

Liljana Rihter

ZAPOSLITEV IN DELOVNE RAZMERE NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA

V zadnjih letih se je na področju socialnega varstva zgodilo nekaj pomembnih sprememb zakonodaje. Varčevalni ukrepi vlade so posegli na področje plač in napredovanj zaposlenih v javnem sektorju. Večinoma so dosedanje raziskave prikazovale le posledice sprememb za uporabnike. V tem članku prikazujemo rezultate kvalitativne (meta)analize ugotovitev raziskav zaključnih del na Fakulteti za socialno delo med letoma 2012 in 2015, ki so kot teme obravnavale zaposlovanje v organizacijah na področju socialnega varstva, delovne razmere in kakovost delovnega življenja. Rezultati kažejo, da je zaposlenim težje zadovoljevati predvsem potrebe »imeti« (plača, nagrajevanje), da se v nekaterih okoljih počutijo manj varne zaradi groženj uporabnikov in da je okrnjeno zadovoljevanje potreb »biti« (manj možnosti strokovnega razvoja). Področje, na katero spremembe zakonodaje in varčevanje očitno (še) niso pomembno vplivali, je zadovoljevanje potreb »ljubiti«. Odnosi med zaposlenimi ostajajo tisti vidik, ki je večinoma dobro ocenjen. Na podlagi ugotovljenih pomanjkljivosti predlagamo sistemske spremembe, ki bi omogočile boljše delovne razmere, in organizacijske spremembe znotraj delovnega okolja, ki bi omogočile večjo podporo zaposlenim za opravljanje strokovnega dela, ki bo zadovoljevalo potrebe uporabnikov.

Ključne besede: kakovost delovnega življenja, stres, izgorelost.

Doc. dr. Liljana Rihter je zaposlena na Fakulteti za socialno delo kot visokošolska učiteljica in raziskovalka. Kontakt: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

EMPLOYMENT AND WORKING CONDITIONS IN THE FIELD OF SOCIAL PROTECTION

In recent years, some important changes of legislation in the field of social protection have been adopted. The government has passed a law including austerity measures in the area of salaries and promotions in the public sector. Previous studies only show the effects of changes to users. In the article, the results are presented of the qualitative (meta) analysis of the research findings of the final theses of the students from the Faculty of Social Work between 2012 and 2015, which addressed topics such as employment in the field of social protection, working conditions and quality of working life. The results show that employees have more difficulties meeting particular needs of »having« (salary, promotion). In some environments they feel less secure because of threats of users. And it is also difficult to meet the needs of »being« (fewer opportunities for professional development). An area in which changes in the laws and savings haven't had (yet) a significant impact are the needs of »loving«. Relations between employees remain one aspect which is generally well rated. Based on identified weaknesses, systemic changes are suggested that would allow for better working conditions, as well as organizational changes within the working environment that would enable more support to staff to carry out professional work, which will respond to the needs of users.

Keywords: quality of working life, stress, burnout.

Liljana Rihter, PhD, is a senior lecturer and researcher at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Contact: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Zadnja kriza je zelo posegla na področje socialnega varstva. Najprej je vlada s spremembami dela področne zakonodaje (Zakon o socialnovarstvenih prejemkih 2010, Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev 2010), nato še s splošnimi ukrepi države za uravnoteženje proračuna (Zakon za uravnoteženje javnih financ 2012) poskušala povečati preglednost dodeljevanja socialnih prispevkov, zagotoviti ciljnost in učinkovitost socialnih prejemkov (Smolej *et al.* 2013, Dremelj *et al.* 2013) in uravnovežiti javne finance, pri tem pa je posegla na področje plač in napredovanj ter omejila zaposlovanje v javnem sektorju. Na prvi pogled so to cilji, ki naj bi olajšali pridobivanje pravic iz javnih sredstev za uporabnike in ob tem poenostavili postopke za strokovne delavce. Prve ocene učinkov sprememb zakonodaje (Dremelj *et al.* 2013) poudarjajo prednosti in pomanjkljivosti za uporabnike. Manj je podatkov o vplivu sprememb na zaposlovanje in delovne razmere zaposlenih na centrih za socialno delo in v drugih organizacijah, ki izvajajo različne socialnovarstvene storitve in programe. Velikokrat so informacije o razmerah delne in temeljijo na vtisih zaposlenih samih (gl. Socialni izziv 2013)

oziroma na rezultatih manjših raziskav na posameznih centrih za socialno delo (npr. Kuzma 2013, Berčič, Grum 2013, Štern 2012).

Navedene spremembe v zakonodaji lahko povežemo s prevlado neoliberalne ideologije v socialni politiki v evropskem prostoru. V Združenem kraljestvu je neoliberalizem že v osemdesetih letih 20. stoletja povzročil krčenje in spreminjanje socialnih storitev, ki jih je prej večinoma zagotavljal javni sektor. Stroške storitev javnega sektorja so namreč videli kot breme za razvoj produktivnejših delov gospodarstva. Poleg tega so v javne storitve začeli vpeljevati menedžerske prakse zasebnega sektorja. S tem so v javnem sektorju oslabili ključne prednosti, ki jih Hall (2003: 33) vidi v tem, da zaposleni sprejemajo veliko odgovornost za delo, da so vdani delu, čeprav niso plačani po učinku.

