

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Alenka Bojc

## Emocionalno delo socialnih delavcev v Sloveniji

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Alenka Bojc

Mentorica: doc. dr. Zdenka Šadl

## Emocionalno delo socialnih delavcev v Sloveniji

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Zdenki Šadl za vso strokovno podporo in vodstvo ter svojim staršem in prijateljem, ki so me spodbujali in bodrili tekom študija in pri izdelavi diplomske naloge.

## **Emocionalno delo socialnih delavcev v Sloveniji**

Socialno delo je stroka in poklic, ki si prizadeva pomagati ljudem, da presežejo in razrešijo svoje življenjske in socialne stiske. Socialni delavci kot ponudniki socialnih storitev so močno povezani s svojim delom. Želijo pomagati, želijo prispevati k pozitivni rešitvi problema strank. Znanja, ki jih obvladajo so vezana na zakonska določila, pravo, poznavanje delovanja institucij, poznavanje dela z ljudmi, prav tako so zavezani etiki in morali. Od njih se pričakuje ustvarjanje pozitivnega delovnega vzdušja, ki bo za stranke, še posebej za ranljive in ogrožene skupine ljudi, vzpodbujajoče. Sočutje, empatija, prijaznost, zanesljivost, optimizem so profesionalne lastnosti, ki se pričakujejo od socialnih delavcev. Takšno obliko dela, ki je pogosto spregledana in nevidna, v sociologiji imenujemo emocionalno delo.

Emocionalno delo vključuje večino upravljanja s svojimi lastnimi čustvi in čustvi strank, vzdrževanje primerne emocionalnega vzdušja, dajanje emocionalne opore in empatično vživljanje v druge stranke. Takšna dimenzija je pri socialnem delu – podobno kot v vseh poklicih svetovanja in terapevtskega dela oziroma dela z ljudmi – pomembna in nepogrešljiva. Emocionalno delo ima dve plati. Za stranke, ki potrebujejo pozitivno spodbudo in zaveznitvo, je emocionalno delo socialnih delavcev navdihujoče in pomembno. Če je strankam rešitev zagotovljena, so zadovoljni tudi socialni delavci. Po drugi strani lahko pretirana skrb za stranke in dolgotrajno nudenje pomoči pri socialnih delavcih zbudi občutke otopelosti in neavtentičnosti, spodbudi 'nošenje maske', neizpolnjenost, stres in izgorelost. V takšnih primerih je pomembno, da si socialni delavci znajo pomagati, se s stresom soočiti in uporabiti učinkovite mehanizme izboljšanja svojega psiho-socialnega zdravja.

**Ključne besede:** socialno delo, emocionalno delo, čustva, stres, soočanje s stresom.

## **Emotional work of social workers in Slovenia**

Social work is a profession that helps people find solutions to daily social problems. Social workers are often deeply connected to their work. They all want to make a difference, help people. Their skills occupy knowing the laws, institutions with which they work, ethics and moral obligations. They need to be caring, honest, positive, respectful, reliable, emphatic, compassionate. In order to help clients their hearts often go out. Working with other people's feelings and emotions is in sociology called emotional work. It is useful and important at social work but unfortunately often unseen.

Emotion management and emotional work are likely to be important features of work-life for many within the counselling and guidance roles. It is probably a common case that emotion work brings both stress and satisfaction. Although in many cases the consequences of emotional labour performance have been shown to be potentially severe for the health of the worker. Thus it is recommended to cope with stress as quickly as possible. Self-care, optimism, humour and supervisions are recommended. Most likely stress and burnout happens to people who are idealistic and give more of themselves in to work than others.

**Key words:** social work practice, emotional labour, emotions, stress, coping stress.

## KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>1 EMOCIJE IN EMOCIONALNO DELO</b> .....	<b>10</b>
1.1 KAJ SO EMOCIJE .....	10
1.2 EMOCIONALNA SOCIALIZACIJA .....	11
1.3 EMOCIONALNO DELO .....	12
1.4 LATENTNA PRAVILA ČUSTVOVANJA .....	13
1.5 ČUSTVENA INTELIGENCA .....	13
1.6 POVRŠINSKO IN GLOBINSKO IGRANJE PREDPISANIH ČUSTEV .....	15
1.7 EMOCIONALNO DELO JE PRISOTNO V MNOGIH POKLICIH .....	15
1.8 NEKAJ PRIMEROV EMOCIONALNEGA DELA V RAZLIČNIH POKLICIH .....	16
1.9 PRIMER PRIKRIVANJA SVOJIH ČUSTEV IN LATENTNA PRAVILA ČUSTVOVANJA .....	17
1.10 EMOCIONALNO DELO KOT IZKAZOVANJE POZITIVNIH EMOCIJ .....	18
<b>2 SOCIALNO DELO</b> .....	<b>19</b>
2.1 BITI SOCIALNI DELAVEC .....	19
2.1.1 Opis dela socialnih delavcev .....	20
2.2 KODEKS ETIKE SOCIALNIH DELAVK IN DELAVCEV SLOVENIJE .....	21
2.3 VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA IN OSEBNEGA STIKA V SOCIALNEM DELU .....	23
2.3.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa .....	23
2.3.2 Vzpostavljanje osebnega stika .....	25
2.3.3 Uporaba »jaza« ali osebnosti pri delu .....	26
2.4 POMOČNIŠKA OSEBNOST .....	27
2.4.1 Kakšen naj bo pomočnik? .....	27
2.4.2 Vsakodnevno in poklicno nudenje pomoči .....	28
2.4.3 Koliko empatije je potrebno .....	28
2.5 STRES IN IZGORELOST (BURNOUT) .....	30
2.5.1 Sočustvovalna utrujenost .....	31
2.5.2 Emotivna disonanca in emocionalna otopelost .....	32
2.5.3 Pomanjkljivo samoograjevanje .....	33
2.6 OBVLADOVANJE STRESA IN IZGORELOSTI .....	33

<b>3 EMOCIONALNO DELO SOCIALNIH DELAVCEV V SLOVENIJI –</b>	
<b>RAZISKOVALNA METODOLOGIJA.....</b>	<b>34</b>
3.1 UVOD .....	34
3.2 CILJI IN HIPOTEZE .....	35
3.2.1 Raziskovalna vprašanja in hipoteze .....	35
3.3 METODE .....	35
3.3.1 Kvalitativna paradigma.....	35
3.3.2 Vzorčenje in izbor vzorca.....	36
3.3.3 Zbiranje respondentov.....	37
<b>4 ANALIZA INTERVJUJEV .....</b>	<b>39</b>
4.1 STATISTIKA .....	39
4.2 PODATKI O INTERVJUVANCIH .....	39
4.3 STRUKTURA INTERVJUJA .....	39
4.4 ANALIZA PO SKLOPIH .....	40
4.4.1 Kakšno je delo socialnih delavcev? .....	40
4.4.2 Čustva drugih ljudi kot predmet delavčevega dela .....	40
4.4.3 Čustveno delo socialnega delavca kot orodje oz. kot medij.....	42
4.4.4 Pomen in funkcionalnost emocionalnega dela.....	43
4.4.5 Obvladovanje, potlačitev, skrivanje čustev na delovnem mestu .....	44
4.4.6 Emocionalna distanca .....	45
4.4.7 »Problematične stranke«.....	46
4.4.8 Timsko/skupinsko delo.....	48
4.4.9 Supervizija.....	49
4.4.10 Soočanje s stresom in obvladovanje.....	50
4.4.11 Izkušnje so pokazale in naučile .....	51
4.4.12 Kje je torej treba postaviti meje .....	53
4.4.13 Kakšen naj bi bil idealni socialni delavec?.....	54
4.4.14 Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje? .....	55
4.5 POVZETEK IN GLAVNE UGOTOVITVE .....	56
<b>SKLEP .....</b>	<b>58</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>61</b>
<b>PRILOGI.....</b>	<b>63</b>

PRILOGA A: PREPISI INTERVJUJEV .....	63
PRILOGA B: KODEKS ETIKE V SOCIALNEM DELU .....	96

## UVOD

Pričujoče diplomsko delo obravnava socialne delavce<sup>1</sup>, ki na delovnem mestu izražajo skrb, empatijo ter podporo svojim strankam, da se premaknejo v boljše življenje. Moto socialnih delavcev je »pomagati ljudem«, pri tem pa ne izgubiti sebe v stiskah drugih – pomembno je, da se skozi proces reševanja življenjskih situacij strank vzpostavijo kot dobri strokovni vodje, obenem pa razvijejo sposobnost čustvenega distanciranja od strank in njihovih problemov ter stisk.

V obravnavi te tematike bom uporabila koncept emocionalnega dela, ki se nanaša na emocionalne dimenzije v pomočniških službah. Emocionalno delo, ki ga izvajajo socialni delavci, je že v osnovi vgrajeno v njihov poklic. Slednji vključuje posebne tehnike, ki predpisujejo, kako sodelovati s klienti<sup>2</sup>, in na kakšen način naj se obravnava določene primere. Delo z ljudmi s posebnimi potrebami, odklonskimi skupinami in ljudmi v težkih situacijah je mnogokrat naporno. Socialni delavci morajo torej poskrbeti tudi za lastno psiho-fizično zdravje in primerno ukrepati ob nastalih posledicah ali stresu. Kot pomočniške osebnosti so dolžni dobro poskrbeti zase, da lahko dobro delajo s svojimi strankami.

V prvem delu diplomske naloge bom predstavila teoretični okvir in koncept emocionalnega dela ter opisala poklic socialnega delavca. V tem delu bom predstavila povezanost emocionalnega dela s poklicem socialnega delavca, na kakšen način socialni delavci izvajajo, opravljajo ter obvladujejo emocionalno delo ter kako se soočajo z lastnimi čustvi in čustvi svojih strank. Pojem emocionalnega dela je zelo širok, zato se bom osredotočila predvsem na vidike, ki se vežejo na emocionalno delo 'pomočniških oseb', – emocionalno delo, ki ga opravljajo ljudje, ki imajo vlogo terapevtov in svetovalcev, kar socialni delavci tudi so. Predstavila bom tudi nekaj pojmov, ki se povezujejo z emocionalnim delom, kot so čustvena inteligenca, empatija, potlačitev in inhibicija čustev, igranje čustev, latentna pravila čustvovanja. Zelo pomemben pojav je tudi sindrom izgorelosti na delovnem mestu ter njegovo obvladovanje, če do tega pride. Zanimalo me bo, kako lahko izvajanje emocionalnega dela izčrpa socialne delavce in

---

<sup>1</sup> V diplomu je pojem »socialni delavci« množinski samostalnik od socialni delavec/-ka. Zajema tako moške kot ženske predstavnike tega poklica.

<sup>2</sup> V diplomu sta pojma »klienti« in »stranke« uporabljena kot sinonima, pomensko enakovredna.



povzroči, da postanejo cinični ali brezobzirni, ter katerih načinov se socialni delavci poslužujejo za zdravljenje tovrstnih težav.

V drugem delu diplomske naloge bom predstavila empirični, raziskovalni del, ki sem ga opravila. In sicer zbiranje potencialnih kandidatov za intervjuje, samo izvedbo intervjujev, analitični pregled in sklep iz danih podatkov. Ker gre za raziskovanje razsežnosti in značilnosti enega pojava, sem uporabila kvalitativno paradigmo in kvotni vzorec za zbiranje kandidatov za intervju.

Na začetku sem sestavila seznam socialnih centrov, kjer sem iskala kandidate. Izbrala sem nekatera slovenska mesta ter s telefonskimi klici na Centre za socialno delo (CDS) in v doma za ostarele dobila nekaj kandidatov, ki sem jim poslala vprašalnike po e-mailu. Na podlagi podatkov iz vprašalnikov sem se lotila analize, in sicer po tematskih sklopih, da sem zajela bistvene značilnosti in dejstva najpomembnejših tem in vprašanj. Pri analizi odgovorov sem se oprla na avtorja Dunkela, ki je vpeljal tri kategorije emocionalnega dela (emocije kot pogoj, emocije kot medij in emocije kot predmet dela). Na ta način sem s pomočjo empirično pridobljenih podatkov predstavila emocionalno delo socialnih delavcev. Izkazalo se je, da sem lahko potrdila vseh pet zastavljenih hipotez.

# 1 EMOCIJE IN EMOCIONALNO DELO

## 1.1 Kaj so emocije

Emocije se tvorijo s pomočjo naših misli in vrednotenja sveta, okolja in ljudi, s katerimi se srečujemo in stopamo z njimi v družbene interakcije. Čustva<sup>3</sup> so individualne narave, doživljamo jih individualno, subjektivno, po drugi strani pa so tudi kolektivni pojavi, so kodirani, predpisani in formalizirani odzivi na situacije in druge objekte oziroma dražljaje iz zunanjega in notranjega okolja. Kakšna čustva in oblike čustvovanja se pričakujejo v določenem družbenem in kulturnem kontekstu, bodisi na delovnem mestu, v skupini ljudi ali religiji, določajo pravila čustvovanja (angl. »feeling rules«). Pomembnost pravil čustvovanja ni zanemarljiva, saj se preko sledenja tem normam vzpostavljajo in vzdržujejo socialni stiki in odnosi, kultura in vzorci družbenih delovanj. Tako služijo ohranjanju skupinskih vezi in družbene integracije.

Čustva so torej v veliki meri priučljiva, lahko jih urejamo in so vzgojljiva. Določena družba in kultura vzpostavljata pravila in kode čustvovanja ter na ta način urejata družbeno, kulturno in intimno sfero posameznikov. Obenem pa se čustva oblikujejo in urejajo tudi v samointerakciji in v interakciji z drugimi, kar lahko ljudje štejemo kot izjemno sposobnost prepoznavanja sebe in drugih. Sposobnost doživljanja in izražanja čustev ter njihovega urejanja sta »kompetenci«, ki sta posredovani s kulturo in jezikom, kar pomeni, da so produkt kulture, ki je obenem objekt kulturne kodifikacije in družbene kontrole. Družbeni odnosi proizvajajo čustva, hkrati pa tudi čustva kot njihovi proizvodi dalje organizirajo delovanja, ki strukturirajo in producirajo odnose (Šadl 1999).

»Čustva služijo kot pomembna sestavina vzpostavljanja in ohranjanja družbenih vezi in povezanosti. Pomembna so pri navezovanju stikov s posamezniki, skupino in družbo kot celoto. Občutki bližine in naklonjenosti igrajo integrativno funkcijo, saj funkcionirajo kot afektivne vezi, ki zagotavljajo solidarnost in lojalnost skupnosti, notranje stabilizirajo skupino in jo razmejujejo od drugih« (Šadl 1999, 246).

---

<sup>3</sup> V tekstu bom pojma emocije in čustva obravnavala kot sopomenki.

Šadl podaja naslednje lastnosti čustev:

- 1. Čustva so intencionalna stanja. Intencionalnost je zmožnost človeškega duha, da se nanaša na objekte zunaj sebe. Gre za to, da se čustva nanašajo na neko sliko, predstavo zunanjega predmeta. Čustva so vselej usmerjena na nekaj, kar je onkraj subjekta samega in odseva našo sliko tega subjekta. Občutki so, nasprotno, biološko povzročeni in se enostavno pojavijo, nahajajo se zunaj našega nadzora in so neodvisni od tega, kaj si mislimo, da bi morali biti. Vzburjenja so naravni pojavi in ne »prakse«, pridobljene s socialnim učenjem.*
- 2. Čustva predstavljajo lastnost družbenih odnosov in družbenih situacij. Čustva so proizvod vključenosti akterjev v družbeno življenje in mreže vsakdanjih interakcij ter odnosov. Čustva posameznike povezujejo in združujejo med seboj in skupnim svetom.*
- 3. O čustvenem stanju je smiselno govoriti, ko to stanje vrednotimo bodisi kot pozitivno ali negativno. Torej so čustva odvisna od tega, kako določeno situacijo ali ljudi vrednotimo. Objekt čustva je stanje stvari, ki ga subjekt ocenjuje ali vrednoti (Šadl 1999, 178–179).*

## 1.2 Emocionalna socializacija

»Učenje spretnosti za interakcijo znotraj dane emocionalne kulture poteka v procesu emocionalne socializacije, ki nove člane oskrbi z vednostjo o čustvih, z repertoarjem emocionalnih stilov, veščin in navad v dani družbi. Družbene norme (pravila čustvovanja) vplivajo na interpretacijo, izražanje in vzbujanje čustev s tem, da opredeljujejo situacijsko primernost emocionalnih razlag in to, katera čustva so zaželeni« (Šadl 1999, 155–156). Socializacija na področju izvajanja socialnega dela poteka s formalnimi pravili, ki jih določajo pravilnik, nadrejeni ali kodeks. Lahko pa se izvaja tudi neformalno preko sodelavcev, ki so že večji pravilnega načina čustvovanja in vedenja na delovnem mestu ter so s svojim vedenjem vzgled novim članom.

### 1.3 Emocionalno delo

»Pojem emocionalno delo («emotional labour« in »emotional work«) največkrat opisuje nevidno, podcenjeno in nepriznано obliko dela žensk v zasebni in javni sferi. V literaturi se izraz »emotional labour« običajno nanaša na javno obliko dela, tj. na delo s čustvi v javni sferi zaposlitve izraz »emotional work« pa navadno zajema ustvarjanje intimnega vzdušja, čustvene podpore in razumevanja v partnerskih zvezah« (v Šadl 2002b, 50–51).

»Hochschildova emocionalno delo opredeljuje kot delo, ki se nanaša na intencionalno upravljanje in izkazovanje posameznikovih lastnih čustev, pogosto z namenom vplivanja na čustva drugih« (v Šadl 2002a, 61).

»Emocionalno delo vključuje uporabo, upravljanje in nadzorovanje lastnih čustev. Je 'delo na sebi', uporaba samega sebe kot delovnega orodja, obenem pa pomeni urejanje čustvovanja drugih ljudi. Emocionalno delo (emotional labour) je delo, opravljeno s čustvi kot del plačane zaposlitve« (Šadl 2002b, 51–53). Vse te definicije nam dajejo iztočnico za raziskovanje emocionalnega dela.

Dunkel je vpeljal tri pomembne kategorije emocionalnega dela, ki mi bodo v pomoč pri analizi. Avtor (v Šadl 2002c, 311) povezuje čustveno delo s poklici in dejavnostmi, ki vključujejo naslednje tri pogoje:

1. *Emocije kot pogoj: delavec potrebuje prave emocije (skladno s profesionalno vlogo) za ustrezno opravljanje svojega dela (npr. prijaznost, striktnost).*
2. *Emocije kot medij: delavec uporablja svoje emocije, da bi vplival na emocije klientov oz. strank, obenem jih uporablja kot modus orientacije in kot osnovo v procesu odločanja.*
3. *Emocije kot predmet dela: emocije drugih ljudi so predmet delavčevega dela.*

## 1.4 Latentna pravila čustvovanja

Hochschildova emocionalno delo v svoji knjigi »*Upravljanje srce*« ("The managed heart") iz leta 1983 pojasnjuje uporabo emocij v vsakdanjem in poklicnem življenju.

Emocije niso nekaj danega, temveč jih aktivno uporabljamo za določne namene ter jih po potrebi potlačimo, saj nam v nasprotnem primeru lahko bolj škodujejo kot koristijo, še posebej na delovnem mestu. Prav tako so pravila čustvovanja kulturno in družbeno pogojena. Obstajajo jasna pravila o tem, kako v določenih situacijah čustvovati. »Pravila čustvovanja so standardi, ki jih uporabljamo v čustveni konverzaciji, da določimo, kaj se utemeljeno pričakuje in kaj smo dolžni v 'valuti' čustvovanja. Prek njih povemo, kaj je 'primerno' v vsakem odnosu, vsaki vlogi« (Hochschild v Šadl 2002a). Ta definicija pojmuje emocije kot nekaj, kar nam lahko dobro služi, če upoštevamo pravila o tem, kaj v določenih vlogah lahko čutimo in česa ne. Predpisano čustvovanje je pomembno v primerih, ko se zaposleni na delovnem mestu ne odzivajo, vedejo in delujejo skladno s predpisi. Tako si težko predstavljamo neprijazne vzgojiteljice v vrtcu, ki bi otroke samo oštevale, se vedle skrajno resno in strogo. Takšnim vzgojiteljicam verjetno ljudje ne bi zaupali svojih otrok v varstvo. Tudi neprijaznim prodajalcem, natakarjem pogosto v mislih zabrusimo svoje.

Vsi nekako pričakujemo, da zaposleni izkazujejo določeno mero prijaznosti, razumevanja in pripravljenosti za pogovor ali podporo. Takšna pričakovanja se vežejo na pogosto neformalna, nenapisana pravila.

## 1.5 Čustvena inteligenca

Pogostokrat naletimo na knjige ali članke, ki tematizirajo pomembnost čustvene inteligence. Koncept emocionalne/čustvene inteligence se nanaša na priučljive veščine in spretnosti in zavedanje o tem, kakšni smo in kakšni lahko postanemo. Literatura s tega področja poudarja, kako pomembno je, da se za uspešno kariero znamo tudi čustveno izobraževati, razvijati empatijo, razvijati razumevanje sebe in odnos do drugih. Da lahko postanemo vodje s tem, da discipliniramo sebe in svoja lastna čustva. Takšne knjige so tudi obvezna literatura v marsikaterem uspešnem podjetju ali zavodu, kjer je pomemben pravilen odnos do strank. Na tej točki bom predstavila razlago Daniela Golemana.

Čustvena inteligentnost je po avtorju sposobnost prepoznavanja lastnih čustev in čustev drugih, sposobnost osebnega motiviranja in obvladovanja čustev v nas samih in v odnosih z drugimi. Obsega sposobnosti, ki se razlikujejo od kognitivnih sposobnosti akademske inteligentnosti, merljivih z IQ, a jih dopolnjuje.

»Dve vrsti inteligentnosti, razumska in čustvena, sta odsev dejavnosti različnih delov možganov. Razum je odvisen izključno od delovanja neokorteksa, zgornjih mlajših možganskih slojev. Čustvena središča pa ležijo nižje, v starejšem subkorteksu. Čustvena inteligentnost je odvisna od dejavnosti čustvenih središč, ki sodelujejo s središči za razum« (Goleman 2001, 338).

Goleman čustveno inteligenco opredeli kot pet temeljnih čustvenih in družbenih spretnosti:

**1. Zavedanje sebe:** poznavanje svojih trenutnih občutkov in sposobnost, da večjo osebno naklonjenost upoštevamo pri odločitvah; stvarno ocenjevanje svojih sposobnosti in temeljito razvit čut za zaupanje vase.

**2. Obvladovanje sebe:** uravnavanje svojih čustev, tako da nas pri opravljanju dela ne motijo, temveč si z njimi lahko pomagamo; vestnost in odlašanje z nagrado do izpolnitve cilja; hitro okrevanje po čustvenem stresu.

**3. Spodbujanje sebe:** izkoriščanje vseh svojih nagnjenosti pri zasledovanju svojih ciljev, pri zastavljanju pobud in želja po napredovanju ter premagovanju ovir in razočaranj zaradi frustriranosti.

**4. Empatija:** prepoznavanje čustev drugih, sposobnost razumevanja njihovih stališč, ohranjanje odnosov in uglašenost z ljudmi kljub njihovi različnosti.

**5. Družbene spretnosti:** uravnavanje čustev v odnosih z drugimi in natančno prepoznavanje družbenih okoliščin in povezav; tekoče vzajemno sodelovanje; sposobnost uporabiti vse naštete spretnosti v prepričevanju in vodenju, pogajanju in glajenju sporov za boljše sodelovanje in timsko delo (Goleman 2001).

Naštete veščine so namenjene temu, da izkoristimo svoj potencial, da bi ozavestili sposobnosti, ki jih imamo, jih razvili in okrepili ter s svojim znanjem vzpodbudili druge, jih razumeli in pomagali. Tudi to je pomemben element v socialnem delu. V literaturi socialnega dela so takšne veščine pravzaprav razširjene in jih bom predstavila v poglavju »Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika«.

## 1.6 Površinsko in globinsko igranje predpisanih čustev

Posamezniki upravljajo svoja lastna čustva bolj ali manj aktivno, kar pomeni, da poteka emocionalno delo bodisi s površinskim igranjem (»surface acting«) bodisi z globinskim igranjem (»deep acting«) čustev (Hochschild 1983). V primeru površinskega igranja, čustva, ki jih želimo pokazati, le simuliramo, kar pomeni, da jih od občutenih ločujemo ter hlinimo. To dosežemo s preišljeno in načrtovano manipulacijo neverbalne komunikacije, z obrazno mimiko, tonom glasu, držo telesa ter ostalimi gestami. Z globinskim igranjem pa svoja čustva sprožamo, potlačimo in oblikujemo aktivno, kar pomeni, da jih poskušamo dejansko tudi občutiti. Hochschildova govori o t.i. kognitivni kontroli, kar pomeni, da so ljudje zmožni prekriti svoja lastna čustva in se pretvarjati, hliniti oziroma izkazovati tisto, česar v resnici ne čutijo. To počnejo bodisi zaradi tega, ker mislijo, da je tako prav, da se spodobi, da morajo, ker se to od njih pričakuje, bodisi so podvrženi zahtevam delodajalca ali zahtevnim strankam (Hochschild v Mann 2004). Takšno kazanje čustev je lahko celo v nasprotju z resničnimi, pravimi čustvi.

Takšna formalna in neformalna pričakovanja so v literaturi poimenovana kot »pravila obnašanja ali pravila čustvovanja«, torej, kaj se pričakuje, da zaposleni pokažejo, in kaj se pričakuje, da skrijejo. Takšna pravila so v funkciji družbenih, poklicnih in organizacijskih norm (Ashforth in Humphrey v Mann 2004).

