

Anka Zdovc

IZGORELOST STROKOVNJAKOV NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO

POVZETEK RAZISKAVE

Da se človek od časa do časa čuti praznega, je nekaj popolnoma naravnega. Vendar je pri sprejemanju tega občutka velika razlika med tistimi, ki pripisujejo krivdo za občutek praznine sebi – dolžijo zanj svoj jaz –, in tistimi, ki ta občutek sprejemajo kot življenjsko danost, s katero se je treba spoprijeti.

Virginia Satir

POJEM IZGORELOSTI

Prvi je v znanstveni literaturi ta pojem uporabil Freudenberg v članku iz leta 1974. Bistvo tega članka je, da delo strokovnjakov na osnovi mladostnega intuizma izčrpa njihovo energijo. Pojav je imenoval »burnout«, v našem besednjaku pa ga imenujemo izgorelost. Pri strokovnjakih v službah pomoči se po več letih prizadevnega dela pojavljajo stanja telesne, psihične in čustvene izčrpanosti. Izgorelost je posledica frustracij, povezanih z delom, zlasti tistih, ki nastajajo ob dejansko ali navidez nerešljivih problemih. Sprejeti je treba dejstvo, da vsem ljudem v stiski ne moremo pomagati in da lahko mnogim pomagamo le delno in začasno. Ko strokovnjaki pomagajo klientom, morajo biti sposobni zdržati frustracijo, da nekaterim ni mogoče pomagati. Poklicni ideal je nekaj, k čemur se le teži, nikoli pa se ga v popolnosti ne doseže.

MODELI IZGORELOSTI

BIVANJSKI MODEL IZGORELOSTI

Avtorica tega modela je A. Pines, ki meni, da izgorelost neposredno izhaja iz neuspeha in občutka nemoči. Poudarek daje zvezi med doseganjem ciljev in izgorelostjo. Niso vsi cilji enako pomembni za preprečevanje izgorelosti, pomembni so za osebo smiselni cilji.

Ljudje potrebujejo smisel življenja. Pomanjkanje smisla lahko povzroči izgorelost. Izgorelost se pojavi pri ljudeh, ki vstopijo v poklic s pričakovanji, da bodo v njem našli življenjski smisel. To je še zlasti značilno za ljudi, ki so si za svoj življenjski cilj zastavili, da bodo skrbeli za določeno skupino ljudi, da bodo njihova življenja spremenili na bolje in da jim bodo pomagali lepše živeti. Spoznanje, da tega ne morejo doseči, jih vodi v izgorelost.

Bivanjski model izgorelosti je motivacijski. Njegova predpostavka je, da lahko izgorijo le zelo motivirane osebe. Ključni faktor za preprečevanje izgorelosti je podporno delovno okolje. Izjemoma lahko kdo tudi v podpornem delovnem okolju ne doseže pomembnega cilja, doživi neuspeh in s tem prve znake izgorelosti. Podobno je, če kdo dela v stresnem in nepodpornem delovnem okolju, doseže pomemben cilj, doživi uspeh in najde v tem uspehu smisel.

KRIZNA TEORIJA – FRUSTRACIJSKI MODEL IZGORELOSTI

Zagovornik te teorije je Matthias Burisch, ki izhaja iz osnovne človekove potrebe – potrebe po avtonomiji. Meni, da je izguba avtonomije vzrok, ki pelje k izgorelosti. Večino simptomov izgorelosti lahko interpretiramo kot izgubo avtonomije ali kot prizadevanje, da bi preprečili izgubo ali jo ponovno pridobili, jo kompenzirali ali zmanjšali njen subjektivni vpliv. Neuspeh je izguba bivanjskega smisla, to pa je pogoj za napredovanje izgorelosti za stopnjo, ki je že sprožena s predhodno izgubo avtonomije. Izguba avtonomije ni zadosten razlog za sprožitev procesa izgorevanja. Srečati se mora z neko individualno preddispozicijo, s ključno spremenljivko – zgodovino osebe. Te osebne karakteristike je zaradi občutljivosti in etike težko odkrivati, torej ostajajo osebni dejavniki večinoma prikriti. Šele potem, ko razumemo, kaj se dejansko dogaja v življenju strokovnjaka, vsakega posebej, ne v nekih povprečjih, lahko v kombinaciji z ostalimi dejavniki odkrivamo pojav izgorelosti.