Stark (2011: 200–202) navaja, da ima prevlada te ideologije več posledic za socialno delo in za delo na področju socialnega varstva. Pomeni razgradnjo socialne države in povečuje prepad med revnimi in bogatimi. Pojavlja se več socialnih težav, s tem pa večje potrebe po delu socialnih delavcev, a v okoliščinah, v katerih se denarni viri za to manjšajo. Večji je poudarek na ekonomizaciji socialnega dela, izpostavljanju učinkovitosti in storilnosti dela. Ekonomija ima prednost pred strokovnostjo, saj je ključen poudarek na varčevanju in ne na povečanju blaginje oz. izboljšanju kakovosti življenja uporabnikov. Poudarjeno je tekmovanje namesto solidarnosti, saj različne organizacije tekmujejo med sabo za sredstva, s katerimi lahko izvajajo programe pomoči in podpore. Pogostejše je sklicevanje na odgovornost posameznika, češ da sta revščina in brezposelnost posledici nepripravljenosti za delo. Precej teh vidikov je zaslediti tudi v slovenski zakonodaji oz. smernicah socialne politike (Rihter 2011).

Vse to v veliki meri vpliva ne samo na osebe, ki potrebujejo pomoč in podporo, ampak tudi na zaposlene na področju socialnega varstva (Papadaki, Papadaki 2008, Coffey *et al.* 2009, Thaden *et al.* 2010, Liljegren 2012, Astvik, Melin 2013, Mänttari van der Kuip 2014). Avtorji omenjajo težave zaradi stresa, več bolniških odsotnosti in tudi odpovedi delovnega razmerja. Kot ključne dejavnike, ki jih povezujejo s psihosocialnimi tveganji oz. stresom zaposlenih, Cox in sodelavci (2000) navajajo: organizacijsko kulturo, vlogo v organizaciji, razvoj kariere, nadzor nad odločanjem, medsebojne odnose, delovno okolje in opremo za delo, načrtovanje nalog, delovno obremenitev in urnik dela.

Zato je izjemno pomembno, da tudi v Sloveniji spremljamo delo zaposlenih na področju socialnega varstva in smo pozorni na vidike, ki kažejo na težave na delovnem mestu, in da odpravljamo tako vzroke kot morebitne že nastale posledice. V zadnjih nekaj letih se zaposleni na tem področju namreč srečujejo s podobnimi pritiski, kot so jih zaznali raziskovalci v tujini, saj je z zakoni in pravilniki naloženega vedno več dela, zato lahko tudi v Sloveniji pričakujemo težave v zvezi z izgorelostjo in torej zapuščanjem delovnih mest.

V članku želimo na podlagi metaanalize rezultatov manjših raziskav (Berčič, Grum 2013, Čebular 2014, Jelaska 2013, Kocman 2012, Korošec 2015, Krivec 2015, Kuzma 2013, Štern 2012, Verbovšek 2014) opozoriti na dejavnike, ki delno zaradi sprememb zakonodaje in delno zaradi narave dela in večjega števila oseb, ki potrebujejo pomoč in podporo, slabšajo kakovost delovnega življenja zaposlenih na področju socialnega varstva, to pa bi lahko na daljši rok pomenilo tudi manj kakovostne storitve za uporabnike. Dodajamo predloge za spremembe, ki bi lahko pripomogle k izboljšanju stanja.

Kakovost delovnega življenja

Socialna delavka ali socialni delavec, ki opravlja delo na področju socialnega varstva, prevzame po Banks (1995) različne ravni dolžnosti (do uporabnikov, stroke, organizacije, v kateri dela, do družbe). Delo na področju socialnega varstva je predvsem delo z osebami, ki so v raznih socialnih stiskah prišle po pomoč in podporo. Ker je v delo vključeno tudi delo s čustvi, nekateri avtorji (Hochschild 1993, James 1989, Morris, Feldman 1996, Šadl 2002) tako delo definirajo kot čustveno delo. Zaradi interakcij z ljudmi in pričakovani organizacije zaposleni

doživljajo različna čustva. S pogostostjo teh interakcij in intenzivnostjo občutenja pa so povezane tako pozitivne posledice (zadovoljstvo z delom) kot tudi negativne (stres, izgorelost). To je delno odvisno od posameznika samega pa tudi od razmer za delo (Grandey 2000). Opravljanje čustvenega dela lahko poveča možnosti za stres in izgorevanje, kot so potrdile številne raziskave, ki jih navajata Ashforth in Humphrey (1993). Brejc (1994) med vzroki, ki povzročijo izgorevanje na delovnem mestu, navaja naravo dela služb pomoči. Zaposleni so pogosto v stiku z ljudmi s hudimi težavami in zato nenehno iščejo učinkovite načine pomoči, vendar pa to ni vedno možno, zato se lahko pojavi dvom o lastni strokovnosti.

Teoretiki s področja organizacije dela opozarjajo na pomen organizacijske klime in kulture pri zagotavljanju dobrih rezultatov dela oz. zavzetosti delavcev za delo (Giffords 2003, Wallace 1995, Thaden *et al.* 2010). Ovsenik in Ambrož (2000) organizacijsko kulturo definirata na podlagi sestavin, kot so prepričanja, vrednote, stališča, struktura organizacije in sistemi, načela in postopki delovanja, urejenost okolja, zgodbe in miti, prepričanja o poslanstvu. Pojem organizacijska klima pa po navadi razumemo kot ozračje v organizaciji, ocenjujemo jo s kazalniki, kot so fluktuacija, reševanje konfliktov, solidarnost med zaposlenimi (Mesec 1992). Černetič (2007) kot ključne dimenzije organizacijske klime navaja: odnos do kakovosti, inovativnost in iniciativnost, zadovoljstvo z delovnim okoljem, pripadnost, poznavanje ciljev, poslanstva in vizije, motivacijo, organiziranost, strokovno usposabljanje, vodenje, notranje odnose, razvoj kariere, komuniciranje, nagrajevanje.