## 1.7 Emocionalno delo je prisotno v mnogih poklicih

Emocionalno delo je delo s čustvi, bodisi s svojimi lastnimi čustvi ali s čustvi strank; nanaša se na proces urejanja čustev, z namenom, da bi lahko vplivali na čustva drugih. Posameznikova čustva so v emocionalnem delu opredeljena kot predmet dela, kar omogoča bolj funkcionalno in čustveno distancirano delovanje ali vzpodbujanje čustev drugih ljudi. Oblika čustvenega dela je odvisna od vloge, ki jo igramo, od poklica, ki ga opravljamo. Pričakovanja po emocionalnem delu se pojavljajo v mnogih poklicih, še zlasti v tistih, ki vključujejo komunikacijo in stike. Fengler ljudi, ki nudijo emocionalno delo drugim ljudem, imenuje »pomočniki«. Pod pomočnike šteje vse, ki se poklicno, honorarno ali prostovoljno posvečajo drugim ljudem, tako da nudijo oporo, svetujejo, vzgajajo, opravljajo terapevtsko delo, negujejo, poučujejo in oskrbujejo. To so med

drugim psihologi, supervizorji, terapeuti in psihoterapevti, zdravniki in psihiatri, učitelji in vzgojitelji, socialni pedagogi in socialni delavci, medicinske sestre in zdravstveniki, župniki, policisti, pravniki, svetovalci in vodje mladinskih skupin. Mednje sodijo tudi delavci drugih poklicnih krogov, pa tudi družinski člani, ki skrbijo za pomoči potrebnega svojca ali družinskega člana v duševni stiski. Med neformalne pomočnike uvrsti gostilničarje, frizerje, maserje, animatorje, taksiste in druge ljudi, s katerimi se v stiski pogovorimo o svojih skrbih (Fengler 2007).

## 1.8 Nekaj primerov emocionalnega dela v različnih poklicih

Namerna regulacija emocionalnih izrazov, obrazne mimike, prijaznosti in vljudnosti je še posebej zahtevana v storitvenih dejavnostih oziroma poklicih kot npr. prodajalec. Vsi vemo, kakšen naj bi bil dober prodajalec. Delodajalci zahtevajo, da se proda čimveč na čim boljši način. Stranke si dobrega prodajalca zagotovo zapomnijo po tem, da je ustrežljiv, vljuden do strank, prijazen, dostopen, da korektno sprejema kritike. Biti mora dober igralec, predvsem pa človek, ki ga lahko vprašamo za nasvet in se z njim posvetujemo. V Safeway supermarketu od svojih zaposlenih pričakujejo, da so prijazni s strankami, da preberejo ime stranke s čeka oz. kreditne kartice, ko se z njo pogovarjajo (Tolich v Mann 2004). Tovrstne organizacije uporabljajo tudi animacijske teste z namenom, da pridobijo takšne prodajalce, ki so zmožni pokazati ustrezne storitve in entuziazem (Hochschild v Mann 2004). Za prodajalce oblikujejo celo priročnike in sisteme nagrajevanja oziroma kaznovanja.

Rafaeli in Sutton (v Mann 2004) se sprašujeta naslednje: Ali se ti prodajalec v Mc'Donaldovi restavraciji smeji, ker si mu všeč? Pravita, da ni nujno, saj raziskave dokazujejo, da so zaposleni usposobljeni za takšno vedenje, ki je nujni in sestavni del njihovega poklica. Pri strežbi morajo kazati pozitivna čustva, kot so iskrenost, pristnost, entuziazem, zaupanje in smisel za humor, stranke morajo gledati v oči (Boas in Chain v Mann 2004).

Od zaposlenih, ki delajo z ljudmi, se pričakujejo znanje in veščine upravljanja s čustvi. V določenih situacijah in pri določenih ljudeh naj bi izrazili primerno čustvo, čeprav ga dejansko ne občutijo, hkrati pa potlačili neprimerno ali nezaželeno čustvo (npr. jezo, razočaranje, obup). Pri terapeutih, socialnih delavcih, psihologih in podobnih poklicih



naj torej delavec pred svojimi strankami ne bi kazal prezira, zdolgočasnosti, pretirane strogosti, obsojanja ipd. Pričakuje pa se, da pokažejo zanimanje za klienta, posluh za njegove težave in pripravljenost konstruktivno pristopiti k problemu in njegovemu reševanju. Stranki bo tako v veliko pomoč optimizem zaposlenih ter občutek, da slednji delujejo po načelu »vse se da rešiti po mirni poti.«

Primeri emocionalnega dela so tako različni, kot so različni poklici po svojem namenu. Na nekaterih delovnih mestih (npr. policisti, uradniki, vojaki) so zahtevana stroga čustva, z namenom vzpostavitve in ohranitve avtoritativnosti, spoštovanja. Nasprotje takšnih poklicev so poklici strežbe, svetovanja ter terapevtskega dela, kjer je poleg poznavanja strokovnega znanja ključno tudi to, da znajo zaposleni vzpostaviti in ohranjati stik z ljudmi. Čustva, kot so prijaznost, ustrežljivost, pripravljenost poslušati, biti dostopen pa so nujne sestavine tovrstnega dela z ljudmi.

Izražena čustva na delovnem mestu se lahko ujemajo z dejanskimi čustvi ter ustrezajo zahtevanim institucionalnim oz. organizacijskim čustvom, takrat govorimo o emocionalni harmoniji. Posameznikova čustva se lahko razlikujejo od dejansko izraženih čustev na delovnem mestu, vendar se ujemajo s predpisanimi, takrat govorimo o emocionalni disharmoniji. Izražena in občutena čustva zaposlenega se lahko ujemajo, vendar pa se ne ujemajo z zahtevanimi čustvi organizacije, kjer človek dela. Takrat govorimo o emocionalni deviaciji ali odklonu (Mann 2004).

## 1.9 Primer prikrivanja svojih čustev in latentna pravila čustvovanja

V nekaterih profesijah, kot npr. pri medicinskih sestrah, so pravila vedenja in čustvenega odzivanja manj formalno določena, ponavadi se izoblikujejo med socializacijsko prakso na delovnem mestu, v interakciji s sodelavci. Tako npr. nova medicinska sestra opisuje, kako so jo sodelavci opomnili, da se ne spodobi jokati, ko umre otrok pri porodu. Tako je, kot pravi sama, porabila kar nekaj časa, da se je naučila skrivati svoja čustva (Henders v Mann 2004). Po drugi strani so negovalke poročale, da emocionalno delo občutijo kot notranjo potrebo, ki so jo pripravljene izraziti. Pripravljene so izkazovati skrb in nego za paciente. To počnejo zaradi svoje lastne notranje potrebe, da nekemu nudijo pomoč in

zanj skrbijo in ne zaradi tega, ker bi morale biti prijazne ali ker tako ukazujejo drugi (Mann 2004).

Goleman o čustvenem nadzoru pravi takole: »Čustveni nadzor nad sabo ni strogo nadzorovanje, ki zaduši vsak občutek in spontanost. Strogo nadzorovanje nas dejansko lahko fizično in miselno oškoduje. Če potlačimo svoje občutke, še zlasti močno negativne, nam poskoči srčni utrip, ki je znak povečane napetosti. Kronično zatiranje čustev slabo vpliva na mišljenje, zavira storilnost umskih sposobnosti in je moteče pri vzajemnem ustvarjanju prijaznih družbenih vezi« (Goleman 2001, 97).

## 1.10 Emocionalno delo kot izkazovanje pozitivnih emocij

Sociološka literatura emocionalno delo večinoma opredeljuje kot prijazno komuniciranje, delovanje in čustvovanje z drugimi ljudmi. Vzpodbujanje in krepitev pozitivnih čustev deluje pozitivno na dobro počutje vseh udeleženi v družbenih interakcijah, bodisi v poklicnem bodisi v zasebnem življenju. Zdenka Šadl opisuje emocionalno delo strokovnjakov, ki ga lahko opravljajo na različne načine kot npr. s poslušanjem, z nežnim prigovarjanjem ali prepričevanjem, s svetovanjem, posredovanjem, s pohvalo in spodbudo oz. ustrezno motivacijo, s humorjem, z dotikom roke, z nasmehom (Šadl 2002c).

Podobno kot navaja G. V. Čačinovič tudi Šadl poudarja, da je pomemben element emocionalnega dela »biti zmožen čakanja, biti so-prisoten, potrpežljiv, biti na voljo za pogovor. Strokovnjaki naj bi obvladali komunikacijske spretnosti – neverbalno komunikacijo, poslušanje, vljudnost, empatijo, razbiranje čustev drugih, ustvarjanje zaupanja. Tako delo je koristno in uporabno – definirajo ga energija, čas, trud in cilji; je trdo delo, ki je lahko prav tako izčrpavajoče kot fizično delo« (Šadl 2002c, 312).

»Strokovnjaki v svetovalnem, terapevtskem ali zdravstvenem delu se srečujejo s fizičnimi in emocionalnimi težavami uporabnikov, ob katerih morajo v procesu pomoči in iskanja rešitev ohraniti tako emocionalno kot profesionalno distanco. Izkazovati morajo naklonjenost, pozornost, zaupanje, vendar se obenem pričakuje, da se preveč ne vpletajo v zasebna življenja ali izkazujejo pretirano pozornost ali odpor« (Šadl 2002c, 313).

Avtorica še dodaja, da ni primerno izkazovati šibkosti, pretirane krhkosti in občutljivosti. Tudi kazanje čustev, kot so jok, zaskrbljenost, jeza, žalost, gnus in pretirana simpatija, na delovnem mestu niso zaželeni. Po drugi strani pa lahko pretirano skrivanje pravih čustev

ter dolgoročna razlika med občutenimi in izraženimi čustvi pelje v emocionalno izčrpanost, izgorelost ali stres (Šadl 2002c).

## 2 SOCIALNO DELO

### 2.1 Biti socialni delavec

Socialni delavci morajo imeti pozitiven odnos do ljudi, čustveno stabilnost, sposobnost vživljanja v stiske drugih, sposobnost timskega dela, razvito željo po raziskovanju, inovativnost pri iskanju rešitev, občutek za realnost ter sposobnost hitrega prilagajanja na spremenjene razmere in novo nastale situacije. Seznanjeni morajo biti z osnovami psihologije, pedagogike, sociologije in prava ter poznati urejenost šolstva, zdravstva, pravosodja, zaposlovanja in gospodarstva.

Tovrstno delo zahteva stabilno psihofizično počutje in sposobnost koncentracije. Socialni delavci so lahko tudi ljudje s telesnimi prizadetostmi, še zlasti so uspešni pri delu s skupinami z enako obliko prizadetosti.

Socialno delo je primerno za ljudi, ki imajo sposobnost empatije, to je način vživljanja v položaj in čustva druge osebe, brez lastne prizadetosti. Imeti morajo razvite komunikacijske sposobnosti.

Socialni delavci so pri svojem delu izpostavljeni stresnim situacijam, čustvenim obremenitvam in poklicni pregorelosti (angl. burnout). Poklicna pregorelost<sup>4</sup> je pojav drsenja v stanje nezainteresiranosti za posameznika in njegov problem. Do tega pride, če se nakopičijo nerešena vprašanja v zvezi z delom oziroma kadar strankine stiske jemljejo kot svoje in izgubljajo stik z realnostjo. Socialni delavci se lahko pred poklicnimi nevarnostmi obvarujejo s timskim reševanjem problemov in supervizijo. Slednja predstavlja metodo strokovne podpore in učenja z zunanjim strokovnjakom, ki dobro pozna določeno strokovno delo in ima sposobnost vodenja z iskanjem poti do rešitev. Prav tako lahko uporabijo intervizijo kot obliko supervizije med kolegi in druge metode.

---

<sup>4</sup> V diplomski bom izraza 'poklicna pregorelost' in 'poklicna izgorelost' uporabljala kot sinonima.

### 2.1.1 Opis dela socialnih delavcev

*Socialni delavci delajo z ljudmi, ki se v vsakdanjem življenju soočajo z najrazličnejšimi socialnimi problemi, težavami ter stiskami in jim pomagajo pri iskanju rešitev. Socialno delo zajema področje socialnega varstva, šolstva, zdravstva, pravosodja ali gospodarstva. Značilnost socialne problematike opredeljuje delo z družino, s prizadetimi, z ljudmi, ki imajo težave z duševnim zdravjem, z odvisniki (droge, alkohol, razvade, medsebojni odnosi), z mladimi prekrškarji, ljudmi, ki so storili kaznivo dejanje, s trpinčenimi, z revnimi, zapuščeni ali ljudmi brez doma, delo z umirajočimi in žalujočimi in druge vrste skupin ljudi, ki se soočajo s težavami vsakdanjega življenja. Odpravljanju stisk in težav uporabnikov so namenjene storitve: prva socialna pomoč kot pomoč pri prepoznavanju socialne problematike in iskanju možnih rešitev; osebna pomoč kot svetovalna pomoč posamezniku; pomoč družini in pomoč na domu, kjer socialni delavci koordinirajo različne vrste pomoči (gospodinjstvo, zdravstvena nega, socialna oskrba), ki jih uporabniki v primeru starosti, invalidnosti ali bolezni potrebujejo na svojem domu v zameno za institucionalno varstvo. Svoje delo opravljajo v ustanovah institucionalnega varstva, v domovih za starejše in socialno varstvenih zavodih za varstvo in usposabljanje otrok in mladostnikov s prizadetostmi. Socialni delavci sodelujejo s starši in jim svetujejo pri iskanju najprimernejših rešitev za njihovega otroka. Sodelujejo z drugimi zavodi in organizacijami, še zlasti s posebnimi socialno varstvenimi zavodi, varstveno delovnimi centri, invalidskimi podjetji in nevladnimi organizacijami s področja socialnega varstva. Socialni delavci delajo še v drugih oblikah institucionalnega varstva, kot so materinski domovi, zavetišča, krizni centri, stanovanjske skupine. Kot strokovni delavci izdelajo individualni načrt, spremljajo njegovo izvajanje, sodelujejo v strokovnih timih, vodijo skupinsko delo in uporabnikom individualno svetujejo pri reševanju socialne problematike. Lahko organizirajo tabore, klube, skupine medsebojne pomoči, kjer delo poteka po določenem programu in metodah. Socialni delavci v centrih za socialno delo sprejemajo vloge, vodijo postopke in izdajajo odločbe v zvezi z upravičenostjo do družinskih in socialno-varstvenih prejemkov, izdajajo odločbe v zvezi z namestitvami v socialno-varstvene zavode in izvajajo storitve socialnega varstva. Centri za socialno delo izvajajo večino dejavnosti z družinskega področja, kot so posvojitve otrok, ureditev rejništva,*

*skrbništvo idr. V podjetjih izvajajo svetovalno delo, posameznikom svetujejo v primerih alkoholizma, uporabe drog, izostankov z dela, posredujejo v konfliktih med sodelavci in delodajalci, urejajo probleme v zvezi z opravljanjem delovnih nalog, težavami v družini in podobno (Zavod za zaposlovanje 2010).*

## 2.2 Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije

V nadaljevanju navajam nekatere pomembne člene kodeksa etike socialnih delavcev Slovenije, ki opisujejo, kakšen odnos naj bi imel socialni delavec do strank ter dela.

### **1. člen**

*Osnovna naloga socialnih delavk/delavcev je, da se osredotočajo na probleme, ki jih imajo posamezniki, skupine ali skupnosti pri integraciji v tista socialna okolja, ki so za njih življenjsko pomembna.*

*Zaradi večje kompleksnosti, spremenljivosti in nepredvidljivosti življenjskih razmer postajajo v socialnem delu (poleg neposredne pomoči) vse bolj pomembna tudi takšna znanja in veščine,*

- *s katerimi razvijamo samopomoč in omogočamo ljudem uporabiti njihove lastne sposobnosti za reševanje problemov;*
- *s katerimi izboljšujemo dostopnost uporabnikov do obstoječih ali novih virov pomoči;*
- *s katerimi vplivamo na zakonsko regulacijo socialnih pravic in na prilagajanje ter razvoj socialne politike.*

### **4. člen**

*Delo socialne delavke/delavca mora biti vselej v pomoč in korist uporabnikom, s katerimi dela. Tega ne sme ogroziti noben drug(ačen) interes ali namen.*

### **5. člen**

*Socialna delavka/delavec pri svojem delu z uporabnikom uporablja predvsem strokovno znanje in veščine; vsa druga sredstva oziroma načine pa le, če niso v nasprotju s tem in če koristijo uporabniku.*

### **6. člen**

*Delo socialne delavke/delavca mora biti antidiskriminatorno usmerjeno, kar pomeni:*

- da pri svojem delu uporabnikov ne sme izključevati, omejevat ali zapostavljati na podlagi rase, barve kože, spola, narodnostnega ali etničnega porekla, gmotnega in družbenega položaja, življenjskega stila, seksualne, verske ali idejne usmerjenosti, morebitne socialne označenosti, zmanjšanih duševnih oziroma telesnih sposobnosti;
- da zavrne kakršnokoli sodelovanje v postopkih, ki niso v skladu z načelom iz zgornje alineje;
- da na kršitve načela iz prve alineje opozarja zlasti svoje kolege/-ice, vodstvo ustanove, v kateri se to zgodi, po potrebi pa o tem obvesti tudi pristojno ter širšo javnost.

### **7. člen**

Zaradi spoštovanja osnovnih človekovih pravic in zaradi posebnosti strokovnega pristopa (npr. zaupnost) socialna delavka/delavec izrecno varuje v svojih postopkih zlasti posameznikovo osebnost, osebno dostojanstvo, zasebnost in nedotakljivost stanovanja uporabnika, s katerim dela.

### **8. člen**

Socialna delavka/delavec pri delu z uporabnikom ne sme v nobenem primeru žaliti njegove osebe, njegovih stališč, njegovih vrednot ali njegovega čustvenega doživljanja. Če je potrebno, pa mu lahko pove svoje mnenje o tem in ga opozori na morebitno neprimernost njegovih dejanj ali namenov oziroma na njihove posledice.

### **9. člen**

Socialni delavki/delavcu je prepovedano izsiljevanje in fizično oziroma psihično nasilje nad uporabnikom v kakršnikoli obliki. Prav tako je prepovedana udeležba v takšnih postopkih, njihovo podpiranje in tudi toleriranje.

### **21. člen**

Socialna delavka/delavec se vključuje v supervizijske oblike dela in tudi sicer po potrebi sodeluje s svojimi kolegi/-cami kot tudi z drugimi strokovnjaki/-njami. Obvezno pa se mora z njimi posvetovati,

- če je pri svojem delu v kakršnihkoli strokovnih dilemah ali
- če obstaja verjetnost, da bi opustitev konzultacije z drugimi bila škodljiva za uporabnika.

## **25. člen**

*Socialna delavka/delavec se mora pri svojem delu nenehno zavedati, da znanje, pridobljeno na katerikoli stopnji formalnega izobraževanja, kot tudi izkušnje, dobljene s strokovnim delom, niso nujno splošno uporabne, sploh pa ne popolne niti trajne. Zato socialna delavka/delavec svoje strokovno znanje in veščine nenehno preverja ter izpopolnjuje s samoizobraževanjem, s sodelovanjem s svojimi kolegi/-cami, z vključevanjem v supervizijske ter druge formalne in neformalne oblike izobraževanja. Formalna izobrazba je pogoj za opravljanje strokovnega dela, permanentno izobraževanje pa je pogoj za delovno uspešnost (Društvo socialnih delavcev in delavk Slovenije 2010).*

## **2.3 Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika v socialnem delu**

Za boljši vpogled v to, kaj socialni delavci pravzaprav delajo, s kom in s čim imajo opravka in kaj je pri njihovem delu pomembno, sem pregledala literaturo s tega področja in izpostavila pomembne dimenzije socialnega dela v odnosu do uporabnikov.

### **2.3.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa**

Osrednji prostor, v katerem se izvaja proces pomoči v socialnem delu, je pogovor (Čačinovič in drugi 2005), kjer sta socialni delavec in uporabnik sogovornika in soustvarjalca. Socialni delavec in uporabnik vzpostavita proces pomoči v t.i. delovnem odnosu. Ta omogoča in olajša proces pomoči, ker varuje pogovor tako, da se pomoč raziskuje in soustvarja. »V pogovoru se raziskujejo in soustvarjajo spremembe in premiki. Pogovor omogoča srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvah. V pogovoru se dobi za socialno delo tako pomembna izkušnja spoštovanja in osebnega dostojanstva« (Čačinovič in drugi 2005, 7).

Bistveni elementi uspešnega delovnega odnosa so: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev ter osebno vodenje (Čačinovič in drugi 2005).

**1. Dogovor o sodelovanju** šele omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dobro je, če se ga udeležijo vsi udeleženi v problemu na začetku dela, saj socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi v problemu. Naloga socialne delavke je, da vzpostavi in varuje prostor za delo, v katerem lahko vsak izrazi svoje stališče z namenom boljšega razumevanja problema (Čačinovič in drugi 2005).

**2. Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev** sta temelja delovnega odnosa, v katerem uporabniki s pomočjo socialnega delavca raziskujejo svoj delež v rešitvi. Vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialni delavec pa doda svoje videnje. Tako se začne oblikovanje delovne definicije možnega in uresničljivega (Čačinovič in drugi 2005).

**3. Osebno vodenje socialne delavke/-ca** (Vries v Čačinovič in drugi 2005) je vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma dobrim izidom. Socialni delavec raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi, pogovor vodi k postopnemu oblikovanju zelenih izidov s tem, da prispeva pomembne informacije, tehta preizkušene rešitve in predlaga raziskovanje novih poti. Socialna delavka lahko podeli tudi svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativen pogled na možne rešitve (Čačinovič in drugi 2005).

Za vzdrževanje takšnega odnosa v praksi pa se socialni delavci oprejo še na štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu. To so: perspektiva moči, etika udeležnosti, znanje za ravnanje, ravnanje s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti (Čačinovič in drugi 2005).

Koncept perspektive moči usmerja strokovnjake, da iščejo in podpirajo vire ter moči uporabnikov.

Pri etiki udeležnosti je pomembno to, da strokovnjak (socialni delavec) odstopi od moči, da poseduje končne resnice in rešitve. Zaželeno je, da si prizadeva k občutljivemu skupnemu iskanju in raziskovanju (Čačinovič in drugi 2005).

Leksikon moči, ki ga predstavi Saleebey (v Čačinovič in drugi 2005) vsebuje še sedem temeljnih konceptov in načel pri vzpostavljanju delovnega odnosa, in sicer: dodajanje moči, včlanjenost, moč okrevanja, zdravljenje in celostnost, dialog in sodelovanje, odpoved nejevernosti.

Socialno delo v projektih pomoči posega na raven družbe, kaže krivice in omejitve sistema, pravnega reda ali delovanja institucij. Naloga socialnega dela je odkriti moč posameznika in ga podpreti v skupnosti, hkrati pa podpreti posameznike, skupine, družine, da odkrijejo in razširijo svoje vire, orodja in moči.



Pri včlanjenosti je pomembno spoštovanje človekove potrebe, da je državljani, da je odgovoren in cenjen član skupnosti. V primeru, da nima kje biti in komu pripadati, je strokovna naloga socialnih delavcev, da ga vključijo (Čačinovič in drugi 2005).

Prav tako je pomembno, da se socialni delavci zavedajo, da so ljudje naravnani k zdravljenju in imajo modrost, da prepoznajo, kaj je za njih dobro. Ljudje imajo zmožnost, da okrevajo in premagujejo tudi težke življenjske udarce (Čačinovič in drugi 2005).

Zato Salebeey (v Čačinovič in drugi 2005) trdi, da sta dialog in sodelovanje pravzaprav največ, kar lahko strokovni delavci dajo.

»Naloga socialnih delavcev je tudi ta, da se je treba odpovedati temu, da ne verjamejo sporočilom uporabnikom. Potrebno in nujno je priznati stranki pravico do resničnosti« (Čačinovič in drugi 2005, 14).

»Socialni delavec naj bi znal dvoje:

- a) Vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in kontekst socialno-delovnega razgovora.
- b) Podeliti strokovno znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru in tako omogočiti »prevajanje« v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke za ustvarjanje nove zgodbe v raziskovanju rešitev« (Čačinovič in drugi 2005, 14).

### **2.3.2 Vzpostavljanje osebnega stika**

Delovni odnos brez osebnega ali vsaj uradnega stika ni mogoč. Brez koncepta delovnega odnosa pa osebni stik, osebna vez in razvit med-osebni prostor nimajo prave smeri in funkcije (Čačinovič in drugi 2005).

*Za razvijanje delovnega odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom sta ključni intersubjektivnost in osebna vez.*

*Razvijanje pozitivne osebne vezi med socialnim delavcem in uporabnikom z vidika socialnega delavca olajšujejo različni dejavniki:*

- *empatično razumevanje (stopnja, do katere se socialni delavec v komunikaciji zaveda in razume uporabnikovo trenutno doživljanje v jeziku uporabnika);*
- *neposesivna toplina in pozitivna drža;*
- *kongruentnost (stopnja, do katere lahko socialni delavec vstopi v interakcijo z uporabnikom brez obramb, celostno, osebno, usklajeno);*

- *postavljanje meja in konfrontacija (kako in kje lahko socialni delavec postavi meje, sooči uporabnika, vztraja pri dogovorih, tako da ga ne ponižuje) (Čačinovič in drugi 2005, 103–104).*

Pri gradnji odnosa z uporabnikom se socialni delavec srečuje tako z uporabnikovo občutljivostjo in ranljivostjo kot tudi s svojo. Če si ta občutja z uporabnikom med seboj podelita, lahko povečata možnosti za trenutke srečanja in učinkovito razvijata medosebni prostor in delovni odnos (Čačinovič in drugi 2005).

### **2.3.3 Uporaba »jaza« ali osebnosti pri delu**

Andrea Reupert je veliko preučevala, na kakšen način terapevti, svetovalci uporabljajo sebe pri delu, kako jim osebni individualni jaz lahko pomaga pri opravljanju dela. Avtorica razlaga, da se socialni delavci pri svojem delu večinoma opirajo na formalno pridobljena znanja in zakone, velikokrat pa tudi na intuicijo, ki je specifična pri vsakem človeku. Cournoyer (v Reupert 2007, 108) opisuje osebnost socialnih delavcev kot »orodje, skozi katerega se izrazijo pridobljene formalne in neformalne veščine, ki prispevajo k pozitivni spremembi pri reševanju težav s klienti.« Opisuje ga kot »social worker's use of self« – uporaba sebe kot delovnega orodja oz. uporaba jaza socialnega delavca kot orodje, instrument.

»Prav tako kot umetnik očisti čopiče in gasilec preverja opremo, da je vedno uporabna in delujoča, mora vsak socialni delavec preverjati svojo držo, vedenje, osebne navade in medsebojno delovanje/vplivanje z namenom povečati zavestno uporabo sebe in postati kar najboljši instrument spremembe za svoje stranke« (Heydt and Sherman v Reupert 2007, 108).

