

Svetovalni delavci na poti v izgorelost – delovne zahteve ter viri v povezavi s samoučinkovitostjo pri svetovanju

Tara Ferbežar Felgner, Zala Hudoklin

Več raziskav poroča o preobremenjenosti svetovalnih delavcev v Sloveniji, saj se pojavlja vedno več težav pri otrocih in mladostnikih, hkrati pa je delo svetovalne službe v šolah slabo urejeno. V raziskavi sva želeli raziskati, kako se delovni viri in delovne zahteve povezujejo s samoučinkovitostjo, kar je pomembno za doživljanje izčrpanosti svetovalnih delavcev. Zanimalo naju je tudi, kaj vse lahko storita svetovalni delavec sam ter njegov nadrejeni za izboljšanje samoučinkovitosti in kakšne spremembe bi bile potrebne na sistemski ravni. Uporabili sva kombinirano metodo, pri čemer sva v kvantitativnem delu uporabili Vprašalnik delovnih zahtev in delovnih resursov ter Lestvico samoučinkovitosti pri oceni in obvladovanju tveganja, pri kvalitativnem pa sva udeležencem postavili tri odprta vprašanja. V raziskavi je sodelovalo 230 oseb. Ugotovili sva, da na preobremenjenost svetovalnih delavcev pomembno vplivajo različne delovne zahteve (neustrezne naloge, dvoumnost vloge svetovalnega delavca, pritiski vodstva, težave uporabnikov, normativi), različni delovni viri (podpora sodelavcev, nadrejenih ter mentorjev, šolska klima in kultura, supervizija, povezovanje znotraj in zunaj organizacije, odnos do svetovalnega delavca, povratne informacije, dopuščanje avtonomije) ter nekaj osebnih virov (samoučinkovitost, osnovna ter dodatna izobrazba, leta izkušenj). Raziskava se dotika zelo aktualne teme, hkrati pa zagotavlja nekaj priporočil o tem, kako bi preprečili, da pri svetovalnih delavcih prihaja do tako velike preobremenjenosti.

Uvod

V obdobju po epidemiji covid-19 je število otrok in mladostnikov, ki potrebujejo pomoč, precej naraslo (NIJZ, 2021). Tudi podatki raziskave *Z zdravjem povezana vedenja v šolskem obdobju* opozarjajo na poslabšanje duševnega zdravja mladostnikov v Sloveniji (NIJZ, 2023). Na šolah prav tako opažajo porast težav na področju učne in delovne motivacije ter na področju čustvovanja in socialnih odnosov (NIJZ, 2021).

Kdo pa se prvi sreča z otroki in mladostniki s težavami? Navadno so to svetovalni delavci v šolah, saj imajo ti stik s celotno generacijo otrok in mladostnikov ter so ključni pri ugotavljanju in ukrepanju glede otrokovih ali mladostnikovih težav. Izobraževalne ustanove so same po sebi med ključnimi varovalnimi dejavniki, saj za mlade vseh starosti predstavljajo prvo podporno linijo, poleg tega pa otroci/mladostniki v njih preživijo ogromno časa (NIJZ, 2021).

Med svetovalnimi delavci se v zadnjem času pojavljajo občutki nemoči, saj po njihovih besedah ob tako velikem povečanju težav in stisk mladih lahko le »gasijo požare«, zmanjkuje pa jim časa, da bi delovali preventivno, zaradi česar se stanje otrok in mladostnikov še slabša. Hkrati pa so šolske svetovalne službe obremenjene še s pomanjkanjem kadra in z delovnimi nalogami nestrokovne narave (NIJZ, 2021).

Več raziskav poroča o preobremenjenosti svetovalnih delavcev v Sloveniji (Erjavec Bartolj, 2018; Lep, 2020; Uradni list Republike Slovenije, 2018), zato sva se odločili, da ta problem natančneje preučiva. Zanimalo naju je predvsem, kako se delovni viri in delovne zahteve povezujejo s samoučinkovitostjo pri svetovalnem delu ter kakšne so možnosti za izboljšanje položaja svetovalnih delavcev, da ti ne doživijo izgorelosti.

Obstaja več modelov za razumevanje izgorelosti; eden izmed njih je model delovnih zahtev in virov (JD-R) (Bakker idr., 2005), ki opisuje delovno okolje v zdravstvenem sektorju in drugih poklicih pomoči, med drugim v šolskem svetovalnem delu. Model predpostavlja, da do izgorelosti pride zaradi neravnovesja med delovnimi zahtevami in delovnimi viri, ki so na voljo zaposlenim. Predpostavlja tudi, da se negativni vpliv delovnih zahtev kompenzira, ko so viri iz okolja visoki. Visoke delovne zahteve, ki zahtevajo stalen trud, lahko izčrpajo vire zaposlenega, kar lahko vodi do pomanjkanja energije in zdravstvenih težav (Xanthopoulou idr., 2007). Nekatere delovne zahteve (npr. delovna obremenitev ali čustvene zahteve) so se že v več

raziskavah izkazale za napovednike izčrpanosti (Bakker idr., 2003; Bakker idr., 2005). Dostopni delovni viri lahko vodijo do predanosti organizaciji in do vključenosti v delo (Xanthopoulou idr., 2007). Delovi viri zaradi svojega motivacijskega potenciala zaposlenim pomagajo doseči delovne cilje. Zaposleni so zato bolj predani delu, saj jih delo izpolnjuje (Bodenhorn in Skaggs, 2005).

Raziskovalci v okviru modela JD-R dodajajo še tretjo komponento posameznikovih notranjih virov pri opravljanju dela, ki vključuje posameznikove značilnosti, povezane s prožnostjo na delovnem mestu. Te značilnosti se nanašajo na posameznikovo sposobnost nadziranja in vplivanja na delovno okolje (Hobfoll idr., 2003). Med temi viri je bila kot eden izmed najpomembnejših dejavnikov večkrat prepoznana samoučinkovitost posameznika, ki naj bi delovala kot mediator med delovnimi viri in izgorelostjo. Samoučinkovitost ima pomembno vlogo pri tem, kako zaposleni uporabljajo delovne vire, ki so na voljo (Xanthopoulou idr., 2007).

Delovne zahteve

Delovne zahteve vključujejo fizične, socialne in organizacijske značilnosti dela, ki zahtevajo stalen trud in so povezane s fiziološkimi in psihološkimi posledicami pri posamezniku (npr. izčrpanost). Raziskovalci so opredelili seznam delovnih zahtev, kot so delovna obremenitev, negotovost službe, kognitivne/čustvene zahteve (če je število učencev s težavami veliko, je uspešno spopadanje s potrebami rizičnih učencev lahko zelo kognitivno in čustveno naporno) (Schaufeli in Taris, 2014). Pri svetovalnih delavcih je težka delovna obremenitev povezana z izgorelostjo in slabšimi rezultati pri učencih (Carey in Dimmitt, 2012).

Normativi. Razmerje med učenci in svetovalnimi delavci je zelo pomembna komponenta učinkovitosti šolskega svetovalnega dela, ki lahko pozitivno ali negativno vpliva tako na učenčevo akademsko ter socialno-čustveno plat kot tudi na izvedbo svetovalnega dela (American School Counselor Association, 2012). Ameriška zveza šolskih svetovalnih delavcev ASCA (2022) je predlagala normativ enega svetovalnega delavca na 250 učencev (American School Counselor Association, 2012), študija Bardoshi in sodelavcev (2022) prav tako opisuje, da tisti svetovalni delavci, ki delajo z več kot 250 učencev, lahko izkusijo izgorelost. Tudi druge študije so ugotavljale, da preveliko število primerov oz. učencev (angl. *caseload*) vodi do večje čustvene izčrpanosti in depersonalizacije (npr. Bardhoshi idr., 2014)

in slabše samoučinkovitosti (McKinzy, 2023). V slovenski raziskavi (Bezić, 2008) so udeležencem postavili vprašanje o zgornji meji števila otrok na enega svetovalnega delavca, pri čemer je večina odgovorila z najmanjšim podanim številom, to je do 400. Taka razlika v številu se lahko pojavi tudi zaradi različne ureditve dela šolske svetovalne službe v tujini in v Sloveniji. Trenutno v Sloveniji velja normativ 20 oddelkov na enega svetovalnega delavca (Pravilnik o normativih in standardih za izvajanje programa osnovne šole, 2007, čl. 8). V slovenski raziskavi (Erjavec Bartolj, 2018) so svetovalni delavci poročali o nezadovoljstvu s trenutno veljavnimi normativi, raziskava (McKinzy, 2023) pa je pokazala, da se ob večjem normativu pri svetovalnih delavcih kaže slabša samoučinkovitost, Bardhoshi in Um (2021) pa ugotavljata, da je večje število učencev povezano z višjo ravnjo izgorelosti pri svetovalnih delavcih.

Neustrezne naloge, dodeljene svetovalnim delavcem. Poročali so o prevelikih količinah administrativnega dela (Lep, 2020), predvsem pa takega dela, ki ne spada med njihove delovne naloge, na primer zbiranje in redakcija gradiv za Letni delovni načrt, oblikovanje oddelkov, urejanje učbeniškega sklada itn. (Bezić, 2008). O podobnem poročajo tudi svetovalni delavci iz tujih držav (npr. Smith, 2021). Zaradi tega jim zmanjkuje časa za opravljanje šolskega svetovalnega dela in se pri tem delu potem ne čutijo več kompetentni. Zmanjšanje časa, posvečenega opravljanju neustreznih nalog, poveča zadovoljstvo s kariero in predanost delu (Baggerly in Osborn, 2006).

Dvoumnost vloge svetovalnega delavca. Zadolžitve svetovalnih delavcev so presplošno opisane in zajemajo zelo široko področje, kar pušča malo časa za izvajanje preventivnih dejavnosti in profesionalni razvoj (Kokol in Javornik, 2022). Dvoumnost in neskladnost njihove vloge v organizaciji se povezuje z občutki nekompetentnosti; bolj ko je vloga nejasna, višjo raven izgorelosti pri posamezniku lahko pričakujemo (Fye idr., 2020). Večja dvoumnost vloge napoveduje nižjo samoučinkovitost. Jasnost vloge je kritična za zagotavljanje kvalitetne akademske, socialne, čustvene in osebne podpore učencem, ki naj bi jo nudili (McKinzy, 2023). Svetovalni delavci v Sloveniji so v nedavni študiji (Gregorčič idr., 2020) poročali, da se jim zdijo trenutne Programske smernice za delo svetovalne službe sicer ustrezne, a se v praksi redko uresničujejo v celoti. V času od vzpostavitve smernic je namreč prišlo do različnih družbenih sprememb ter sprememb v vzgoji in izobraževanju, prav tako je prišlo do povečanega obsega tako strokovnega kot administrativnega dela, ob tem pa se delovne razmere niso nič izboljšale.

Pritiski vodstva. V slovenski raziskavi so svetovalni delavci poročali o pomanjkanju ustrezne vsebinske in strokovne podpore vodstva (Erjavec Bartolj, 2018). Z izgorelostjo se povezuje tudi nepodporna organizacijska kultura, kamor spadajo npr. nalaganje obveznosti, ki sicer niso delo svetovalne službe, preveliko število dodeljenih učencev, nejasne delovne naloge ali pričakovanja drugih (Bardoshi idr., 2022). V nekaterih raziskavah svetovalni delavci poročajo tudi o prevelikem pritisku vodstva šole (npr. Boccio idr., 2016), kar vodi do višjih ravni izgorelosti, manjšega zadovoljstva z delovnim mestom in do želje po zamenjavi službe ali celo področja dela (Boccio idr., 2016). Če imajo posamezniki premalo nadzora nad svojimi odločitvami in nad načinom dela, se lahko pojavijo negativna čustva v povezavi s šolo, v kateri delajo, kar dolgoročno lahko vodi v izgorelost (Kim in Lambie, 2018).

Delovni viri

Delovni viri so fizični, socialni ali organizacijski vidiki službe, ki pomagajo pri doseganju delovnih ciljev, zmanjšujejo delovne zahteve in z njimi povezane fiziološke in psihološke stroške ter spodbujajo osebno rast in razvoj (Demerouti idr., 2001). Seznam potencialnih virov v okviru dela svetovalnega delavca vključuje organizacijsko podporo, podporo kolegov in administrativnega osebja ter (klinično) supervizijo (Bardhoshi in Um, 2021).