MODEL IZGORELOSTI KOT STANJE – STATIČNI KONCEPT

Lennart Hallsten je opredelil ta koncept kot kronično stanje, pomembna zanj pa je izčrpanost. Osrednji kriterij statičnega modela izgorelosti je torej emocionalna izčrpanost, utrujenost in izpraznjenost. Avtor tega koncepta trdi, da je izgorelost neke vrste depresija. Depresija naj bi nastopila, ko ne najdemo več svoje vloge, ko vloga ni definirana in ko nimamo na razpolago alternativne vloge. Ta vloga je pomembna za definiranje smisla življenja. Torej je izgorevanje oblika depresije, pot do depresije. Izgorevanje naj bi se pojavilo, ko so predpisane in samodefinirajoče vloge ogrožene ali uničene in ni na razpolago alternativnih vlog. Določena stopnja osebne ranljivosti je prvi pogoj za izgorelost. Strokovnjak naj bi kreiral pozitiven pogled o sebi, pri tem pa je pomembna njegova samodefinirajoča vloga. Oseba, ki ima slabe

izkušnje, ki ima težave, majhno podporo okolja, ima velike možnosti, da bo postala občutljiva. Če se pričakovanja ne realizirajo, lahko strokovnjak nadaljuje s fazo, ki jo imenujemo izgorevanje.

SOCIALNA KOMPETENTNOST KOT MODEL IZGORELOSTI

Občutek kompetentnosti in učinkovitosti izhajata iz možnosti posameznika, da vpliva na svoje okolje in uravnava izid dogajanj. Delavci v službah pomoči lahko razvijejo pozitivni čustveni odnos do svojega dela le, če obstaja verjetnost, da njihovo delo povzroča spremembe v življenju njihovih klientov, da ima socialno vrednost. Kompetentnost lahko opredelimo kot sposobnost osebe za učinkovite interakcije z okoljem. Zavest o kompetentnosti je pomembna motivacijska sila na področju dajanja pomoči. Ko človek izgubi upanje, da bo dosegel kompetentnost, obstaja nevarnost, da se pojavi izgorelost. Še pogostejše pa pride do tega, ko ima nerealistična pričakovanja, da bo zelo hitro izboljšal ali rešil probleme klientov. Velika pričakovanja lahko pripeljejo do izgorevanja, lahko pa tudi do izboljšanja kompetentnosti in povečajo motivacijo za doseganje ciljev. Veliko problemov socialne kompetentnosti izhaja iz dejstva, da poskušajo strokovnjaki doseči pri klientih cilje, ki so jih sami zastavili. Ti cilji niso enaki ciljem klientov. Problem je tudi v tem, da slabo opremljeni delavci pogosto delajo v najmanj podpornih okoljih, obravnavajo najtežje primere in prejemajo najmanj pomoči pri zastavljanju realističnih ciljev in ocenjevanju učinkov svojega dela.

KIBERNETIČNI MODEL IZGORELOSTI

Heifetz in Bersani uporabljata kibernetični model razlage pojava izgorelosti. Osnovno izhodišče njunega pojmovanja je, da je predanost poklicu glavni motiv, pa tudi sredstvo za doseganje pozitivnih sprememb pri klientih. Pozitivni premiki pri klientu so povezani z osebno rastjo pomočnika. Pomočniki imajo dve osnovni potrebi:

- potrebo, dosežati pozitivne spremembe pri drugih
- potrebo po lastni rasti pri delu.

Svetovalci in klienti se povežejo v procesu pomoči v poseben odnos, ki postavlja svetovalca pred veliko tveganje. S klientom deli problem in kanalizira velike količine svoje kognitivne in emocionalne energije v klientova prizadevanja za reševanje problema. Praviloma ima malo podpore pri klientu. Ta asimetrija naj bi bila po mnenju mnogih avtorjev eden od poglobitnih razlogov izgorevanja. Tako kot je klient odvisen od svetovalca pri doseganju in prepoznavanju izboljšanja stanja ali svoje osebnostne rasti, je svetovalec glede doživljanja svoje poklicne učinkovitosti odvisen od klientove rasti.

MODEL LASTNE UČINKOVITOSTI

Zagovornik tega koncepta je Cherniss, ki meni, da je veliko raziskav pokazalo povezavo med izgorelostjo in lastno učinkovitostjo. Mnogi strokovnjaki, ki delajo v službah pomoči, so se pritoževali zaradi prevelike delovne obremenitve, pomanjkanja administrativne podpore in birokratskih ovir. Osnovni problem pa je bil v tem, da se niso čutili uspešne in kompetentne, ne zaradi pomanjkanja znanja in učinkovitosti, ampak zaradi sistemskih faktorjev, ki so jim onemogočali uporabiti ta znanja na način, ki bi dal pričakovane rezultate. Zveza med samoučinkovitostjo in izgorelostjo je v tem, da sta delovna motivacija in zadovoljstvo povečana, če oseba doseže cilj, ki ima zanjo smisel. Tak dosežek pelje k psihološkemu uspehu, ki osebo opogumi, da postane še bolj zavzeta za delo, da si postavi še višje cilje in da s tem raste njeno samospoštovanje. Pomemben je občutek uspeha in ne objektivni uspeh. Oseba bi se psihološko umaknila, če bi doživela neuspeh. Psihološki umik je glavna karakteristika, povezana z izgorelostjo. Posamezni faktorji ali delovne situacije, ki povečujejo občutek uspeha in kompetence, zmanjšujejo izgorelost, medtem ko faktorji, ki povečujejo občutke neuspeha, povečujejo izgorelost. Teoretično je mogoče, da se ljudje

izognejo izgorelosti, tudi če je avtonomija omejena, če omejitve njihove avtonomije ne ovirajo doseganja smiselnih ciljev.