Yan in Wong (v Reupert 2007) se v svoji teoriji nanašata na konstruktivistične principe: t.i. »jaz« socialnih delavcev je lahko razumljen samo v odnosu do strank. Trdita namreč, da se pomočniška osebnost soustvarja vzporedno z odnosom, ki jih ima pomočnik/terapevt do strank, preko jezika, ki ga obvlada, in odnosa, ki ga ima s strankami. Tako sta pomočniška oseba kot stranka v nenehnem pogajanju in soustvarjanju odnosov in pomenov.

## 2.4 Pomočniška osebnost

Knjiga dr. in prof. Jörga Fenglerja *Nudenje pomoči utruja*, ki je leta 2007 izšla v slovenskem prevodu tudi v Sloveniji, na zelo natančen in poglobljen način opisuje različne primere obremenitev in izgorelosti pomočnikov, dotika se problema poklicne deformacije ter obvladovanje teh problemov. Dr. Fengler je predavatelj na Kölnski univerzi, in sicer na oddelku specialna pedagogika oziroma defektologija, in je tudi sam dolga leta delal kot pomočnik, terapevt.<sup>5</sup> V knjigi obravnava problematiko izgorelosti na delovnem mestu, ki se lahko pojavi zaradi pretirane poklicne obremenjenosti. Pri tem izpostavi poklic terapevtov, ki nudijo psihično in socialno pomoč drugim, hkrati pa pozabijo nase in na svoje bližnje.

### 2.4.1 Kakšen naj bo pomočnik?

Pomočniki naj bi bili zdravi in »neustrašni«, imeli naj bi pozitiven odnos do življenja in znali obvladovati svoj vsakdanjik, če hočejo drugim kazati pot do omenjenih lastnosti. Klienti naj bi se radi malce zgledovali, mu izkazovali priznavanje in spoštovanje, ne pa dobili vtisa, kot da je še bolj potreben pomoči kot mi sami. To je povsem razumljivo. Po drugi strani pa nihče, niti pomočnik, ni nedovzeten za čustva, kot so strah, udarci usode, neuspeh, izguba ali žalovanje. Kdor skuša to tajiti ali prikrivati, gotovo živi bolj nezdravo in neiskreno kot tisti, ki svoje pomanjkljivosti priznava in pokaže. Za klienta in javnost pa je to spoznanje pogosto le težko sprejemljivo.

*Pomočniki doživljajo v stiku s klienti globoke uvide. Spoznavajo pestro paleto motivov, strasti, zmot in izkrivljanj, zastojev in nadaljnjih razvojev, ki daleč presegaajo njihovo življenjsko obzorje. Klient tako postane prinašalec izkušenj, v svet gleda z drugimi očmi kot pomočnik in s slednjim deli svoje poglede. Nekateri pomočniki ugotovijo, da imajo pri pomembnih življenjskih vprašanjih podobne probleme in poglede kot njihovi klienti, zato postanejo bodisi utrujeni in malodušni bodisi človeški, solidarni in skromni (Fengler 2007, 15).*

---

<sup>5</sup> V diplomski bom izraze 'pomočnik', 'terapevt', 'pomočniška osebnost' uporabljala kot sopomenke.

Pomočniki se pri delu s klienti namreč vedno srečujejo tudi z lastno biografijo. Od klientov bodo pogosto izvedeli stvari, ki so se tako ali drugače odvijale tudi v njihovem življenju in so morda šele nedavno skozi izobraževalno analizo boleče prodrle v njihovo zavest. Vse to potem prihaja znova in znova na plan. Zato si morajo pomočniki prizadevati za dobro ravnotežje med identifikacijo in distanco do klienta, da ne škodujejo samemu sebi (Fengler 2007).

#### **2.4.2 Vsakodnevno in poklicno nudenje pomoči**

V vsakdanjiku nudenje pomoči razumemo kot spontano udeležbo in pripravljenost pomagati, kot veselje nad tem, da lahko storimo drugim ljudem nekaj dobrega. Prav tako smo prijetno ganjeni, ko se nekdo po zaslugi naše pomoči počuti bolje. V strokovni literaturi je takšno nudenje pomoči pogosto imenovano kot prosocialno vedenje (Fengler 2007).

Nudjenje pomoči pa pogosto odraža tudi nadomestilo za stik. Za nekatere pomočnike so najpomembnejši sogovorniki njihovi klienti in čas dopusta utegne zanje postati pravo krizno obdobje. V krogu kolegov se vedno znova razpravlja o tem, kako gleda na svoje lastno življenje pomočnik, ki spoznava dobršen del vsakdana zgolj z zornega kota svojega klienta in ne toliko iz lastne neposredne izkušnje.

Nudjenje pomoči utegne biti obramba pred lastnimi problemi ali pa terapija zanje. Seveda je pomočnik marsikdaj pripravljen pomagati, ker so se ga simptomi ali klientovo trpljenje globoko dotaknili.

#### **2.4.3 Koliko empatije je potrebno**

»Empatijo bi lahko opredelili kot sposobnost vživeti se v čutenje in mišljenje druge osebe. Pri tem se postavimo na mesto nekoga drugega in tako pridobimo notranje znanje in vpogled. Razumemo, kaj nekdo doživlja in kako se počuti ob tem. Izraz je pogosto rabljen kot sinonim za skrbno in sočutno poslušanje, zato se velikokrat enači s pojmi, kot so 'sočutje', 'razumevanje', 'simpatija', 'usmiljenje'« (Simonič 2010, 353).

Sposobnost empatije je ena bistvenih veščin, potrebnih pri delu z ljudmi in nudenju pomoči. Empatija naj bi bila prisotna med ljudmi pri vsakdanjih pogovorih, terapiji, superviziji, poučevanju, izobraževanju in drugih družbeno-socialnih interakcijah, saj prav

ta zmožnost da interakciji smisel, pozorno poslušanje ter pravo razumevanje soljudi in situacij, v katerih se nahajajo.

*Empatija omogoča terapevtu, da pridobi temeljno sliko klientovega osebnega sveta. V terapevtskem procesu terapevt s pomočjo empatije pristopi do občutij in do osebnega pomena, ki ga ima določeno doživljanje klienta. To razumevanje lahko terapevt besedno ali nebesno izrazi. Lahko se izrazi tudi neposredno ali posredno, tako da pristopi na način, ki neposredno zrcali razumevanje klientovega doživljanja (npr. daje predloge ali komentarje, ki so odziv na klientovo doživljanje) (Simonič 2010, 208).*

Empatija, kot pravi Fengler (2007), pri delu z ljudmi ni dovolj. Velikokrat je namreč potrebno »slediti klientu v njegovem mišljenju, čustvovanju in ravnanju«. Terapevt se pogosto skuša vživeti v klientovo življenje in poskuša razumeti njegov kot gledišča. Dogajanje morda še najboljše ponazori naslednja prispevka iz jezika Indijancev, ki pravi: »Prehoditi miljo v mokasinih drugega človeka« (Fengler 2007, 16–17).

Zaznavanje čustev drugih, četudi o njih ne govorijo, je bistvo empatije. O empatiji je tudi Goleman podal zanimive ključne lastnosti. Ljudje nam redko pripovedujejo z besedami, kaj čutijo; o občutenju sporočajo z barvo glasu, izrazom na obrazu ali drugimi nebesednimi znaki. Sposobnost prepoznavanja tako pritajenih sporočil temelji na osnovnih spretnostih, kot sta zavedanje in nadziranje sebe (Goleman 2001).

Avtor pravi tudi, da ni vedno dovolj, da izražamo empatijo, spremljati jo mora namreč tudi skrb ter poslušanje (Goleman 2001). Uho z odličnim posluhom je bistvo empatije, sposobnost poslušanja pa je temelj za uspeh na delovnem mestu. V sogovorniku je potrebno vzbuditi vtis, da smo vedno pripravljeni poslušati. Ljudje, o katerih menimo, da so prijetni sogovorniki, običajno več poslušajo, kot govorijo.

Barbara Simonič pravi, da ima vzajemna, spontana in ustvarjalna empatija, bolj kot namerna in naučena, globok učinek na klienta, hkrati pa bogati tako terapevta kot klienta (Simonič 2010).

## 2.5 Stres in izgorelost (burnout)

Mnogi raziskovalci se ukvarjajo z opredelitvijo stresa in izgorelosti, ki sta spremljajoča dejavnika terapevtskih poklicev. Seveda ni nujno, da sta stres in izgorelost prisotna na delovnem mestu. To se zgodi zlasti, če se od delavcev preveč pričakuje, se jim nalaga pretežka bremena ali če to naredijo sami od sebe. Zunanjih dejavnikov, ki povzročajo stres, pa je seveda še veliko drugih, bodisi osebnih značajskih lastnosti, neizkušenosti, strahu, slabih odnosov med sodelavci ali s klienti in drugi.

»V sredini dvajsetega stoletja so raziskovalci opredelili stres kot odgovor na notranje in zunanje procese, ki dosegajo prazne nivoje in s tem ogrožajo fizične in psihološke integrativne kapacitete do ali nad njihovimi mejami« (Baasowitz, Perski, Karchin in Grinker v Černigoj Sadar 2002, 84). Lazarus in Folkman (v Černigoj Sadar 2002) pravita, da poklicni stres nastopi, ko zahteve dela obremenijo ali presežejo osebne prilagoditvene vire.

Izgorelost je podaljšek stresa in njegova končna stopnja, kjer je potrebna rehabilitacija in zdravljenje. »Izgorelost se bolj pogosto pojavi pri poklicih, od katerih se pričakuje veliko čustvenega in negovalnega dela. Je specifična vrsta poklicnega stresa, za katerega je značilno kronično stanje« (Černigoj Sadar 2002, 86).

*Pogosto citirana je definicija Christine Maslach, pionirke na področju raziskovanja izgorelosti: izgorelost je sindrom telesne in duševne izčrpanosti, ki zajema razvoj negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in izostajanje čustev do strank. Po Freudenberg-jevem mnenju (v Čebašek Travnik 2002, 182) do izgorelosti pride takrat, ko je posameznik postavljen pred zahteve, ki presežajo njegove sposobnosti.*

Znano je, da pustijo klienti na svojih pomočnikih sledove; tako je pomočniško – terapevtsko delo lahko vir zadovoljstva, izpolnjenosti, občutkov, da pomagaš drugim v stiski. Po drugi strani pa je lahko izčrpavajoče in povzroča duševne obremenitve in deformacije. Fengler (2007) pravi, da pomočniki med opravljanjem poklica doživljajo raznovrstne duševne obremenitve. Te se pri nekaterih razvijejo v poklicne deformacije na različnih področjih.

Avtor je v svojih raziskovanjih tudi opazil, da pomočniške osebnosti pogosto preprečujejo dostop do svojega čustvenega sveta drugim. »Kdor se zaveže, da bo po poklicni dolžnosti

dan za dnem vdiral v življenja drugih ljudi, sam pogosto živi v svetu, v katerega bo drugim in zlasti svojim klientom dosledno preprečil vstop. Veliko jih v dolgoletnem poklicnem delu domala onemi, kar zadeva lastno življenje. Ko jih povprašamo po počutju, so v zadregi ali osupli, zamrmrajo nekaj puhlic in poskusijo naglo zamenjati temo« (Fengler 2007, 12). Po več letih nudenja pomoči se pojavljajo druga vprašanja kot na začetku kariere. Fengler pravi, da se možnost nastanka poklicne deformacije povečuje s številom let svetovalno-terapevtskega dela. Deformacije se najprej pojavijo zelo neopazno, potem pa postajajo vse bolj moteče. »Potem ne gre več le za empatijo in intuicijo, ampak tudi za vztrajnost, svetovalno in terapevtsko koncepcijo, frustracijsko toleranco, vse večji izziv, ki ga predstavlja klient, soočanje z napredkom in poslabšanjem stanja ter še veliko drugega. Najbolj ogroženi so verjetno tisti pomočniki, ki svoje obremenitve več ne čutijo in ne doživljajo« (Fengler 2007, 12).

### **2.5.1 Sočustvovalna utrujenost**

S problemom »sočustvovalne utrujenosti« se ukvarja tudi socialna psihologija sočutja. Radley in Figley navajata 4 glavne dejavnike, ki povzročajo oz. prispevajo k nastanku utrujenosti ali izgorelosti:

1. slaba pozornost oz. nega sebe,
2. predhodno nerešen problem ali travma,
3. nezmožnost ali zavračanje kontrole stresorjev pri delu ter
4. pomanjkanje zadovoljstva pri delu (Radley in Figley 2007).

Zaradi navedenih razlogov avtorja predlagata in poudarjata pomen pozitivne naravnosti, optimizem, upanje in veselje pri delu. To pogosto deluje bolje kakor pretirana zaskrbljenost in poglobljanje problema. Pravi tudi, da se pozitivno naravnani ljudje znajo hitreje spopasti s stresom in rehabilitacijo, ker se cenijo in skrbijo zase. Pozitivnosti se lahko naučimo tudi s psiho-socialnim treningom. Skrb zase je tako zelo pomembna komponenta pri delu z ljudmi, saj lahko s svojimi skrbmi in slabimi mislimi še povečamo problem ter slabo vplivamo na stranke. Posledično pa srečanja in terapije niso tako uspešne, kot bi lahko bile. Prav zato avtorja poudarjata, kako pomembna so skupinska srečanja sodelavcev in supervizija. Ta srečanja naj bi bila namenjena medsebojni menjavi izkušenj glede strank, metod. Srečanja so tako koristna tudi zaradi

strokovne kot emocionalne podpore, ki naj bi jo sodelavci nudili drug drugemu (Radley in Fingley 2007).

*Stiska zaradi empatije je pogosta, kadar se močno vznemirimo ob bolečini nekoga, ki nam je drag. Zaskrbljenost za prijatelja v težavah, na primer sodelavca, ki se boji, da bo odpuščen, lahko tudi v nas vzbudi enak strah. Takšno izkušnjo pogosto doživljajo osebe, ki so razvile visoko stopnjo empatije in so izpostavljene negativnemu razpoloženju druge osebe, pa doslej še niso osvojile dovolj spretnosti za obvladovanje sebe, da bi v sebi ublažile sočutno žalost (Goleman 2001, 160).*

### **2.5.2 Emotivna disonanca in emocionalna otopelost**

Številne študije primerov so pokazale, da ima opravljanje emocionalnega dela lahko negativne psihološke posledice (Hochschild, Stenross, Kleinma, James, Albrecht, Zemke, Maanen, Kinda, Mumby, Putnam, Leidner; Rutter, Fielding, King, Emmons, Parkinson, Pennebaker, Humphrey v Šadl 2002), kot so stres, emocionalna izčrpanost in izgorelost (burnout)<sup>6</sup>, emocionalna otopelost in občutki neavtentičnosti. To je bolj značilno za tiste delavce, ki se premočno identificirajo s poklicno/delovno vlogo in organizacijo, ki jih zaposluje (spojitev jaza in delovne vloge). Svojega dela ne razumejo kot igranja in nimajo izoblikovane zavesti o lažnem jazu: stranke obravnavajo osebno, v stikih z njimi izžarevajo toplino (Hochschild v Šadl 2002b).

Če se stranke slabo odzivajo, to jemljejo preveč osebno zaradi nezmožnosti depersonalizacije. Manj stresno je emocionalno delo za tiste, ki jasno razlikujejo med jazom in vlogo in ki vedo, kdaj je njihovo globinsko ali površinsko igranje »njihovo lastno«, kdaj pa je del komercialnega šova. Če pa se zaposleni prepogosto čustveno pretvarjajo, nastopi emotivna disonanca (Hochschild v Šadl, 2002b) ali čustvena neskladnost med občutenimi (notranjimi, lastnimi) in hlinjenimi (organizacijsko prepisanimi) čustvi. Ponavljajoča emotivna disonanca ima lahko ravno tako škodljive psihološke posledice kot pretirano globinsko igranje (napetost, slabo mnenje o samem sebi, depresija, cinizem in odtujitev od dela) (Ashforth, Humphrey v Šadl, 2002b).

---

<sup>6</sup> Emocionalna izgorelost je v literaturi definirana kot otopevanje notranjih signalov emocionalnih občutij, ki se izraža v nezmožnosti zbujanja ali občutenja slehernega čustva (Wharton v Šadl 2002b).



### 2.5.3 Pomanjkljivo samoograjevanje

»Popolnoma človeško je, da pomočniki resnično sočustvujejo s klienti in jih po koncu srečanja ne odmislijo takoj. Vendar jim moramo obenem svetovati, naj tega ne počnejo preveč, kajti pretirano sočustvovanje lahko povzroči utrujenost in bolezen« (Fengler 2007, 34). Fengler doda slikovit primer.

*Socialna delavka je več mesecev delala z gluhim moškim, ki je brezposeln, do vratu zadolžen, zanemarjen in brez kančka perspektive stal pred razvalinami spodletelega poklicnega in zakonskega življenja. Sama se je z njim le stežka sporazumevala, saj ni govoril, ni znal brati z ustnic niti uporabljati kakršnegakoli drugega sporazumevalnega modusa gluhih in naglušnih. Tedaj se je včasih zalotila ob misli – sama mu ni mogla materialno ali kako drugače pomagati, čeprav jo je moški nenehno obsipaval z zahtevami in očitki, ali ne bi bilo zanj bolje, da bi uresničil svojo grožnjo in si vzel življenje. Te misli je vedno hitro zavrgla, ker je v njih spoznala tudi svoje skrite želje, opazila pa je, da so se po posebej težkih pogovorih vračale (Fengler 2007, 34).*

### 2.6 Obvladovanje stresa in izgorelosti

Obvladovanje stresnih situacij na delovnem mestu kot tudi doma je sestavni del življenja pomočnikov oz. ljudi, ki nudijo psiho-socialno pomoč drugim ljudem. Veliko terapevtov in pomočnikov tarna nad tem, da jih nekatere stranke prekomerno izrabljajo, nad preveliko količino dela ter nad tem, da nimajo kontrole nad svojim čustvovanjem in zasebnim življenjem, saj jih stresne situacije strank spremljajo tudi doma. V pomoč pomočniškim osebam je s strani delodajalca ponujena oblika pomoči t.i. supervizija. Fengler (2007, 177) supervizijo opiše kot: »psihosocialno svetovanje osebam, delujočim pretežno v poklicih nudenja pomoči, ki si prizadevajo, da bi razbremenile, razjasnile svojo poklicno identiteto in ohranile ter povečale svojo poklicno komponento. Supervizija obsega svetovanje na delovnem mestu, spremljanje pri opravljanju poklica, uvajanje v prakso idr. Poteka med supervizorjem in supervizantom ali skupino supervizantov«.

Takšna oblika pomoči, ki jo pomočniki nudijo drugim pomočnikom, je v zadnjih letih poleg terapije, svetovanja, poučevanja in nege postala eno od najpomembnejših področij delovanja pomočnikov (Fengler 2007).

Za obvladovanje stresa je torej pomembna supervizija, tudi timsko delo, zdravo življenje, dovolj prostega časa in ukvarjanje z rečmi, ki te veselijo. Nekateri intervjuvanci se tudi dodatno izobražujejo, izgrajujejo samopodobo, poskušajo odkriti, kje tiči razlog za njihovo stanje. O vsem tem sem spraševala intervjuvance in to bo predstavljeno v empiričnem delu naloge.

## 3 EMOCIONALNO DELO SOCIALNIH DELAVCEV V SLOVENIJI – RAZISKOVALNA METODOLOGIJA

### 3.1 Uvod

Navdih za raziskovalni del moje naloge sem dobila v članku Andree Reupert *Uporaba jaza pri socialnih delavcih (Social worker's use of self)*.

Članek povzema raziskovalno študijo, ki je bila izvedena v obliki pisnih intervjujev s socialnimi delavci, o tem, kako oni opisujejo svoje delo, koliko »sebe« dajejo v terapevtsko delo in osebne odnose. Raziskovalci so potencialnim intervjuvancem poslali vabila za intervjuje ter nekaj ključnih vprašanj o raziskovalni temi. To so bila predstavitvena pisma, na podlagi katerih so se lahko ljudje odločili, ali sodelovati ali ne, prav tako pa so dobili priložnost za vnaprejšnjo refleksijo svojih odgovorov. Nato so intervjuji potekali v živo. Izsledke te raziskave bom predstavila poleg svojih v poglavju »analiza intervjujev«. Sama sem se odločila za nekoliko drugačno metodo, saj je raziskava potekala preko internetne pošte, intervjuvanci so v celoti sami odgovorili na zastavljena odprta vprašanja in podali svoja stališča, mnenja, pripovedi. Pozitivno stran takega pristopa vidim v tem, da so lahko v miru premislili o svojih občutjih in nekje v sebi našli svojo resnico ter jo zapisali. Imeli so tudi več časa, saj so mi izpolnjene vprašalnike vrnili v enem tednu ali štirinajstih dneh.

## 3.2 Cilji in hipoteze

### 3.2.1 Raziskovalna vprašanja in hipoteze

Kakšno je delo socialnih delavcev?

H1: Socialno delo spada med poklice, ki zahtevajo od zaposlenih tudi upravljanje z lastnimi čustvi in čustvi njihovih strank.

Na kakšen način se emocionalno delo pojavlja in kaže v praksi, v odnosu do strank?

H2: Od socialnih delavcev se pri delu s strankami pričakuje kazanje tako pozitivnih čustev kot tudi »profesionalne emocionalne distance« v obliki profesionalne drže.

Kakšen učinek ima emocionalno delo na socialne delavce in kakšno na stranke?

H3: Emocionalno delo ima pozitiven učinek tako za stranke kot tudi za socialnega delavca.

H4: Emocionalno delo lahko vodi tudi do stresa, izčrpanosti ali do sindroma izgorelosti (ang. burnout).

Na kakšen način se socialni delavci soočajo s stresom, če je to potrebno?

H5: Socialni delavci sodelujejo v timih, v katerih se lahko posvetujejo, so deležni supervizije, opravljajo psihohigieno ter druge alternativne metode, kot so npr. hobiji (šport, kultura, umetnost, branje knjig).

## 3.3 Metode

### 3.3.1 Kvalitativna paradigma

*V kvalitativnem raziskovanju se uporabljajo neslučajni vzorci. Statistična reprezentativnost, ki je ključna za kvantitativne vzorce, ni namen kvalitativnega vzorca.*

*Kvalitativni vzorci oz. raziskave ne skušajo pojasnjevati pogostosti pojava, pač pa vzroke zanj ali značilnost pojava. Kvalitativno vzorčenje je torej kriterijsko oz.*

*namensko, torej poteka na podlagi nekih vsebinskih meril. Izbrane enote morajo izkazovati neko značilnost, ki nas zanima, oz. jo želimo podrobno proučiti in razumeti (Malnar 2005, 10).*

V mojem primeru torej delo socialnih delavcev – poklic socialnega delavca. Obenem se v kvalitativni vzorec praviloma zavestno vnaša demografska raznolikost, tj. znotraj vsebinskih meril določimo grobe kvote, da zajamemo raznolikost pojava.

»Kvalitativni vzorci so praviloma majhni, če jih primerjamo s kvantitativnimi« (Malnar 2005, 11).

Na mojo raziskavo se je odzvalo 6 socialnih delavk in 2 socialna delavca iz različnih koncev Slovenije (Trbovlje, Maribor, Koper, Ptuj, Ribnica, Kočevje, Novo mesto). Opravljajo različna dela, kar bo pokazalo na različne izkušnje z različnimi ciljnimi skupinami. Tako bo vsaj deloma izpolnjen pogoj o raznolikosti pojava.

### **3.3.2 Vzorčenje in izbor vzorca**

Razlikujemo dva glavna tipa vzorcev, slučajne in neslučajne. Slučajni vzorec je tisti, pri katerem ima vsak element populacije enako možnost, da bo vanj izbran. Pri neslučajnem vzorčenju temu ni tako in v tem je bistvena razlika (Malnar 2005).

Reprezentativen vzorec dobimo le, če ga naredimo po določenem metodološkem postopku in pravilih. Le če imamo primerno narejen vzorec, lahko sklepamo z njega na celotno populacijo, je reprezentativen. Cilj vzorčenja je torej izbrati vzorec, ki bi bil reprezentativen na celotno populacijo. Slučajni vzorci zahtevajo obstoj vzorčnega okvira, tj. seznam vseh elementov populacije – npr. seznam vseh socialnih delavcev. To je možno le s slučajnim vzorčenjem, saj ima tako vsak element v populaciji enako možnost, da je izbran v vzorec (Malnar 2005). Ključni problem neslučajnih vzorcev je prav nezmožnost zanesljivega sklepanja na populacijo. Pri svoji raziskavi sem izbrala neslučajno vzorčenje.

»Vzorčni okvir je tehnični prikaz naše populacije (Malnar 2005, 3). Idealni vzorčni okvir je seznam vseh elementov populacije (npr. seznam vseh socialnih delavcev). Vzorčni okvir je torej tehnično izhodišče, iz katerega delamo vzorec. Če ni popolnega vzorčnega okvira, ni slučajnega vzorca.« V mojem primeru ne bo popolnega vzorčnega okvira, saj bi bilo s tem preveč dela, število enot je preveliko.

»Pri kvotnem vzorcu naredimo vnaprejšnje kvote anketirancev po določenih lastnostih (npr. spol, starost, izobrazba, regija itd.). Nimamo vnaprej izbranih ciljnih oseb, pač pa svoje kvote zapolnjujemo po logiki najugodnejše lokacije ali najlažjega dostopa, zato tudi sklepanje na populacijo ni primerno« (Malnar 2005, 8–9). V svojem primeru sem uporabila vse tiste respondente, ki so bili pripravljeni sodelovati, in so vprašalnik izpolnili. Večina jih je zavrnila sodelovanje, saj je bil intervju kar obsežen in je zahteval nekaj osebne angažiranosti.

*Kvotni vzorec ni reprezentativen, ker kontrolira le majhno število značilnosti. O reprezentativnosti vzorca se ne odloča na ravni prikaza lastnosti skupine anketiranih, pač pa izključno na ravni načina izbora anketirancev. Kljub vsemu je kvotni vzorec najbolj kakovosten med neslučajnimi vzorci. Vgrajeno ima vsaj določeno reprezentativno kontrolo (v mojem primeru socialni delavci iz različnih večjih slovenskih mest, pogoj je univerzitetna izobrazba in izkušnje dela z ljudmi) in je primeren za določene cilje tudi znotraj kvantitativne paradigme, kot npr. študentske naloge, predtesti raziskav (Malnar 2005, 8–9).*

Natančno moramo določiti populacijo (socialni delavci v Sloveniji ) in enoto vzorčenja (socialni delavec). Če je enota posameznik, določimo ali geografski okvir izbire, starostne meje ali druge demografske omejitve (spol, rasa, zakonski stan, izobrazba), če so potrebne in smiselne.