Podpora svetovalnim delavcem. Udeleženci kot pomemben delovni vir navajajo podporo njihove celotne profesionalne mreže (kolegi in drugi svetovalni delavci, mentorji in supervizorji) (Bardoshi idr., 2022), zaznana organizacijska podpora pa prav tako pomembno vpliva na izgorelost (Bardhoshi in Um, 2021). Posamezniki, ki ne prejemaajo socialne podpore, dosegajo višje rezultate na lestvicah izgorelosti, tisti, ki prejemaajo socialno podporo, pa dosegajo višje rezultate na lestvicah samoučinkovitosti (Gunduz, 2012). Socialna sprejetost in podpora sta visoko povezani s samoučinkovitostjo (Ooi idr., 2018), kar še posebej velja za podporo kolegov, pomemben pa je tudi odnos z ravnateljem, ki vpliva na njihovo učinkovitost. Na samoučinkovitost svetovalnih delavcev lahko vplivata tudi šolska klima in šolska kultura (Sutton in Fall, 1995). Z manjšo verjetnostjo bodo izkusili izgorelost, če čutijo, da jih šola in njihovi supervizorji podpirajo in spodbujajo (Bardhoshi in Um, 2021). Na posameznikovo samoučinkovitost pa vplivajo tudi pozitivni odnosi drugih do njegovega poklica (Gunduz, 2012).

Povratne informacije. Na zaznano samoučinkovitost prav tako vplivajo verbalne povratne informacije, ocenjevanje supervizorjev, kolegov, šolske avtoritete, staršev in učencev samih (Aydin in Odaci, 2020; Ooi idr., 2018). Za dokaz uspešno opravljenega dela pa so pomembne tudi uspešne izvedbe svetovalnih pogovorov, uspešno delo s težavnimi vedenji, pozitivne spremembe pri učencu itd., kar je za svetovalne delavce dokaz, da so kompetentni pri opravljanju svojega dela (Aydin in Odaci, 2020).

Supervizija. Supervizijo kot zelo pomemben člen dela pri šolskem svetovalnem delu omenja veliko število raziskav, tako slovenskih (npr. Erjavec Bartolj, 2018) kot tujih (Bardoshi idr., 2022; Kozan, 2022). Te poročajo, da s pomočjo supervizije lahko pride do izboljšanja samoučinkovitosti, samozavesti svetovalnih delavcev (Tan in Chou, 2018) in do razvoja močne profesionalne identitete (Cinotti, 2014, v Smith, 2021). Supervizija kot kolegialen, zaseben in varen prostor za vrednotenje in načrtovanje svetovalnega dela omogoča razpravljanje in sprejemanje predlogov in povratnih informacij, hkrati pa se na ta način tudi ščiti klienta. Zagotovitev sodelavcev ali supervizorjev utrdi občutke samoučinkovitosti, ko so svetovalni delavci v dvomih pri konceptualizaciji primerov, tehnik ali načrtov obravnave (Ooi idr., 2018). Supervizija je tudi napovednik za večje zadovoljstvo s kariero (Baggerly in Osborn, 2006), hkrati pa je v slovenskih smernicah za šolsko svetovalno delo zapisano, da so se svetovalni delavci dolžni stalno udeleževati supervizij, intervizij in podobnih skupin (Čačinovič Vogrinčič idr., 1999).

Povezovanje svetovalnih delavcev. Poleg supervizije poročajo tudi o potrebah po več medsebojnega povezovanja z drugimi svetovalnimi delavci (npr. Erjavec Bartolj, 2018) ter dobrega sodelovanja znotraj organizacije, kar olajšuje izpolnjevanje delovnih nalog (Lep, 2020). Omenjali so tudi pomembnost sodelovanja z zunanjimi ustanovami, z delavci iz različnih resorjev (NIJZ, 2021), kar bi zagotavljalo dobro podporno mrežo. Če svetovalni delavci dobro sodelujejo z drugim osebjem, se njihov občutek samoučinkovitosti izboljša, kot rezultat visokega občutka samoučinkovitosti pa se pojavi tudi še boljše sodelovanje (Atici, 2014).

Dodatno izobraževanje. Svetovalni delavci so v preteklih raziskavah med drugim poročali o potrebah po dodatnih izobraževanjih, kjer bi se usposabljali npr. za različne svetovalne pristope (Erjavec Bartolj, 2018) in za delo z učenci z duševnimi težavami ter učnimi težavami (Uradni list Republike Slovenije, 2018). Večina udeležencev je ocenila, da je nujna dodatna ponudba izobraževanj na področju dela z vedenjsko in vzgojno problematičnimi

učenci, ki bi morala biti bolj cenovno dostopna (Erjavec Bartolj, 2018). Tudi svetovalni delavci v tujini dodatna izobraževanja ocenjujejo kot dobrodošla za profesionalni razvoj (npr. Bardoshi idr., 2022).

Osebniri viri svetovalnih delavcev

Osebniri viri posameznika so vidiki sebe, ki so povezani s prožnostjo in se nanašajo na posameznikovo sposobnost nadziranja in uspešnega vplivanja na svoje okolje (Xanthopoulou idr., 2007). Raziskovalci se pogosto osredotočajo predvsem na samoučinkovitost, ki jo je Bandura (1997) opisal kot kognitivni proces, ki vpliva na posameznikove misli in sprejemanje odločitev. Je posameznikovo prepričanje v to, ali je sposoben izpeljati neko dejavnost za doseganje želenega cilja (Bandura, 1977).

Za svetovalne delavce se **samoučinkovitost** nanaša na prepričanja o njihovi sposobnosti premagati težave in biti uspešen v svojem delu (Suton in Fall, 1995). Samoučinkovitost igra pomembno vlogo pri uspešnem opravljanju težjih delovnih nalog in zagotavljanju kvalitetnega svetovanja (Mullen idr., 2016). Svetovalni delavci z večjo samoučinkovitostjo si postavljajo višje cilje, so bolj predani svojemu delu, bolj motivirani, odporni in vztrajni pri doseganju svojih ciljev (Bodenhorn in Skaggs, 2005). Samoučinkovitost je lahko pomemben osebniri vir, ki narekuje, kako se svetovalni delavci spopadajo z delovnimi nalogami in izzivi in kako zaznavajo organizacijske vire, podporo ter celo izgorelost. Tako lahko organizacijski in osebniri viri v sodelovanju delujejo na izgorelost. Samoučinkovitost je pomemben osebniri vir, ker se neposredno povezuje z izgorelostjo in ker je mediator med delovnimi viri in izgorelostjo (Bardhoshi in Um, 2021). Boljše kot je zaupanje svetovalnega delavca v svoje spretnosti, povezane z delom, pogostejše je nudenje pomoči učencem. Zato bi svetovalni delavci morali oceniti, na katerih področjih se ne počutijo tako učinkoviti, in za to poiskati vire, ki bi jim pomagali pri profesionalnem razvoju, ter supervizijo, s čimer bi prispevali k boljši samoučinkovitosti (Mullen in Lambie, 2016).

Študija je pokazala, da se samoučinkovitost pozitivno povezuje z mehanizmi spoprijemanja s stresom. Tisti, ki imajo bolje občuteno samoučinkovitost, se s stresom bolj verjetno spopadajo pozitivno v primerjavi s tistimi, ki imajo slabše občuteno samoučinkovitost (Cheng idr., 2011).

S samoučinkovitostjo se pomembno povezuje osnovna izobrazba svetovalnih delavcev (Kozan, 2022), ki vpliva tudi na področje dela, s katerim se

najpogosteje ukvarjajo, saj med univerzitetnim izobraževanjem različni strokovni profili pridobijo in razvijejo različna znanja, spretnosti ter kompetence (Bizjak, 2014). Najpogosteje se svetovalni delavci v Sloveniji sicer ukvarjajo z učenci in dijaki z vzgojnimi ter disciplinskimi težavami (Gregorčič idr., 2020; Vogrinc idr., 2012). V začetkih oblikovanja šolskega svetovalnega dela je bilo načrtovano, da je psiholog bolj usmerjen v diagnostiko, prognostiko in terapijo, pedagog in socialni delavec k preventivnim vzgojno-izobraževalnim ukrepom, preostali svetovalni delavci pa so sodili v drugi krog svetovalnih delavcev (Jurman, 1978, v Gregorčič idr., 2020), medtem ko danes v smernicah (Čaćinovič Vogrinc idr., 1999) to ni specifično opredeljeno.

Poleg osnovne izobrazbe so pomembne tudi njihove strokovne izkušnje (Atiči, 2014; Kozan, 2022; Ooi idr., 2018). Svetovalni delavci na začetku kariere imajo večjo možnost za pojav izgorelosti v primerjavi s tistimi, ki imajo več let izkušenj (Fye idr., 2020). Predvsem jim težave povzročata pomanjkanje izkušenj in čustveni napor (Bardoshi idr., 2022). Na samoučinkovitost svetovalnih delavcev pozitivno vpliva tudi dolžina uvajanja (Tang idr., 2004).

Delovne zahteve in viri na delovnem mestu so se v preteklih raziskavah izkazali za pomembne napovednike samoučinkovitosti, hkrati pa je od samoučinkovitosti odvisno, kako se bodo svetovalni delavci spopadali z delovnimi nalogami in izzivi ter kako bodo zaznavali organizacijske vire. Z boljšo samoučinkovitostjo lahko dosežemo tudi bolj kvalitetno delo svetovalnih delavcev, skupaj z uravnovešenjem delovnih zahtev in organizacijskih virov pa lahko zmanjšamo verjetnost izčrpanosti ter izgorelosti, s čimer omogočimo kvalitetnejše in pogostejše nudenje pomoči učencem z bolj pozitivnim rezultatom. V tej raziskavi naju je zanimalo, kako se samoučinkovitost povezuje z delovnimi zahtevami in z delovnimi viri. Poleg tega pa sva želeli bolje spoznati izkušnje svetovalnih delavcev in kje vidijo možnosti za izboljšave. Postavili sva naslednje hipoteze:

Hipoteza 1: Splošne delovne zahteve bodo negativno povezane s samoučinkovitostjo pri šolskem svetovalnem delu.

Hipoteza 2: Delovni viri bodo pozitivno povezani s samoučinkovitostjo pri šolskem svetovalnem delu.

Hipoteza 3: Svetovalni delavci, ki imajo dodatno izobrazbo, se počutijo bolj samoučinkoviti pri šolskem svetovalnem delu kot tisti, ki dodatne izobrazbe nimajo.

Hipoteza 4: Leta izkušenj se pozitivno povezujejo s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev.

Metoda

Udeleženci

V raziskavi je sodelovalo 231 oseb. Od tega je ena oseba zapisala, da ni svetovalni delavec, zato sva njene podatke izločili iz analize. V končnem vzorcu je bilo tako 230 oseb. Od tega je 83,5 % oseb navedlo, da se identificira z ženskim spolom, 4,8 % pa z moškim spolom. Kategorij »Drugo« in »Ne želim se opredeliti« ni izbral nihče. 11,7 % oseb ni navedlo, s katerim spolom se identificira. Povprečna starost oseb je bila 40,7 leta (minimalna starost 23 let, maksimalna starost 69 let, $SD = 10,4$ leta). 31,7 % oseb je po osnovni izobrazbi psihologov, 23,5 % pedagogov, 12,6 % socialnih pedagogov, 11,7 % socialnih delavcev, 1,3 % defektologov, 0,9 % specialnih in rehabilitacijskih pedagogov, 5,6 % oseb pa je izbralo možnost »Drugo«. Navedli so naslednje: inkluzivni pedagog, sociolog, vzgojitelj predšolskih otrok, pedagog in učitelj angleščine, socialni delavec in socialni pedagog. 12,6 % oseb ni navedlo svoje osnovne izobrazbe. 30,0 % oseb v vzorcu je navedlo, da ima opravljeno dodatno izobraževanje. Nekateri so navedli več dodatnih izobrazb oz. izobraževanj. Vseh navedb je bilo 92, od tega je bilo 56,5 % psihoterapevtskih izobraževanj (najpogosteje so navajali transakcijsko analizo, vedenjsko-kognitivno terapijo in teorijo izbire oz. realitetno terapijo, nekaj jih je navedlo tudi splošno psihoterapijo (otrok in mladostnikov)). V 26,1 % so navajali tudi drugačna izobraževanja, npr. izobraževanje iz nevrolingvističnega programiranja, izobraževanje za supervizorja, izobraževanje o lateralnem razmišljanju po de Bonu, izobraževanje o športnem treniranju in športu kot terapevtskem pripomočku, izobraževanje iz coachinga, mediacije. Pri tem vprašanju se je 9,8 % navedb nanašalo na pedagoško-andragoško izobraževanje, dokvalifikacije oz. strokovni izpit, 7,6 % navedb pa na osnovno izobrazbo (npr. magisterij, sociolog). Povprečno skupno število let, v katerih so bile osebe zaposlene kot svetovalni delavci v vzgoji in izobraževanju, je bilo 10,7 (minimalno število let 0, maksimalno število let 39, $SD = 10,4$ leta). 37,8 % oseb je navedlo, da so zaposlene v osnovni šoli, 33,0 % v srednji šoli, 10,0 % v vrtcu, 2,2 % v dijaškem domu, 4,8 % oseb pa je izbralo možnost »Drugo«. Večina teh je navedla, da delajo v vrtcu in osnovni šoli hkrati. 12,1 % oseb ni navedlo podatka o organizaciji, v kateri so zaposlene.