ZNAKI IZGORELOSTI

Vsak posameznik lahko reagira na obremenitve v poklicu na svoj način, v skladu s svojo telesno konstitucijo, zdravjem, osebnostno strukturo in v interakciji s specifičnimi poklicnimi obremenitvami in specifičnim delovnim okoljem. Simptomi so lahko pri različnih ljudeh različni. Težave so lahko šibkejše ali močnejše, le občasne, kratkotrajne ali dolgotrajne. Pojavijo se lahko slabi dnevi, ki se izmenjujejo z normalnimi. Na splošno pa velja: kolikor več stresnih situacij in obremenitev doživljamo, toliko več težav in s tem več sprememb v vedenju se bo pojavljalo. Izgorelost pogosto povzroči naslednje znake na telesnem področju: izbruh telesne izčrpanosti, kronične utrujenosti in številne psihosomatske motnje oziroma bolezni, kot so: nespečnost, želodčne in prebavne težave, glavoboli, bolečine po telesu, zlasti v križu in hrbtu, težave s srcem in dihanjem, upad energije, upad aktivnosti.

V psihičnem in emocionalnem doživljanju izgorelih odkrivamo naslednje motnje: umik v medosebnih odnosih, kronično pritoževanje, neodločnost, osiromašenje čustvenega odnosa do ljudi, za katere delajo, žalost, obup, občutje nemoči, čustvena neodzivnost, izoliranost, distanciranost, znižan frustracijski prag, razdražljivost, nezadovoljstvo, tesnoba, bojazen, paranooidnost, neodločnost, jokavost, depresija. Težave v medosebnih odnosih: za vedenje na delu in v privatnem življenju je značilna nekorektnost, nestrpnost, nevljudnost, žaljivost, netolerantnost, konflikti s sodelavci in klienti.

VPLIV OSEBNOSTNIH LASTNOSTI NA IZGORELOST

K izgorevanju se bolj nagibajo posamezniki, ki so občutljivi, z veliko mero empatije, topli in zavzeti v odnosih do drugih, k ljudem orientirani idealisti, toda obenem notranje

negotovi, z večjo mero anksioznosti, introvertiranosti, pretiranega entuziazma in s težnjo k čezmerni identifikaciji z drugimi. Mnogi gradijo podobo o sebi predvsem na doseganju nerealistično zastavljenih poklicnih ciljev, kar pelje v razočaranje in neugodno samopodobo. Življenjske spremembe povečujejo posameznikovo dovzetnost za izgorevanje. Pri tem so pomembne neugodne spremembe, kot so bolezen, razveza, izguba ljubljene osebe, pa tudi pozitivne spremembe, kot npr. poroka, ugodna zamenjava delovnega mesta. Pomembno vlogo ima tudi samospoštovanje. Posledica šibkega samospoštovanja je močna občutljivost za mnenje drugih, ki povzroča konformistično obnašanje. Osebe z več samospoštovanja so bolj samozavestne, niso toliko odvisne od okolice, aktivneje iščejo rešitve.

VPLIVI DELOVNEGA OKOLJA

Različne raziskave, opravljene na tem področju, kažejo zlasti naslednje stresogene faktorje v poklicih pomoči, ki izvirajo iz delovnega okolja:

1. Prevelika količina dela, ki je povezana z vse večjimi in vse bolj kompleksnimi problemi družbe. Preobremenitev je negativen dejavnik okolja, čeprav enaka količina dela pomeni za koga preobremenitev, za drugega pa ne.
2. Slabi delovni pogoji zaradi slabih prostorskih pogojev za delo s klienti – pomanjkanje zasebnosti.
3. Nejasnost poklicne vloge in profesionalnih ciljev. Za stresogenost delovnega mesta je pomembna nejasna opredeljenost vloge, kar pomeni nejasnost glede delavčevih dolžnosti, pravic, odgovornosti, delovnih nalog in ciljev.
4. Odgovornost za druge ljudi je sama po sebi stresogena. S prevzemanjem odgovornosti za druge sprejemajo nase tudi tveganje, da tisto, kar je odvisno izključno od klienta, ostane nedokončano, saj je izven dosega njihovega vpliva.
5. Slabi delovni odnosi v ustanovi oziroma v timu so eden od virov stresa v tem poklicu.
6. Pomanjkanje znanja je lahko faktor,

zaradi katerega ljudje lažje podležejo občutkom strahu in panike. Več znanja jim omogoči, da probleme vidijo v realnem obsegu, kar samo po sebi zmanjšuje stres.