Podobno so za dobre rezultate dela pomembni vidiki kakovosti delovnega življenja. Kavar Vidmar (1998) navaja, da je kakovost delovnega življenja povezana z zadovoljstvom na delu, s pripadnostjo organizaciji, motivacijo in zdravjem zaposlenih. Zadovoljni delavci pa pripomorejo k doseganju višjih ciljev (Možina 1998). Podobno ugotavlja Svetlik (1996), da je kakovost delovnega življenja povezana s povečevanjem produktivnosti. Zaposleni so bolj motivirani in zadovoljnejši, manj je stresnih situacij, boljša je komunikacija med zaposlenimi in manj odpora do sprememb. Tudi novejše raziskave ugotavljajo povezavo med dejavniki delovnega okolja in zavzetostjo socialnih delavcev za strokovno delo in pripadnostjo organizaciji (Giffords 2009).

Allardt (1993) kakovost (delovnega) življenja ocenjuje z zadovoljevanjem treh sklopov potreb: imeti (materialne potrebe in potrebe po varnosti, kamor sodijo delovne razmere, delovni čas, nagrajevanje), ljubiti (potrebe po pripadnosti in spoštovanju, gre za odnose s sodelavci in drugimi vpletenimi v delovni proces) in biti (potrebe po samouresničevanju in osebni rasti, možnost avtonomije).

Vendar niso pomembne samo objektivne mere kakovosti delovnega življenja, ampak tudi, kako so ljudje s tem zadovoljni (subjektivne mere) (Svetlik 1996). Konceptualiziranje kakovosti (delovnega) življenja je tako v literaturi različno, večinoma pa poleg objektivnih kazalnikov vključuje tudi subjektivne poglede oz. zadovoljstvo z danimi razmerami. Svetlik in Zupan (2009) kot pomembne dejavnike kakovosti delovnega življenja poudarjata: varno delovno okolje, ustrezno in pravično nagrajevanje, pravično in enakopravno obravnavanje zaposlenih, zaupljivo komuniciranje med zaposlenimi, soodločanje pri pomembnih zadevah, ki zadevajo delo, možnost, da uporabijo svoje sposobnosti za doseganje samouresničitve.

Metodologija

Ugotovitve v zvezi z zaposlovanjem in delovnimi razmerami na področju socialnega varstva v Sloveniji so podane na podlagi analize sekundarnega gradiva. Gre za kvalitativno metaanalizo ugotovitev raziskav, ki so nastale v okviru diplomskih ali magistrskih del na Fakulteti za socialno delo med letoma 2012 in 2015 in so v opredeljeni problematiki raziskave obravnavale teme, kot so zaposlovanje v javnih zavodih ali drugih organizacijah, ki delujejo na področju socialnega varstva; delovne razmere v teh organizacijah; kakovost delovnega življenja. S pregledom ključnih besed smo v sistemu COBISS/OPAC pridobili devet takih del (Berčič, Grum 2013, Čebular 2014, Jelaska 2013, Kocman 2012, Korošec 2015, Krivec 2015, Kuzma 2013,

Štern 2012, Verbovšek 2014). Opravili smo metaanalizo besedila poglavij: opis problema, metodologija, rezultati, sklepi, predlogi. Pri tem smo uporabili postopek kvalitativne analize, tako da smo izbrane enote besedila odprto, osno in odnosno kodirali (Mesec 1997).

Analiza je potekala tako, da smo najprej pregledali opredelitev problema raziskave in ugotovili, da so bile najpogosteje obravnavane teme: kakovost delovnega življenja in zadovoljstvo pri delu; stres in izgorelost; v posamičnih raziskavah pa še organizacijska klima, čustveno delo, spremembe zakonodaje in zaposlovanje. Večinoma so avtorji izhajali iz predpostavke, da se zaradi razmer v družbi slabša kakovost delovnega življenja in zadovoljstvo pri delu, da se večata stres in izgorelost in da so zaradi sprememb zakonodaje slabše tudi zaposlitvene možnosti mlajših socialnih delavk in delavcev. Pri tem je bila večina raziskovalnih problemov povezana z delovnimi okolji v zavodih, kot so centri za socialno delo in domovi za stare ljudi, in z zaposlenimi socialnimi oziroma drugimi strokovnimi delavkami in delavci.