Pripomočki

Vprašalnik delovnih zahtev in delovnih resursov (Tement idr., 2010) je pripomoček, s katerim raziskujemo zahteve delovnega mesta in vire na delovnem mestu. Sestavljen je iz 19 trdilnih postavk, ki opisujejo značilnosti delovnega mesta. Naloga udeležencev je, da na petstopenjski Likertovi lestvici strinjanja (1 – sploh se ne strinjam, 2 – ne strinjam se, 3 – sem neodločen, 4 – strinjam se, 5 – zelo se strinjam) ovrednotijo, v kolikšni meri se opisana značilnost pri njihovem delu pojavlja. Vprašalnik vključuje pet dimenzij:

- raznovrstnost delovnih nalog (tri postavke, npr. »Delovne naloge, ki jih opravljam, so pestre in raznovrstne.«);
- avtonomija, svoboda odločanja (tri postavke, npr. »Pri delu lahko samostojno sprejemam veliko število odločitev.«);
- opora sodelavcev (dve postavki za instrumentalno oporo, npr. »Moji sodelavci so mi pripravljene pomagati,« in dve postavki za socialno-čustveno oporo, npr. »Moji sodelavci so razumevajoči.«);
- opora nadrejenih (dve postavki za instrumentalno oporo, npr. »Moji nadrejeni so mi pripravljene pomagati,« in dve postavki za socialno-čustveno oporo, npr. »Moji nadrejeni so razumevajoči.«) in
- splošne delovne zahteve (pet postavk, npr. »Zdi se mi, da imam v službi veliko dela.«).

Podlestvica splošne delovne zahteve je hkrati ena od dveh glavnih dimenzij tega vprašalnika, in sicer dimenzija zahtev na delovnem mestu. Druga dimenzija so viri na delovnem mestu, ki vključujejo instrumentalno in socialno-čustveno oporo nadrejenih in sodelavcev, raznovrstnost delovnih nalog in avtonomijo, svobodo odločanja.

Lestvica samoučinkovitosti pri oceni in obvladovanju tveganja (Delgado idr., 2014) je mera samoučinkovitosti, ki se osredotoča na samoučinkovitost delavcev na področju duševnega zdravja pri specifični delovni nalogi, in sicer ocenjevanju in obvladovanju tveganja pri uporabnikih (v najinem primeru otrocih in mladostnikih). Sestavljen je iz uvodnega vprašanja (»Kako prepričani ste, da znate ...?«) in 18 vprašalnih postavk. Za potrebe najine raziskave sva odstranili uvodno vprašanje in postavke spremenili v trdilne povedi. Postavke se nanašajo na tri širše dimenzije:

- ocenjevanje oz. diagnosticiranje (npr. »Znam uporabiti presejalne pripomočke za oceno tveganja.«);

- izvedbo intervencij (npr. »Znam izvesti intervencije, ki se osredotočajo na tveganje za samopoškodovanje ali samozanemarjanje.«) in
- napotovanje (npr. »Na podlagi tveganja znam določiti ustrezno službo za napotitev otroka/mladostnika.«).

V originalni različici Degladilla in sodelavcev (2014) udeleženci odgovarjajo s pomočjo enajststopenjske lestvice (0 – sploh nimam zaupanja v svojo sposobnost opravljanja naloge, 10 – imam popolno zaupanje v svojo sposobnost opravljanja naloge). Za potrebe najine raziskave sva vprašalnik prevedli v slovenski jezik in odgovorno lestvico spremenili v petstopenjsko Likertovo lestvico strinjanja (1 – sploh se ne strinjam, 2 – ne strinjam se, 3 – sem neodločen, 4 – strinjam se, 5 – zelo se strinjam).

Udeležencem sva zastavili tudi tri vprašanja odprtega tipa (udeleženci so odgovor zapisali v okvirček), in sicer:

- Kaj po vašem mnenju vpliva na vaš občutek samoučinkovitosti pri svetovalnem delu z otroki/mladostniki? Pomislite tako na individualne razloge (npr. leta izkušenj, osnovna izobrazba, osebnostne značilnosti, način spoprijemanja s stresom ipd.) kot širše, organizacijske in sistemske razloge (npr. odnosi na delovnem mestu, časovna obremenitev z določenimi delovnimi nalogami, vrsta težav pri otrocih/mladostnikih, kadrovski primanjkljaji ipd.).
- Kako lahko nadrejeni vplivajo na to, da se bodo svetovalni delavci počutili bolj samoučinkovite (kaj lahko svetovalnim delavcem ponudijo, kako lahko organizirajo delovno okolje in odnose na delovnem mestu)?
- Kako lahko svetovalni delavci sami vplivajo na svoj občutek samoučinkovitosti?

Postopek

Podatke sva zbrali s pomočjo spletne ankete, ki sva jo oblikovali v orodju 1KA. Na začetni strani se je najprej pojavilo opozorilo, da je raziskava namenjena svetovalnim delavkam v vzgoji in izobraževanju, ki opravljajo svetovalno delo z otroki in mladimi. Spodaj sva dodali tudi naslednjo opombo: »V celotni anketi za ciljne osebe (svetovalne delavke in delavce) uporabljava ženski slovnični spol, ki se nanaša na vse spole. Za druge osebe (npr. nadrejene, sodelavce in sodelavke) je uporabljen moški slovnični spol, ki se prav tako nanaša na vse spole.« Za slednje sva se odločili, ker je svetovalnih delavk ženskega spola bistveno več kot svetovalnih delavcev moškega

spola in sva mnenja, da bi z ženskim slovničnim spolom nagovorili večji del raziskovane skupine. Na naslednji strani je sledilo obveščeno soglasje. Nato se je pričel vsebinski del raziskave: najprej Vprašalnik delovnih zahtev in delovnih resursov (Tement idr., 2010), nato Lestvica samoučinkovitosti pri oceni in obvladovanju tveganja (Delgadillo idr., 2014) in nazadnje tri vprašanja odprtega tipa. Anketa se je zaključila z razdelkom z demografskimi podatki: udeleženci so označili spol, s katerim se identificirajo, vpisali svojo starost v letih, označili svojo osnovno izobrazbo in morebitno dodatno izobrazbo, vpisali število let, v katerih so bili zaposleni kot svetovalni delavci v vzgoji in izobraževanju ter vzgojno-izobraževalno organizacijo, v kateri so zaposleni (vrtec, osnovna šola, srednja šola ali dijaški dom).

Podatke sva zbirali tako, da sva elektronsko sporočilo s prošnjo za delitev in pripeto povezavo do ankete najprej poslali Društvu šolskih svetovalnih delavcev Slovenije in Društvu psihologov Slovenije, nato pa še vsem vrtcem, osnovnim šolam, srednjim šolam in dijaškim domovom, ki so vodeni v evidenci na spletni strani Ministrstva za vzgojo in izobraževanje Republike Slovenije. Skupno sva sporočilo poslali na 1202 elektronska naslova vrtcev, osnovnih šol, srednjih šol in dijaških domov – kjer je bila kontaktna informacija dostopna, sva sporočilo poslali neposredno na elektronske naslove svetovalnih delavcev, sicer pa na splošen elektronski naslov organizacije ali v tajništvo.

Za obdelavo podatkov sva uporabljali programa Excel in R (R Core Team, 2018). V programu Excel sva obdelali demografske in kvalitativne podatke, v programu R pa kvantitativne podatke. Začetna stopnja obdelave je bila presejanje podatkov. Pri kvantitativnem delu sva izbrisali podatke tistih oseb, pri katerih sta na posameznem vprašalniku manjkala odgovora na več kot dve postavki. Manjkajoče podatke sva vstavili s pomočjo paketa *missForest* (Stekhoven, 2013). Nato sva preverili predpostavke za parametrične statistične metode in na podlagi tega izbrali ustrezen test za testiranje hipotez. Pri tem sva uporabili funkcije iz paketov *psych* (Revelle, 2018) in *car* (Fox in Weisberg, 2011). Tudi pri kvalitativnih podatkih sva izbrisali podatke tistih oseb, ki na vprašanja niso odgovorile. Sledila je vsebinska analiza. Pri prvem kvalitativnem vprašanju sva vsak vnos prebrali in mu na podlagi vsebine pripisali kodo (ali več kod). Kode sva sproti razvrščali v eno od naslednjih kategorij: »osebni razlogi«, »organizacijski razlogi« oz. »sistemski razlogi«. Na koncu sva oblikovali seznam vseh kod v posamezni kategoriji, kode prešteli in jih razvrstili v nadredne kategorije. Enako sva naredili pri drugem in tretjem kvalitativnem vprašanju, pri čemer pri teh dveh vprašanjih v naprej nisva oblikovali kategorij za razvrščanje kod.

Rezultati

Subjektivna ocena samoučinkovitosti svetovalnih delavcev

Pregled deskriptivnih statistik, histogramov, kvantilnih grafov in zabojev z ročaji ter izračun Shapiro-Wilkovih statističnih testov normalnosti sta nama za podlestvice Lestvice samoučinkovitosti pri oceni in obvladovanju tveganja pokazala nenormalno porazdelitev, za skupno lestvico pa normalno porazdelitev. Vse lestvice, podlestvice in združene lestvice Vprašalnika delovnih zahtev in delovnih resursov so se pokazale kot nenormalno porazdeljene. Slednje onemogoča uporabo parametričnih metod, zato sva hipotezi 1 in 2 testirali z neparametričnim Spearmanovim koeficientom korelacije. Pri testiranju hipotez 3 in 4 ter pri eksploratorni hipotezi sva preverili predpostavke za t-test za dva neodvisna vzorca. Kjer predpostavke niso bile zagotovljene, sva testirali z neparametričnim Mann-Whitneyevim testom za dva neodvisna vzorca.

Tabela 1: *Spearmanove korelacije med lestvicami, podlestvicami in združenimi lestvicami Vprašalnika delovnih zahtev in delovnih resursov ter Lestvice samoučinkovitosti pri oceni in obvladovanju tveganja (N = 230)*

	Samoučinkovitost pri ŠSD	Samoučinkovitost pri ocenjevanju	Samoučinkovitost pri izvedbi intervencij	Samoučinkovitost pri napotovanju
Splošne delovne zahteve	0,12	0,07	0,07	0,17
Delovni viri	0,22***	0,16**	0,16**	0,29***
Opora na DM	0,12*	0,09	0,07	0,16**
Opora nadrejenih	0,06	0,03	0,03	0,09
Instrumentalna opora nadrejenih	0,02	0,00	-0,02	0,06
Socialno-čustvena opora nadrejenih	0,11	0,07	0,10	0,13*
Opora sodelavcev	0,12*	0,11	0,05	0,15**
Instrumentalna opora sodelavcev	0,10	0,10	0,04	0,13*
Socialno-čustvena opora sodelavcev	0,09	0,07	0,03	0,13*

	Samoučinkovitost pri ŠSD	Samoučinkovitost pri ocenjevanju	Samoučinkovitost pri izvedbi intervencij	Samoučinkovitost pri napotovanju
Avtonomija na DS	0,29***	0,24***	0,20***	0,34***
Raznovrstnost delovnih nalog	0,03	-0,02	0,05	0,08

Opombe. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$.

Hipoteze o povezanosti splošnih delovnih zahtev s samoučinkovitostjo pri šolskem svetovalnem delu podatki v tabeli 1 ne potrjujejo. Hipotezo o povezanosti delovnih virov s samoučinkovitostjo pri šolskem svetovalnem delu pa, saj so se delovni viri izkazali kot statistično značilno pozitivno povezani s samoučinkovitostjo pri svetovanju (predvsem na račun avtonomije, svobode odločanja na delovnem mestu, ponekod pa tudi na račun opore na delovnem mestu).