Naj navedem kriterije, ki bodo določali mojo izbiro intervjuvancev:

Populacija: socialni delavci v Sloveniji

Vzorec: socialni delavci iz različnih koncev Slovenije (iz različnih mest)

Geografski okvir izbire: Slovenija

Starostne meje: 28 let ali starejši

Izobrazba: diplomirani socialni delavec

Enota: socialni delavec/-ka, ki ima delovne izkušnje na področju svetovanja, terapevtskega dela ali mediacije, skrbstvenega dela, pomoči šibkim in nemočnim (področja, kjer je domnevno pričakovati t. i. emocionalno delo).

### **3.3.3 Zbiranje respondentov**

Začetna faza iskanja kandidatov za vprašalnik je potekala tako, da sem sestavila seznam socialnih centrov, kjer sem iskala kandidate. Izbrala sem večja slovenska mesta Ljubljana,

Murska Sobota, Postojna, Kranj, Velenje, Maribor, Celje, Koper, Novo mesto, Ptuj, Ravne na Koroškem, Kamnik, Nova Gorica, Domžale, Škofja Loka, Trbovlje, Jesenice, Ribnica, Kočevje.

Drugi korak raziskovanja je najprej zajemal telefonske klice v Centre za socialno delo (CSD) in doma za ostarele, kjer sem vprašala, ali bi bili pripravljeni sodelovati v moji raziskavi. Tako smo se z direktorji/direktoriciami SCD-jev dogovorili, da lahko pošljem intervju v pisni obliki prek elektronske pošte in da bodo skušali odgovoriti ter mi poslati izpolnjen vprašalnik . Tako sem poslala intervjuje in kar nekaj časa čakala na odgovor. Po nekaj dneh mi je odgovorila le peščica, drugi pa so napisali, da imajo na njihovem CSD preveč dela in nimajo časa za odgovarjanje na takšne vprašalnike ter da jih dobivajo dnevno. Na srečo so izpolnjeni intervjuji, ki sem jih dobila, dovolj kakovostni in raznoliki, da so uporabni za analizo.

Gre torej za homogen vzorec, saj vse enote (socialni delavci) pripadajo zelo podobni skupini (ljudje, ki veliko »delajo na čustvih«, emocionalni delavci). Tak vzorec izberemo, če nas zanima natančna analiza in pojasnjevanje nekega točno določenega segmenta širšega pojava. V mojem primeru sta to način in uporaba emocionalnega dela socialnih delavcev kot del plačane zaposlitve ter učinki le-tega na kliente in »terapevte«.

Intervjuje sem večkrat prebrala in skušala iz pripovedovanj razbrati respondentove misli, čustva in stališče. Zanimala me je vključenost emocionalnega dela v socialno delo.

## 4 ANALIZA INTERVJUJEV

### 4.1 Statistika

V intervju je bilo vključenih 8 oseb, od tega 6 žensk in dva moška. Povprečna starost intervjuvancev je 52 let. Najmlajša intervjuvanka ima 28 let in je na začetku delovne kariere, najstarejša pa šteje 60 let. V povprečju imajo 29,4 let delovnih izkušenj, najmlajša leto in pol, najstarejša pa 38 let.

### 4.2 Podatki o intervjuvancih

Zaradi anonimnosti podatkov so imena intervjuvancev prikrita.

Oseba A, ženska, 1952, Koper, vodja Centra za pomoč na domu Mali princ; strokovna sodelavka v programu urejanja družin, obremenjenih z alkoholizmom; 24 let prostovoljka v programu skupine starih ljudi za samopomoč, 35 let delovnih izkušenj.

Oseba B, ženska, 1962, Ptuj, izvajanje socialno-varstvenih storitev, PSP, višja svetovalka, 25 let delovnih izkušenj.

Oseba C, ženska, 1953, CSD Maribor, enota za varstvo otrok in mladostnikov, socialni delavec, delo za eno področje ali več, 33 let delovnih izkušenj.

Oseba D, ženska, 1950, Trbovlje, socialna delavka, 38 let delovnih izkušenj.

MDDSZ – nagrada za izjemne uspehe pri delu na področju socialnega varstva – 1997.

Oseba E, moški, 1952, Dom starejših občanov Kočevje, 37 let delovnih izkušenj.

Oseba F, ženska, 1982, Dom starejših občanov Ribnica, 2 leti delovnih izkušenj.

Oseba G, ženska, 1956, Center za socialno delo Kočevje, strokovni vodja in direktorica, 33 let delovnih izkušenj.

Oseba H, moški, 1956, Center za socialno delo Novo mesto, 32 let delovnih izkušenj.

### 4.3 Struktura intervjuja

Intervju je obsegal 25 odprtih vprašanj, ki so razdeljena v različne sklope. Začetna vprašanja se dotikajo odločitve za ta poklic, poteka njihovega običajnega delovnega dne.

Nadaljnja vprašanja pa se navezujejo na vlogo čustev pri opravljanju njihovega dela, kako obvladujejo in vrednotijo emocionalno delo, kaj jim pri delu nudi zadovoljstvo in kaj jih bremeni, kako potekata timsko delo in supervizija. Za konec sem intervjuvance prosila še, da se ocenijo pri opravljanju svojega dela ter ali so morebiti s strankami spletli prijateljske vezi.

## 4.4 Analiza po sklopih

### 4.4.1 Kakšno je delo socialnih delavcev?

V začetnih vprašanjih sem intervjuvance spraševala po njihovem delovnem vsakdanu, da na kratko opišejo, kako poteka njihovo delo in zakaj so se odločili za ta poklic. Večina jih je preprosto napisala, da zato, ker želijo s svojim znanjem pomagati ljudem v stiski. Običajen dan poteka različno. Vsi navajajo nekaj birokratskih nalog, kot so vnašanje podatkov o klientih v računalnik, obiskovanje in sodelovanje z različnimi institucijami ter sprejemanje strank ob uradnih dneh.

V nadaljevanju so se vprašanja začela navezovala tudi na čustveno delo, delo na čustvih strank in osebnih čustev.

### 4.4.2 Čustva drugih ljudi kot predmet delavčevega dela

Dunkel navaja, da so v določenih poklicih in službah čustva drugih ljudi predmet delavčevega dela. Za takšno delo so potrebne socialne veščine, kot so empatija, potrpežljivo poslušanje, emocionalna distanca, biti dostopen in strokoven.

Oseba A je izpostavila emocionalni vidik strank, ki težko sprejmejo dejstvo, da je njihov mladoletni otrok v sodnem postopku. Takrat pride do »negativnega naboja«.

*Že moje vabilo sproži pri strankah določen čustven odziv, bodisi pozitiven, bodisi negativen. Že ko prvič stopi v pisarno, je stranka navibrirana, bodisi s pozitivnimi bodisi z negativnimi čustvi. Do negativnega naboja prihaja recimo zaradi sodnega postopka, v katerem je obravnavan njen mladoletni otrok. Glede prijaznosti do strank – tega ne bom niti posebej izpostavljala, ker je pri nas samoumevna. Ko nas*



*kot uporabnica drugih služb primerjam z drugimi službami, menim, da smo mi po strokovni in odnosni plati zelo visoko (Oseba A).*

Oseba B je izpostavila emocije ljudi, ki z neprimernim obnašanjem povzročajo stisko drugim, a se tega ne zavedajo in jih je treba soočiti z lastnim čustvovanjem. Takšno delo ocenjuje kot naporno in težko, za katerega je potrebnega veliko znanja in socialnih veščin.

*Sigurno je na področju našega dela veliko soočanja s čustvi, tako pozitivnimi kot negativnimi. Ljudje velikokrat ne dojemajo, da s svojim vedenjem povzročajo pri drugemu stisko. Za večino dogajanja in reakcij, odzivov, krivijo druge in opravičujejo svoja ravnanja z impulzi od zunaj. Zato jih je treba soočiti z lastnim doživljanjem takšnih ali drugačnih čustev. V tako soočanje je treba vložiti veliko strokovnosti, lastnega znanja, veščin za vzpostavitev dobrega odnosa, da se lahko potem nadgradi dober človeški odnos v delovni odnos. (Oseba B).*

»Stranke so čustveno vpletene, pogosto so to negativna čustva v odnosu do uradne osebe, zgodi se tudi, da so čustva prijetna, ko je strankini želji ugodeno« (Oseba C).

Oseba D je izpostavila, da je pri delu s strankami pomembno upoštevati tudi njihova čustva, saj stranke obravnava celostno. Čustvene vsebine se tudi nje dotaknejo, a jih, kot pravi, ozavešča. »... Iz tega razloga z njimi ni mogoče sodelovati v procesih uvidevanja težav, ki jih stiske povzročajo brez vključevanja in upoštevanja njihovih čustev. Seveda sem tudi sama čustveno bitje in se me delovne vsebine dotaknejo. In tudi to upoštevam – ozaveščam« (Oseba D).

Oseba F je kot najmlajša intervjuvanka napisala, da ji ni treba skrivati čustev, vendar se mora držati pravil in norm. S stanovalci je podelila tudi kakšno osebno zgodbo iz vsakdanjega življenja. »Težko bi rekla, da moram na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati lastna čustva. Nekih norm in pravil se moram držati. Se je pa tudi že zgodilo, da sem stanovalcem povedala tudi kakšno svojo situacijo in so jo lepo sprejeli ter me čez nekaj časa spraševali, kako se je potem izšlo. Pogosto me vprašajo, kako sem preživela vikend, kako sem se imela na morju, kako je hčerka... in z velikim zanimanjem poslušajo« (Oseba F).

Oseba E ravno tako kot Oseba F dela s starejšimi ljudmi, ki se soočajo z novim okoljem, prilagajanjem na spremembe, zato je z njimi potrebnega veliko razumevanja, saj so nekateri precej nestrpni do drugih stanovalcev. »Precej ljudi, s katerimi delam, ne more samih opravljati večine življenjskih potreb, spremenili so okolje, težko se prilagajajo na spremembe. Zaradi tega prihaja do nesprejemanja situacije, v kateri so se znašli.

Velikokrat so nestrpni do drugih, zahtevajo takojšnje rešitve. Ker se negativna čustva prevečkrat pojavljajo, je delo čustveno naporno in izčrpavajoče« (Oseba E).

Oseba G se lahko pohvali, da ima rada svoje delo, tako da ji čustva ne delajo težav. Zna se emocionalno distancirati, a ljudem vseeno poskuša maksimalno pomagati. Prav ta njen trud pa zna biti naporen, kot pravi. »Delo imam rada in zato mogoče manj izgorevam in imam racionalno presojo težav in njenih rešitev. Kljub temu me stiske ljudi velikokrat obremenijo, ker poskušam ponuditi maksimalno podporo človeku v stiski« (Oseba G).

#### 4.4.3 Čustveno delo socialnega delavca kot orodje oz. kot medij

Delavec uporablja svoja čustva, da bi vplival na čustva strank, obenem jih uporablja kot modus orientacije in kot osnovo v procesu odločanja.

Na vprašanje, ali čustveno delo vpliva na njihove kliente, so odgovorile takole; Oseba A je takšno delo ocenila kot pozitivno za tiste starše in mladostnike, ki so pripravljeni izboljšati svoj položaj in začeti znova. So pa tudi takšni, ki se počutijo žrtve sistema in služb, in jim ni mogoče pomagati.

*Moje delo na starše, ki želijo napotke, kako bolje funkcionirati kot roditelj, kako izboljšati življenje sebi in svoji družini ter hkrati na čim manj travmatičen način iti skozi sodni postopek, vsekakor vpliva na pozitiven način. Enako velja tudi za mladostnike, ki jim izrečem vzgojni ukrep (nadzorstvo organa socialnega varstva), ki služi kot priložnost, da nekaj naredijo zase in spremenijo svoje življenje na bolje. Na takšno kategorijo mladostnikov prav gotovo lahko pozitivno delujem. Žal pa vsi vemo, da imamo tudi drugačne starše in mladostnike, ki se subjektivno počutijo žrtev sistema in služb, tam pa je pozitiven vpliv mene in kolegov žal minimalen (Oseba A).*

Oseba B je priznala, da tudi sama kdaj razkrije svoja čustva, da bi poglobila odnos, povezanost z uporabniki. V tem primeru lahko govorimo o čustvu kot medij ter kot globinsko igranje vloge z namenom vzpodbuditi čustva pri uporabnikih. »Vzpostavljam dober, zaupen odnos, velikokrat "razgalim tudi lastno osebnost, doživljanje, občutke izkušnje, intimnosti", kar vodi v večjo povezanost z uporabniki, tudi zaupanje« (Oseba B).

Oseba C trdi, da njena čustva na stranke dobro vplivajo, kar pomeni, da ima čustveno delo, ki ga opravlja, pozitiven učinek. »Vsekakor so določena moja čustva za stranke pozitivna« (Oseba C).

Oseba D je poudarila, da je treba pokazati »avtentično zanimanje« za stranke ter da sta v tem primeru nezainteresiranost in vzvišenost destruktivna elementa pri reševanju problemov. »Za človeka v stiski, ki išče pomoč izven kroga intimne socialne mreže, je zelo pomembno, da sreča profesionalca, ki pokaže avtentično zanimanje zanj in za njegovo spoprijemanje s problemom. Če je na drugi strani človeka v stiski nekdo – strokovnjak, ki je v svoji poklicni vlogi nezainteresiran ali vzvišen, potem je doseganje želenega rezultata v njunem skupnem delu v nevarnosti« (Oseba D).

Oseba E pravi, da je ključno sprejemanje situacij in ljudi tako z dobrimi kot slabimi lastnostmi. »Da, predvsem z vzpostavljanjem občutka za sprejemanje situacije, v kateri so, in za sprejemanje soljudi z vsemi dobrimi in manj dobrimi lastnostmi« (Oseba E).

Oseba G s strankami izmenja tudi nekaj izkušenj iz svojega življenja. »Poskušam ponuditi maksimalno podporo človeku v stiski. Včasih, zaradi zaupanja stranke, tudi z izmenjavo izkušenj, ki jih imam v svoji življenjski zgodbi in optimističnim gledanjem naprej« (Oseba G).

#### **4.4.4 Pomen in funkcionalnost emocionalnega dela**

Zanimalo me je, kakšen je pomen čustvenega dela za strokovne delavce ter stranke, ali je takšno delo koristno ali morda spregledano.

Vsi intervjuvanci so napisali, da je tovrstno delo pomembno, funkcionalno, navdihujoče za stranke in zanje, še posebej, če so na koncu dobri rezultati. Dober občutek, kot pravijo, prinaša to, da se čutijo pomembne za kliente in za reševanje njihovih težav. »Še po vseh teh letih je moje delo zame navdihujoče, pomembno, kreativno. Menim, da sem za klienta pomembna pri soustvarjanju možnosti za rešitev njegovih težav. Žal pa obstaja tudi druga resnica: večkrat deluje navzven, da je delo nepomembno, necenjeno in žal objektivno tudi še vedno relativno slabo plačano« (Oseba A).

»Tako delo je pomembno in 'učinkovito'« (Oseba B).

»Izmenjava čustev je obojestranska« (Oseba C).

Oseba D je napisala, da je čustveno delo, ki ga opravi sama s seboj, pomembno zanj, saj ji omogoča globlje uvide v njeno delo. Prizna, da je včasih takšno delo tudi obremenilno, vendar ji čustveno obvladovanje sebe in ozaveščanje svojih čustev pri delu pomaga.

*Moje čustvovanje je pomembno predvsem zame. Omogoča mi razmislek o mojem delu in vlogah. Včasih navdihuje, včasih bremeni. To, da sem v socialno delavskem delovnem odnosu profesionalka pomeni, da čustva obvladujem, saj ljudje probleme rešujemo z razumom, uvidom, ozaveščanjem, zavestno izbiro ustreznih ravnanj, delovanjem. Mislim, da čustvovanje sploh ni brez pomena, strokovnjak tudi na ta način ohranja svojo občutljivost, je pa ravnanje s čustvi del delovnega procesa, za katerega v socialnem delu menim, da mu npr. v supervizijskih procesih namenimo premalo pozornosti. Če je spregledano, je to lahko iz več razlogov: ker je v okviru slepe pege, ker se je s tem pretežko soočiti, ker se strokovnjak trudi ohranjati zelo fiksne meje prav zato, da bi se izognil temu, da bi se 'opraskal' in bi ga bolelo (Oseba D).*

»Pomembnost in cenjenost svojega dela si mora človek v prvi vrsti ustvariti sam, potem pa to dokazati tudi drugim« (Oseba E).

Oseba F kot mlada socialna delavka pravi, da je vesela vsake pohvale, ki ji jo izrečejo stanovalci, in to ji daje dober občutek, da je koristna in pomembna. »Ja, občutek, da si pomemben za stanovalce, je vsekakor navdihujoč in vedno znova me veseli, ko prejmem kakšno pohvalo. Že velikokrat se je izkazalo, da moje delo ni brez pomena, da me stanovalci potrebujejo, nekateri bolj, drugi manj« (Oseba F).

»Vpletenost čustev v delo z uporabnikom mora biti v okviru postavljenih meja. Pomembno je, da stranka začuti, da ti ni vseeno zanjo, da vedno izpolniš pričakovanja in realiziraš dogovore, po drugi strani pa mora strokovni delavec znati razmejevati sebe in svoja čustva od odgovornosti stranke za lastno počutje in aktivnosti« (Oseba G).

#### **4.4.5 Obvladovanje, potlačitev, skrivanje čustev na delovnem mestu**

Ta del intervjuja je namenjen vprašanju o potlačitvi negativnih, nezaželenih čustev, o regulaciji čustev. Dunkel takšno delo poimenuje 'čustva kot pogoj'. Delavec potrebuje prava čustva (skladna s profesionalno vlogo) za ustrezno opravljanje svojega dela. Sem tako prištevamo skrivanje skrajnih čustev, ki se lahko pojavijo na delovnem mestu zaradi nenavadnih težkih primerov, ki šokirajo ali pretresejo.

»Čustev mi ni treba prikrivati, redno lahko izkazujem empatičen odnos do strank, čustva jeze, če se slučajno pojavijo, pa lahko predelam s kolegi v intervizijskem odnosu« (Oseba A).

Oseba B pravi, da svojih čustev ne skriva, vendar jih vedno pojasni. »Svojih čustev ne morem skrivati in jih pokažem v celoti, jih pa zmeraj tudi pojasnim« (Oseba B).

Oseba D je poudarila bolj neverbalen način izražanja. »Glede na to, da je osebna drža celostna, je jasno, da se moje doživljanje v določenem delovnem odnosu odraža skozi način izgovarjave določenih besed, skozi ton glasu, držo telesa in tudi druge neverbalne vsebine« (Oseba D).

»Da, obvladovanje čustev je pomembno, kljub temu pa je zaželena iskrenost in spontanost« (Oseba G).

»Določene težave se me seveda dotaknejo. Se zgodi, da poskušam brzdati svojo jezo, zaskrbljenost pa delim tudi z uporabniki. Vedno iščemo skupne rešitve. Seveda gre tudi za odnos klient–strokovni delavec. In včasih je določeno razpoloženje treba tudi skriti« (Oseba H).

#### **4.4.6 Emocionalna distanca**

Emocionalna distanca, o kateri smo govorili v teoretičnem delu, pomeni ne vpletati se v čustvena stanja drugih. Treba jih je poslušati, razumeti, nikakor pa se ne pretirano vplesti v čustvovanje drugih. Razumevanje tega pojma je med intervjuvanci različno.

»Emocionalna distanca pomeni, da se strokovni delavci emocionalno ne vpletamo v primer, (čeprav se nas določene situacije obravnavancev zelo dotaknejo), pač pa delujemo z zdravo mero razuma, s strokovnimi prijemi in pristopi, ki so ta hip našim strankam v največjo pomoč. Z zdravim odmikom oz. čustvenim nevpletanjem preprečujemo tudi pojav izgorevanja« (Oseba A).

»Da si ne nalagam bolečin in travm drugih nase, da se ne čutim odgovorna za njihovo življenje« (Oseba B).

»Neustrezna je identifikacija s stranko, v tem smislu je potrebna distanca« (Oseba C).

Oseba D je zelo podrobno opisala svoje mnenje. Zaveda se, da se je kot profesionalka dolžna odzvati strokovno in ne čustveno. Po drugi strani pa to dobro učinkuje na stranko, saj ima ta priložnost uvideti situacijo, v kateri se nahaja, in narediti korak naprej. Takšna drža je zagotovo vredna posnemanja, saj na tak način ne daješ moč posameznikovi šibkosti, temveč priložnost, da sam zavzame pozicijo moči.

*Pomeni, da lahko začutim počutje in občutenje človeka v stiski, njegovo doživljanje, da se na to odzovem kot angažirana in stabilna sogovornica – aktivna poslušalka, da pa ves čas v tem procesu vem, da je to njegova stiska in njegovo*

*doživljanje. Kljub težavnosti je to neke vrste dar, čista energija, ki je nimam pravice odvzeti. Če bo posameznik v stiski uspel narediti potrebne procese uvida in osredotočanja na rešitev, bo doživela stiska ostala za njim kot odlična življenjska izkušnja. Njegova. Moja z drugega zornega kota – kot odlična delovna izkušnja (Oseba D).*

»Pokazati svoja čustva, vendar ohraniti odnos strokovni delavec-klient« (Oseba E.)

Z drugimi besedami je tudi Oseba H podobnega mnenja kot Oseba E. »Pomeni, da v določenih trenutkih prav zaradi lažjega napredka stranke svojih čustev ne pokažeš« (Oseba H).

Oseba F pravi, da se sicer čustveno vživi v problem, vendar si ne dovoljuje, da bi jo stvari prizadele. »To pomeni, da se znam primerno čustveno vživeti v določen problem ali situacijo. Vsekakor pa si ne smem dovoliti, da bi me določene stvari prizadele. Pogosto na kakšno situacijo pomislim še doma. Skušam se zavestno odmakniti od razmišljanja na službo. Trudim se, da ko sem v službi, sem dejansko v službi, delam z ljudmi in za njih, doma imam družino« (Oseba F).

Oseba G čustveno distanco razume kot zmožnost ločiti službene obveznosti in zasebno življenje, kar pa je včasih težko. Treba je uravnotežiti tudi količino čustev, ki jih delavec vnaša v delo. »Pomeni mi ločevanje 'službenega' od 'zasebnega' v nekih možnih okvirjih, kar pa je največkrat zelo težko. Samo čustveno otopel socialni delavec lahko npr. popoldan 'pozabi' na hudo trpinčenega otroka, s katerim se je srečal v času svoje službe. To ločevanje je treba uravnotežiti, saj niti preveč niti premalo vlaganja čustev v svojo poklicno vlogo ni dobro, ne za strokovnega delavca ne za uporabnika« (Oseba G).

#### **4.4.7 »Problematične stranke«**

Intervjuvancem sem postavila vprašanje o tem, kako se znajdejo v težjih primerih, s problematičnimi strankami.

Ker je delo socialnih delavcev zelo pestro in raznoliko, se strokovni delavci srečujejo tudi s težjimi primeri. Povprašala sem, kako se znajdejo takrat in ali se znajo ubraniti škode, ki bi jim jo lahko povzročile stranke.

Oseba A je poudarila, da je situacijam kos, ima pa tudi možnost, da razgovor prekine. »Soočam se tudi z zahtevnejšimi strankami, ki me občasno tudi energetsko izčrpavajo. Kljub temu pa nikakor ne bi mogla reči, da na situacijo nimam nikakršnega vpliva. Še

vedno imam možnost tudi prekiniti razgovor, če bi resnično postal zame osebno preveč obremenjujoč« (Oseba A).

Oseba B je izpostavila ljudi z duševnimi motnjami, ki jih ne zdravijo. Pomoč najde v interviziji, skupaj s kolegi poiščejo rešitev. »Energetsko in čustveno me izčrpavajo ljudje s težavami v duševnem zdravju, ki imajo bolezen diagnosticirano, je pa ne zdravijo. Tam se počutim nemočno. V takih težkih primerih opravi intervizijo s kolegi in iščem možnosti, ki se jih sama nisem domislila« (Oseba B).

Oseba C je omenila, da ljudje poskušajo z grožnjami razvrednotiti človeka kot osebnost ter grozijo s tožbami. Takšne izpade, kot pravi, je težko pozabiti, a je to nujno potrebno.

»Pogosto se to dogaja, stranka te izčrpa, grozijo tudi s tožbami, osebno te poskušajo razvrednotiti. Poskušam preko tega, poskušam sama narediti kaj zase, čimprej prebroditi in nekako pozabiti, vendar je dejstvo, da se takšne negativnosti nalagajo« (Oseba C).

Oseba D je kot mlada socialna delavka doživljala v določenih primerih strah, vendar ga je uspešno reševala s formaliziranjem odnosa ter pogovorom s kolegico. »Če pogledam nazaj, sem kot mlada socialna delavka v določenih situacijah doživela strah, ki sem ga skušala prikriti, vendar menim, da neučinkovito. V takih situacijah mi je pomagalo formaliziranje odnosa, včasih celo dogovor s kolegico, da prevzame vodenje določenih procesov. Glede strahu sedaj v situacijah, ko se podajam v neznano in na nek način že v prvih informacijah začetim patologijo, s seboj povabim kolegico« (Oseba D).

Oseba F se v domu starejših občanov kot socialna delavka pri delu srečuje z dementnimi ljudmi, ki velikokrat pozabijo, npr. kam so pospravili svoje stvari, ter želijo, da jim ona pomaga. To zna biti, kot pravi, zelo moteče in stresno, saj se ponavlja vsakodnevno. O zadevah se skuša posvetovati tudi v timu.

*Delo v domu je pogosto delo z dementnimi, pogostokrat določeni stanovalci pridejo in pravijo, da pogrešajo določene stvari, pa jih na žalost sami tako pospravijo, da jih potem ne najdejo. To niti ne bi bilo stresno, če se to pri določenih ljudeh ne bi dogajalo vsakodnevno in takrat vedno želijo pomoč takoj. To pomeni, da je treba vse delo pustiti in se jim posvetiti. Drugi takšni primeri so tudi stanovalci, ki se nočejo prilagoditi bivanju in s tem kršijo hišni red. Napisala sem NOČEJO, ker postavljajo neka svoja pravila in ne sprejmejo postavljenih, v teh primerih ne gre za dementne ljudi. Skušam se z njimi pogovoriti, jih poslušam. O problemu seznanim tudi zdravstveno osebje oz. se pogovorimo v timu« (Oseba F).*

Oseba G pravi, da jo najbolj izčrpajo stranke, ki so tudi same izgubile svoje vire moči in je treba vzpostaviti vnovično vključevanje in dodajanje moči. »Uporabniki so lahko tudi zelo zahtevni in izčrpavajoči, vendar je moja naloga vzpostavljanje delovnega odnosa in soustvarjanje pogojev za rešitve, h katerim morajo uporabniki prispevati svoj delež. Uporabniki, ki najbolj izčrpavajo, so ponavadi izgubili svoje vire moči, nihče jim ne zaupa, ne zaupajo niti samim sebi. Naloga strokovnega delavca je dodajanje moči, vključevanje, spoštovanje« (Oseba G).