Ko smo analizirali metodologijo omenjenih raziskav, smo ugotovili, da je v večini primerov šlo za kvantitativne raziskave oziroma kombinirane kvalitativne in kvantitativne, redkeje je šlo za kvalitativne raziskave. Temu ustrezno so bili prilagojeni merski instrumenti in metode zbiranja podatkov. Večinoma so to bila anketiranja (spletna, z redno pošto, osebna razdelitev vprašalnikov) z vprašalniki zaprtega tipa, povzetimi po različnih avtorjih (JAWS 2013, Pogačnik 1997, Černetič 2007, Smrke 2012), ki so vključevali različne kazalnike navedenih tem. V primeru kvalitativnih oz. kombiniranih raziskav so za zbiranje podatkov uporabljali vodila za intervjuje oz. fokusne skupine. V približno polovici primerov so avtorji raziskave želeli izvesti raziskavo na celotnih populacijah zaposlenih strokovnih delavcev v določeni(h) organizaciji(ah). V vseh teh primerih je opazen osip, ki nikjer ni bil večji od 50 %. V preostalih raziskavah pa je bil uporabljen neslučajnostni priložnostni vzorec. Za analizo kvantitativnih podatkov so uporabili statistične metode (opisne statistike in bi-variantne metode) ter z metodo odprtega, osnega in odnosnega kodiranja analizirali kvalitativne podatke.

V rezultatih raziskav smo bili pozorni predvsem na teme, ki bi nam omogočile odkriti, kako lahko v delovnih okoljih na področju socialnega varstva zaposlene osebe zadovoljujejo potrebe, ki jih Allardt (1993) v okviru raziskovanja kakovosti delovnega življenja deli na potrebe imeti, potrebe ljubiti in potrebe biti, in kje pri zadovoljevanju teh potreb se pojavljajo težave. Hkrati pa tudi na tiste vidike, ki spodbujajo, in tiste, ki ovirajo socialno delo v organizacijah. Ugotovitve metaanalize rezultatov so prikazane v naslednjem poglavju.

Omejitve, ki lahko vplivajo na prikazane ugotovitve, so različni pristopi raziskovanja. Vzorci so po navadi neslučajnostni in priložnostni (to otežuje sploševanje rezultatov, saj lahko veljajo le za določene skupine zaposlenih oseb ali organizacij). Gre za različne fokuse raziskovanja in čeprav so teme povezane s kakovostjo delovnega življenja, je ta koncept tudi tam, kjer je kot tema eksplicitno omenjen, operacionaliziran na različne načine. Zato lahko v ugotovitvah nakažemo zgolj poimenovanja različnih ovir in priložnosti glede kakovosti delovnega življenja na področju socialnega varstva. Imajo pa ne glede na to, da ni prikazana njihova številčna razširjenost, uporabno vrednost, ker v posamezni organizaciji (tako v tistih, kjer je to že bilo narejeno, kot v tistih, kjer se s temi težavami še niso začeli ukvarjati) preverijo, kako se posamezne razsežnosti kakovosti delovnega življenja zaposlenih kažejo pri njih.

Rezultati

V okviru ocenjevanja kakovosti delovnega življenja lahko ugotovimo, da so v obdobju od leta 2012 zaposleni v raziskovanih centrih za socialno delo in domovih za stare ljudi najslabše ocenjevali kazalnike (tako objektivni kot subjektivni vidiki), ki kažejo zadovoljevanje potreb imeti. Predvsem so slabše ocenjene plače, dodatki k plači, možnosti napredovanja in nagrajevanje. Tak rezultat je v povezavi s spremembami zakonodaje pričakovan, saj so v javnih zavodih morali upoštevati predpise glede urejanja plač in napredovanj. Večinoma so z delovnimi razmerami strokovni delavci še vedno zadovoljni, prav tako z razporeditvijo delovnega časa. Pri kazalnikih

zadovoljevanja potreb po varnosti je opaziti, da so zaposleni stalnost zaposlitve ocenjevali kot dobro oz. ustrezno, pri tem pa je treba opozoriti, da so bile raziskovane organizacije večinoma javni zavodi, kjer je večina zaposlenih za nedoločen čas. V posameznih primerih opozarjajo na poslabšanje varnosti pri delu zaradi verbalnega in fizičnega nasilja uporabnikov.

V okviru zadovoljevanja potreb ljubiti vrednosti posameznih kazalnikov (odnosi s sodelavci, odnosi z vodji, delovno ozračje, samostojnost pri delu) kažejo razmeroma dobro sliko. Najslabše pa je ocenjen kazalnik psihičnega napora. To je posledica dela z ljudmi, katerih stiske so vedno večje, in v posameznih primerih groženj uporabnikov. Tako je zadovoljevanje potreb ljubiti kljub omejenim virom, ki jih imajo zaposleni, večinoma ustrezno urejeno.

Nekoliko drugačno sliko dobimo pri kazalnikih zadovoljevanja potreb biti. Delo zaposleni sicer ocenjujejo kot zanimivo in zahtevno, lahko soodločajo in imajo svobodo pri delu. So pa precej slabše ocenili ugled dela in možnosti za izobraževanje in strokovni razvoj. To je prav gotovo bilo okrnjeno zaradi varčevalnih ukrepov, ni pa iz raziskav mogoče dovolj jasno razbrati, kaj so razlogi za slabšo oceno ugleda dela.

Na splošno zaposleni kakovost delovnega življenja ocenjujejo kot ustrezno. Tisti, ki omenjajo, da se je kakovost delovnega življenja v zadnjih letih poslabšala, kot splošne, sistemske razloge navajajo gospodarsko krizo in s tem povezan padec življenjskega standarda, varčevalne ukrepe, povezane z zakonom za uravnoteženje javnih financ (ti so vplivali predvsem na plače in možnosti nagrajevanja). Problem pa so tudi preobremenjenost, zahteve birokracije in pritiski uporabnikov.