7. Stres, ki izhaja iz nepredvidljivih reakcij klientov (agresivni izbruhi, depresivnost, suicidalnost).

8. Birokratski in administrativni postopki omejujejo svobodo strokovnjaku pri delu in ga silijo, da porabi več časa in naporov za stvari, ki so nepomembne ali drugotnega pomena.

STRES KOT DEJAVNIK IZGORELOSTI

Stres je situacija alarma, je stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se z obremenitvijo sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. Učinek stresogenih dejavnikov občuti vsakdo po svoje. Kako se bo posameznik nanje odzval, je odvisno od njegove psihofizične konstitucije, življenjske zgodovine, pa tudi od trenutnega spleta okoliščin. Človek ob številnih obremenitvah, zlasti če trajajo predolgo in če ne kaže, da se jih bo rešil, doživlja telesno nemoč in odpoved. Poleg tega tudi psihično odpoveduje. Pojavijo se občutja praznine, brezupa, nezainteresiranosti. Stres lahko občuti vsakdo, izgorelost pa lahko čutijo le ljudje, ki vstopajo v kariero z visokimi cilji, pričakovanji in motivacijo – ljudje, ki so pričakovali, da bodo v svojem delu našli smisel. Strokovnjak, ki nima take začetne motivacije, lahko občuti stres zaradi službe, ne bo pa izgorel.

PREPREČEVANJE, ZDRAVLJENJE IN RAZBREMENJEVANJE

Za odpravljanje izgorelosti in razbremenjevanje stisk, ki jih doživljamo, poznamo preproste pa tudi kompleksnejše metode, kot so samopomoč, spreminjanje delovnega okolja in pomoč različnih suportivnih skupin.

Pomembno je, da problem izgorelosti poznamo. Narediti moramo tudi kaj zase, ne samo za kliente. Vzeti si moramo čas za rekreacijo, športne aktivnosti, zabavo. Prosti

čas običajno izrabimo neorganizirano. Izboljšati moramo kvaliteto odnosov v družini in s prijatelji, poskrbeti za zdravo prehrano in za dovolj počitka in spanja. Čim bolj se moramo izogibati stresnim situacijam v službi in doma, reducirati moramo stresne dejavnike, kolikor lahko vplivamo nanje. Postavimo si realne cilje, naredimo vrstni red prioritetenih nalog, naredimo si meje lastne odgovornosti in zmožnosti. Govorimo o svojih problemih! V službi vzpostavimo z vsemi sodelavci kolegialne odnose in razvijajmo občutek pripadnosti kolektivu. Sodelavcem priznajmo strokovno in človeško vrednost in jim dajmo vedeti, da jih cenimo. Pri opravljanju delovnih nalog jim dajmo moralno podporo in jim pomagajmo, če nas za to zaprosijo. Odprt odnos vzpostavimo tudi z nadrejenimi, z njimi definirajmo stvarna poklicna pričakovanja ter določimo časovno opredeljene cilje. Spremljajmo nova znanja in se permanentno izobražujemo. Ocenimo, ali je za našo razbremenitev potrebna sprememba organizacije dela, in jo tudi predlagajmo. Najboljši pristop za ublažitev izgorelosti pa je razvijanje močnega socialnega podporne sistema. Sem sodijo družina, prijatelji, sodelavci, pa tudi različne suportivne skupine in skupine za samopomoč.

Supervizija je z vidika suportivne skupine metoda, ki strokovnjaka spodbuja k učenju in spoznavanju samega sebe, mu je v oporo pri delu in ga usmerja. Naloga supervizije ni samo poglobljanje strokovnega znanja, pač pa tudi boljše razumevanje klienta, lastnega doživljanja in reakcij. Pomemben cilj supervizije je pomoč strokovnjakom pri razvijanju profesionalne identitete. Profesionalna identiteta pomeni razširitev osebne identitete in pelje k razvoju avtonomne osebnosti. Od tod tudi najpomembnejši cilji supervizije; učenje z izkušnjo, podpora strokovnjaku in spremljanje njegovega dela.

REZULTATI RAZISKAVE

Moje lastne izkušnje in izkušnje kolegic in kolegov so mi dale spodbudo, da bi o problemu izgorelosti spregovorili socialni

delavci, ki delamo na centrih za socialno delo. Pri delu smo pogosto omejeni, na mnoge situacije ne moremo vplivati, pričakovanja klientov in širše javnosti pa so velika. Iščemo svojo strokovno identiteto in priznanje in si nalagamo obremenitve, ki jih pogosto ne zmoremo.