#### **4.4.8 Timsko/skupinsko delo**

Ker je za socialno delo značilno, koristno in zdravilno delovati v timih, sem nekaj vprašanj namenila tudi tej temi: kako ocenjujejo tovrstno delo. Velikokrat, kot smo videli že v teoretičnem delu, sta prav timsko delo in supervizija vir navdiha in podpore vsem zaposlenim ter hkrati obramba pred izgorelostjo in stresom. V večini primerov so vsi intervjuvanci timsko delo dobro ocenili.

Oseba A je s timskim delom zadovoljna, saj je znotraj tima deležna podpore in izmenjave strokovnih mnenj. »Moje delo je vezano na timsko delo. Brez lažne e.p.p. lahko navedem, da imamo v enoti, kjer sem zaposlena, visoko kvaliteten tim, kot tak priznan tudi v slovenskem prostoru. Pri zahtevnejših odločanjih o smernicah delovanja določenih mladostnikov se lahko na člana tima vedno obrnem v smislu razrešitve dilem in sem deležna izmenjave strokovnih mnenj in potrebnega suporta« (Oseba A).

»Veliko sodelujemo in si dela brez sodelovanja na našem CSD več ne predstavljamo« (Oseba B).

»Timsko delo je le občasno, sicer pa gre za individualen pristop do stranke« (Oseba C).

»Seveda, dnevno. V službi imamo delovne time – za posamezne primere, posvetovalne time in npr. tim za odrasle osebe, ki se jih redno udeležujem. V skupinah sodelujem dnevno. Skupinsko delo je izredno pomembno, interakcije med udeleženi so raznovrstne, obsegajo tudi intenzivna in raznovrstna čustvena stanja. Skupinsko delo prinaša mnoge prednosti, ki jih individualno nikoli ne doseže. Uživam v njem« (Oseba D).

Oseba F ocenjuje delo v timu kot pozitivno, saj tako dobi potrditev o pravilnosti svojega dela. »Sodelujem v timu in prav sodelovanje v timu mi pogosto daje občutek, da sem



določeno stvar naredila pravilno, da sem se za določeno stvar odločila pravilno« (Oseba F).

Oseba G zelo dobro ocenjuje pomen in vlogo timskega dela. »Da, timsko delo je vsakodnevna praksa našega dela, nepogrešljiva. V timu je možno izpostaviti problem, svoje videnje, načrt za naprej in je podpora in sugestija ostalih udeležencev, porazdelitev nalog, odgovornosti« (Oseba G).

#### **4.4.9 Supervizija**

Vsi intervjuvanci so supervizijo ocenili kot pozitivno in koristno, saj omogoča razbremenitev.

»Vedno se poslužujemo intervizije v smislu sodelovanja s timom, podeliti primer s kolegi na skupini, pa tudi strokovna vodja enote nam je pri tem v veliko pomoč« (Oseba A).

»Enkrat mesečno. Vsekakor je dobrodošla možnost za 'praznjenje' in 'napajanje', vendar so tudi kratke izmenjave mnenj in predlogov, ki jih imamo dnevno, med sodelavci neizbežne in nujne« (Oseba B).

»Pred leti nam je bila omogočena supervizija, supervizor je bil priznan in zelo sposoben, ta srečanja so bila zelo koristna in sprejeta. Že nekaj let pa sedaj nimamo v tem smislu nikakršnega suporta. Vsekakor je supervizija razbremenitev, omogoča pozitivno razbremenitev v smislu že omenjenih negativnih naložb« (Oseba C).

»Seveda, vsa ta leta – desetletja dolgo. Tudi sama sem supervizorka v SV. Jo nujno potrebujem. Bolj od ekspertnega modela mi odgovarja razvojno-educacijski model, kjer sem lahko bolj aktivna« (Oseba D).

»Ja, supervizija pomeni nov zorni kot na opredelitev stiske in možne poti reševanja, razbremenitev in podporo za moje delo naprej« (Oseba G).

Oseba H v superviziji podobno kot Oseba F najde potrditev o strokovno opravljenem delu, potrditev, da je naredil, kar je lahko, četudi rezultati niso vedno pozitivni. Oseba E pa supervizije ni deležna (spol se navezuje na osebo). »Često se na superviziji šele zaveš, da si delal strokovno, v skladu z usmeritvami in da je marsikje rezultat še vedno enak ničli – ali res, ali ne bi bilo brez vložka še slabše? In to spoznanje pomeni ogromno« (Oseba H).

#### 4.4.10 Soočanje s stresom in obvladovanje

V intervjuju sem namenila pozornost tudi stresu na delovnem mestu ter obvladovanju letga. Kot je bilo že v literaturi omenjeno, je stres prihranjen malokomu, ki se ukvarja s terapevtskim delom, saj se med delom neprestano sooča tudi z lastnimi težavami in strahovi. Pa vendar, bolj kot doživljanje stresa je pomembno, kako se z njim soočajo zaposleni, da gredo lahko naprej bolj izkušeni in močni. Večina intervjuvancev se je pritoževala nad obilico dela, prevelikim številom strank ter premalo strokovnega kadra.

»Seveda, stresu smo vsi izpostavljeni, stresorjev je veliko in raznoliki so, največkrat pa v enoti, kjer sem zaposlena, prihaja do stresa zaradi naše kadrovske podhranjenosti. Stres ni nekaj, kar se dogaja samo na delovnem mestu, žal ga pogosto prinašamo domov, vsak od nas pa si najde svoj osebni, individualni način premagovanja. Zame osebno je to seganje po literaturi, zanimiv hobi – slikanje, pa tudi aktivno preživljanje prostega časa – ukvarjanje s športom« (Oseba A).

*Svoje delo jemljem zelo resno, ker tako tudi je. Že sama frekvenca strank, klientov, ki jih moram dnevno sprejeti, in količina informacij, zgodb, ki jih moram razumsko in čustveno dnevno 'predelati', je stres. Ob tem ni možnosti velikokrat niti vdihniti, v miru oditi na toaleta, kaj šele opraviti lastno 'psihohigieno', kot nas je to učil dr. Ramovš. Veliko je administrativnega dela, zapisov, ki so nujni in potrebni, vendar je frekvenca premočna. Doma sem potrebna tudi družini, stres pa velikokrat nosim s seboj domov. Zato je zvišan holesterol, bolezen ščitnice. Nekoliko se rekreiram, berem (Oseba B).*

Oseba C pravi, da pogosto tudi doma premleva težke situacije in obremenjuje ostale družinske člane.

*Vsekakor so stresi dnevno navzoči pri mojem delu, pogosto ne mine dan, da ne bi bilo kar več stresnih situacij, pogosto zelo hudih. Z dolgoletno prakso mi nekako uspeva reševati stresne situacije, čeprav delček sigurno ostane nerazrešen, pogosto ga neseš s seboj domov, še doma premlevaš, pogosto obremenjuješ s stresno situacijo svoje bližnje, ki niso nič dolžni za to, deležni slabe volje, hudih in nepotrebnih besed, saj reagiraš zelo na kratko (Oseba C).*

Oseba D je v tem vprašanju nekoliko izstopala, saj pravi, da kljub gori dela ni pod stresom in ima dobre hobije, s katerimi si popestri vsak dan. »S stresom nimam problemov. Namreč – navkljub obsežnemu in raznovrstnemu delu se ne čutim pod stresom. Sem maratonka, supermaratonka in vsako leto komaj čakam tek iz Celja v

Logarsko dolino. Lahko je to moja slepa pega – vendar tako je. Morda bi čez kakšno leto rekla drugače« (Oseba D).

»Izven delovnega časa se ukvarjam izključno s stvarmi, ki nimajo zveze s poklicnim delom ('nahrbtnik puščam v službi')« (Oseba E).

»Sem izpostavljena stresu. Pogosto imam v pisarni stranko, bodisi stanovalca, svojca ali kakšno osebo, ki je prišla po določeno informacijo, hkrati mi zvonijo stacionarni telefon, včasih še celo službeni mobitel, na vratih pa trka že nekdo drug. Povrh vsega je delo zelo dinamično in imam ogromno dokumentacije, nekatere vezane tudi na rok ... Občutek imam, da pride do stresa, ko se ogromno nekaterih zahtev in zadev zvali na mene« (Oseba F).

»Vsekakor, stresne situacije so prisotne pogosto. Predvsem zaradi količine dela, nedorečene zakonodaje, velikih pričakovanj in števila uporabnikov, zelo zahtevnih in zapletenih zgodb in stisk, s katerimi smo vsakodnevno soočeni« (Oseba G).

Oseba H se je pritožila nad preobilico dela, nad neprimernim obnašanjem strank ter nad primeri, ko kljub prizadevanju in vloženemu trudu ni pravega rezultata pri strankah. Pravi, da sčasoma malce otrdiš. To nakazuje na neko vrsto apatičnosti in neobčutljivosti, ki je pravzaprav do neke mere celo koristna. »Zaradi preobilice dela, ko vidiš, da se v določenem časovnem obdobju nagrmadijo ogromni kupi, ki jim zlepa ne boš kos ..., ko se na tebe 'zdere' kaka stranka, saj se pogosto dogodi, da ne moreš rešiti zadev v njeno korist ..., ko se stvari iz službe vlečejo domov in ti ponoči misli uhajajo nazaj. Utrudi me to, da kljub vložku in razdajanju ni rezultatov. Ampak sčasoma tudi malo otrdiš, pa tudi to ni najboljše« (Oseba H).

#### **4.4.11 Izkušnje so pokazale in naučile**

V intervjuju sem povprašala še po izkušnjah, kaj so se morebiti naučili v vseh teh letih opravljanja svetovalnega dela, kaj so dolžni in kaj ne nuditi svojim strankam. Tudi čustva, kako se dobro znajdejo v čustvenih odnosih. Skoraj vsi intervjuvanci so poudarili pomen, da je bolj kot to, da delaš za ljudi, pomembno delati z ljudmi. Predvsem pa ni priporočljivo delati namesto strank ali delati več, kot je potrebno, saj lahko naleti na zaplete.

Oseba A je povedala, da si osebno prizadeva ustreči strankam tudi čez meje lastne pristojnosti, saj je to tisto, po čemer si te stranke zapomnijo.

*Spreminjajo se časi in z njimi tudi ljudje. Stroka je kljub vsemu prišla do tod, da nas vedno znova konfrontira, kaj smo za stranko dolžni storiti in česa ne več, kaj*

*ni več naša odgovornost. Seveda pa je osebni izziv vsakega posameznika, tako tudi mene, da strokovno pomoč nudimo tudi čez določene meje lastnih pristojnosti. To je tista pika na i, po kateri si te stranka zapomni po dobrem, tudi osebno ostane dober občutek, da si pomagal, kar si največ lahko. In kadar ne gre, ko se ustaviš ob podanih zakonskih omejitvah in omejitvah, ki ti jih postavlja osebnost stranke ... saj vsi vemo, to pa so tisti v javnosti najbolj odjektni primeri, ko nas javnost zaradi pomanjkanja znanja, stroke in etike, degradira, popljuje in se delavci CSD-jev le s težavo ubranimo sramotilnega žiga (Oseba A).*

»Seveda, prej sem delala za 'ljudi', sedaj delam 'z ljudmi'. Odgovornost za njihovo ravnanje je njihova, tudi odločitve sprejemajo sami. Naučila sem se, da vsak človek sprejema svoje odločitve po svoji presoji, občutku, prepričanju, ne glede na strokovno svetovanje« (Oseba B).

»Vsekakor so razlike med začetnim in sedanjim stanjem v odnosu do strank, do uspešnosti, nekako se to delo bogati, v določenem smislu uspešnost v odnosu do strank bogati tudi mene« (Oseba C).

Oseba D je povedala, da je treba strankam pomagati postopoma, saj se tako lahko vzdržuje ravnovesje moči, ne pa da prevlada strokovni delavec nad stranko. S tem lahko tudi zaduši njegov napredek.

*Seveda. Sem iz prvih generacij socialnih delavk in socialnih delavcev, ko šola še ni dajala dovolj znanja za področje neposrednega dela s klienti. Potem sem se pa naučila, da sem v delovnih primerih, kjer sem po svoji percepciji naredila največ oz. celo več, ko je bilo treba, doživela največje zaplete. In sem se ob neposrednem delu naučila, da sem s tem ko sem 'delala več kot je bilo potrebno', ljudi pravzaprav podcenjevala in jih vzdrževala v nemoči (Oseba D).*

»Na začetku sem bila bolj dovzetna za težave stanovalcev in sem jih bila pripravljena poslušati dlje časa, sedaj zaključim bolj na hitro in pogosto se zgodi, da potem pozabijo, po kaj so prišli do mene« (Oseba F).

»Brez dvoma, z leti pridobiš na suverenosti, odločnosti, obvladovanju strokovnih veščin in pristopov, samozavesti« (Oseba G).

Oseba H pravi, da je v zrelejših letih tudi bolj čustveno odprta. Več o tem ni povedala. »V smislu storitev to, da rešitve vedno iščemo skupaj. V smislu čustev pa sem danes morda celo bolj odprt, kot pa sem bil pred leti« (Oseba H).

#### 4.4.12 Kje je torej treba postaviti meje

Nekateri intervjuvanci so izpostavili, da je pri delu marsikdaj treba postaviti meje glede pristojnosti in nalog, zlasti pri nekaterih institucijah, s katerimi sodelujejo, saj jim poskušajo naložiti dodatne naloge in bremena, ki niso v njihovi pristojnosti. Meje pa je treba postaviti tudi do zahtev strank in do samega sebe.

*Ja, treba je postaviti meje v odnosu do stranke, do sebe in v odnosu do institucij, s katerimi sodeluješ. To postavljanje meja je zlasti pomembno v odnosu pri postavljanju meja z institucijami, s katerimi sodeluješ. V zadnjem času je zelo čutiti trend, da bi določene institucije želele vso kompleksnost in zahtevnost primerov predati na centre za socialno delo. Stvar vsakega posameznika oz. posameznega strokovnega delavca je, kako se s tem problemom konfrontira, kako reagira na to, saj sistemskih rešitev še ni. To je najbolj evidentno v javnem nastopanju – okrogle mize itd., ko znajo vse službe, razen centrov, dobro braniti in ubraniti svojo pozicijo. Predvsem so me v začetku profesionalnega delovanja situacije precej 'potegnile' noter. Empatija do strank je bila z moje sedanje točke gledanja prevelika in v tem smislu meni nevarna za izgorevanje in posledično tudi manjšo sposobnost pri konstruktivnem reševanju problema (Oseba A).*

Oseba C pravi, da je velikokrat bolje napredovati počasi, da se stvari uredijo in razpletejo, ter da je sedaj kot bolj izkušena delavka manjkrat v stresu kot na začetku, saj situacije bolje pozna. »Pogosto je treba upoštevati reklo 'hiti počasi', vedno se stvari izpeljejo tako, kot je potrebno. Sigurno je bil začetek še bolj stresen kot sedaj, ko lahko že nekako vnaprej predvidiš razplet, čeprav te lahko kakšna situacija do onemoglosti izčrpa in negativno preseneti« (Oseba C).

Oseba D se je preko dodatnega izobraževanja tudi lažje soočala s tem, kar se ji je dogajalo v službi, in je s tem, kot pravi, naredila napredek v svojem zavedanju. »Oči so se mi odpirale same od sebe, videla sem, da nekaj ne gre, nisem pa znala tega artikulirati in se s tem soočiti. Pomemben napredek in ozaveščanje tega, kar se mi je dogajalo na profesionalnem področju, sem doživela v času izobraževanja v 2. didaktični skupini (5 semestrov), ki jo je vodil dr. Janez Rugelj. Kot mlada socialna delavka sem bila razočarana, danes se mi to ne zgodi« (Oseba D).

Oseba E je poudarila predvsem dejstvo, da je v desetletjih njenega dela marsikaj drugače. Predvsem je preveč birokratskega dela in zato zmanjkuje časa za delo z ljudmi.

Oseba F je kljub svoji mladosti in malo izkušnjam povedala, da je tudi ona postala nekoliko čustveno otopela ter jo določene situacije manj prizadanejo kot na začetku, zdaj zna bolje ločiti, kaj je njeno delo in kaj ne. »Na začetku sem bila nekako bolj čustveno prizadeta zaradi določenih situacij. Čeprav ne morem govoriti o letih izkušenj, lahko vseeno trdim, da sem postala bolj čustveno otopela, določene stvari me ne prizadanejo več. Na začetku sem se bolj razdajala, zdaj pa vem, da moram poskrbeti tudi za sebe in znam bolje potegniti črto, kaj je moje delo in delo drugih služb. Treba je poskrbeti tudi za sebe« (Oseba F).

Oseba G je povedala, podobno kot drugi, da je bil začetek težak in se je čutila odgovorno za rešitve. Danes ima drugačen pristop: »Popolnoma drugače, z nesigurnostjo, s strahom, nezaupanjem, predvsem pa sem se čutila dolžno in odgovorno za iskanje in izpeljavo rešitev. Danes vem, da sem soodgovorna zgolj za soustvarjanje pogojev, v katerih bo uporabnik udeležen pri načrtovanju in izpeljavi ob moji podpori. Predvsem je treba iskati rešitve, ki jih za svoje sprejme in soustvari uporabnik« (Oseba G).

#### **4.4.13 Kakšen naj bi bil idealni socialni delavec?**

Kot eno izmed bolj sprostilnih vprašanj sem postavila vprašanje o tem, kako vidijo idealnega socialnega delavca/-ko in ali so tudi sami podobni temu idealu.

»Stroka podaja in opredeljuje lastnosti socialnega delavca in menim, da jih vsi, ki ta poklic opravljamo, moramo imeti. Poleg zaželenih in navedenih lastnosti pa je tukaj še vprašanje osebnostnih lastnosti vsakega posameznika in njegova osebnostna širina. Menim, da vsak socialni delavec to kakovostno nadgradnjo mora vkomponirati v svoje delo, če želi biti pri svojem delu uspešen« (Oseba A).

»Brez predsodkov, z znanji in veščinami odkrivanja sveta kvalitete, želja pričakovanj klienta, z dobro samopodobo, vendar ne v smislu narcisoidnosti za postavljanje meja, vsekakor nujno z znanji zakonodaje, poznavanjem pooblastil socialnega delavca, poznavanje etike« (Oseba B).

»Idealen socialni delavec je lahko le v učbeniku, idealnih situacij v življenju ni, sociala pa je življenje« (Oseba C).

»Odprtost do sebe in drugih, pripravljenost za učenje – vedoželjnost, empatičnost, komunikativnost, iskrenost, tolerantnost, doslednost, organiziranost, dobrodušnost, taborniški/skavtski odnos do vsega živega in neživega« (Oseba D).

»Predvsem poznati in imeti izkušnje v življenju, strokovno znanje pa uporabljati za pomoč pri reševanju problemov« (Oseba E).

»Sočuten, prijazen, prijeten, da zna postaviti mejo med zasebnim in poklicnim življenjem« (Oseba F).

»Posluh, strokovni pristop in nikoli ne naredi kaj namesto stranke, saj ji s tem daješ moč. Jo pa poskušaj voditi« (Oseba H).

Vse intervjuvanke so menile, da ustrezajo »idealnemu« opisu socialne delavke ter da so z ljudmi, s katerimi delajo, stkale tudi prijateljske stike. Oseba G sicer pravi, da se ne čuti kot idealna, saj ji vsak primer da novo lekcijo, tudi zasebno življenje ima raje samo zase. Oseba H ni pritrdila, da je navezala prijateljstva, pač pa, da si je nekoliko bliže z nekaterimi. Oseba E poskuša navezati pristen stik s strankami, spletnje prijateljstev pa bi bilo preveč obremenjujoče zaradi prevelikih izgub.

#### **4.4.14 Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje?**

Na koncu sem postavila še splošno vprašanje o tem, kako so zadovoljni s svojim delom in kaj jih pravzaprav osrečuje, da vztrajajo pri tem poklicu. Odgovori so bili pričakovani. Večina jih je napisala, da jih osrečujejo zadovoljne stranke, ljudje, ki se premaknejo iz mrtve točke, ter že samo dejstvo, da so lahko prispevali k dobrobiti drugih.

»Res lahko povem, da me osrečuje, ko vidim veliko mladostnikov, ki ob pomoči mene in kolegov lepo napredujejo, si zastavljajo ustrezne cilje v življenju in odraščajo v mlade, odgovorne ljudi« (Oseba A).

»Ljudje se vračajo, čutim, da so mi naklonjeni, mi zaupajo, me pozdravijo zunaj centra, mi želijo dobro« (Oseba B).

»Najbolj me osrečuje dejstvo, da je moja stranka z mojim delom zadovoljna« (Oseba C).

»Počaščena sem, da imam že desetletja priložnost biti sopotnica ljudem, ki se znajdejo v skrajnih stiskah in jih s svojo energijo in energijo vseh v intimnem sistemu rešujejo. Ponosna sem na opravljeno delo« (Oseba D).

»Vsaka malenkost, ko začutim, da sem s svojim delom pomagal rešiti tudi najmanjši problem ljudem, s katerimi delam« (Oseba E).

»Osrečujejo me pozitivni in zadovoljni stanovalci in tudi svojci« (Oseba F).

Intervjuvanci so bili enotni v oceni, da se kljub naporom pozitivna energija vrača, saj so jim ljudje za njihov trud in pozornost hvaležni in naklonjeni. To pa je zagotovo najboljša stran emocionalnega dela.

Pri odgovorih intervjuvancev pa je vselej treba upoštevati to, da je samoprezentacija dela odvisna od njihovega razumevanja vloge čustev pri svojem delu. To še najbolje opiše Šadl: »Čustveno doživljanje ljudi in njihovi načini razumevanja ter govorjenja o čustvih so povezani s tem, kaj vedo o čustvih. Znanje o čustvih ne le izraža, temveč tudi konstituira subjektivne izkušnje ljudi« (Šadl 1999, 153).

#### 4.5 Povzetek in glavne ugotovitve

Na začetku empiričnega dela sem si postavila 5 hipotez, ki sem jih preverila s pomočjo intervjujev. Na podlagi zbranih zgodb in predstavljenih pripovedovanj sem prišla do sledečih ugotovitev:

H1: Socialno delo spada med poklice, ki od zaposlenih zahtevajo upravljanje z lastnimi čustvi in čustvi njihovih strank. Emocionalno delo je eden izmed pomembnejših elementov v tem poklicu, saj imajo socialni delavci neposreden stik s strankami. Glede na to, da jim pomagajo urejati pomembna življenjska področja, so vedno prisotna tudi čustva, zlasti s strani strank. Ta čustva so lahko moteča pri reševanju problema, lahko pa so tudi pomemben del, na katera se socialni delavec opre, saj so pokazatelj resnične želje in potrebe stranke.

H2: Od socialnih delavcev se pri delu s strankami pričakuje kazanje tako pozitivnih čustev, kot tudi »profesionalne emocionalne distance« v obliki profesionalne drža. Intervjuvanci so povedali, da se je treba velikokrat vzdržati določenih nezaželenih čustev, kot so jeza, žalost, zaskrbljenost; hkrati pa pokazati čustva, kot so spontanost, iskrenost, empatija. V pričujoči raziskavi so se vsi intervjuvanci v glavnem strinjali, da se je treba emocionalno odmakniti od problemov, hkrati pa so povedali, da se jih trpljenje drugih dotakne in da velikokrat premišljajo o strankah tudi doma. To kaže, da so ljudje empatični, da niso neranljivi.

H3: Emocionalno delo ima pozitiven učinek tako za stranke kot tudi za socialnega delavca, saj na ta način vzdržujeta primeren medsebojni odnos kot tudi primeren odnos do problema samega. Večinoma vsi intervjuvanci potrjujejo pozitivnost emocionalnega dela.



Ob tem pa je ključno tudi to, da skrajna čustva v nobenem primeru niso primerna in funkcionalna. Če socialni delavec zazna, da ima stranka do problema preveč emocionalen odnos, mu pomaga, da problem vidi še na drug, bolj objektivni način, in se tako pomakneta bližje uresničitvi cilja ali rešitvi problema.

H4: Emocionalno delo lahko vodi do stresa, izčrpanosti ali do sindroma izgorelosti (angl. »burnout«). Velikokrat se pomočniki odprejo do te mere, da ranijo celo same sebe, zato da bi lahko pomagali drugim – razkrijejo svoja čustva, svoje življenje. Intervjuvanci so navedli nekaj primerov, ki so lahko izčrpavajoči: »problematične stranke«, zaradi katerih morajo vložiti več truda kot običajno. Običajno takšne stranke niso zadovoljne s svojim položajem in se težko vklopijo v okolje in družbo. Velikokrat so nestrpni do drugih in zahtevajo takojšnje rešitve. Tako se pogosto pojavljajo negativna čustva in to je izčrpavajoče. Prisotni so tudi primeri, ko stranke grozijo s tožbo, poskušajo diskreditirati socialnega delavca ali ga obtožujejo zaradi domnevno slabih rešitev. Takrat se lahko pri socialnem delavcu pojavita jeza in zaskrbljenost, ki pa ju mora nadzorovati.

H5: Socialni delavci sodelujejo v timih, v katerih se lahko posvetujejo, so deležni supervizije, opravljajo psihohigieno ter druge alternativne metode, kot so hobiji (šport, kultura, umetnost, branje knjig). Večina intervjuvancev je povedala, da sodelujejo v timih in so z njimi zadovoljni. Timi in supervizija jim omogočajo razbremenitev, posvetovanje s kolegi, strokovno pomoč in podporo. Priznavajo, da timsko delo prinaša mnoge prednosti pred individualnim. Supervizija pa jim nudi potrditev, da delajo dobro in strokovno. Intervjuvanci se v prostem času poskušajo razbremeniti vsakdanjih delovnih skrbi s tem, da se ukvarjajo s športom (tekom), branjem knjig, slikanjem in drugimi aktivnostmi.