Hipotezo o višji samoučinkovitosti svetovalnih delavcev z dodatno izobrazbo v primerjavi s svetovalnimi delavci brez dodatne izobrazbe sva lahko potrdili. Svetovalni delavci, ki imajo dodatno izobrazbo, se počutijo statistično značilno bolj samoučinkoviti pri svetovalnem delu kot tisti, ki dodatne izobrazbe nimajo ($t(137,05) = 2,62$; $p = 0,005$). V nadaljnji analizi sva preverili, kako se dodatna izobrazba povezuje s podlestvicami Lestvice samoučinkovitosti pri oceni in obvladovanju tveganja. Svetovalni delavci, ki imajo dodatno izobrazbo, se počutijo statistično značilno bolj samoučinkoviti pri ocenjevanju oz. diagnosticiranju kot skupina, ki dodatne izobrazbe nima ($W = 5449,5$; $p = 0,008$), enako velja za samoučinkovitost pri izvedbi intervencij ($W = 5220,0$; $p = 0,03$) in napotovanju ($W = 5391,5$; $p = 0,01$).

Hipotezo o povezanosti let izkušenj s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev sva prav tako potrdili: leta izkušenj so bila statistično značilno pozitivno povezana s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev ($r = 0,14$; $p = 0,03$). Nadaljnja analiza je pokazala, da so bila leta izkušenj statistično značilno pozitivno povezana s samoučinkovitostjo pri ocenjevanju oz. diagnosticiranju ($r = 0,12$; $p = 0,04$), prav tako s samoučinkovitostjo pri napotovanju ($r = 0,20$; $p = 0,002$), ne pa tudi s samoučinkovitostjo pri izvedbi intervencij ($r = 0,06$; $p = 0,21$).

V kvalitativnem delu raziskave (glej spodaj) se je pokazalo, da je osnovna (psihološka) izobrazba po mnenju svetovalnih delavcev pomemben

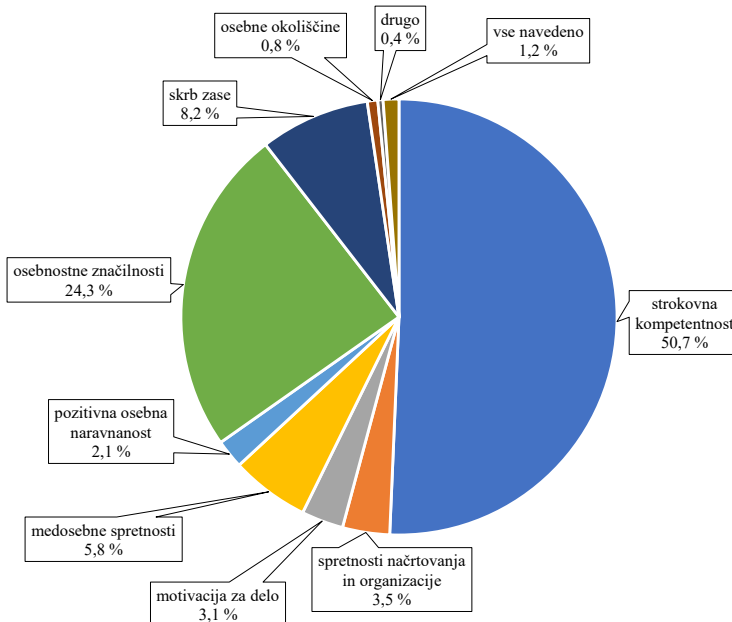
dejavnik njihovega občutka samoučinkovitosti, zato sva preverili, ali to dokazujejo tudi kvantitativni podatki. Svetovalni delavci, ki imajo psihološko izobrazbo, se ne počutijo statistično značilno bolj samoučinkoviti pri svetovalnem delu kot skupina, v kateri so združeni vsi drugi izobrazbeni profili ($t(160,48) = 1,54; p = 0,06$).

V nadaljnji analizi sva preverili, kako se osnovna izobrazba povezuje s podlestvicami *Lestvice samoučinkovitosti pri oceni in obvladovanju tveganja*. Testiranje je pokazalo, da se svetovalni delavci, ki imajo psihološko izobrazbo, počutijo statistično značilno bolj samoučinkoviti pri ocenjevanju oz. diagnosticiranju kot skupina, v kateri so združeni vsi drugi izobrazbeni profili ($W = 5780,5; p = 0,002$), to pa ne velja za samoučinkovitost pri izvedbi intervencij ($W = 4710,5; p = 0,46$) in napotovanju ($W = 4953,0; p = 0,24$).

Dejavniki samoučinkovitosti in načini vplivanja nanjo

91,9 % oseb je v svojih odgovorih na prvo kvalitativno vprašanje navajalo individualne razloge za samoučinkovitost. Individualne razloge za občutek samoučinkovitosti svetovalnih delavcev sva razvrstili v več kategorij, katerih proporcionalno razporeditev kaže slika 1.

Slika 1: Individualni razlogi za samoučinkovitost svetovalnih delavcev ($N = 198$)



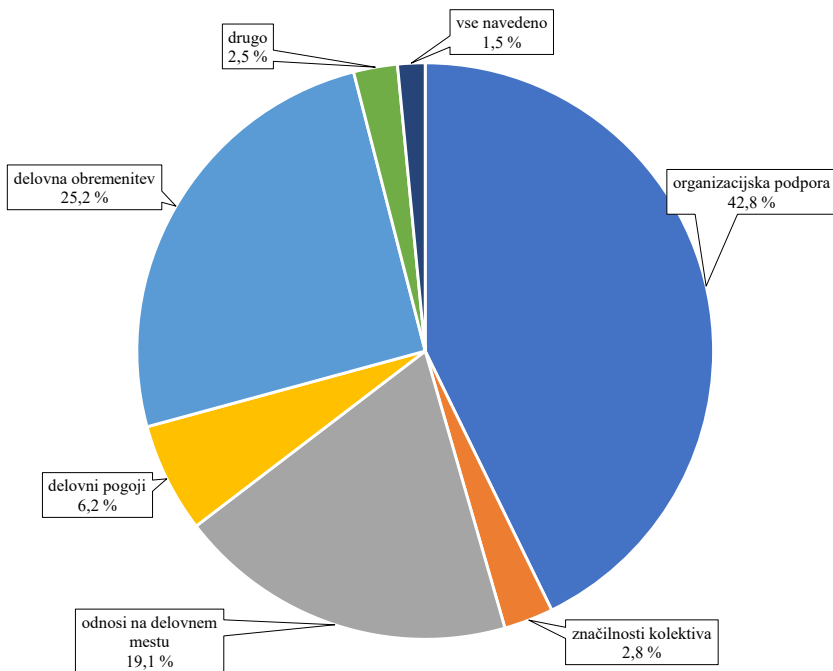
Udeleženci so med individualnimi razlogi za občutek samoučinkovitosti najpogosteje navajali razloge, ki sva jih razvrstili v kategorijo **strokovne kompetentnosti** (slika 1). Ta kategorija vsebuje delovne in osebne **izkušnje** ter **znanja**, pridobljena z osnovno izobrazbo, izobraževanjem in študijem literature. Naslednja kategorija so **osebnostne značilnosti**. Tu so udeleženci pogosto navajale **osebne in osebnostne značilnosti v splošnem**, druge odgovore iz te kategorije pa sva lahko razvrstili v **dimenzije petfaktorskega modela osebnosti**, pri čemer je bilo največ odgovorov skladnih z dimenzijama čustvene stabilnosti in ekstravertnosti. Naslednja kategorija so **spretnosti skrbi zase**. Tu so udeleženci podajali odgovore, kot so spretnosti uravnavanja stresa, delo na sebi, skrb za lastno duševno zdravje, sposobnost distanciranja, rekreacija in sproščanje, znati postaviti meje ipd. Nekaj odgovorov sva razvrstili tudi v kategorijo **medosebnih spretnosti**. Tu so udeleženci navajali odgovore, kot so primeren odnos z uporabniki, čut za ljudi, komunikacijske spretnosti, veščina poslušanja, sposobnost timskega dela ipd. Analiza je pokazala še tri druge kategorije: **spretnosti načrtovanja in organizacije** (npr. organizacija dela, določanje prioritet, učinkovitost), **motivacija za delo** (npr. pripravljenost na učenje, naklonjenost delu z uporabniki) in **pozitivna osebna naravnost** (npr. realna pričakovanja, usmerjenost k rešitvam, optimizem, nemoč). Zelo malo odgovorov sva razvrstili v kategorije **vse navedeno** (tu so osebe zapisale, da se strinjajo z vsemi v vprašanju navedenimi razlogi), **osebne okoliščine** (npr. trenutne osebne stiske, psihofizično stanje) in **drugo**.

76,8 % oseb je v svojih odgovorih navajalo organizacijske razloge. Odgovore, ki sva jih razvrstili med organizacijske razloge za občutek samoučinkovitosti svetovalnih delavcev, prikazuje slika 2.

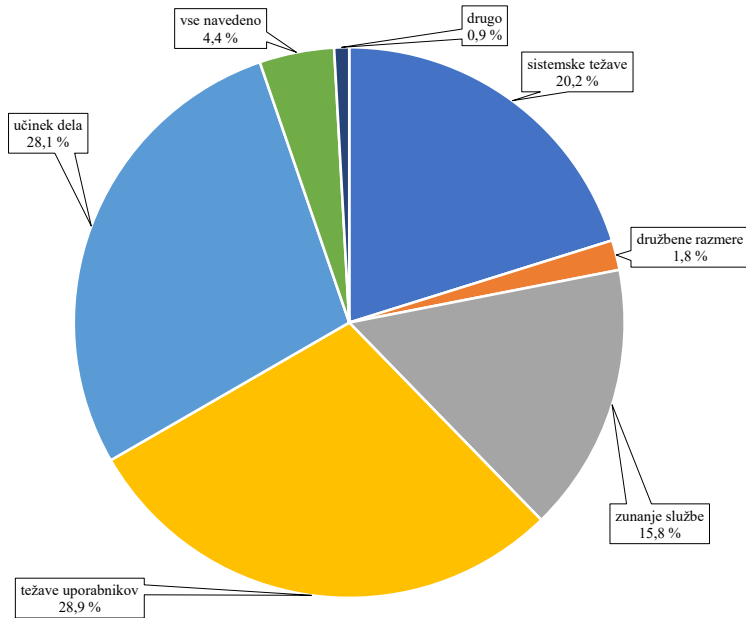
Kot kaže slika 2, so osebe med organizacijskimi razlogi za občutek samoučinkovitosti najpogosteje navajale razloge, ki sva jih razvrstili v kategorijo **organizacijske podpore**. Ta kategorija vsebuje tako **podporo vodstva** (npr. zaupanje do svetovalnega delavca, povratna informacija, razumevanje in spoštovanje) kot **podporo sodelavcev** (npr. razumevanje, povratna informacija, zaupanje do svetovalnega delavca, spoštovanje in sprejemanje, prerazporejanje nalog na sodelavce) in **aktiva** (npr. supervizija, intervizija, mreženje, podpora mentorja), prav tako pa **skupno podporo** (npr. timsko sodelovanje, količina povratne informacije, zaznana organizacijska podpora). Naslednja kategorija je **delovna obremenitev**. Tu so osebe poročale o razlogih, kot so časovna obremenitev, količina in raznovrstnost delovnih nalog, kadrovski primanjkljaji, preobremenjenost na delovnem mestu,

nepredvidljiva narava dela ipd. Analiza je pokazala tudi kategorijo **odnosov na delovnem mestu** (npr. odnosi s sodelavci, z vodstvom, klima na delovnem mestu). Udeleženci so poročali tudi o **delovnih pogojih** (npr. možnost izobraževanja, prostorski pogoji dela, možnost nakupa psihodiagnostičnih pripomočkov, prilagodljiv delovni čas) in o **značilnostih kolektiva** (npr. jasnost vlog, strokovnost sodelavcev, stališča organizacije do duševnega zdravja). Precej malo odgovorov pa sva razvrstili v kategorije **drugo** in **vse navedeno** (tu so osebe zapisale, da se strinjajo z vsemi v vprašanju navedenimi razlogi).

