

Univerza v *Ljubljani*
Fakulteta za *Socialno delo*



DIPLOMSKA NALOGA

**Podpora, ki jo potrebujejo socialni delavci in delavke na centrih
za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini**

Mentor: doc. dr. Nino Rode

Avtorica: Metka Paš

Ljubljana, 2015

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Metka Paš

Mentor: doc. dr. Nino Rode

Naslov diplomske naloge: Podpora, ki jo potrebujejo socialni delavci in delavke na centrih za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini

Kraj: Ljubljana

Leto: 2015

Št. strani: 145 **št. slik:** 2 **št. prilog:** 3 **št. virov:** 46

Deskriptorji: nasilje v družini, delo socialnih delavcev na CSD, stres, obvladovanje stresa, izgorelost, preprečevanje izgorelosti, formalna podpora, supervizija, neformalna podpora, socialna opora.

Povzetek: V svoji diplomski nalogi sem na kratko predstavila nasilje v družini in delo socialnih delavcev na centrih za socialno delo, ko se z nasiljem v družini srečajo. Ker je delo na tem področju zelo naporno in lahko povzroča stres, ki lahko vodi v izgorelost, sem v nadaljevanju predstavila stres, kaj so njegovi vzroki in simptomi in kako stres obvladovati. Ker lahko stalna izpostavljenost stresu pripelje do izgorelosti, sem predstavila tudi izgorelost, njene vzroke in posledice ter kako izgorelost preprečevati. V nadaljevanju diplomske naloge sem predstavila še različne oblike formalne in neformalne podpore, ki so delavcem na centrih za socialno delo lahko na voljo in jim pomagajo pri zmanjševanju stresa in posledično preprečevanju izgorelosti. V raziskavi sem se usmerila predvsem na to, kako delavci doživljajo delo na področju nasilja v družini, kaj jim pri njihovem delu predstavlja stres, kakšni so vplivi stresa, kakšne so njihove strategije soočanja s stresom in strategije sproščanja, kaj jim pri delu predstavlja zadovoljstvo in jih krepi, kakšne podpore so pri svojem delu deležni in kakšne podpore bi si v prihodnje še želeli.

Title: The support needed by social workers in centers of social work when encountering cases of domestic violence

Terms: domestic violence, the work of social workers in the centers of social work, stress, stress management, burnout, burnout prevention, formal support, supervision, informal support, social support.

Abstract: In my diploma thesis I have described the domestic violence and how it affect social workers, when they encounter such cases. Working in this area can be very demanding and may cause stress that may lead the social workers to burn out, so the thesis also contains the descriptions of phenomenon of burn out, its reasons, consequences and description of procedures of how to avoid it. I have also included in the thesis a description of various forms of formal and informal support that are available to social workers and can help them to reduce their stress and also avoid the reasons for burn out. My work was mainly directed in researching how social workers experience the work in the area of domestic violence, what part of this work is stressful, what are the effect of stress, what are their strategies to confront it and their strategies of relaxing, what part of their work is satisfying, what kind support are available during their work and what kind of support would they wish for.



IZJAVA

Spodaj podpisani/-a Paš Metka, študent/-ka prvostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 06110076, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:

»Podpora, ki jo potrebujejo socialni delavci in delavke na centrih za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini«.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo diplomsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega diplomskega dela;
- da se zavedam, da je plagiatstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o diplomskem delu in diplomskem izpitu;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno diplomsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, 11. 10. 2015

Podpis avtorja/-ice:

Paš Metka

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave diplomskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega diplomskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, 11. 10. 2015

Podpis avtorja/-ice:

Paš Metka

Univerza v *Ljubljani*
Fakulteta za *Socialno delo*



DIPLOMSKA NALOGA

**Podpora, ki jo potrebujejo socialni delavci in delavke na centrih
za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini**

Mentor: doc. dr. Nino Rode

Avtorica: Metka Paš

Ljubljana, 2015

*Eno najboljših zadoščenj v življenju je,
da nihče ne more iskreno pomagati
sočloveku, ne da bi s tem pomagal sebi.*

Ralph Waldo Emerson

PREDGOVOR

Ljudje se v vsakdanjem življenju soočamo z različnimi obremenitvami. Tempo življenja je v modernih časih vedno hitrejši, ljudje si nalagamo veliko obveznosti, zastavljamo si visoke cilje in pri tem večkrat pozabimo nase in na svoje zdravje. Zato ni presenetljivo, da se vedno več ljudi, tako zasebno kot poklicno, sooča s stresom. Stres je velik problem današnjega časa, saj prizadene vedno več ljudi. Dobro pri vsem tem je, da se problema stresa zaveda vedno več ljudi in se njegovemu omejevanju in preprečevanju posveča vedno več pozornosti. To je nujno potrebno, saj lahko izpostavljenost stresu vpliva tako na posameznika in njegovo zdravje, kot na njegove odnose z drugimi, pa tudi na njegovo poklicno delovanje. Prevelika izpostavljenost stresu lahko privede celo do izgorelosti. Za posameznika je zelo pomembno, da je s problemom stresa seznanjen in da pozna tudi metode, kako stres obvladovati ter posledično preprečevati izgorelost. K temu lahko veliko prispeva posameznik sam, v pomoč pa so mu lahko tudi različne podpore.

Socialni delavci na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini, se vsakodnevno srečujejo z zapletenimi primeri, s težkimi in travmatičnimi zgodbami uporabnikov, nalaga pa se jim tudi veliko nalog in odgovornosti. To pri njih povzroča stres, kar poveča možnosti za njihovo izgorelost. Stres v službah pomoči ni nič neobičajnega, pogosto pa se pojavi tudi izgorelost, saj je delo z ljudmi in njihove nepredvidljive reakcije označeno kot eno izmed najbolj stresnih. Pomembno je, da se socialni delavci tega zavedajo ter skrbijo za svoje zdravje in dobro počutje. Nujno potrebno pa je tudi, da imajo socialni delavci pri svojem delu zagotovljeno raznoliko podporo s strani sodelavcev, vodstva in organizacije. Organizacija mora svojim zaposlenim ponuditi tako strokovno kot čustveno podporo. Podpora je potrebna, da socialni delavci dobijo potrditev v svoje delo, kakšne nasvete in ideje, da vidijo, da niso sami in da lahko s kom podelijo dvome in skrbi. Pomaga jim, da svoje delo opravljajo bolj strokovno in vanj tudi bolj zaupajo. Enako pomembna je za socialne delavce tudi podpora, ki jo dobijo s strani bližnjih.

V svoji diplomski nalogi sem s pomočjo intervjuvanih socialnih delavcev želela raziskati, kako poteka delo socialnih delavcev na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini, in kako socialni delavci svoje delo doživljajo. Veliko pozornosti sem namenila stresu, ki ga doživljajo pri svojem delu in njegovemu omejevanju. Najbolj pa me je zanimalo, kakšne podpore so omenjeni socialni delavci deležni pri svojem delu s strani organizacije in kakšne oblike podpore si zagotovijo sami, katera podpora jim je v največjo korist in katera v

najmanjšo, kako ta podpora vpliva nanje in na odnose s sodelavci, predvsem pa, kakšne podpore bi si v prihodnosti še želeli.

K takšnemu naslovu diplomske naloge me je spodbudilo moje opravljanje prakse na centru za socialno delo na področju nasilja v družini. V času prakse sem se srečala s številnimi primeri, ki so se me osebno zelo dotaknili in sem potrebovala kar nekaj podpore s strani bližnjih, da sem te primere predelala. Primeri so imeli name zelo velik vpliv, čeprav sem bila samo opazovalka. To me je spodbudilo k razmišljanju, kako se ob takšnih primerih počutijo socialni delavci, ki v njihovo reševanje vložijo veliko dela in v njem nosijo precej odgovornosti. Predvsem pa me je zanimalo to, kaj vse jim pomaga pri tem, da preživijo vse te obremenitve.

Iskreno bi se rada zahvalila vsem socialnim delavkam in delavcem, ki so bili pripravljeni sodelovati v intervjujih in so na vsa vprašanja iskreno in poglobljeno odgovorili.

Hvala tudi mentorju doc. dr. Ninu Rodetu za vso podporo in usmerjanje pri nastajanju diplomske naloge.

Hvala lektorici in lektorju za pregled in popravilo diplomske naloge.

Iskrena hvala pa tudi domačim in fantu Žigi za vso pomoč, spodbujanje in potrpežljivost v času pisanja diplomske naloge.

Brez vas mi ne bi uspelo!

KAZALO VSEBINE

1. NASILJE V DRUŽINI	10
1.1. VZROKI IN ZNAČILNOSTI NASILJA	10
1.2. OBLIKE NASILJA	13
1.3. POSLEDICE NASILJA	13
2. DELO SOCIALNIH DELAVCEV IN DELAVK NA CSD.....	14
2.1. DELO Z ŽRTVIJO	16
2.2. DELO S POVZROČITELJEM	17
2.3. MULTIDISCIPLINARNI TIM	17
3. STRES.....	18
3.1. IZVORI STRESA.....	19
3.2. SIMPTOMI STRESA.....	23
3.3. PREMAGOVANJE STRESA	24
4. IZGORELOST	27
4.1. MODELI IZGORELOSTI.....	28
4.2. FAZE IZGOREVANJA	30
4.3. VZROKI IZGORELOSTI	31
4.4. ZNAKI IZGORELOSTI.....	32
4.5. PREPREČEVANJE IZGORELOSTI.....	34
5. PODPORA SOCIALNIM DELAVCEM IN DELAVKAM	35
5.1. FORMALNA PODPORA	35
5.1.1. SUPERVIZIJA	35
5.1.2. INTERVIZIJA.....	40
5.1.3. KONZULTACIJA.....	42
5.1.4. EVALVACIJA	43
5.1.5. DELO V TIMU	43
5.1.6. IZOBRAŽEVANJE OZIROMA KADROVSKI RAZVOJ.....	45

5.1.7.	PSIHOTERAPIJA	45
5.2.	NEFORMALNA PODPORA	46
5.2.1.	SOCIALNA OPORA	47
5.2.2.	SKUPINE ZA SAMOPOMOČ	48
6.	PROBLEM.....	49
7.	METODOLOGIJA	51
7.1.	VRSTA RAZISKAVE	51
7.2.	MERSKI INSTRUMENT	51
7.3.	POPULACIJA IN VZOREC	52
7.4.	ZBIRANJE PODATKOV	52
7.5.	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	52
8.	REZULTATI.....	53
8.1.	DELO SOCIALNIH DELAVCEV IN STRES	53
8.2.	STRES	56
8.3.	IZGORELOST.....	59
8.4.	PODPORA.....	63
9.	RAZPRAVA	67
10.	SKLEP	78
11.	PREDLOGI.....	82
12.	LITERATURA IN VIRI.....	84
13.	POVZETEK.....	89
14.	PRILOGE.....	90

KAZALO SLIK

<u>Slika 1: Krog nasilja</u>	12
<u>Slika 2: Simptomi stresa</u>	23

1. NASILJE V DRUŽINI

»Družino pojmuje kot kraj, kamor se posameznik umakne pred napetostmi, vendar je tudi kraj z visoko stopnjo konfliktov in stresov, kar predstavlja svojevrstno ironijo.« (Filipčič 2002: 94).

Družina naj bi kljub različnim definicijam le-te za posameznika predstavljala varno zavetje, polno ljubezni, razumevanja, topline in sreče. Pa temu vedno ni tako. Posameznik lahko v njej občuti nevarnost, zavračanje, razočaranje in doživi tudi nasilje.

Nasilje v družini je v 3. členu Zakona o preprečevanju nasilja v družini definirano kot vsaka uporaba fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja enega družinskega člana proti drugemu oziroma zanemarjanje le-tega ne glede na starost, spol ali katerokoli drugo osebno okoliščino žrtve ali povzročitelja nasilja (Ur. l. RS, št. 16/2008).

1.1. VZROKI IN ZNAČILNOSTI NASILJA

Nasilje v družinskem okolju je pogost pojav, ki je prisoten v vseh okoljih, neodvisno od socialnega, ekonomskega ali religioznega okvirja (Selič 2006 v Peršak 2006: 42).

Značilnost družinskega nasilja je, da so povzročitelji najpogosteje moški, žrtve pa ženske in otroci. Poleg tega je značilno še, da:

- do nasilja prihaja zaradi želje oziroma potrebe ene osebe po nadzorovanju druge;
- se nasilje pojavlja večinoma v zaprtih prostorih, kjer ni prič;
- so nasilna dejanja pogosto dejanja, ki puščajo dolgotrajne posledice (Aničič 2002: 128).

Znano je, da žrtev, najpogosteje ženska, iz nasilnega odnosa težko odide. Za odhod je potrebno precej volje in moči, saj gre pri tem za dolgotrajen proces. Dejavniki, ki vplivajo na odločitev žrtve so odvisnost od partnerja, šibka podpora mreža, minimaliziranje nasilja in stalno prisoten strah, ki jo popolnoma ohromi. Podatki kažejo, da ženska iz nasilnega odnosa večkrat odide in se vanj vrača, preden dokončno odide.

Kot sem že omenila, je za družinsko nasilje značilno, da so povzročitelji nasilja najpogosteje moškega spola. Posebna vrsta nasilja v družini pa je nasilje nad otroki, za katerega je

značilno, da ga povzročajo starši ali drugi družinski člani bodisi moškega bodisi ženskega spola (Aničič 2002: 125).

Zdi se, da je nasilja v družini vedno več, ali pa se o njem samo več govori. Razlogi, zakaj do nasilja v družini prihaja, so zelo različni. V literaturi lahko zasledimo tri glavne vzroke:

- družbenopolitični vidik navaja, da so vzrok za nasilje obstoječi patriarhalni vzorci ter neenakosti družbene moči, ki izhajajo iz spola ter starosti;
- teorije individualnih razlagalnih modelov in psiholoških medosebnostnih razlik omenjajo korelacijo med izpostavljenostjo nasilju v otroštvu in kasnejšim nasilnim ravnanjem;
- teorije družinskih dinamik pa navajajo, da nasilje izhaja iz vzorcev družinske interakcije, ki temeljijo na neuspešni, šibki komunikaciji ter neprimernih strategijah reševanja medosebnih konfliktov (Mauricio, Gormley 2001 v Sedmak 2006: 184).

Pomembno je omeniti, da nasilje v družini ni nov pojav. Možu je bilo že od antičnih časov dovoljeno pretepati in v nekaterih primerih ženo celo ubiti. Novost današnjega časa je zgolj spremenjen odnos družbe in posameznikov do nasilja. Tega se obravnava kot problem, na katerega se mora odzvati država z vsemi svojimi pristojnimi institucijami (Filipčič 2002: 16).

Nasilje v družini je dandanes pogosta tema obravnav in se nemalokrat pojavlja tudi v medijih. Obstajajo različne kampanje, ki ozaveščajo tako žrtve nasilje, kot tudi splošno javnost. Kljub vedno večji ozaveščenosti se nasilje v družinskem okolju pogosto spregleda.

Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini (Ur. l. RS, št. 41/2009) ugotavlja, da se nasilje v družini dogaja za zaprtimi vrati, zaradi česar ostaja prikrito. Različne oblike nasilja v družini se pristojnim institucijam praviloma razkrijejo šele, ko trajajo že dlje časa. Najpogostejše težave pri ugotavljanju obsega in vrst nasilja v družini so:

- premajhna družbena občutljivost za nasilje;
- nedoslednost prijavljanja nasilnih dejanj (zaradi sramu, strahu, samoobtoževanja, slabe dostopnosti do služb);
- slabo odzivanje in neusklajeno delovanje pristojnih služb;
- slaba usklajenost pristojnih organov v prizadevanju za večjo ozaveščenost in občutljivost glede nasilja;

- neenakomerna pokritost slovenskega prostora s programi pomoči osebam z izkušnjo nasilja v družini in s programi za povzročitelje nasilja;
- neučinkovita porazdelitev sredstev na nacionalni in lokalni ravni za celostno financiranje programov za osebe z izkušnjo nasilja v družini itd.

Problem pri odkrivanju nasilja je tudi ta, da ga žrtve pogosto zanikajo, omiljujejo, vzrok zanj pripisujejo sebi, ali pa so mnenja, da se ne bo več ponovilo, zato ne ukrepajo. Pri tem pa je potrebno opozoriti, da nasilje v družini po večini ni enkraten pojav, saj se stopnjuje, pojavljajo pa se tudi obdobja miru, zato lahko govorimo o krogu nasilja.

Slika 1: Krog nasilja



(Vir: Obran 2014: 22).

Krog nasilja lahko opišemo v štirih točkah:

1. naraščanje napetosti: žrtev skuša v tem obdobju v čim večji meri zmanjšati napetost in predvideti možnost storilčevega nasilnega izbruha;
2. izbruh: napetost je prevelika in preraste v nasilje nad žrtvijo. Žrtev se pogosto počuti krivo, ker nasilja ni mogla ustaviti;
3. obdobje opravičevanja: storilec se opravičuje za storjeno dejanje in obljublja, da se le-to ne bo ponovilo. Žrtev se počuti bolje, saj je prepričana, da lahko prepreči nove izbruhe nasilja;

4. obdobje medenih tednov: obdobje nežnosti, ki traja do ponovnega naraščanja napetosti. In krog je sklenjen (Van der Ert et al. 2001 v Dečman et al. 2002 v Zlokovič, Dečman Dobrnič 2007: 57).

Krog nasilja pa ne zajema zgolj fizičnega nasilja, temveč tudi vse ostale oblike nasilja v družini. V nadaljevanju bom predstavila oblike nasilja, ki se pojavljajo v družini.

1.2. OBLIKE NASILJA

Fizično nasilje je vsaka uporaba fizične sile, ki sproži bolečino, strah in ponižanje ne glede na nastale poškodbe, npr. klofutanje, lasanje, davljenje, potiskanje ob zid itd.

Spolno nasilje so ravnanja spolne vsebine, katerim žrtve nasprotujejo in so vanje prisiljene.

Psihično nasilje so ravnanja, ki pri žrtvah povzročajo strah, ponižanje, občutek manjvrednosti, ogroženosti in druge duševne stiske, npr. grožnje, žaljenje, kritiziranje, obtoževanje, ignoriranje itd.

Ekonomsko nasilje je neupravičeno nadzorovanje ali omejevanje pri razpolaganju z lastnimi ali skupnimi dohodki oz. upravljanje z lastnim ali skupnim premoženjem, npr. odvzem denarja, siljenje v poplačilo dolgov itd.

Zanemarjanje je opuščanje zakonsko določene skrbi do družinskega člana, ki jo le-ta potrebuje zaradi bolezni, invalidnosti ali starosti, npr. odrekanje hrane, higiene itd. (Obran 2014: 19–21).

Kot lahko vidimo, obstaja več vrst nasilja v družini, vsem pa je skupno to, da na žrtvah pustijo številne negativne posledice.

1.3. POSLEDICE NASILJA

Življenje v nasilnem odnosu izniči občutek lastne vrednosti ter potenciale za vključevanje v družbeno dogajanje. Žrtve nasilja praviloma ne zmorejo poskrbeti zase in otroke, ujamejo se v zanke omejitev – izključene so iz javnega življenja, nimajo informacij in pomoči, nimajo čustvene podpore sorodnikov in prijateljev (Selič 2006 v Peršak 2006: 43).

Nekatere posledice nasilja so še:

- telesne spremembe/znaki (zlomi kosti, praske in modrice, poškodbe oči, raztrganine in ureznine itd.);
- spolne in reproduktivne posledice (neplodnost, vnetja, spolno prenosljive bolezni, neželene nosečnosti, spontani splav itd.);
- psihološke in vedenjske posledice (zloraba škodljivih substanc, depresivnost in tesnoba, fobije, motnje spanja in hranjenja, občutki sramu in krivde, nizek občutek lastne vrednosti itd.);
- usodne zdravstvene posledice (umori, samomori itd.) (ibid.: 44).

Pri odkrivanju nasilja, kot tudi pri odpravljanju posledic nasilja v družini imajo pomembno vlogo tako vladne kot nevladne organizacije na tem področju.

Odločilen premik v slovenskem socialnem varstvu na področju obravnave nasilja v družini je bil narejen z nastankom prve nevladne organizacije (SOS telefon za ženske in otroke žrtve nasilja). Ta je s svojim aktivističnim delovanjem spodbudila razvoj socialnega varstva in drugih strok (policije, sodstva) na tem področju (Zaviršek 2006 v Peršak 2006: 32).

Za pomoč žrtvam nasilja je pomembno zavedanje, da za nasilje ni opravičila in je zanj kriv in odgovoren le povzročitelj. Žrtev nasilja v družini sama ni zmožna preprečevati nasilja in se pred njim učinkovito zaščititi, zato je država tista, ki mora odločno ukrepati proti njemu ter žrtvam v okviru svojih institucij nuditi ustrezno strokovno pomoč (Obran 2014: 23).

Socialni delavci na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini, imajo ključno vlogo pri obravnavi nasilja. V nadaljevanju bom na kratko predstavila delo in naloge omenjenih socialnih delavcev, kot jim ga nalagajo zakoni in Katalog javnih pooblastil.

2. DELO SOCIALNIH DELAVCEV IN DELAVK NA CSD

Socialni delavci na CSD nudijo žrtvam nasilja v družini različne oblike pomoči. Strokovni delavci žrtve usmerjajo, opremijo jih s potrebnimi informacijami in sodelujejo z različnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami za dobrobit žrtve. Istočasno morajo biti za pomoč na voljo tudi povzročiteljem nasilja in tudi njim predati vse potrebne informacije ter jih usmerjati v ustrezne programe.

Strokovni delavec je o nasilju v družini lahko obveščen na več načinov: osebno, po pošti, po telefonu ali anonimno. Na vsak primer nasilja v družini, o katerem je obveščen, se mora strokovni delavec takoj odzvati in začeti s postopki za zaščito žrtve. Vse primere nasilja je dolžan prednostno obravnavati. Ob prejeti informaciji o nasilju v družini so naloge strokovnega delavca nemudoma proučiti okoliščine, pridobiti informacije o dosednji obravnavi znotraj CSD in poročila drugih organov, ki kakorkoli obravnavajo družino. Če gre za neposredno ogroženost zdravja in življenja žrtve, se je potrebno takoj povezati s policijo in ukrepati v smeri zaščite žrtve: pomoč pri odhodu v krizni center, varno hišo itd. (Milek Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 177–187).

Za učinkovito pomoč žrtvi nasilja je obveščanje med organi zelo pomembno. Vsi organi so v 24 urah od seznanitve z okoliščinami nasilja po uradni dolžnosti o tem dolžni obvestiti CSD ali policijo. O dolžnosti prijave govori 6. člen ZPND. Strokovni delavec pa je prijavitelju dolžan posredovati informacijo o prejemu prijave v roku petih dni in ga seznaniti o začetnih aktivnostih (ibid.).

Pri obravnavanju nasilja in nudenju pomoči žrtvam nasilja so otroci, starejši, invalidi ter osebe s posebnimi potrebami, ki niso sposobne poskrbeti zase, deležni posebne skrbi. Pomembno je opozoriti, da je otrok žrtev nasilja tudi, če je temu le prisoten. Otrokove pravice imajo prednost pred pravicami in koristmi drugih udeležencev (ibid.).

Otroci so obravnavani prednostno, saj sami niso zmožni poskrbeti zase in za svojo zaščito. Če jim tega niso sposobni nuditi njihovi starši ali pa vsaj eden od staršev, morajo za to poskrbeti pristojne institucije.

119. člen Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih določa, da je CSD dolžan izvesti vse potrebne ukrepe, ki jih zahtevata vzgoja in varstvo otroka ali varstvo njegovih premoženjskih koristi. Zakon s to določbo CSD daje pooblastilo, da izvede kakršenkoli ukrep za varstvo koristi otrok (Ur. l. RS, št. 69/2004).

Po prejetem obvestilu o nasilju so naloge CSD po 14. členu ZPND naslednje:

- nudenje storitev po Zakonu o socialnem varstvu (PSP, osebna pomoč, pomoč družini za dom) žrtvi in povzročitelju;
- napotitev povzročitelja v ustrezne programe;
- ustanovitev multidisciplinarnega tima (Milek Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 177–187).

Naloge socialnega delavca v prvi vrsti so, da opravi tako pogovor z žrtvijo, kot s povzročiteljem nasilja. Pri tem je potrebno opozoriti, da morata pogovora potekati ločeno.

2.1. DELO Z ŽRTVIJO

Strokovni delavec takoj, ko je informiran o nasilju v družini, vzpostavi stik z žrtvijo. Socialni delavec skupaj z žrtvijo:

- razišče situacijo in opredeli problem nasilja;
- oceni njeno psihofizično stanje in njeno socialno mrežo;
- izdelava začetno oceno ogroženosti;
- pripravi individualni varnostni načrt za zagotovitev trenutne varnosti (Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 177–187).

Socialni delavec žrtev seznanja z vsemi pravicami in možnostmi, ki ji pripadajo na podlagi različnih zakonov. Z žrtvijo se naredi načrt nadaljnjih korakov, npr. prijava nasilja. Izdelava se tudi ocena ogroženosti in načrt pomoči žrtvi. Socialni delavec žrtvi pomaga pri oblikovanju različnih dopisov, vlog npr. izpolnitev vloge za uveljavljanje denarnih sredstev, oblikovanje mnenja za pridobitev neprofitnega stanovanja. Če žrtev potrebuje namestitev v varno okolje (krizni center, varna hiša, materinski dom), ji strokovni delavec pomaga z informacijami o možnih namestitvah, preveri razpoložljivost prostih mest itd. (ibid.).

Naloga strokovnega delavca je, da žrtev krepí v njeni suverenosti in samozavesti, ter ji predstavi čim več različnih informacij, predvsem pa informacij o:

- pravicah in zakonskih določilih;
- pristojnosti različnih institucij in NVO;
- programih pomoči (izročimo ji zloženke z naslovi, telefonskimi številkami) (ibid.).

Običajen vrstni red strokovne obravnave žrtve nasilja v grobem obsega:

- predstavitev sebe in institucije;
- identifikacija nasilja in določitev stopnje ogroženosti;
- izvajanje nalog za preprečevanje nasilja v družini;
- izbira možnih oblik zaščite (glede na stopnjo ogroženosti):

- informiranje o pravicah in možnostih žrtve;
- izdelava individualnega varnostnega načrta za žrtev;
- pomoč pri urejanju namestitve v varno hišo oz. druge programe;
- povezovanje z ostalimi institucijami, ki nudijo pomoč in večjo varnost žrtvi (policija, sodišče, zdravstvo, tožilstvo);
- spremljanje in pomoč pri sprožitvi postopkov za uveljavitev pravic žrtve;
- dokumentiranje in evidenca nasilja (ibid.).

Zgoraj opisane naloge se opravijo skupaj z žrtvami, ki so pripravljene na sodelovanje. Pogosto pa se zgodi, da žrtve ne želijo sodelovati. Takrat jim morajo strokovni delavci jasno povedati, da je to njihova svobodna odločitev, ter da so jim kljub temu na voljo in pripravljene pomagati tudi v prihodnje.

2.2. DELO S POVZROČITELJEM

Pri delu s povzročiteljem je glavno vodilo ničelna toleranca do nasilja in s tem prekinitev le-tega. Namen dela s storilcem je prepoznavanje njegovega nasilnega vedenja, soočanje z njegovo odgovornostjo za nasilno vedenje in posledicami njegovega vedenja. Povzročitelju se ponudi strokovno pomoč pri spreminjanju nasilnega vedenja in možnost vključitve v različne programe (Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 177–187).

Pri delu s storilci še večkrat pride do tega, da le ti nimajo uvida v svoja ravnanja in s strokovnim delavcem ne želijo sodelovati. Socialni delavec jih k temu ne more prisiliti, jasno pa tudi njim pove, da jim je vedno na voljo.

Poleg dela z žrtvijo nasilja in dela s storilcem se od socialnega delavca pričakuje še, da v okviru obravnave na centru za socialno delo skliče tudi multidisciplinarni tim.

2.3. MULTIDISCIPLINARNI TIM

Strokovni delavec povabi različne organe in organizacije k sodelovanju v multidisciplinarnem timu (MDT) (Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 181–182).

Naloga MDT je načrtovati aktivnosti za povečanje varnosti žrtve nasilja in s tem zmanjšanje tveganja ponovitve le-tega. MDT usmerja aktivnosti CSD in ostalih sodelujočih organov, da ti med seboj delujejo usklajeno, enotno in učinkovito (ibid.).

CSD sodeluje z vsemi institucijami, ki lahko prispevajo k zagotovitvi večje varnosti žrtve (sodelovanje s policijo, zdravstvom, sodiščem, vzgojno-izobraževalnimi zavodi, nevladnimi organizacijami). Ob zaprositvi s strani teh institucij jim mora CSD posredovati različna poročila, mnenja itd. (Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 2014: 184–186).

Iz napisanega lahko zaključimo, da se od socialnih delavcev v okviru obravnave nasilja v družini, pričakuje veliko različnih nalog. Poleg številnih nalog, ki jih morajo opraviti, se je potrebno zavedati, da le-ti poleg področja nasilja pokrivajo še druga delovna področja in da se redno srečujejo z izredno težkimi primeri in stiskami ljudmi, zato ni presenetljivo, da se vsakodnevno soočajo s stresom.

3. STRES

Strokovni delavci v poklicih pomoči, ki se dan za dnem srečujejo s hudim človeškim trpljenjem, boleznimi, psihosocialnimi stiskami, materialnim pomanjkanjem, so izpostavljeni dejavnikom, ki ogrožajo njihovo lastno psihofizično ravnovesje in zdravje. Pri njih možnost za doživljanje stresa povečuje stalna izpostavljenost obremenjujočim situacijam in posledično absorbiranje težav uporabnikov (Vodeb Bonač 1997 v Socialni izziv 1997: 8–9).

Stres je velik problem današnje družbe, saj mu je izpostavljeno vedno več ljudi. Tako v poklicnem kot zasebnem življenju. Razlog za to bi lahko iskali v vedno hitrejšem načinu življenja, prevzemanju prevelikih odgovornosti, zadajanju prevelikega števila nalog in prevelikih ciljev. O stresu se vedno več govori in njegovemu preprečevanju in obvladovanju se posveča precej pozornosti. Preden začnem govoriti o vzrokih stresa in preprečevanju ter obvladovanju tega, naj stres na kratko opišem.

Po Lookerju je stres »neskladje med dojetjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi.« (Looker, Gregson, 1993 v Treven 2005: 15).

Seličeva je zapisala: »Stres je možno opisati kot dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale.« (Selič 1999 v Treven 2005: 15).

Stres je fiziološki, psihološki ali vedenjski odgovor posameznika, ki se skuša prilagajati notranjim in zunanjim dražljajem (stresorjem). Stresor pa je dogodek, oseba, predmet, ki ga posameznik doživi kot stresni element in povzroči stres. Stresor začasno zamaje

posameznikovo ravnovesje in stres je povsem normalno odzivanje na to dogajanje (Dernovšek et al. 2006: 8).

Kot lahko vidimo, o stresu obstajajo različne definicije. Navedla bi jih lahko še več. Vsem pa je skupno nekaj, pri stresu gre za odziv našega organizma na dražljaje iz okolja.

3.1. IZVORI STRESA

Izvori stresa so lahko zelo različni in se lahko pojavijo tako v delovnem okolju kot zunaj njega.

Znotraj delovnega okolja se pojavljajo naslednji dejavniki, ki vplivajo na razvoj stresa:

- vrsta zaposlitve;
- razmejitev med delom in nedelom;
- konflikt vlog v delovnem okolju;
- negotovost vloge;
- prevelika ali premajhna obremenjenost;
- odgovornost za druge zaposlene;
- organizacijski dejavniki;
- nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu;
- delovne razmere.

Vrsta zaposlitve – nekatere zaposlitve so lahko za zaposlene zelo stresne, druge pa malo manj. Dejavniki, ki vplivajo na to, so zahteva po odločanju, ponavljajoča se izmenjava informacij z drugimi, neprijetne delovne razmere, opravljanje nestrukturiranih nalog, delo z ljudmi (Shaw, Riskint 1983 v Treven 2005: 21–22).

Razmejitev med delom in nedelom – tu stres izhaja iz nenehnega iskanja ravnovesja med delom in družinskimi obveznostmi. Lahko govorimo o konfliktu vlog, ki je posledica neuskkljenosti med pričakovanji družine in organizacije (Treven 2005: 22–23).

Konflikt vlog v delovnem okolju – do konflikta vlog pride, ko mora posameznik upoštevati več različnih in nekonsistentnih zahtev, npr. če izpolni eno zahtevo, hkrati ne more ugoditi tudi drugi (ibid.: 23).

Negotovost vloge – nastane, ko posameznik občuti negotovost glede dejavnosti, ki naj bi jih opravil, da bi izpolnil zahteve, ki izhajajo iz njegovega dela (ibid.: 24).

Prevelika ali premajhna obremenjenost – do preobremenjenosti pride, ko naj bi zaposleni opravil več dela, kot ga je sposoben v določenem časovnem obdobju. Povezana je tudi s prepričanjem zaposlenega, da ima premalo potrebnih spretnosti, da bi delo opravil (McLean 1980 v Treven 2005: 25). Premajhno obremenjenost pa predstavlja dolgočasje zaradi premajhnega obsega dela in pomanjkanje psihičnih spodbud (Treven 2005: 25).

Odgovornost za druge – odgovornost za druge je zelo težko breme za tiste, ki druge motivirajo, nagrajujejo in z njimi komunicirajo (McLean 1980 v Treven 2005: 25).

Organizacijski dejavniki – organizacijska kompleksnost lahko stresno deluje, zaradi velikega števila pravil, zahtev ter zapletene mreže (Treven 2005: 26).

Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu – nadlegovanje in nasilje je poseben izvor stresa, kjer gre za ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenimi, ki ogroža njihovo zdravje in varnost (ibid.: 27).

Delovne razmere - ljudje čutimo dogajanje okrog nas s čutili in če so delovne razmere neprimerne ali nevarne, lahko to vpliva kot stresni dejavnik. Med takšne dejavnike uvrščamo hrup, vibracije, prah, neugodno toplotno okolje, nevarne snovi in svetlobo (ibid.: 28).

Nekateri zunanji dejavniki, ki vplivajo na stres, so:

- stresni življenjski dogodki in
- napor vsakdanjega življenja.

Stresni življenjski dogodki – gre za travmatične dogodke ali spremembe, npr. smrt partnerja, razveza zakonske zveze itd. (ibid.: 30).

Napori vsakdanjega življenja – človek se vsak dan srečuje s številnimi manjšimi vznemirjenji, ki so majhne intenzivnosti, so pa zato pogosti, npr. delo v gospodinjstvu, časovni pritisk, finančne skrbi itd. (ibid.: 32).

Kot lahko vidimo, se vzroki stresa lahko nahajajo tako v delovnem okolju kot tudi zunaj njega in nanje strokovni delavci nimajo vpliva. Včasih pa doživljanje stresa izhaja tudi iz obremenitev, ki si jih strokovni delavci nalagajo sami.

Fengler (2007: 31–36) navaja nekaj samoobremenitev, ki lahko socialnim delavcem povzročajo stres:

- **značilni izhodiščni biografski pogoji:** motiv za izbiro poklica ljudi, je pogosto družinska situacija. Pri delu z uporabniki se tako soočajo tudi s svojimi življenjskimi zgodbami. Da ne bi škodovali samemu sebi, morajo ohranjati dobro ravnotežje in distanco;
- **dober pomočnik:** karakteristike uspešnega socialnega delavca naj bi bile izvirnost, srčnost, poštenost itd. Ta pričakovanja prispevajo k temu, da socialni delavci pritiskajo nase in lastno delo dojemajo kot pomanjkljivo;
- **raznolikost metod:** številčnost terapij, šol, usposabljanj, strokovnjakom na tem področju prikazuje, kaj vse še lahko postanejo in jim kažejo, kaj vse še niso, to pa povzroča dodaten stres;
- **pomanjkljivo samoograjevanje:** socialni delavci z uporabniki resnično sočustvujejo in jih tudi po koncu srečanj težko odmislijo, to pa zanje ni dobro, saj pretirano sočustvovanje lahko povzroča utrujenost in bolezni.

Poleg samoobremenitev so po Fengler (2007), lahko socialni delavci obremenjeni še s strani družine in prijateljev, uporabnikov, sodelavcev in tudi institucije same.

Obremenitve v družini in med prijatelji so naslednje:

- **privlačnost strokovnega delavca:** socialni delavci tudi v privatnem življenju ustvarjajo občutek, da se jim lahko zaupa, da je njihovo zanimanje pristno, da bodo na razpolago, polni razumevanja. Ko pa začnejo bližnji postavljati vedno večje zahteve, to postane vir obremenitve, saj nihče ne more biti ves čas v pripravljenosti in pomagati za vsako ceno;
- **depresivnost in samokaznovanje:** zaradi nenehnega poslušanja in spremljanja stisk uporabnikov, se lahko pri strokovnih delavcih razvije depresivnost in samokaznovanje;
- **pritisk zaradi pričakovanj drugih:** gre za nerealna pričakovanja do urejenega in zgledega zasebnega življenja strokovnih delavcev (ibid.: 37–41).

Obremenitve znotraj same organizacije pa so naslednje: pomanjkanje osebja, veliko število uporabnikov, izostanek institucionalne podpore, odsotnost supervizije itd. (ibid.: 61–71).

