21	1	42	78
4	2	36	8	3	37	81
24	6	21	21	1	43	81
3	2	36	2	4	45	92
21	10	30	21	8	26	55
8	9	37	9	10	40	78
23	7	25	26	10	29	70
11	6	25	6	1	33	80
6	2	37	5	3	49	80
25	10	30	28	10	33	68
18	9	20	18	10	16	80
12	1	44	9	2	50	91
12	6	36	13	7	43	85
10	3	48	13	1	26	75
41	7	29	44	7	26	69
19	3	39	15	7	37	78
12	3	37	18	6	36	87
9	6	37	19	7	35	78
20	6	34	9	6	46	85
12	1	29	17	11	37	86
8	10	21	12	10	30	81
2	1	36	4	2	42	83
3	1	28	5	0	31	67
41	5	30	44	7	31	81
24	8	29	25	7	37	73

15	5	38	15	5	46	68
7	2	41	8	2	47	79