## SKLEP

Čustva so družbeno konstruirani pojavi, oblikujemo jih tako posamezniki v interakciji kot tudi širše družbene enote – družba in kultura. V vsaki kulturi, družbeni situaciji je pomembno upravljanje čustev. Izkazovanje pravilnega čustvovanja je pomemben element socializacije, vključevanja v različna okolja, še posebej delovne sfere, in partnerskih intimnih odnosov.

Emocionalno delo je pomembno v poklicih, ki zahtevajo delo z ljudmi, pri katerih je pomembno izkazovanje lastnih čustev, da bi z njimi vzpodbudili čustvovanje drugih. Čustva so povezana z našimi miselnimi strukturami, predstavami o sebi in drugih. Na podlagi svojih ali družbenih predstav si ljudje dovoljujemo in razvijamo določena čustva. Ta nas lahko vzpodbudijo za določena dejanja ali soočajo z različnimi situacijami. Prek doživljanja svojih čustev ali čustev drugih lahko spoznamo pomembne življenjske lekcije. Izražanje in občutenje čustev nas lahko približa samemu sebi, k zavedanju, kdo smo, kaj od življenja pričakujemo, kakšen je naš odnos do sveta, sebe in drugih. Takšne uvide doživijo tudi mnogi, ki veliko delajo z ljudmi. Po drugi strani pa kontinuirano potlačevanje čustev pomeni, da ljudje postajajo otopeli, nečuteči, stroji, ki se odzivajo zgolj razumsko. Nesmiselno bi bilo od emocionalnih delavcev pričakovati, da naj jih ničesar ne prizadane. Kdor si izbere takšen poklic, se bo zagotovo srečal tudi z negativnimi čustvi, na primer jezo, hladnostjo, ravnodušnostjo. Pomembno je, da si tudi takšna čustva prizna in jih sprejme ter se ne obsoja. Trpljenje drugih ga lahko sicer prizadane, vendar pa mora sprejeti to, da mu ni treba nositi bremena namesto strank. V tem smislu se skušajo socialni delavci samoograjevati in skrbeti za svoje dušno zdravje. Prav tako razvijajo sočutje in hkrati nenavezanost na trpljenje drugih.

Emocionalno delo ima tudi pozitivno stran, lahko je vir zadovoljstva. 'Ljudje pomočniki' se dobro počutijo, ko lahko komu namenijo svojo pozornost, osebno moč, prijaznost. Zadovoljni so, ko so stranke zadovoljne, ko najdejo skupne rešitve, počutijo se pomembne za ljudi, s katerimi delajo.

Pomemben element pri socialnem delu je tudi timsko delo in supervizija. Vsi cenijo takšno obliko pomoči, saj jim daje potrditev, da delo opravljajo dobro in strokovno. Timsko delo in supervizija zelo blagodejno in poučno učinkujeta na socialne delavce, saj so deležni strokovne izmenjave mnenj, podpore, drugačne vpogleda v probleme in dileme, izkušnje kolegov ter razbremenitve.

Na podlagi analize predhodnih empiričnih raziskav, teoretičnih razprav in lastnih podatkov ugotavljam, da je emocionalno delo velikokrat težko in naporno, bolj duhovne narave kot pa sredstvo golega zaslužka. Menim, da doživljanje čustev v socialnem delu lahko služi kot pomemben uvid v probleme, ki jih imajo ljudje, in skozi katere se morajo prebiti. Glavna ugotovitev socialnih delavcev pa je, da je bolj pomembno delati »z ljudmi«, in ne »za ljudi« ali celo namesto njih. Ljudje pomočniki se velikokrat čutijo močne in bi strankam lahko vsiljevali svoje rešitve, a je potrebno ravno to, da se stranke realno zavejo svojega položaja ter da poskušajo tudi same prispevati k rešitvi, se torej počutijo udeležene in ne odmaknjene.

Po odgovorih iz intervjujev lahko rečem, da je emocionalno delo na mnogo načinov prisotno v praksi socialnega dela. Če povzamem Dunkela, se emocionalno delo pojavlja v več oblikah. Socialni delavci kot pogoj za opravljanje svojega dela potrebujejo prava čustva, torej čustva, ki podpirajo njihovo profesionalno držo. Kot so navedli naši intervjuvanci, mora biti socialni delavec: odprt do sebe in drugih, empatičen, iskren, toleranten, dobrodušen, sočuten, prijazen, prijeten. V tem poklicu so torej potrebna čustva človeške topline in optimizma, saj so ljudje, s katerimi delajo, velikokrat v težkih življenjskih situacijah. Čustva drugih ljudi so predmet delavčevega dela, ko je treba ljudi sprijazniti s situacijo, v kateri so se znašli, da pogledajo stvari realno, torej ne nujno tudi čustveno. Ali pa jih je treba seznaniti s tem, kakšno stisko povzročajo drugim zaradi svojega vedenja. Intervjuvanci so podali veliko primerov, ko je treba storiti kaj takega. Npr. sprijazniti starejše, da morajo spoštovati red doma, soočati starše, da je njihov mladoletni otrok naredil hud prekršek, soočati mlade, da si ustvarijo človeka vredno življenje, ali pa pomiriti stranke, če se situacije na koncu ne razpletejo po njihovih pričakovanjih. Vse to je emocionalno delo, ki je hkrati tudi naporno in zna biti izčrpljujoče. Obenem pa je lahko tudi vir zadovoljstva, če stranka napreduje v svojem razumevanju in sprejemanju situacije. Čustva lahko služijo tudi kot medij, delavec uporablja svoja čustva v procesu odločanja. To se kaže v profesionalni drži, torej da v pomembnih situacijah, ko bi lahko prevladala čustva, bodisi pretirano negativna ali pozitivna, socialni delavec ohranja profesionalen in kar se da objektivni pogled na situacijo in rešitev. Tudi takšno delo je prisotno v socialnem delu, in kot pravijo intervjuvanci, je velikokrat funkcionalno.

Pri raziskavi se je pokazalo, da intervjuvanci med svojim delom doživljajo to, kar Hochschildova (1983) poimenuje »globoko igranje«. Da bi lahko razumeli čustva strank, jih poskušajo občutiti, obenem pa se od njih emocionalno distancirati. Socialni delavci se

morajo distancirati in se ne vpletati pretirano zato, da ohranijo svoj resnični jaz, hkrati pa s tem podprejo proces samozdravljenja strank. Pri tem uporabljajo latentna pravila čustvovanja, kar pomeni, da se kot strokovni delavci ne smejo pretirano čustveno odzvati na dogodke in ljudi, četudi bi si to želeli, saj jih profesionalna etika zavezuje k strokovni drži. Prav tako intervjuvanci zaradi vsakodnevnih naporov in težkih strank doživljajo emocionalno izčrpanost in stres. Pogosto tudi doma predelujejo nekatere nerešene vsebine ali težka čustva. Tako se po službi skušajo zaposliti z nekaterimi hobiji, s športom, izleti v naravo, dodatnim izobraževanjem ali druženjem s prijatelji in družino. Intervjuvanci so ravno tako povedali, da se velikokrat počutijo čustveno otopele in si ponavljajočih se čustev ali dogodkov ne ženejo več k srcu, postajajo »otrdeli«, kakor je omenil eden izmed njih.

## LITERATURA

1. Čačinovič Vogrinčič Gabi, Leonida Kobal, Nina Mešl in Miran Možina. 2005. *Vzpostavlanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
2. Čebašek Travnik, Zdenka. 2002. Izgorelost kot posledica poklicne preobremenjenosti. *Zdravstveno varstvo* 41 (3/6): 182–186.
3. Černigoj Sadar, Nevenka. 2002. Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa* 39 (1): 81–102.
4. Društvo socialnih delavcev in delavk Slovenije. 2010. *Kodeks etike*. Dostopno prek: <http://www.fsd.si/dsdds/Kodeks%20etike.htm> (20. september 2010).
5. Fengler, Jörg. 2007. *Nudenje pomoči utruja – o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
6. Goleman, Daniel. 2001. *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
7. Hochschild Russell, Arlie. 2002. Upravljanje srce: Komercializacija človeških čustev. *Teorija in praksa* 39 (1): 196–213.
8. Hochschild Russell, Arlie. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkley: Univesity of California Press.
9. Malnar, Brina. 2005. *Raziskovalni seminar*. Študijsko gradivo. Ljubljana: FDV.

10. Mann, Sandi. 2004. 'People – work': emotion management, stress and coping. *British journal of guidance & counselling* 32 (2). Dostopno prek: <http://web.ebscohost.com.nukweb.nuk.unilj.si/ehost/pdf?vid=3&hid=3&sid=938f4b28-5228-4294-a32f8-aa3ad639e990%40sessionmgr4> (9. september 2010).
11. Radley, Melisa in Charles R. Figley. 2007. The social psychology of compassion. *Clinical social work J* 35 (3). Dostopno prek: <http://www.springerlink.com.nukweb.nuk.uni.lj.si/content/4390v518n3120335/fulltext.pdf> (9. september 2010).
12. Reupert, Andrea. 2007. Social worker's use of self. *Clinical social work* 35 (2). Dostopno prek: <http://www.springerlink.com.nukweb.nuk.unilj.si/content/x614626387t58r80/fulltext.pdf> (5. maj 2010).
13. Šadl, Zdenka. 1999. *Usoda čustev v zahodni civilizaciji*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče (Zbirka Sophia 6/99).
14. --- 2002a. Emocionalno delo in intimni odnosi v pozni modernosti. *Družboslovne razprave* 18 (30): 59–71.
15. --- 2002b. »We're out to make you smile«: Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa* 39 (1): 49–80.
16. --- 2002c. Emocionalno delo strokovnjakov med skrbjo in stilizirano predstavo. *Socialno delo* 41 (6): 311–315.
17. Simonič, Barbara. 2010. *Empatija. Moč sočutja v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Brat Frančišek in Frančiškanski družinski inštitut.
18. Zavod RS za zaposlovanje. 2010. *Opis poklica socialni delavec*. Dostopno prek: <http://www.ess.gov.si/slo/NCIPS/OpisiPoklicev/SocialniDelavec.pdf> (20. november 2010).

# PRILOGI

## PRILOGA A: PREPISI INTERVJUJEV

### **A.1: Intervju z osebo A**

Leto rojstva: 1953

Spol: ženski

Kraj dela: CSD Maribor, enota za varstvo otrok in mladostnikov

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta oz. vaš delovni naziv: socialna delavka, delo za eno področje ali več

Število let delovnih izkušenj: 33

Pohvale, nagrade, napredovanja: od 3.1.2010 naziv svetovalka

#### **1. Navedite enega ali več razlogov, zakaj ste se odločili za vaš poklic.**

Po tako dolgi časovni distanci mi je konkretne razloge že malo težko navesti, predvsem me je zanimalo delo z ljudmi in pomoč ljudem. Hkrati me je zanimalo delo z mladostniki, prav tako pa delo na CSD. Iz področja dela z mladostniki je tudi moja diplomska naloga (Skupina kot okvir in sredstvo prevzgojnega dela). Prakso za diplomsko nalogo sem opravljala v takratnem Sprejemališču v Mariboru, sprejemališča so bila predhodniki današnjih kriznih centrov za mlade. Kot mlada socialna delavka sem odšla delat na Okrožno sodišče v Mariboru, v oddelek za mladoletniško sodstvo. Po enem letu sem se vrnila na sedanje delovno mesto, saj sem že takrat svojo svojo profesionalno vlogo videla izključno znotraj CSD.

#### **2. Opišite potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

Znano je, da imamo centri uradne ure v ponedeljek, sredo in petek, takrat sprejemamo starše, otroke in mladostnike. Za metodologijo tukaj ne najdem prostora, kar pa se administrativnega dela tiče pa navedem, da vsa poročila pripravljamo sami, vnašamo pa tudi podatke o mladostnikih in družinah v bazo podatkov. Običajnega delovnega dneva v bistvu ni, razen že navedenih uradnih ur, drugače pa vsak dan prinese nekaj novega (prisostvovanje obravnavi na sodišču, timi po OŠ, timi po srednjih šolah, timi na pedopsihiatriji, razgovori z javnimi delavci, laičnimi svetovalci v okviru programa pomoč za dom, ki ga v enoti že vrsto let razvijamo). Zavedam se, da dela enote in s tem tudi

mojega osebnega nisem dovolj obširno predstavila, ker imam v okviru te ankete pač le čas in prostor za predstavitev nekaj segmentov svojega dela.

### **3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot klientovih in na kakšen način?**

Že moje vabilo sproži pri strankah določen čustven odziv bodisi pozitiven bodisi negativen. Že ko prvič vstopi v pisarno je stranka navibrirana bodisi s pozitivnimi bodisi z negativnimi čustvi. Do negativnega naboja prihaja recimo zaradi sodnega postopka, v katerem je obravnavan njen mladoletni otrok. V obravnavi dobita starš in mladoletnik natančne informacije kako bo sodni postopek potekal, kakršne so eventuelne posledice, izbira vzgojnih ukrepov ipd. Staršu pomagamo ozavestiti otrokovo vpletenost v kaznivo dejanje in njegovo reakcijo na novo nastalo situacijo. Stranke (starši) velikokrat zelo burno reagirajo na dejstvo, da je njihov otrok (do 14 let) storilec kaznivega dejanja ali da je zanj zaradi suma k. d. od 14 do 18 let uveden sodni postopek. Spet sem navedla le en segment našega dela, saj obravnavamo tudi otroke in mladostnike, brez kaznivih dejanj, s težavami v odraščanju. Glede prijaznosti do strank – tega ne bom niti posebej izpostavljala, ker je pri nas samoumevna. Ko nas kot uporabnica drugih služb primerjam z drugimi službami, sem mnenja, da smo mi po strokovni in odnosni plati zelo visoko. Na institucionalnem nivoju pa občutim pomanjkanje seznanja javnosti z našim DELOM in POSLANSTVOM. O centrih se piše le, ko je kaj hudo narobe. Dokler ne bomo vzpostavili ustrezne PIAR službe in pričeli skrbeti za pozitivno promocijo našega delovanja, bomo še naprej deležni le kritik in neutemeljenih obtožb. Dokler ne bomo začeli ceniti sebe in svojega dela, nas tudi drugi prav gotovo ne bodo.

### **4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Na starše, ki želijo napotke kako boljše funkcionirati kot roditelj, kako izboljšati življenje sebi in svoji družini ter hkrati na čim manj travmatičen način iti skozi sodni postopek, moje delo vsekakor vpliva na pozitiven način. Enako velja tudi za mladostnike, ki jim izrečem vzgojni ukrep (nadzorstvo organa socialnega varstva) služi kot priložnost, da nekaj naredijo zase in spremenijo svoje življenje na bolje. Na takšno kategorijo mladostnikov prav gotovo lahko pozitivno delujem. Žal pa vsi vemo, da imamo tudi drugačne starše in mladostnike, ki se subjektivno počutijo žrtev sistema in služb, tam pa je pozitiven vpliv mene in kolegov žal minimalen. Pokriva pa to vprašanje v bistvu



celotno naše delo in je nanj skoraj nemogoče v nekaj stavkih konstruktivno odgovoriti (podala sem le en segment našega dela).

**5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za kliente in tudi za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Še po vseh teh letih je moje delo zame še navdihujoče, pomembno, kreativno. Menim, da sem za klienta pomembna pri soustvarjanju možnosti za rešitev njegovih težav. Žal pa obstaja tudi druga resnica: večkrat deluje navzven, da je delo nepomembno, necenjeno in žal objektivno tudi še vedno relativno slabo plačano.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

Čustev mi ni potrebno prikrivati, redno lahko izkazujem empatičen odnos do strank, čustva jeze, če se slučajno pojavijo, pa lahko predelam s kolegi v intervizijskem odnosu.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer, kot ga vidite in čutite vi.)**

Soočam se tudi z zahtevnejšimi strankami, ki me občasno tudi energetsko izčrpavajo. Kljub temu pa nikakor ne bi mogla reči, da na situacijo nimam nikakršnega vpliva. Še vedno imam možnost tudi prekiniti razgovor, če bi resnično postal zame osebno preveč obremenjujoč. (To navajam bolj hipotetsko, v praksi razgovore realiziram in privedem do konca.)

**8. Kaj naredite v takem primeru?**

V odgovoru 7 zajemam tudi odgovor na vprašanje 8.

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Moje delo je vezano na timsko delo. Lahko navedem, da imamo v enoti, kjer sem zaposlena, visoko kvaliteten tim, ki je priznan v slovenskem prostoru. Pri zahtevnejših odločanjih o smernicah delovanja določenih mladostnikov se lahko na člana tima vedno obrnem v smislu razrešitve dilem in sem deležna izmenjave strokovnih mnenj in potrebnega suporta.

#### **10. Ali ste deležni supervizije?**

Supervizijo smo v enoti že imeli za časovno obdobje dveh let. Po odhodu prvega supervizorja se v enoti, kjer sem zaposlena, za drugega supervizorja nismo odločali. Se pa vedno poslužujemo intervizije v smislu sodelovanja s timom ali podeliti primer s kolegi v skupini. Pri tem nam je v veliko pomoč tudi strokovna vodja enote.

#### **11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo?**

Odgovor je zajet v vprašanju 10.

#### **12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

Emocionalna distanca pomeni, da se strokovni delavci emocionalno ne vpletamo v primer (čeprav se nas določene situacije obravnancev zelo dotaknejo), pač pa delujemo z zdravo mero razuma, s strokovnimi prijemi in pristopi, ki so ta hip našim strankam v največjo pomoč. Z zdravim odmikom oz. čustvenim nevpletanjem preprečujemo tudi pojav izgorevanja.

#### **13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride do stresa?**

Seveda, stresu smo vsi izpostavljeni, stresorjev je veliko in raznoliki so, največkrat pa v enoti, kjer sem zaposlena prihaja do stresa zaradi naše kadrovske podhranjenosti (v enoti smo zaradi upokojitve izgubili 2 kolega in ju kasneje nismo nadomestili.)

#### **14. Kako obvladujete stres?**

Stres ni nekaj, kar se dogaja samo na delovnem mestu. Žal ga pogosto prinašamo domov, vsak od nas pa si najde svoj osebni, individualni način premagovanja. Zame osebno je to seganje po literaturi, zanimiv hobby- slikanje, pa tudi aktivno preživljanje prostega časa- ukvarjanje s športom.

#### **15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni?**

Menim, da je delo, ki ga opravljam, znotraj zakonodaje, ki jo v celoti upoštevam, kreativno in ustvarjalno na mnoge načine. In prav ta kreativnost je zame gonilna sila in mi je po vseh teh letih še vedno velik izziv (osebno trenutno razmišljam o uvedbi likovnih delavnic za naše mladoletne uporabnike).

**16. Ali menite, da ste s svojimi klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Da.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati?**

Bolj kot osebno komponento vsakega izmed nas pa tudi mene vidim tukaj sistemski pristop: če bi nadomestili manjkajoča 2 kolega v enoti bi odpadla časovna preobremenjenost in stres povezan z njo, za stranke in za administrativno delo bi imeli več časa in s tem bi se kvaliteta dela v enoti samodejno vzpostavila na nivo, ki smo ga že dosegali.

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Res lahko povem, da me osrečuje, ko vidim veliko mladostnikov, ki ob pomoči mene in kolegov lepo napredujejo, si zastavljajo ustrezne cilje v življenju in odraščajo v mlade odgovorne ljudi.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje?**

Preobilje administracije, paziti na 1000 in eno malenkost, preveč pressinga v smislu pomanjkanja časa.

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in česa ne, v smislu storitev in čustev?**

Spreminjajo se časi in z njimi tudi ljudje. Stroka nas vedno znova konfrontira kaj smo za stranko dolžni storiti in česa ne več, kaj ni več naša odgovornost. Seveda pa je osebni izziv vsakega posameznika, tako tudi mene, da strokovno pomoč nudimo tudi čez določene meje lastnih pristojnosti. To je tista pika na i, po kateri si te stranka zapomni po dobrem, tudi osebno ostane dober občutek, da si pomagal, kar si največ lahko. In kadar ne gre, ko se ustaviš ob podanih zakonskih omejitvah in omejitvah, ki ti jih postavlja osebnost stranke...saj vsi vemo, to pa so tisti v javnosti najbolj odjektni primeri, ko nas javnost zaradi pomanjkanja znanja, stroke in etike degradira, popljuje in se delavci CSD-jev le s težavo ubranimo sramotilnega žiga.

**21. Ali ste se iz teh izkušenj kaj naučili?**

Ja, potrebno je postaviti meje v odnosu do stranke, do sebe in v odnosu do institucij s katerimi sodeluješ. To postavljanje meja je zlasti pomembno v odnosu pri postavljanju meja z institucijami, s katerimi sodeluješ. V zadnjem času je zelo čutiti trend, da bi določene institucije želele vso kompleksnost in zahtevnost primerov predati na centre za socialno delo. Stvar vsakega posameznika, oz. posameznega strokovnega delavca je, kako se s tem problemom konfrontira, kako reagira na to, saj sistemskih rešitev še ni. (To je najbolj evidentno v javnem nastopanju - okrogle mize itd, ko znajo vse službe, razen centrov, dobro braniti in ubraniti svojo pozicijo.)

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes?**

Predvsem so me v začetku profesionalnega delovanja situacije precej »potegnile« noter. Empatija do strank je bila z moje sedanje točke gledanja prevelika in v tem smislu meni nevarna za izgorevanje in posledično tudi manjšo sposobnost pri konstruktivnem reševanju problema.

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealni« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Stroka podaja in opredeljuje lastnosti socialnega delavca in menim, da jih vsi, ki ta poklic opravljamo, moramo imeti. Poleg zaželenih in navedenih lastnosti pa je tukaj še vprašanje osebnostnih lastnosti vsakega posameznika in njegova osebnostna širina. Menim, da mora vsak socialni delavec to kakovostno nadgradnjo vključiti v svoje delo, če želi biti pri svojem delu uspešen.

**24. Ali menite, da vi ustrezate temu opisu?**

Ja, menim, da ustrezam opisu, ki sem ga navedla.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi, s katerimi delate?**

Ja, te vezi so se seveda stkale, z nekaterimi kolegi bolj z nekaterimi manj. Predvsem pa se mi zdi pomembno, da je enota, kjer delam složna in si skupaj prizadeva za strokovno rast.

## **A.2: Intervju z osebo B**

Leto rojstva: 1962

Spol: ženski

Kraj dela: Ptuj

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta oz. vaš delovni naziv: izvajanje socialno varstvenih storitev PSP

Število let delovnih izkušenj: 25

Pohvale, nagrade, napredovanja: višja svetovalka

### **1. Navedite enega ali več razlogov zakaj ste se odločili za vaš poklic.**

Pomagati ljudem pri urejanju njihovega življenja in pri iskanju izhodov v stiski.

### **2. Opišite potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

- ob 7.00 sedem za računalnik in vnašam v bazo socialnih podatkov razgovore z uporabniki, povzetke razgovorov;

- od 7.45 do 7.55 kava

- od 8.00 do 12.00 uradne ure, v katerih sprejemem fizično tudi 15 strank, vmes so telefoni;

- če je možno od 12. do 13. ure malica in dogovarjanje terminov za time (notranje in zunanje), potrebno urejanje zadev po telefonu;

- od 13. do 15. uradne ure v ponedeljek in v sredo do 17.00, ko se sprejemajo vabljeni in nevabljeni uporabniki;

V torek in četrtek, ki sta neuradna dneva – po 8. uri teren, timski sestanki, zapisovanje povzetkov razgovorov, sodelovanje z drugimi institucijami. Čas za malico je mimogrede, nikdar pol ure, razen v sredo, ko je zanesljivo pol ure.

### **3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot vaših klientov in na kakšen način?**

Sigurno je na področju našega dela veliko soočanja s čustvi, tako pozitivnimi kot negativnimi. Ljudje velikokrat ne dojemajo, da s svojim vedenjem povzročajo pri drugem stisko. Za večino dogajanja in reakcij, odzivov krivijo druge in opravičujejo svoja ravnanja z impulzi od zunaj. Zato jih je potrebo soočati z lastnim doživljanjem takšnih ali drugačnih čustev. V tako soočanje je potrebno vložiti veliko strokovnosti, lastnega znanja, veščin, za vzpostavitev dobrega odnosa, da se lahko potem nadgradi dober človeški odnos v delovni odnos.

**4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Vzpostavljam dober, zaupen donos, velikokrat razgalim tudi lastno osebnost, doživljanje, občutke in izkušnje. Tudi intimnosti, kar vodi v večjo povezanost z uporabniki in ustvarja večje zaupanje.

**5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za kliente in tudi za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo brez pomena, necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Tako delo je pomembno in učinkovito.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

Svojih čustev ne morem skrivati in jih pokažem v celoti, jih pa zmeraj tudi pojasnim.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer, kot ga vidite in čutite vi.)**

Energetsko in čustveno me izčrpavajo ljudje s težavami v duševnem zdravju, ki imajo bolezen diagnosticirano, je pa ne zdravijo. Tam se počutim nemočna, skoraj nikdar pa ponižana, saj se trudim svoje delo opravljati čim bolj v soustvarjanju s klienti, njihovimi pričakovanji in svojimi zmožnostmi, zakonskimi določili in možnostmi.

**8. Kaj naredite v takem primeru?**

Opravim intervizijo s kolegi in iščem možnosti, ki se jih sama nisem domislila.

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Veliko sodelujemo in si dela brez sodelovanja na našem CSD več ne predstavljamo.

**10. Ali ste deležni supervizije?**

Enkrat mesečno.

**11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo?**

Vsekakor je dobrodošla možnost za "praznjenje" in "napajanje", vendar so tudi kratke izmenjave mnenje in predlogov, ki jih imamo dnevno med sodelavci neizbežne in nujne.

**12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

Da si ne nalagam bolečin in travm drugih nase, da se ne čutim odgovorna za njihovo življenje.

**13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride so stresa?**

Svoje delo jemljem zelo resno, ker tako tudi je. Že sama frekvenca strank, klientov, ki jih moram dnevno sprejeti in količina informacij, zgodb, ki jih moram razumsko in čustveno dnevno "predelati", je stres. Ob tem ni možnosti velikokrat niti vdihniti, v miru oditi na toaleta, kaj šele opraviti lastno "psihohigieno", kot nas je to učil dr. Ramovš. Veliko je administrativnega dela, zapisov, ki so nujni in potrebni, vendar je frekvenca premočna.