Slika 2: Organizacijski razlogi za samoučinkovitost svetovalnih delavcev ($N = 198$)



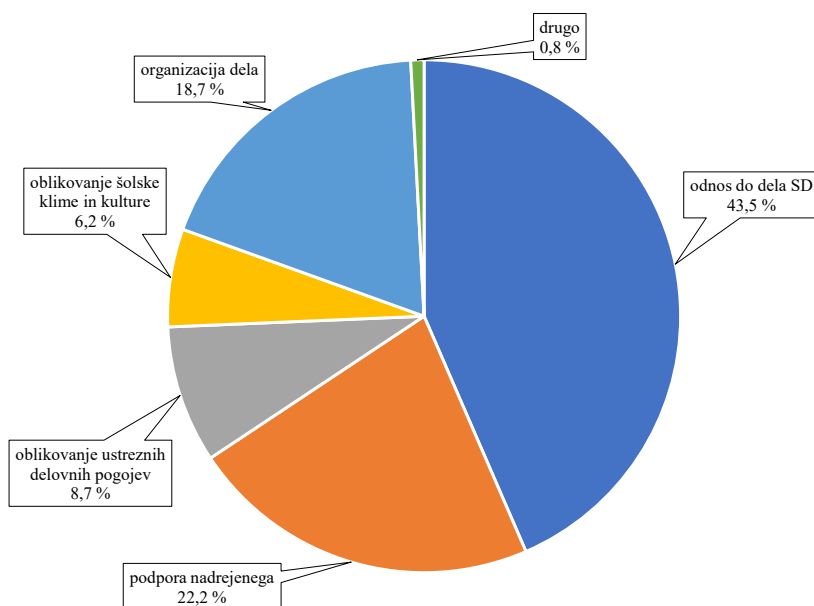
41,8 % oseb je v svojih odgovorih navajalo sistemske razloge. Odgovore, ki sva jih razvrstili med sistemske razloge za občutek samoučinkovitosti svetovalnih delavcev, prikazuje slika 3.

Slika 3: *Sistemske razloge za samoučinkovitost svetovalnih delavcev (N = 198)*

Osebe so med sistemskimi razlogi za občutek samoučinkovitosti najpogosteje navajale razloge, ki sva jih razvrstili v kategorijo **težave uporabnikov** (slika 3). Ta vsebuje odgovore, kot so vrsta, količina, zahtevnost in raznovrstnost težav pri uporabnikih. Naslednja kategorija je **učinek dela**. Tu so udeleženci poročali o razlogih, kot so povratna informacija uporabnikov in staršev, delo s starši ipd. Močna je bila tudi kategorija **sistemske težave**, tj. birokratizacija, neustrezna zakonodaja, prenizka plača, vpliv lokacije organizacije, poznavanje sistema ipd. Veliko udeležencev je omenjalo tudi **zunanje službe**. Tu so navajali predvsem (pre)dolge čakalne dobe v zunanjih službah, (pomankljivo) sodelovanje z njimi, slabo mrežo zunanjih služb in pomanjkanje protokolov sodelovanja z njimi. Nekaj oseb je zapisalo, da se strinjajo z **vsemi** v vprašanju navedenimi razlogi. Precej malo odgovorov pa sva razvrstili v kategoriji **družbene razmere** (npr. prelaganje odgovornosti za vzgojo na vzgojno-izobraževalne zavode) in **drugo**.

Pri drugem vprašanju so udeleženci navajali ideje, kaj lahko naredijo nadrejeni, da bi povečali občutek samoučinkovitosti svetovalnih delavcev. Proporcionalno razporeditev idej prikazuje slika 4.

Slika 4: Možnosti vplivanja nadrejenih na občutek samoučinkovitosti pri svetovalnih delavcih (N = 198)

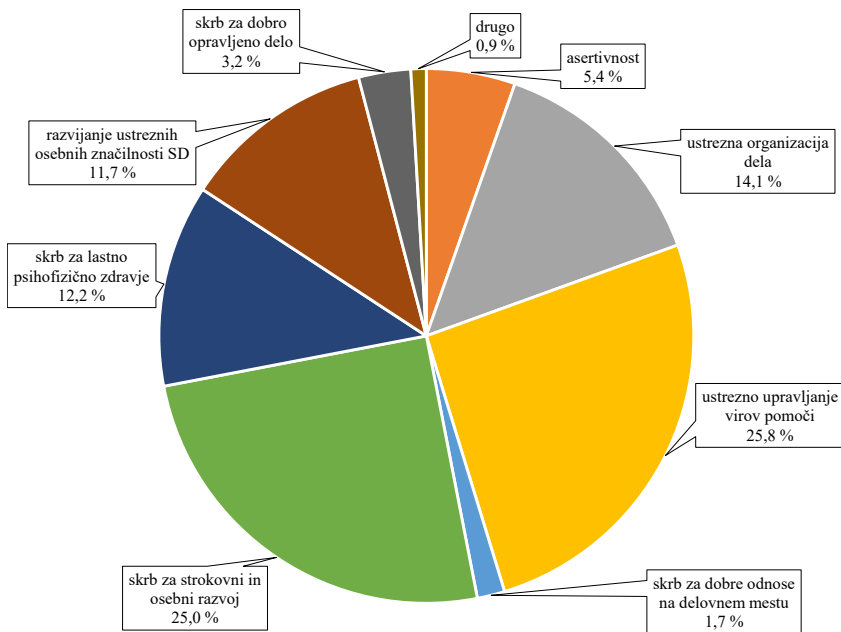


Glede tega, kaj lahko naredijo nadrejeni za povečevanje občutka samoučinkovitosti svetovalnih delavcev, so osebe navajale predvsem odgovore, ki sva jih uvrstili v kategorijo **ustrezen odnos do dela svetovalnega delavca** (slika 4). V omenjeno kategorijo sva razvrstili odgovore, ki so se nanašali na **odnos do dela svetovalnega delavca** (npr. zaupanje v kompetentnost svetovalnega delavca, omogočanje avtonomije in soodločanja svetovalnemu delavcu, aktivno sodelovanje nadrejenega s svetovalno službo, spoštovanje dela in upoštevanje mnenja svetovalnega delavca, poznavanje dela in zavedanje pomena svetovalne službe, zmanjšanje nadzorovanja dela svetovalne službe, upoštevanje želja in odločitev svetovalnega delavca). V isto kategorijo sva razvrstili tudi odgovore, ki so se nanašali na **skrb nadrejenega za strokovni razvoj svetovalnega delavca** (npr. omogočanje izobraževanja, supervizije in intervizije, omogočanje sodelovanja z zunanjimi službami in mreženja), in odgovore, ki so se nanašali na **ustrezno komunikacijo nadrejenega s svetovalnim delavcem** (npr. podajanje pozitivne in redne povratne informacije, ustrezno komuniciranje, ustrezna navodila oz. dogovori s svetovalnim delavcem). Naslednja kategorija je

podpora nadrejenega. Tu so udeleženci navajali ideje, ki so se nanašale na **zagovorniško vlogo nadrejenega** (npr. podpora svetovalnemu delavcu, zagovarjanje svetovalnega delavca proti kolektivu, proti uporabnikom in staršem ter pred odločevalci, nudenje zaščite), ideje, ki so se nanašale na **sogovorniško vlogo nadrejenega** (npr. posluš nadrejenega za svetovalnega delavca, izražanje razumevanja, nudenje možnosti pogovora, izražanje skrbi), in ideje, ki so se nanašale na **značilnosti nadrejenega** (npr. prevzemanje odgovornosti, vreden zaupanja, prilagodljivost). Veliko odgovorov se je nanašalo tudi na vlogo nadrejenega pri **organizaciji dela**. Tu so udeleženci omenjali npr. ustrezno razporejanje nalog in prerazporejanje zadolžitve na druge sodelavce ter razbremenjevanje svetovalnega delavca, zmanjšanje administrativnih nalog svetovalne službe, spodbujanje in omogočanje timskega dela, ustrezno kadrovanje (kompetentni sodelavci, polnjenje kadrovskih primanjkljajev) in spremembo normativov, organiziranje timskih sestankov in rednih sestankov svetovalne službe z vodstvom. Vzpostavili sva tudi kategoriji **oblikovanje ustreznih delovnih pogojev** in **oblikovanje šolske klime in kulture**. Prva vključuje odgovore, kot so zagotavljanje ustreznih prostorskih pogojev dela, zagotavljanje ustrezne delovne opreme (tehnična oprema in psihodiagnostična sredstva), omogočanje prilagodljivega oz. krajšega delovnega časa, omogočanje dela na domu oz. vštetje delovne priprave v delovni čas, sprememba plače (nagrajevanje glede na uspešnost, višja plača, plačane ure delovnih priprav oz. nadur). Druga kategorija pa vključuje odgovore, ki se nanašajo na oblikovanje ustrezne šolske klime (npr. ustvarjanje pozitivne klime v kolektivu, pozitiven odnos nadrejenih do svetovalnega delavca, podporno okolje) in oblikovanje ustreznih prioritet (npr. razumevanje pomena duševnega zdravja, prednostno določanje osebnostnega razvoja, usmerjenost v reševanje problemov). Zelo malo oseb je podalo **druge** odgovore.

Pri tretjem vprašanju so udeleženci podali ideje, kaj lahko svetovalni delavci sami naredijo, da bi povečali svoj občutek samoučinkovitosti. Proporcionalno razporeditev idej kaže slika 5.

Slika 5: Možnosti vplivanja svetovalnih delavcev na lasten občutek samoučinkovitosti (N = 197)



Glede tega, kaj lahko svetovalni delavec naredi sam, da bi povečal svoj občutek samoučinkovitosti, so osebe navajale predvsem odgovore, ki sva jih razvrstili v kategorijo **ustrezno upravljanje virov pomoči** (slika 5). Omenjena kategorija vključuje odgovore, kot so udeleževanje supervizije in intervizije, mreženje (z drugimi svetovalnimi delavci in zunanjimi službami), sodelovanje in iskanje pogovora v aktivu, iskanje opore pri sodelavcih, znati poiskati razbremenilen pogovor, znati prositi za pomoč, izmenjava dobrih in slabih rešitev, timsko delo ipd. Podobno število odgovorov kot v prvo kategorijo sva razvrstili tudi v kategorijo **skrb za strokovni in osebni razvoj**. Odgovori v podkategoriji **skrb za strokovni razvoj** vključujejo predvsem samostojno izobraževanje, pridobivanje strokovnih znanj in izkušenj, znati poiskati informacije in brati strokovno literaturo, imeti lastno terapevtsko izkušnjo ipd. V podkategoriji **skrb za osebni razvoj** pa so udeleženci navajali predvsem ideje, kot so delo na sebi, skrb za osebnostno rast, samostojno izobraževanje s področja dela na sebi ipd. Osebe so omenjale tudi **ustrezno organizacijo dela**. Ta kategorija vsebuje odgovore, kot so organizacija

in evalvacija dela, organizacija časa, znati določiti prioritete, načrtovanje manjših ciljev in korakov njihovega doseganja, zapisovanje opravljenih nalog, realno načrtovanje in realna pričakovanja do svojega dela, ne zadati si preveč nalog ter določanje jasnih kriterijev uspešnosti svojega dela ipd. Močna je bila tudi kategorija **skrb za lastno psihofizično zdravje**. Tu so udeleženci poročali o idejah, ki so se nanašale na **skrb za duševno, telesno in socialno zdravje** (npr. skrb za lastno duševno zdravje, skrb zase, učenje večšin spoprijemanja s stresom, skrb za zdrav življenjski slog, učenje tehnik sproščanja, skrb za odnose v zasebnem življenju), ter o idejah, ki so se nanašale na **spretnosti samozaščite** (npr. znati presoditi mejo svojih zmožnosti pomoči, sposobnost distanciranja, opustiti perfekcionizem, imeti sočutje do sebe, postavljati se na prvo mesto na delovnem mestu). Kar nekaj odgovorov sva razvrstili tudi v kategorijo **razvijanje ustreznih osebnih značilnosti svetovalnega delavca**. Tu so zbrani odgovori, ki so se nanašali na razvijanje osebnostnih značilnosti (npr. empatičnost, sodelovalnost, sprejemanje izzivov in veselje do dela) in razvijanje večšin samousmerjanja (npr. samozaupanje, samoreflektivnost, samospoštovanje, zavedanje, da dobro opravljaš delo, samozavest, samoiniciativnost). Naslednja kategorija je **razvijanje asertivnosti**. V to kategorijo sva razvrstili odgovore, kot so znati postaviti meje, vztrajanje pri delitvi in ustrezni razporeditvi nalog, znati reči ne, uveljavljanje svetovalnega delavca v organizaciji. Oblikovali sva tudi manjšo kategorijo **skrb za dobro opravljeno delo**. Ta se nanaša na odgovore, kot so iskanje povratne informacije, spremljanje napredka uporabnikov, rezultati dela, pridobivanje potrditve drugih, upoštevanje okoliščin in kapacitet uporabnika. Precej malo odgovorov sva razvrstili v kategorijo **skrb za dobre odnose na delovnem mestu** (npr. skrb za podporne odnose s sodelavci in starši, trening učinkovite komunikacije) in **drugo**.