Evelyn de Lunas (1988) povzemajoč Farberja (1983) opozarja še na naslednje stresne faktorje v poklicih pomoči:

- dolge ure dela;
- pomanjkanje avtonomije;
- posebne in velikokrat kontradiktorne potrebe uporabnikov;
- nerazumevanje javnosti o naravi dela, katere kompleksnost in zahtevnost ni takoj vidna;
- nezadostni viri, ki jih pri delu uporabljamo;
- pomanjkanje kriterijev za merjenje rezultatov dela;
- družbeno določanje kriterijev pomanjkljivosti;
- neustrezna priprava na delo (Kobolt 1993: 30).

Vidimo lahko, da so izvori stresa zelo številni in zelo različni, zato je zelo pomembno, da jih poznamo, saj se bomo le tako lahko obvarovali pred stresom.

Za večino ljudi stres predstavlja nekaj slabega, izkušnjo, ki je nastala zaradi pretirane ali premajhne obremenjenosti, zaradi izgube ljubljene osebe, ali vztrajanja v položaju, ki ga nismo sposobni nadzorovati. V takšnem primeru govorimo o negativnem ali škodljivem stresu. Nekateri pa dojemajo obremenilne situacije kot izziv, zato je zanje stres vznemirljiv, spodbuden ali navdušujoč. V tem primeru govorimo o pozitivnem ali prijaznem stresu (Černigoj Sadar 2002 v Teorija in praksa 2002: 85).

Stres je ne le objektivno, temveč tudi subjektivno pogojeno doživljanje. Prav tako so individualno pogojene tudi njegove posledice in sposobnost posameznika za premagovanje tega (Kobolt 1993 v Kolenec et al. 1993: 25).

Reakcijo na stres določa interakcija med mnogimi dejavniki:

- med osebnostjo;
- stresorji v delovnem okolju;
- stresorji v osebem življenju;
- podpora znotraj in zunaj delovnega okolja (Vodeb Bonač 1997 v Socialni izziv 1997: 9).

Stres in dejavniki stresa se razlikujejo od osebe do osebe, saj niso za vse ljudi enaki. Določa jih posameznikova osebnost, izkušnje, energija, okolščine, kjer se pojavi itd. Pomembna je tudi človekova življenjska naravnost, trdnost ter kakovost medosebnih odnosov z ljudmi, ki ga obdajajo (Dernovšek et al. 2006: 8).

Tako kot so različni izvori stresa, so različni tudi odzivi na stres s strani posameznika. Ljudje smo si med seboj različni, zato se na stres tudi različno odzovemo. Isti stresni dogodek lahko pri nekemu povzroči občutke obupa in nemoči, nekdo drug pa ga doživi kot izziv. Tako kot so različni odzivi na stres, so od posameznika do posameznika različne tudi njegove posledice in pa tudi premagovanje le tega. Za posameznika je pomembno, da je o stresu dobro poučen, ter da pozna samega sebe, saj se bo le tako lahko proti stresu uspešno boril.

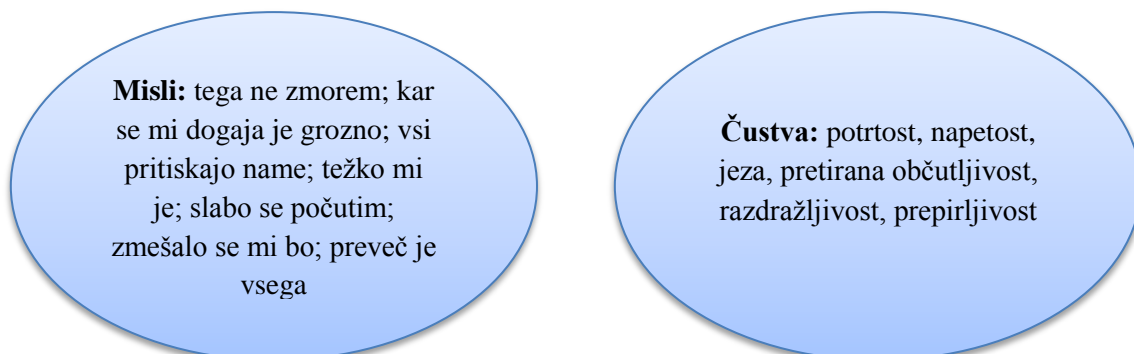
Če strokovni delavec ne najde ustreznih načinov za razbremenjevanje napetosti nastale v stresnih situacijah, se ta odlaga v psihi in telesu ter lahko povzroči resne posledice (Vodeb Bonač 1997 v Socialni izziv 1997: 10).

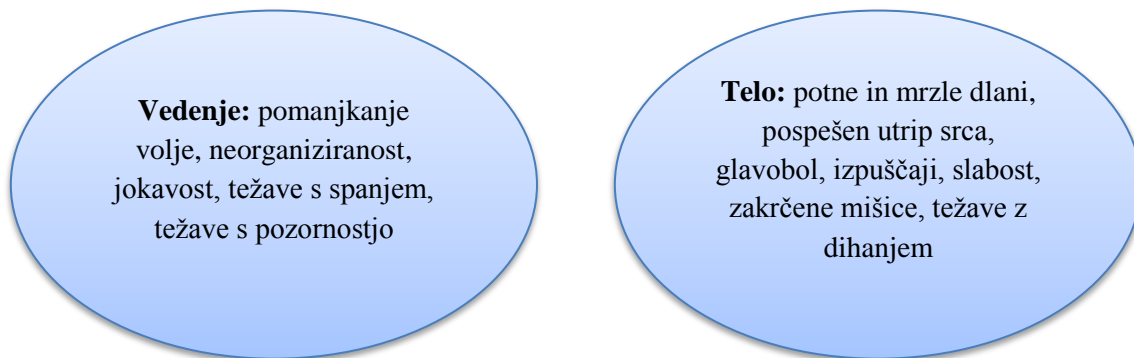
3.2. SIMPTOMI STRESA

Stres temeljito načinja človekovo zdravje in nedvomno povzroča številne nepravilnosti in bolezni. Prav tako pa vpliva tudi na psihično delovanje. Nekateri **fiziološki simptomi** stresa so: bolezni srca, rane na želodcu, glavoboli, kožne bolezni, zvišan krvni pritisk itd. **Psihične težave** se kažejo kot nespečnost, depresija, fobije, nočne more itd. Pogosti **vedenjski odzivi** na stres pa so kajenje, potreba po alkoholu, uživanje drog, motnje v prehranjevanju (Looker, Gregson 1993: 74–76).

Po Dernovšek (2006: 10) poznamo štiri sklope simptomov stresa, ki se medsebojno prepletajo.

Slika 2: Simptomi stresa





(Vir: Dernovšek et al. 2006: 10).

Stres pa ne vpliva samo na osebo samo, pač pa tudi na njen odnos do samega sebe, na odnose z drugimi, na njeno delo in ne nazadnje tudi na organizacijo, kjer je oseba zaposlena.

Stres močno vpliva na delovanje organizacije, saj dolgotrajni izostanki od dela zaradi bolezni povezanih s stresom, predčasne upokojitve uslužbencev, ki se ne morejo več spoprijemati z naraščajočimi zahtevami, ali celo prezgodnje smrti povzročajo hude izgube (Looker, Gregson 1993: 87).

Stres ima lahko na posameznika številne posledice. Te posledice so, kot lahko vidimo zgoraj, v večini primerov negativne, zato je za normalno življenje potrebno, da se naučimo stres obvladovati oziroma ga premagovati.

Looker in Gregson (1993) pravita, da je iluzorno pričakovati, da bi se negativnemu stresu in njegovim posledicam lahko povsem izognili, zato ga je potrebno obvladati (Looker, Gregson 1993: 36).

3.3. PREMAGOVANJE STRESA

Pri premagovanju stresa ima veliko vlogo posameznik sam, veliko pa lahko za premagovanje stori tudi organizacija, kjer je posameznik zaposlen.

Posameznik mora sam ali s pomočjo drugih spoznati, da so njegove težave in simptomi posledica stresa in da mora spremeniti »pristop do življenja«. Mora se seznaniti s problemom stresa in se ga naučiti prepoznati. Starc omenja še nekaj možnih načinov. Vzameš v roke

knjigo o stresu, nabiraš znanja in izkušnje skozi poskuse in napake, se obrneš po nasvet in pomoč k prijateljem, znancem, zdravniku (Starc 2007: 286–287).

Pomembno je, da strokovni delavci prevzamejo odgovornost za prepoznavanje znakov preobremenjenosti in si v takih primerih zagotovijo pomoč (Vodeb Bonač 1997 v Socialni izziv 1997: 10).

Veliko lahko za premagovanje stresa in razbremenjevanje naredi človek sam. Pri tem so mu lahko v pomoč naslednje dejavnosti.

Fizične aktivnosti – za soočanje s stresom lahko veliko naredi posameznik sam, in sicer z fizičnimi aktivnostmi, kot so telesna vadba, hoja, tek, plavanje, kolesarjenje. Pri tem je pomembno, da je telesna aktivnost redna.

Meditacija – posameznik si lahko pomaga tudi z meditacijo. Meditacija človeku pomaga na več načinov, omogoča popolno sprostitvev, pomaga pri ne zavedanju telesnega neudobja in bolečine, obnavlja moč in vitalnost.

Joga – ena od pomembnih oblik samopomoči je tudi joga. Položaji joge skrbijo za usklajeno delovanje notranjih organov, sproščajo, hladijo telo, vplivajo na dihanje in krepijo človekov električni tok.

Masaža in aromaterapija – pomagajo pri mentalnem in fizičnem sproščanju, odpravljajo napetost v mišicah in stimulirajo krvni pretok v telesu.

Upravljanje časa – posameznikove življenjske aktivnosti morajo biti usklajene, zato mora posameznik namenjati ustrezno pozornost vsem področjem življenja. Ustrezno organiziran posameznik lahko opravi dvakrat več nalog, kot tisti, ki je slabo organiziran (Treven 2005: 61–73).

Spanje – spanje in počitek sta bistvena za zdravje, dobro telesno kondicijo in prispevata k dvigu počutja (Looker, Gregson 1993: 158).

Poleg naštetega je zelo pomembno, da se človek nauči reči »ne« in postavljanje meja. Postavljati si mora bolj realistične cilje v zvezi z delom ter prioritete. Izboljšati mora svoje strategije spoprijemanja z delovno situacijo, npr. s prebiranjem dobre strokovne literature, ki veča kompetence in izobraževanjem. Pri obvladovanju stresa je lahko v pomoč tudi aktivno sodelovanje pri organizaciji dela itd. (Kobolt 1993: 38–39).

Lahko pa pri premagovanju stresa zaposlenim pomaga tudi organizacija, in sicer z različnimi strategijami zmanjševanja stresa. Lahko jim pomaga s preoblikovanjem dela, fleksibilnim delovnim časom, natančno opredelitvijo vlog, ustvarjanjem ugodne klime in ugodnimi delovnimi razmerami.

Preoblikovanje dela – gre za element obogatitve dela, ki zajema predvsem izboljšanje vsebinskih dejavnikov dela (odgovornost, samostojnost, priznanje itd.) in značilnosti dela (različnost spretnosti, različnost nalog, povratno zvezo) (Treven 1998 v Treven 2005: 76–77).

Fleksibilni delovni čas – omogoča zaposlenim, da po lastni presoji določijo svoj delovni čas znotraj predpisanih omejitev. Namen tega je, da imajo zaposleni več samonadzora v delovnem okolju (Treven 2005: 81).

Natančna opredelitev vlog – gre za natančno opredelitev delovnih funkcij in odgovornosti vseh zaposlenih v organizaciji (ibid.: 82–85).

Ustvarjanje dobre klime – pri ustvarjanju ugodne organizacijske klime pomagajo decentralizacija (povezave znotraj organizacije ter oblikovanje delovnih skupin) in participativno odločanje (omogoča vsem zaposlenim vključitev v proces oblikovanja pomembnih odločitev) (ibid.: 87–89).

Ugodne delovne razmere – organizacija se lahko trudi izboljšati delovne razmere z zmanjševanjem ravni hrupa, uravnavanjem toplote in svetlobe, povečanjem števila odmorov med delom ipd. (ibid.: 92).

Organizacija lahko zaposlenim ponudi tudi različne programe za premagovanje stresa, kot so programi, kako obvladati stres, programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja, programi za pomoč zaposlenim itd.

Programi, kako obvladati stres – v teh programih zaposlene seznanijo z različnimi metodami obvladovanja stresa npr. sproščanje, meditacija in joga.

Programi za ohranjanje zdravja – programi potekajo v obliki delavnic, kjer se zaposleni učijo, kako primerno skrbeti za svoje zdravje z določenimi vrstami vedenja.

Programi za pomoč zaposlenim – zaposlenim nudijo podporo pri njihovem soočanju z različnimi problemi, kot so npr. načrtovanje kariere, pravno svetovanje itd. (ibid.: 93).

Kljub znanju in izkušnjam primeri nasilja v družini strokovne delavce prizadenejo in pri njih lahko povzročajo stres. Če k temu prištejemo še druge obremenitve s strani osebe same in s strani organizacije ter številne zunanje dejavnike, ki povzročajo stres in na katere strokovni delavci nimajo vpliva, je doživljanje stresa skorajda neizogibno. Če želimo, da ta stres ne vodi v izgorelost, ga morajo strokovni delavci obvladovati.

4. IZGORELOST

Takoj na začetku je potrebno povedati, da stres in izgorelost nista eno in isto in da izgorelost ni nujna posledica stresa.

Razlika med stresom in izgorelostjo je v tem, da je izgorelost specifična vrsta profesionalnega stresa, ki se najpogosteje pojavlja v poklicih z več čustvenega in negovalnega dela. S stresom se soočajo vsi ljudje, z izgorelostjo pa zgolj tisti, ki v delovno okolje vstopajo s prevelikimi pričakovanji in previsokimi cilji ter se ne zmorejo prilagajati. Pri izgorelosti se lahko razvijejo negativna stališča in ravnanja do uporabnikov, kar se pri stresu ne dogaja (Černigoj Sadar 2002 v Teorija in praksa 2002: 86).

Cherniss (1980: 13) pravi, da je izgorelost možna reakcija na stresno situacijo.

Izgorelost je lahko posledica prekomernega stresa. Ljudje, ki so pod zelo velikim stresom imajo občutek, da se utapljujejo, vendar vedo, da se bodo počutili bolje, ko jim bo uspelo vzpostaviti nadzor. Izgorel človek tega ne čuti več, ni več motiviran, postane mu vseeno. Tudi pozitivne spremembe mu ne prinesejo olajšanja, saj je izgubil vsako upanje (Pšeničny 2008 v Didakta 2008: 1).

Sindrom izgorelosti strokovnjake največkrat prizadene po več letih prizadevnega in odgovornega opravljanja dela. Le redko se izgorelost pojavi kmalu po začetku dela. K njej bodo podlegli predvsem »delovni narkomani«, torej z delom preplavljeni, pretirano obremenjeni ljudje (Dougan 1993 v Kolenec et al. 1993: 58–59).

Če se o problemu stresa veliko razpravlja in se mu namenja kar precej pozornosti, pa se na drugi strani na izgorelost malo pozablja. Ne posveča se ji toliko pozornosti in o njej se v družbi ne govori veliko. Še huje je, da včasih v družbi vlada prepričanje, da je skorajšnja izgorelost oziroma izgorelost znak, da svoje delo dobro opravljaš.

V sodobnem času je problem izgorelosti vedno bolj pereč, saj je skrb za zdravje, izobraževanje, vzgojo iz družine prenesena v javne ustanove (Ščuka 1999 v Defektologika Slovenica 1999: 65).

Tako kot obstaja več definicij stresa, obstaja tudi več definicij izgorelosti.

»Izgorelost je stanje fizične, čustvene in mentalne izčrpanosti zaradi dolgotrajne vključenosti v čustveno obremenjujoče situacije.« (Pinnes in Aronson v Schmiedel 2011: 12)

Izgorevanje je sindrom emocionalne izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanega občutka osebnega dosežka, ki se lahko pojavi pri ljudeh, ki delajo z ljudmi. Čustvena izčrpanost se nanaša na popolno izčrpanje čustvenih zalog, depersonalizacija se nanaša na razvoj negativnega in ciničnega odnosa do uporabnikov, zmanjšan občutek osebnega dosežka pa se nanaša na negativno ocenjevanje lastnega dela (Maslach et al. 1996 v Andric 2010: 18).

Izgorevanje lahko opišemo kot stanje telesne, duševne in čustvene izčrpanosti v različnih okoljih, ki se postopoma širi in je povezano z odporom do ljudi (Fengler 2007:72).

Po Maslach in Leiter (2002: 16) je izgorevanje »razkroj vrednot, dostojanstva, duha in volje – je razkroj človeške duše. To je bolezen, ki se postopoma in neprestano širi, ki vleče človeka v vrtinec propada, iz katerega se je težko izviti.«

Pri sindromu izgorevanja gre za postopno usihanje idealizma, pešanje moči in izgubo motivacije za poklicno dejavnost, zaradi zahtev, obremenitev in stresov delovnega okolja (Ščuka 1999 v Defektologika Slovenica 1999: 65).

Obstaja več modelov izgorelosti. Zdovc (1998) v raziskavi o izgorevanju strokovnjakov na centrih za socialno delo opiše naslednjih šest modelov.

4.1. MODELI IZGORELOSTI

Bivanjski model izgorelosti

Avtorica tega modela A. Pinez predpostavlja, da izgorelost izhaja neposredno iz neuspeha in občutka nemoči. Poudarja zvezo med doseganjem ciljev in izgorelostjo ter tudi pomen smisla življenja, saj pomanjkanje le-tega vodi v izgorelost. Izgorelost se najpogosteje pojavi pri ljudeh, ki pričakujejo, da bodo življenjski smisel našli v poklicu. Ta model izgorelosti je motivacijski, saj je njegova predpostavka ta, da lahko izgorijo zgolj zelo motivirane osebe.

Ključni faktor za preprečevanje izgorelosti po tem modelu je podporno delovno okolje (Zdovc 1998: 319).

Krizna teorija – frustracijski model izgorelosti

M. Burich, zagovornik te teorije, meni, da je izguba avtonomije vzrok, ki pelje k izgorelosti. Veliko simptomov izgorelosti lahko interpretiramo kot prizadevanje, da bi preprečili izgubo avtonomije, jo ponovno pridobili, kompenzirali ali zmanjšali njen vpliv. Ni pa izguba avtonomije zadosten razlog za sprožitev procesa izgorevanja. Srečati se mora z neko individualno predispozicijo – zgodovino osebe. Pomembno je, da razumemo, kaj se dogaja v življenju strokovnjaka, saj lahko šele takrat odkrivamo pojav izgorelosti (ibid.: 320).

Model izgorelosti kot stanje – statični koncept

L. Hallsten opredeli ta koncept kot kronično stanje, za katerega je pomembna izčrpanost. Osrednja nit tega modela je emocionalna izčrpanost, utrujenost in praznina. Avtor trdi, da lahko izgorelost povežemo z neko vrsto depresije. Depresija pa naj bi vstopila v veljavo takrat, ko ne najdemo več svoje vloge ali ko nimamo na razpolago druge alternative. Določena stopnja osebne ranljivosti je prvi in glavni pogoj za pojav izgorelosti. Oseba s težavami, slabimi izkušnjami, majhno podporo okolja ima vse možnosti, da postane občutljiva in ranljiva. Če se strokovnjakova pričakovanja ne uresničijo, ta nadaljuje v fazo, ki jo imenujemo izgorevanje (ibid.: 320).

Socialna kompetentnost kot model izgorelosti

Občutek kompetentnosti in učinkovitosti vpliva na strokovnjaka, njegovo delovno okolje in uravnava izid dogajanja. Zavest o kompetencah je pomemben motivator, na področju dajanja pomoči. Ko delavci v službah pomoči izgubijo upanje, da bodo dosegli ustrezno kompetentnost, takrat obstaja nevarnost pojava izgorelosti. Velika pričakovanja delavcev pripeljejo do izgorevanja, v določenih primerih pa lahko povečajo motivacijo za doseganje cilja. Problemi pri socialni kompetentnosti izhajajo iz ciljev strokovnjakov, ki so si jih zastavili sami. Ti cilji so pogosto previsoki in se ne skladajo s cilji uporabnikov (ibid.: 320).

Kibernetični model izgorelosti

Heifetz in Bersani razlagata uporabo kibernetičnega modela izgorelosti. Menita, da je predanost poklicu glavni motiv za doseganje sprememb pri uporabnikih. Pozitivni odzivi uporabnikov so povezani z osebno rastjo pomočnika. Svetovalci in uporabniki so v

posebnem odnosu, ki svetovalce postavlja pred različna tveganja. Z uporabniki delijo probleme in usmerjajo velike količine svoje miselne in čustvene energije v uporabnikova prizadevanja za reševanje problema (ibid.: 321).

Model lastne učinkovitosti

Cherniss meni, da obstaja korelacija med izgorelostjo in lastno učinkovitostjo. Osnovni problem strokovnjakov se kaže v tem, da se ne čutijo uspešne in kompetentne. Vzrok ni v pomanjkanju znanja in učinkovitosti, temveč se kaže v sistemskih faktorjih, ki jim onemogočajo uporabo znanja na način, ki bi dal pričakovane rezultate. Zveza med samo učinkovitostjo in izgorelostjo se kaže v tem, da sta zadovoljstvo in delovna motivacija povečana, če oseba doseže smiseln cilj. Oseba, ki tega cilja ne doseže, se psihološko umakne. Psihološki umik je glavni akter, povezan z izgorelostjo (ibid.: 321).

4.2. FAZE IZGOREVANJA

Različni avtorji razlikujejo različne faze izgorevanja. Pri tem je pomembno opozoriti, da gre pri izgorevanju za proces, na katerega vpliva veliko dejavnikov, npr. osebnostne lastnosti, izkušnje, podporna mreža zunanji dejavniki.

Pri izgorevanju se lahko določijo po Maslach Leiter (2002: 17) različne faze, in sicer:

- izčrpanost (osebe se počutijo čustveno in telesno preobremenjene, nimajo energije, počutijo se prazne);
- cinizem (oseba postane hladna, odmaknjena in zavzame negativen odnos do ljudi);
- neučinkovitost (človek ne zaupa v lastna znanja in sposobnosti, zato se le s težavo loti novih projektov in nalog).

Fengler (2007: 79) na drugi strani razlikuje naslednje faze izgorevanja:

- prijaznost in idealizem;
- prevelike zahteve;
- zmanjšanje prijaznosti;
- občutki krivde zaradi zmanjšanja prijaznosti;
- povečani napor, da bi bili marljivi in prijazni;
- občutek neuspešnosti;
- občutek nemoči;

- občutek odpora;
- izčrpanost, odpor do uporabnikov, apatija;
- izgorelost.

Po Jelič (2006) so faze izgorevanja naslednje:

1. faza delovne vneme – gre za prekomerno delo zaradi želje po takojšnji rešitvi težav;
2. faza stagnacije – pojavi se dvom v lastno delo in nezaupljivost, saj rezultati dela niso takšni, kot smo jih pričakovali;
3. faza čustvene izolacije – predstavlja oddaljitev od uporabnikov in sodelavcev;
4. faza apatije in življenjskih interesov – ni več motivacije za delo, pojavljata se cinizem, sarkazem (Jelič 2006 v Andric 2010: 29).

V literaturi lahko zasledimo še tristopenjski model izgorevanja. **Prva stopnja** izgorevanja se imenuje faza aktivacije. Zanj je značilna povišana raven stresnih hormonov, potenje, tresenje, razbijanje srca, telesni nemir, škripanje z zobmi, grizenje nohtov itd. Sledi **druga stopnja** izgorevanja, ki se imenuje faza odpora, katere značilnosti so še naprej stalno povišana stopnja stresnih hormonov, povišan krvni sladkor, povišan krvni tlak, motnje spanja, vrtoglavica, odpor do dejavnosti in oseb in povečana agresivnost. Zadnja, **tretja stopnja** izgorevanja se imenuje faza izčrpanosti. Tu se raven stresnih hormonov lahko zniža, večja je nagnjenost k okužbam, oslabilen je imunski sistem, pogoste so težave s srcem in prebavne motnje, izbruhi agresije ter čedalje večja obupanost (Schmiedel 2011: 22).

Pri procesu izgorevanja ni nujno, da si faze sledijo v takšnem vrstnem redu. Posameznik lahko doživlja hkrati več faz ali pa se vrača iz ene na drugo. Posamezna faza lahko traja več let.

4.3. VZROKI IZGORELOSTI

Vzroki za izgorelost so odvisni od različnih dejavnikov, in sicer lastnosti posameznika in dejavnikov iz okolja.

Lastnosti posameznika

Vsak posameznik na obremenitev v poklicu reagira z njemu lastnim načinom, v skladu s svojo telesno konstitucijo, zdravjem, osebnostno strukturo in v interakciji s specifičnimi poklicne obremenitve (Dougan 1993 v Kolenec et al. 1993: 58).

Delovno učinkovitost posameznika oblikujejo njegove osebnostne značilnosti in telesna konstitucija. Delo v službah pomoči zahteva ljudi s trdno voljo, telesno in duševno zdrave, z veliko mero potrpežljivosti, vzdržljivosti in optimizma. Za izgorevanje so zlasti dovzetni čustveno ranljivi in preobčutljivi sanjači, človekoljubni idealisti in naivni entuziasti, ki so čustveno zavrti, zaprti vase, osamljeni, imajo neugodno samopodobo in se hkrati srečujejo še z domačimi problemi. Izgorelost povzročajo tudi prevelike ambicije in previsoko zastavljeni cilji (Ščuka 1999 v Defektologika Slovenica 1999: 66).

Dejavniki iz okolja

Pomemben dejavnik okolja so kadrovske omejitve, iz česar izhaja preveliko število uporabnikov na delavca, povečane delovne obremenitve in odgovornosti, zmanjšan čas za počitek. Dodatno obremenjujoča je potreba po nenehnem strokovnem izobraževanju, uvajanju novih oblik dela, prilagajanju, sprotne dogovarjanju, usklajevanju, timskem delu. Za delavca so neugodni tudi pomanjkljivi opisi nalog, nejasno določeni pogoji dela, prostori s pomanjkljivo opremo itd. In končno na izgorevanje delavcev v službah pomoči v veliki meri vpliva tudi splošna naravnost družbe, ki človeka vrednotijo predvsem tržno in je ta vreden toliko, kolikor je vredno njegovo delo (ibid.: 66–67).

Izgorevanje se lahko pri vsakem posamezniku kaže na drugačen način. Izgorevanja ne čuti samo oseba, ki izgoreva, ampak vsi, ki s to osebo vstopajo v stik (Maslach Leiter 2002: 18).

4.4. ZNAKI IZGORELOSTI

Na izgorevanje lahko posameznika opozorijo številni telesni, čustveni in vedenjski simptomi. Pomembno je, da strokovni delavec te simptome čim hitreje prepozna in začne ukrepati v smeri odpravljanja izgorelosti, saj bo le tako izgorelost preprečil in bo lahko še naprej strokovno opravljal svoje delo.

Telesni simptomi:

- slabo počutje, glavobol, nespečnost;
- kronična utrujenost;

- večja obolevnost;
- težave z želodcem in s prebavo;
- prenizka ali prekomerna telesna teža;
- povišan krvni tlak, težave ožilja in srca.

Čustveni simptomi:

- občutek tesnobe;
- depresivnost s pomanjkanjem energije in volje;
- nerazpoloženost s pobitostjo, žalostjo in pesimizmom;
- otopelost, razdražljivost in večja nestrpnost, izguba smisla za humor, sprostitvev in razvedrilo;
- izguba zanimanja za ljudi in dogajanja okoli sebe;
- nesposobnost izražanja čustev;
- žaljivi in nesramni odnosi.

Vedenjski simptomi

- izogibanje delovnim obveznostim, površnost;
- odsotnost z dela;
- naraščajoča sovražnost in prepiri;
- problemi v domačem okolju;
- zlorabe različnih substanc;
- upad delovne vneme, zmanjšana delovna učinkovitost;
- odpor do službe;
- težnja po spremembi delovnega mesta;
- opuščanje športnih, kulturnih aktivnosti.

Področje mišljenja

- slaba koncentracija in pozabljivost;
- izguba motivacije;
- občutek neuspešnosti pri delu;
- iskanje krivca za lastno neuspešnost;
- zmanjšana sposobnost za kritično presojo;

- pomanjkljiva samokritičnost;
- odpor do timskega dela;
- izogibanje pogovorom, dogovarjanju;
- zmanjšano samospoštovanje (Bilban 2007: 24).

Pojavijo se lahko tudi težave v strokovnjakovem osebnem in družabnem življenju, z vse pogostejšimi konflikti v partnerskih odnosih, v odnosih z lastnimi otroki, sorodniki in prijatelji (Dougan 1993 v Kolenec et al. 1993: 58).

4.5. PREPREČEVANJE IZGORELOSTI

Za odpravljanje izgorelosti in razbremenjevanje stisk poznamo številne metode, kot so samopomoč, spreminjanje delovnega okolja in pomoč različnih suportivnih skupin. Veliko lahko za preprečevanje izgorelosti naredijo tudi strokovni delavci sami in pa tudi organizacije.

K preprečevanju izgorelosti s strani posameznika prispeva ločevanje poklicnega dela od privatnega življenja, naučiti se je potrebno postavljati meje med seboj in okoljem ter na pravem mestu reči »ne«. Potrebna je sprostitev, razvedrilo, humor, smeh, glasba, spanec, druženje z bližnjimi itd. (Ščuka 1999 v Defektologika Slovenica 1999: 69). Postavljati si je potrebno realne cilje, narediti vrstni red prioriternih nalog in narediti meje lastne odgovornosti. O svojih problemih je potrebno govoriti (Zdovc 1998: 323).

Da bi se izognili izgorelosti v službah pomoči, so s strani organizacije potrebne nenehne in sprotne analize odnosov med ljudmi, da so si delavci na jasnem glede lastne vloge in vloge uporabnikov v odnosih, potrebno je organizirati redne kratke delovne sestanke, tedenska srečanja za preverjanje opravljenega dela, občasna strokovna srečanja z delavci sorodnih ustanov (Ščuka 1999 v Defektologika Slovenica 1999: 69). Pomembno je, da so odnosi s sodelavci kolegialni, saj se le tako lahko razvije občutek pripadnosti. Odprt odnos je potrebno vzpostaviti tudi z nadrejenimi. Sprejemanje novega znanja in poklicno izobraževanje je eden od pomembnih faktorjev prve smeri pomoči pred izgorelostjo (Zdovc 1998: 323).

Druga smer pomoči s strani organizacije bi se morala usmeriti na skrb za ohranjanje duševnega zdravja zaposlenih. Organizacije so svojim delavcem dolžne omogočiti različne oblike utrjevanja duševnega zdravja, t. i. psihohigienski trening. Psihohigienski trening lahko vključuje jogo, masažo, gibalno sproščanje, meditativne tehnike, asertivni trening, strokovno supervizijo (Ščuka 1999 v Defektologika Slovenica 1999: 69).

Funkcije nadrejenih pri preprečevanju izgorelosti so še:

- pridobiti prostovoljce;
- omogočati delavcem preizkušanje v različnih delih;
- prilagoditi delovni čas, npr. obvezni odmori med razgovori z uporabniki, timi pred pričetkom dela in ob zaključku itd.;
- omogočanje krajšega, pogostejšega dopusta;
- omogočiti delavcem strokovna izpopolnjevanja;
- spodbujati delavce k telesnemu udejstvovanju itd. (Freudenberger 1976 v Fengler 2007: 185).

Delo v službah pomoči bi bilo potrebno organizirati tako, da bi bil strokovni delavec ves čas deležen stalne strokovne nege, npr. izobraževanj. Imeti mora možnost pogovora o delu, problemih, vplivanja na boljšo organiziranost službe. Deležen pa naj bi bil tudi pomoči pri planiranju dela in razbremenjevanju notranjih psihičnih napetosti (Dougan 1993 v Psihohigiena 1993: 61).

Socialni delavci, ki delajo na področju nasilja v družini, morajo imeti za zmanjševanje stresa in preprečevanje izgorelosti na voljo dovolj formalne, kot tudi neformalne podpore, saj se pri svojem delu srečujejo z zelo pretresljivimi primeri. Zadnji del moje diplomske naloge je namenjen prav predstavitvi različnih oblik podpore, ki so jih lahko deležni socialni delavci na centrih za socialno delo.

5. PODPORA SOCIALNIM DELAVCEM IN DELAVKAM

5.1. FORMALNA PODPORA

Formalna podpora je tista podpora, ki je v okviru centra za socialno delo lahko dostopna zaposlenim. Pri formalni podpori bom podrobneje predstavila supervizijo, saj je v različnih virih omenjena kot ena najpomembnejših oblik podpore socialnim delavcem. Nato pa še intervizijo, konzultacijo, evalvacijo, delo v timu, izobraževanje in psihoterapijo.

5.1.1. SUPERVIZIJA

Sodobne definicije supervizije v socialnem delu poudarjajo njene odlične cilje, kot so vodenje, usmerjanje, opora in pomoč pri razvijanju profesionalnih prijemov, izobraževanje

oz. učenje s pomočjo izkušnje in nadzorov. Supervizija je namenjena strokovnjaku in mu je v neposredno pomoč, posredno pa je v pomoč tudi uporabnikom, saj jim zagotavlja kvalitetne storitve (Milošević Arnold et al. 1999: 3).

Supervizija je proces vodenja in izobraževanja, uporabljen predvsem v socialnih ustanovah kot pomoč delavcem za nadaljnji razvoj in pridobivanje novih izkušenj z namenom zagotovitve kvalitetnih storitev (ibid.: 4).

Petters (1979) supervizijo opredeljuje kot »proces, s pomočjo katerega eden od praktikov socialnega dela omogoča drugemu, ki mu je tudi odgovoren, da razvije vse svoje sposobnosti.« (Kristan Florjančič 2003: 176).

Munson (1995) govori o različnih perspektivah gledanja na supervizijo:

- osebna perspektiva (upošteva značilnosti in specifične lastnosti, ki jih supervizant prinaša v supervizijo);
- situacijska perspektiva (upošteva specifične okoliščine in probleme, s katerimi se soočajo udeleženci v superviziji);
- organizacijska perspektiva (poudarek je na funkciji organizacije in na učinkovitem zastavljanju ciljev);
- interakcijska perspektiva (usmerjena na interakcijo med supervizorjem in supervizantom) (Milošević Arnold et al. 1999: 3).

5.1.1.1. MODELI SUPERVIZIJE

Behavioristični model

Supervizija po tem modelu temelji na analizi konkretne situacije in pomeni pomoč strokovnjakov pri iskanju novih načinov vedenja. Poudarek je na učenju novih vedenjskih vzorcev. Behavioristična supervizija pomaga supervizantu razumeti reakcije uporabnikov in razvijati nove načine vedenja (Milošević Arnold et al. 1999: 12).

Psihoanalitični model

Ta model supervizije temelji na izkušnji. Usmerjen je v analizo čustev, doživljanja, transferja in kontratransferja. Poudarek je na podpori supervizantu, da bi ta lažje razumel svoja čustva,

ki blokirajo njegov odnos do uporabnika, hkrati pa supervizanta usmerja tudi v razumevanje uporabnikovih čustev (ibid.).

Humanistični model

Supervizija je po tem modelu usmerjena v potrebe strokovnjaka. Pomembna so njegova čustva in stiske, ki jih doživlja pri delu. Potrebuje podporo in nova znanja, do katerih pride s pomočjo svojih izkušenj, te pa pomaga predelati supervizor. To sodelovanje strokovnjaku pomaga ohranjati potrebno empatijo (ibid.).

Sistemski model

Za to supervizijo je značilno, da supervizor usmerja supervizanta v aktivnosti za spreminjanje sistemov. Ta supervizija je didaktična in daje velik poudarek na učenju (ibid.: 13).

Klinični model

Ta model je nekoliko drugačen, saj lahko sledi vsem do sedaj navedenim. Munson (1995) opredeljuje klinični model supervizije kot » interakcijski proces, v katerem je bil supervizor določen ali izbran, da bi pomagal in usmerjal praktično delo supervizantov na področjih učenja, upravljanja in pomoči.« (ibid.).

5.1.1.2. VRSTE SUPERVIZIJE

Individualna – gre za supervizijo, kjer supervizor sistematično dela le z enim samim strokovnjakom. Omogoča poglobljeno obravnavo supervizantovih vprašanj (ibid.).

Skupinska – ta vrsta supervizije je v praksi najbolj pogosta. Gre za delo v manjših skupinah, kjer vsak supervizant v procesu dobi dovolj pozornosti, ki jo potrebuje za svoje učenje (ibid.).

Timska – pri timski superviziji gre za skupino ljudi, ki medsebojno tesno sodeluje pri delu in že ima vzpostavljene medsebojne odnose. Člani skupine so med seboj tesno povezani, pri opravljanju delovnih nalog in v supervizijskem procesu razrešujejo vprašanja povezana z njihovim funkcioniranjem pri skupnem delu, iščejo odgovore na vprašanja o značilnostih medsebojnih odnosov (Kobolt 1994 v Milošević Arnold et al. 1999: 14).

Diadna – gre za vrsto supervizije, ki jo drug drugemu dajeta strokovnjaka, ki opravljata podobno delo. Gre za redno srečevanje in izmenjavanje vlog supervizorja in supervizanta (Milošević Arnold et al. 1999: 14).