Kaj vpliva na zadovoljstvo z delom na sploh, so sicer ugotavljali le v eni od raziskav (Krivec 2015). Ta je pokazala, da je zadovoljstvo ali nezadovoljstvo najbolj povezano z neposrednim delom z uporabniki. Zadovoljstvo povečajo uporabniki, ki so pripravljene sodelovati, ki cenijo prizadevanje zaposlenega in, nasprotno, manjšajo tisti, ki so nezadovoljni, težavni. Glede na to, da se stiske uporabnikov večajo, zaposleni pričakujejo več težav.

Kot posledice slabše kakovosti delovnega življenja zaposleni sami opažajo utrujenost, stres in nekoliko manj izgorelost. Dejavnike stresa, ki so jih navajali sami, lahko razvrstimo v grobem v tri skupine. Prva so organizacijski dejavniki, med katerimi omenjajo naravo dela (delo z uporabniki), birokratizacijo postopkov in kadrovske primanjkljaje. Druga so t. i. osebni dejavniki, med katerimi pogosto navajajo občutek preobremenjenosti in kopičenja dela, občutek zahtevnosti primerov. Tretja so dejavniki, ki so povezani z značilnostmi uporabnikov, njihovimi pričakovanji, kompleksnostjo težav, s katerimi prihajajo po pomoč in podporo. Po ocenah nekaterih naj bi se stres v zadnjih letih povečeval. Čeprav o izgorelosti ne poročajo v večji meri, omenjajo pogosto izčrpanost. Strategije za spoprijemanje zaposlenih s stresom in izgorelostjo so različne. Večinoma gre za lastne organizirane aktivnosti (rekreacija, hobiji, meditacija, razvedrilo). Nekoliko manj kot pomembno strategijo omenjajo še supervizijo.

Občutnih razlik med večjimi in manjšimi organizacijami glede kakovosti delovnega življenja ni opaziti. V večjih organizacijah sicer omenjajo slabšo obveščeno in manj možnosti soodločanja pri delu, hkrati pa zaznavajo večji vpliv krize na povečanje števila uporabnikov.

Že leta 1998 je Kavav Vidmar (1998) za socialnovarstvene organizacije podobno kot v raziskavah, ki smo jih analizirali, ugotavljala, da je bila varnost zaposlitve velika, večinoma je šlo za zaposlitve za nedoločen čas; v nekaterih zavodih pa so že takrat imeli premajhno število zaposlenih; zadovoljstvo s plačami ni bilo veliko, so jih pa zaposleni prejeli redno; ocenili so, da so pri delu avtonomni; malo pa je bilo ukrepov za preprečevanje stresa. Razlika pa se pokaže glede možnosti izobraževanja – takrat so jih ocenjevali kot ugodne; delovni čas večinoma ni ustrezal ne zaposlenim ne uporabnikom; prostori za delo z uporabniki niso bili povsod primerni.

Podobne vzorce glede kakovosti delovnega življenja so nekaj let prej kot v Sloveniji z raziskavo ugotovili pri socialnih delavcih, ki so zaposleni v javnem sektorju v Grčiji (Papadaki, Papadaki 2008: 166). Nezadovoljni so bili z določenimi vidiki organizacije dela: omejeni viri, preobremenjenost z delom, premalo možnosti za izboljšanje oz. vzpostavitev programov, ki bi zadovoljili potrebe uporabnikov, pomanjkanje podpore in supervizije, omejeno priznavanje

strokovnosti, pomanjkanje ustreznih sredstev in možnosti za socialno delo in z ekstrinzičnimi dejavniki, kot sta plača in možnosti za napredovanje.

Podobne rezultate so dobili tudi v Združenem kraljestvu (Coffey *et al.* 2009: 427–431); tam so zaposleni v socialnih storitvah v javnem sektorju omenjali predvsem preobremenjenost z administrativnim delom, čeprav menijo, da bi morali večino časa posvetiti neposrednemu delu z uporabniki. Predvsem pomanjkanje kadra in poudarek na menedžerskih politikah učinkovitosti in nenehnih spremembah v organizaciji dela, pomanjkljivih informacijah so tisti razlogi, zaradi katerih so svoje delo opisovali kot stresno. Poleg tega so se srečevali z vedno večjimi in kompleksnejšimi potrebami uporabnikov.

Na podlagi rezultatov metaanalize manjšega števila raziskav kakovosti delovnega življenja v nekaterih organizacijah na področju socialnega varstva lahko ugotovimo, da v zadnjih nekaj letih zaposleni težje zadovoljujejo predvsem potrebe imeti (plača, nagrajevanje), da se v nekaterih okoljih počutijo manj varne zaradi groženj uporabnikov in da je okrnjeno zadovoljevanje potreb biti (manj možnosti strokovnega razvoja, manjši ugled dela). Področje, na katero spremembe zakonodaje in varčevanje očitno (še) niso pomembno vplivali, je zadovoljevanje potreb ljubiti. Odnosi med zaposlenimi ostajajo vidik, ki je večinoma dobro ocenjen. Tak rezultat je lahko posledica tega, da so bile raziskave izvedene večinoma v javnih zavodih, kjer ni toliko fluktuacije kadra in so sodelavci med sabo bolj povezani, pa tudi varnost zaposlitve so ocenili kot ustrezno. Težko je predvideti, kaj lahko na dolgi rok prinese preobremenjenost kadra (ki so jo v večji meri omenjali vsi) in kako bo to vplivalo na medsebojne odnose.