Razprava

V raziskavi sva preučevali povezanost delovnih virov in delovnih zahtev s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev. Raziskali sva tudi izkušnje svetovalnih delavcev in njihove ideje, kako izboljšati položaj svoje stroke.

Najprej sva predpostavili, da se bodo splošne delovne zahteve negativno povezovale s samoučinkovitostjo pri šolskem svetovalnem delu, česar najini rezultati niso potrdili. To bi lahko razložili z relativno visoko povprečno ocenjenimi delovnimi viri, kot navajajo Xanthopoulou in sodelavci (2007), saj se negativni vpliv delovnih zahtev lahko kompenzira, ko so viri iz okolja

visoki. Sicer so delovne zahteve ocenjene višje kot delovni viri, a tukaj lahko potem posreduje še relativno visoka ocenjena samoučinkovitost, ki ima pomembno vlogo pri tem, kako zaposleni izkusijo delovne vire, ki so na voljo.

Neustrezne naloge, dvoumnost vloge svetovalnega delavca in pritisk vodstva

Udeleženci so navajali, da so preobremenjeni, kar je skladno z drugimi slovenskimi raziskavami (Erjavec Bartolj, 2018; Lep, 2020; Uradni list Republike Slovenije, 2018). Pogosto so tudi navajali, da na njihovo samoučinkovitost vplivajo časovna obremenitev, o kateri poročajo tudi druge študije (npr. Kokol in Javornik, 2022; Smith, 2021), nepredvidljiva narava dela ter jasnost vlog posameznikov v aktivu. Dvoumnost njihove vloge se lahko povezuje z občutki nekompetentnosti, kar se posredno povezuje tudi z ravno izgorelosti (Fye idr., 2020) in samoučinkovitosti (McKinzy, 2023). Prav tako so svetovalni delavci navajali, da na njihovo samoučinkovitost vplivajo prevelika količina birokratizacije in veliko administrativnega dela ter veliko delovnih nalog, ki bi jih sicer lahko opravil kdo drug oz. ne spadajo v opis dela svetovalnega delavca. O prevelikih količinah dela in opravljanju neustreznih nalog so poročali tudi v drugih raziskavah (npr. Bezić, 2008; Lep, 2020; Smith, 2021), zaradi česar svetovalnim delavcem zmanjkuje časa za opravljanje šolskega svetovalnega dela (Smith, 2021). Prevelik pritisk vodstva šole pa lahko vodi do višjih ravni izgorelosti, manjšega zadovoljstva z delovnim mestom in celo do želje po zamenjavi službe ali področja dela (Boccio idr., 2016), zmanjša se tudi predanost delu (Baggerly in Osborn, 2006). Zaradi manjše samoučinkovitosti posameznikov pa se zmanjša tudi kakovost njihovega dela (Mullen in Lambie, 2016).

Težave uporabnikov, normativi

Svetovalni delavci so ocenili, da na njihovo samoučinkovitost vpliva tudi količina težav uporabnikov, ki se po ugotovitvah prejšnjih raziskav (npr. NIJZ, 2021, 2023) vedno bolj povečuje, kar lahko predstavlja čustvene in kognitivne zahteve v okviru modela JD-R (Bakker idr., 2005), poleg tega pa v okvir čustvenih in kognitivnih zahtev lahko štejemo tudi zahtevnost, vrsto ter raznovrstnost težav, ki so jih navajali. Pri tem sklepava, da se svetovalni delavci z različnimi osnovnimi izobrazbami pri nekaterih težavah počutijo bolj samoučinkoviti kot pri drugih, saj so v času študija pridobili različna znanja ter kompetence (Bizjak, 2014). Pod čustvene/kognitivne zahteve bi

lahko šteli tudi delo s starši, ki ga navajajo svetovalni delavci. Poleg tega so udeleženci raziskave navajali tudi potrebo po spremembi normativov, ki prav tako lahko vplivajo na samoučinkovitost (McKinzy, 2023) in celo višjo raven izgorelosti (Bardhoshi in Um, 2021). O istem problemu so poročali tudi v drugih raziskavah, izvedenih v Sloveniji (npr. Erjavec Bartolj, 2018). Poročali so tudi o kadrovskih primanjkljajih, kar je skladno z ugotovitvami na Medresorskem posvetu, ki ga je organiziral NIJZ (2021), sklada pa se tudi s potrebo po spremembi normativov, ki so jo navajali udeleženci.

Predpostavili sva, da bodo delovni viri pozitivno povezani s samoučinkovitostjo pri šolskem svetovalnem delu, kar se je pokazalo tudi pri najinih rezultatih in se sklada z ugotovitvami predhodnih raziskav. Delovni viri zaposlenemu pomagajo pri doseganju ciljev, zmanjšujejo delovne zahteve in z njimi povezane fiziološke in psihološke stroške ter spodbujajo osebno rast in razvoj (Demerouti idr., 2001).

Podpora svetovalnim delavcem

Za statistično značilni sta se izkazali opora na delovnem mestu ter opora sodelavcev, opora nadrejenih pa se ni izkazala za pomembno. Slednje se sicer ne sklada z rezultati v kvalitativnem delu, zato je treba ta podatek upoštevati z zadržki. V kvalitativnem delu raziskave so svetovalni delavci namreč kot pomembne za samoučinkovitost pogosto naštevali različne oblike podpore, vključno s podporo sodelavcev in nadrejenih, kjer so navajali predvsem zaupanje, razumevanje in spoštovanje svetovalnega delavca. Naštevali pa so tudi druge oblike podpore, na primer podporo mentorja. Te oblike podpore kot pomembne delovne vire lahko najdemo tudi v preteklih študijah (npr. Bardoshi idr., 2022), zaznana socialna podpora pa pomembno vpliva na izgorelost (Bardhoshi in Um, 2021; Gunduz, 2012) ter samoučinkovitost (Gunduz, 2012; Ooi idr., 2018). V raziskavi Sutton in Fall (1995) so npr. poročali, da je za samoučinkovitost pomemben tako odnos s sodelavci kot odnos z ravnateljem. Oblika podpore nadrejenih, ki po mnenju svetovalnih delavcev prav tako vpliva na njihovo samoučinkovitost, je ustrezna komunikacija nadrejenega, nudenje zaščite nadrejenega, ustrezno razporejanje nalog in prerazporejanje zadolžitvev na druge sodelavce ter razbremenjevanje svetovalnega delavca. Prav tako menijo, da na njihovo samoučinkovitost vplivajo delovni pogoji, ki jih zagotavljajo nadrejeni, v kar so med drugim šteli prostorske pogoje, možnost nakupa psihodiagnostičnih sredstev, prilagodljiv delovni čas

ter vštete delovne priprave v delovni čas. Svetovalni delavci so poročali tudi o pomembnosti šolske klime, kar je skladno z ugotovitvami raziskave Sutton in Fall (1995), ter o pomembnosti šolske kulture, oboje pa se povezuje s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev (Sutton in Fall, 1995). Kot pomembno za samoučinkovitost so navajali tudi oblikovanje ustreznih prioritet znotraj organizacije, naštevajo npr. razumevanje pomena duševnega zdravja, stališča do duševnega zdravja, prednostno določanje osebne razvoja in usmerjenost v reševanje problemov.

Supervizija

Pomemben del podpore predstavlja tudi supervizija skupaj s supervizorji in mentorji, o čemer so pogosto poročali udeleženci te raziskave in tudi udeleženci v drugih raziskavah (Bardoshi idr., 2022; Erjavec Bartolj, 2018; Kozan, 2022). Supervizija izboljšuje samoučinkovitost in samozavest svetovalnih delavcev (Tan in Chou, 2018), z njeno pomočjo pa skrbijo tudi za lasten profesionalni razvoj, kar v tej raziskavi prav tako navajajo kot pomemben dejavnik za občutenje samoučinkovitosti.

Povezovanje svetovalnih delavcev

Pomembni deli podpore, ki so jih udeleženci pogosto naštevajo, so intervizija, mreženje in timsko sodelovanje. Več medsebojnega povezovanja znotraj organizacije in sodelovanje s svetovalnimi delavci iz drugih organizacij olajšuje izpolnjevanje delovnih nalog (Erjavec Bartolj, 2018; Lep, 2020). Če posamezniki sodelujejo z drugim osebjem, se njihov občutek samoučinkovitosti izboljša, hkrati pa omogoča še boljše sodelovanje (Atici, 2014). Pomemben vir podporne mreže so tudi zunanje ustanove in organizacije, s katerimi sodelujejo svetovalni delavci, sodelovanje z različnimi resorji pa kot pomembne navajajo tudi v drugih raziskavah (npr. NIJZ, 2021), kar izboljšuje samoučinkovitost svetovalnih delavcev (Atici, 2014). Navajali so sicer tudi, da zunanje ustanove in organizacije niso dovolj dostopne, imajo (pre)dolge čakalne dobe in da na splošno premalo sodelujejo druga z drugo, hkrati pa jim primanjkuje protokolov sodelovanja z njimi. Sodelovanje z zunanjimi organizacijami bi sicer lahko predstavljal vir, ampak na območju Slovenije ta vir za zdaj ni dostopen in učinkovit v dovoljšnji meri.

Odnos do svetovalnega delavca

Na posameznikovo samoučinkovitost vplivajo tudi pozitivni odnosi drugih do njegovega poklica (Gunduz, 2012), kar so navajali tudi svetovalni delavci v najini raziskavi. In sicer so kot pomembne za njihovo samoučinkovitost navajali zaupanje v kompetentnost svetovalnega delavca, poznavanje in spoštovanje njegovega dela, upoštevanje njegovega mnenja in zavedanje pomena šolskega svetovalnega dela.

Povratne informacije svetovalnim delavcem

Pomemben vir predstavljajo tudi povratne informacije vodstva, sodelavcev in supervizorjev ter uporabnikov in staršev, kar so ugotovili tudi v preteklih raziskavah (Aydin in Odaci, 2020; Ooi idr., 2018), kjer so prav tako navedli, da se povratne informacije iz različnih virov povezujejo s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev. Prav tako opažanje pozitivnih sprememb pri učencih/dijakih daje dokaz, da svetovalni delavci dobro opravljajo svoje delo (Aydin in Odaci, 2020).

Avtonomija svetovalnih delavcev

S samoučinkovitostjo se je statistično značilno povezovala tudi avtonomija, svoboda odločanja, kot del delovnih virov. Slednje je pomembno, saj v primeru pomanjkanja nadzora nad svojimi odločitvami in nad svojim delovanjem svetovalni delavci lahko do šole razvijejo negativna čustva, kar lahko dolgoročno vodi v izgorelost (Kim in Lambie, 2018). Tudi v kvalitativnem delu so udeleženci pogosto kot predloge za omogočanje boljše samoučinkovitosti nadrejenih naštevili omogočanje avtonomije, skupno sodelovanje z nadrejenim, upoštevanje želja in odločitev svetovalnih delavcev ter zmanjšanje nadzora nad svetovalno službo. Če je pritisk vodstva previsok, prihaja do višjih ravni izgorelosti, do manjšega zadovoljstva z delovnim mestom in do želje po zamenjavi službe ali celo področja dela (Boccio idr., 2016).