5.1.1.3. POGOJI ZA SUPERVIZIJO

Da bi lahko bila supervizija strokovnjaku v maksimalno pomoč, je potrebno zagotoviti določene pogoje. Supervizija je kontinuiran učni proces, ki mora trajati daljše časovno obdobje in potekati po vnaprej določenem načrtu. Za supervizijo moramo imeti na razpolago dovolj časa, primerne prostore, usposobljene in motivirane sodelavce itd. Pogoji za supervizijo so:

- povezava med delom in učenjem;
- usposobljen supervizor;
- motiviran supervizant;
- varna klima;
- primeren prostor;
- vnaprej določen in zagotovljen čas;
- dogovorjen institucionalni okvir;
- potrebna finančna sredstva (ibid.: 15–17).

5.1.1.4. SUPERVIZIJSKI PROCES

Supervizijski proces poteka v več fazah:

- predhodna faza;
- uvodna ali začetna faza;
- srednja ali delovna faza;
- vmesna evalvacija;
- sklepna faza;
- sklepna evalvacija;
- slovo.

Predhodna faza – gre za pripravo na supervizijo. Tu vsi udeleženci zbirajo informacije ter se nato odločijo glede vstopa v supervizijski odnos. Pomembni so podatki o superviziji, o samem poteku procesa, o supervizorju in o uporabljenem modelu. V tej fazi se tudi sam supervizor odloča, ali bo sodeloval ali ne. Poskušajo se uskladiti glede časa in pogojev supervizije. Če se dogovor o sodelovanju sklene, je naloga supervizorja, da priskrbi vse potrebne pogoje za prvo srečanje (ibid.: 23–24).

Uvodna ali začetna faza – je zelo pomembna faza, saj vpliva na ves nadaljnji proces. Najpomembnejši cilj te faze je sprejem supervizijskega dogovora, ki mora biti sklenjen v pisni obliki. V tej fazi se določijo tudi pravila sodelovanja. Sklenjen supervizijski dogovor nato vsi tudi podpišejo. Pomembno v tej fazi je medsebojno spoznavanje članov, saj se s supervizijo začne proces sodelovanja, ki bo intenziven in dalj časa trajajoč (ibid.: 24–27).

Srednja ali delovna faza – gre za nadaljevanje uvodne faze, razlika se kaže v tem, da so se v začetni fazi supervizijska vprašanja bolj evidentirala, sedaj pa se jih podrobno in poglobljeno obravnava. Učenje v tej fazi je izjemno intenzivno (ibid.: 27).

Srednja in vmesna evalvacija – je zelo priporočljiva in je namenjena natančnemu pregledu vsega, kar se je v superviziji že naučilo in evidentiranje tistega, kar je še ostalo. Razrešujejo se tudi morebitna nesoglasja (ibid.).

Sklepna faza – traja dlje časa, saj se proces zaključuje postopoma (traja 3 do 4 srečanja). Gre za analizo tistih vsebin in vprašanj, ki so bila že obravnavana in ni prostora za odpiranje novih. Pomembno je, da supervizor vsakemu supervizantu nakaže pot za nadaljnje učenje brez supervizije. Podajo se tudi dokončne ocene o delu (ibid.: 28).

Sklepna evalvacija – gre za ocenjevanje končnih dosežkov. Vsak udeleženec mora pripraviti pisno poročilo, v katerem pove, kaj se je novega naučil o sebi in poklicu (ibid.: 28–29).

Slovo v superviziji – pomeni še zadnjo priložnost, v kateri lahko udeleženci še enkrat povedo tisto, kar jim je bilo v procesu pomembno. Pomembno je, da svoje mnenje podelijo vsi sodelujoči (ibid.: 29).

Supervizijsko srečanje je običajno sestavljeno iz naslednjih elementov:

- osvetlitev trenutne situacije in počutja sodelujočih;
- razprava o prejšnjem srečanju;
- dogovor o vsebini srečanja;
- predstavitev in obravnava konkretnega vprašanja;
- refleksija srečanja;
- dogovor o naslednjem srečanju (Milošević Arnold et al. 1999: 34–35).

Strokovni delavci na področju socialnega varstva nosijo veliko težo svojega poklica, zato je pomoč, bodisi v obliki supervizije bodisi v obliki osebne izkušnje, nujno potrebna, da ne pride do izgorelosti in resnih bolezni. Supervizija je tako postala obvezna in je tako financirana s strani pristojnega ministrstva (Kristan Florjančič 2003: 179).

Supervizija strokovnjaku nudi:

- spodbudo za učenje (uči ga, kako ravnati v profesionalnem odnosu in pri spoznavanju samega sebe);
- oporo ali suport (pomaga mu pri prenašanju obremenitev v odgovornem delu, nudi mu sodelovanje pri sprejemanju odločitev, postavljanju meja, preprečevanju otopelosti in pregorevanja);
- usmerjanje profesionalnega ravnanja (drugi strokovnjaki z več izkušnjami in znanja usmerjajo strokovnjaka) (Milošević Arnold et al. 1999: 4).

Sledi predstavitev še nekaterih drugih oblik podpore, ki se poleg supervizije še pojavljajo kot oblike pomoči socialnim delavcem na centrih za socialno delo.

5.1.2. INTERVIZIJA

Intervizija je metoda učenja in vrsta supervizije, ki ima svoje značilnosti. Hanekamp (1994) intervizijo opredeljuje kot »metodo učenja, pri kateri mala skupina kolegov s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj vodi supervizijo s pomočjo vprašanj, ki se porajajo v njihovem delovnem okolju. Intervizija je torej vrsta supervizije, v kateri nihče od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja.« (Milošević Arnold 1999: 1).

Intervizijo je preprosto organizirati v vsakem delovnem okolju, saj se v njej srečujejo strokovnjaki, ki delajo na istem področju. V njej strokovni delavci željo dobiti ideje za razrešitev vprašanj, ki jih bremenijo pri delu.

5.1.2.1. ZNAČILNOSTI INTERVIZIJE

Značilnosti intervizije so:

- na srečanjih se razpravlja o problemih povezanih z delom in ne o problemih iz zasebnega življenja;

- daje možnost učenja iz lastnih in tujih izkušenj;
- gre za učenje skupaj s kolegi;
- s pomočjo spoznavanja ravnanj in reagiranja kolegov, se širi posameznikovo poznavanje raznovrstnosti dela, nalog, postopkov itd.;
- proces pomaga pri učenju reflektiranja;
- intervizija je priložnost učenja, dajanja in sprejemanja povratnih informacij;
- razvija se odgovornost strokovnih delavcev, katere cilj je večja avtonomnost in kompetentnost strokovnjakov (Milošević Arnold 1999: 2).

5.1.2.2. POTEK INTERVIZIJSKEGA SREČANJA

Potek intervizijskega srečanja je naslednji:

Določitev vlog – člani se dogovorijo, kdo bo intervizor in kdo intervizant. Intervizor je odgovoren za potek srečanja. Intervizant je odgovoren za vsebino intervizije, saj s svojo zgodbo in vprašanjem usmerja dogajanje. Člani skupine morajo aktivno sodelovati.

Kratka osvetlitev situacije in počutja udeležencev – vsi člani morajo imeti možnost povedati kaj o svojem trenutnem počutju, saj se tako razbremenijo vsega, kar jih ovira pri sodelovanju.

Predstavitve zgodbe – intervizant predstavi zgodbo v 5–10 minutah.

Formulacija intervizijskega vprašanja – intervizant postavi jasno vprašanje, na katerega bi želel dobiti odgovore. Potrebno je zagotoviti, da vsi vprašanje dobro razumejo.

Analiza intervizijskega vprašanja – ta lahko poteka po različnih metodah, s pomočjo katerih pridemo do cilja.

Evalvacija srečanja – tu vsak udeleženec spregovori o svojih občutkih, ki jih je doživel na srečanju. Pomembno je tudi, da vsak od članov pove, kaj je na srečanju pridobil v smislu spoznanj in podpore.

Dogovor za naslednje srečanje – določi se uro in dan naslednjega srečanja (ibid.: 3–4).

Vzdušje je v intervizijski skupini izrednega pomena. Dovolj zaupanja drug drugemu je pogoj uspešnega sodelovanja. K sproščenemu vzdušju v skupini prispeva tudi to, da so člani

izenačeni glede statusa, znanja in izkušenj. Če se v skupini vzpostavi zaupnost in se člani počutijo varne, se ne bojijo odkrito spregovoriti o situacijah iz delovnega okolja ter pokazati svojih šibkih točk. Intervizija jim pomaga k spoznanju, da vsak pri svojem delu doživlja stiske, blokade, nemoč, razočaranja, občutek neuspeha, vendar to ne pomeni, da je nekompetenten. Ta spoznanja pozitivno vplivajo na samopodobo članov. Vloge v intervizijski skupini niso vnaprej določene, prednost intervizije se kaže v tem, da ne prihaja do koncentracije, moči in avtoritete pri enem članu. Vsebina intervizije se vedno nanaša na konkretne in aktualne delovne izkušnje, rešitve, ki se v procesu najdejo, pa so uporabne takoj (ibid: 1–3).

5.1.3. KONZULTACIJA

Konzultacija je metoda pomoči, pri kateri strokovni delavec dobi konkretne usmeritve za rešitev konkretnega problema bolj izkušenega strokovnjaka (Kobolt, Žorga 2000: 25).

Gre za medsebojne odnose med posameznikom ali organizacijo, ki ima specialno znanje, in drugim, ki to znanje potrebuje, da bi uspel rešiti konkreten problem. V socialnem delu je konzultacija proces reševanja problema, v katerem se posamezniku, skupini ali organizaciji, ki se sooča s težavami pri delu, daje nasvete in podobno. Pojavlja se bolj občasno in ima specifičen cilj ter vsebino. Ne gre za proces, ampak enkratno pomoč ob reševanju aktualnega vprašanja (Barker 1997 v Milošević Arnold et al. 1999: 9).

Konzultant je tisti, ki daje specifično znanje, zato je to znanje njegova odgovornost in mora biti za področje, za katerega konzultacijo izvaja visoko usposobljen. Tisti, ki išče nasvet, v konzultacijo vstopa prostovoljno in je sam odgovoren, kako bo pridobljene informacije uporabil ter kako bo rešil problem (Kobolt Žorga 2000: 26–27).

Konzultacije lahko na področju nasilja v družini na primer nudijo regijski koordinatorji.

Naloge regijskih koordinatorjev so še:

- podpora strokovnim delavcem in delavkam pri obravnavi nasilja v družini;
- organizacija in vzdrževanje mreže socialnovarstvenih storitev s področja nasilja;
- organizacija in vodenje regijske interventne službe (Ogrinc 2014 Veselič et al.: 175–188).

5.1.4. EVALVACIJA

Dunn (1994) navaja, da ima pojem evalvacije več pomenov, vsi pa se nanašajo na primerjavo izidov programov z določeno vrednostno lestvico (Rode et al. 2006: 8).

Paton (1997) definira evalvacijo programa kot: »sistematično zbiranje informacij o delovanju, značilnostih in izidih programa, da bi sodili o njem, izboljšali njegovo delovanje, oziroma dobili podlago za oblikovanje odločitve o nadaljnjem načrtovanju programov (ibid.: 9).

Gre za sistematično presojo in oceno rezultatov opravljenega dela. Pomembno je, da so kriteriji za oceno vnaprej jasno določeni. Evalvacija bi morala predstavljati zaključek vsakega delovnega procesa v socialnem delu, saj bi tako praktična spoznanja in izkušnje pri uspešno opravljenih nalogah lahko vplivala na kasnejšo izbiro metod in tehnik ter izboljšala kvaliteto strokovnega dela (Milošević Arnold et al.1999: 9).

Evalvacija je potrebna zato, ker ne obstaja nedvoumen odgovor na to, ali strokovni delavci delajo dobro ali ne. Ukrepi, ki so na voljo, so le eden od vplivov na obravnavani problem in niti ne nujno najučinkovitejši. Nastanejo lahko nepredvidljive spremembe, učinki izvajanih ukrepov se lahko prepletajo z učinki drugih ukrepov, pogosto je težko razlikovati med novimi in dolgoročnimi učinki prejšnjih ukrepov. Zaradi vseh teh razlogov je spremljanje izvajanja ukrepov in vrednotenje njihovih uspehov nujno potrebno (Rode et al. 2006: 8).

Po izvedeni evalvaciji socialni delavci vidijo, kaj so v določenem primeru naredili dobro in kaj bi lahko naredili drugače, bolje. To je zanje svojevrstna podpora, saj dobijo potrditev za svoje delo pa tudi ideje, kako le te-tega izboljšati.

5.1.5. DELO V TIMU

Tim navadno definiramo kot »manjšo skupino ljudi, ki se povežejo med seboj, da bi prispevali k skupnemu cilju« (Ovretveit 1993 v Flaker 1997: 5).

Payne (1982) definira tim kot nekaj, kar ima » skupne cilje, člani tima pa obdržijo osebno in individualno odgovornost ter si delijo delo tako, da vsak s svojo aktivnostjo prispeva kar največ in zagotovi, da skupaj dosežejo svoje cilje.« (Flaker 1997: 5).

Tim je skupina, za katero je značilno, da njeni člani sodelujejo pri odločanju in v medsebojni pomoči pri opredeljevanju ciljev (Možina 1998 v Kosmač et al. 2008: 26).

Gre za delo skupine strokovnjakov. To omogoča obravnavo problemov iz različnih zornih kotov. V timu se zastavi nek skupen cilj za konkretni primer, potem se razpravlja o možnih načinih za doseg le-tega. Vsak član pri tem opravi svojo specifično nalogo. Odločitve tima so skupne, vsak član zanje prevzame del odgovornosti (Milošević Arnold et al.1999: 9). Time strokovnjaki potrebujejo za to, da se porazdelita delo in moč (Flaker 1997: 5). Za delavce je zelo pomembno tudi zavedanje, da niso sami, ampak lahko dobijo podporo s strani kolegov (Fengler 2007: 157).

Namen timskega dela je učenje skupnega reševanja problemov, kjer se člani bogatijo z idejami drug drugega in zato uspešnejše rešujejo naloge (Kosmač, Čop 2008: 26).

Yalom (1989) je navedel dejavnike vpliva terapevtskih skupin, ki jih lahko prenesemo tudi na time. Timi naj bi omogočali:

- odkrito prejemanje povratnih sporočil;
- odkrito izražanje v skupini;
- občutek pripadnosti skupini;
- razumevanje lastnega duševnega funkcioniranja;
- učenje in preizkušanje novega;
- črpanje upanja iz izkušenj drugih;
- izkustvo, da smo za druge pomembni in jim lahko pomagamo;
- nasvete in navodila itd. (Fengler 2007: 184).

Posebna oblike tima so multidisciplinarni timi.

Multidisciplinaren tim pa lahko definiramo kot »manjšo skupino ljudi, po navadi iz različnih poklicev in dejavnosti, ki se povežejo med seboj, da bi prispevali k skupnemu cilju, ki je zadovoljevanje zdravstvenih in socialnih potreb enega uporabnika ali populacije uporabnikov v skupnosti (Ovretveit 1993 v Flaker 1997: 5).

CSD je navadno tisti, ki povabi organe in organizacije k sodelovanju v multidisciplinarnem timu (MDT). MDT sestavlja skupina strokovnjakov in strokovnjakinj ter žrtev nasilja. K sodelovanju se lahko povabi tudi strokovnjaka, strokovnjakinjo s posebnim znanjem, ki pripomore k boljši obravnavi žrtve, oziroma pomaga pri razjasnitvi določenih vprašanj.

Naloga MDT je načrtovati aktivnosti za povečanje varnosti žrtve nasilja in s tem zmanjšanje tveganja ponovitve le-tega. MDT usmerja aktivnosti CSD in ostalih sodelujočih organov, da ti med seboj delujejo usklajeno, enotno in učinkovito.

Naloge in delovanje MDT:

- izmenjava informacij za razjasnitev okoliščin potrebnih za zaščito žrtve in vseh možnosti za pomoč;
- izdelava načrta pomoči, usklajevanja aktivnosti in njihovega izvajanja;
- članice in člani MDT se sestajajo na sejah ali komunicirajo na drug primeren način;
- zapisnik MDT vsebuje mnenje in sprejete sklepe;
- zapisnik se posreduje vsem članicam in članom;
- delo tima je zaključeno, ko je načrt pomoči žrtvi realiziran (Ogrinc 2014 v Veselič 2014: 181–182).

5.1.6. IZOBRAŽEVANJE OZIROMA KADROVSKI RAZVOJ

Da so se strokovnjaki dolžni izobraževati določa že 73. člen Zakona o socialnem varstvu, ki pravi, da so se strokovni delavci v javnih socialno varstvenih zavodih dolžni izobraževati in usposabljeni (Ur. l. RS, št. 3/2007).

Gre za proces, v katerem se izraža skrb organizacije za večjo usposobljenost zaposlenih, da bi tako dosegli večjo učinkovitost pri delu. Gre za usposabljanje, ki je usmerjeno na potrebe določenega delavca, ki se ukvarja s posameznim primerom in se pri tem srečuje z različnimi problemi (Shulman 1997 v Milošević Arnold et al. 1999: 10).

Izobraževanja so za strokovne delavce zelo pomembna, saj omogočajo pridobivanja novih znanj, novih idej, novih načinov ravnanja, ki jih lahko socialni delavci s pridom uporabljajo pri svojem delu z uporabniki. Strokovnim delavcem pomagajo tudi pri tem, da so le-ti bolj prepričani v svoje delo.

5.1.7. PSIHOTERAPIJA

Psihoterapija je sistematičen proces namenjen zdravljenju in lažšanju bolezni, ali pa odpravljanju določene motnje ali problema. Pomaga pri reševanju stisk na osebnem področju.

Gre za kontinuiran proces, ki nudi učenje novih načinov ravnanja ter podporo (Baker 1995 v Milošević Arnold 1999: 10).

Psihoterapija je proces zdravljenja s pomočjo različnih pristopov in metod, namenjen globinski predelavi osebnih težav, katere cilj so trajne spremembe. V osnovi pomeni zdravljenje s pogovorom. Njen namen je premagovanje različnih stisk in težav ter boljše samopoznavanje. Pomaga nam pri izražanju svojih čustev, spreminjanju nefunkcionalnih vedenj, reševati težave ter obvladovati določena čustva. Npr. jezo, strah itd. Bistven element psihoterapevtskega odnosa je zaupen odnos med psihoterapevtom in uporabnikom. Glavni cilj psihoterapije je, da uporabnik skupaj s psihoterapevtom raziskuje čustva in misli, kar mu omogoča učinkovitejše obvladovanje življenja. Uporabniku omogoča ozavestiti skrite vzroke težav, da jih ta lahko postopno odpravi. Psihoterapija lahko pomaga pri premagovanju težav in notranjih stisk ter omogoča večjo prožnost pri ustvarjanju in delovanju (http://www.psihoterapija.com/?page_id=17).

Nekateri razlogi za vključitev v psihoterapijo so lahko:

- stres, preobremenjenost in nezmožnost sprostitve;
- anksioznost (pretirana zaskrbljenost, občutki tesnobe) in strah;
- depresivna razpoloženja (žalost, brezvoljnost, občutek praznine);
- telesne bolečine in bolezni brez najdenih vzrokov in težave s spanjem;
- težave z doživljanjem, izražanjem in obvladovanjem čustev;
- pomanjkanje samozavesti in samospoštovanja;
- težave v medsebojnih odnosih;
- težave na delovnem mestu itd. (ibid.).

Navadno je socialnim delavcem na centrih za socialno delo zagotovljeno kar precej profesionalne podpore, manjka pa čustvena podpora. Strokovni delavci se pri svojem delu srečujejo s številnimi primeri, ki jim lahko povzročijo različne občutke, ki vplivajo tako na njihovo delo, kot tudi na zasebno življenje. Če želijo normalno delovati, morajo te občutke obvladovati in pri tem je lahko v veliko pomoč psihoterapija.

5.2. NEFORMALNA PODPORA

Poleg formalne podpore, ki jo socialnim delavcem nudi organizacija, je za obvladovanje stresa in preprečevanje izgorelosti skorajda nujna tudi neformalna podpora, ki si jo socialni delavci poiščejo sami.

Pojem neformalne pomoči zajema vse oblike pomoči med posamezniki, skupinami in skupnostmi, ki se odvijajo v »naravnih« primarnih in sekundarnih skupinah in skupnostih npr. pomoč med prijatelji, sorodniki, družinskimi člani itd. Gre za pomoč, ki je usmerjena na osebo ali skupino, katere namen je olajšanje ali odstranitev neugodnega stanja stiske, obremenitve, prikrajšanosti itd. Nudi spodbudo in oporo za osebnostno in socialno rast ter razvoj (Mesec, Dragoš 1993: 6).

5.2.1. SOCIALNA OPORA

Najboljši način za omilitev stresa in preprečevanje izgorelosti je razvijanje močne socialne podporne mreže. Sem sodijo družina, prijatelji, sodelavci, pa tudi različne suportivne skupine in skupine za samopomoč.

Pod socialno oporo razumemo osebe in druge silnice iz človekovega okolja, ki so soodgovorne za njegovo duševno zdravje. Predstavlja alternativo poklicni pomoči. Pod socialno oporo lahko razumemo to, »... da človek sprejema sporočilo, ki mu omogoča, da se zaveda, da je spoštovan, ljubljen, cenjen in dragocen in da pripada mreži komunikacije in vzajemne obveznosti.« (Aronson et al. 1982 v Fengler 2007: 171).

Socialno oporni sistem obsega:

- posameznike in skupine: prijatelji, sorodniki, starši, otroci, sosedi, službeni kolegi itd.;
- predvsem domače živali;
- dejavnosti: branje časopisa, poslušanje glasbe, kuhanje, gledanje televizije itd.;
- prepričanja: bog, svet, svoboda, veselje itd.;
- kraje: gozd, gostilna itd.;
- predmete: rastline, stara pisma, albumi itd. (Fengler 2007: 172).

Učinki socialne opore so po Sommer in Fydrich (1989) naslednji:

- čustvena opora: izkusimo pozitivne občutke, bližin, zaupanje in zavzetost drugih;
- opora pri reševanju problemov: o problemih se lahko pogovorimo, dobimo informacije za njihovo reševanje, drugi nas hrabrijo in podpirajo;

- praktična in materialna opora: po potrebi nam posodijo denar, v težavah nas spremljajo, nam stojijo ob strani, nas razbremenijo;
- doživetje socialne integracije: vključeni smo v mrežo socialnih interakcij;
- zaupanje v odnose (Fengler 2007: 172–173).

Na drugi strani Bloschl (1987) meni, da ima socialna opora naslednje učinke:

- zadovoljitev osnovnih socialnih potreb;
- zaščita pred obremenitvami;
- predelava obremenitev;
- primerno spoprijemanje z obremenitvami;
- več intenzivnih pozitivnih izkušenj;
- neposredni vpliv na fiziološke procese;
- spodbujanje zdravju koristnega vedenja (Fengler 2007: 173).

Odnosi nam koristijo, saj nas varujejo pred izgorelostjo (Schmiedel 2011: 119).

Pri socialni opori so za strokovnega delavca najpomembnejši njegovi bližnji in prijatelji. Ti mu pokažejo, da je sprejet, cenjen in da ima ob sebi ljudi, na katere se lahko obrne. Zaradi tega se počuti varneje. To pa večja tudi njegovo samozavest, moč in zaupanje vase.

5.2.2. SKUPINE ZA SAMOPOMOČ

Drug način neformalne podpore pa bi lahko bile skupine za samopomoč. Te skupine so nam sicer bolj poznane na področju zasvojenosti in motenj prehranjevanja, ampak bi lahko bile v veliko pomoč tudi socialnim delavcem, ki delajo na področju nasilja. Skupina socialnih delavcev s tega področja bi se redno srečevala in si nudila čustveno oporo ter nasvete za delo. Takšne skupine je dokaj preprosto organizirati, saj zanje potrebuješ le nekaj zainteresiranih delavcev in prostor, ni pa potrebnega kakšnega velikega finančnega vložka.

Značilnost skupin samopomoči je, da so prostovoljne, razmeroma majhne in temeljijo na vzajemni pomoči članov pri doseganju specifičnega cilja. Sestavljajo jih enakovredni člani, kar je pogoj za resnično emancipacijo in prevzemanje nadzora nad lastnim življenjem. Člane družijo podobne težave, ki jih skušajo s skupnimi močmi premagovati. Poudarek je na sodelovanju in prevzemanju odgovornosti (Lamovec 1998: 104–105).

Cilji skupin za samopomoč so:

- razvijati večjo samopodobo;
- naučiti člane učinkovitejših načinov vedenja;
- pomagati članom izraziti čustva;
- pomagati sprejemati samega sebe in druge;
- premagati občutek izoliranosti itd. (ibid.: 110).

Najpomembnejše funkcije skupin za samopomoč so:

- čustvena opora;
- navzočnost vzornikov;
- skupna ideologija;
- dostopnost ustreznih informacij;
- izmenjava izkušenj o načinih spoprijemanja s skupnim problemom;
- možnost pomagati drugim;
- druženje;
- občutek lastnega nadzora in obvladovanja (ibid.: 106).

6. PROBLEM

Številni avtorji pišejo o tem, da se stres, ki vodi k izgorevanju, lahko pojavi v vseh poklicih, vsekakor pa so mu bolj izpostavljeni strokovni delavci, ki imajo dnevno veliko neposrednih stikov z ljudmi, ki potrebujejo pomoč. V moji raziskavi so to socialni delavci na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini. Obsežnost in zahtevnost dela ter psihična in čustvena obremenitev dela na tem področju, je že v osnovi vir stresa, zato je potrebno stres čim bolj omejevati oziroma preprečevati, da sčasoma ne preide v izgorelost. Za zmanjševanje stresa lahko marsikaj storijo zaposleni na tem področju sami, veliko pa lahko za to naredijo tudi organizacije z nudenjem različnih oblik podpore. O stresu, izgorelosti in podpori zaposlenim na centrih za socialno delo sem zasledila nekaj raziskav, vendar se nobena od njih ni nanašala na socialne delavce na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini. Ideja za takšno raziskavo se mi je porodila v času prakse tretjega letnika, ko sem bila sama večkrat priča zelo zahtevnim primerom nasilja v družini, ki so imeli name velik vpliv, pa sem bila samo opazovalka, še toliko večjega pa na mojo mentorico, ki je v teh primerih nosila tudi svoj del odgovornosti. Zanimivo se mi je zdelo raziskati, kakšna

podpora je mentorici in tudi ostalim socialnim delavcem, ki delajo na tem področju v pomoč, da preživijo vse te obremenitve, in kakšnih sprememb bi si želeli. S pomočjo ugotovitev raziskave sem osvetlila še dokaj neraziskano tematiko in na podlagi različnih izkušenj zbrala predloge, kako lahko zaposleni sami in tudi organizacije z nudenjem različnih oblik podpore pripomorejo k zmanjšanju stresa med zaposlenimi in posledično prispevajo k preprečevanju izgorelosti.

V svoji raziskovalni nalogi sem raziskovala, kako poteka delo socialnih delavcev na centrih za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini in kako doživljajo delo na tem področju ter ali se jim delo zdi stresno in zakaj. Zanimalo me je, kaj se omenjenim socialnim delavcem pri njihovem delu zdi najbolj stresno, spodbudila pa sem jih tudi k temu, da mi opišejo kakšen konkreten primer. Zanimalo me je, kako stres vpliva na poklicno in zasebno življenje omenjenih socialnih delavcev in kako se z njim soočajo tako poklicno kot zasebno. Pridobila sem nekaj idej, kaj bi se dalo še storiti za lažje soočanje s stresom in nekaj predlogov strategij sproščanja. Raziskala sem, kako delo vpliva na telesno in čustveno delovanje zaposlenih in na odnose z drugimi. Preverila sem, kaj omenjenim zaposlenim pri njihovem delu predstavlja zadovoljstvo in kaj jih krepi ter katere so njihove šibke točke. Raziskala sem tudi, kako zaposleni ravnajo, ko se pri svojem delu srečajo z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi. Nadalje me je zanimalo predvsem, kakšnih oblik podpore so omenjeni zaposleni deležni pri svojem delu in koliko podpore pri tem dejansko dobijo. Od zaposlenih sem pridobila informacije, katere oblike pomoči so jim v največjo podporo in pri katerih oblikah pomoči bi si želeli kakšnih sprememb in zakaj. Pozorna sem bila tudi na to, kako ponujena podpora vpliva na zaposlene, njihove sodelavce in odnose med njimi. Raziskala sem še, kako si zaposleni sami še drugače pomagajo. Skušala pa sem pridobiti tudi kakšne predloge, kakšno podporo bi organizacije svojim zaposlenim še lahko ponudile.

Glavni namen moje raziskave je predvsem ugotoviti, ali socialni delavci na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini, pri svojem delu prejmejo dovolj podpore in če ne, kaj bi se dalo storiti, da bi bilo te podpore več in bi se s tem zmanjšal stres ter se preprečilo izgorevanje.

7. METODOLOGIJA

7.1. VRSTA RAZISKAVE

Moja raziskava je glede na vrsto podatkov, ki sem jih zbrala, kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise, ki se nanašajo na raziskovalni pojav, kar je njena glavna značilnost. V raziskavi me je zanimalo predvsem, kako poteka delo socialnih delavcev na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini, kako ti delavci svoje delo doživljajo ter kakšne podpore so pri svojem delu deležni. Osnovo empiričnega gradiva sestavljajo besedni opisi o delu, doživljanju in podpori socialnih delavcev na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini. V raziskavi sem uporabila nestandardizirane metode zbiranja podatkov, gradivo pa sem obdelala s kvalitativno analizo. Raziskava je glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva tudi empirična, saj sem s spraševanjem zbirala novo, izkustveno gradivo. V raziskavi sem zbirala splošne informacije, o katerih še ni veliko znanega, tako da je raziskava glede na stopnjo v procesu spoznavanja tudi eksplorativna. Raziskava bi lahko imela tudi vrednost za zaposlene na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini, zato je raziskava tudi emancipatorna. S pomočjo ugotovitev raziskave, bi omenjeni zaposleni dobili nekaj idej, kako se soočati s stresom in preprečevati izgorelost, kje iskati podporo itd., vodilni na centrih za socialno delo bi videli, kdo od zaposlenih si to želi in jim to zagotovili (Mesec 2009: 79–86).

7.2. MERSKI INSTRUMENT

Podatke sem v svoji raziskavi pridobila s pomočjo vodila za intervju, ki je vnaprej pripravljen spisek širših, osnovnih, poglobitnih tem raziskovanja, ki so osnova za izvedbo nestandardiziranega ali odprtega intervjuja, kjer vprašanja niso vnaprej točno določena in jih lahko prilagajamo vprašancu (Mesec 2009: 207). Glavne smernice za intervju sem v okviru štirih zastavljenih tem določila vnaprej, med samim intervjujem pa sem po potrebi zastavljala dodatna vprašanja v okviru danih smernic. Postavljala sem čim bolj odprta vprašanja, ki so mi omogočila zbrati besedne opise in mnenja sodelujočih v raziskavi. Najprej sem izvedla tri intervjuje s socialnimi delavkami na centru za socialno delo, kjer sem opravljala prakso in s tem preizkusila vprašalnik, ki sem ga nato še malo preuredila ter se nato lotila izvajanja vseh intervjujev. Smernice so priložene v prilogi.

7.3. POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo predstavljajo socialni delavci zaposleni na Slovenskih centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini.

Moj vzorec predstavlja sedem socialnih delavcev zaposlenih na Zasavskih (Litija, Zagorje, Trbovlje, Hrastnik) centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini. Pridobila sem ga z neslučajnostnim, priložnostnim vzorčenjem. Vzorec je neslučajnostni zato, ker vse enote populacije niso imele enake možnosti, da bodo izbrane v vzorec. Priložnostni pa je zato, ker sem v vzorec vzela tiste enote, ki so mi bile najbolj dostopne (Mesec 2009: 153).

7.4. ZBIRANJE PODATKOV

Za zbiranje podatkov oziroma empiričnega gradiva sem uporabila delno standardiziran intervju, pri katerem so glavna, bistvena vprašanja določena vnaprej, hkrati pa postavljamo tudi dodatna vprašanja v okviru splošnih smernic (Mesec 2009: 205). Za izvedbo in termin intervjujev sem se z izbranimi osebami dogovorila osebno. Na enem izmed centrov za socialno delo sem opravljala prakso, tako da sem se že v času prakse s tremi delavkami dogovorila za intervjuje, ki sem jih opravila 17. 2. 2015. Z ostalimi intervjuvanci sem v stik stopila 6. 3. 2015 in z eno socialno delavko intervju opravila že isti dan, z ostalimi pa sem se ta dan dogovorila za datum izvedbe intervjuja. En intervju sem opravila 13. 3. 2015. Zadnja dva intervjuja pa sem opravila 27. 3. 2015. Z vsemi intervjuvanci sem intervjuje opravila v njihovih pisarnah. Intervjuji so trajali 45–95 minut. Od enega do drugega intervjuja sem si že malo pogledala odgovore intervjuvancev, tako da sem že sproti dodala še kakšna vprašanja. Intervjuji so potekali tako, da sem začela s predstavitvijo namena intervjuja, nato je sledil pogovor o različnih temah, kjer sem postavljala tudi različna vprašanja in podvprašanja, zaključila sem jih z zahvalo za sodelovanje. Šest intervjuvancev je dovolilo, da sem intervjuje snemala, ena intervjuvanka pa na to ni pristala, tako da sem si sproti beležila odgovore. Med samimi intervjuji ni bilo kakšnih posebnosti. Ko sem uredila podatke, sem se k nekaterim intervjuvancem na krajši pogovor vrnila še enkrat, da sem dopolnila že zbrane podatke.

7.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Postopek kvalitativne analize je potekal na sledeč način. Prvi korak je bil urejanje gradiva. Posnete intervjuje in intervju zapisan ročno, sem prepisala v čitljivo obliko in jih

parafrazirala. Parafrazirala sem sleng, narečne besede, mašila ter izpustila tiste dele, ki so se večkrat ponovili. Sledilo je določanje enot kodiranja, to pomeni, da sem določila izjave, katere so se mi zdele pomembne, ter opustila izjave, ki so se mi zdele nepomembne za mojo raziskavo. Izbrane izjave sem nato oštevilčila. Sledilo je odprto kodiranje, kjer sem izbranim izjavam določila pomene, kategorije in nadkategorije. Pri tem sem si zaradi večje preglednosti pomagala s tabelami. Naslednji korak je bil osno kodiranje, kjer sem nadkategorijam pripisala kategorije in njihove pojme, iz česar sem lahko razbrala, kaj vse se pojavi pod eno nadkategorijo (Mesec 2007: 29–36). Zapisani pogovori in postopek analize podatkov so priloženi v prilogi.

8. REZULTATI

8.1. DELO SOCIALNIH DELAVCEV IN STRES

Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

Socialni delavci morajo biti o nasilju najprej obveščeni. Večina intervjuvancev je odgovorila, da so o nasilju lahko obveščeni s strani žrtve, policije ali interventne službe. Intervjuvanec je izpostavil še: *»Včasih nas o nasilju obvestijo tudi kakšne nevladne organizacije, npr. društva, Rdeči križ, Karitas.«* Po prejemu obvestila o nasilju, je socialni delavec primoran opraviti številne naloge. Intervjuvanci so odgovarjali, da je potrebno tako delo z žrtvijo kot s povzročiteljem in povezovanje z različnimi organizacijami. Intervjuvanka je izpostavila naslednje organizacije: *»Nato pa sledi povezava s policijo, lahko tudi s šolo, vrtci.«* Namen dela in povezovanja je predvsem v zbiranju različnih informacij in preiskovanje zadeve. Pomemben del nalog socialnega delavca, je tudi ugotavljanje prisotnosti otrok, ocena njihove ogroženosti in njihova ustrezna zaščita. Trije intervjuvanci so zaščito otrok izpostavili kot eno najpomembnejših nalog strokovnega delavca. Zakon socialnim delavcem dovoljuje vstopanje v družino, zaradi otrok, brez privoljenja staršev. Ena od intervjuvank je povedala: *»Staršem jasno povemo, da sta onadva dolžna zaščititi otroke, če pa tega sama ne zmoreta, potem mora to storiti center.«* Večina intervjuvancev je odgovorila, da v kompleksnih primerih, socialni delavec skliče tudi tim (notranji tim, multidisciplinarni tim). Multidisciplinarni tim omogoča sodelovanje različnih institucij in izmenjavo informacij. Žrtvi se tako lahko pomaga na različnih področjih. Socialni delavci so povedali, da so ob obravnavi nasilja stalno v stiku s policijo in z njimi veliko sodelujejo. Intervjuvanci so odgovorili, da lahko prijavo o nasilju

policiji odda žrtev sama ali pa to stori center za socialno delo po uradni dolžnosti. Ena od intervjuvank je povedala: *»Sledi tudi prijava nasilja na policijo. Če žrtev tega ne želi, se jo seznaniti, da smo mi to dolžni storiti po uradni dolžnosti.«* Socialna delavca sta v intervjuju odgovorila, da je po prejemu obvestila z žrtvijo potrebno vzpostaviti kontakt, ter se dogovoriti o obisku centra. Kot pomembno velja izpostaviti delo z žrtvijo, pri katerem je kar pet intervjuvancev odgovorilo, da je najpomembnejši del pogovor in predaja vseh potrebnih informacij. V pogovoru z žrtvijo socialni delavec poizveduje o nasilju in težavnosti le-tega, žrtvi pa poda tudi informacije o možnosti umika v krizni center, možnosti brezplačne pravne pomoči, informacije o ukrepu prepovedi približevanja itd. Odgovor ene od socialnih delavk se je glasil: *»Mi z njo nato opravimo razgovor, v katerem ji predstavimo vse možne opcije ravnanja in pomoči, ki so na voljo v Sloveniji.«* Večina intervjuvancev je odgovorila, da je pri delu z žrtvijo zelo pomemben del tudi izdelava načrta varnosti in ocena ogroženosti. Vsi intervjuvanci so izpostavili, da je pri načrtu varnosti najpomembnejše narediti načrt, kako se zaščititi, kam se umakniti, koga vključiti itd. Poleg navedenega so naloge socialnega delavca pri delu z žrtvijo še urejanje zadev, opravljanje klicev, napotitev na druge institucije, pomoč pri umiku in namestitvi itd. Zagotavljanje varnosti in brezpogojna podpora, sta glavni nalogi socialnega delavca, ne glede na to, ali žrtev v nasilnem odnosu ostane, ali se umakne. Kot je povedala intervjuvanka: *»Žrtvi se nudi ustrezno podporo, dokler jo ta potrebuje, ne glede na njene odločitve.«* Poleg naštetega pa socialnega delavca čaka še administrativno delo, ki na primer zajema pisanje poročil za policijo in tožilstvo. Delo socialnih delavcev pa ne zajema zgolj dela z žrtvijo, temveč tudi s povzročiteljem. Pet intervjuvancev je kot zelo pomembno izpostavilo povabilo povzročitelja na pogovor in seznanitev le-tega z vsemi informacijami. Intervjuvanka je delo s povzročiteljem predstavila tako: *»Seveda pa je treba opraviti tudi pogovor s storilcem in ga seznaniti z vsemi informacijami, potrebno pa mu je ponuditi tudi pomoč, ki jo lahko sprejme, ali pa tudi ne.«* Pogovor s povzročiteljem je namenjen razjasnitvi situacije, seznanitvi z možnimi oblikami pomoči, pojasnitvi zakonov, opredelitvi pričakovanih sprememb, obrazložitvi ukrepa prepovedi približevanja itd. Nekaj intervjuvancev je kot pomembno izpostavilo nudenje pomoči tudi storilcu nasilnega dejanja in njegovo napotitev v druge ustanove.

Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

Vsi intervjuvanci so pri delu z nasiljem v družini izpostavili tako pozitivne kot negativne vidike dela. Največkrat izpostavljeni negativni vidiki so težko, naporno, obremenjujoče in stresno delo. Prav vsi socialni delavci so stresnost pri delu izpostavili kot glavni negativni

vidik. Odgovor ene od intervjuvank se je glasil: *»Da, delo je zelo, zelo stresno.«* Vzroki za stres izhajajo iz dela z uporabniki, s strani organizacije in s strani strokovnega delavca samega. Težavnost primerov je glavni vzrok stresa s strani uporabnikov. Ena od intervjuvank je povedala: *»Stresno je zaradi krutih zgodb, katerim si priča. Včasih si sploh ne moreš predstavljati, da se kaj takega sploh lahko resnično dogaja in se ti zdi, da sanjaš.«* Ostali vzroki so še delo z ljudmi in njihove nepredvidljive reakcije, prelaganje odgovornosti uporabnikov na druge, stresanje jeze s strani uporabnikov, delo z žrtvijo in s storilcem. Delo z žrtvijo in povzročiteljem je stresno zaradi številnih nalog, ki jih zakon nalaga socialnim delavcem, npr. opravljanje klicev, spremljanje uporabnikov, dogovarjanje. Previsoka pričakovanja uporabnikov so prav tako eden izmed vzrokov stresnosti dela z žrtvijo in povzročiteljem. Pri delu z žrtvijo in storilcem, se stresne situacije kažejo na različne načine. Glavni razlogi stresnosti pri delu z žrtvijo so neodločnost žrtve, drugačno videnje rešitev socialnega delavca in žrtve, usklajevanje med zakonskimi zahtevami in željami uporabnikov, čakanje na razplet, če se žrtev ne odloči za umik, premalo moči žrtve, drugačno videnje situacije s strani žrtve in socialnega delavca, nezmožnost pomoči strokovnega delavca po lastni presoji, obvladovanje lastnih občutij socialnega delavca, ohranjanje mirnosti socialnega delavca itd. Intervjuvanka je povedala: *»Zlasti težko je v primerih, ko ne moreš pomagati v takšni obliki, kot bi ti želel, saj ti situacijo vidiš drugače kot žrtev, ki sama sprememb še ne zmore in potrebuje precej opolnomočenja, da bi prišla do tiste točke, da bo storila korak v smeri sprememb.«* Na drugi strani je delo s povzročiteljem stresno zaradi različne dinamike dela. Povzročitelji pogosto nimajo vpogleda v svoja dejanja, imajo drugačna razmišljanja kot socialni delavci in so velikokrat negativno nastrojeni do socialnega delavca. Grožnje povzročiteljev nasilja so bile največkrat izpostavljen vzrok stresa s strani povzročiteljev v odgovorih intervjuvancev. Pri vsem tem je za strokovne delavce težko obvladovati lastna negativna občutja in povzročiteljem nuditi maksimalno pomoč. Intervjuvanec je delo s povzročitelji opisal takole: *»To pa zna biti stresno s tega vidika, ker ljudje nimajo vpogleda v svoja dejanja. Ti pa moraš ne glede na svoje mišljenje, razmišljanje, občutja tudi njemu maksimalno pomagati. Srečuješ se tudi z grožnjami.«* Socialnim delavcem pa stres povzročajo tudi vsa birokratska pravila, katerim morajo slediti s strani organizacije. To so kot glavni vzrok izpostavili tudi vsi intervjuvanci. Odgovor ene od intervjuvank se je glasil: *»Normativi so ubijalski.«* Poleg tega so kot vzrok stresa s strani organizacije izpostavili tudi slabe delovne pogoje, premalo zaposlenih na področju nasilja, pokrivanje več področij dela, nalaganje prevelikega števila nalog in velike zahteve do strokovnih delavcev. Vzrok za pojav stresa pa je lahko tudi v strokovnih delavcih samih. Trije intervjuvanci so izpostavili dvom v

opravljeno delo kot največji razlog za pojav stresa. Intervjuvanka je povedala: *»Vsaj zame je stresno tudi zaradi tega, ker se vedno sprašujem, ali sem žrtvi predala vse informacije, ali sem jo uspela dovolj motivirati, da bo naredila nekaj zase, da bo zaščitila sebe in otroke, če so ti prisotni. Velikokrat se sprašujem tudi, ali je vse narejeno prav z vidika inšpekcije.«* Razlogi se kažejo tudi v pomanjkljivem znanju, izkušnjah, odgovornosti, ki jo imajo pri svojem delu, vplivu na življenje ljudi, odločanju o življenju otrok, nemoči, ki jo pogosto občutijo in njihovi čustveni občutljivosti. Ostali negativni vidiki dela, ki so jih izpostavili intervjuvanci, so še kompleksnost, nepredvidljivost, odgovornost, zahtevnost in psihična napornost dela, pogosti občutki razdvojenosti in dilem itd. Pozitivni vidiki dela se po odgovorih intervjuvancev kažejo v pestrosti, razgibanosti in nepredvidljivosti dela. Delo na tem področju socialnim delavcem predstavlja izziv, zagon, je razburljivo, raznoliko, daje zadovoljstvo, nauči te biti skromen in se veseliti majhnih uspehov itd. Odgovor ene od intervjuvank je bil: *»Kakšne ženske so bile prej vse »ovenele« in slabotne, potem pa gredo iz nasilnega odnosa in vidiš po kakšne pol leta, kako zacvetijo, se postavijo na noge, dobijo službo, najdejo stanovanje. To je ta pozitiven vidik našega dela. Da si ti pripomogel k spremembi.«* Pogosto so intervjuvanci izpostavili kot pozitivno to, da delo ne postane rutinsko. Eden od socialnih delavcev je izpostavil stres tudi kot pozitiven vidik dela, saj po njegovem mnenju spodbuja delo in preprečuje površnost. Povedal je: *»Ne vidim pa stresa samo kot slabega, saj je vprašanje, kako bi delali, če ne bi bili nič pod stresom. Če nisi nič pod stresom, če te nič ne zadane, potem si površen. Brez tega ne gre. To ti da spodbudo, da daš nekaj od sebe.«*

8.2. STRES

Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

Nasilje v družini je za strokovne delavce zelo stresno področje. Trije intervjuvanci so kot zelo stresno izpostavili delo z uporabniki, predvsem s storilci. Delo je stresno zaradi zanikanja storilcev, njihovih besnih napadov, obtoževanj in groženj. Socialna delavka je povedala: *»Storilci strokovne delavke doživljajo kot nekoga, ki jim razdira družino, zato besedni napadi niso nič neobičajnega.«* Socialni delavec se ob tem počuti ogroženo, vendar mora kljub svojim občutkom nuditi pomoč, ohranjati nepristranskost in profesionalnost. Pomemben povzročitelj stresa pri delu z uporabniki, je tudi prisotnost otrok. Otroci so ranljivi, nemočni, to pa socialne delavce lahko osebno prizadene in v njih prebudi zaščitniški odnos. Kot

največji stres dela na tem področju so socialni delavci izpostavili še nezmožnost ukrepanja, jemanje primerov nase in pa srečanja s primeri nasilja (nasilje nad otroki, spolne zlorabe, fizično nasilje nad osebami druge narodnosti in vere, psihično nasilje, hudo fizično nasilje). Delo v primerih psihičnega nasilja se jim zdi stresno zato, ker nasilje ne pušča vidnih posledic in ga je zato težko dokazati. Pri fizičnem nasilju nad osebami druge narodnosti, vere pa se socialni delavki, kot je povedala, zdi stresno naslednje: *»Saj oseba nima uvida v nasilje. Ko si definicije nasilja nasprotujejo. To je zelo težko, saj imaš zakonske podlage za ukrepanje, nasproti tebe pa je žrtev, ki to nasilje doživlja drugače oziroma je z njim vzgojena. Včasih zagrozi tudi s samomorom v primeru, da bi ukrepal. To je najtežja stvar, kaj sedaj.«* Izpostavljeni primeri, ob katerih so socialni delavci občutili stres, so: nasilje nad otrokom, kjer so stres povzročale hude oblike nasilja, tako fizično kot psihično nasilje, kot tudi neodzivnost prič, saj mama ni ukrepala, nemoč žrtve, razgovori z vpletenimi, ne zavedanje krutih dejanj s strani povzročitelja ter dolgotrajni postopki; nasilje v družini, kjer je bilo stresno predvsem delo s povzročiteljem in njegovo zavračanje pomoči, izsiljevanje, pomanjkanje uvida ter njegova izredna iznajdljivost; spolna zloraba, kjer so bili vzroki stresa v tem, da je šlo za žrtev s posebnimi potrebami pa tudi hude oblike nasilja, saj je deklico zlorabljal oče, neodzivnost prič, saj je bila mati slepa glede dogajanja, odvzem otroka, spremljanje otroka na ginekološki pregled in dolgotrajnost postopkov; nasilje v družini, kjer je socialna delavka stvari preveč jemala nase, je bilo zanjo stresno zato, ker je čutila krivdo zaradi neugodnih razpletov ter si je veliko očitala; fizično nasilje nad žrtvijo druge narodnosti se je socialni delavki zdelo stresno zaradi ujetosti žrtve, razumevanja njenih želja in strahov ter posledično dvomov o ravnanju; psihično nasilje, kjer so bili vzroki stresa v hudih oblikah nasilja, šlo je za davljenje, zalezovanje, grožnje, nemoči žrtve, nezmožnosti ukrepanja, dokler se nič ne zgodi, tolerantnosti do povzročiteljev in njegovem nesodelovanju ter v dolgih obravnavah na sodišču; hudo fizično nasilje, kjer je bil vzrok stresa v hudih oblikah nasilja, šlo je za večdnevno maltretiranje, pretepanje, uriniranje po žrtvi in v nesodelovanju povzročitelja, saj je veliko grozil, obtoževal in se razburjal.

Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

Stres vpliva na posameznike tako poklicno kot zasebno. Štirje intervjuvanci so dejali, da stres na njihovo delo pretirano ne vpliva, a so kasneje kljub temu navedli določene negativne vplive. Največkrat izpostavljeni vplivi so bili povezani s težavami v koncentraciji, odlaganju drugih primerov in bolniškim dopustom. Nekateri drugi vplivi, ki so jih izpostavili

intervjuvanci so še pomanjkanje energije, izčrpanost, živčnost, zmedenost, stresanje jeze na sodelavce, razdražljivost pri delu z uporabniki, nervoznost itd. Ena od socialnih delavk je dejala: *»Zaradi stresa imam kdaj glavobole in sem utrujena, tako da se težko koncentriram pri kakšni stvari in zaradi tega kdaj počasneje delam.«* Intervjuvanci se s stresom na delovnem mestu spopadajo na različne načine. Največ intervjuvancev je odgovorilo, da jim pri soočanju s stresom pomaga pogovor s sodelavci, razmišljanje o drugih stvareh, zaposlitev z delom in sprehodi po centru. Nekateri drugi odgovori so bili še postavljanje prioritet, koriščenje podpore centra, koncentracija na delo, dovolj tekočine in globoko dihanje. Odgovor ene od socialnih delavk je bil: *»Če me kdaj kakšna stvar zelo prizadene, si vzamem deset minut časa zase, se malo sprehodim, osvežim in nato nadaljujem z delom.«* Ena socialna delavka se je v svoji karieri že srečala z izgorelostjo. Pri njej je imel stres velik vpliv tako na zasebno kot poklicno življenje. Stres se je poklicno kazal v strahu pred delom, paničnem opravljanju dela, nezmožnosti razmišljanja, nezmožnosti shajanja z ljudmi, nezmožnosti empatije, občutkih groze. Povedala je: *»Sploh nisem mogla več razmišljati, bila sem vsa zmedena. Nisem bila več za med ljudi. Bila sem nervozna, ni bilo empatije, vse mi je šlo na živce. Počutila sem se grozno. Sesuvala sem se, nisem mogla več.«* Službo je prinašala tudi domov, bila je nesrečna in veliko je jokala. V intervjuju je povedala: *»Nosila sem stvari domov, bila sem nesrečna, sekirala sem se, zaradi tega, kaj vse preživljajo ljudje, veliko sem jokala, bila sem prepirljiva.«* Svoje težave sedaj rešuje z rednim jemanjem zdravil, ki ji pomagajo pri zmanjševanju strahu in boljšem počutjem. Stres pa ne vpliva zgolj na poklicno, temveč tudi na zasebno življenje posameznikov. Največkrat izpostavljeni odgovori intervjuvancev glede vpliva stresa na zasebno življenje so bili, da stres vpliva na njihovo razdražljivost, občutljivost, odsotnost, konfliktnost in povzroča razmišljanje o službenih primerih. Nekateri drugi odgovori so bili še potreba po spanju, brezvoljnost, zamišljenost, slaba odpornost, težave s spanjem, slaba volja, utesnjenost, izčrpanost, odlaganje opravil itd. Socialna delavka je povedala: *»Težko pustiš službo za sabo, ko stopiš skozi vrata, ta te spremlja, saj razmišljaš, kaj bi še lahko storil, česa se še nisi domislil itd. To prenašaš s sabo, ne tako kot breme, ampak ti zapolnjuje misli z iskanjem možnosti. Doma sem tako pogosto zamišljena, v svojem svetu.«* Tudi pri vplivu stresa na zasebno življenje so nekateri socialni delavci rekli, da ta nima pretiranega vpliva, pa so kasneje vseeno izpostavili kakšen negativen vpliv. Socialni delavci se s stresom v zasebnem življenju soočajo predvsem s tekom, pa tudi z vrtnarjenjem, preživljanjem kvalitetnega časa z bližnjimi, sprehodi v naravo, meditacijo, jogo, časom zase itd. Pomaga tudi ločevanje dela in zasebnosti ter dajanje službenih stvari na stran.

Nekateri so izpostavili, da je imel stres v začetku njihove kariere na njihovo delo in zasebno življenje večji vpliv kot v sedanjem času.

Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

S stresom se lahko soočamo na različne načine. Prav vsi intervjuvanci so podali različne ideje glede načinov soočanja s stresom. Odgovori so se ločevali glede na to, kdo naj bi k temu pripomogel, organizacija ali posameznik sam. Najpogostejše ideje za soočanje s stresom na ravni organizacije so bile različna izobraževanja, podpora sodelavcev, več zaposlenih na področju nasilja in več notranjih timov. Odgovor ene od intervjuvank se je glasil: *»Nujnih bi bilo tudi več notranjih timov, saj je dosti lažje, ko z nekom podeliš stvari.«* Druge ideje so bile še večja preventiva na tem področju, več ozaveščanja o stresu, delavnice na to temo, delo v paru, delitev odgovornosti, sodobnejše razpolaganje s časom, nudenje večjega števila podpor npr. individualne supervizije ali treningi asertivnosti, omogočena menjava področij dela itd. Ena od socialnih delavka je predlagala naslednje: *»Zaposlene bi morali več seznanjati o strategijah premagovanja stresa. Mogoče bi morali kakšne aktivnosti, npr. meditacijo, organizirati tudi v okviru centra. Zaposlene bi bilo s strani vodstva potrebno bolj spodbujati h kakšnim aktivnostim izven delovnega časa. Tudi s strani organizacije bi bilo potrebno poskrbeti za več sprostitve, npr. s kakšnimi službenimi pikniki in podobno.«* Pri soočanju s stresom pa lahko veliko naredi tudi posameznik sam. Najpogosteje so intervjuvanci izpostavili delo na sebi in skrb zase. V intervjuju je socialna delavka povedala: *»Drugače pa delo na sebi, če si ti močan, zdrav, samozavesten, stres lažje prenašaš.«* Ostali odgovori so bili še poznavanje strategij za soočanje s stresom, zavedanje o posledicah le-tega, pravočasno ukrepanje, zavedanje o zahtevnosti dela, skrb za sproščanje, podpora bližnjih itd.

8.3. IZGORELOST

Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

Delo na področju nasilja v družini ima lahko na strokovne delavce poleg stresa še druge oblike negativnih posledic. Delo lahko vpliva na telesno počutje, čustva in posameznikovo mišljenje. Intervjuvanci so največkrat dejali, da se pogosto soočajo z glavoboli, so napeti, primanjkuje jim energije, so utrujeni, imajo težave s spanjem in se na splošno slabo počutijo. Kot je povedala ena od strokovnih delavk: *»Pogosto opazim, da imam na koncu tedna in za vikende glavobole. Očitno se telo takrat sprošča. Kakšen dan sem izžeta, počutim se izčrpano, brez energije in takrat sem umirjena in tiha, da se tako napolnim nazaj.«* Ostali odgovori so

še utripanje v glavi, pritisk, povečan srčni utrip, utrujenost, povečana telesna teža, slaba odpornost, izčrpanost. Večina intervjuvanih je kot pri prejšnjem vprašanju odgovorila, da je imelo delo na začetku poklicne poti na njihovo telesno počutje večji vpliv kot v sedanjem času. Dva intervjuvanca pa sta celo odgovorila, da delo na njuno telesno počutje ne vpliva. Eden od njiju je na vprašanje odgovoril naslednje: *»Rekel bi, da sedaj ne vpliva, je pa pred 15 leti. Takrat sem se srečal s sladkorno in pritiskom, ki me seveda spremljata še danes, a ju obvladujem.«* Delo pa vpliva tudi na čustva strokovnih delavcev. Trije intervjuvani so odgovorili, da se to kaže v njihovi večji občutljivosti. Socialna delavka je povedala: *»Včasih opažam, da sem kakšen dan tudi bolj občutljiva in me prizadenejo stvari, ki me drugače zagotovo ne bi, več se pritožujem kot običajno.«* Ostali odgovori so še razdražljivost, prepirljivost, potrnost, jok, občutek strahu, ranljivost, več pritoževanja itd. Eden od intervjuvanih je odgovoril, da na njegova čustva delo ne vpliva, to pa naj bi bila posledica njegovega spola, saj je kot moški na takšne stvari manj občutljiv. Socialni delavci pa so poleg negativnih vplivov dela nanje, izpostavili tudi nekaj pozitivnih vplivov, npr. večja empatičnost, lažje izražanje čustev, večja občutljivost na nasilje in večje vedenje, kaj je prav in kaj narobe.

Vaše strategije sproščanja?

Da socialni delavci obvladujejo stres in preprečujejo izgorevanje, morajo pri sebi najti strategije, ki pomagajo pri njihovem sproščanju. Te strategije so po odgovorih intervjuvancev fizične aktivnosti, druženje, zdrav način življenja in različne druge dejavnosti, ki pripomorejo k sprostitvi. Pri fizičnih aktivnostih sta se pri intervjuvancih največkrat pojavila vrtnarjenje in tek. Drugi odgovori so bili še kolesarjenje, pohodništvo, sprehodi, vinogradništvo in fizično delo. Intervjuvanka, ki se je že srečala z izgorelostjo, je povedala: *»Nimam strategij sproščanja. Mogoče kajenje, saj sedaj spet kadim. Dvakrat sem šla na sprehod. Drugače si pa ne vzamem časa. Toliko sem se zanemarila, da si ne privoščim niti sprehoda.«* Dva intervjuvana najbolj sprošča druženje s partnerjem, ostale pa še druženje z otroki in s prijatelji. Za vse intervjuvane je pogovor ena od zelo pogostih oblik sproščanja. Intervjuvani so povedali, da je zdrava prehrana ključ do zdravega načina življenja. Pomembna je tudi zadostna količina spanca in tekočine. Kot je potrdila tudi ena od socialnih delavk: *»Če ne bi tako skrbela za svoje telo, si ne predstavljam, kako bi bilo, saj je lahko stres na dolgi rok za telo velik problem v smislu neodzivnosti, reaktivnosti, agresivnosti pri komunikacij, lahko vodi v odvisnosti.«* Kar trem socialnim delavcem pri sprostitvi pomaga branje knjig, glasba, joga in meditacija. Pomaga jim tudi nakupovanje, savne, spanje, dopust itd. Dvema

intervjuvanima pri sproščanju pomaga tudi kajenje. Med intervjuvanimi pa je bil celo posameznik, ki je s svojim delom začasno tudi prekinil, se med tem časom regeneriral in se po tem k delu vrnil.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

Da socialni delavci ne izgorijo, morajo pri delu najti tudi zadovoljstvo. K občutkom zadovoljstva lahko prispevajo uporabniki, organizacije, ali se ti pojavijo pri strokovnih delavcih samih. Večino intervjuvanih veseli predvsem odločitev žrtve, da se odloči za spremembe in te tudi doseže. To se izraža tudi v odgovoru ene od intervjuvank: *»Zadovoljstvo mi predstavlja tudi, ko vidim kakšno žrtev, ki je imela dovolj moči, da se je odločila za spremembe in je sedaj uspešna, živi običajno življenje, ima mogoče novega partnerja itd. Ko vidiš nek napredek.«* Veliko zadovoljstvo se pri socialnih delavcih kaže tudi takrat, ko uporabniki pridejo do uvida. To se potrди v izjavi naslednje socialne delavke: *»Že to, da uspem z neko žrtvijo narediti uvid v njeno situacijo. Sliši se malo, a je v to vloženo veliko dela.«* Intervjuvanim predstavlja zadovoljstvo tudi napredek žrtve, njeni različni uspehi, zapustitev odnosa, ukrepanje žrtve, dobri povratni odzivi, vračanje po pomoč, prekinitev žrtvinega molka itd. Večinoma socialnim delavcem zadovoljstvo pri delu z uporabniki predstavljajo spremembe pri žrtvi, ena od socialnih delavk pa je izpostavila, da zadovoljstvo občuti tudi takrat, ko se povzročitelji vključijo v programe in pri njih pride do sprememb. Zadovoljstvo pa je lahko povzročeno tudi s strani nadrejenih, in sicer če od njih dobijo dobre povratne odzive in pohvale. Intervjuvanec je tu povedal: *»Pa tudi, ko dobiš nazaj pravi odziv, tako od uporabnikov kot od nadrejenih, ko ti kdo pove, da dobro delaš.«* Ne gre pa zanemariti niti občutkov ob uspehu, ko pomagaš pomoči potrebnim, ki so na strani strokovnega delavca, in mu predstavljajo zadovoljstvo. Drugi razlogi s strani strokovnega delavca, ki mu predstavljajo zadovoljstvo, so zaupanje uporabnikov, prihod nepričakovanih uporabnikov, dobri občutki zaradi lastnega deleža pri spremembah itd.

Kaj vas pri vašem delu krepi?

Strokovnega delavca pri njegovem delu krepijo različne stvari. Vsi intervjuvani so odgovorili, da jih krepijo predvsem izkušnje, ki so si jih pridobili skozi leta dela na področju nasilja. Krepijo jih tudi nova znanja, nove tehnike, informacije iz prakse, uspehi, dobri rezultati in povezovanje z drugimi strokovnimi delavci. Odgovor ene izmed socialnih delavk na to vprašanje se je glasil: *»Dlje časa kot delam, bolj okrepljeno se čutim, saj imam vedno več izkušenj in znanja. Več ljudi, več primerov kot jih obravnavaš, bolj se krepiš, bolj veš, kakšne*

so strategije ljudi, kakšno je obnašanje ljudi, več stvari lahko predvidiš in manj stvari te preseneti.» Pri delu se strokovni delavci čutijo bolj okrepljene tudi, če dobijo podporo s strani sodelavcev, z njimi sodelujejo in si med seboj izmenjujejo znanje, saj tako dobijo potrditev za svoje delo, izmenjujejo se ideje, spoznajo še nove možnosti, kar jim širi obzorja. Dobri odnosi v kolektivu pa strokovnim delavcem predstavljajo tudi varnost, saj imajo ob sebi nekoga, ki mu zaupajo in jih podpira. Trije intervjuvani so izpostavili, da sta za krepitev pri delu pomembna izobraževanje in podpora, ki ju omogoča organizacija. Intervjuvanec je povedal: *»Absolutno so zelo pomembna izobraževanja, da pridobivaš nova znanja, nove tehnike. V preteklem letu sem zaključil družinsko medicino in del naučenih tehnik lahko uspešno kompenziram pri svojem delu s storilci in žrtvami.*» Organizacija lahko za krepitev svojih zaposlenih poskrbi tudi tako, da jim omogoči različne seminarje, timsko delo in tudi tako, da delavcem zaupa ter jih pohvali. Svojevrstna krepitev pa so tudi dobri zaključeni primeri in zadovoljne žrtve, ki se k strokovnim delavcem vračajo s povratnimi zahvalami.

Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

Strokovni delavci imajo različne šibke točke, katerih se morajo ob predpostavki, da bodo dobro opravljali svoje delo, tudi zavedati. Strokovnjakove šibke točke kot so neučakanost, nepotrpežljivost, pomanjkanje teoretičnega znanja, utrujenost, premajhna zagnanost, pozabljivost in nezanesljivost se najpogosteje pokažejo pri delu z uporabniki. Socialni delavci lahko hitro postanejo pristranski, ustvarjajo pritisk na žrtev itd. Svoje šibke točke je strokovna delavka opisala na naslednji način: *»Mogoče to, da vedno iščem načine, kako pomagati. Včasih preveč pritiskam na koga in ne pustim, da v neki situaciji uporabi svoje lastne vire, mu preveč serviram stvari na pladnju. Preveč hočem poskrbeti za vse. Si zadevam preveč nalog.*» Pri delu z žrtvijo so kot šibke točke intervjuvani izpostavili tudi preveliko čustvovanje do žrtve, *»forsirajo* spremembe, prevzemanje prevelikih obremenitev pri delu in obsojanje ob neuspehih. Socialna delavka je preveliko sočutje do žrtev izpostavila kot šibko točko na naslednji način: *»Mogoče je moja šibka točka tudi to, da se mi žrtve smilijo. Pri delu z žrtvijo je poanta ta, da ji moram dati moč, ne pa da se mi smili. Važno je, da jo spodbudim, da od celotne palete možnosti, ki jih ima na voljo, izbere nekaj zase in to dejansko uporabi.*» Pri delu s povzročitelji se šibke točke kažejo kot težave pri vzpostavitvi odnosa ter netoleranca do povzročitelja, ki se kaže v nastrojenem odnosu in napadalnosti. Ena od intervjuvank je izpostavila kot šibko točko tudi spol. Svoj odgovor je obrazložila takole: *»Storilci se težko pogovarjajo z mano o tem, zakaj so nasilni, kakšni so primerni načini ravnanja, saj rečejo, da me ženske držimo skupaj in smo se zarotile proti njim.*» Kot pogost odgovor so intervjuvani

izpostavili tudi to, da delo preveč prevzemajo nase, se ženejo po hitrih dosežkih in posledično prevzemajo prevelike odgovornosti. Ena od socialnih delavk na začetku poklicne poti, je izpostavila tudi neustrezen prvi pristop do uporabnikov, saj se pogosto zgodi, da je uporabniki ne jemljejo resno in je z njihove strani potlačena. Šibke točke, ki so jih intervjuvani še izpostavili, so občasni močni občutki jeze, prevelika obremenjenost in premalo dela v paru ter neurejenost papirjev.

Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

Težavnost dela na področju nasilja in čas potreben za spremembe pri socialnih delavcih povzročata občutke brezupa. Z občutki, da so primeri nerešljivi se srečujejo vsi intervjuvanci. Zgolj dva intervjuvana sta odgovorila, da so ti občutki redki. Občutki brezupa so pri delu na tem področju nekaj običajnega, je pa pomembno, kako se strokovni delavci nanje odzovejo. Večina strokovnih delavcev je odgovorila, da stvari puščajo pri miru ali pa se lotijo postopnega reševanja problema. Intervjuvanec je povedal: *»Če se soočaš s situacijo, v kateri ne moreš generalno gledano doseči velikih sprememb, če že glavnega problema, kot ga mi vidimo, seveda, ne moremo rešiti, pa se lotimo vsaj enega delčka in delajmo tam.«* Včasih pa svoje dvome podelijo tudi s sodelavci. Dve strokovni delavki pa sta odgovorili, da takšnih občutkov ne znata obvladati in pri delu vztrajata, da bi dosegli kakšne uspehe, kar pa je lahko znak izgorelosti. Odgovor ene od njiju se je glasil: *»Trudim se in trudim in trudim, pa ko se že odločim, da sedaj je pa dovolj, pa poskusim še kaj.«*

8.4. PODPORA

Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

Center svojim zaposlenim nudi različne oblike formalne podpore. Najpogostejše oblike te podpore so notranji timi, konzultacije s strani koordinatorke, izobraževanja in supervizija. Kar trije intervjuvanci so odgovorili, da na njihovem centru supervizija ni na voljo. Vsi socialni delavci niti nimajo na voljo intervizij. Pogosta podpora, ki so jo deležni delavci zaposleni na centrih za socialno delo, je tudi podpora s strani sodelavcev in multidisciplinarni timi. Na enem izmed centrov je socialnim delavcem zagotovljena tudi podpora s strani psihologinje, ki je na centru tudi zaposlena. Omogočena so jim tudi strokovna srečanja v organizaciji drugega centra. Kot podporo sta dva strokovna delavca izpostavila tudi inšpekcijo, saj se nanjo lahko obrnejo za kakšne zakonske nasvete, vendar je to prej izjema kot pravilo.

Koliko podpore dejansko dobite?

Pri vprašanju o dejanski podpori so kar štirje intervjuvani odgovorili, da je podpora zanje dovolj, saj so zelo raznolike in si vsak zase lahko izbere kakšno, po potrebi pa si jo zagotovijo še sami. Ena od intervjuvank je zadostnost podpore opisala na naslednji način: *»Rekla bi, da imamo na voljo kar precej različne podpore, tako da si vsak izmed nas lahko najde vsaj nekaj zase. Vsa podpora, ki nam je na voljo, se mi zdi tudi dejansko uporabna in je vsaj meni v veliko pomoč.«* Dve intervjuvanki sta odgovorili, da je podpora premalo, saj menita, da podpora nikoli ne more biti preveč, skoraj vsi pa so se strinjali, da je dovolj strokovne in premalo čustvene podpore. Intervjuvanka je to izpostavila v naslednji izjavi: *»Mogoče manjka več čustvene podpore, da se komu izpoveš, da daš stvari iz sebe.«*

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

Kot največjo podporo so intervjuvani izpostavili podporo koordinatorke. Razlogi za to so bili različni. Pogosto so kot glavni razlog izpostavili stalno dosegljivost le-te, ogromno njenega znanja in koristnost njenih nasvetov. Drugi razlogi so bili tudi razumevanje koordinatorke, uslišanost, njena zakonska podkovanost in njeni konkretni napotki. Pri koordinatorici cenijo tako pomoč glede primerov kot podporo pri občutkih. Ena od intervjuvank je povedala še: *»Da ti dober občutek, saj te razume, te pohvali itd.«* Kot druga največkrat izpostavljena podpora za socialne delavce pa so notranji timi. Ti so socialnim delavcem v podporo zaradi lahke dosegljivosti, saj se srečanja lahko organizirajo sproti in na mestu. Strokovnjaki se med seboj dobro poznajo, zato jim to nudi občutek večje varnosti. Sodelovanje v notranjih timih poveča število idej in zaupanje v strokovnjakove odločitve, pomaga pri reševanju dilem in nudi številne nasvete. V notranjih timih se strokovnjaki učijo drug od drugega, spoznajo, da se vsi srečujejo s podobnimi težavami, hkrati je to tudi prostor, kjer lahko podelijo svoja doživljanja in dobijo čustveno podporo. Eden od intervjuvancev, ki je tik pred pokojem, je kot prednost notranjih timov izpostavil tudi: *»Pomaga mi, ko sodelujem z mlajšimi sodelavci in se od njih česa naučim.«* Poleg tega so intervjuvani izpostavili kot podporo tudi izobraževanja, saj jim nudijo številne informacije in znanja, ki širijo njihove poglede, ter supervizijo. Intervjuvanka je koristnost supervizije opisala takole: *»Supervizija se mi zdi super, ker dobiš neko zunanje mnenje.«* V splošnem se vsi strokovni delavci strinjajo, da so podpore koristne in da je od primera do primera odvisno, katera podpora jim bo najbolj pomagala.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

Intervjuvani so le stežka izpostavili podporo, ki jim ne bi bila koristna. Ena od intervjuvank je povedala: *»Vsaka je bolje kot nič, bi jih pa malo spremenila.«* Dva intervjuvana sta kljub temu izpostavila dve podpori, za kateri menita, da sta jima najmanj v pomoč. Ena od teh so srečanja, ki so organizirana na drugem centru. Intervjuvanec je to pojasnil z naslednjimi argumenti: *»Zdijo se mi bolj zapravljanje časa. Vzamejo veliko časa, pogosto sploh ne pridemo vsi na vrsto, slabše se poznamo, tako da med nami ni nekega zaupanja. Niso mi bila kaj preveč v pomoč, tako da jih zadnje časa kar izpustim.«* Druga podpora, ki jo velja izpostaviti, pa je supervizija. Eni od strokovnih delavk se supervizija ne zdi koristna, saj so srečanja preredka in se problemi pred srečanjem pogosto že rešijo. Po njenem mnenju ima tudi supervizor premalo izkušenj, da bi lahko bil v zadostno podporo.

Kako ta pomoč vpliva na 1)vas, 2)sodelavce in 3)odnose?

Podpora vpliva na strokovne delavce, njihove sodelavce in njihove odnose na različne načine. Intervjuvani so največkrat izpostavili, da podpora vpliva na njihovo zaupanje vase in v svoje delo. Pogosti odgovori so bili tudi, da podpora pomaga pri razbremenitvi, pri idejah za delo in kot potrditev dela. Podpora vpliva tudi na zmanjševanje stresa, premagovanje občutljivosti in razdražljivosti, zmanjševanju strahu pred službo in k zaupanju v svoje sposobnosti. Podpora daje socialnim delavcem tudi veliko mirnosti in samozavesti, poveča se njihova odločnost, potrdijo se njihove misli in doživljanja, ko v različnih podporah sodelujejo z drugimi ljudmi in sodelavci. Sodelovanje jim daje zaupanje, da niso sami in zaradi tega občutijo večjo varnost. Socialni delavci dobijo tudi vpogled v svoje delo in nove informacije, to pa poveča njihovo strokovnost. Ena od delavk je kot pozitiven vpliv podpore nanjo izpostavila še: *»Pomaga ti, da vidiš, da so tudi drugi v istem »zosu« kot ti in to ti daje boljši občutek, ker vidiš, da se tudi drugi srečujejo z enakimi strahovi kot ti.«* Vsi socialni delavci so bili podobnega mnenja, da podpora podobno kot na njih, vpliva tudi na njihove sodelavce. Podpora jih razbremeni, pomaga jim k boljšemu počutju, volji in večjemu optimizmu, hkrati pa so jim v pomoč tudi različni nasveti. Intervjuvanka je vpliv podpore na sodelavce opisala z besedami: *»Zagotovo pozitivno vpliva tudi na sodelavce, saj so postali bolj odprti. Sedaj spregovorijo o stiskah, ki jih doživljajo, česar si prej niso upali, da jih ne bi kdo dojel kot nesposobne.«* Podpora vpliva tudi na odnose med strokovnimi delavci. Ta vpliv je lahko pozitiven ali negativen. Večina intervjuvanih je izpostavila, da podpora vpliva k večji povezanosti in zaupanju med zaposlenimi. Socialni delavci, deležni podobnih podpor, skupaj preživijo več časa, se med seboj več pogovarjajo in sodelujejo, to pa jim daje občutek varnosti. Nekateri od intervjuvanih pa kakšnega posebnega vpliva na odnose ne opazijo in

menijo, da jih le-ta posebej ne povezuje, ali pa celo na odnose vpliva negativno. Strokovni delavec je povedal: *»Na odnose z drugimi, ki delajo na drugih področjih in ne prejemajo te iste podpore, nima nekega vpliva, ali pa opazim celo neke negativne vplive. Včasih padajo kakšni čudni pogledi, ker smo nekateri bolj povezani, pride tudi do opravljanja itd.«*

Kako si še drugače pomagate?