V raziskavi je sodelovalo 71 socialnih delavk in trije socialni delavci, ki delajo na centrih za socialno delo po 15 in več let. Podatke sem zbrala z vprašalnikom.

Največ v raziskavo vključenih ima 15 do 20 let delovne dobe, teh je 47%, sledi ji skupina z 20 do 25 leti, teh je 39%. Z delovno dobo nad 25 let jih je le 8% in nad 30 let 5%.

Večina socialnih delavk in delavcev dela torej na Centrih za socialno delo od 15 do 25 let (86%). Delajo na različnih področjih dela. Največ vprašanih (31%) dela na področju polivalence, kjer se srečujejo z različnimi težavami strank, večina ostalih pa dela na več področjih. Na področju varstva družine in družinskega svetovanja jih dela 28%, na področju varstva ostarelih, invalidov in prizadetih 22%, na področju varstva otrok in mladostnikov 16%, na področju rejništva in skrbništva 12%, z zaporniki dela 7%, na razvezah in urejanju stikov 5%, z zasvojenimi 4% in na denarnih dodatkih 3%.

Večina tega poklica pred odločitvijo zanj ni poznala (47%) ali ga je poznala le delno (43%). Le malo je takih, ki so poklic poznali (10%).

Anketiranim sem postavila vprašanje, kaj si zaželi, ko čutijo hude delovne obremenitve? Največ jih želi na dopust, torej se spočiti, za krajši čas zapustiti delovno mesto, si nabrati novih moči (42%). Zaposlitev bi menjalo 28% udeleženi v raziskavi. To bi lahko bil pokazatelj izgorelosti in krize. Odgovor, da bi zamenjali poklic, je dalo 15% socialnih delavk in delavcev. Zjutraj bi ostalo doma prav tako 15% vprašanih. Delovno mesto pa bi jih menjalo 14%.

V teoretskem uvodu sem poudarila, kako pomembno je podporno delovno okolje za zmanjšanje pojava izgorelosti. Večina socialnih delavk in delavcev (57%) najde pomoč le pri nekaterih sodelavcih. 27% jih je odgovorilo, da jih sodelavci razumejo in

jim pomagajo. Včasih dobi pomoč 16% vprašanih. Pomoč torej najpogosteje iščejo pri sodelavkah (86%), sledijo odgovori, da si pomoč poiščejo na supervizijski skupini (38%), na direktorja se obrne 28% vprašanih, težave pa jih zadrži zase 18%.

Socialne delavke in delavci se pogosto znajdejo pri delu v hudih stresnih situacijah. Odgovori kažejo, da največji stres doživljajo, ko se srečujejo z nasiljem v družini, temu pa sledi odvzem otrok staršem. Spolne zlorabe otrok so na tretjem mestu. Zelo stresno doživljajo tudi delo z alkoholiki in disocialnimi osebami. Najbolj stresni osebni dejavniki za strokovnjake na centrih so nemoč, odgovornost za druge, preobčutljivost za težave drugih, občutki krivde in da ne vidijo rezultatov svojega dela. Kot stresna doživljajo tudi prevelika pričakovanja klientov in veliko število klientov.

Kaj pa delovno okolje in dejavniki stresa? Delovno okolje je lahko pogosto velik povzročitelj dodatnih stresov, poleg osebnih dejavnikov in dejavnikov klienta. Preobremenjenost z delom je kot dejavnik stresa na prvem mestu. Na drugem mestu je administrativno reševanje problemov, na tretjem pa odgovor, da delo socialnih delavcev ni cenjeno. Preobremenitev je negativni dejavnik okolja, čeprav enaka količina dela pomeni za koga preobremenitev, za koga drugega pa ne. Prav tako je stresno administrativno reševanje problemov ljudi. Birokratski in administrativni prostopki omejujejo svobodo pri delu in jih silijo, da porabijo več časa in naporov za stvari, ki so manj pomembne. Pri delu so omejeni, če pa se temu faktorju pridružijo še premajhna finančna sredstva, socialni delavci lahko doživljajo delo kot neuspešno. Izgubijo upanje, da bodo dosegli kompetentnost, in lahko se pojavi izgorelost.

Udeleženi v raziskavi sem postavila vprašanje: Ali imajo pogosto občutek, da njihovo delo nima pravega smisla? Odgovorili so takole:

- tega občutka nima nikoli 36% vprašanih,
- le včasih ne vidi smisla 34% socialnih delavcev,
- pogosto se o smislu sprašuje 15% socialnih delavcev,

• 14% jih ne zna odgovoriti na to vprašanje.