Osnovna izobrazba svetovalnih delavcev

Po analizi kvalitativnih podatkov sva si zaradi večkrat omenjenega vpliva osnovne izobrazbe na samoučinkovitost svetovalnih delavcev postavili še eksploratorno hipotezo o vplivu osnovne izobrazbe na njihovo samoučinkovitost. Predpostavili sva, da se posamezniki s psihološko izobrazbo

počutijo bolj samoučinkoviti pri opravljanju svetovalnega dela. Hipoteze nisva sprejeli, se je pa pokazalo, da se svetovalni delavci s psihološko izobrazbo počutijo statistično značilno bolj samoučinkoviti pri ocenjevanju oz. diagnosticiranju v primerjavi s skupino, v kateri so bili združeni vsi drugi izobrazbeni profili, to pa ne velja za samoučinkovitost pri izvedbi intervencij in napotovanju. To lahko pojasnimo z različnimi univerzitetnimi izobrazbami, ob katerih posamezniki pridobijo in razvijejo različna znanja, spretnosti ter kompetence (Bizjak, 2014). Očitno psihologi pridobijo več znanja na področju ocenjevanja oz. diagnostike, kar se sklada tudi z začetno idejo šolskega svetovalnega dela, kjer so naloge psihologov vključevale predvsem diagnostiko, prognostiko in terapijo (Jurman, 1978, v Gregorčič idr., 2020), čeprav v trenutnih smernicah (Čačinovič Vogrinčič idr., 1999) to ni specifično opredeljeno. Tudi v kvalitativnem delu raziskave so udeleženci najpogosteje omenjali strokovno kompetentnost kot dejavnik, ki se povezuje s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev. Znotraj tega so omenjali osnovno izobrazbo, kot pomembne pa so navajali tudi dodatno izobrazbo, študij literature ter delovne in osebne izkušnje.

Dodatna izobrazba svetovalnih delavcev

Najino naslednjo hipotezo o vplivu dodatne izobrazbe svetovalnih delavcev na samoučinkovitost sva sprejeli, in sicer se posamezniki, ki imajo dodatno izobrazbo, počutijo statistično značilno bolj samoučinkoviti pri svetovalnem delu kot tisti, ki dodatne izobrazbe nimajo. To se je pokazalo za samoučinkovitost pri ocenjevanju oz. diagnosticiranju, pri izvedbi intervencij in napotovanju. Tudi v kvalitativnem delu raziskave so najpogosteje kot vpliv na samoučinkovitost svetovalni delavci navajali strokovno kompetentnost, pri čemer so navajali, da za izboljšanje samoučinkovitosti lahko poskrbijo sami s samostojnim izobraževanjem, s pridobivanjem strokovnih znanj in izkušenj, z branjem literature, pomembno pa je tudi, da vodstvo financira ter ceni možnost izobraževanja.

Sprotno izobraževanje je pomembno tudi zaradi povečanja težav otrok in mladostnikov na področju duševnega zdravja (NIJZ, 2023), zaradi česar morajo svetovalni delavci pridobivati nova znanja, predvsem na področju svetovalnih pristopov (Erjavec Bartolj, 2018), duševnih, učnih (Uradni list Republike Slovenije, 2018) ter vedenjskih težav (Erjavec Bartolj, 2018), saj je pomoč v zunanjih ustanovah in organizacijah težje dostopna, kot so poročali tudi udeleženci najine raziskave. Kot delovne zahteve, ki vplivajo

na samoučinkovitost svetovalnih delavcev, so navajali tudi zahtevnost ter vrsto težav uporabnikov, za kar predvidevava, da se nekoliko uravnovesi z dodatnim izobraževanjem, ki v tem primeru predstavlja delovni vir in se povezuje z boljšo samoučinkovitostjo pri šolskem svetovalnem delu.

Leta izkušenj s šolskim svetovalnim delom

Hipotezo o povezavi samoučinkovitosti z izkušnjami sva potrdili, saj so se leta izkušenj statistično značilno pozitivno povezovala s samoučinkovitostjo svetovalnih delavcev. Tudi druge raziskave so pokazale, da so pri delu posameznika zelo pomembne njegove strokovne izkušnje (Atici, 2014; Kozan, 2022; Ooi idr., 2018); bolj ko so na začetku svoje kariere, večjo imajo namreč možnost za katero od oblik izgorelosti (Bardoshi idr., 2022; Fye idr., 2020), predvsem jim težave povzročata pomanjkanje izkušenj ter čustveni napor (Bardoshi idr., 2022). Torej so kognitivne in čustvene zahteve pri manj izkušenih večje kot njihovi delovni viri. Tang in sodelavci (2004) so ugotovili, da na samoučinkovitost svetovalnih delavcev pozitivno vpliva dolžina njihovega uvajanja, kar nakazuje na to, da bi njihove delovne vire lahko povečali z večjo podporo mentorja, supervizorjev in drugih sodelavcev, ki tudi sicer za posameznika predstavljajo pomemben delovni vir in pozitivno vplivajo na njegovo samoučinkovitost (Bardoshi idr., 2022). Prav tako več let izkušenj pomeni tudi več let supervizij, intervizij, izobraževanj, mreženja itd., vse to pa vpliva na boljšo samoučinkovitost svetovalnih delavcev (npr. Bardoshi idr., 2022). Leta izkušenj so statistično značilno pozitivno povezana s samoučinkovitostjo pri ocenjevanju oz. diagnosticiranju in s samoučinkovitostjo pri napotovanju, ne pa tudi s samoučinkovitostjo pri izvedbi intervencij. Sklepava, da na izvedbo intervencij vplivajo še mnogi drugi dejavniki, med drugim so zagotovo pomembna dodatna izobraževanja, recimo iz svetovalnih pristopov (glej Erjavec Bartolj, 2018), kot se je pokazalo tako v najini analizi kot v drugih študijah. Pomembne so tudi supervizije ter intervizije (Erjavec Bartolj, 2018), kjer svetovalni delavci prejemajo in si izmenjujejo nova znanja, kako ravnati v določenih situacijah, za kar prav tako lahko sklepamo, da vpliva na izvedbo intervencij.

V nadaljevanju navajava še nekaj tem, povezanih s samoučinkovitostjo, ki so jih najini udeleženci navajali v kvalitativnem delu raziskave in jih v fazi načrtovanja nisva predvideli. Poleg že zgoraj navedenih rezultatov so svetovalni delavci poročali še o nekaterih drugih dejavnikih, ki lahko vplivajo na samoučinkovitost. Veliko jih je naštevalo osebne značilnosti, tako v

splošnem kot tudi značilnosti, ki sodijo v petfaktorski model osebnosti, pri čemer se je največ odgovorov skladalo z dimenzijama čustvene stabilnosti in ekstravertnosti. Kot pomembne dejavnike, ki vplivajo na samoučinkovitost, so navajali spretnosti skrbi zase, kamor se uvrščajo tudi spretnosti uravnavanja stresa, kar so ugotavljali tudi v preteklih študijah (Cheng idr., 2011), in sicer se svetovalni delavci z boljšo samoučinkovitostjo bolj verjetno pozitivno spopadajo s stresom. Udeleženci so pogosto navajali tudi pomen osebnega razvoja ter pomen spretnosti, koristnih za medosebne odnose. Navajali so tudi spretnosti načrtovanja in organizacije, motivacijo za delo ter pozitivno osebno naravnost. Naštevali so različne dejavnike skrbi za lastno psihofizično zdravje ter razvijanje asertivnosti.

Izzivi raziskovalnega področja

Raziskava je imela tudi nekaj omejitev, in sicer so lahko imeli svetovalni delavci, ki so se odzvali na anketo, določene lastnosti, zaradi česar so se odločili za sodelovanje (npr. vidijo več koristi pri sodelovanju v takih raziskavah, vidijo več problemov v trenutnem položaju svetovalnih delavcev, so bolj vestni itn.). Prav tako nisva zbirali podatkov o regiji, v kateri so zaposleni svetovalni delavci, ter o velikosti šole, v kateri so zaposleni, za kar sklepava, da bi lahko vplivalo na občutenje njihove samoučinkovitosti. Poleg tega sva anketo pošiljali na elektronske naslove, ki so bili dostopni na spletni strani šole – ponekod so bili to osebni elektronski naslovi, ponekod pa elektronski naslovi tajništva oz. skupni elektronski naslov šole, zaradi česar ne moreva vedeti zagotovo, ali so sporočila prišla do vseh svetovalnih delavcev po Sloveniji. Kar zadeva analizo podatkov, nekateri odgovori niso bili popolnoma razumljivi in bi bilo morda bolje narediti polstrukturiran intervju, da bi lahko povprašali po nejasnostih. Poleg tega je kvalitativno analizo izvajala le ena od avtoric, zaradi česar bi lahko prišlo do subjektivnosti kategoriziranja odgovorov.

Kljub omejitvam pa ima najina raziskava tudi nekaj prednosti, in sicer je tema preobremenjenosti svetovalnih delavcev zaradi trenutnega stanja zelo aktualna. Poleg tega sva povzeli nekaj konkretnih priporočil za svetovalne delavce, za nadrejene in za spremembo sistema, kako bi se trenutni položaj svetovalnih delavcev lahko izboljšal (glej spodaj). Ena prednost je tudi, da sva izvedli kombinirano metodo, s čimer sva dobili zares bogate in obsežne podatke. Prav tako sva dobili tudi kar velik vzorec svetovalnih delavcev v Sloveniji, zaradi česar so podatki verjetno precej reprezentativni.

Zaključek

Ugotovitve najine raziskave se večinoma skladajo z ugotovitvami preteklih raziskav. Ugotovili sva, da so svetovalni delavci v Sloveniji preobremenjeni in da so nujne spremembe na različnih področjih. Tema je zelo aktualna in pomembna, saj imajo pomembno vlogo pri ugotavljanju in ukrepanju glede otrokovih oz. mladostnikovih težav, ki jih je v današnjem času vedno več. Na preobremenjenost svetovalnih delavcev vpliva mnogo dejavnikov, kot so različne delovne zahteve (neustrezne naloge, dvoumnost njihove vloge, pritiski vodstva, težave uporabnikov, normativi), različni delovni viri (podpora sodelavcev, nadrejenih ter mentorjev, šolska klima in kultura, supervizija, povezovanje znotraj in zunaj organizacije, odnos do svetovalnih delavcev, povratne informacije, dopuščanje avtonomije) ter nekaj osebnih virov (samoučinkovitost, osnovna ter dodatna izobrazba, leta izkušenj). Samoučinkovitost je pomemben mediator med delovnimi viri in izgorelostjo, saj je od nje odvisno, kako dobro bo posameznik upravljal vire, ki so mu na voljo, da bo učinkovito opravljal delovne zahteve. Z boljšo samoučinkovitostjo lahko dosežemo tudi bolj kvalitetno delo šolske svetovalne službe, saj so delovne zahteve in delovni viri bolj uravnovešeni, s čimer zmanjšamo izčrpanost svetovalnih delavcev in učencem omogočimo več pomoči, ki je tudi bolj kvalitetna.

Na podlagi rezultatov podajava nekaj konkretnih predlogov za izboljšanje samoučinkovitosti svetovalnih delavcev:

- Svetovalni delavec lahko sam poskrbi za to, da se stalno izobražuje, se udeležuje čim več izobraževanj, ki so mu ponujena, se udeležuje supervizij in intervizij, vzpostavlja odnose s svetovalnimi delavci iz drugih šol ter izmenjuje izkušnje z različnimi strokovnimi profili. Sprašuje naj po povratnih informacijah in čim bolj asertivno postavlja meje ter opozarja na naloge, ki ne sodijo v opis njegovega dela (in te naloge zavrača), s čimer poskrbi, da ima dovolj časa za opravljanje nalog, ki sodijo na njegovo področje. Pomembno je tudi, da skrbi za svoje psihofizično zdravje in osebni razvoj.
- Nadrejeni lahko poskrbi, da je med sodelavci vzpostavljen primeren odnos do šolskega svetovalnega dela, da skupaj s sodelavci zagotavlja veliko povratnih informacij in da vzdržujejo

komunikacijo s svetovalno službo, da omogoča različna izobraževanja (oz. poskrbi za njihovo financiranje) ter nakup ustreznih psihodiagnostičnih sredstev ter supervizije. Nadrejeni naj štiti svetovalnega delavca pred starši in kolektivom. Pomembno je tudi, da mu ne nalaga nalog, ki niso del svetovalne službe, mu zagotavlja ustrezne prostorske pogoje z uradnimi urami, da lahko svoje delo opravlja nemoteno.

- Na sistemski ravni pa bi bilo treba urediti nagrajevalni sistem, pomembna bi bila tudi obnovitev smernic ter sprememba normativa, saj je trenutno število učencev, za katere je zadolžen svetovalni delavec, preveliko za opravljanje kvalitetnega šolskega svetovalnega dela. Prav tako bi bilo treba povečati možnosti za pridobivanje kadra v svetovalni službi, kar pomeni, da bi morali povečati ugled te službe (npr. z dodatnimi ugodnostmi, plačo, več prilagodljivosti) ali povečati vpis na fakultete, kjer se izobražuje ustrezen kader.