Včasih vsa podpora, ki jo nudijo organizacije za strokovne delavce, ni dovolj, zato si morajo poiskati različne neformalne podpore. Literatura in bližnji, predvsem prijatelji, so najpogostejše oblike neformalne podpore. Druge oblike podpore so tudi druženje z ljudmi istega poklica, pogovori za dušo, ženski večeri, sprostitev ob kavi v družbi prijateljic, bratje in sestre in branje knjig. Zgolj eden od intervjuvanih je odgovoril, da neformalna podpora zanj ni potrebna. Kot vzrok za potrebnost neformalne podpore je socialna delavka navedla: *»To mi pomaga k sprostitvi in me dela močnejšo, zato sem pri svojem delu lahko samozavestnejša in bolj prepričana vase.«* Socialni delavci so mnenja, da se lažje soočaš z vsemi bremenami in stiskami, ko vidiš, da ti nekdo stoji ob strani, ti svetuje in te razume.

Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

Pri zadnjem vprašanju sem od intervjuvanih želela izvedeti čim več idej o novih oblikah podpore, ki bi si jih v prihodnosti želeli. Intervjuvanci so navajali različna področja, kjer bi bila dodatna podpora zaželena. Po odgovorih sodeč, bi si socialni delavci želeli več strokovne in čustvene podpore, medijske podpore, podpore vodstva in podpore javnosti. Čeprav o strokovni in čustveni podpori nekateri od intervjuvancev le redko razmišljajo, sem od njih dobila nekaj odgovorov. Intervjuvanci bi si želeli timskega dela, dela v paru, podporo sodelavcev z drugih področij, sodelovanje celotnega kolektiva, posebne intervizije znotraj centra in supervizije tam, kjer jim ta ni zagotovljena. Timskega dela bi si želeli zaradi razbremenitve. Delo v paru se jim zdi v prvi vrsti koristno zaradi porazdelitve odgovornosti, hkrati pa ob dobri zaslonski delo ni problem, saj imaš občutek varnosti, od para dobiš oporo, skupaj prideta do več idej, drug drugega pa lahko tudi dopolnjujeta. Intervizije se jim zdijo koristne zaradi izmenjave informacij, supervizije pa zaradi konkretnih napotkov za konkretne primere. Intervjuvanci bi si pri strokovni podpori želeli več izobraževanja, da bi bilo to tudi zakonsko določeno, saj le-to omogoča nova znanja in nove perspektive gledanja. Intervjuvanka je povedala: *»Po mojem mnenju bi moralo biti zagotovljeno tudi to, da lahko hodiš na izobraževanja, ne samo na seminarje, ampak tudi kakšna dodatna izobraževanja in izpopolnjevanja. Tega bi moralo biti več in ne bi smelo biti tako, da se vsako leto sprašujemo,*

ali bo denar za to ali ne, ampak bi moralo biti to že zacementirano. Na toliko in toliko izobraževanj moraš iti in konec. To bi ti moralo pripadati, ker delaš na takšnem težkem področju.» Nekateri intervjuvani bi si želeli več podpore s strani inšpekcije in z njimi redne sestanke, eni od intervjuvank pa se to ne zdi niti najmanj potrebno. Ena od intervjuvank ima naslednjo idejo: *»Mogoče več rednih sestankov z inšpekcijo, npr. nekakšna posvetovanja, diskusije o primerih, na vsake štiri mesece, da si prepričan da dobro delaš, ker inšpekcija je le tista, ki je glavna, ki odredi ali si dobro delal ali nisi.*» Ena od intervjuvanih bi si želela pri delu imeti več evalvacij, druga pa bi si želela več posredovanega znanja s strani fakultete. Izpostavila je: *»Želela bi si tudi, da bi nam dala fakulteta več znanja kako zakone prenesti v prakso, saj je to tudi svojevrstna podpora. Na fakulteti preveč poudarjajo, vi boste svetovalci pa premalo zakonov.*» Strokovni delavci bi si želeli več podpore tudi na čustvenem področju. Tu so se mnenja precej razlikovala. Nekateri bi si želeli psihosocialne podpore, psihoterapij ter supervizij za osebno rast, trem intervjuvanim pa se to ne zdi potrebno. Intervjuvanec je povedal: *»Ne čutim tudi neke potrebe po psihoterapiji, če pa bi jo, bi si jo zagotovil, ali pa bi zamenjal področje dela, ker ko enkrat prideš do te točke, da jo potrebuješ, je to najbrž znak, da izgorevaš.*» Psihoterapija omogoča socialnim delavcem spoznavanje samega sebe in nudi pomoč pri soočanju s stresom. Supervizija za osebno rast pomaga pri delu na sebi oz. osebni rasti strokovnjakov. V splošnem bi si intervjuvanci želeli več svobode pri svojem delu, način komunikacije, ki bi zajemal več pohval in tudi večje spoštovanje s strani uporabnikov. Socialni delavci so povedali veliko idej glede tega, kako bi jih lahko še dodatno podprlo tudi vodstvo. Te ideje so več posluha vodstva, drugačno vodenje, uvajanje sprememb, uvajanje večjega reda pri delu, več potrditev s strani vodstva in zagotavljanje delovnih pogojev. Pri izboljšanju delovnih pogojev so imeli intervjuvanci v mislih predvsem potrebo po zagotovitvi varnih prostorov, ki bodo preprečevali uhajanje informacij. Poleg vse našete podpore pa si socialni delavci želijo tudi več medijske podpore in podpore javnosti. Intervjuvani si želijo večjo ozaveščenost medijev, manj panike ter manjše prelaganje odgovornosti nanje. Javnost bi se morala zavedati, kakšna je delitev odgovornosti pri delu z nasiljem in prenehati z obtoževanjem.

9. RAZPRAVA

Socialni delavci na CSD, ki delajo na področju nasilja v družini, morajo biti za začetek postopkov o nasilju najprej obveščeni. O nasilju jih lahko obvesti žrtev sama, policija ali pa

interventna služba. Kot pove Milek Vogrinc (2014) je strokovni delavec o nasilju lahko obveščen na več načinov: osebno, po pošti, po telefonu ali anonimno. Na vsak primer nasilja v družini, o katerem je obveščen, se mora strokovni delavec takoj odzvati in začeti s postopki za zaščito žrtve (Milek Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 177–187). Po obvestilu o nasilju mora socialni delavec takoj kontaktirati žrtev. Socialni delavec skupaj z žrtvijo razišče situacijo in opredeli problem nasilja, oceni njeno psihofizično stanje in njeno socialno mrežo, izdelava začetno oceno ogroženosti in pripravi individualni varnostni načrt za zagotovitev trenutne varnosti (Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 177–187). Nujno potreben pa je tudi kontakt s povzročiteljem nasilnega dejanja *»[...] ter tudi njemu podati vse potrebne informacije. Ponudi se mu strokovno pomoč in napoti se ga lahko v različne psihosocialne in zdravstvene programe, za katere se sam odloči, ali jih bo obiskal ali ne.«* Tako pri delu z žrtvijo kot pri delu s povzročiteljem, pa je najpomembnejše *»[...] da se zagotovi varnost žrtve in da se podajo vse potrebne informacije.«* Pri delu z nasiljem mora biti socialni delavec pozoren predvsem na to, ali so pri nasilju posredno ali neposredno prisotni tudi otroci. *»Če so prisotni mladoletni otroci, potem smo dolžni zaščititi otroke in lahko vstopamo v družino. Staršem jasno povemo, da sta onadva dolžna zaščititi otroke, če pa tega sama ne zmoreta, potem mora to storiti center.«* O zaščiti otrok govori tudi 119. člen Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih, ki pravi, da je CSD dolžan izvesti vse potrebne ukrepe, ki jih zahtevata vzgoja in varstvo otroka ali varstvo njegovih premoženjskih koristi. Zakon s to določbo CSD daje pooblastilo, da izvede kakršenkoli ukrep za varstvo koristi otrok (Ur. l. RS, št. 69/2004). Poleg naštetega pa delo socialnih delavcev zajema še povezovanje z različnimi organizacijami, pisanje poročil in sklic multidisciplinarnega tima. Strokovni delavec povabi različne organe in organizacije k sodelovanju v multidisciplinarnem timu. Njegove naloge so načrtovati aktivnosti za povečanje varnosti žrtve nasilja in s tem zmanjšanje tveganja ponovitve le-tega in usmerjanje aktivnosti CSD in ostalih sodelujočih organov, da ti med seboj delujejo usklajeno, enotno in učinkovito (Ogrinc 2014 v Veselič et al. 2014: 181–182). V raziskavi se je pokazalo, da se socialni delavci pri svojem delu držijo pravil in navodil, ki jim jih nalagajo zakoni in katalog javnih pooblastil.

Socialni delavci doživljajo svoje delo, na področju nasilja, tako pozitivno kot negativno. Izpostavljeni negativni vidiki dela so bili, da je le-to težko, naporno in obremenjujoče. Socialna delavka je v intervjuju povedala: *»Delo na tem področju je zelo kompleksno, težko in psihično naporno, utrujajoče, saj nikoli ne veš, kaj se bo dogajalo, ali si podal vse potrebne informacije, kaj bo žrtev s temi informacijami storila, kaj jo bo pričakalo doma, če se ne*

umakne itd.« Kot pozitivne vidike dela pa so socialni delavci izpostavili pestrost dela, da je le-to za njih izziv in nikoli ne postane rutinsko. »*Delo na tem področju je zelo zanimivo. Je polno adrenalina, saj nikoli ne veš, kaj pričakovati. Delo tu nikoli ne postane rutina. Je zelo pestro, pa tudi razburljivo.*« Prav vsi socialni delavci, ki so sodelovali v raziskavi, pa so izpostavili, da je delo na tem področju izredno stresno. Pri socialnih delavcih možnost za doživljanje stresa povečuje stalna izpostavljenost obremenjujočim situacijam in posledično absorbiranje težav uporabnikov (Vodeb Bonač 1997 v Socialni izziv 1997: 8–9). Stresnost dela so strokovni delavci večinoma opredelili kot negativni vidik dela. Vsi intervjuvani pa ne vidijo stresa samo kot slabega »[...] saj je vprašanje, kako bi delali, če ne bi bili nič pod stresom. Če nisi nič pod stresom, če te nič ne zadane, potem si površen. Brez tega ne gre. To ti da spodbudo, da daš nekaj od sebe.« Da je stres lahko tako pozitiven kot negativen potrди tudi Černigoj Sadar (2002), ki pravi, da za večino ljudi stres predstavlja nekaj slabega, izkušnjo, ki je nastala zaradi pretirane ali premajhne obremenjenosti, zaradi izgube ljubljene osebe, ali vztrajanja v položaju, ki ga nismo sposobni nadzorovati. V takšnem primeru govorimo o negativnem ali škodljivem stresu. Nekateri pa dojemajo obremenilne situacije kot izziv, zato je zanje stres vznemirljiv, spodbuden ali navdušujoč. V tem primeru govorimo o pozitivnem ali prijaznem stresu (Černigoj Sadar 2002 v Teorija in praksa 2002: 85). Vzroki za stres socialnih delavcev so lahko na strani uporabnikov, organizacije ali pa strokovnjakov samih. S strani uporabnikov so stresni predvsem težki primeri s katerimi se srečujejo. Strokovni delavci v poklicih pomoči, ki se dan za dnem srečujejo s hudim človeškim trpljenjem, boleznimi, psihosocialnimi stiskami, materialnim pomanjkanjem, so izpostavljeni dejavnikom, ki ogrožajo njihovo lastno psihofizično ravnovesje in zdravje (Vodeb Bonač 1997 v Socialni izziv 1997: 8–9). Organizacija socialnim delavcem povzroča stres s pretirano birokracijo »[...] ker so vsi ti razni protokoli, ki ti veliko nalagajo, ti pa ne moreš vsega narediti na tak način, da bi bil miren, saj je nasilja vedno več. Če bi kdo prišel pogledat moje spise, ne bi bilo dobro, ker enostavno ne zmorem vsega delati, kot bi morala« in slabimi pogoji dela. Med takšne dejavnike uvrščamo hrup, vibracije, prah, neugodno toplotno okolje, nevarne snovi in svetlobo (Treven 2005: 28). Delo socialnega delavca je stresno tudi zaradi njega samega, saj se pri njem pogosto porajajo dvomi v opravljeno delo. Delo je stresno »[...] ker se vedno sprašujem, ali sem žrtvi predala vse informacije, ali sem jo uspela dovolj motivirati, da bo naredila nekaj zase, da bo zaščitila sebe in otroke, če so ti prisotni. Velikokrat se sprašujem tudi, ali je vse narejeno prav z vidika inšpekcije.« Socialni delavec se poleg stresa na delovnem mestu srečuje tudi s stresom v zasebnem življenju, saj se vsak dan

srečuje s številnimi manjšimi vznemirjenji, ki so majhne intenzivnosti, so pa zato pogosti, npr. delo v gospodinjstvu, časovni pritisk, finančne skrbi itd. (Treven 2005: 32).

Na področju dela z nasiljem v družini so socialni delavci kot največji stres izpostavili hude primere nasilja, s katerimi se srečujejo (nasilje nad otroki, spolne zlorabe, psihično nasilje, hudo fizično nasilje). Socialni delavci so v intervjujih izpostavili, da jim največji stres povzroča še nezmožnost ukrepanja *»[...] kjer je nek sum na nasilje, je nekaj v zraku, kjer vidiš, da je človeka utemeljeno strah, ker pa ni bilo še nič, imaš zvezane roke.«* in jemanje nase *»[...] ker veliko vzameš nase. Odgovornost za tuja življenja jemlješ nase in to ni prav.«* Ti tezi potrjuje tudi Zdovc (1998), ki navaja, da največ stresa strokovnemu delavcu povzroča odnos strokovnega delavca z uporabnikom, stiske na osebnem področju in delovno okolje (Zdovc 1998: 322). Največ socialnih delavcev pa je v raziskavi povedalo, da je za njih največji stres delo s storilcem, ker storilci nimajo vpogleda v svoja dejanja in druge obtožujejo za nastalo situacijo, doživljajo strokovne delavce kot manjvredne, pogosto pride do besnih napadov in groženj. *»Ker je naš center majhen, navadno delam in z žrtvijo in s storilcem, tako da do storilca, po vsem kar slišim, težko pristopim povsem nepristransko in profesionalno. Tu moraš imeti res veliko kontrolo sam nad seboj. Po navadi so žrtve ženske, storilci pa moški, zato je delo s storilci stresno tudi s tega vidika. Ker smo istega spola kot žrtev, nas doživljajo kot manjvredne. Storilci strokovne delavke doživljajo kot nekoga, ki jim razdira družino, zato besedni napadi niso nič neobičajnega.«*

Stres vpliva na strokovnjakovo poklicno kot tudi zasebno življenje. Na kakšen način se ti vplivi kažejo, pa je odvisno od posameznika. Stres je ne le objektivno, temveč tudi subjektivno pogojeno doživljanje. Prav tako so individualno pogojene tudi njegove posledice in sposobnost posameznika za premagovanje le-tega (Kobolt 1993 v Kolenec et al. 1993: 25). Reakcijo na stres določa interakcija med mnogimi dejavniki, in sicer med osebnostjo, stresorji v delovnem okolju, stresorji v osebnem življenju, podporo znotraj in zunaj delovnega okolja (Vodeb Bonač 1997 v Socialni izziv 1997: 9). Najpogostejši vplivi na poklicno življenje socialnih delavcev so težave s koncentracijo, odlaganje drugih primerov, pogosti bolniški dopusti. Pri tem vprašanju je ena od socialnih delavk odgovorila: *»Ker pokrivam več področij, ne samo področje nasilja, se včasih težko skoncentriram na drugo delo po kakšnem primeru. Včasih sem tudi bolj razdražljiva in to lahko vpliva na moje delo z drugimi uporabniki, čeprav se zelo trudim da ne. To zna vplivati tudi na moj odnos do sodelavcev, saj znam biti včasih malo tečna, ko me kakšna stvar vrže s tira.«* Vplivi stresa na zasebno življenje strokovnjaka pa se kažejo v razdražljivosti, občutljivosti in konfliktnosti. *»Pogosto sem razdražljiva,*

občutljiva in slabe volje. Hitro se zapletem v kakšen konflikt.» Pogosto pa socialni delavci tudi v zasebnem času razmišljajo o primerih, ki jih vodijo. Fengler (2007) govori o pomanjkanju samoograjevanja. Meni, da socialni delavci veliko razmišljajo o primerih, ki jih vodijo. Socialni delavci z uporabniki resnično sočustvujejo in jih tudi po koncu srečanj težko odmislijo, to pa zanje ni dobro, saj pretirano sočustvovanje lahko povzroča utrujenost in bolezni (Fengler 2007: 31–36). Ena od socialnih delavk se je tekom kariere srečala tudi z izgorelostjo »[...] sem na zdravih, da se umirjam, saj me je bilo dela strah, lotevala sem se ga panično, ker ga pač moraš narediti, se kar zakadiš vanj. Sploh nisem mogla več razmišljati, bila sem vsa zmedena. Nisem bila več za med ljudi. Bila sem nervozna, ni bilo empatije, vse mi je šlo na živce. Počutila sem se grozno.« Izgorevanje je sindrom emocionalne izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanega občutka osebnega dosežka, ki se lahko pojavi pri ljudeh, ki delajo z ljudmi. Čustvena izčrpanost se nanaša na popolno izčrpanje čustvenih zalog, depersonalizacija se nanaša na razvoj negativnega in ciničnega odnosa do uporabnikov, zmanjšan občutek osebnega dosežka pa se nanaša na negativno ocenjevanje lastnega dela (Maslach et al. 1996 v Andric 2010: 18). Stres in izgorevanje pa ne vplivata zgolj na delo zaposlenih, pač pa tudi na organizacijo samo. Kot povesta Looker in Gregson (1993) stres močno vpliva na delovanje organizacije, saj dolgotrajni izostanki od dela zaradi bolezni povezanih s stresom, predčasne upokojitve uslužbencev, ki se ne morejo več spoprijemati z naraščajočimi zahtevami, ali celo prezgodnje smrti povzročajo hude izgube (Looker, Gregson 1993: 87). Zaposleni na CSD morajo stres obvladovati, da bi preprečili izgorelost. Intervjuvani v raziskavi se tega lotevajo na različne načine. Na delovnem mestu se s stresom soočajo tako, da se zaposlijo z delom, razmišljajo o drugih stvareh, se sprehodijo po centru, najbolj jim pomaga pogovor s sodelavci. V zasebni sferi se s stresom soočajo s tekom, pomaga jim tudi preživljanje časa z bližnjimi. »Če je pa res kakšna pereča stvar, se pa zgodi, da kdaj podelim zgodbo tudi z domačimi, ne z imeni, ampak kaj se je zgodilo. Pa ne v smislu, da mi bodo domači dali odgovor, kaj moram narediti, ampak čisto tako, da se razbremenim.«

S stresom se je vsekakor potrebno soočati, da ne pride do izgorelosti. S stresom se lahko sooča posameznik sam, ali pa mu pri tem pomaga tudi organizacija. Posameznik mora sam ali s pomočjo drugih spoznati, da so njegove težave in simptomi posledica stresa in da mora spremeniti »pristop do življenja«. Mora se seznaniti s problemom stresa in se ga naučiti prepoznati. Starc omenja še nekaj možnih načinov. Vzameš v roke knjigo o stresu, nabiraš znanja in izkušnje skozi poskuse in napake, se obrneš po nasvet in pomoč k prijateljem, znancem, zdravniku (Starc 2007: 286–287). Strokovni delavec lahko sam pri sebi za soočanje

s stresom največ stori s skrbjo zase in z delom na sebi »[...] če si ti močan, zdrav, samozavesten, stres lažje prenašaš. Pomembna je samoiniciativa.« Poleg naštetega je zelo pomembno, da se človek nauči reči »ne« in postavljanje meja. Postavljati si mora bolj realistične cilje v zvezi z delom ter prioritete (Kobolt 1993: 38–39). Lahko pa pri premagovanju stresa zaposlenim pomaga tudi organizacija, in sicer z različnimi strategijami zmanjševanja stresa. Strokovni delavci so izpostavili, da bi potrebovali več izobraževanj, notranjih timov in več zaposlenih na tem področju. *»Mogoče bi morali kakšne aktivnost, npr. meditacijo organizirati tudi v okviru centra. Zaposlene bi bilo s strani vodstva potrebno bolj spodbujati h kakšnim aktivnostim izven delovnega časa. Tudi s strani organizacije bi bilo potrebno poskrbeti za več sprostitev, npr. s kakšnimi službenimi pikniki in podobno. Nujnih bi bilo tudi več notranjih timov, saj je dosti lažje, ko z nekom podeliš stvari.«*

Stres ima velik vpliv na telo in čustva posameznika. To potrđita tudi Looker in Gregson (1993), ki pravita, da stres temeljito načinja človekovo zdravje in nedvomno povzroča številne nepravilnosti in bolezni. Prav tako pa vpliva tudi na psihično delovanje. Nekateri fiziološki simptomi stresa so: bolezni srca, rane na želodcu, glavoboli, kožne bolezni, zvišan krvni pritisk itd. Psihične težave se kažejo kot nespečnost, depresija, fobije, nočne more itd. Pogosti vedenjski odzivi na stres pa so kajenje, potreba po alkoholu, uživanje drog, motnje v prehranjevanju (Looker, Gregson 1993: 74–76). Najpogostejši odgovori socialnih delavcev pri vplivu na telo so bili glavoboli, napetost, pomanjkanje energije, utrujenost, slabo počutje, težave s spanjem. Eden od intervjuvanih je povedal: *»Na moje telo je imel pred časom vpliv tako, da sem se nenormalno naširal. V enem letu sem se zredil za 10 kg. Kompenziral sem stres s hrano, dokler nisem ugotovil, da tako ne gre več naprej.«* Kot že omenjeno stres vpliva tudi na čustveno delovanje strokovnjakov. Intervjuvani menijo, da se stres najbolj odraža kot občutljivost in ranljivost strokovnjakov *»[...] nisem se smejala, ves čas sem jokala, ves čas sem občutila strah. Vsega je bilo preveč, občutila sem grozen pritisk in zdelo se mi je, da ne zmorem več. Drugače pa sem veliko bolj občutljiva, ranljiva.«*

Looker in Gregson (1993) pravita, da je iluzorno pričakovati, da bi se negativnemu stresu in njegovim posledicam lahko povsem izognili, zato ga je potrebno obvladati (Looker, Gregson 1993: 36). Stres lahko obvladujemo z različnimi strategijami sproščanja. Po odgovorih sodeč, socialnim delavcem pri sproščanju pomagajo fizične aktivnosti, zdrav način življenja, druženje z bližnjimi in druge oblike sprostitev. Pri fizičnih aktivnostih se strokovni delavci največ ukvarjajo s tekom in vrtnarjenjem. Treven (2005) meni, da za soočanje s stresom lahko veliko naredi posameznik sam, in sicer z fizičnimi aktivnostmi, kot so telesna vadba, hoja,

tek, plavanje, kolesarjenje (Treven 2005: 63:71). Pri tem je pomembno, da je telesna aktivnost redna. Pri zdravem načinu življenja se jim zdi najbolj pomembna zdrava prehrana in dovolj spanca. Spanje in počitek sta bistvena za zdravje, dobro telesno kondicijo in prispevata k dvigu počutja (Looker, Gregson 1993: 158). Pri druženju so jim pomembni prijatelji, druženje s partnerjem in z otroki. Pri drugih oblikah sprostitve so jim pomembni meditacija, branje knjig in glasba. Vsi intervjuvani so podali ogromno idej, kako se sproščati, le ena od intervjuvanih nima metod sproščanja, kar se ji je maščevalo tako, da je pri njej že prišlo do izgorevanja *»[...] si pa ne vzamem časa. Toliko sem se zanemarila, da si ne privoščim niti sprehoda.«*

Da bi strokovni delavci lahko opravljali svoje delo, morajo pri delu najti različno zadovoljstvo. Intervjuvani strokovni delavci menijo, da jim največ zadovoljstva predstavljajo uporabniki. To je svojevrstna ironija, saj Fengler (2007) navaja, da največje obremenitve za strokovne delavce izhajajo prav iz odnosa socialni delavec/uporabnik (Fengler 2007: 73). Socialne delavce pri žrtvah veseli, da pridejo do uvida, napredujejo in uspejo, predvsem pa dosežejo spremembe. *»Zadovoljstvo mi predstavlja, ko vidim kakšno žrtev, ki je imela dovolj moči, da se je odločila za spremembe in je sedaj uspešna, živi običajno življenje, ima mogoče novega partnerja itd. Ko vidiš nek napredek.«* Zadovoljstvo pa strokovnim delavcem prispevajo *»[...] lastni občutki ob uspehu, saj se počutiš poln elana in prispevaš k spremembam.«* Svojevrsten vir zadovoljstva predstavlja tudi dober povratni odziv s strani organizacije in pohvala s strani nadrejenih. Kot omenja Fengler (2007) si delavci za opravljeno delo pogosto želijo priznanje s strani nadrejenih. Priznanje je: utemeljeno zavzemanje stališča do dobro opravljenega dela in primernih načinov ravnanja (Fengler 2007: 158).

Krepitev pri delu je za socialne delavce ključnega pomena, da ne izgubijo zagona za delo. Socialne delavce najbolj krepijo izkušnje pri delu, izobraževanja, sodelovanja s sodelavci in prejeta podpora. *»Zdi se mi, da sem iz leta v leto bolj prepričana v svoje delo in močnejša. Tudi kakšna izpopolnjevanja, v smislu izobraževanj in dodatnih seminarjev, saj ti to daje moč, ko slišiš, ali delaš prav ali ne. Seveda tudi podpora, ki nam je na voljo, in dobri ter odkriti odnosi v kolektivu.«* Ena od intervjuvanih je povedala, da so za krepitev pomembni tudi dobri odnosi v kolektivu. Zdovčeva (1998) pravi, da je potrebno v službi vzpostaviti kolegialne odnose s sodelavci in razvijati občutek pripadnosti kolektivu (Zdovc 1998: 123).

Vsi socialni delavci imajo tudi kakšne šibke točke. Teh se morajo zavedati, da lahko delajo na njihovem odpravljanju. Šibke točke na strani strokovnega delavca so lahko neučakanost, nepotrpežljivost, nezanesljivost, utrujenost in pomanjkanje teoretičnega znanja. *»Bil sem malo len glede izobraževanja in usposabljanja in to mi večkrat hodi narobe. Čeprav imam za sabo ogromno prakse, mi manjka teoretični del.«* Te šibke točke strokovnjakov najbolj vplivajo na njihovo delo z uporabniki. Strokovni delavci so kot najšibkejše točke pri delu z uporabniki izpostavili željo po hitrih dosežkih, prevzemanje dela nase in nalaganje prevelike odgovornosti, pri delu z žrtvami, do njih strokovni delavci čutijo preveliko sočutje, *»forsirajo«* spremembe, prevzemajo delo nase in se obsojajo ob neuspehih. Pri socialnih delavcih lahko pride do depresivnosti ali samokaznovanja, ko ne dosežejo pričakovanih rezultatov, o čemer govori tudi Fengler (2007), ki pravi, da se lahko zaradi nenehnega poslušanja in spremljanja stisk uporabnikov in nedoseganje rezultatov pri strokovnih delavcih razvije depresivnost in samokaznovanje (Fengler 2007: 39). Intervjuvani so največ šibkih točk izpostavili pri njihovem delu s povzročitelji nasilja. Pri delu s povzročitelji se šibke točke kažejo v oteženem delovnem odnosu, saj imajo težavo s toleranco le-teh, kar pa prispeva k poslabšanju odnosov do povzročiteljev nasilja in njihovi agresivnosti. *»Zelo hitro pri delu s storilci nasilja preidem v vlogo preganjalca, kaznovalca. Včasih me prevzame jeza.«* Nekateri strokovni delavci vidijo šibke točke tudi v preveliki obremenjenosti in številnih birokratskih zahtevah, kar povzroča neurejenost dokumentov.

Delo na področju nasilja v družini je izredno zahtevno. Potrebno je biti zelo potrpežljiv, ker spremembe zahtevajo čas, zato je povsem normalno, da se tudi socialni delavci kdaj srečajo z občutki brezupa. Po odgovorih sodeč poznamo dva načina ravnanj, da stvari pustimo pri miru ali jih rešujemo postopoma *»[...] če že glavnega problema, kot ga mi vidimo, seveda, ne moremo rešiti, pa se lotimo vsaj enega delčka in delajmo tam.«*, ali pa vztrajamo *»Trudim se, ko se že odločim, da je sedaj dovolj, pa poskusim še kaj.«* Pojav izgorelosti je pogostejši pri strokovnjakih, ki ne zmorejo postaviti meje med časom vztrajanja in odnehanja. Kot pravi Pšeničny (2008), je izgorelost bolezen tistega, ki dolgo vztraja in se bori za nek cilj, za neko idejo in način dela (Pšeničny 2008: 58). Cherniss meni, da obstaja korelacija med izgorelostjo in lastno učinkovitostjo. Osnovni problem strokovnjakov se kaže v tem, da se ne čutijo uspešne in kompetentne. Zveza med samo učinkovitostjo in izgorelostjo se kaže v tem, da sta zadovoljstvo in delovna motivacija povečana, če oseba doseže smiseln cilj (Zdovc 1998: 321).

Delo socialnih delavcev je stresno, kar lahko vodi k izgorelosti. Dougan (1993) pravi, da bi bilo delo v službah potrebno organizirati tako, da bi bil strokovni delavec ves čas deležen

stalne strokovne nege, npr. izobraževanj. Imeti mora možnost pogovora o delu, problemih, vplivanja na boljšo organiziranost službe. Deležen pa naj bi bil tudi pomoči pri planiranju dela in razbremenjevanju notranjih psihičnih napetosti (Dougan 1993 v Psihohigiena 1993: 61). Na centrih za socialno delo je delavcem zagotovljena različna podpora. Prav vsi imajo zagotovljene notranje time, konzultacije s strani koordinatorke in izobraževanja. Kljub poudarjanju pomembnosti supervizije in zagotavljanja sredstev za njeno delovanje s strani države, pa intervjuvanim kar na dveh centrih za socialno delo le-ta ni omogočena. Petters (1979) supervizijo opredeljuje kot »proces, s pomočjo katerega eden od praktikov socialnega dela omogoča drugemu, ki mu je tudi odgovoren, da razvije vse svoje sposobnosti.« (Kristan Florjančič 2003: 176). Še bolj presenetljivo pa je dejstvo, da na vseh obiskanih centrih ne potekajo intervizije. Intervizija bi bila koristna, ker pomaga socialnim delavcem k spoznanju, da vsak pri svojem delu doživlja stiske, blokade, nemoč, razočaranja, občutek neuspeha, vendar to ne pomeni, da je nekompetenten. Ta spoznanja pozitivno vplivajo na samopodobo članov (Milošević Arnold 1999: 1–3). Vsem intervjuvanim pa je zelo pomembna tudi podpora sodelavcev. Konzultacija je metoda pomoči, pri kateri strokovni delavec dobi konkretne usmeritve za rešitev konkretnega problema, od bolj izkušenega strokovnjaka (Kobolt, Žorga 2000: 25). Prav konzultacija je prisotna na vseh intervjuvanih centrih za socialno delo, in sicer s strani koordinatorke za nasilje. Ena od intervjuvanih je na to vprašanje odgovorila: *»Multidisciplinarni tim in notranji tim za družino. Včasih je v podporo psihologinja, ki je zaposlena na centru. Tudi podpora s strani koordinatorke. Nekakšna strokovna srečanja, na katera hodimo na nek drug center in potem razglabljamo o stvareh. Supervizije in intervizije nimamo. Da, na voljo so nam različna izobraževanja.«*

Podpora lahko poteka na dveh straneh. Strokovna podpora ti omogoča nasvete za delo, čustvena podpora, pa ti pomaga pri izražanju negativnih občutkov. Kar štirje socialni delavci so povedali, da je za njih podpore dovolj, saj lahko vsak poišče nekaj zase. Intervjuvani socialni delavci pa niso bili enotnega mnenja. Socialna delavka je odgovorila *»[...] zame to ni dovolj. Mogoče imam še kar nekaj te strokovne podpore, ampak v čustvenem smislu pa je zelo slabo.«* Temu je pritrdila tudi njena sodelavka. Enotni so si bili v odgovoru, da jim je zagotovljeno dovolj strokovne in premalo čustvene podpore.

Socialni delavci so mnenja, da jim največjo podporo predstavlja regijska koordinatorka za nasilje *»[...] ona nam je vedno na voljo ali osebno ali po telefonu in elektronski pošti. Ima ogromno znanja s tega področja in ti vedno zna svetovati. Da ti dober občutek, saj te razume, te pohvali itd.«* Ostale naloge regijskih koordinatorjev so še podpora strokovnim delavcem in

delavkam pri obravnavi nasilja v družini, organizacija in vzdrževanje mreže socialnovarstvenih storitev s področja nasilja, organizacija in vodenje regijske interventne službe (Ogrinc 2014 Veselič et al.: 175–188). Kot večjo podporo so intervjuvani izpostavili tudi notranje time. Tim navadno definiramo kot »manjšo skupino ljudi, ki se povežejo med seboj, da bi prispevali k skupnemu cilju« (Ovretveit 1993 v Flaker 1997: 5). *»Timsko delo ti nudi varnost, pripomore k večjemu številu idej, pomaga ti, da si bolj prepričan v svoje odločitve.«* Omenjene vplive notranjih timov je navedel tudi Yalom (1989), ki pravi, da ti omogočajo tudi odkrito prejemanje povratnih sporočil, odkrito izražanje v skupini, občutek pripadnosti skupini, razumevanje lastnega duševnega funkcioniranja, učenje in preizkušanje novega, črpanje upanja iz izkušenj drugih, izkustvo, da smo za druge pomembni in jim lahko pomagamo in nasvete ter navodila itd. (Fengler 2007: 184). Kot zanimivo pri raziskavi lahko izpostavimo to, da se supervizija pojavlja tako med največjo *»[...] se mi zdi super, ker dobiš neko zunanje mnenje.«*, kot tudi med najmanjšo podporo *»[...] najmanj odnesem od supervizij, saj so nam na voljo le enkrat mesečno. Pogosto se zgodi, da vprašanja, dileme že rešim, s pomočjo sodelavcev in koordinatorke, potem pa imamo supervizijo in mi ta ne koristi prav dosti. Mogoče v tem smislu, da svoje delo reflektiram. Pri superviziji pa bi si želela tudi drugega supervizorja, ki bi imel več izkušenj.«* Socialni delavci razen redkih izjem, pa se niso mogli odločiti za nobeno od podpor, ki jim je najmanj v pomoč, saj so se jim vse zdele koristne, želeli bi si zgolj kakšnih manjših sprememb. Ena od intervjuvanih je povedala: *»Vsaka podpora je koristna, tako da za nobeno ne bi mogla reči, da ni koristna. Bi pa lahko pri določenih podporah prišlo do kakšnih manjših sprememb, npr. da bi bila supervizijska srečanja pogostejša, da bi nam bila koordinatorka večkrat na voljo tudi osebno, ne samo preko telefona.«*

Prejeta podpora vpliva tako na strokovne delavce kot na njihove sodelavce in odnose med njimi. Supervizija strokovnjaku npr. nudi spodbudo za učenje (uči ga, kako ravnati v profesionalnem odnosu in pri spoznavanju samega sebe), oporo ali suport (pomaga mu pri prenašanju obremenitev v odgovornem delu, nudi mu sodelovanje pri sprejemanju odločitev, postavljanju meja, preprečevanju otopelosti in pregorevanja) in usmerjanje profesionalnega ravnanja (drugi strokovnjaki z več izkušnjami in znanja usmerjajo strokovnjaka) (Milošević Arnold et al. 1999: 4). Ostale podpore nudijo še zaupanje, razbremenitev, potrditev dela, ideje za delo. *»Name to vpliva pozitivno, razbremenjujoče. Dobim neko potrditev svojega dela. Vidim, kaj in kako delam. Izvem, kaj je bilo narejeno dobro in kaj bi se dalo storiti drugače, bolje. Zaradi tega sem bolj prepričana v svoje delo, sem samozavestnejša. Sem tudi mirnejša,«*

ker vem, da se lahko na koga obrnem po pomoč.« Intervjuvani menijo, da ima podpora podoben vpliv tudi na sodelavce »[...] *vidiš jih čisto obupane, pa se z njimi pogovoriš, ali pa imamo supervizijo in so nato čisto spremenjeni, so boljše volje, bolj optimistični.*« Podpora na odnose med zaposlenimi največkrat vpliva pozitivno »[...] *bolj se povezujemo, si bolj zaupamo, večkrat si priskočimo na pomoč. Če potrebuješ pomoč, veš, da lahko koga pokličeš in ti bo priskočil na pomoč.*«, včasih pa se pojavijo tudi kakšni negativni vplivi.