Največ socialnih delavk in delavcev obupa in se posledično sprašuje po smislu svojega dela, ker ljudem ne morejo pomagati (42%), ker ne vidijo učinkov svojega dela (42%), ker njihovo delo ni dovolj cenjeno ali pomembno (35%), ker ne morejo vplivati na življenje drugih (26%). Iz vseh teh odgovorov lahko spoznamo, kaj kaže na smisel socialnega dela. Frankl je v svojih raziskavah ugotavljal, da človek dosti lažje obvlada telesne, psihične, socialne in druge težke situacije, če najde smisel v tem, da živi za nekoga in za nekaj. Odgovori socialnih delavk in delavcev to potrjujejo. Najbolj jim je pomemben občutek, da lahko pomagajo in da so koristni. Socialnim delavcem torej veliko pomeni občutek, da so klienti zadovoljni. Nekateri klienti to pokažejo, povedo ali dajo kako drugače vedeti, da so z njihovim delom zadovoljni. Kaj socialnim delavcem pomeni pozitiven *feedback* klientov? Pomeni jim zadovoljstvo, kar 45% jih je tako odgovorilo; za mnoge je to spodbuda, dober občutek (39%); pomeni jim potrditev, da so na pravi poti (27%). Ljudje potrebujejo potrditev za delo, občutek, da so bili uspešni, da so sprejeti. To so osnovne človekove potrebe in potrebe vseh svetovalcev. Pozitiven *feedback* ljudi, s katerimi in za katere delajo, pomeni torej spodbudo za delo, pomeni potrditev, dviga samozavest, narobe pa je negativen *feedback* klientov močan dejavnik na poti k izgorelosti.

Danes se problemi klientov socialnih služb spreminjajo. Problematika brezposelnosti prinaša s seboj vrsto težkih življenjskih kriz, revščina je pogost pojav, čeprav tega nočemo priznati, problemi zasvojenosti z drogo so nas udarili, še preden smo se nanje pripravili, nerešljivi postajajo stanovanjski problemi, narašča število starih in njihovih težav, družinski problemi so vse bolj kompleksni in sredi vseh teh težav so se znašli socialni delavci in delavke, skupaj s svojimi klienti. Na vprašanje, ki sem ga postavila udeležencem v raziskavi, ali te stiske ljudi prizadenejo, jih je 42% odgovorilo, da so pogosto prizadeti, ko delajo z ljudmi v stiski. Če temu številu prištejem še tiste, ki so vedno prizadeti ob

problemih drugih, teh je 15%, je več kot polovica socialnih delavcev pogosto ali vedno prizadeta ob stiskah klientov. Najbolj ranljivi za težave klientov so tisti, ki se za poklic socialnega delavca ne bi ponovno odločili. To so tisti, ki bi jim lahko rekli, da so izgoreli ali so na poti k izgorelosti. Izmed teh je kar 58% takih, ki so pogosto prizadeti, ko delajo z ljudmi v stiski. Socialne delavce najbolj prizadenejo stiske otrok. Gre za odvzem otrok, zanemarjanje otrok, rejništvo, stiske otrok žrtev nasilja in spolno zlorabljenih in urejanje stikov. Kar 95% vprašanih je navedlo vsaj enega od teh odgovorov. Na drugem mestu so stanovanjske in materialne stiske in stiske brezposelnih, ki jih navaja 24% vprašanih.

Vprašala sem, ali imajo pogosto občutek, da niso dosegli zastavljenega cilja. Večina jih ima ta občutek le včasih, takih je 82%. Nikoli nima tega občutka 8% socialnih delavcev, pogosto ciljev ne doseže 5%.

Vprašanja, ali je socialno delo cenjeno, sem razdelila na tri dele: kako je cenjeno v družini, kako v službi in kako ga ceni širše okolje. Za lažjo predstavbo bom odgovore prikazala v tabeli.

Tabela: Ali je moje delo cenjeno?

odgovori v %	v družini	v službi	v širšem okolju
da	60	46	34
ne	3	7	20
nimam tega občutka	32	43	38
drugo	5	4	7

Morda bo kdo odgovoril, da je cenjeno toliko, kolikor ga socialni delavci cenijo sami. Rezultati kažejo, da imajo strokovnjaki na centrih za socialno delo občutek, da je njihovo delo cenjeno v družini, nekoliko manj v službi, najmanj pa v širšem okolju.

Reakcije socialnih delavk in delavcev na stresne situacije so naslednje. Med telesnimi znaki so najpogostejši upad aktivnosti, kronična utrujenost in glavobol. Najpogostejši duševni znaki so občutki nemoči, tesnoba brez razloga in razdražljivost. Težave v medosebnih odnosih pa se kažejo kot

prekinitev komunikacije, strah pred srečanjem s klientom in težave v odnosih s sodelavci.