**14. Kako obvladujete stres?**

Slabo, saj sem doma potrebna tudi družini. Zato je zvišan holesterol, bolezen ščitnice. Nekoliko se rekreiram, berem.

**15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni? /**

**16. Ali menite, da ste s svojimi klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Da.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati? /**

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Ljudje se vračajo, čutim, da so mi naklonjeni, mi zaupajo, me pozdravijo zunaj centra, mi želijo dobro.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje?**

Prenasičenost, preveč klientov in premalo strokovnih delavcev.

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in kaj ne v smislu storitev in čustev?**

Seveda, prej sem delala "za ljudi", sedaj delam "z ljudmi". Odgovornost za njihovo ravnanje je njihova, tudi odločitve sprejemajo sami.

**21. Ali ste se naučili kaj iz teh izkušenj?**

Da vsak človek sprejema svoje odločitve po svoji presoji, občutku, prepričanju, ne glede na strokovno svetovanje.

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes? /**

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealen« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Brez predsodkov, z znanji in veščinami odkrivanja sveta kvalitete, želja, pričakovanj klienta. Z dobro samopodobo, ne v smislu narcisoidnosti za postavljanje meja, vsekakor nujno z znanji zakonodaje, poznavanjem pooblastil socialnega delavca, poznavanje etike.

**24. Ali menite, da vi ustrezate temu opisu?**

Nekoliko, še zmeraj se trudim in mi uspeva.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi, s katerimi delate?**

Ja, na službeni ravni, privat življenje je samo moje.

### **A.3: Intervju z osebo C**

Leto rojstva: 1950

Spol: ženski

Kraj dela: Trbovlje

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta oz. vaš delovni naziv: socialna delavka

Število let delovnih izkušenj: 38

Pohvale, nagrade, napredovanja: jih ni



**1. Navedite enega ali več razlogov zakaj ste se odločili za vaš poklic?**

Ena od izbir nadaljevanja študija.

**2. Opišite potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

Dan od dneva se spreminja, je nepredvidljiv, ob delu s strankami so vsakodnevna, običajno neprijetna presenečenja.

**3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot vaših klientov in na kakšen način?**

Stranke so čustveno vpletene, pogosto so to negativna čustva v odnosu do uradne osebe. Zgodi se tudi, da so čustva prijetna, ko je strankini želji ugodeno.

**4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Vsekakor so določena moja čustva za stranke pozitivna.

**5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za kliente in tudi za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Izmenjava čustev je obojestranska.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

To je pa zelo težko opredeljivo.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer, kot ga vidite in čutite vi.)**

Pogosto se to dogaja, stranka te izčrpa, grozijo tudi s tožbami, osebno te poskušajo razvrednotiti.

**8. Kaj naredite v takem primeru?**

Poskušam preko tega, poskušam sama narediti kaj zase, čimprej prebroditi in nekako pozabiti. Dejstvo pa je, da se takšne negativnosti nalagajo.

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Timsko delo je le občasno, sicer pa gre za individualen pristop do stranke.

**10. Ali ste deležni supervizije?**

Pred leti nam je bila omogočena supervizija, supervizor je bil priznan in zelo sposoben. Srečanja so bila zelo koristna in sprejeta. Že nekaj let pa nimamo v tem smislu nikakršnega suporta več.

**11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo?**

Vsekakor supervizija omogoča pozitivno razbremenitev v smislu že omenjenih negativnih naložb.

**12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

Neustrezna je identifikacija s stranko – v tem smislu je potrebna distanca.

**13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride so stresa?**

Vsekakor so stresi dnevno navzoči pri mojem delu. Pogosto ne mine dan, da ne bi bilo kar več stresnih situacij, pogosto zelo hudih.

**14. Kako obvladujete stres?**

Z dolgoletno prakso mi nekako uspeva reševati stresne situacije, čeprav delček sigurno ostane nerazrešen. Pogosto ga neseš s seboj domov, še doma premlelaš. Pogosto obremenjuješ s stresno situacijo svoje bližnje, ki niso nič krivi, deležni slabe volje, hudih in nepotrebnih besed, saj reagiraš zelo na kratko.

**15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni?**

Ja vsekakor, pogosto nadpovprečno.

**16. Ali menite, da ste s svoji klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Menim, da bi bil lahko odgovor pozitiven.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati?**

Menim, da izboljšave niso potrebne.

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Najbolj me osrečuje dejstvo, da je moja stranka z mojim delom zadovoljna.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje?**

Najbolj me obremenjujejo odnosi z nadrejeno - njen odnos do uspehov mojega dela.

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in kaj ne v smislu storitev in čustev?**

Vsekakor so razlike med začetnim in sedanjim stanjem v odnosu do strank, do uspešnosti. Nekako se to delo bogati, v določenem smislu uspešnost v odnosu do strank bogati tudi mene.

**21. Ali ste se naučili kaj iz teh izkušenj?**

Pogosto je potrebno upoštevati reklo hiti počasi, vedno se stvari izpeljejo tako, kot je potrebno.

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes?**

Sigurno je bil začetek še bolj stresen kot sedaj, ko lahko že nekako vnaprej predvidiš razplet, čeprav te lahko kakšna situacija do onemoglosti izčrpa in negativno preseneti.

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealni« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Idealni socialni delavec je lahko le v učbeniku, situacij idealnih v življenju ni, sociala pa je življenje.

**24. Ali menite, da vi ustrezate temu opisu?**

Menim, da kar.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi, s katerimi delate?**

Nekako bi lahko tako rekla.

#### **A.4: Intervju z osebo D**

Leto rojstva: 1952

Spol: ženski

Kraj dela: Koper

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta oz. vaš delovni naziv: Vodja Centra za pomoč na domu Mali princ; strokovna sodelavka v programu urejanja družin obremenjenih z alkoholizmom; 24 let prostovoljka v programu skupine starih ljudi za samopomoč.

Število let delovnih izkušenj: 35 let

Pohvale, nagrade, napredovanja: MDDSZ – nagrada za izjemne uspehe pri delu na področju socialnega varstva - 1997.

#### **1. Navedite enega ali več razlogov, zakaj ste se odločili za vaš poklic.**

Oče mi je omogočil, da sem imela družinsko pokojnino po njem (s tem, da je umrl star 33 let). Vedoželjnost mi je onemogočala, da bi šla po srednji šoli kar v službo. Bila sem zelo samosvoja in si nisem dala dopovedati, da za študij na MF potrebujem splošno pred izobrazbo (gimnazija) in sem izbrala srednjo zdravstveno šolo, ki mi je zaprla pot na MF. Danes sem zelo zadovoljna, da je bilo tako.

#### **2. Opišite potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

Sedaj – na stara leta delam približno 12 ur dnevno. Rada delam. Dopoldansko delo je namenjeno službi v CPD (organizacija dela, in osebno delo s potencialnimi kandidati za vključitev v program varovanja na daljavo ter z drugimi osebami v stiski, sodelovanje v delovnih timih, sodelovanje z NVO ipd...).

Popoldan je namenjen delu v programu Medgeneracijskega društva Svetilnik in procesom urejanja družin obremenjenih z alkoholizmom v društvu VIHARNIK Koper.

#### **3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot vaših klientov in na kakšen način?**

Socialno delo je žlahtna stroka, ki ima poleg specifičnih znanj iz drugih šol ali praktik na voljo predvsem delovni odnos, ki je vedno oseben, kar pomeni, da sodelujem z ljudmi, ki svoje stiske tako kot vsi ostali doživljajo celostno. To pomeni, da tudi ali celo predvsem čustveno.

Iz tega razloga ni mogoče z njimi sodelovati v procesih uvidevanja težav, ki jim stiske povzročajo brez vključevanja in upoštevanja njihovih čustev. V njih je namreč na voljo ogromno energije, ki je pogosto edina oz. najmočnejša razpoložljiva energija v tistem obdobju. Seveda sem tudi sama čustveno bitje in se me delovne vsebine dotaknejo. In tudi to upoštevam - ozaveščam.

**4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Delo, ki ga opravljam je strokovno delo, ki v vseh korakih sodelovanja s človekom v stiski vključuje doživljanje. Gre za transferne odnose, ki tako meni kot njim omogočajo doživljanje zainteresiranosti in angažiranosti pri iskanju rešitev. Za človeka v stiski, ki išče pomoč izven kroga intimne socialne mreže je zelo pomembno, da sreča profesionalca, ki pokaže avtentično zanimanje zanj in za njegovo spoprijemanje s problemom. Če je na drugi strani človeka v stiski nekdo – strokovnjak, ki je v svoji poklicni vlogi nezainteresiran ali vzvišen, potem je doseganje zelenega rezultata v njunem skupnem delu v nevarnosti.

**5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za kliente in tudi za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Moje čustvovanje je pomembno predvsem zame. Omogoča mi razmislek o mojem delu in vlogah. Včasih navdihuje, včasih bremeni.

Glede na to, da sem v socialno delavskem delovnem odnosu profesionalka pomeni, da čustva obvladujem, saj ljudje probleme rešujemo z razumom, uvidom, ozaveščanjem, zavestno izbiro ustreznih ravnanj, delovanjem.

Seveda pa je večji del komunikacije med menoj in osebo, ki me izbere za sodelovanje neverbalen in zrcali doživljanje in čustvovanje obeh. Seveda pa - če človek v stiski joče, to ne pomeni, da jočem tudi jaz. Lahko mi je v srcu zelo težko, vendar pa sem zadolžena za potek delovnega procesa. Mislim, da čustvovanje sploh ni brez pomena, strokovnjak tudi na ta način ohranja svojo občutljivost, je pa ravnanje s čustvi del delovnega procesa za katerega v socialnem delu menim, da mu npr. v supervizijskih procesih namenimo premalo pozornosti. Če je spregledano, je lahko iz več razlogov: ker je v okviru slepe pege, ker se je s tem se težko soočati, ker se strokovnjak trudi ohranjati zelo fiksne meje prav zato, da bi se izognil temu, da bi se »opraskal in bi ga bolelo«.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

O tem sem že govorila. V stiku s človekom v stiski svoja čustva obvladujem, ker nekdo v tem delovnem procesu mora ohranjati razum. Zame je jasno, da je to strokovnjak, katerega čustva lahko trenutno popolnoma obvladujejo njegovo vedenje, ki je v škodo ne le njemu, temveč tudi vsem bližnjim.

Glede na to, da je osebna drža celostna, je jasno, da se moje doživljanje v določenem delovnem odnosu odraža skozi način izgovarjave določenih besed, skozi ton glasu, držo telesa in tudi druge neverbalne vsebine.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer, kot ga vidite in čutite vi.)**

Ne čutim ne ponižanosti in ne poraženosti. Tega v delovni karieri ne poznam, ker menim, da ljudje ponižamo in prevaramo zgolj sebe, četudi v odnosu neustrezno ravnamo tako do sočloveka.

Če pogledam nazaj sem kot mlada socialna delavka v določenih situacijah doživela strah, ki sem ga skušala prikriti, vendar menim, da neučinkovito. V takih situacijah mi je pomagalo formaliziranje odnosa, včasih celo dogovor s kolegico, da prevzame vodenje določenih procesov. Podobno situacijo sem na terenu doživela pred sedmimi leti in moram reči, da mi je bila dobra šola.

Glede »energetskega in čustvenega izčrpavanja« - ker sem dnevno v stiskih z različnimi ljudmi so med njimi seveda tudi taki, ki želijo biti prisesani. To prepoznam in si tega ne dovolim. Dojenje sem omogočala samo svojim otrokom.

Ljudem, ki se lepijo jasno sporočim dvoje: da nimam energije za take odnose in da s taki lepljenjem sebi onemogočajo razvoj.

**8. Kaj naredite v takem primeru?**

Glede ponižanja ali poraženosti sem že odgovorila. Glede strahu sedaj v situacijah, ko se podajam v neznano in na nek način že v prvih informacijah začutim patologijo, s seboj povabim kolegico.

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Seveda, dnevno. V službi imamo delovne time – za posamezne primere, posvetovalne time in npr. tim za odrasle osebe, ki se jih redno udeležujem.

V skupinah sodelujem dnevno. Skupinsko delo je izredno pomembno, interakcije med udeleženiimi so raznovrstne, obsegajo tudi intenzivna in raznovrstna čustvena stanja. Skupinsko delo prinaša mnoge prednosti, ki jih individualno nikoli ne doseže. Uživam v njem.

#### **10. Ali ste deležni supervizije?**

Seveda, vsa ta leta – desetletja dolgo. Tudi sama sem supervizorka v SV.

#### **11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo?**

Jo nujno potrebujem. Bolj od ekspertnega modela mi odgovarja razvojno edukacijski model, kjer sem lahko bolj aktivna.

#### **12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

Pomeni, da lahko začutim počutje in občutenje človeka v stiski, njegovo doživljanje, da se na to odzovem kot angažirana in stabilna sogovornica – aktivna poslušalka, da pa ves čas v tem procesu vem, da je to njegova stiska in njegovo doživljanje.

Da je to kljub težavnosti neke vrste dar, čista energija, ki je nimam pravice odvzeti. Če bo posameznik v stiski uspel narediti potrebne procese uvida in osredotočanja na rešitev bo doživeta stiska ostala za njim kot odlična življenjska izkušnja. NJEGOVA. Moja z drugega zornega kota – kot odlična delovna izkušnja.

#### **13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride so stresa?**

S stresom nimam probleme. Navkljub obsežnemu in raznovrstnemu delu se ne čutim pod stresom. Lahko je to moja slepa pega, vendar tako je. Morda bi čez kakšno leto rekla drugače.

#### **14. Kako obvladujete stres?**

Telesno gibanje – redni tek (dolgotrajen, rekreativen). Sem maratonka, supermaratonka in vsako leto komaj čakam teka iz Celja v Logarsko dolino.

**15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni?**

Če sebe ne bi doživljala kot ustvarjalno, mislim, da bi bila že pod zemljo ali pa ne bi več delala. Res uživam v delu in bom delala do smrti, čeprav grem čez leto dni v pokoj. Ustvarjalna sem na različnih področjih, ne samo v odnosih z ljudmi.

**16. Ali menite, da ste s svoji klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Sem, kakršna sem. Znam, kolikor znam. Ves čas se spreminjam in vem, da nihče na planetu Zemlja ni junak 24 ur dnevno. To vedo tudi sopotniki, ki v delovnih procesih sodelujejo z menoj.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati?**

Četudi sem kongruentna, sem prepričana, da se vedno da kaj izboljšati in kaj poslabšati. In da to počnem vsakodnevno.

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Počaščena sem, da imam že desetletja priložnost biti sopotnica ljudem, ki se znajdejo v skrajnih stiskah in jih s svojo energijo in energijo vseh v intimnem sistemu rešujejo. Ponosna sem na opravljeno delo.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje?**

Trenutno me jezi predlog zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo. Včasih sem jezna na kakega zdravnika, ki se mu ne zdi vredno, da bi starega človeka svojega pacienta obiskal na domu, zdravnika, ki takoj predpiše antidepressive ipd. Ne čutim se nesrečna.

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in kaj ne v smislu storitev in čustev?**

Seveda. Sem iz prvih generacij socialnih delavk in socialnih delavcev, ko šola še ni dajala dovolj znanja za področje neposrednega dela s klienti.

Potem sem se pa naučila, da sem v delovnih primerih, kjer sem po svoji percepciji naredila največ oz. celo več, ko je bilo treba, doživela največje zaplete. In sem se ob



neposrednem delu naučila, da sem s tem ko sem »delala več kot je bilo potrebno« ljudi pravzaprav podcenjevala in jih vzdrževala v nemoči.

**21. Ali ste se naučili kaj iz teh izkušenj?**

Oči so se mi odpirale same od sebe, videla sem, da nekaj ne gre, nisem pa znala tega artikulirati in se s tem soočiti. Pomemben napredek in ozaveščanje tega, kar se mi je dogajalo na profesionalnem področju, sem doživela v času izobraževanja v 2. didaktični skupini (5 semestrov), ki jo je vodil dr. Janez Rugelj.

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes?**

Kot mlada socialna delavka sem bila razočarana, danes se mi to ne zgodi.

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealen« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Upam, da ne bo nikoli noben socialni delavec idealen, saj to pomeni konec razvoja. Pomembne lastnosti, ki jih vidim sedaj, ko se mi že mudi zaključiti tole odgovarjanje, so naslednje: Odprtost do sebe in drugih, pripravljenost za učenje – vedoželjnost, empatičnost, komunikativnost, iskrenost, tolerantnost, doslednost, organiziranost, dobrodušnost, taborniški/skavtski odnos do vsega živega in neživega.

**24. Ali menite, da vi ustrezate temu opisu?**

Da.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi, s katerimi delate?**

Da.

**A.5: Intervju z osebo E**

Leto rojstva: 1952

Spol: moški

Kraj dela: Dom starejših občanov Kočevje

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta oz. vaš delovni naziv: socialni delavec

Število let delovnih izkušenj: 37

Pohvale, nagrade, napredovanja: /

**1. Navedite enega ali več razlogov, zakaj ste se odločili za vaš poklic.**

Pred več kot 35 leti, ko sem se odločal za poklic so bile razmere drugačne, vendar bi se ponovno odločil za ta poklic.

**2. Opišete potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

Ukvarjanje s papirji, razgovori s stanovalci in njihovimi svojci, telefonski pogovori, strokovni sestanki.

**3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot vaših klientov in na kakšen način?**

Precej ljudi s katerimi delam v ne morejo sami opravljati večine življenjskih potreb, spremenili so okolje, se težko prilagajajo na spremembe. Zaradi tega prihaja do nesprejemanja situacije v kateri so se znašli. Velikokrat so nestrpni do drugih, zahtevajo takojšnje rešitve. Ker se prevečkrat pojavljajo negativna čustva je delo čustveno naporno in izčrpavajoče.

**4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Da, predvsem z vzpostavljanjem občutka za sprejemanje situacije v kateri so in za sprejemanje soljudi z vsemi dobrimi in manj dobrimi lastnostmi.

**5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za kliente in tudi za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Pomembnost in cenjenost svojega dela si mora človek v prvi vrsti ustvariti sam, potem pa to dokazati tudi drugim.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

Zagotovo je čustva potrebno obvladovati, jih je pa potrebno tudi pokazati.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer kot ga vidite in čutite vi.) /**

**8. Kaj naredite v takem primeru? /**

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Delo v strokovnem timu je sestavni del dela. Delo je nujno in potrebno zaradi obravnave problema iz različnih vidikov.

**10. Ali ste deležni supervizije?**

Ne.

**11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo? /**

**12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

Pokazati svoja čustva, vendar ohraniti odnos strokovni delavec – klient.

**13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride so stresa?**

Da.

**14. Kako obvladujete stres?**

Izven delovnega časa se ukvarjam izključno s stvarmi, ki nimajo zveze z poklicnim delom (»nahrbtnik puščam v službi«).

**15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni?**

Zaradi prevelike formaliziranosti dela in nalog je prostora včasih zelo malo.

**16. Ali menite, da ste s svoji klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Da.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati?**

Ker so naloge včasih preveč strogo določene, je potrebno poskrbeti za izvajanje formalnih zahtev in zmanjka časa za neposredno delo z ljudmi.

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Vsaka malenkost, ko začutim, da sem s svojim delom pomagal rešiti tudi najmanjši problem ljudem, s katerimi delam.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje? /**

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in kaj ne v smislu storitev in čustev?**

V desetletjih, v katerih opravljam svoj poklic, so se zadeve bistveno spremenile. Vse več je administriranja, vse je normirano in vse več nalog je potrebno opraviti. Zmanjkuje časa za neposredno delo z ljudmi. Nadzor nad delom je sicer nujen, vendar pa je nadzornih institucij in organizacij že toliko, da imam včasih občutek, da je nadzor namenjen samemu sebi in iskanju pomanjkljivosti, ne pa pomoči pri odpravljanju le teh.

**21. Ali ste se naučili kaj iz teh izkušenj? /**

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes? /**

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealen« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Predvsem poznati in imeti izkušnje v življenju, strokovno znanje pa uporabljati za pomoč pri reševanju problemov.

**24. Ali menite, da vi ustrežate temu opisu?**

Imam izkušnje in precej znanja.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi s katerimi delate?**

Z vsemi ljudmi se trudim vzpostaviti čim bolj pristne odnose, tkanje prijateljskih vezi bi bilo zelo obremenjujoče zaradi prepogostih izgub.

## **A.6: Intervju z osebo F**

Leto rojstva: 1982

Spol: ženski

Kraj dela: DSO RIBNICA, RIVE d.o.o., Ribnica

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta ali vaš delovni naziv: socialna delavka

Število let delovnih izkušenj: V DSO 1,5 LET

Pohvale, nagrade, napredovanja: /

### **1. Navedite enega ali več razlogov, zakaj ste se odločili za vaš poklic.**

Veselje do dela z ljudmi.

### **2. Opišite potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

Zjutraj najprej preberem raport (dogajanja prejšnjega dne in noči). Urejam dokumentacije, odgovarjam na telefonske klice, urejam sprejeme. V kolikor je prosto mesto, delo na oddelku (skupina ali individualno), stiki s stanovalci in svojci.

### **3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot vaših klientov in na kakšen način?**

Delo je zanimivo, so pa vsekakor močno prisotna čustva. Na področju svojih čustev mislim, da imam veliko možnosti, da jih podelim v timu. Na področju čustev stanovalcev je pa delo bolj kompleksno, pri delu s starejšimi je potrebno veliko sočutja, potrpežljivosti. S stanovalci se skušam veliko pogovarjati, jim dati možnost, da povejo, kaj jih muči in tako je težava že veliko manjša.

### **4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Mislim da. Predvsem to, da se veliko pogovarjamo, se tudi »pohecamo«, mi povejo kaj o svojem življenju.

### **5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za kliente in za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Ja, občutek, da si pomemben za stanovalce je vsekakor navdihujoč in vedno znova me veseli, ko dobim kakšno pohvalo. Že velikokrat se je izkazalo, da moje ni brez pomena, da me stanovalci potrebujejo, nekateri bolj drugi manj.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

Težko bi rekla, da moram na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati lastna čustva. Nekih norm in pravil se moram držati. Se je pa tudi že zgodilo, da sem stanovalcem povedala tudi kakšno svojo situacijo in so jo lepo sprejeli ter me čez nekaj časa spraševali, kako se je potem izšlo. Pogosto me vprašajo kako sem preživela vikend, kako sem se imela na morju, kako je hčerka...in z velikim zanimanjem poslušajo.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer, kot ga vidite in čutite vi.)**

Ja. Delo v Domu je pogosto delo z dementnimi, pogostokrat določeni stanovalci pridejo in pravijo, da pogrešajo določene stvari, pa jih na žalost sami tako pospravijo, da jih potem ne najdejo. To niti ne bi bilo stresno, če se to pri določenih ljudeh ne bi dogajalo vsakodnevno in takrat vedno želijo pomoč takoj. To pomeni, da je potrebno vse delo pustiti in se jim posvetiti.

Drugi takšni primeri so tudi stanovalci, ki se nočejo prilagoditi bivanju in s tem kršijo hišni red. Napisala sem NOČEJO, ker postavljajo neka svoja pravila in ne sprejmejo postavljenih, v teh primerih ne gre za dementne ljudi.

**8. Kaj naredite v takem primeru?**

Skušam se z njimi pogovoriti, jih poslušam. O problemu seznanim tudi zdravstveno osebje oz. se pogovorimo v timu.

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Sodelujem v timu in prav sodelovanje v timu mi pogosto daje občutek, da sem določeno stvar naredila pravilno, da sem se za določeno stvar odločila pravilno.

**10. Ali ste deležni supervizije?**

Ne, nisem.

**11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo? /**

**12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

To pomeni, da se znam primerno čustveno vživeti v določen problem ali situacijo. Vsekakor pa si ne smem dovoliti, da bi me določene stvari prizadele. Pogosto na kakšno situacijo pomislim še doma. Skušam se zavestno odmakniti od razmišljanja na službo. Trudim se, da ko sem v službi sem dejansko v službi, delam z ljudmi in za njih, doma imam družino.

**13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride so stresa?**

Sem izpostavljena stresu. Pogosto imam v pisarni stranko, bodisi stanovalca, svojca ali kakšno osebo, ki je prišla po določeno informacijo, hkrati mi zvonijo stacionarni telefon, včasih še celo službeni mobitel, na vratih pa trka že nekdo drug. Povrh vsega je delo zelo dinamično in imam ogromno dokumentacije, nekatere vezane tudi na rok. Občutek imam, da pride do stresa, ko se ogromno nekaterih zahtev in zadev zvali na mene.

**14. Kako obvladujete stres?**

Stres obvladam v službi, da komuniciram s kakšno zaposleno delavko, ali da pokličem kakšno drugo socialno delavko v kakšen dom, da malo poklepetava. Prosti čas pa poizkušam izkoristiti z družino v miru, bodisi kakšen pohod v naravi.

**15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni?**

Da.

**16. Ali menite, da ste s svojimi klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Da.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati? /**

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Osrečujejo me pozitivni in zadovoljni stanovalci in tudi svojci.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje?**

Obremenjuje me delo s strankami, v katero vložim ogromno energije in ko že pomislim, da sem nekaj naredila, se izkaže, da se nismo premaknili iz določene točke, da smo tako rekoč na začetku.

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in kaj ne v smislu storitev in čustev?**

Na začetku sem bila nekako bolj čustveno prizadeta zaradi določenih situacij. Čeprav ne morem govoriti o letih izkušenj, lahko vseeno trdim, da sem postala bolj čustveno otopela, določene stvari me več ne prizadanejo. Na začetku sem se bolj razdajala, zdaj pa vem, da moram poskrbeti tudi za sebe in znam bolje potegniti črto kaj je moje delo in delo drugih služb.

**21. Ali ste se naučili kaj iz teh izkušenj?**

Ja, da je potrebno poskrbeti tudi za sebe, nenazadnje je to služba, za katero dobim plačilo za preživetje.

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes?**

Na začetku sem bila bolj dovzetna za težave stanovalcev in sem jih bila pripravljena poslušati dlje časa, sedaj zaključim bolj na hitro in pogosto se zgodi, da potem pozabijo, po kaj so prišli do mene.

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealen« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Sočuten, prijazen, prijeten, da zna postaviti mejo med zasebnim in poklicnim življenjem.