Poleg formalne podore, ki jo socialnim delavcem nudi organizacija, pa je za obvladovanje stresa in preprečevanje izgorelosti skorajda nujna tudi neformalna podpora, ki si jo socialni delavci poiščejo sami. Pojem neformalne pomoči zajema vse oblike pomoči med posamezniki, skupinami in skupnostmi, ki se odvijajo v »naravnih« primarnih in sekundarnih skupinah in skupnostih, npr. pomoč med prijatelji, sorodniki, družinskimi člani itd. Gre za pomoč, ki je usmerjena na osebo ali skupino, katere namen je olajšanje ali odstranitev neugodnega stanja stiske, obremenitve, prikrajšanosti itd. Nudi spodbudo in oporo za osebno in socialno rast ter razvoj (Mesec, Dragoš 1993: 6). Vsi intervjuvani so izpostavili socialno oporo, kot najbolj pomembno neformalno podporo. Pod socialno oporo razumemo osebe in druge silnice iz človekovega okolja, ki so soodgovorne za njegovo duševno zdravje. Predstavlja alternativo poklicni pomoči. Pod socialno oporo lahko razumemo to, »... da človek sprejema sporočilo, ki mu omogoča, da se zaveda, da je spoštovan, ljubljen, cenjen in dragocen in da pripada mreži komunikacije in vzajemne obveznosti.« (Aronson et al. 1982 v Fengler 2007: 171). Socialni delavci menijo, da je socialna opora pomembna zato, ker vidijo, da jih nekdo razume in jim stoji ob strani, kar poveča zaupanje vase. Na drugi strani Bloschl (1987) meni, da ima socialna opora še naslednje učinke, ki so zadovoljitev osnovnih socialnih potreb, zaščita pred obremenitvami, predelava obremenitev, primerno spoprijemanje z obremenitvami, več intenzivnih pozitivnih izkušenj, neposredni vpliv na fiziološke procese in spodbujanje zdravju koristnega vedenja (Fengler 2007: 173). Zelo pogosto so socialni delavci kot neformalno podporo izpostavili tudi različno literaturo. Eden od intervjuvanih socialnih delavcev je povedal, da neformalne podpore ne potrebuje. Socialni delavec je že v predhodnih odgovorih izpostavil, da je podpore zanj dovolj in da stres nanj in njegovo poklicno delovanje ne vpliva. Razloge je mogoče iskati v skorajšnji upokojitvi intervjuvanega delavca. Čeprav socialni delavci v intervjujih niso izpostavili skupin za samopomoč, kot obliko podpore, pa bi bilo mogoče o tem temeljito razmisliti. Skupine za samopomoč je dokaj preprosto organizirati, saj potrebuješ le nekaj zainteresiranih članov, prostor in malo denarnega vložka. Skupine bi lahko nudile dobro čustveno podporo, glede na to, da jo socialnim delavcem

primanjkuje. Najpomembnejše funkcije skupin za samopomoč so čustvena opora, navzočnost vzornikov, skupna ideologija, dostopnost ustreznih informacij, izmenjava izkušenj o načinih spoprijemanja s skupnim problemom, možnost pomagati drugim, druženje in občutek lastnega nadzora in obvladovanja (Lamovec 1998: 106).

Pri vprašanju o dodatni podpori v prihodnosti so nekateri intervjuvani odgovorili, da o tem ne razmišljajo, ali da je ta nepotrebna, saj jim je dosedanja podpora zadostna. Kljub temu so vsi dodali nekaj svojih predlogov o podpori v prihodnosti. S strani strokovne podpore bi si intervjuvani želeli več izobraževanj »[...] in ne bi smelo biti tako, da se vsako leto sprašujemo, ali bo denar za to ali ne, ampak bi moralo biti to že zacementirano. Na toliko in toliko izobraževanj moraš iti in konec. To bi ti moralo pripadati, ker delaš na takšnem težkem področju.« in sodelovanja z inšpekcijsko službo »[...] npr. nekakšna posvetovanja, diskusije o primerih, na vsake štiri mesece, da si prepričan da dobro delaš, ker inšpekcija je le tista, ki je glavna, ki odredi, ali si dobro delal ali nisi.« Več strokovne, hkrati pa tudi čustvene podpore, bi lahko intervjuvanim zagotavljalo timsko delo in delo v paru »[...] ne bi bilo slabo, ampak tu je odvisno, kakšen par imaš. Gledam na enem centru par, ki si je zelo v oporo, pa delata skupaj, se pohecata, če imaš tako zaslonko, delaš brez problema. Drug drugemu sta v oporo, pa še odgovornost se malo porazdeli.« Pri čustveni podpori so se odgovori socialnih delavcev razlikovali, namreč nekateri bi si želeli psihoterapij, drugi pa ne. Psihoterapija je sistematičen proces namenjen zdravljenju in lajšanju bolezni ali pa odpravljanju določene motnje ali problema. Pomaga pri reševanju stisk na osebnem področju. Gre za kontinuiran proces, ki nudi učenje novih načinov ravnanja ter podporo (Baker 1995 v Milošević Arnold 1999: 10). Vsem intervjuvanim bi veliko pomenila tudi večja podpora vodstva v smislu, da bi imelo to več posluha za delavce in bi jih večkrat pohvalilo, da bi zagotovilo boljše delovne pogoje. Intervjuvani strokovnjaki si želijo tudi več medijske podpore in podpore javnosti »[...] da bi bili mediji malo manj panični in bolj ozaveščeni glede stvari. Vedno, ko se zgodi kakšna tragedija, so vsi drugi krivi, ne pa tisti, ki je tragedijo povzročil.« Blatnik (2008) navaja, da je slabo javno mnenje in obsojanje javnosti stresno za socialne delavce v službah pomoči. Vznemirja ga iskanje grešnih kozlov in medijsko odkrivanje zasebnosti (Blatnik 2008: 23).

10. SKLEP

Od socialnih delavcev na centrih za socialno delo se pričakuje veliko nalog, ko se srečajo z nasiljem v družini. V prvi vrsti je potrebno poskrbeti za zaščito žrtev. Socialni delavci morajo

nato delati tako z žrtvami kot tudi s povzročitelji ter biti vedno na voljo, ne glede na odločitve uporabnikov. Najbolj pomembno je, da žrtvam in povzročiteljem predajo vse potrebne informacije. Posebna naloga socialnih delavcev je zaščita otrok. Od socialnih delavcev se pričakuje tudi povezovanje z drugimi organizacijami ter vodenje administrativnih zadev. Pogovori s socialnimi delavci so pokazali, da se le-ti dosledno držijo vsega, kar jim nalagajo zakoni.

Socialni delavci delo na področju nasilja v družini doživljajo tako negativno (težko, obremenjujoče, naporno) kot tudi pozitivno (pestro, ne postane rutinsko). Prav vsi intervjuvanci delo na tem področju doživljajo kot stresno. S strani uporabnikov se jim zdi stresno zaradi težavnosti primerov. Organizacija za stres poskrbi z vsemi birokratskimi zadevami. Stres pa si povzročajo tudi strokovni delavci sami, in sicer z dvomi v opravljeno delo.

Največji stres na področju nasilja v družini socialnim delavcem predstavlja delo z uporabniki, to je s povzročitelji. Ti nimajo vpogleda v svoja dejanja in za nastalo situacijo obtožujejo druge. Socialne delavce pogosto dojemajo kot manjvredne, zato besni napadi in grožnje niso nič neobičajnega. Za socialne delavce je stresno ohranjanje nepristranskosti in profesionalnosti v odnosu s povzročitelji. Velik stres socialnim delavcem predstavljajo tudi različni primeri nasilja, s katerimi se srečujejo (spolne zlorabe, psihično nasilje, hudo fizično nasilje).

Stres, ki ga socialni delavci doživljajo pri svojem delu, vpliva tako na njihovo poklicno kot tudi na zasebno življenje. Najpogostejši vplivi na poklicno delo so težave s koncentracijo, odlaganje drugih primerov, pogosti bolniški dopusti in posledično zaostajanje z delom. V zasebnem življenju pa se stres odraža v razdražljivosti, občutljivosti in konfliktnosti socialnih delavcev. Vsi intervjuvanci o obravnavanih primerih tudi veliko premišlujejo tako na delu kot doma. Socialni delavci se na delu s stresom soočajo tako, da se pogovorijo s sodelavci, se zaposlijo z drugim delom, ali pa se malo sprehodijo po centru. Pri soočanju s stresom na zasebnem področju jim pomaga tek in preživljanje časa z bližnjimi. Ena socialna delavka se je že srečala z izgorelostjo in si pri svojem zdravljenju pomaga s tabletami.

Intervjuvanci so imeli kar nekaj idej, kako bi se s stresom še dalo soočiti. Za soočanje s stresom lahko veliko stori posameznik sam, če pravočasno ukrepa in skrbi zase ter svoje dobro počutje. Pomembno vlogo pa lahko pri soočanju s stresom odigra tudi organizacija, kjer je posameznik zaposlen. Socialni delavci so mnenja, da bi jim centri morali nuditi več

izobraževanj in omogočiti več notranjih timov. Poskrbeti pa bi morali tudi za več zaposlenih na tem področju.

Delo, ki ga opravljajo socialni delavci, vpliva tako na njihovo telesno, kot tudi čustveno delovanje. Najpogostejši vplivi na telo so glavoboli, napetost, utrujenost, pomanjkanje energije. Lahko se pojavijo tudi težave s spanjem. V čustvenem smislu pa so socialni delavci bolj občutljivi in razdražljivi. Pomaga pa to delo socialnim delavcem tako, da lažje izražajo čustva, so bolj empatični in bolj vedo, kaj je prav in kaj narobe.

Da lahko socialni delavci stres lažje prenašajo, so našli različne strategije sproščanja. K sprostitev lahko pripomorejo različne fizične aktivnosti (tek, pohodništvo, vrtnarjenje, kolesarjenje) ter zdrav način življenja (zdrava prehrana, dovolj spanca). Z obremenitvami se lažje soočajo tudi, če preživijo dovolj časa s partnerji, družino in prijatelji. Nekaterim socialnim delavcem pri sproščanju zelo pomagajo pogovori. Še nekateri drugi načini sproščanja socialnih delavcev so branje knjig, meditacija, glasba pa tudi kajenje.

Da socialni delavci ne pregorijo, je zelo pomembno, da pri svojem delu najdejo tudi zadovoljstvo. Strokovnim delavcem na strani uporabnikov največ zadovoljstva predstavljajo spremembe tako pri žrtvi kot pri povzročitelju. Zadovoljni so tudi, če uporabniki uspejo priti do spoznanja in če pride do nekih uspehov, napredka. V službi so socialni delavci bolj zadovoljni tudi, če s strani vodstva dobijo potrditev za svoje delo in pohvalo. Zelo pomembni pri zadovoljstvu pa so tudi lastni občutki, ki jih socialni delavci občutijo ob tem, ko pomagajo pomoči potrebnim in ko prispevajo tudi lasten delež pri doseganju sprememb.

Zagotovo socialne delavce pri njihovem delu najbolj krepijo izkušnje. Organizacija za krepitev poskrbi tako, da zagotovi različna izobraževanja ter druge oblike podpore. Svojevrstno krepitev pri delu predstavljajo dobro zaključeni primeri in zadovoljne žrtve. Intervjuvane socialne delavce močno krepí tudi sodelovanje s sodelavci, saj to omogoča izmenjavo znanj in dobri odnosi v kolektivu.

Intervjuvani socialni delavci se svojih šibkih točk kar dobro zavedajo. Povedali so, da so pogosto neučakani in nepotrpežljivi, to pa vpliva na njihovo delo z uporabniki. Zaradi želje po hitrih dosežkih si nalagajo prevelike odgovornosti in nase prevzemajo preveč dela. Kot šibke točke so socialni delavci izpostavili tudi premalo znanja in neurejenost birokratskih zadev. Najpogostejše šibke točke pri delu s povzročitelji so, da znajo biti do njih precej netolerantni

in napadalni. Pri delu z žrtvijo pa kot šibke točke vidijo to, da se jim žrtve pogosto smilijo in da velikokrat preveč silijo k spremembam.

Ko se socialni delavci srečajo z občutki brezupa, z občutki, da so problemi nerešljivi, navadno stvari pustijo pri miru in počakajo na drug trenutek, ko bodo spremembe mogoče. Dve socialni delavki pa se na to še nista privadili in v delu vztrajata in vztrajata, zato sta večkrat razočarani.

Centri za socialno delo svojim zaposlenim nudijo različne oblike podpore, kot so izobraževanja, notranji timi, konzultacije s strani regijske koordinatorke za nasilje in supervizije. Kar na dveh centrih, kjer sem opravljala intervjuje, zaposlenim supervizije niso omogočene. Prav tako na nobenem centru, zajetem v raziskavo, nimajo intervizij. Socialnim delavcem, ki delajo na področju nasilja v družini, so v podporo tudi multidisciplinarni timi. Vedno se zaposleni na centru lahko po kakšen nasvet obrnejo tudi k inšpekciji. Na enem od centrov pa je zaposlenim omogočena tudi podpora s strani psihologinje, ki je na centru zaposlena.

Centri za socialno delo svojim zaposlenim nudijo kar nekaj raznolike podpore. Večina intervjuvanih socialnih delavcev meni, da je podpore dovolj, bi pa lahko pri nekaterih izmed njih prišlo do kakšnih sprememb. Prav tako pa se večina strinja tudi, da podpore nikoli ne more biti preveč. Dva socialna delavca menita, da bi morala dobiti več podpore pri svojem delu. Socialni delavci so se strinjali s tem, da je zagotovljeno kar precej strokovne podpore in premalo čustvene podpore.

Socialnim delavcem so od ponujenih podpor v največjo pomoč koordinatorka in notranji timi. Podpora s strani koordinatorke se jim zdi koristna, ker je le-ta vedno na voljo, ima veliko znanja, je zakonsko podkovana in lahko poda različne nasvete. Pri njej cenijo tudi to, da jim stoji ob strani tudi glede njihovih občutij. Notranji timi pa se jim zdijo koristni zato, ker so vedno dosegljivi in dobiš podporo sproti in na mestu. V njih od sodelavcev dobijo kakšne nasvete, učijo se drug od drugega, hkrati pa se tudi čustveno podpirajo. Vsem intervjuvancem se izredno pomembna zdijo tudi izobraževanja.

Pri najmanjši podpori so si bili dogovori intervjuvancev precej enotni, in sicer da so vse podpore za nekaj koristne in najmanjše podpore ni mogoče izpostaviti. Eni od socialnih delavk se zanjo ne zdijo koristne supervizije, saj so srečanja prerediti, supervizor pa nima

dovolj izkušenj. Nobene od podpore intervjuvanci ne bi ukinili, bi pa nekatere malo prilagodili.

Ponujena podpora ima na socialne delavce le pozitivne vplive. Pomaga jim, da se razbremenijo, da dobijo potrditev svojega dela, večja število idej, hkrati pa jim pomaga, da bolj zaupajo vase in v svoje delo. Koristna je zaradi zmanjševanja stresa. Podobno kot vpliva na socialne delavce vpliva tudi na njihove sodelavce. Jih razbremeni, pomaga jim k boljši volji in večjemu optimizmu. Tudi na odnose med zaposlenimi ima večinoma samo pozitivne vplive, saj je zato večja povezanost, večje zaupanje, več sodelovanja. Socialni delavci skupaj preživijo več časa in so si zato bližje, lažje se pogovarjajo in to jim daje občutek varnosti. Eden od socialnih delavcev pa je izpostavil, da ponujena podpora negativno vpliva na odnose s tistimi sodelavci, ki v določenih podporah ne sodelujejo, saj hitro pride do kakšnega opravljanja.

Socialnim delavcem se zdi za shajanje z obremenitvami zelo pomembna tudi neformalna podpora, to je s strani bližnjih in prijateljev. Ko vidijo, da jim nekdo stoji ob strani in jih razume, se sprostijo, to pa jim daje večjo moč, samozavest in zaupanje vase. Kot neformalno podporo so izpostavili tudi različno literaturo, ki jo prebirajo.

Prav vsi intervjuvani socialni delavci so izpostavili nekaj idej, kakšne podpore bi si v prihodnosti še želeli. S strani strokovne podpore bi si želeli več zagotovljenih izobraževanj, nekateri pa tudi več možnosti sodelovanja z inšpekcijo. S strani čustvene podpore bi si nekateri želeli psihoterapij, drugi pa ne. Nekateri si želijo, da bi se v njihovo delo manj vtikalo in da bi bili deležni drugačnega načina komuniciranja, z več pohvalami. Tam, kjer supervizija ni zagotovljena, si želijo tudi supervizij. Drugače pa so socialni delavci zelo pogosto izpostavili tudi, da bi si želeli več timskega dela, sodelovanja s sodelavci in pa dela v paru. Tega si želijo predvsem zato, ker bi se tako razbremenili, pri delu bi čutili večjo varnost, pridobili bi večje število idej pa tudi odgovornosti bi se malo porazdelile. Zaželeno bi bilo tudi več podpore s strani vodstva, v smislu drugačnega vodenja, uvajanja sprememb, zagotavljanja delovnih pogojev. Med socialnimi delavci bi bilo zaželeno tudi več medijske podpore in podpore javnosti, da bi bili vsi skupaj manj »panični« in bolj ozaveščeni ter bi nehali s stalnim prelaganjem odgovornosti na druge in obtoževanjem.

11. PREDLOGI

Več bi se moralo govoriti o zahtevnosti dela v poklicih pomoči in o tem, kakšne posledice lahko delo pušča na zaposlenih, da bi se ti tega zavedali in bi več delali na preventivni skrbi zase in za svoje dobro počutje.

Na področju nasilja v družini bi bilo potrebno zagotovo zaposliti več ljudi, tako da bi se zaposleni posvečali samo temu težkemu področju, ne pa da zraven pokrivajo še številna druga področja dela.

Za socialne delavce in za ostale ljudi bi moralo biti na voljo več izobraževanj in delavnic na temo stresa in izgorelosti, da bi ju ljudje znali prepoznati in bi se zavedali njihovih posledic tako nanje, kot tudi na odnose z drugimi in na opravljanje dela. Več informacij bi ljudje morali pridobiti tudi o tem, kako ju omejevati in preprečevati.

Za socialne delavce in za vse druge je pomembno, da počnejo dovolj stvari, ki jih veselijo, preživljajo čas z bližnjimi in poskrbijo za svojo redno sprostitvev, saj to vpliva na moč, samozavest in zaupanje vase, zaradi česar se je lažje spopadati v vsemi obremenitvami.

Organizacija bi morala več poudarjati pomembnost sproščanja zaposlenih in tudi sama prispevati k temu, npr. omogočiti kakšne ugodne meditacije in športne vadbe, organizirati kakšne službene piknike itd.

Socialni delavci bi se morali kdaj za trenutek tudi ustaviti in se spomniti, kaj so pozitivne stvari njihovega dela in kaj jih pri delu krepi, saj bi na ta način videli tudi pozitivne vidike dela, ne samo negativnih, kar bi jim zagotovo dalo nov zagon. Morali bi razmišljati tudi o svojih šibkih točkah in delati na njihovem odpravljanju, da jim le-te ne povzročajo še dodatnih stisk in obremenitev.

Vsem socialnim delavcem bi morale biti zagotovljene supervizije. Te pa bi morali prilagoditi željam in potrebam socialnih delavcev, npr. pogostejša srečanja, zaupanje vreden in izkušen supervizor itd. Tako bi se socialnim delavcem zagotovil varen prostor za soočanje s svojimi strokovnimi vprašanji pa tudi stiskami.

Ker si večina socialnih delavcev pri svojem delu želi več čustvene podpore in ker so psihoterapije precej drage, zaradi česar ni pričakovati, da bi se jim zagotovile, bi predlagala, da se socialni delavci začnejo srečevati v skupinah za samopomoč, ali pa se dogovorijo za srečevanja v intervizijskih skupinah.

Socialnim delavcem bi moralo biti zakonsko zagotovljeno število izobraževanj, da jih ne bi stalno skrbelo, ali jim bodo izobraževanja na voljo ali ne. Morali bi se stalno izobraževati, saj s tem pridobivajo nova znanja in kompetence ter lahko posledično svoje delo opravljajo bolj strokovno.

Moj predlog je tudi, da se socialni delavci naj ne zaganjajo preveč v delo, pač pa naj se zavedajo, da je za spremembe potreben čas. Zastavljati si morajo manjše in verjetneje dosegljive cilje. Naučiti pa se morajo postavljati tudi meje, kaj je njihova odgovornost in kaj odgovornost uporabnikov ter si ne zadajati prevelikih odgovornosti, ki jim ne pripadajo.

Potrebna bi bilo še več sodelovanja v kolektivu. Na voljo bi moralo biti več notranjih timov in zanje zagotovljenega dovolj časa. Mogoče pa tudi delo v paru, saj so socialni delavci kar nekajkrat izpostavili, da bi si tega želeli. S tem bi pridobili več idej za delo, če bi se kdo pri delu izgubil, bi ga drugi lahko dopolnjeval in breme odgovornosti ne bi bilo tako veliko, če ne bi bilo na ramenih samo ene osebe.

Redno bi bilo potrebno preverjati tudi, katere oblike podpore so socialnim delavcem v največjo in katere v najmanjšo podporo, da bi vodstvo vedelo, katere podpore so nujno potrebne, katere bi bilo potrebno prilagoditi in katere bi lahko tudi odpravili in nato vključili druge.

Potrebne bi bile tudi spremembe zakonodaje, da bi ta pospešila nekatere postopke in bi socialnim delavcem nalagala tudi manj birokratskih opravil.

Več podpore bi moralo prihajati tudi s strani vodstva, to bi moralo svoje zaposlene večkrat pohvaliti, zagotoviti pa bi jim moralo tudi ustrezne delovne pogoje.

Manj bi morali na socialne delavce pritiskati tudi mediji. Ti bi morali biti bolj ozaveščeni in bolj seznanjeni z zakoni in delitvami odgovornosti, ne pa da v primerih kakšnih tragedij vedno v socialnih delavcih iščejo krivce za vse.

12. LITERATURA IN VIRI

1. Andric, S. (2010). Sindrom izgorevanja zaposlenih na področju dela z ženskami z izkušnjo nasilja. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (specialistično delo).

2. Aničić, K. (2002). Nasilje - nenasilje: priročnik za učiteljice, učitelje, svetovalne službe in vodstva šol. Ljubljana: i2.
3. Cherniss, C. (1980). Staff burnout; job stress in the human services. Beverly Hills, Calif, London; Sage Publications.
4. Dernovšek, M. Z., Gorenc, M., Jeriček, H. (2006). Ko te stresa stres: kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja.
5. Dougan, K. (1993). Psihosocialne obremenitve strokovnjakov v poklicih pomoči. V: Kolenc, M., Škoflek, I., Kobolt, A., Dekleva, B., Dougan, K. (1993). Psihohigiena: referati s seminarja. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.
6. Fengler, J. (2007). Nudenje pomoči utruja. Ljubljana: Temza.
7. Filipčič, K. (2002). Nasilje v družini. Ljubljana: Bonex.
8. Kobolt, A. (1993). Faktorji stresa v socialnih in pedagoških poklicih. V: Kolenc, M., Škoflek, I., Kobolt, A., Dekleva, B., Dougan, K. (1993). Psihohigiena: referati s seminarja. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.
9. Kobolt, A., Žorga, S. (2000). Supervizija, proces razvoja in učenja v poklicu. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
10. Kobolt, A. (2004). Metode in tehnike supervizije. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
11. Kosmač, M., Čop, A. (2008). Primerjava motivacije, timskega dela in izgorelosti v dveh slovenskih zdravstvenih zavodih. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (specialistično delo).
12. Kristan Florjančič, J. (2003). Supervizija v socialnem delu. V: Bohak, J., Možina M. (2003). Zbornik prispevkov: Kompetentni psihoterapevti. Maribor: Slovenska krovna zveza za psihoterapijo.
13. Lamovec, T. (1998). Psihosocialna pomoč v duševni stiski. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
14. Looker, T., Gregson, O. (1993). Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom storimo proti stresu. Ljubljana: Cankarjeva založba.
15. Maslach, C., Leiter, M. P. (2002). Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti. Ljubljana: Educy.
16. Mesec, B. (2007). Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
17. Mesec, B. (2009). Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

18. Milek Ogrinc, M., (2014). Pristojnosti centrov za socialno delo na področju preprečevanja nasilja v družini. V: Veselič, Š., Horvat, D., Plaz, M. (2014). Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
19. Milošević Arnold, V., Vodeb Bonač, M., Elzar Metelko, D., Možina, M. (1999). Supervizija: znanje za ravnanje. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
20. Milošević Arnold, V. (2004). Priročnik za intervizijo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
21. Obran, N., Zabukovec, K. (2014). Nasilje nad ženskami: prav(n)e poti v varno življenje žensk in otrok: praktični vodnik po sodobnih in upravnih postopkih. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
22. Rode, N., Rihter, L., Kopal, B. (2006). Evalvacija programov v socialnem varstvu: model in postopek izvedbe. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo: Inštitut RS za socialno varstvo.
23. Schmiedel, V. (2011). Izgorelost, burnout: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo. Maribor: Mettis Bukvarna.
24. Scott, D. (1992). Stress that motivates. A Crisp Fifty-Minute series book. London: Crisp Publications Inc.
25. Sedmak, M. (2006). Nasilje v družinah. V: Rener, T., Sedmak, M., Švab, A., Urek, M. (2006). Družine in družinsko življenje v Sloveniji. Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Založba Annales.
26. Selič, P. (2006). O nasilju in zlorabljanju v družini: bio-psiho-socialna perspektiva. V: Peršak, B. (2006). Varna hiša Maribor: pomoč ob nasilju v družini. Maribor: Center za socialno delo, Varna hiša.
27. Starc, R. (2007). Stres in bolezni: pot od stresa do debelosti, zvišanih maščob, arterijske hipertenzije, depresije, srčnega infarkta, kapi in prezgodnje smrti. Ljubljana: Sirius AP.
28. Ščuka, V. (1999). Izgorelost delavcev v službah pomoči. V: Defektologica slovenica: revija defektologov in specialnih pedagogov Slovenija, letnik 7, št. 2, 1999. Ljubljana: Društvo defektologov Slovenije.
29. Treven, S. (2005). Premagovanje stresa. Ljubljana: GV Založba.
30. Vodeb Bonač, M. (1997). Obremenitve v poklicih nudenja pomoči ljudem v stiski. V: Socialni izziv, št. 6, 1997. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

31. Zaviršek, D. (2006). Nasilje nad ženskami in otroki v družini: 10 let ozaveščanja in preprečevanja. V: Peršak, B. (2006). Varna hiša Maribor: pomoč ob nasilju v družini. Maribor: Center za socialno delo, Varna hiša.
32. Zloković, J., Dečman Dobrnjič, O. (2007). Zaprte oči ne vidijo zla: trpinčenje, zanemarjanje in spolna zloraba otrok – odgovornost družine, družbe in šole. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

INTERNETNI VIRI

1. Bilban, M., Pšeničny, A. (2007). Izgorelost. V: Delo in varnost, letnik 52, št. 1, 2007. Dostopno na:
<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-XELYNTMD/> (23. 8. 2015)
2. Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. V: Teorija in praksa, letnik 39, št. 1, 2002. Dostopno na:
<http://dk.fdv.uni-lj.si/tip/tip20021CernigojSadar.PDF> (23. 8. 2015)
3. Flaker, V. (1997). Timi kot način interdisciplonarnega sodelovanja. V: Socialno delo, letnik 36, št. 1, 1997. Dostopno na:
https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCAQFjAAahUKEwjg2OD_stvHAhXLExoKHUIYABU&url=http%3A%2F%2Fwww.dlib.si%2Fstream%2FURN%3ANBN%3ASI%3ADOC-PVP1JM6F%2F7f5193be-dd30-481b-b459-df13964b562d%2FPDF&usg=AFQjCNHQHbsIZv_-EvKFFmBz4UKQ4tNcuw&sig2=WJ7XW43C-6t-Z0UjTol80g (26. 8. 2015)
4. Katalog javnih pooblastil (2014). Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo. Dostopno na:
http://www.scsd.si/tl_files/scsd/dokumenti/katalog_1_6_1.pdf (24. 8. 2015)
5. Kavav Vidmar, A. (1998). Kakovost delovnega življenja. V: Socialno delo, letnik 37, št. 2, 1998. Dostopno na:
https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAAahUKEwiKqIfXiMnHAhXC_XIKHQcvBBE&url=http%3A%2F%2Fwww.dlib.si%2Fstream%2FURN%3ANBN%3ASI%3ADOC-MPXL2OLH%2F82b11196-932a-4d1f-9b99-09cedcec8448%2FPDF&ei=OOjeVYqsBcL7ywOH3pCIAQ&usg=AFQjCNHje4pKDFShrp82sSLupXwJBuGDlg&sig2=hqcyjUHLW1iBBFzoxRqpMTA (26. 8. 2015)

6. Mesec, B., Dragoš, S. (1993). Taksonomija oblik neformalne pomoči. V: Socialno delo, letnik 32, št. 5–6, 1993. Dostopno na:
https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAAahUKEwiKqIfXiMnHAhXC_XIKHQcvBBE&url=http%3A%2F%2Fwww.dlib.si%2Fstream%2FURN%3ANBN%3ASI%3ADOC-MPXL2OLH%2F82b11196-932a-4d1f-9b99-09cedcec8448%2FPDF&ei=OOjeVYqsBcL7ywOH3pCIAQ&usg=AFQjCNHje4pKDFShrp82sSLupXwJBuGDlg&sig2=hqejUHLW1iBBFzoxRqpMTA (25. 8. 2015)
7. Pšeničny, A. (2008). Prepoznavanje in preprečevanje izgorelosti. V: Didakta. Dostopno na:
<http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/IzgorelostDidakta.pdf%20> (23. 8. 2015)
8. Resolucija o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini (ReNPPND0914) (2009). Uradni list RS, št. 41/2009. Dostopno na:
<https://www.uradni-list.si/1/content?id=92436> (19. 8. 2015)
9. Zaviršek, D. (2005). Vloga služb socialnega varstva pri obravnavi nasilja nad ženskami in otroki. V: Javna Uprava, letnik 41, št. 2–3, 2005. Dostopno na:
<http://www.fsd.uni-lj.si/mma/Vloga%20slu%C5%BEB%20socialnega%20varstva%20pri%20obravnavi%20nasilja%20nad%20%C5%BEenskami%20in%20otroki/2010102511471548/> (20. 8. 2015)
10. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). Uradni list RS, št. 16/2008. Dostopno na:
<https://www.uradni-list.si/1/content?id=84974> (19. 8. 2015)
11. Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Uradni list RS, št. 3/2007. Dostopno na:
<https://www.uradni-list.si/1/content?id=77822> (25. 8. 2015)
12. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR) (2004). Uradni list RS, št. 69/2004. Dostopno na:
<https://www.uradni-list.si/1/content?id=49906> (22. 8. 2015)
13. Zdovc, A. (1998). Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo. V: Socialno delo, letnik 37, št. 3–5, 1998. Dostopno na:
<http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-IFGPVE9J/c946d84d-7201-4ea0-8621-eec60a10bfbb/PDF> (23. 8. 2015)

14. [http://www.viva.si/Psihologija-in-odnosi/1934/Prepre%C4%8Dvanje-in-odpravljanje-posledic-adrenalne-izgorelosti%20\(26.%208.%202015\)](http://www.viva.si/Psihologija-in-odnosi/1934/Prepre%C4%8Dvanje-in-odpravljanje-posledic-adrenalne-izgorelosti%20(26.%208.%202015)) (21. 8. 2015)

13. POVZETEK

Stresu smo izpostavljeni skorajda na vsakem koraku našega življenja. Z njim se srečujemo tako v zasebnem kot tudi v poklicnem življenju. Še posebej so stresu izpostavljeni delavci v službah pomoči, ki delajo z ljudmi. Izrednemu stresu so izpostavljeni tudi socialni delavci na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini, saj se vsakodnevno srečujejo s težkimi in travmatičnimi primeri. Stalna izpostavljenost stresu lahko pri teh delavcih pripelje do izgorelosti. Če se delavci temu želijo izogniti, morajo poskrbeti za svoje dobro počutje in sproščanje. V pomoč pri tem so jim lahko različne podpore, ki so jim na voljo s strani centra, sodelavci pa tudi njihovi bližnji in prijatelji.

Teoretični del svoje diplomske naloge sem razdelila na pet poglavij. V prvem delu sem na kratko opisala, kaj sploh je nasilje v družini, kako do nasilja pride, kakšne oblike nasilja poznamo in kakšne posledice nasilje pušča. Nadaljevala sem z opisom nalog, ki jih zakoni nalagajo socialnim delavcem na centrih za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini. Pri tem sem se usmerila predvsem na delo socialnih delavcev z žrtvami in povzročitelji. Tretji del mojega teoretičnega uvoda je namenjen stresu. Podala sem nekaj definicij stresa, predstavila sem njegove vzroke in posledice. Predstavila sem nekaj možnih načinov za soočanje z njim. Ker stres lahko pripelje do izgorelosti, sem v nadaljevanju predstavila nekaj definicij izgorelosti. Predstavila sem še modele in faze izgorelosti, vzroke in posledice izgorelosti pa tudi kako izgorelost preprečevati. V zadnjem, najobsežnejšem delu teoretičnega dela diplomske naloge pa sem se posvetila različnim oblikam podpore, ki so socialnim delavcem lahko na voljo. Podporo sem pri tem razdelila na formalno (supervizije, intervizije, konzultacije, izobraževanja itd.) in neformalno (socialna opora itd.) podporo.

V raziskavi sem s pomočjo različnih vprašanj želela raziskati, kako poteka delo socialnih delavcev, na centrih za socialno delo, ki delajo na področju nasilja v družini in kako socialni delavci svoje delo doživljajo. Veliko pozornosti sem namenila stresu, ki ga doživljajo pri svojem delu in njegovemu omejevanju ter posledično preprečevanju izgorelosti. Najbolj pa me je zanimalo, kakšne podpore so omenjeni socialni delavci deležni pri svojem delu s strani organizacije in kakšne oblike podpore si zagotovijo sami pa tudi kakšne podpore bi si v prihodnosti še želeli.

Ugotovila sem, da zakoni socialnim delavcem na centrih za socialno delo nalagajo številna opravila, ko se srečajo z nasiljem v družini in da se teh nalog socialni delavci dosledno držijo. Omenjeni socialni delavci delo na tem področju doživljajo tako negativno kot tudi pozitivno. Vsi pa so mnenja, da je to delo izredno stresno iz zelo različnih vzrokov. Stres, ki ga socialni delavci doživljajo, vpliva tako na njihovo poklicno in zasebno življenje kot tudi na njihovo telesno in čustveno delovanje. Večina socialnih delavcev se zaveda negativnih posledic stresa in se z njim na različne načine soočajo ter tako preprečujejo, da bi pri njih prišlo do izgorelosti. Vsi socialni delavci so imeli tudi nekaj idej, kaj bi se še dalo storiti za lažje soočanje s stresom, tako na ravni posameznika kot tudi na ravni organizacije. Socialnim delavcem, ki delajo na področju nasilja, je s strani organizacije na voljo kar precej različnih oblik podpor, ki so lahko v večjo ali pa manjšo pomoč. Nekaterim je ponujena podpora zadostna, drugi pa bi si želeli, da bi bilo te še več. Podpora pozitivno vpliva na socialne delavce in na odnose med njimi. Večina socialnih delavcev si poišče tudi neformalno podporo predvsem v socialni opori bližnjih in prijateljev. Intervjuvani socialni delavci so podali kar nekaj predlogov, kakšnih podpor bi si v prihodnosti še želeli. Nekateri ideje so bile precej podobne, druge pa tudi precej nasprotujoče. To je najbrž odvisno od tega, da smo si ljudje med seboj zelo različni. Stres doživljamo na nam lasten način, ta na nas pušča različne posledice, nekateri smo bolj močni drugi manj, eni se sproščamo na takšen način, drugi na drugačen, enim je v pomoč ena vrsta podpore, drugim pa druga. Zaradi omenjenega je v prvi vrsti pomembno, da vsak posameznik pozna sebe in svoje telo, da poskrbi zase in svoje dobro počutje in da si sam zagotovi podporo, ki jo potrebuje.

14. PRILOGE

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK

1. Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.
2. Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?
3. Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.
4. Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?
5. Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?
6. Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?
7. Vaše strategije sproščanja?
8. Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?
9. Kaj vas pri vašem delu krepi?
10. Kaj vidite kot svoje šibke točke?
11. Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?
12. Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?
13. Koliko podpore dejansko dobite?
14. Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

15. Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?
16. Kako ta pomoč vpliva na 1) vas, 2) sodelavce in 3) odnose?
17. Kako si še drugače pomagata?
18. Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

PRILOGA 2: INTERVJUJI

A

1. Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

1 O nasilju nas lahko obvesti žrtev sama, 2 ali pa policija 3 in interventna služba. 4 Nato sledi delo z žrtvijo, 5 pa tudi s povzročiteljem, 6 povezovanje z različnimi organizacijami itd. 7 Z žrtvijo se opravi pogovor, 8 da izvemo za kakšno nasilje gre, 9 izdelava načrta varnosti, npr. 10 kako se lahko zaščiti, 11 kam se lahko umakne, 12 koga bi vključila itd., 13 seznanjeni se jo z možnimi oblikami pomoči, 14 žrtev se lahko odloči da ostane, 15 ali pa se odloči za umik v varno hišo, k sorodnikom, v krizni center, 16 da se ji tudi kakšne zloženke na temo nasilja, 17 sledi tudi prijava nasilja na policijo, 18 če žrtev tega ne želi, 19 se jo seznanijo, da smo mi to dolžni storiti po uradni dolžnosti, 20 treba je ugotoviti, ali so prisotni tudi otroci in jih ustrezno zaščititi, 21 žrtvi se nudi ustrezno podporo, dokler jo ta potrebuje, ne glede na njene odločitve, 22 potrebo je spisati tudi razna poročila za policijo in tožilstvo, 23 storilca se povabi na PSP, 24 da tudi on lahko pove svojo plat zgodbe, 25 seznanjeni se ga z vsemi informacijami, npr. 26 kaj pomeni ukrep prepovedi približevanja, če je bil izdan, 27 kakšne oblike pomoči lahko dobi, npr. osebna pomoč na centru, društvo za nenasilno komunikacijo itd.

2. Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

28 Težko, 29 pogosto čutim razdvojenost, 30 dilemo, saj ima vsaka zgodba dve plati. Zdi se mi, da je to pogosto predvsem na manjših centrih, ko delaš tako z žrtvijo kot s storilcem, 31 je tudi zelo obremenjujoče, 32 seveda je tudi stresno, 33 saj se srečuješ s težkimi primeri, 34 obremenjuje pa te tudi vsa birokracija, 35 pa tudi pogoji dela pri nas niso najboljši (majhne pisarne, malo svetlobe itd.), 36 glede na težo dela, je na tem področju zagotovo premalo zaposlenih, 37 je pa tudi zelo pestro 38 in razgibano, 39 res je, da delo tu nikoli ne postane rutina.

3. Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

40 Nasilje nad otroci, 41 saj so bolj ranljivi 42 in nemočni. In na splošno se mi zdi, 43 da imam do otrok bolj zaščitniški odnos, 44 zato me takšni primeri prizadenejo, 45 prav primer nasilja nad otrokom, šlo je za primer dečka, ne vem točno koliko je bil star, hodil je v četrti razred. Deček je živel z mamico, težave pa so se pojavile, ko se je k njima preselil mamin nov partner, 46 ki je začel nad dečkom izvajati tako psihično, kot tudi fizično nasilje. Če je kaj storil narobe, 47 ga je partner pretepel celo s šibo, 48 mama je bila ob tem prisotna, a ni ukrepala, 49 edino kar je rekla, je bilo to, da naj ga ne pretepa tako močno, 50 ko deček ni več zmogel, se je zaupal babici in ta je podala prijavo, 51 stopili smo v kontakt s šolo in policijo 52 ter z dečkom opravili razgovor, 53 razgovor smo opravili tudi z mamo in povzročiteljem nasilja, 54 povzročitelju, se njegova dejanja niso zdela nič takšnega. Deček je izrazil željo, da bi ostal pri babici, saj bi drugače sledil umik v krizni center za mlade. Deček je sedaj že pol leta pri babici, ona je njegova skrbnica za poseben primer. Mamin partner je dobil prepoved približevanja in z mamo sta se razšla. Mama ima z dečkom stike pod nadzorom, nudimo ji tudi pomoč v okviru pomoči družini za dom. Zoper mame se je podala prijava zaradi suma zanemarjanja, 55 zadeva na sodišču še ni končana. Ta primer se mi je tako »usedel« v srce.

4. Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

56 Zaradi stresa imam kdaj glavobole 57 in sem utrujena, 58 tako da se težko koncentriram pri kakšni stvari 59 in zaradi tega kdaj počasneje delam, 60 pri tem, da se zberem mi pomaga dovolj tekočina, 61 kakšen sprehod po centru, 62 pogovor s sodelavci 63 in da se usmerim na druge stvari ter se tako zamotim. Se pa zelo trudim, da je tega vpliva čim manj in da sem prijazna in ustrežljiva. Potem pa doma to vse pride za mano in nastradajo domači, 64 pogosto sem razdražljiva, 65 občutljiva 66 in slabe volje, 67 hitro se zapletem v kakšen konflikt, 68 pri sproščanju mi pomaga narava, 69 pa vrtnarjenje 70 in seveda čas preživeti z otroci, 71 doma je službo težko odmisлити, saj nismo roboti in se nas stvari dotaknejo, npr. 72 ponoči pogosto premišljujem o kakšnem primeru.

5. Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

73 Potrebno bi bilo več ozaveščanja o tej tematiki, 74 več bi bilo potrebno delati tudi na preventivi 75 in morali bi več govoriti o zahtevnosti tega dela, 76 da bi se tega zaposleni zavedali 77 in bi bolj skrbeli zase, 78 drugače pa delo na sebi, če si ti močan, zdrav, samozavesten, stres lažje prenašaš, 79 pomembna je samoiniciativa, 80 seveda so nujna izobraževanja 81 in tudi podpora s strani sodelavcev 82 in tista, ki jo nudi organizacija.

6. Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

83Imam glavobole, 84včasih sem napeta, 85razdražljiva, 86prepirljiva, 87Zgodi se tudi, da sem potrta, 88Nasploh sem bolj občutljiva.

7. Vaše strategije sproščanja?

89Zagotovo vrtnarjenje, 90Pa druženje z otroci 91in partnerjem, 92Kakšna glasba 93ali pa branje knjig, 94Šport mi ravno ni blizu, tako da kakšne fizične aktivnosti ne.

8. Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

95Da žrtev po vseh prejetih informacijah zbere toliko moči, da ukrepa, 96da se zave, da ni ona kriva za nasilje 97in se odloči za spremembe, 98Pa tudi do konca speljani postopki, 99Lastni občutki od uspehu, saj se počutiš poln elana.

9. Kaj vas pri vašem delu krepi?

100Izkušnje, 101Pa zadovoljne žrtve, 102ki pridejo do tebe s povratnimi zahvalami, 103Zagotovo tudi podpora sodelavcev 104in sodelovanje z njimi, 105Izmenjava znanj, 106Zagotovo tudi izobraževanja.

10. Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

107Včasih sem težko nepristranska in se hitro postavim na čigavo stran, 108Težave imam tudi s tem, da kdaj želim kaj na hitro doseči, pa se to vedno ne da, 109Moja neučakanost, 110nepotrpežljivost, 111Posledično zaradi tega nase prevzamem preveč dela.

11. Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

112Stvari pustim kot so, 113ne silim z glavo čez zid. Ko veš, da si poskrbel za vse ti je lažje in se lahko distanciraš.

12. Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

114Notranji timi, 115Podpora s strani koordinatorke, 116Tudi podpora kolegic iz drugih centrov, 117Supervizije nimamo, 118Prav tako niti intevizije, 119Imamo pa na voljo kakšna izobraževanja.

13. Koliko podpore dejansko dobite?

120Meni dobljena podpora zadostuje.

14. Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

121Kontakt s koordinatoriko, 122Ona nam je vedno na voljo ali osebno ali po telefonu in mailu, 123Ima ogromno znanja iz tega področja 124in ti vedno zna svetovati, 125Da ti dober občutek, 126saj te razume, 127te pohvali itd.

15. Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

128Ve podpore so meni osebno v pomoč, 129Nobene nebi spreminjala. Prej bi kakšno dodala, npr. supervizijo. Ko smo jo imeli, se mi je zdela kar koristna, tako da menim, da bi jo morali imeti, 130Mogoče res to, da bi imeli na voljo še več izobraževanj.

16. Kako ta pomoč vpliva na 1)vas, 2)sodelavce in 3)odnose?

131Dajo mi neko potrditev, da dobro delam, 132da so moje misli »ok«, 133nudijo mi nove in nove informacije, 134vračajo mi občutek, da stvari zmorem, 135Pomaga mi, da nisem tako občutljiva 136in razdražljiva, saj lahko dam stvari iz sebe, 137Najbrž je enako pri sodelavkah, 138Zaradi tega smo bolj povezani, 139večkrat stopimo skupaj.

17. Kako si še drugače pomagata?

140Branje kakšne literature 141in bližnji.

18. Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

142Meni je kar v redu tako kot je. Kot sem že omenila, bi si pa želela, 143da bi imeli zopet supervizije. Ne, 144ne zdi se pa mi, da bi potrebovala psihoterapije, 145Niti več sodelovanja z inšpekcijo, samo stran z inšpekcijo.

B

1. Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

Je več različnih poti. 1Z nasiljem se lahko srečaš, ko se žrtev sama obrne po pomoč, 2ali v okviru obravnave znotraj centra, se pravi, da se žrtev obrne na prvo socialno pomoč in se potem v okviru le te ugotovi, da doživlja nasilje, 3Občasno smo obveščeni tudi s strani policije, 4ali s strani regijske interventne službe. To so te tri variante, 5Včasih nas o nasilju obvestijo tudi kakšne nevladne organizacije, npr. društva, Rdeči križ, Karitas, 6Mi potem to zadevo raziščemo, 7Če se nasilje ugotovi v okviru prve socialne pomoči, se nato skliče tim, da se zadeva pregleda in se potem naloge preda v področje nasilja v družini, 8Sledi razgovor z žrtvijo, 9ocena tveganja, 10sklic multidisciplinarnega tima, 11pogovor s storilcem, 12vmes še umik 13ali ne umik, 14varnostni načrt, 15Najpomembnejše je, da se zagotovi varnost žrtve 16in da se podajo vse potrebne informacije.

2. Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

17Delo je naporno 18in stresno. 19Na eni strani delaš z žrtvijo, 20kjer se srečaš z raznovrstnimi oblikami zlorab, 21ki se te tudi osebno dotaknejo in te prizadenejo. 22Tu greš težko mimo tega svojega notranjega občutka, 23tvojih vrednot, 24pa moraš kljub temu ostati miren. 25čutiti neko empatijo 26in nuditi pomoč. 27ne glede na svoja občutja. 28Moraš iti mimo tega 29in zagotoviti, da je žrtvi zagotovljena maksimalna podpora in pomoč 30ter informacije, ki jih potrebuje. Na drugi strani pa pri nas, na malem centru, 31delam istočasno tudi s storilcem, 32kjer je povsem drugačna dinamika. To pa zna biti stresno s tega vidika, 33ker ljudje nimajo vpogleda v svoja dejanja. 34Ti pa moraš ne glede na svoje mišljenje. 35razmišljanje, 36občutja 37tudi njemu maksimalno pomagati. 38Srečuješ se tudi z grožnjami. 39Je pa delo vsekakor izziv.

3. Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

40Mogoče delo s storilcem, 41,42,43zaradi tega, kar sem povedal že zgoraj. 44Še posebej težko je delo s storilcem v naslednjem primeru nasilja v družini. V okviru prve socialne pomoči se je na nas obrnila žrtev. Gospa je imela težje poškodbe (zlom nosu, podplutbe). 45Šlo je za hudo psihično in fizično nasilje s strani partnerja. Prisotne so bile tudi grožnje s smrtjo. Nasilju sta prisostvovala dva mladoletna otroka. Po prvem razgovoru smo jo pospremili do zdravnika in v bolnišnico na slikanje ter na policijo, da je podala prijavo, saj si sama ni upala iti nikamor. Spremljali smo jo tudi v času vseh mučnih pogovorov na policiji. Poskrbeti smo morali, da so otroci iz šole varno prišli do gospe. Pomagali smo ji organizirati prenočišče za eno noč, saj se gospa v tistem momentu še ni morala odločiti, kaj bo naredila, ni pa se želela vrniti v stanovanje. Torej vse to in še kup nekih drugih stvari. Naslednji dan se je odločila za odhod v krizni center, tako da smo ji pomagali pri organizaciji prevoza. Potrebno je bilo poiskati varno hišo zanjo in otroke, pripraviti varnostni načrt, sklicati multidisciplinarni tim. Potrebno je bilo delati tudi z gospodom, 46ki je odhod partnerke zelo slabo sprejel. 47Gospod ni imel uvida v svoja dejanja in ni razumel, da je vse kar se dogaja posledica njegovih dejanj. 48Ponujena mu je bila pomoč, a jo je zavrnil. 49Prihaja pa redno na center in izsiljuje. Se pravi ogromno dela, pa še vseeno kdaj na kaj pozabiš, npr. 50gospod je nekako prišel do kode za e-asistenta otrok, kjer se izpiše naslov šole, ki jo otroci obiskujejo in je tako prišel v stik z otrokoma, ki se ga izredno bojita. Je cel kup nekih malenkosti na katere moraš biti pozoren pri pripravi načrta varnosti in pomoči. To je moja naloga, saj sem jaz tisti, ki se mora v tistem momentu spomniti vseh stvari, ki bi lahko kakorkoli vplivale na varnost oseb in zato se nekako čutim krivega, da mu je uspelo priti v stik z otrokoma. To je zelo kompleksen in težak primer, vidim pa na koncu tunela luč, saj je gospa v dobrih dveh mesecih precej napredovala in za enkrat kaže obetavno.

4. Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

Stres je hud dejavnik pri našem delu. Na malih centrih smo maksimalno obremenjeni. Jaz pokrivam poleg nasilja še ukrepe za zaščito otrok, nadomestne kazni, rejništvo... 51Rekel bi, da se stres v službenem času ne odraža, 52ker nimam časa razmišljati o tem. 53Zelo pogosto preskakujem iz ene naloge v drugo in se je preprosto potrebno skoncentrirati. 54Res je, da si v takšnih primerih postaviš prioritete in se najprej ukvarjaš s tistim, kar je bolj pomembno. 55zato morajo nekatere stvari malo počakati, ampak da bi pa slabše opravljal svoje delo se mi pa ne zdi. Na zasebno življenje pa pošteno vpliva, priznam. Stres nikamor ne gre, ampak pride za tabo, ko se po službi usedeš v avto in odpelješ domov. 56Popoldne razmišljaš o stvareh. 57ponoči ne spiš, to se mi zdi najhuje, ko se premetavaš in razmišljaš o stvareh. 58Si tam, ampak si nekako odsoten. 59Sicer poskušam dati te stvari na stran, ampak vedno ne gre. 60Jaz sem na primer začel teči in to mi zelo pomaga.

5. Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

Kaj pa vem, 61vsak pri sebi mora ugotoviti, kaj mu pomaga pri soočanju s stresom 62in mu pripomore k njegovemu boljšemu počutju. 63Mogoče bi se morali ljudje bolj zavedati posledic stresa 64in tega začeti pravočasno obvladovati.

6. Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

Na moje telo je imel pred časom vpliv tako, 65da sem se nenormalno nažiral. 66V enem letu sem se zredil za 10 kg. Kompenziral sem stres s hrano, dokler nisem ugotovil, da tako ne gre več naprej. Sedaj se mi zdi, da dokaj uspešno premagujem te stvari 67in ne čutim nekih posledic. 68niti se mi ne zdi, da bi imel vpliv na moje čustveno delovanje.

7. Vaše strategije sproščanja?

Fizične aktivnosti, 69tek, 70kolo, 71pohodništvo, 72druženje, 73veliko berem.

8. Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

Različne stvari. Na eni strani, 74ko uspeš nekomu pomagati iz situacije v kateri se je znašel. A teh primerov je na žalost precej malo, tako da smo iz tega ne moreš črpati. Načeloma si lahko zadovoljen že, 75če nekomu spremeniš pogled, 76da začne delati v smeri majhnih izboljšav svojih razmer. Pa tudi to, da zmanjšaš trenutno ogroženost osebe, 77da v tistem momentu zaščitiš nekoga, ki je ogrožen, to doživljaš kot nek uspeh.

9. Kaj vas pri vašem delu krepi?

78Absolutno so zelo pomembna izobraževanja, 79da pridobivaš nova znanja, 80nove tehnike. 81V preteklem letu sem zaključil družinsko mediacijo in del naučenih tehnik lahko uspešno kompenziram pri svojem delu s storilci in žrtvami, to mi zagotovo daje dodatno moč in občutek varnosti. 82Na drugi strani pa tudi timsko delo, ki ti zelo pomaga. 83Dobiš potrditev v svoje delo, 84odpira ti nova obzorja. 85Pomembno je z vidika iskanja novih možnosti, 86z vidika podpore, 87varnosti. V

kakšnih kriznih situacijah imaš nekoga, ki ti priskoči na pomoč. **88**Pa tudi to, da vidiš da te vodstvo podpira, 89da zaupa vate, **90**da te pohvalijo.

10. Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

91Netoleranca do povzročitelja, 92Do njega lahko nastopim preveč napadalno in tu se moram brzdati. Tega se zavedam. To najbrž izhaja iz osebnih vrednot. **93**Pogosto pa si naložim tudi preveč odgovornosti, kot mi jo realno pripada in kot sem realno sploh lahko odgovoren.

11. Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

Če se soočaš s situacijo v kateri ne moreš generalno gledano doseči velikih sprememb, **94**če že glavnega problema, kot ga mi vidimo seveda, ne moremo rešiti, pa se lotimo vsaj enega delčka in delajmo tam. Je pa težko najti neko zdravo mero, koliko časa še vztrajati, če ni interesa s strani uporabnikov in kdaj se sprijazniti, da je takšna odločitev in jo moraš spoštovati.

12. Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

95Timsko delo, 96supervizije, **97izobraževanja. **98**Konzultacije s strani regijske koordinatorke za nasilje, ki ti lahko da koristne nasvete in napotke. Občasne informacije, ki so v podporo, **99**poiščemo tudi pri inšpekciji, ampak načeloma ne.**

13. Koliko podpore dejansko dobite?

100Menim, da sam dobim čisto dovolj podpore.

14. Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

101Vse pomaga na različnih nivojih. Če bi se moral za nekaj odločiti, **102**pa bi izpostavil timsko delo 103in konzultacije. Timsko delo **104**ti nudi varnost, 105pripomore k večjemu številu idej, **106**pomaga ti, da si bolj prepričan v svoje odločitve. Konzultacije s koordinatorko pa so koristne takrat, **107**ko ne veš kako najprej in ti ona, ki je res strokovnjakinja na tem področju svetuje tako, 108da je tudi zakonsko vse lepo in prav. **109**V konkretni stvari ti da točno določen napotek, kaj in kako narediti. Težko pa je presoditi, kaj je najbolje. Kombinacija vsega. Vse da en delček.

15. Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

Za nobeno. **110**Vse so mi v podporo in vse se mi zdijo dobre.

16. Kako ta pomoč vpliva na 1)vas, 2)sodelavce in 3)odnose?

Pozitivno. **111**Pomaga pri razbremenitvi, 112zmanjšuje stres. **113**Rekel bi, da je enako tudi pri sodelavcih. Na odnose pa odvisno. **114**Pozitivno vpliva na odnose z ljudmi, ki so s tabo. 115Z njimi se bolj povežeš, **116**jim bolj zaupaš, 117več časa preživiš z njimi. **118**Na odnose z drugimi, ki delajo na drugih področjih in ne prejemajo te iste podpore, nima nekega vpliva, ali pa opazim celo neke negativne vplive. **119**Včasih padajo kakšni čudni pogledi, ker smo nekateri bolj povezani. 120pride tudi do opravljanja itd.

17. Kako si še drugače pomagata?

121Navadno vzpostaviš neko bazo ljudi s katerimi se družiš in te so pogosto znotraj poklica, tako da bi rekel, da so oni moja neformalna podpora. 122Prijatelji, **123**ki te razumejo, 124ti svetujejo, **125**ti stojijo ob strani. Imam pa sam osebno zelo striktno politiko, **126**da svoje družine s službenimi problemi ne obremenjujem.

18. Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

V teh časih je o tem težko govoriti, ker se vse začne in konča pri denarju, **127**tako da o tem sploh ne razmišljam. 128Jaz sem v tem momentu zadovoljen s tem, kar imamo. Je pa najbrž razlika med mano, ki sem moški in ženskimi kolegicami, ki delajo na tem področju, ker se mi zdi, da imamo moški vseeno malo tršo kožo in doživljamo manj stresa, kot kolegice. **129**Mogoče več timskega dela. Mi se ga sicer že kar precej poslužujemo, ampak da bi bilo tega še več. **130**Seveda bi bilo super tudi več medijske podpore, ampak tega ne pričakujem, ker živimo v času, kjer se morajo ustvarjati takšne zgodbe, ki bodo ljudi pritegnile. **131**Ne čutim tudi neke potrebe po psihoterapiji, če pa bi jo, bi si jo zagotovil, ali pa bi zamenjal področje dela, ker ko enkrat prideš do te točke, da jo potrebuješ, je to najbrž znak, da izgorevaš.

C

1. Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

1Običajno je tako, da pride do nas prijava nasilja, 2včasih pa tudi oseba sama in prijavi nasilje. **3**Potem se pogovoriš z žrtvijo 4kako hudo je, **5**kako nasilje doživlja itd., 6da prideš do neke ocene, kako hudo je. **7**Potem pa sledi zaščita, npr. 8kaj lahko sama naredi, **9**kdo ji lahko pomaga, 10kam se lahko zateče, **11**kam se lahko obrne itd. 12Če gre za visoko ogroženost lahko sledi tudi umik. **13**Žrtvi pomagaš urejati stvari, 14klicati naokrog, saj sama običajno ne zmore. **15**Najbolj pomembno pa je, da ji daš vse potrebne informacije. 15Vključi se tudi policija. Mislim, da je to v grobem vse. Sicer pa jaz redko delam z žrtvami. Pri nas na centru je nekako tako, da smo razdeljeni in jaz vstopim bolj takrat, ko se je treba pogovoriti s povzročiteljem nasilja. Običajno so žrtve ženske in otroci, zato jaz pridem bolj v poštev pri delu s storilci. **17**Običajno je tako, da storilca povabim k nam. Skorajda ne poznam primera, da bi prišel kar sam od sebe. 18Pokličem ga na PSP, **19**kjer

mu pojasnim zadeve v zvezi z Zakonom o preprečevanju nasilja 20 in pa nadaljnje možnosti, kaj bi bilo v korist njemu in drugim, 21 predvsem katere spremembe se od njega pričakuje, da bo lahko prišel do uvida, 22 kam se lahko vključi, 23 kdo vse mu lahko pomaga. Večina je pa tako takih, ki nasilja ne priznava, ali pa ga minimalizira, tako da z njimi težko kaj doseči.

Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

Počasi ga imam že dovolj, saj imam za sabo že zelo dolg staž in sem že v tisti fazi, ko počasi zaključujem in grem proti pokoju. 24 Rekel bi, da je precej naporno 25 in obremenjujoče. 26 Je pa tudi izziv. Izziv, da oseba sama pride do uvida. Ti si tam kot nekakšno zrcalo, ne pa da skušaš reševati probleme, ti si zrcalo, da žrtev lahko sama rešuje svoje težave. 27 Seveda je tudi stresno. 28 Stresno je zato, ker delaš z ljudmi 29 in njihove reakcije so zelo nepredvidljive 30 pa tudi zato, ker od tebe veliko zahteva. 31 Vsi klici, 32 pa spremljanja 33 in dogovarjanja, 34 pa vsa birokracija, to je stresno, ker se delo kar ne konča in ne konča. Včasih se mi zdi stresno tudi zaradi tega, 35 ker čutim, da nimam dovolj znanja. 36 Ne vidim pa stresa samo kot slabega, 37 saj je vprašanje, kako bi delali, če ne bi bili nič pod stresom. 38 Če nisi nič pod stresom, če te nič ne zadane, potem si površen. Brez tega ne gre. 39 To ti da spodbudo, da daš nekaj od sebe.

Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

40 Najbolj stresni se mi zdijo kakšni hudi primeri, ki ti povzročajo, da o njih veliko razmišljaš, tako podnevi kot ponoči. Takšne so spolne zlorabe. 41 Najbolj se me je dotaknil prav primer spolne zlorabe. Enkrat me je poklicala psihologinja, ki je obravnavala deset let staro punčko, 42 z lažjo motno v duševnem razvoju in močno govorno napako. 43 Pri delu z njo je naletela na sum, da je punčka žrtev spolne zlorabe s strani očeta. Psihologinja je dala tudi prijavo in odvila se je akcija. Policija je pridržala očeta, 44 mi pa smo ta čas poskrbeli za otroka. Bilo je še posebej težko, 45 ker ima tudi mati težave v duševnem razvoju, tako da je vse skupaj precej težko sprejela. 46 Bila je tudi precej slepa za vse, kar se je dogajalo. Tega, kako se je vse skupaj odvijalo, ne bom nikoli pozabil. 47 Peljati otroka na takšen ginekološki pregled, to te zaznamuje. Sam tega ne bi zmogetel in takrat mi je bila v veliko oporo psihologinja na centru. Deklica je bila nato več mesecev v bolnišnici Šentvid pri Stični, nato pa je od tam odšla v Zavod Janeza Levca, vikende in počitnice pa preživlja pri rejniški družini. 48 Deklica se je na te spremembe zelo težko privadila. Bilo je zelo težko. 49 Je pa tudi zelo dolgotrajen postopek na sodišču. Oče ima, dokler kazenski postopek ne bo zaključen, prepoved stikov, mati pa deklico občasno obišče.

Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

50 Poklicno name ne vpliva. Imam za sabo že toliko izkušenj, 51 da ga znam odmisli. 52 Pa tudi zasebno nima kakšnega velikega vpliva, 53 saj sem se navadil, da problemov ne vežem na sebe. 54 Včasih že pomislim na kakšen primer, ampak to je prej izjema kot pravilo. 55 Drugače pa vse skupaj odmislim, ko grem iz službe.

Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

Kaj pa vem, 56 mogoče, bi se z njim lažje soočali, če bi bila sama klima v organizaciji drugačna. 57 Saj trenutno ni čutiti pretirano dobrega vzdušja. 58 Pa več podpore. Ne vem. Da, 59 pa kot ste rekli več izobraževanj na to temo 60 in delo na sebi.

Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

61 Rekel bi, da sedaj ne vpliva, je pa pred 15 leti. 62 Takrat sem se srečal s sladkorno 63 in pritiskom, ki me seveda spremljata še danes, a ju obvladujem. 64 Takrat sem bil brez energije, 65 delo me je okupiralo, 66 zato sem za tri leta prekinil z delom v socialni, potem pa sem se vrnil. Sedaj pa nima kakšnega vpliva, razen, 67 da sem pogosto utrujen, ampak za to so najbrž kriva leta.

Vaše strategije sproščanja?

68 Pazim na hrano, saj mi to pomaga pri boljšem počutju, 69 pa kakšno fizično delo, saj sem kmečki otrok. 70 Imam pa tudi vinograd, kjer imam ves čas delo in to me sprošča.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

Ko se ljudje ne zavedajo svojih težav, da s seboj nosijo prtljago vzorcev, ki jim povzročajo težave 71 in jim ti pomagaš, da pridejo do tega zavedanja. 72 Pa tudi, ko dobiš nazaj pravi odziv, tako od uporabnikov 73 kot od nadrejenih, 74 ko ti kdo pove, da dobro delaš. Ampak na to sem vedno manj občutljiv.

Kaj vas pri vašem delu krepi?

75 Zagotovo izkušnje, teh imam pa že toliko.

Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

76 Bil sem malo len glede izobraževanja 77 in usposabljanja in to mi večkrat narobe hodi. Čeprav imam za sabo ogromno prakse, 78 mi manjka teoretični del. 79 Včasih tudi moja utrujenost. 80 Saj nisem tako zagnan, kot bi lahko bil.

Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

81 S temi občutki se redko srečam, saj se zavedam, kaj je moje delo in tega dobro opravim, če pa kljub temu ni nekega uspeha vem, da sem storil vse, kaj je bilo iz moje strani potrebno in da vzrok za ne napredek ni v meni. 82 Stvarem takrat pustim, da se odvijajo, kot se odvijajo.

Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

83Multidisciplinarni tim 84in notranji tim za družino. 85Včasih je v podporo psihologinja, ki je zaposlena na centru. 86Tudi podpora s strani koordinatorke. 87Nekakšna strokovna srečanja, na katera hodimo na nek drug center in potem razglabljam o stvareh. 88Supervizije 89in intervizije nimamo. Da, 90na voljo so nam različna izobraževanja.

Koliko podpore dejansko dobite?

91Rekel bi, da te podore ni veliko. 92ampak zame je dovolj. Ne čutim potrebe po kakšni dodatni podpori.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

93Notranji timi. Pomaga mi, 94ko sodelujem z mlajšimi sodelavci 95in se od njih česa naučim.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

96Ta srečanja, na drugem centru. 97Zdijo se mi bolj zapravljanje časa. 98Vzamejo veliko časa. 99pogosto sploh ne pridemo vsi na vrsto. 100slabše se poznamo tako da med nami ni nekega zaupanja. Niso mi bila kaj preveč v pomoč, tako da jih zadnje časa kar izpustim.

Kako ta pomoč vpliva na 1)vas, 2)sodelavce in 3)odnose?

101Mi je v podporo pri delu. 102saj dobim kakšne ideje za delo. 103Zagotovo je tudi razbremenjujoča. 104Za sodelavce nebi mogel reči, bi morali vprašati njih. 105Najbrž jih razbremeni. 106dobijo kakšen nasvet. 107kakšno pohvalo. 108Mogoče nas bolj povezuje 109in pripomore k tem, da se bolj družimo, seveda pa s tem ne pretiravamo izven službe. 110Mogoče pomaga tudi pri tem, da so mlajši izgubili nek rešpekt do mene, ker sem le malo starejši.

Kako si še drugače pomagate?

111Tega ne potrebujem.

Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

Kaj pa vem, 112če povem po pravici mi je vseeno. 113Več timskega dela. 114Pa supervizijo, ampak drugačno kot je bila tista, ki smo jo imeli, 115bolj takšno, da bi za konkretne primere dobili kakšne napotke. 116Pa mogoče več podpore s strani vodstva 117in njihovo drugačno vodenje nasploh. 118Ne potrebujem pa psihoterapije.

D

Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

1Ko dobimo obvestilo o nasilju. 2je običajno tako, da se najprej skliče tim znotraj hiše, da se pogleda ali družino že poznamo itd. 3Kontaktirati je potrebno tudi žrtev. Če gre zraven še za prepoved približevanja, to storimo takoj 4in jo vprašamo, kako se počuti. 5ali je potreben umik. 6dogovorimo se, da pride na center 7in poda se ji osnovne informacije. 8Žrtvi se pomaga, če je potreben umik. 9Kontaktirati je potrebno tudi povzročitelja nasilja. 10Povabi se ga na pogovor, 11pove se mu, kam se lahko zateče, če ne more domov itd. 12Nato se oceni, če je potrebno sklicati multidisciplinarni tim. 13Če ga, se potem usedemo CSD, šola, policija, zdravstvo, žrtev 14in naredimo oceno ogroženosti 15in načrt varnosti. 16Izmenjujemo si informacije. Na našem centru je potem v večini primerov tako, da eden dela z žrtvijo, 17ji nudi zaščito. 18oporo. 19lahko se jo napoti v kakšno svetovalnico itd., drugi pa s povzročiteljem. Sicer pa povzročitelji pogosto tako ali tako ne sodelujejo. Vse je odvisno od primera do primera. 20Veliko sodelujemo tudi s policijo.

Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

21Ni prijetno. 22Trenutno sem še nosilka tega področja, zato mi je še težje. 23Gre za zoprno stvar, ker si odgovoren za čisto vse, prijavo, multidisciplinarni tim itd. Upam, da se tega rešim, ker me ubija. 24Seveda je stresno, 25sploh ti postopki, 26ko ne veš ali si vse naredil ali nisi. 27Sama pomoč žrtvi, to me nekako izpopolnjuje 28in me veseli, 29ampak drugače samo nasilje, je pa težka stvar. 30Stresno je, ker so vsi ti razni protokoli, 31ki ti veliko nalagajo, 32ti pa ne moreš vsega narediti na tak način, da bi bil miren. 33saj je nasilja vedno več. Če bi kdo prišel pogledati moje spise, nebi bilo dobro, ker enostavno ne zmorem vsega delati, kot bi morala. 34Normativi so ubijalski. Stresno je tudi zato, 35ker zgodbe preveč srkam vase 36in tudi zaradi moje čustvene občutljivosti.

Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

37Največji problem je tam, kjer je nek sum na nasilje, je nekaj v zraku, kjer vidiš, da je človeka utemeljeno strah, ampak ker pa ni bilo še nič, imaš zvezane roke. Policija takrat ne more nič storiti, jaz pa se tudi kar ne morem iti neke akcije. Stresno je tudi to, 38da imam jaz poleg nasilja zraven še razveze, rejništvo itd. in ker gredo občasno te družine, kjer se dogaja nasilje narazen, moram slej ko prej narediti še mnenje za razvezo in tako naprej, kjer se srečam tudi s povzročiteljem nasilja 39in takrat je težko ostati nepristranska oseba. 40Povzročitelje te lahko doživlja kot nekoga, ki je proti njemu 41in hitro pride do kakšnih groženj. Meni je zelo stresno tudi to, 42ko žrtev ne sprejme umika, 43ti pa vidiš, kako ogrožena je in potem to čakanje ali bo preživela ali ne, ali jo bo spet pretepel ali ne. 44Saj jo poskušaš razumeti, ampak je težko. To so zelo delikatne stvari. 45To je največji stres, ker veliko vzameš nase. 46Odgovornost za tuja življenja jemlješ nase in to ni prav. Lahko povem en začetniški primer, ki me še vedno malo spremlja. 47Veliko odgovornosti v tem primeru sem vzela nase in čutila

veliko krivdo, ko se zadeve niso ugodno rešile. **48**Šlo je za nasilje v družini. Mladoletnega fanta smo takrat uspeli umakniti, mama pa še danes vztraja v odnosu. Je tako zelo ujeta, je brez izpita, on jo ves čas nadzira. **49**In to se te dotakne, ko vidiš, da v enih primerih ljudem ne moreš pomagati.

Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

50Zaradi stresa sem bila nekaj časa na bolniški. **51**zaradi česar zaostajam z nekaterimi drugimi primeri. **52**Od februarja sem tudi na zdravilih, da se umirjam. **53**saj me je bilo dela strah. **54**lotevala sem se ga panično. **55**ker ga pač moraš narediti, se kar zakadiš vanj. **56**Sploh nisem mogla več razmišljati. **57**bila sem vsa zmedena. **58**Nisem bila več za med ljudi. **59**Bila sem nervozna. **60**ni bilo empatije. **61**vse mi je šlo na živce. **62**Počutila sem se grozno. Sesuvala sem se, nisem mogla več. Sedaj se stvari počasi vračajo v prave okvirje. Seveda pa stres vpliva tudi na zasebno življenje. **63**Saj se doma trudiš biti normalen, ampak ne moreš biti. Mogoče sem sedaj malo bolj utrjena, na začetku je bilo pa grozno. **64**nosila sem stvari domov. **65**bila sem nesrečna. **66**sekirala sem se, zaradi tega, kaj vse preživljajo ljudje. **67**veliko sem jokala. **68**bila sem prepirljiva. **69**Sedaj odkar imam zdravila se tudi že smejim. **70**ne jokam več. **71**manj me je strah. **72**prej je bilo pa vse to, npr. že ko sem šla v službo, sem med potjo jokala, ker sem vedela, kaj me čaka. **73**Imaš polno glavo vsega. **74**S stresom se ne soočam. **75**no razen sedaj preko tablet. Drugače je pa to delo dobro. **76**ker se naučiš biti skromen. **77**se veseliš majhnih uspehov in majhnih korakov.

Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

78Odgovornosti bi se morale bolj porazdeliti, ne more biti vse breme na ramenih enega človeka. **79**Drugače pa se s stresom lažje soočaš, če si močan človek, močan pa postaneš tako. **80**da počneš stvari, ki te veselijo. **81**imaš ob sebi ljudi, ki te podpirajo. **82**in da poskrbiš za svoje sproščanje. **83**Mogoče tudi kakšne individualne supervizije, te bi znale biti v veliko oporo. **84**ali pa kakšni treningi asertivnosti. **85**Zagotovljena bi nam morala biti tudi menjava področij dela, da ko začutiš, da ne moreš več, imaš možnost, da zamenjaš področje dela.

Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

Kot sem že omenila, **86**nisem se smejala. **87**ves čas sem jokala. **88**ves čas sem občutila strah. Vsega je bilo preveč. **89**občutila sem grozen pritisk. **90**in zdelo se mi je, da ne zmorem več. **91**Drugače pa sem veliko bolj občutljiva. **92**ranljiva. **93**Imam težave z glavoboli. **94**nespečnostjo.

Vaše strategije sproščanja?

95Nimam strategij sproščanja. **96**Mogoče kajenje, saj sedaj spet kadim. **97**Dvakrat sem šla na sprehod. Drugače si pa ne vzamem časa. Toliko sem se zanemarila, da si ne privoščim niti sprehoda. **98**Včasih skujam kakšno rimo, ampak nebi rekla, da je to tehnika sproščanja. **99**Mogoče sedaj malo vrtnarjenja, potem pa celo leto spet nič. Vidim, da jih imajo drugi veliko, zato si jih bom morala vzeti za zgled.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

100Ko vidim, da se ljudje odločijo in nekaj spremenijo. **101**Ko ti povedo, tole in tole mi je uspelo, tu se mi nekaj odpira. **102**Ko vidiš, da je nekemu res uspelo. Veliko mi pomeni tudi to. **103**ko k meni pride kdo, za katerega vem, da sociale ne more videti, pa pride in izrazi potrebo po pomoči. To mi je v nekakšno čast, kar rastem. **104**ko vidim, da mi nekdo zaupa.

Kaj vas pri vašem delu krepi?