Literatura

- American School Counselor Association. (2012). The role of the professional school counselor. <http://www.schoolcounselor.org>
- Atici, M. (2014). Examination of school counselors' activities: From the perspectives of counselor efficacy and collaboration with school staff. *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 14(6), 2107–2120. <https://doi.org/10.12738/estp.2014.6.2554>
- Aydin, F. in Odaci, H. (2020). School counsellors' job satisfaction: What is the role of counselling self-efficacy, trait anxiety and cognitive flexibility?. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 30(2), 202–215. <https://doi.org/10.1017/jgc.2019.32>
- Baggerly, J. in Osborn, D. (2006). School counselors' career satisfaction and commitment: Correlates and predictors. *Professional School Counseling*, 9(3), 197–205.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. in Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170–180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. in Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393–417. <https://doi.org/10.1080/13594320344000165>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191–215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122–147.

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44, 1175–1184.
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in changing societies*. Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman.
- Bardhoshi, G. in Um, B. (2021). The effects of job demands and resources on school counselor burnout: Self-efficacy as a mediator. *Journal of Counseling and Development*, 99(3), 289–301. <https://doi.org/10.1002/jcad.12375>
- Bardhoshi, G., Schweinle, A. in Duncan, K. (2014). Understanding the impact of school factors on school counselor burnout: A mixed-methods study. *Professional Counselor*, 4(5), 426–443. <https://doi.org/10.15241/gb.4.5.426>
- Bardhoshi, G., Um, B., Niles, J., Li, H., Han, E. in Brown, M. (2022). Novice school counselors' burnout profiles and professional experiences: A mixed-methods study. *Professional School Counseling*, 26(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/2156759X221126686>
- Bezić, T. (2008). Razvoj in spremljanje delovanja mreže svetovalnih služb. *Sodobna pedagogika*, 2, 60–80.
- Bizjak, C. (2014). Vizija delovanja svetovalne službe in kompetence za svetovalno delo v aktualnih družbenih razmerah in prihodnosti: zapisnik z okrogle mize (Celje, 11. 4. 2014). *Šolsko svetovalno delo*, 18(3/4), 49–55.
- Boccio, D. E., Weisz, G. in Lefkowitz, R. (2016). Administrative pressure to practice unethically and burnout within the profession of school psychology. *Psychology in the Schools*, 53(6), 659–672. <https://doi.org/10.1002/pits.21931>
- Bodenhorn, N. in Skaggs, G. (2005). Development of the school counselor self-efficacy scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 38(1), 14–28. <https://doi.org/10.1080/07481756.2005.11909766>
- Carey, J. in Dimmitt, C. (2012). School counseling and student outcomes: Summary of six statewide studies. *Professional School Counseling*, 16, 146–153. <https://doi.org/10.1177/2156759X0001600204>
- Cheng, S., Liu, G., Xu, G., Xue, Y. in Guo, L. (2011). Primary and secondary school counseling staff self-efficacy relevant factors. *Psychology*, 2(3), 226–229. <https://doi.org/10.4236/psych.2011.23035>
- Čačinović Vogrinčič, G., Bregar Golobič, K., Bečaj, J., Pečjak, S., Resman, M., Bezić, T., Dobnik Žerjav, M., Grgurevič, J., Niklanović, S. in Šmuk, B. (1999). Programske smernice. Svetovalna služba v osnovni šoli. https://www.gov.si/assets/ministrstva/MVI/Dokumenti/Osnovna-sola/Ucni-nacrti/Drugi-konceptualni-dokumenti/Programske_smernice_za_svetovalno_sluzbo_v_osnovni_soli.pdf
- Delgadillo, J., Moreea, O., Outhwaite-Luke, H., Dace, T., Nicholls, B., Ramseyer, G. in Dale, V. (2014). Confidence in the face of risk: The Risk Assessment and Management Self-Efficacy Study (RAMSES). *The Psychiatric Bulletin*, 38(2), 58–65. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.112.040394>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. in Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

- Erjavec Bartolj, A. (2018). Analiza potreb na področju strokovnega povezovanja v svetovalnih službah. *Revija za svetovalne delavce v vrtcih, šolah in domovih*, 12(3), 4–19.
- Fox, J. in Weisberg, S. (2011). *An {R} companion to applied regression* (2. izdaja). Sage. <http://socserv.socsci.mcmaster.ca/jfox/Books/Companion>
- Fye, H. J., Cook, R. M., Baltrinic, E. R. in Baylin, A. (2020). Examining individual and organizational factors of school counselor burnout. *The Professional Counselor*, 10(2), 235–250. <https://doi.org/10.15241/hjf.10.2.235>
- Gregorčič Mrvar, P., Jeznik, K., Kalin, J., Kroflič, R., Mažgon, J., Šarić, M. in Šteh, B. (2020). *Šolska svetovalna služba: stanje in perspektive*. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://doi.org/10.4312/9789610603283>
- Gunduz, B. (2012). Self-efficacy and burnout in professional school counselors. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 12(3), 1761–1767.
- Holman, L. F., Nelson, J. in Watts, R. (2019). Organizational variables contributing to school counselor burnout: An opportunity for leadership, advocacy, collaboration, and systemic change. *Professional Counselor*, 9(2), 126–141. <https://doi.org/10.15241/lfh.9.2.126>
- Kim, N. in Lambie, G. W. (2018). Burnout and implications for professional school counselors. *The Professional Counselor*, 8(3), 277–294. <https://doi.org/10.15241/nk.8.3.277>
- Kokol, K. in Javornik, M. (2022). Uporaba metode poklicne biografije za preučevanje profesionalnega razvoja svetovalnih delavcev v srednjih šolah v Sloveniji. *Psihološka obzorja*, 31, 462–471. <https://doi.org/10.20419/2022.31.554>
- Kozan, H. İ. Ö. (2022). A qualitative approach to school counsellor self-efficacy: Sources and enhancement strategies. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 32(1), 107–123. <https://doi.org/10.1017/jgc.2019.34>
- Lep, B. (2020). *Analiza obremenjenosti ŠSD*. Zavod RS za šolstvo, Ljubljana.
- McKinzy, A. N. (2023). *The influences of role stress and school-related factors on the general perceived self-efficacy of elementary school counselors* [doktorska disertacija, Texas Southern University]. Proquest Dissertation: <https://www.proquest.com/docview/2825345714/fulltextPDF>
- Mullen, P. R. in Lambie, G. W. (2016). The contribution of school counselors' self-efficacy to their programmatic service delivery. *Psychology in the Schools*, 53(3), 306–320. <https://doi.org/10.1002/pits.21899>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (10. 10. 2023). *Dušeвно zdravje mladostnikov v Evropi in širše*. <https://nijz.si/zivljenjski-slog/dusevno-zdravje-mladostnikov-v-evropi-in-sirse/>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (3. 10. 2023). *Podatki raziskave HBSC opozarjajo na poslabšanje duševnega zdravja mladostnikov v Sloveniji*. <https://nijz.si/zivljenjski-slog/podatki-raziskave-hbcs-opozarjajo-na-poslabsanje-dusevnega-zdravja-mladostnikov-v-sloveniji/>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (4. 6. 2021). *Pozivamo k ukrepanju in podpori duševnemu zdravju otrok in mladih*. <https://nijz.si/zivljenjski-slog/dusevno-zdravje/pozivamo-k-ukrepanju-in-podpori-dusevnemu-zdravju-otrok-in-mladih/> (4. 6. 2021)

- Ooi, P. B., Jaafar, W. M. B. W. in Baba, M. B. (2018). Relationship between sources of counseling self-efficacy and counseling self-efficacy among Malaysian school counselors. *The Social Science Journal*, 55(3), 369–376. <https://doi.org/10.1016/j.socij.2017.05.005>
- Pečjak, S. in Košir, K. (2012). *Šolsko psihološko svetovanje*. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Pravilnik o normativih in standardih za izvajanje izobraževalnih programov in vzgojnega programa na področju srednjega šolstva. (2010). *Uradni list RS*, št. 62/10, 99/10, 47/17, 30/18, 16/21, 178/21 in 74/23. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10249>
- Pravilnik o normativih in standardih za izvajanje programa devetletne osnovne šole. (2004). *Uradni list RS*, št. 81/2004. <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2004-01-3561/pravilnik-o-normativih-in-standardih-za-izvajanje-programa-devetletne-osnovne-sole>
- Pravilnik o normativih in standardih za izvajanje programa osnovne šole. (2007). *Uradni list RS*, št. 57/07, 65/08, 99/10, 51/14, 64/15, 47/17, 54/19, 180/20, 54/21, 161/22 in 74/23. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV7973>
- R Core Team (2018). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing, Austria. <https://www.R-project.org/>
- Revelle, W. (2018). *psych: Procedures for personality and psychological research* (Verzija 1.8.4). Northwestern University, Evanston, Illinois. <https://CRAN.R-project.org/package=psych>
- Rožman, L. in Čagran, B. (2016). Delovno zadovoljstvo šolskih svetovalnih delavcev v Sloveniji. *Šolsko svetovalno delo*, 20(2), 63–70.
- Schaufeli, W. in Taris, T. (2014). A critical review of the job demands–resources model: Implications for improving work and health. V G. Bauer in O. Hämmig (ured.), *Bridging occupational, organizational and public health* (str. 43–68). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3-4>
- Smith, A. D. (2021). *Supervise me: Strengthening school counselor professional identity through peer supervision* [doktorska disertacija, The University of North Carolina at Greensboro]. Proquest dissertation: <https://www.proquest.com/docview/2618235680/fulltextPDF/>
- Stekhoven, D. J. (2013). *missForest: Nonparametric missing value imputation using random forest* (Verzija 1.4).
- Sutton, J. M. in Fall, M. (1995). The relationship of school climate factors to counselor self-efficacy. *Journal of Counseling and Development*, 73(3), 331–336.
- Tan, S. Y. in Chou, C. C. (2018). Supervision effects on self-efficacy, competency, and job involvement of school counsellors. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 28(1), 18–32. <https://doi.org/10.1017/jgc.2017.19>
- Tang, M., Addison, K. D., LaSure-Bryant, D., Norman, R., O'Connell, W. in Stewart-Sicking, J. A. (2004). Factors that influence self-efficacy of counseling students: An exploratory study. *Counselor Education and Supervision*, 44(1), 70–80.
- Tement, S. in Korunka, C. (2013) Does trait affectivity predict work-to-family conflict and enrichment beyond job characteristics? *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 147, 197–216. <https://doi.org/10.1080/00223980.2012.683053>

- Uradni list Republike Slovenije. (2018). Resolucija o Nacionalnem programu duševnega zdravja 2018-2028 (ReNPDZ18-28). <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2018-01-1046/resolucija-o-nacionalnem-programu-dusevnega-zdravja-2018-2028-renpdz18-28>
- Vogrinc, J., Krek, J., Devjak, T. in Ozbič, M. (2012). *Delovanje svetovalne službe*. Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. in Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>

SCHOOL COUNSELLORS ON THE ROAD TO BURNOUT – WORK DEMANDS AND RESOURCES IN RELATION TO SELF-EFFICACY IN COUNSELLING

Several studies have reported that counsellors in Slovenia are overworked, as more and more problems with children and adolescents are being identified and the work of the counselling service in schools is poorly regulated. In the present study, we wanted to investigate how work resources and work demands relate to self-efficacy, which is important for the counsellors' experience of exhaustion. We were also interested in what counsellors themselves and their supervisors could do to improve self-efficacy, and what changes would be needed at the system level. We used a mixed-method approach, with the Work Demands and Work Resources Questionnaire and the Assessment and Management Self-Efficacy Scale in the quantitative part, and three open-ended questions in the qualitative part. A total of 230 participants took part in the study. We found that various work demands (inadequate tasks, ambiguity of the counsellors' role, pressure from management, students' problems, caseload), various work resources (support from colleagues, supervisors and mentors, school climate and culture, supervision, networking within and outside the organization, attitudes towards the counsellors, feedback, allowing autonomy), and some personal resources (self-efficacy, basic and additional education, years of experience) had a significant impact on counsellors' overload. The survey touches on a very topical issue and provides some recommendations on how to prevent counsellors from undergoing such major work overload.