**24. Ali menite, da vi ustrezate temu opisu?**

Trudim se po svojih najboljših močeh.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi s katerimi delate?**

Ja.



## **A.7: Intervju z osebo G**

Leto rojstva: 1956

Spol: ženski

Kraj dela: CSD Kočevje

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta oz. vaš delovni naziv: strokovni vodja in direktor

Število let delovnih izkušenj: 33

Pohvale, nagrade, napredovanja: Napredovanje od dolgoletne strokovne delavke do vodstvenega delovnega mesta.

### **1. Navedite enega ali več razlogov, zakaj ste se odločili za vaš poklic.**

Predvsem zaradi svojih lastnosti pomagati drugemu in empatičnih sposobnosti za ljudi v stiski.

### **2. Opišite potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

Delo poteka od 8. do 16. ure od ponedeljka do petka, marsikatero nalogo (gradiva) opravim tudi doma, kar je moj interes in ne službena zahteva. Na delovnem mestu je vedno pestro, sprejemanje strank, timski sestanki, zastopanje stroke in institucije izven, razgovori s sodelavci, teren, usposabljanja.

### **3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot vaših klientov in na kakšen način?**

Delo imam rada in zato mogoče manj izgorevam in imam racionalno presojo težav in njenih rešitev. Kljub temu me stiske ljudi velikokrat obremenijo, ker poskušam ponuditi maksimalno podporo človeku v stiski. Včasih, zaradi zaupanja stranke, tudi z izmenjavo izkušenj, ki jih imam v svoji življenjski zgodbi in optimističnim gledanjem naprej.

### **4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Prav gotovo lahko temu pritrdim, navadno se strankam maksimalno posvetim.

### **5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za klienta in za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Vpletenost čustev v delo z uporabnikom mora biti v okviru postavljenih meja. Pomembno je, da stranka začuti, da ti ni vseeno zanjo, da vedno izpolniš pričakovanja in realiziraš dogovore, po drugi strani pa mora strokovni delavec znati razmejevati sebe in svoja čustva od odgovornosti stranke za lastno počutje in aktivnosti.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

Da, obvladovanje čustev je pomembno, kljub temu pa je zaželjena iskrenost in spontanost.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer, kot ga vidite in čutite vi.)**

Uporabniki so lahko tudi zelo zahtevni in izčrpavajoči, vendar je moja naloga vzpostavljanje delovnega odnosa in soustvarjanje pogojev za rešitve, h katerim morajo uporabniki prispevati svoj delež. Uporabniki, ki najbolj izčrpavajo, so ponavadi izgubili svoje vire moči, nihče jim ne zaupa, ne zaupajo niti sami sebi. Naloga strokovnega delavca je dodajanje moči, vključevanje, spoštovanje.

**8. Kaj naredite v takem primeru?**

Skušam vzpostaviti dialog in sodelovanje.

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Da, timsko delo je vsakodnevna praksa našega dela, nepogrešljiva. V timu je možno izpostaviti problem, svoje videnje, načrt za naprej in je podpora in sugestija ostalih udeležencev, porazdelitev nalog, odgovornosti.

**10. Ali ste deležni supervizije?**

Da.

**11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo?**

Ja, supervizija pomeni nov zorni kot na opredelitev stiske in možne poti reševanja, razbremenitev in podporo za moje delo naprej.

**12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

Pomeni mi ločevanje »službenega« od »zasebnega« v nekih možnih okvirjih, kar pa je največkrat zelo težko. Samo čustveno otopel socialni delavec lahko npr. popoldan »pozabi« na hudo trpinčenega otroka, s katerim se je srečal v času svoje službe. To ločevanje je potrebno uravnotežiti, saj niti preveč, niti premalo vlaganja čustev v svojo poklicno vlogo ni dobro ne za strokovnega delavca ne za uporabnika.

**13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride so stresa?**

Vsekakor, stresne situacije so prisotne pogosto. Predvsem zaradi količine dela, nedorečene zakonodaje, velikih pričakovanj in števila uporabnikov, zelo zahtevnih in zapletenih zgodb in stisk, s katerimi smo vsakodnevno soočeni.

**14. Kako obvladujete stres?**

S supervizijo, razgovori s sodelavci in sprotnim reševanjem nastalih težav, stalnim izobraževanjem in v osebnem življenju s svojim hobijem.

**15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni?**

Prenatrpano delo ne daje veliko možnosti za ustvarjalnost v pretežnem delu mojega dela, čeprav je delo z vsakim uporabnikom posebej izziv in zahteva izvirne poti reševanja.

**16. Ali menite, da ste s svoji klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Ja, menim, da sem lahko iskrena in spontana.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati? /**

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Zadovoljstvo uporabnikov in sodelavcev.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje?**

Ravno obratne situacije, nezadovoljen uporabnik, sodelavka, preobremenjenost, prevelika količina dela.

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in kaj ne v smislu storitev in čustev?**

Brez dvoma, z leti pridobiš na suverenosti, odločnosti, obvladovanju strokovnih veščin in pristopov, samozavesti.

**21. Ali ste se naučili kaj iz teh izkušenj?**

Predvsem iskati rešitve, ki jih za svoje sprejme in soustvari uporabnik.

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes?**

Popolnoma drugače, z nesigurnostjo, strahom, nezaupanjem, predvsem pa sem se čutila dolžno in odgovorno za iskanje in izpeljavo rešitev. Danes vem, da sem soodgovorna zgolj za soustvarjanje pogojev, v katerih bo uporabnik udeležen pri načrtovanju in izpeljavi ob moji podpori.

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealni« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Empatičen, brez predsodkov, dovzeten za stiske ljudi, strokovno usposobljen s stalnim dopolnjevanjem znanj, prijeten v komunikaciji - tako verbalni kot neverbalni.

**24. Ali menite, da vi ustrezate temu opisu?**

Ne, v celoti nikakor ne, se pa trudim. Ponavadi v najtežjih, konfliktnih situacijah z uporabniki ali sodelavci pridobim novo izkušnjo kako ravnati v podobnih situacijah.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi, s katerimi delate?**

Delam v delovni sredini, ki mi nudi velik suport, med njimi so tudi posamezniki, ki so moji prijatelji, načeloma pa skušam obdržati neko distanco v odnosu poklicno, zasebno.

#### **A.8: Intervju z osebo H**

Leto rojstva: 1956

Spol: moški

Kraj dela: Center za socialno delo Novo mesto

Kakšno vrsto dela opravljate/naziv delovnega mesta oz. vas kot zaposlenega: Socialno delo z romi, socialni delavec.

Število let delovnih izkušenj: 32

Pohvale, nagrade, napredovanja: /

**1. Navedite enega ali več razlogov, zakaj ste se odločili za vaš poklic.**

Takrat sem mislil, da je ta študij odskočna deska za študij naprej.

**2. Opišete potek vašega dela. Kako bi z besedami opisali vaš običajen delovni dan?**

Odvisno ali gre za uraden ali neuraden dan. Ob uradnih dnevih sem, razen kakih izjem, na svojem delovnem mestu. Sprejem vabljenih ali nevabljenih strank, soočanje z njihovimi težavami in skupna iskanja poti za reševanje le teh, ob neuradnih pa sem precej na terenu v romskih naseljih, na sestankih ali pa v kakšnih institucijah.

**3. Kako bi opredelili vaše delo? V kolikšni meri menite, da delate na področju čustev, tako vaših kot vaših klientov in na kakšen način?**

Določene težave se me seveda dotaknejo. Se zgodi, da poskušam brzdati svojo jezo, zaskrbljenost pa delim tudi z uporabniki. Vedno iščemo skupne rešitve.

**4. Ali menite, da čustveno delo, ki ga opravljate, na pozitiven način vpliva na vaše kliente in na kakšen način?**

Odvisno tudi od klienta samega. Ker jih poznam, se tudi znam prilagoditi.

**5. Ali je to področje dela s čustvi za vas navdihujoče, vas dela pomembne za kliente in tudi za vas same? Ali ste mnenja, da je takšno delo necenjeno, spregledano, nepomembno?**

Daleč od tega, saj smo v vsem tem času naredili kar nekaj kilometrskih korakov, medtem na drugi strani lahko tudi capljamo na mestu. Ampak tisti koraki dajejo moč za naprej.

**6. Ali imate občutek, da morate na svojem delovnem mestu obvladovati ali celo skrivati vaša lastna čustva? Prosim, če svoj odgovor pojasnite.**

Mislil sem, da sem delno že odgovoril, ampak seveda gre tudi za odnos klient – strokovni delavec. In včasih je določeno razpoloženje potrebno tudi skriti.

**7. Ali se v odnosih do strank počutite kdaj ponižane, poražene? Čutite, da vas klient »energetsko in čustveno izčrpava« in da nimate nanj nikakršnega vpliva? (Če je vaš odgovor pritrdilen, prosim opišite kak tak primer, kot ga vidite in čutite vi.)**

Se zgodi, da s kakim npr. mlajšim delaš in delaš, pa na koncu še vedno pristane v zavodu ali zaporu.

**8. Kaj naredite v takem primeru?**

Tudi to je del našega poklica, našega življenja. Ni pa seveda vseeno.

**9. Ali sodelujete tudi v timu, skupini? Kako ocenjujete skupinsko delo?**

Seveda te v določenih primerih timsko delo razbremeni.

**10. Ali ste deležni supervizije?**

Da.

**11. Kako ocenjujete supervizijo? Ali prinaša supervizija sveže ideje in razbremenitev vaših težav? Kako vpliva supervizija na vas osebno in na vaše delo?**

Često se na superviziji šele zaveš, da si delal strokovno, v skladu z usmeritvami in da je marsikje rezultat še vedno enak ničli – ali res, ali ne bi bilo brez vložka še slabše? In to spoznanje pomeni ogromno.

**12. Kaj za vas pri opravljanju svojega poklica pomeni »zdrava emocionalna distanca«?**

Pomeni, da v določenih trenutkih prav zaradi lažjega napredka stranke svojih čustev ne pokažeš.

**13. Ali ste pri delu izpostavljeni stresu? Kdaj? Zakaj mislite, da pride so stresa?**

Zaradi preobilice dela, ko vidiš, da se v določenem časovnem obdobju nagrmadijo ogromni kupi, ki jim zlepa ne boš kos. Ko se na tebe »zdere« kaka stranka, saj se pogosto dogodi, da ne moreš rešiti zadev v njeno korist; ko se stvari iz službe vlečejo domov in ti ponoči misli uhajajo nazaj.

**14. Kako obvladujete stres?**

Na srečo z urejenim družinskim življenjem, s športom, dopusti.

**15. Ali menite, da ste pri svojem delu ustvarjalni?**

Da in ne.

**16. Ali menite, da ste s svoji klienti, strankami spontani in lahko izrazite svoje delovne veščine in sposobnosti?**

Absolutno.

**17. Če ne: kaj menite, da bi se dalo pri vašem delu izboljšati? /**

**18. Kaj vas pri vašem delu najbolj osrečuje, izpolnjuje?**

Na srečo z urejenim družinskim življenjem, s športom, dopusti.

**19. Kaj vas pri vašem delu najbolj obremenjuje, onesrečuje?**

Da kljub vložku in razdajanju ni rezultatov. Ampak sčasoma tudi malo otrdiš, pa tudi to ni najboljše.

**20. Ali se je v teh letih, odkar opravljate to delo, kaj spremenilo v vaši percepciji do tega, kaj ste dolžni nuditi svojim klientom/strankam in kaj ne v smislu storitev in čustev?**

V smislu storitev to, da rešitve vedno iščemo skupaj. V smislu čustev pa sem danes morda celo bolj odprt, kot pa sem bil pred leti.

**21. Ali ste se naučili kaj iz teh izkušenj?**

Seveda sem se. Je pa povsem odvisno od same situacije kako bom reagiral.

**22. Kako ste se odzivali na podobne situacije v začetku opravljanja tega dela in kako danes?**

Mislím, da se zaradi izkušenj odzivam bolj zrelo.

**23. Kakšen naj bi bil za vas »idealen« socialni delavec, katere lastnosti naj bi imel?**

Posluh, strokovni pristop in nikoli ne naredi kaj namesto stranke, saj ji s tem daješ moč.  
Jo pa poskušaj voditi.

**24. Ali menite, da vi ustrežate temu opisu?**

V veliko primerih – da.

**25. Ali ste stkali prijetne prijateljske vezi z ljudmi s katerimi delate?**

Ne bi mogel reči prijateljske, sem pa si z določenimi ljudmi bliže kot bi bil sicer.

## **PRILOGA B: KODEKS ETIKE V SOCIALNEM DELU**

Ker lahko v socialnem delu etično primernost oz. neprimernost profesionalnih postopkov presojujamo samo na posamičnem nivoju vsakega konkretnega primera, je na splošni ravni možno opozoriti zgolj na najočitnejše nepravilnosti in odstopanja od temeljnih etičnih načel socialne profesije. Kodeks torej ne more predstavljati izčrpane zbirke pravil, s katerimi bi regulirali vsa možna etična ravnanja profesionalcev v socialnem delu. Lahko pa opozarja na tiste minimalne in splošno sprejete kriterije, ki jih je treba nujno upoštevati v situacijah, ki zahtevajo etično presojo. S tem namenom socialne delavke in delavci – izhajajoč iz temeljnih pravic uporabnikov in iz spoznanj pri delu z njimi – sprejemamo naslednji Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije.

### **I. UVODNE DOLOČBE**

#### **1. člen**

Osnovna naloga socialnih delavk/delavcev je, da se osredotočajo na probleme, ki jih imajo posamezniki, skupine ali cele skupnosti pri integraciji v tista socialna okolja, ki so za njih življenjsko pomembna.

Zaradi večje kompleksnosti, spremenljivosti in nepredvidljivosti življenjskih razmer postajajo v socialnem delu (poleg neposredne pomoči) vse bolj pomembna tudi takšna znanja in veščine,



- s katerimi razvijamo samopomoč in omogočamo ljudem uporabiti njihove lastne sposobnosti za reševanje problemov;
- s katerimi izboljšujemo dostopnost uporabnikov do obstoječih ali novih virov pomoči;
- s katerimi vplivamo na zakonsko regulacijo socialnih pravic in na prilagajanje ter razvoj socialne politike.

## **2. člen**

Etične norme in pravila, vsebovana v tem kodeksu, zavezujejo vse socialne delavke/delavce, diplomant(k)e Visoke šole za socialno delo v Ljubljani oziroma drugih šol in programov, ki izobražujejo za socialno delo. Socialne delavke/delavci se ravnaajo po tem kodeksu ne glede na področje socialnega dela, kjer so aktivni, in ne glede na ustanovo, v kateri so zaposleni.

## **3. člen**

V primerih, ko se pod vodstvom socialne delavke/delavca vključujejo v socialno delo tudi osebe brez ustrezne izobrazbe (strokovnjaki drugih profilov, praktikanti, prostovoljni delavci), je za upoštevanje tega kodeksa pri njihovem delu odgovorna dotična socialna delavka/delavec.

## **II. ODNOS DO UPORABNIKOV**

### **4. člen**

Delo socialne delavke/delavca mora biti vselej v pomoč in korist uporabnikom, s katerimi dela. Tega ne sme ogroziti noben drug(ačen) interes ali namen.

### **5. člen**

Socialna delavka/delavec pri svojem delu z uporabnikom uporablja predvsem strokovno znanje in veščine; vsa druga sredstva oziroma načine pa le, če niso v nasprotju s tem in če koristijo uporabniku.

## **6. člen**

Delo socialne delavke/delavca mora biti antidiskriminatorno usmerjeno, kar pomeni:

- da pri svojem delu uporabnikov ne sme izključevati, omejevati, ali zapostavljati na podlagi rase, barve kože, spola, narodnostnega ali etničnega porekla, gmotnega in družbenega položaja, življenjskega stila, seksualne, verske ali idejne usmerjenosti, morebitne socialne označenosti, zmanjšanih duševnih oziroma telesnih sposobnosti;
- da zavrne kakršnokoli sodelovanje v postopkih, ki niso v skladu z načelom iz zgornje alineje;
- da na kršitve načela iz prve alineje opozarja zlasti svoje koleg(ice), vodstvo ustanove, v kateri se to zgodi, po potrebi pa o tem obvesti tudi pristojno ter širšo javnost.

## **7. člen**

Zaradi spoštovanja osnovnih človekovih pravic in zaradi posebnosti strokovnega pristopa (npr. zaupnost) socialna delavka/delavec izrecno varuje v svojih postopkih zlasti posameznikovo osebnost, osebno dostojanstvo, zasebnost in nedotakljivost stanovanja uporabnika, s katerim dela.

## **8. člen**

Socialna delavka/delavec pri delu z uporabnikom ne sme v nobenem primeru žaliti njegove osebe, njegovih stališč, njegovih vrednot ali njegovega čustvenega doživljanja. Če je potrebno, pa mu lahko pove svoje mnenje o tem in ga opozori na morebitno neprimernost njegovih dejanj ali namenov oziroma na njihove posledice.

## **9. člen**

Socialni delavki/delavcu je prepovedano izsiljevanje in fizično oziroma psihično nasilje nad uporabnikom v kakršnikoli obliki. Prav tako je prepovedana udeležba v takšnih postopkih, njihovo podpiranje in tudi toleriranje.

## **10. člen**

Spoštovati se mora morebitna zahteva uporabnika do izbire ustrežnejše(ga) socialne(ga) delavke/delavca oziroma do zamenjave. Pri tem mora socialna delavka/delavec uporabniku pomagati po svojih možnostih.

### **11. člen**

Če socialna delavka/delavec oceni, da ne more nuditi strokovne pomoči uporabniku, ki se je obrnil nanj(o) – bodisi zaradi pomanjkanja ustreznega znanja, zaradi preobremenjenosti z drugim strokovnim delom ali zaradi nepremagljivih osebnih zadržkov – mora o tem uporabnika informirati že ob prvem stiku na zanj sprejemljiv način in mu hkrati zagotoviti potrebno pomoč pri ustreznem strokovnjaku.

### **12. člen**

Socialna delavka/delavec mora uporabnika že na začetku postopka seznaniti o pričakovanjih, vsebini, načinu ter obsegu strokovnega dela v zvezi z obravnavo njegovega primera.

Prav tako mora uporabniku posredovati vse pomembne informacije o njegovih pravicah, možnostih in načinu njihove uveljavitve. Zgornje zahteve so uresničene takrat, če so tovrstne informacije podane na način, ki je uporabniku razumljiv.

### **13. člen**

Socialna delavka/delavec mora spoštovati zasebnost vsakega (tudi bivšega) uporabnika in zagotoviti ter varovati tajnost vseh informacij o njem, ki jih pridobi pri svojem strokovnem delu. To velja tudi v primeru, ko preneha opravljati svoj poklic.

### **14. člen**

Socialna delavka/delavec zbira in evidentira samo tiste podatke o uporabniku, ki jih potrebuje za svoje strokovno delo. Na ta način zbrane osebne podatke mora uporabljati samo v skladu z namenom, s katerimi so bili izbrani.

### **15. člen**

Informacije o uporabniku sme socialna delavka/delavec posredovati drugim zainteresiranim le, če ve, za kakšen namen bodo uporabljene in če je hkrati izpolnjen eden od naslednjih dveh pogojev:

- a) če so informacije o uporabniku v neosebni obliki (tj. da onemogočajo razkritje njegove osebne identitete) in če jih drugi zainteresirani koristijo v strokovne, raziskovalne, statistične, supervizijske ali edukacijske namene;

- b) če socialna delavka/delavec v zvezi s posredovanjem informacij drugim osebam ali ustanovam dobi osebno dovoljenje od uporabnika, da lahko to stori, in če ga hkrati seznaniti z možnimi posledicami.

Socialna delavka/delavec lahko posreduje podatke o uporabniku mimo gornjih določil samo v izjemnih primerih, če s tem prepreči življenjsko ali drugo hujšo nevarnost, vendar se mora prej posvetovati s pristojnim strokovnim organom in nosi polno odgovornost za vse nastale posledice.

#### **16. člen**

Socialna delavka/delavec mora uporabniku, s katerim dela, omogočiti vpogled v vso dokumentacijo, ki je nastala ali nastaja v zvezi z njim. Pri tem ne sme biti ogrožena tajnost podatkov drugih uporabnikov.

#### **17. člen**

Socialna delavka/delavec mora uporabnika obvestiti in dobiti njegov pristanek pred morebitnim snemanjem njunega razgovora na avdio ali video trak. Tovrsten zapis se obravnava kot vsaka druga dokumentacija o njem.

#### **18. člen**

V primerih, ko socialna delavka/delavec prejme plačilo za svoje strokovno delo neposredno od uporabnika, ga mora pred obravnavo seznaniti s ceno svojega dela. Cene storitev, ki jo določi uporabniku na začetku svojega dela z njim, ne sme povečati brez privolitve uporabnika. Brezplačna storitev materialno šibkim uporabnikom in zlasti tistim, ki so v denarni stisko, je za socialno delavko/delavca častno dejanje.

#### **19. člen**

Za socialno delavko/delavca je prepovedano prejemanje materialnih daril in nematerialnih uslug v zvezi s pričakovanim ali opravljenim strokovnim delom.

### **III. ODNOS DO PROFESIONALNEGA OKOLJA**

#### **20. člen**

Socialna delavka/delavec si pri sodelovanju s svojimi kolegi(cami) kot tudi s strokovnjaki(njami) drugih strok prizadeva, da razlike v izobrazbi, položaju, znanju, v praktikiranih delovnih metodah in osebnem prepričanju ne bodo ovira, pač pa korist vseh. Socialna delavka/delavec se zavzema za solidarnost in sodelovanje z vsemi strokovnjaki(njami) in ustanovami, enako s podrejenimi kot z nadrejenimi – razen v primerih, ko bi takšno ravnanje utegnilo kakorkoli škoditi bivšim, sedanjim ali potencialnim uporabnikom oziroma ugledu socialne profesije.

#### **21. člen**

Socialna delavka/delavec se vključuje v supervizijske oblike dela in tudi sicer po potrebi sodeluje s svojimi kolegi(cami) kot tudi z drugimi strokovnjaki(njami). Obvezno pa se mora z njimi posvetovati,

- če je pri svojem delu v kakršnihkoli strokovnih dilemah ali
- če obstaja verjetnost, da bi opustitev konzultacije z drugimi bila škodljiva za uporabnika.

#### **22. člen**

Morebitna razhajanja ali konflikte z drugimi kolegi(cami), nadrejenimi ali podrejenimi, mora socialna delavka/delavec vselej razmejiti od osebnih, neprofesionalnih interesov.

#### **23. člen**

Če socialna delavka/delavec ravna v skladu s tem kodeksom, s spoznanji socialne stroke ter z ugotovitvami drugih znanosti, mora biti njeno (njegovo) strokovno delo neodvisno in neovirano. Za to so odgovorne zlasti tiste individualne osebe in organi, ki so socialni delavki/delavcu nadrejeni.

#### **24. člen**

Svoje izkušnje in znanje socialna delavka/delavec prenaša zainteresiranim kolegicam in kolegom, drugim sodelavkam in sodelavcem, pripravnicam in pripravnikom, študentskim praktikantkam in praktikantom ter prostovoljkam in prostovoljcem v socialnem delu.

## **25. člen**

Socialna delavka/delavec se mora pri svojem delu nenehno zavedati, da znanje, pridobljeno na katerikoli stopnji formalnega izobraževanja, kot tudi izkušnje, dobljene s strokovnim delom, niso nujno splošno uporabne, sploh pa ne popolne niti trajne. Zato socialna delavka/delavec svoje strokovno znanje in veščine nenehno preverja ter izpopolnjuje s samoizobraževanjem, s sodelovanjem s svojimi kolegi(cami), z vključevanjem v supervizijske ter druge formalne in neformalne oblike izobraževanja. Formalna izobrazba je pogoj za opravljanje strokovnega dela, permanentno izobraževanje pa je pogoj za delovno uspešnost.

## **26. člen**

V tistih ustanovah in v takšnih delovnih okoljih, kjer se (vz)trajno krši katerokoli načelo iz tega kodeksa, se socialna delavka/delavec ne zaposluje, ker s tem zavaruje lastni strokovni ugled in ugled socialne stroke, ki jo kot strokovnjak(inja) predstavlja.

## **27. člen**

Vsak ima pravico opozarjati socialne delavke/delavce na moralne norme tega kodeksa in od njih zahtevati, da se ravnaajo po njem. Zgornje določilo pa je hkrati moralna dolžnost za član(ic)e strokovnih organizacij s področja socialnega dela in za predstavnike javnih ter drugih socialno varstvenih zavodov.

## **IV. ODNOS DO ŠIRŠEGA DRUŽBENEGA OKOLJA**

### **28. člen**

Socialna delavka/delavec se zavzema za izboljšanje uspešnosti ter učinkovitosti svojega dela in za čim večjo dostopnost socialnih storitev, ustanov in virov pomoči za vse, ki jih potrebujejo. Tak pristop naj bo izražen tako v neposrednem delu z uporabniki kot tudi v drugih stikih s strokovno in laično javnostjo.

### **29. člen**

Profesionalnost socialne delavke/delavca vključuje angažiranje tudi na tistih družbenih vprašanjih in področjih, ki so s strokovnim socialnim delom zgolj v posredni, a pomembni zvezi. V tem smislu se zavzema za takšne socialno-politične, zakonodajne ali pa civilno – družbene iniciative, ki so v prid uporabnikom socialnega dela. Pri takšnem delovanju se socialna delavka/delavec sklicuje izključno na strokovne argumente.

## **V. KONČNE DOLOČBE**

### **30. člen**

Moralno odgovornost za kršitve tega kodeksa ugotavlja častno razsodišče Društva socialnih delavk in delavcev Slovenije.

### **31. člen**

Odločanje častnega razsodišča je javno. Njegova presoja primerov, v katerih je kršeno katerokoli načelo tega Kodeksa, pa ima moralne posledice in se lahko objavi v javnih medijih, če je koristno za uporabnike in za profesijo.

### **32. člen**

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije začne veljati, ko ga sprejme Skupščina Društva socialnih delavk in delavcev Slovenije.

### **33. člen**

Ker je ta kodeks obvezen za vse, ki se profesionalno ukvarjajo s socialnim delom, mora biti socialnim delavkam/delavcem dostopen na vseh ustanovah, kjer se zaposlujejo ali izobražujejo. Ustanove ali organizacije, ki zaposlujejo socialne delavke/delavce, morajo zagotoviti dostopnost tega kodeksa tudi svojim uporabnikom in zainteresirani javnosti.