Kadar se stalni ali ponavljajoči pritiski zaradi intenzivne vpletenosti v odnose z ljudmi s težavami ponavljajo daljše časovno obdobje in strokovni delavci niso poskrbeli ali niso imeli priložnosti poskrbeti za ustrezne načine razbremenjevanja v stresnih situacijah, se prične proces izgorevanja. Najpogostejši način razbremenjevanja strokovnjakov na centrih za socialno delo je pogovor o problemu, sledi mu načrtno reševanje problema in samokontrola. Razbremenjevanje z razvedrilom, rekreacijo in aktivnostjo in strokovni suport sta na zadnjem mestu.

IZGORELOST

Čeprav vprašalnik ni bil pripravljen za merjenje izgorelosti, sem poskusila oceniti, kakšno je stanje. Upoštevala sem Burišchevo mnenje, da ni mogoče določiti natančnih mej izgorelosti, zato sem anketirane razvrstila v štiri skupine: neizgoreli, na razpotju, na poti v izgorelost in izgoreli. Za oceno stopnje izgorelosti sem uporabila naslednja kritična vprašanja iz vprašalnika, ki so pokazatelji izgorelosti:

- Bi se danes ponovno odločila za ta poklic?
- Si pogosto zaželiš, da bi menjala poklic, zaposlitev?
- Imaš pogosto občutek, da tvoje delo nima pravega smisla?
- Imaš pogosto občutek, da nisi dosegla zastavljenih ciljev?
- Ali imaš pogosto občutek, da si izčrpana, da ne zmoreš več?

Posamični odgovori na ta vprašanja ne povedo veliko, če pa pogledamo te odgovore skupaj, si lahko ustvarimo precej zanesljivo sliko o stopnji izgorelosti anketiranega.

Kjer ta vprašanja niso zadostovala, sem si pomagala še z dodatnimi vprašanji.

Med neizgorele se jih je po teh kriterijih uvrstilo 32,4% anketiranih, med tiste na razpotju pa 24,3%. Na poti v izgorelost jih je 23%, izgorelih pa je 20,3%. Izgorelih in na poti v izgorelost je kar 43,3% udeleženih

v raziskavi. Med izgorelimi je največ tistih z delovno dobo 25-30 let.

Na vprašanje, ali imaš pogosto občutek, da tvoje delo nima pravega smisla, jih je 88% neizgorelih odgovorilo, da tega občutka nimajo nikoli. V skupini izgorelih pa ima pogosto ta občutek 40% anketiranih, 33% pa ga ima včasih.

Večino anketiranih stiske ljudi vsaj včasih prizadenejo, zato ta odgovor najdemo v vseh skupinah. Odgovor »skoraj nikoli nisem prizadeta« najdemo le pri skupini neizgorelih, pri tej skupini je tudi najmanjši delež odgovorov »pogosto sem prizadeta«.

Kako težave v službi vplivajo na tvoje družinsko življenje?

Zanimivo je zlasti to, da neizgoreli problemov iz službe očitno ne prenašajo domov, saj so odgovor »doma si slabe volje« rangirali šele na četrto mesto, ostale skupine pa so ga rangirale na prvo mesto.

Z odgovori na vprašanje, kako pogosto so strokovnjaki na centrih za socialno delo izčrpani, se potrjuje teorija, po kateri je izčrpanost spremljevalec procesa izgorevanja. 21% neizgorelih ni nikoli izčrpanih, kar 47% izgorelih pa je pogosto izčrpanih.

Neizgoreli zvečine dojemajo svoje delo kot cenjeno v vseh okoljih. Z naraščajočo stopnjo izgorelosti pa ta občutek pada. Najbolj očitno je to pri skupini neizgorelih. Subjektivno dojetje cenjenosti svojega poklica kažejo z velikim odstotkom odgovora »nimam občutka, da bi bilo moje delo cenjeno«.

Zanimivo je, da je le 37% neizgorelih vključenih v podporne skupine. Najbolj se v podporne skupine vključujejo tisti iz skupine »na razpotju« (67%). To si lahko razlagamo tudi s tem, da je to skupina, ki se poskuša rešiti iz procesa izgorevanja z izobraževanjem. S stopnjo izgorelosti potem ta odstotek pada. Izgorelih se le 40% vključuje v podporne skupine, kar si sicer težko razlagam, očitno pa je, da ne čutijo potrebe po dodatnem izobraževanju.

SKLEP

Bila sem vesela, ko sem ugotovila veliko zanimanje socialnih delavk-delavcev za

mojo raziskavo. Spregovorili so o težavah, ki jih imajo pri delu, in mi s skrbno izpolnitvijo obširnega vprašalnika dali vedeti, da so mi pripravljeni pomagati raziskati problem izgorelosti.