Predlogi za izboljšanje kakovosti delovnega življenja

Predlogi za izboljšanje, ki so jih navajali zaposleni v raziskovanih organizacijah (Berčič, Grum 2013, Čebular 2014, Jelaska 2013, Kocman 2012, Korošec 2015, Krivec 2015, Kuzma 2013, Štern 2012, Verbovšek 2014), gredo v več smeri. Prvi sklop se nanaša na preprečevanje stresa in izgorelosti in izboljšanje posameznih kazalnikov kakovosti delovnega življenja. Tu opozarjajo na pomen preventive. Pomembno je, da so strokovni delavci ustrezno usposobljeni za delo. Predvsem so potrebna dodatna izobraževanja ob vse večjih spremembah zakonodaje, hkrati tudi poznavanje načinov preprečevanja stresa.

Drugi in najobsežnejši sklop so organizacijski vidiki. Potrebni ukrepi so razbremenitev administracije, omogočanje časa za delo z uporabniki, zaposlitve novega kadra, organiziranje supervizij in intervizij. Tretji sklop so predlogi za stalno raziskovanje kakovosti delovnega življenja.

Glede možnih rešitev za dano situacijo lahko na podlagi predstavljenih rezultatov razmišljamo vsaj v dve smeri. Prva so sistemske spremembe, ki bi omogočile boljše delovne razmere; druga pa spremembe znotraj delovnega okolja, ki bi omogočile večjo podporo zaposlenim in odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti.

Med sistemskimi spremembami je treba razmisliti o spremembah zakonodaje. Jana Mali (2009) opozarja, da so zahteve po večji birokratizaciji in administraciji prišle od zgoraj, v domovih za stare ljudi npr. s pravilnikom o postopkih pri uveljavljanju pravice do socialnega varstva. Zato je to zmanjšalo prostor za socialno delo. Torej lahko to, pogosto izraženo pomanjkljivost odpravimo zgolj s spremembami pravilnikov.

Na sistemski ravni bi bilo treba podobno, kot so pred leti predlagali v Združenem kraljestvu (Coffey *et al.* 2009: 427–431), omogočiti zaposlovanje več izkušenega in usposobljenega kadra, več podpore in razumevanja zahtevnih delovnih razmer, več usposabljanj tako na delovnem mestu kot zunaj njega, predvsem pred uvedbami novosti, več ugodnosti za zaposlene. Omogočiti bi bilo treba pogoje za dosledno vpeljavo supervizije.

Supervizija (pa tudi intervizija) je v večini primerov omenjena kot ustrezen način za preseganje nekaterih težav, predvsem v poklicih pomoči, da zaposleni razbremenijo in razjasnijo poklicne dileme in spodbujajo poklicne kompetence Fengler (2007). Supervizija vpliva na posameznika na več ravneh: omogoča mu učenje, kako ustrezno ravnati v delovnem odnosu z uporabnikom

in drugimi, in učenje oz. spoznavanje samega sebe; pomeni tudi podporo ob obremenitvah, ki jih občuti v strokovnem delu in možnost za usmerjanje strokovnega ravnanja (Milošević Arnold 1999). Predvsem kadar se pojavijo zaostrene razmere in konflikti tudi znotraj organizacij (med sodelavci, med socialnimi delavci in uporabniki, med delavci in nadrejenimi). Na podlagi rezultatov raziskave v Litvi (Ruškus, Kiaunyte 2013), kjer je socialno delo zelo mlada stroka, so ugotovili, da je supervizija ustrezen ukrep, saj omogoča refleksijo o strokovnem ravnanju.

Znotraj delovnega okolja bi bilo predvsem v večjih organizacijah treba zagotoviti boljšo komunikacijo, da bi bili zaposleni hitreje in bolje obveščeni o načrtovanih spremembah. Ustrezneje bi bilo treba razporediti delo; dati prednost strokovnemu delu pred administrativnim in zagotoviti ukrepe za boljše psihično počutje zaposlenih (zagotavljanje občutka varnosti).

Sklep

Glede na ugotovljene pomanjkljivosti, ki kažejo predvsem na slabšanje možnosti zaposlenih v organizacijah na področju socialnega varstva za zadovoljevanje potreb imeti (plače, napredovanja, ugodnosti) in delno tudi potreb biti (možnosti za izpopolnjevanje, izobraževanje), je treba zagotoviti ukrepe tako na sistemski kot na organizacijski ravni.

Stark (2011) navaja, da za socialno delo ni nujno, da se ukloni neoliberalnim zahtevam po storilnosti, učinkovitosti. Čeprav socialna politika pomeni okvir za naše delovanje, je pomembno, da ne samo odpravljamo negativne posledice razvoja družbe, ampak moramo analizirati vzroke in si prizadevati za odpravo teh vzrokov. Privoliti v slabšo kakovost delovnega življenja in v pravila za dodelitev pomoči in podpore uporabnikom, ki ne izboljšujejo njihovega položaja, tako ne more in ne sme biti ena od možnosti za ravnanje.

Je pa iz posameznih raziskav v tujini zaposlenih socialnih in drugih strokovnih delavcev v javnih zavodih (npr. celinska Grčija, Kreta) razvidno, da večinoma rešitev za neugodne delovne razmere ne iščejo v tem, da bi spodbudili dejavnosti, s katerimi bi opozorili na nezadovoljive materialne vire in politiko organizacij, ampak jih poskušajo najti znotraj danih razmer (Papadaki, Papadaki 2008).

Ko so na Švedskem leta 2008 raziskovali (Astvik, Melin 2013), kako se zaposleni odzivajo na povečane delovne obremenitve in veliko navzočnost z delom povezanega stresa, so ugotovili tri strategije preživetja: kompenzacija in nižanje kakovosti dela, iskanje podpore in glasu, samopodpora. Pri tem je prva strategija precej povezana s tveganjem za zdravje in s slabo kakovostjo storitev. Tako se pogosto srečujejo z etičnimi dilemami, namesto da bi se aktivno lotili sprememb sistema. A s temi načini odzivov v resnici ne spremenijo ničesar. Zato so poudarili potrebo po kolektivni akciji za izboljšanje storitev. Mänttari van der Kuip (2014) na podlagi rezultatov raziskave, ki so jih o delovnih razmerah socialnih delavcev izvedli na Finskem, predlaga, da je treba v organizacijah predvsem omogočiti, da lahko socialni delavci opravljajo delo na etično vzdržan način. Thaden in soavtorji (2010) ugotavljajo, da je tudi s stroškovnega vidika veliko bolj smiselno uvesti ukrepe, ki bodo izboljšali razmere za delo, saj so na dolgi rok cenejši kot pa ohranjanje obstoječih razmer, ki povzročajo večje bolniške odsotnosti ali celo zapuščanje delovnih mest, s tem pa potrebo po novih zaposlitvah in uvajanju novega kadra.

Ker v Sloveniji tako imenovanih strategij preživetja zaposlenih v delovnih razmerah, ki se slabšajo, še nismo temeljito raziskovali, lahko sicer samo predpostavljamo, da so podobne. Prav gotovo pa je tako raziskovanje potrebno, da se lahko ustrezno odzovemo, saj se lahko v nasprotnem primeru poslabšata kakovost dela in torej tudi kakovost storitev za uporabnike. To pa je v nasprotju z vsemi predvidenimi cilji na področju socialnega varstva.

Goleman (2001) kot dejavnike, ki pripomorejo k slabši motivaciji za delo, navaja: preobremenjenost z delom, neustrezno (nizko) nagrajevanje, omejena neodvisnost, pomanjkanje povezanosti med zaposlenimi, nepoštenost, spor zaradi vrednot. Ker so zaposleni v raziskanih organizacijah kot pomembna dejavnika, ki sta povezana s slabšo kakovostjo delovnega življenja,

omenili tako preobremenjenost z delom kot tudi težave, povezane z nagrajevanjem, lahko predpostavljamo, da se bo ob neukrepanju motivacija za delo manjšala.

Čeprav je veljavnost ugotovitev, ki smo jih predstavili na podlagi metaanalize manjšega števila raziskav, omejena, pa morajo biti dovolj veliko opozorilo, da je treba delovne razmere na področju dejavnosti socialnega varstva poglobljeno raziskati. Prav te dejavnike bi morali obrniti v pozitivno smer oziroma okrepiti tiste, ki so še navzoči. Če ne bo hitrih odzivov, bomo v Sloveniji težko dosegli cilj, ki je določen v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (2013). Gre za cilj izboljševanja kakovosti storitev in programov ter drugih oblik pomoči s povečanjem učinkovitosti upravljanja in vodenja izvajalskih organizacij, povečanjem njihove avtonomije ter upravljanjem kakovosti in zagotavljanjem večjega vpliva uporabnikov in predstavnikov uporabnikov na načrtovanje in izvajanje storitev. Zaposleni in drugi izvajalci dejavnosti na področju socialnega varstva namreč sami potrebujejo ustrezne okoliščine in dovolj kakovostno delovno življenje, da bodo lahko izvajali kakovostne storitve za uporabnike.

Viri

- Allardt, E. (1993), "Having, loving, being: an alternative to the Swedish model of welfare research". V: Nussbaum, M., Sen, A. (ur.), *The quality of life*. Oxford: Clarendon Press (88–94).
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993), Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 1: 88–115.
- Astvik, W., Melin, M. (2013), Coping with the imbalances between job demands and resources: a study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work*, 13, 4: 337–360.
- Banks, S. (1995), *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Macmillan.
- Berčič, J., Grum, M. (2013), *Kvaliteta delovnega življenja strokovnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Brejc, T. (1994), Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. *Socialno delo*, 33, 5: 373–379.
- Coffey, M., Dugdill, L., Tattersall, A. (2009), Working in the public sector. *Journal of Social Work*, 9, 4: 420–440.
- Cox, T., Randall, R., Griffiths, A. (2002), *Interventions to control stress at work in hospital staff*. Norwich: HSE Books, Crown Copyright.
- Čebular, D. (2014), *Zaposlovanje socialnih delavcev in delavk v Sloveniji in tujini*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Černetič, M. (2007), *Management in sociologija organizacij*. Kranj: Moderna organizacija.
- Dremelj, P., Smolej, S., Boškić, R., Narat, T., Rihter, L., Kovač, N., Kobal Tomc, B. (2013), *Ocena učinkov izvajanja nove socialne zakonodaje: končno poročilo*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- Fengler, J. (2007), *Nudenje pomoči utruja. O analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza d.o.o.
- Giffords, E. D. (2003), An examination of organizational and professional commitment among public, not-for-profit and proprietary social service employees. *Administration in Social Work*, 27, 3: 5–23.
- (2009), An examination of organizational commitment and professional commitment and the relationship to work environment, demographic and organizational factors. *Journal of Social Work*, 9, 4: 386–404.
- Goleman, D. (2001), *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Grandey, A.A. (2000), Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 1: 95–110.
- Hall, D. (2003), *Public services work! Information, insight and ideas for our future*. Dostopno na: <http://www.psi.ru.org/reports/2003-09-U-PSW.pdf> (24. 6. 2010).
- Hochschild, A. R. (1983), *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- James, N. (1989), Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *The Sociological Review*, 37, 1: 15–42.