Rezultati raziskave so pokazali, da se tudi strokovnjaki na centrih za socialno delo srečujejo s problemom izgorelosti in da je stopnja visoka. Na izgorelost vplivajo dejavniki, kot so: stres, preobremenjenost, previsoki cilji, osebnostni faktorji, delovno okolje, pomanjkanje občutka, da je poklic cenjen, in drugo. Delo socialnih delavcev na centrih za socialno delo je pogosto zelo stresno. Kot najbolj stresno doživljajo nasilje v družini, odvzem otrok, nemoč, ki jo čutijo pri delu, in veliko število klientov. Za stiske klientov so občutljivi in jih prizadenejo. Seveda pa jim delo prinaša tudi potrditev, smisel in zadovoljstvo. Zadovoljni so, kadar so zadovoljni klienti, kadar začutijo njihov pozitiven *feedback*, ko imajo občutek, da lahko pomagajo in da so koristni drugim.

Delovne obremenitve strokovnjakov na centrih za socialno delo vplivajo na odnose v družini. Pogosto so doma slabe volje in se izogibajo komunikaciji. Osebne težave pa navadno zadržijo zase in se v službi trudijo, da čim manj vplivajo na delo.

Telesni znaki izgorelosti in pogostih stresov so: upad aktivnosti, kronična utrujenost, glavobol, želodčne težave in drugo. Od duševnih znakov so najpogostejši: občutek nemoči, razdražljivost, nespečnost, neodločnost. Imajo pa tudi težave v medosebnih odnosih, manj komunicirajo, imajo težave v odnosih s sodelavci in težave v odnosih z družinskimi člani.

Potrebo po izobraževanju izraža večina socialnih delavcev, saj jim izobraževanje zmanjšuje težave pri delu. Izobražujejo se na seminarjih, na Visoki šoli za socialno delo, na supervizijskih skupinah in v realitetni terapiji. Radi bi si pridobili še dodatno znanje s področja spolnih zlorab, za delo z zasvojenimi, pri družinskem svetovanju in pri poznavanju tehnik dela z ljudmi.

Mnogi so vključeni v supervizijske skupine in ocenjujejo, da jim vključitev pomeni tudi eno od možnosti izobraževanja in

razbremenjevanja pri delu. Na skupini lahko spregovorijo o problemu in dobijo občutek, da jih drugi razumejo. Pri svojem delu bi mnogi spremenili organizacijo dela.

Pogrešajo standarde in normative, ki bi zmanjšali število klientov in omogočili kvalitetno in poglobljeno delo.

Nino Rode

RAZCEP TEORIJE IN PRAKSE?

ANALIZA ČLANKOV V REVJI SOCIALNO DELO, LETNIK 1995

UVOD

Literatura

- T. BREJC (1994), Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. *Socialno delo* 33, 5: 373-379.
- B. BRUNK, B. SCHAUFELI (1993), Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory. *Profesional Burnout*. Taylor: Francis.
- M. BURISCH (1993), In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout. *Profesional Burnout*. Taylor: Francis.
- C. CHERNISS (1993), Role of Professional self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout. *Profesional Burnout*. Taylor: Francis.
- T. COX, G. KUK, P. LEITER (1993), Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness. *Profesional Burnout*. Taylor: Francis.
- S. DE VRIES, R. BOUWKAMP (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- K. DOUGAN (1993), Psihosocialne obremenitve strokovnjakov v poklicih pomoči. *Psihohigiena*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.
- L. HALLSTEN (1993), Burning out: A Framework. *Profesional Burnout*. Taylor: Francis.
- A. KOBOLT (1993), Faktorji stresa v socialnih in pedagoških poklicih. *Psihohigiena*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.
- A. MIKUŠ KOS (1990), *Psihosocialne obremenitve strokovnih delavcev pri delu z ljudmi: Prikaz spoznanj in pogledov*. Ljubljana: Svetovalni center.
- A. PINES (1993), Burnout: An Existential Perspective University of California. *Profesional Burnout*. Taylor: Francis.
- Z. RAKOVEC FELSER (1991), *Stres in tesnoba*. Maribor: Obzorja.
- V. SATIR (1995), *Družina za naš čas*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- B. STRITH (1993), *Normativi in standardi v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- M. ŠLENC ZVER (1996), *Izgorelost strokovnih delavcev, ki se poklicno ukvarjajo z ljudmi v stiskah v Občini Ilirska Bistrica*. Diplomaska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- P. TYRER (1987), *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- M. VODEB BONAČ (1996), *Supervizija kot možnost za osebni in profesionalni razvoj strokovnih delavcev in delavcev v pomagajočih poklicih*. Diplomaska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