- JAWS (2013), Job-related affective well-being scale. Dostopno na: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jawspage.html> (7. 4. 2013).
- Jelaska M. (2013), *Organizacijska kultura in klima v Domu Počitka Mengeš*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Kavar Vidmar, A. (1998), Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 37, 2: 81–119.
- Kocman, M. (2012), *Pojav izgorelosti socialnih delavk in delavcev v slovenskih domovih za stare*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Korošec, M. (2015), *Zaposlovanje mladih na centrih za socialno delo v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Krivec, K. (2015), *Sistem socialnega varstva in posledice emocionalnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Kuzma, S. (2013), *Sprememba zakonodaje na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in vloga socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (magistrsko delo)
- Liljegren, A. (2012), Pragmatic professionalism: micro-level discourse in social work. *European Journal of Social Work*, 15, 3: 295–312.
- Mali, J. (2009), Spremembe v institucionalnem varstvu starejših. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (95–107).
- Mänttari van der Kuip, M. (2014), The deteriorating work-related well-being among statutory social workers in a rigorous economic context. *European Journal of Social Work*, 17, 5: 672–688.
- Mesec, B. (1992), *Menedžment in organizacija v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- (1997), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (1999), Predstavitev supervizijske metode. V: Milošević Arnold, V. (ur.), *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije (3–46).
- Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 4: 986–1010.
- Možina, S. (1998), *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Ovsenik, M., Ambrož, M. (2000), *Ustvarjalno vodenje poslovnih procesov*. Portorož: Turistica, Visoka šola za turizem.
- Papadaki, E., Papadaki, V. (2008), Ethically difficult situations related to organizational conditions. *Journal of Social Work*, 8, 2: 163–180.
- Pogačnik, V. (1997), *Lestvice delovne motivacije*. Ljubljana: Produktivnost, Center za psihodiagnostična sredstva.
- Rezolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (2013), *Ur. l. RS39/2013*. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/1/content?id=113130> (30. 6. 2016).
- Rihter, L. (2011), Slovenian social assistance legislation in the era of paradigmatic changes of social work concepts: incentive or obstacle. V: Salustowicz, P. (ur.), *Soziale Arbeit zwischen Kontrolle und Solidarität: auf der Suche nach dem neuen Sozialen*. Warszawa, Bielefeld: Societas Pars Mundi Publishing (171–192).
- Ruškus, J., Kiaunyte, A. (2013), Facing conflict: patterns of relationships amongst Lithuanian social workers in the workplace and the role of supervision. *European Journal of Social Work*, 16, 5: 671–688.
- Smolej, S., Boškič, R., Dremelj, P., Narat, T. (2013), Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev v kontekstu nove socialne zakonodaje. *Socialni izziv*, 18, 34: 6–11.
- Smrke, U. (2012), *Emocionalno delo v odnosu do afektivnosti, izgorelosti in karakteristik delovnega mesta*. Maribor: Filozofska fakulteta (neobjavljena diplomska seminarska naloga).
- Socialni izziv* (2013), letnik 18, številka 34.
- Stark, C. (2011), Neoliberalizem – izzivi za prakso in etiko socialnega dela. *Socialno delo*, 50, 3–4: 197–204.
- Svetlik, I. (ur.) (1996), *Kakovost življenja v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Svetlik, I., Zupan, N. (2009), *Menedžment človeških virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Šadl, Z. (2002), »We're out to make u smile«: emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa*, 39, 1: 49–80.
- Štern, N. (2012), *Vpliv povečanega obsega dela na kakovost delovnega življenja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).

- Thaden, E., Jacobs-Priebe, L., Evans, S. (2010), Understanding attrition and predicting employment durations of former staff in a public social service organization. *Journal of Social Work*, 10, 4: 407–435.
- Verbovšek, K. (2014), *Vodenje in kakovost delovnega življenja zaposlenih v domu za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Wallace, J. E. (1995), Corporatist control and organizational commitment among professionals: the case of lawyers working in law firms. *Social Forces*, 73, 3: 811–829.
- Zakon o socialnem varstvu (2007), *Ur. l. RS*, 3/2007-UPB2 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), 122/2007 Odl. US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSvarPre, 62/2010-ZUJPS, 57/2012.
- Zakon o socialnovarstvenih prejemkih (2010), *Ur. l. RS*, 61/2010, 40/2011, 110/2011, 40/2012, 14/2013.
- Zakon za uravnoteženje javnih financ (2012), *Ur. l. RS*, 40/2012, 55/2012.
- Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (2010), *Ur. l. RS*, 62/2010, 40/2011, 40/2012, 57/2012, 14/2013.