O tem sploh nisem razmišljala. Mogoče sodelavci. **105**ko vidim, da sem v kolektivu dobro sprejeta. **106**Pa izkušnje. **107**in informacije iz prakse. **108**Povezovanje z drugimi. **109**Seveda tudi uspehi. **110**in dobri rezultati dela.

Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

Najbolj šibka točka je ta, **111**da poskušam imeti z uporabniki nek enakovreden odnos, da nisem nad njimi. **112**in potem se pogosto zgodi, da oni zlezejo nad mene. **113**Očitno je moj pristop takšen, da se jim zdi, da me za jemati resno. **114**Ne znam biti takoj na začetku prijazna, vljudna, uradna. Tega še ne znam skombinirati. **115**In pa ta obremenjenost, ko imam toliko stvari nad sabo, **116**da hitro kaj pozabim. **117**in zaradi tega v očeh koga izpadem nezanesljiva, ker me npr. kličejo po štiri dni, ali pa morajo na kakšen dopis čakati štirinajst dni. **118**Moja šibka točka je tudi vsa birokracija. **119**papirji in to, saj niso urejeni čisto tako, kot bi morali biti. Preprosto nimam časa za to. **120**Včasih sem se pred uporabniki zjokala in tega si res ne moreš privoščiti. **121**Pa mogoče moja prevelika uvidevnost, saj drugi nimajo časa, bom sama. **122**Nase prevzamem preveč dela.

Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

123Trudim se in trudim in trudim, pa ko se že odločim, da sedaj je pa dovolj, pa poskusim še kaj. Ampak če človek ni motiviran, potem ti sam nimaš kaj. Ampak to sprejeti, da rečeš bo kar bo, to je pa težko. Tega se sedaj učim.

Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

124Neke vrste intervizija, pa ne po metodah, bolj ta pogovor. **125**To imamo organizirano na enem drugem centru in hodimo tja. **126**Supervizije trenutno nimamo. **127**Podpora s strani sodelavcev. **128**še posebej s strani psihologinje, hvala bogu zanjo.

129 Potem podpora koordinatorke, ki je za vse, svetovanje, pogovor. 130 Pa tudi podpora s strani drugih strokovnih delavcev svetovalnih delavk iz šol, policije.

Koliko podpore dejansko dobite?

131 Rekla bi da čisto premalo. Vsaj zame to ni dovolj. 132 Mogoče imam še kar nekaj te strokovne podpore, ampak v čustvenem smislu pa zelo slabo.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

133 Mogoče podpora v stani koordinatorke. 134 ker jo lahko vedno pokličeš 135 in te tudi zares sliši. 136 Ne samo kar se tiče problema, ampak tudi tebe.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

137 Vsaka je boljše kot nič. 138 bi jih pa malo spremenila. 139 Želela bi si, da nam na te neke inervizije nebi bilo potrebno hoditi na drug center, ampak bi imeli to dostopno tudi na našem centru, 140 ker se mi zdi kar precej koristno, za izmenjavo mnenj in tako. 141 Pa tudi, da bi nam bila psihologinja večkrat na voljo, če jo že imamo.

Kako ta pomoč vpliva na 1) vas, 2) sodelavce in 3) odnose?

142 Daje mi neko zaupanje. 143 Manj me je strah 144 in ni mi več tako težko iti v službo. 145 Da ti zaupanje, da nisi sam, 146 da te nekdo razume, 147 te podpira, te ne bo pustil samega. 148 Daje mi občutek, da zmorem. 149 Menim, da enako vpliva tudi na sodelavce, saj je temu namenjena. Glede odnosov pa ne vem, 150 tisti, ki se srečujemo na teh podporah, se zagotovo več družimo 151 in pogovarjamo, 152 da bi nas pa kaj posebej povezovala pa se mi ne zdi.

Kako si še drugače pomagata?

153 Podporo si poiščem doma, ampak, ko vidijo, da sem čisto na koncu me nehajo podpirati in se samo še jezijo, da naj zamenjam službo. 154 Drugače pa mi je v izredno oporo moja sestra, nanjo se res lahko vedno obrnem, 155 pa kakšne kolegice 156 in sprostitev ob kavici v njihovi družbi.

Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

Upam, da imava na voljo še dovolj časa. 157 Želim si, da bi pri nas bolje teklo timsko delo, 158 saj smo preveč obremenjeni. 159 Nasilje pa je timsko delo. Tudi usedemo se samo za najbolj nujne primere, 160 tako da bi si želela več podpore s strani sodelavcev, ne pa da so vsi utrujeni in imaš kar slabo vest, ko jih prosiš za pomoč. 161 Pa tudi delo v paru ne bi bilo slabo, ampak tu je odvisno kakšen par imaš. 162 Gledam na enem centru par, ki si je zelo v oporo, pa delata skupaj, se pohecata, če imaš tako zaslonko delaš brez problema. 163 Drug drugemu sta v oporo, 164 pa še odgovornost se malo porazdeli. Pri nas bi bilo to težko, saj je moj par tik pred pokojem in je že iztrošen. 165 Želim si nazaj supervizije. 166 Ene supervizije so, da se pogovarjaš o primerih, ene pa so bolj za osebno rast in jaz bi potrebovala te druge. 167 Dobro bi bilo imeti nekoga, ki bi ti pomagal delati na sebi. 168 Pa razna izobraževanja npr. realitetna terapija, ali pa nekaj, 169 da imaš občutek, da imaš neko znanje. 170 Želela bi si tudi, da bi nam dala fakulteta več znanja 171 kako zakone prenesti v prakso, saj je to tudi svojevrstna podpora. Na fakulteti preveč poudarjajo vi boste svetovalci pa premalo zakonov. 172 Pa da bi bilo malo več razumevanja tudi s strani inšpektorjev. Sedaj imamo eno inšpektorico, ki izvaja prav psihično nasilje. Vsi ki pridejo gledajo samo, kaj je narobe. Iščejo napake, 173 ampak lahko rečeš tole ni dobro, ali pa rečeš to je super, tole bi bilo potrebno pa popraviti in je takoj drugače. 174 Želim si tudi, da bi bili bolj cenjeni tako s strani uporabnikov, da bi nas kdaj kdo tudi pohvalil, 175 kot tudi s strani medijev. 176 Danes je tako, da vsak ve, kaj bi se moralo narediti, mi pa nič ne delamo. Zakona pa nihče ne odpre.

E

Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

1 Ko dobimo obvestilo o nasilju, 2 je odvisno ali gre za družino z otroci ali brez. 3 Če so prisotni otroci je naša naloga, da v prvi vrsti ocenimo njihovo ogroženost 4 in poskrbimo za njihovo varnost. Če pa gre za družino brez otrok, torej samo odrasli, je vse odvisno od tega, koliko oseba želi sodelovati. Pogosto se zgodi, da oseba na sodelovanje ni pripravljena. Še posebej starejše osebe, ki imajo neke predsodke do sodelovanja in je do njih izredno težko pristopiti. 5 Naša naloga je, da žrtvi predamo vse potrebne informacije. 6 Žrtev lahko nato poda prijavo na policijo 7 ali pa tudi ne. 8 Če žrtev tega ne stori, moramo to storiti mi. Pogosto se zgodi, da žrtve nasilja ne želijo prijaviti in potem je problem ukrepati naprej, težko pa je pričakovati tudi, da bi prišlo do kakšnih sprememb. 9 S temi ljudmi naredimo nek varnostni načrt, 10 da se lahko na nek način zavarujejo. 11 Na pogovor vabimo tudi storilca, 12 da bi tudi njega povabili k sodelovanju v kateri od pomoči 13 oziroma ga seznanili z vsemi informacijami.

Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

14 Delo je od primera do primera drugačno. 15 ni neke šablone. To je prednost tega dela, 16 saj ne postane rutinsko. 17 Pri tem delu ti ne more biti nikoli dolgčas. 18 Daje ti tudi neko zadovoljstvo, 19 ker lahko pomagaš tistim, ki potrebujejo pomoč. 20 Pogosto pa je izredno naporno, 21 obremenjujoče. 22 Je tudi zelo stresno, 23 saj se soočaš s hudimi stvarmi. 24 Zlasti težko je v primerih, ko ne moreš pomagati v takšni obliki, kot bi ti želel, 25 saj ti situacijo vidiš drugače kot žrtev, 26 ki sama

sprememb še ne zmore 27in potrebuje precej opolnomočenja, da bi prišla do tiste točke, da bo storila korak v smeri sprememb. Po eni strani stres predstavlja tudi to, 28da imajo uporabniki do nas previsoka pričakovanja, kot da imamo čudežno paličico, s katero bo pomahali in vse težave bodo izginile.

Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

29Najbolj stresno je fizično nasilje, kjer je poleg tega prisoten še ta nacionalni ali verski nivo. 30saj oseba nima uvida v nasilje. 31Ko si definicije nasilja nasprotujejo. 32To je zelo težko, saj imaš zakonske podlage za ukrepanje. 33nasproti tebe pa je žrtev, ki to nasilje doživlja drugače oziroma je z njim vzgojena. 34Včasih zagrozi tudi s samomorom v primeru, da bi ukrepal. 35To je najtežja stvar, kaj sedaj. 36Ali pa tudi primeri, ko so prisotne osebnostne motnje v kombinaciji z uživanjem različnih substanc 37in težko predvidiš ravnanja storilca 38in kakšne so možnosti poškodovanja druge osebe. 39Težko je, če nimaš veliko prakse. 40Hitro se lahko zapleteš v nestrokovnost. 41saj moraš na eni strani zadovoljiti zakonske podlage, na drugi stani pa moraš slišati žrtev in ji stati ob strani, saj jo drugače lahko hitro izgubiš. To dvoje se večkrat izključuje. Pri tem si v stiski 42in ne veš kako ravnati. 43Sedaj se spomnim primera dekleta albanske narodnosti, rojenega v Sloveniji, ki je vzgojena s tradicionalno vzgojo. Ima pa drugačen uvid, želje, potrebe kot starši. Ta primer se te dotakne, 44ker razumeš, kaj si oseba zase želi, hkrati pa jo razumeš tudi, da ne zmore koraka iz skupnosti. Ker dejansko gre za skupnost, ne samo za družino. 45Dekle je ujeta v cikel pripadnosti družini, soočanja z nasiljem in majhnimi potrebami po zadovoljevanju svojih lastnih potreb oziroma vizij za svoje življenje. 46in kako sedaj ravnati?

Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

47Zdi se mi, da ni takšnega vpliva na drugo poklicno delo. Naučiš se prehajati iz enega področja na drugega, iz enega stresnega področja v drugo stresno področje, saj na vseh področjih doživljaš vsaj malce stresa. 48Ta stres moraš v času službe odmisli in svoje delo opravljati strokovno. 49Če pa te kdaj kakšna stvar res zelo bremeni. 50so tu sodelavci na katere se lahko obrneš. 51ali pa nekajkrat globoko vdihneš in gremo naprej. Pa udari potem ta stres ven v privatnem življenju. 52Imam glavobole, 53občutek utenjenosti. 54pogosto se srečujem s slabim počutjem. 55Opažam tudi, da mi peša odpornost. 56S stresom se soočam s pomočjo meditacije 57in joge. Težko pustiš službo za sabo, ko stopiš skozi vrata, ta te spremlja, 58saj razmišljaš, kaj bi še lahko storil, česa se še nisi domislil itd. To prenašaš s sabo, ne tako kot breme, 59ampak ti zapolnjuje misli z iskanjem možnosti. 60Doma sem tako pogosto zamišljena. 61v svojem svetu.

Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

62Zaposlene bi morali več seznanjati o strategijah premagovanja stresa. 63Mogoče bi morali kakšne aktivnosti, npr. meditacijo, organizirati tudi v okviru centra. 64Zaposlene bi bilo s strani vodstva potrebno bolj spodbujati h kakšnim aktivnostim izven delovnega časa. 65Tudi s strani organizacije bi bilo potrebno poskrbeti za več sprostitev, npr. s kakšnimi službenimi pikniki in podobno. 66Nujnih bi bilo tudi več notranjih timov, saj je dosti lažje, ko z nekom поделиš stvari. Tako z vidika strokovnosti, kot tudi samih občutkov, ki jih ob tem doživljaš. 67Rabili bi tudi nekoga, ki ti je ves čas na voljo in je dobro podkovan z zakoni, znanjem in izkušnjami iz prakse. To sedaj manjka. Da veš, da imaš nekoga zadaj, na katerega se lahko obrneš, saj tako lahko dobiš neko širšo sliko, povratno informacijo.

Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

Mislím, da precej, saj se stresu pri tem delu ne moreš izogniti, stres pa pušča posledice. 68Kot sem že omenila, se pogosto počutim utrujeno. 69imam glavobole, 70opažam, da mi pogosto pade odpornost. 71To pa premagujem s fizično aktivnostjo, 72meditacijo, 73jogo 74oziroma nasploh z zdravim načinom življenja. 75Poskrbim, da imam dovolj spanca, 76prehranjujem se z zdravo hrano, 77pijem dovolj tekočine itd. Če ne bi tako skrbela za svoje telo, si ne predstavljam kako bi bilo, saj je lahko stres na dolgi rok za telo velik problem v smislu neodzivnosti, reaktivnosti, agresivnosti pri komunikacij, lahko vodi v odvisnosti. 78Moje delo me je naučilo tega, da znam biti empatična.

Vaše strategije sproščanja?

79Tečem, 80hodim, 81sploh pomirjujoči se mi zdijo sprehodi v naravo, 82meditacija, 83joga, 84vrtnarjenje, drugega mi pa časovno že ne znese. 85Zelo pa pazim tudi na zdravo prehrano. 86Tisti luksuz pa je obisk kakšne predstave.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

Že to, 87da uspem z neko žrtvijo narediti uvid v njeno situacijo. Sliši se malo, a je v to vloženo veliko dela. 88Da si oseba dovoli začutiti, kaj ji je dovoljeno. Že samo to. To je zelo težko, ker gre pogosto za tako usidrane vzorce, osebe nimajo dostopa do informacij, so ekonomsko, ali kako drugače odvisne itd. Pri tem gre za dolgotrajen pristop. Potrebni je veliko pogovorov. 89Ko pa potem vidiš spremembo, pa čeprav majhno, je to neprecenljivo. 90ko vidiš, da si upa povedati in to in ni več tiho. To pa je tisto, kar te žene naprej in ti da potrditev, da tvoje delo ni zaman.

Kaj vas pri vašem delu krepi?

Kar me ne ubije. Malo šale. 91Mogoče, da to, ko se določene stvari dobro zaključijo, to je stvar, ki ti da večjo samozavest in potrditev, da delaš dobro. 92Pa seveda tudi delovne izkušnje 93in vsa podpora, ki jo prejmem.

Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

Mogoče to, 94da vedno iščem načine, kako pomagati. 95Včasih preveč pritiskam na koga 96in ne pustim, da v neki situaciji uporabi svoje lastne vire. 97mu preveč serviram stvari na pladnju. 98Preveč hočem poskrbeti za vse. 99Si zadevam preveč nalog.

Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

100Pustim jih kakšen dan, par dni, da malo obstojijo, saj se velikokrat izkaže, da so vedno malce drugačne, kot v tisti prvi luči. Mogoče jih tudi jaz takrat drugače vidim. 101Včasih jih s kom podelim, saj tako lahko dobim še drug uvid v situacijo. Mogoče se v tem času tudi pri osebi, ali situaciji spremeni kakšna stvar in se tako najde rešitev.

Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

102Sodelovanje, 103pogovori s kolegicami, ki delajo na podobnih področjih, to lahko zelo pomaga, ker vidiš, kako one vidijo situacijo. 104Supervizija. 105Konzultacije s koordinatorko. 106Izobraževanja, ki jih je zagotovo premalo. 107Intervizij nimamo.

Koliko podpore dejansko dobite?

108Dejansko dobim toliko podpore, kot jo potrebujem, saj sem si jo zagotovila tudi sama. 109Center mogoče zagotavlja premalo te čustvene podpore. Sama obiskujem dve superviziji. Na centru je supervizija bolj o postopkih, bolj strokovna. Tista druga supervizija pa je iz področja terapije in svetovanja, saj sem opravila izobraževanje psihoterapije in z njo pokrijem tudi ta čustveni del.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

110Zdi se mi, da je to precej odvisno od primera do primera. 111Če gre za dileme reagiranja, 112tvoje doživljanje itd., je najbolj učinkovito to, 113kar je dosegljivo takoj, 114to je podelitev z drugimi, s sodelavci. 115Če pa gre za kakšne pravno-formalne stvari, 116takrat je lahko v veliko pomoč koordinatorka. 117Zagotovo so koristna tudi izobraževanja, 118saj ti dajo več znanja, 119več informacij, 120širšo sliko.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

121Vsaka je za nekaj dobra, le preizkusiti jih moraš, da ugotoviš, kaj ti odgovarja. 122Zdi se mi, da je premalo evalvacij. 123Pa tudi premalo izobraževanj. Sama sem šla kar na nekaj izobraževanj samoplačniško, ker sem čutila, da to potrebujem. Zaradi tega sedaj lažje delam, 124saj imam uvid v stvari, ki ga prej nisem imela.

Kako ta pomoč vpliva na 1)vas, 2)sodelavce in 3)odnose?

Dobro. 125Da mi neko potrditev, da so moja doživljanja »ok«, tudi če gre za strah, jezo. 126Daje mi večjo sigurnost vase 127in v svoje delo. 128Zagotovo pozitivno vpliva tudi na sodelavce. 129saj so postali bolj odprti. 130Sedaj spregovorijo o stiskah, ki jih doživljajo, česar si prej niso upali, da jih nebi kdo dojel kot nesposobne. Ima tudi pozitivne vplive na odnose med nami. Ko se razkriješ, svoja čustva, doživljanja, se pokažeš kot ranljiv, 131to zagotovo prispeva k večji povezanosti. 132Skupina zate postane varna 133in s temi osebami se potem lažje in bolj odprto pogovarjaš.

Kako si še drugače pomagata?

134Bolj ti pogovori za dušo, ki niso vezani na delo, 135pa kakšni ženski večeri. 136To mi pomaga k sprostitvi 137in me dela močnejšo. 138zato sem pri svojem delu lahko samozavestnejša 139in bolj prepričana vase. 140Pa tudi branje različnih člankov 141in knjig.

Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

142Več podpore pri vodstvu, ki ga trenutno sploh nimamo. Da bi se to čim hitreje spremenilo 143in da bi novo vodstvo vneslo kakšne pozitivne spremembe. 144saj se mi zdijo vse stvari trenutno preveč razpuščene. 145Da se zagotovijo osnovni delovni pogoji, npr. 146da se prostori naredijo varni 147in da informacije ne uhajajo iz njih, tako kot sedaj. 148Da bi imelo novo vodstvo tudi več poslušala do nas. 149Da dobiš iz njihove strani tisto neko potrditev, da dobro delaš. 150Mogoče tudi, čeprav je to skorajda nemogoče, kakšno psihosocialno, 151psihoterapevtsko podporo. To so dobre stvari, 152saj te vodijo do tega, zakaj tebi neka situacija povzroča stres 153in ko to ugotoviš, se z njim lažje soočaš.

F

Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

1Ko dobimo obvestilo o nasilju, s strani žrtve same 2ali policije, 3moramo vzpostaviti kontakt z žrtvijo. 4Z njo se pogovori, 5seznaniti se jo s tem, kakšne oblike pomoči ji lahko nudi center 6in pomaga se ji, če potrebuje namestitve. 7Ugotoviti je potrebno tudi, če so ogroženi otroci. 8V glavnem gre za zbiranje informacij, da sploh vidiš za kakšno vrsto nasilja gre. Ko se le te zberejo pa naprej. 9Nato pa sledi povezava s policijo, 10lahko tudi s šolo, 11vrtači, a to so kasnejši postopki. 12Izdela se tudi oceno ogroženosti, 13z žrtvijo se naredi varnostni načrt in tako naprej. 14Če žrtev ne želi podati prijave na policijo, 15jo moraš ti. Obstajajo neke usmeritve dela, ampak se je potrebno odločati, ko človeka vidiš in spoznaš. 16Seveda pa je treba opraviti tudi pogovor s storilcem 17in ga seznaniti z vsemi informacijami, 18potrebno pa mu je ponuditi tudi pomoč, ki jo lahko sprejme, ali pa tudi ne.

Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

19Delo na tem področju je zelo kompleksno. 20težko 21in psihično naporno. 22utrujajoče. 23saj nikoli ne veš, kaj se bo dogajalo. 24ali si podal vse potrebne informacije. 25kaj bo žrtev s temi informacijami storila. 26kaj jo bo pričakalo doma če se ne umakne itd. Zaradi vsega tega, 27je delo zelo obremenjujoče 28in stresno. 29Včasih so nekateri ljudje, ki rabijo nate stresti samo jezo 30in ne sprejmejo odgovornosti za svoja dejanja 31in to je zelo težko, da ohraniš mirno kri 32in strokovnost. Pozitivno pa je to, 33da se veliko žrtev odloči in prekine nasilen odnos in to je zelo dober občutek, ko vidiš nekoga da zacveti. Kakšne ženske so bile prej vse ovenele in slabotne, potem pa gredo iz nasilnega odnosa in vidiš po kakšne pol leta kako zacvetijo, se postavijo na noge, dobijo službo, najdejo stanovanje. To je ta pozitiven vidik našega dela. 34Da si ti pripomogel k spremembi.

Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

Stresnih je veliko stvari, če pa bi morala nekaj izpostaviti, 35bi rekla, da je to delo s storilcem 36in pa kadar so prisotni otroci. Pri delu s storilci si vedno na tanki meji, 37ker nikoli ne veš, kdaj si lahko tudi ti ogrožen. Kadar pa so prisotni otroci, je stresno to, 38ker nikoli ne veš, če je žrtev res zmožna zaščititi otroke pred nasiljem. Kaj pa vem, teh primerov je toliko. Mogoče tale aktualni. 39V tem primeru gre za psihično nasilje. 40Ti primeri psihičnega nasilja, se mi zdijo najbolj težki. 41ker ni vidnih fizičnih posledic 42in jih je težko dokazati. 43Gospa je do nas prišla, ker ji je bivši mož direktno grozil, da jo bo ubil, tudi v pričo, sicer odraslih otrok. Odločila se je za umik, podala pa je tudi prijavo na policijo zaradi groženj. 44Enkrat jo je menda celo davil, ampak takrat ni poklicala policije, zato ni imela dokazov. Gospa se je umaknila v krizni center in nato v varno hišo. Preko sodišča je sprožila postopke za prepoved približevanja, saj policija zaradi groženj ni izdala. Sodišče ga je nato izdalo za pol leta. 45Pred kratkim se je gospa vrnila iz varne hiše in mož z nasiljem nadaljuje, pa gospa ne more čisto nič. 46Zalezuje jo, ko je v službi, ko je na cesti, se vozi za njo in ji trobi. 47kliče jo po telefonu in ji reče: »Si že mrtva«. Lahko, da nikoli ne bo nič, 48ampak ona je zaradi tega psihično popolnoma na tleh. 49Pa ne more nič, prav rekli so ji, da dokler ji dejansko česa ne naredi, čeprav ji tako odkrito grozi, ne morejo storiti nič. 50Tudi postopki na sodišču dolgo trajajo. Lahko traja eno leto, da pride zadeva v obravnavo, da bo on dejansko kaznovan. Gre za izredno težak primer, 51ker dejansko bi ona morala pustiti, da jo res poškoduje, saj samo grožnje niso dovolj za ukrepanje. Zapiše se, da se je primer obravnaval, to pa je to. Saj ona je z delom policije zadovoljna, ampak dejansko se samo čaka. Sedaj se je odločila, da se vrne nazaj v varno hišo, 52saj se boji za svoje življenje. 53Grozi ji, da bo ostala brez službe in da se bo morala izseliti iz stanovanja. 54Ona mora biti tista, ki vse spreminja, on pa se mirno sprehaja naokrog. 55On z nami sploh ne sodeluje. 56Nekajkrat je prišel na center groziti. To te iztiri. To je zame izredno težak primer, ki se me je precej dotaknil, 57ker sploh ne vem kaj bi. Še vedno smo preveč tolerantni do psihičnega nasilja. Se kar predvideva, da nič ne bo, potem pa bereš razne krute zgodbe o umorih po časopisih. 58Sama pri sebi se sprašujem ali sem naredila dovolj ali sem dala dovolj informacij. 59Ampak dejansko ne moreš nič. 60To je zelo težko, saj lahko človeka na takšen način izgubiš in kako se ob tem ne boš počutil krivega.

Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

61Na začetku, ko sem delala na tem področju, je bilo zame zelo težko. 62Težko sem se zbrala, skoncentrirala 63in veliko sem bila na bolniški, ker sem bila ves čas nekaj bolna. Službene stvari sem nosila tudi domov. Dlje časa, kot pa delaš na tem področju 64in več pomoči, ki jo nudi center, izkoristiš, lažje je. 65Mislím, da sedaj stres, ki ga doživljam, ne vpliva na moje ostalo delo. 66Naučila sem se težke stvari preprosto izklopiti, čeprav mi seveda to vedno ne uspe. Če me kdaj kakšna stvar zelo prizadene, 67si vzamem deset minut časa zase. 68se malo sprehodim, 69osvežim in nato nadaljujem z delom. 70Mogoče se kdaj pogovorim s kakšno sodelavko. 71Službenih stvari sedaj načeloma ne nosim domov. 72Razen če se zgodi res kakšna tragedija. 73Drugače pa službo izklopiš, ker če ne zmoreš izklopiti, potem tega ne moreš delati, ker se ti lahko zmeša. 74Pa opazim včasih doma, da sem utrujena. 75brez volje. 76hitreje razdražljiva. 77Takrat si vzamem nekaj časa zase, npr. 78grem teč. 79ali pa kakšne druge aktivnosti, saj te zelo pomagajo pri stresu. To mi pomaga, da se umirim in pridem k sebi in da moja slaba volja ne vpliva tudi na moje bližnje.

Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

80Mogoče, da bi nas več delalo na takšnem področju, da se nebi zgodilo, da nekdo hkrati obravnava več primerov nasilja, saj poleg področja nasilja pokrivamo tudi druga področja. 81Delo bi se moralo bolj porazdeliti, ker ko imaš več nasilji v obravnavi preprosto ne zmoreš. Delo je zelo dinamično. Ti se moraš z žrtvijo dobiti večkrat, veliko je razgovorov in če obravnavaš več nasilji hkrati preprosto ne moreš kvalitetno delati, saj si izčrpan. Če bi si delo porazdelili, bi bilo super. 82Mogoče tudi, da bi lahko bolj svobodno razpolagali z delovnim časom, da če bi vmes potreboval pol ure časa zase, bi si ga lahko vzel, ne pa da hitiš iz enega primera do drugega. 83Potem tudi več rednih notranjih sestankov 84in zanje zagotovljenega več časa, 85da tudi drugi podajo svoje mnenje o kakšnem primeru, 86ne pa da je vsa odgovornost na tvojih ramenih.

Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

Težko rečem. Ko se v službi srečam s kakšnim težkim primerom, 87se mi poveča srčni utrip, 88se slabo počutim, 89sem napeta. 90Doma se včasih slabo počutiš, 91si utrujen, 92zvečer si hitro zaspan. 93Jaz recimo potrebujem precej spanja, da lahko rečem, da sem spočita. 94Včasih ti lahko utripa v glavi. 95Na začetku sem imela še več težav, kot sedaj. Sedaj se znam

dokaj dobro izklopiti. Če ne znaš tega izklopiti, brez veze, da to delaš. Opazim tudi, **96**da če se nad kom dogaja nasilje, hitreje posežem vmes. Zgleda, **97**da pri sebi bolje vem, kaj je prav in kaj je narobe. **98**Mogoče lažje izražam tudi svoja čustva, saj je to nujno, če bi vsa čustva držala v sebi, bi enkrat samo eksplodirala.

Vaše strategije sproščanja?

99Kot sem že omenila šport. **100**predvsem tek. **101**branje kakšne poljudne literature. **102**poslušanje mirne glasbe. **103**kakšno kulturno udejstvovanje. **104**pogovor s partnerjem, pa ne o primerih, ampak tako na splošno, da poveš, da je bil težak dan in daš to iz sebe **105**in pa druženje s prijatelji. **106**Pa tudi kakšne savne **107**ali masaže se ne branim. **108**Ali pa kakšen »šoping«.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

109Da se oseba, ki je doživela nasilje, v nasilni odnos ne vrne oziroma tudi če se vrne, ker so tudi take, ki se vračajo, **111**da vidiš, da je malo bolj dojemljiva za to, kaj je prav in kaj je narobe **112**in da tudi naslednjič, ko so zadeve spet take, da jih ne zmore peljati sama, zopet pride k tebi. Recimo imam eno gospo, ki ima težave v duševnem zdravju, pa sem jo enkrat seznanila z informacijami in je nato po enem letu prišla in podala prijavo. **113**Take stvari, ko nekomu uspe. Pa tudi to, **114**če imaš kakšnega storilca in se res vključi v ponujene programe **115**in vidiš, da se je spremenil.

Kaj vas pri vašem delu krepi?

116Dlje časa kot delam, bolj okrepljeno se čutim, **117**saj imam vedno več izkušenj in znanja. **118**Več ljudi, več primerov kot jih obravnavaš, bolj se krepiš, bolj veš, kakšen so strategije ljudi, kakšno je obnašanje ljudi, več stvari lahko predvidiš in manj stvari te preseneti. Če sedaj primerjam moje delo v preteklosti in sedaj, kako sem takrat delovala in kako sedaj vidim, da je razlika in čez deset let bo najbrž spet razlika. **119**Pa kakšni seminarji v zvezi s tem. **120**Pa seveda tudi sodelovanje z drugimi **121**in izmenjava znanj **122**in idej.

Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

Ker je v večini primerov povzročitelj nasilja moški, je moja šibka točka to, **123**da sem ženska. **124**Storilci se težko pogovarjajo z mano o tem, zakaj so nasilni, kakšni so primerni načini ravnanja, saj rečejo, da me ženske držimo skupaj in smo se zarotile proti njim. **125**Pa tudi, da včasih preveč hočem narediti kaj namesto žrtve. Za veliko stvari je odgovorna žrtev in jaz sem mogoče preveč nagnjena k temu, da nekatere stvari delam namesto nje. **126**Ob neuspehu pa potem obsojam sebe. Ampak tega se sedaj učim, npr. **127**lahko se zgodi, da mogoče kakšna žrtev še ni pripravljena na umik in jo potem malo »sforsiram« in se na koncu seveda vrne k storilcu in nato reče, da sem jaz kriva, da je ona šla. Odgovornost mora biti na žrtvi. Ti si tisti, ki daje informacije, ne pa sprejema odločitve namesto nje. Šibka točka je tudi to, **128**da ni več dela v paru in velikokrat ostaneš sam. Če bi imel ob sebi nekoga, sploh moškega, bi bilo veliko lažje delati.

Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

129Največkrat je tako, da vztrajam in vztrajam, dokler se ne opomnim na to, da ne more biti vse delo in breme na meni **130**in nato se umirim ter pustim času čas. Pri našem delu sta čas in potrpežljivost zelo pomembna, stvari morajo dozoreti, da lahko pride do sprememb.

Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

131Enkrat mesečno supervizija, kjer lahko vsak predstavi svoj primer in dobi kakšne ideje, komentarje. **132**Notranji strokovni timi, ko se ti, ki delamo na področju nasilja usedemo in gremo čez primere. **133**Lahko bi rekla, da je to, ko se mi usedemo neke vrste intervizija. Ni sicer tista oblika, ko se izpostavi problem in se potem dela po določeni metodi, ampak jaz bi rekla, da je to neke vrste intervizija. **134**Na voljo so tudi konzultacije. **135**Vedno imamo možnost poklicati koordinatorko za obravnavo nasilja v družini, včasih se ona tudi oglasi pri nas, ali pa gremo mi do nje. **136**Lahko se skliče tudi multidisciplinarni tim. **137**Izobraževanja so nam za enkrat še dostopna. Sreča je, da jih je kar veliko na temo nasilja. Problem pa je pri kakšnih plačljivih, saj to ne moreš iti kar vsak mesec.

Koliko podpore dejansko dobite?

Rekla bi, **138**da imamo na voljo kar precej različne podpore, tako da si vsak izmed nas lahko najde vsaj nekaj zase. **139**Vsa podpora, ki nam je na voljo, se mi zdi tudi dejansko uporabna **140**in je vsaj meni v veliko pomoč. **141**Seveda pa je vedno dobrodošla še kakšna druga oblika pomoči, saj te ni nikoli preveč.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

142Notranji timi, ko se usedemo s sodelavci. **143**One so vsak dan s tabo, te poznajo. Prednost je tudi to, **144**da se lahko dobimo takoj, ko se pokaže potreba po tem. To mi je v največjo podporo, **145**saj je sprti in na mestu. Saj koordinatorko lahko vedno pokličemo, ampak je drugače, ker je to preko telefona in tudi se ne poznamo tako dobro pa tudi zelo je zaposlena, tako da težje pride fizično sem, saj je iz drugega centra in pokriva področje celega Zasavja. Supervizija pa je tudi enkrat mesečno in ni predvideno, da bi mi rekli, sedaj je pa nekaj nujnega, supervizor pridi.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

146Vse podpore so koristne. 147Sama pa mogoče najmanj odnesem od supervizij. 148saj so nam na voljo le enkrat mesečno. 149Pogosto se zgodi, da vprašanja, dileme že rešim, s pomočjo sodelavcev in koordinatorke, potem pa imamo supervizijo in mi ta ne koristi prav dosti. Mogoče v tem smislu, da svoje delo reflektiram. 150Pri superviziji pa bi si želela tudi drugega supervizorja, ki bi imel več izkušenj.

Kako ta pomoč vpliva na 1)vas, 2)sodelavce in 3)odnose?

Sama se pri svojem delu zaradi dobljene podpore 151počutim bolj varno. 152Bolj zaupam vase 153in sem bolj strokovna. 154Saj poznaš tisti rek: »Več ljudi, več ve«. Pomagala mi je tudi, 155da sem se naučila postaviti mejo med službenim in zasebnim. Pomaga mi, 156da sem bolj odločna, 157saj verjamem vase. 158Mislím, da podobno vpliva tudi na sodelavce, 159jih razbremeni. Na izrazih obrazov se vidi, 160da se bolje počutijo. 161Zaradi tega se bolj povezujemo, 162si bolj zaupamo. 163večkrat si priskočimo na pomoč. Če potrebuješ pomoč, veš da lahko koga pokličeš in ti bo priskočil na pomoč. Pomaga ti, 164da vidiš, da so tudi drugi v istem »zosu« kot ti in to ti daje boljši občutek, ker vidiš, da se tudi drugi srečujejo z enakimi strahovi kot ti. 165Dobiš tudi nek garant, da nisi narobe ravnal.

Kako si še drugače pomagata?

Kaj pa vem. 166Branje kakšnih člankov na to temo. 167Literatura zelo pomaga. 168Pa druženje in pogovori z bližnjimi. 169prijatelji. Pa ne o službi, ampak tako na splošno, to ti daje podporo 170in te dela močnejšega, ker vidiš, da imaš ob sebi nekoga, ki te ima rad, ki ti stoji ob strani.

Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

171Zagotovo delo v paru. Lažje je, če imaš nekoga ob sebi, 172saj se avtomatsko počutiš bolj varnega. 173Pa če ti kdaj kje kaj zmanjka, lahko on vskoči. Lažje bi bilo tudi, 174če mi na pomoč lahko poklicali tudi tiste sodelavce, ki ne delajo na področju nasilja in oni nebi samo rekli, da ne delajo na tem področju in ga zato ne poznajo. To bi bilo potrebno spremeniti, 175tudi oni bi morali poznati to področje, da bi lahko vskočili, kadar bi bilo to potrebno in da bi cel kolektiv sodeloval. Sedaj je na centih tako, da tisti, ki delajo na področju transferjev nič ne vedo, kaj se dogaja pri nas in to ni prav, 176saj tako niti ne razumejo s čim vse se soočamo in nas tako ne razumejo. Ti imaš lahko uporabnika pri sebi eno uro, dve pa ne boš nič rešil in oni tega ne razumejo. Po mojem mnenju bi moralo biti zagotovljeno tudi to, 177da lahko hodiš na izobraževanja, ne samo na seminarje, ampak tudi kakšna dodatna izobraževanja 178in izpopolnjevanja. 179Tega bi moralo biti več in nebi smelo biti tako, da se vsako leto sprašujemo ali bo denar za to ali ne, ampak bi moralo biti to že zacementirano. Na toliko in toliko izobraževanj moraš iti in konec. To bi ti moralo pripadati, ker delaš na takšnem težkem področju. Pa mogoče še to, 180da bi bili mediji malo manj panični 181in bolj ozaveščeni glede stvari. 182Vedno, ko se zgodi kakšna tragedija, so vsi drugi krivi, ne pa tisti, ki je tragedijo povzročil. 183Na tem področju bi se moralo kaj storiti, da bi se ljudje zavedali, da je velika odgovornost na ljudeh samih. Mi jim podamo informacije, kaj bodo pa oni z njimi, je odvisno od njih. 184Ne pa da kar takoj mislijo, da si ti nekaj narobe naredil.

G

Mi lahko prosim na kratko opišete, kako poteka vaše delo, ko se srečate z nasiljem v družini.

Sta nekako dve poti. 1Prva pot je, če žrtev pride na center sama in pove, kaj se ji dogaja doma. 2Mi z njo nato opravimo razgovor. 3v katerem ji predstavimo vse možne opcije ravnanja in pomoči, ki so na voljo v Sloveniji, npr. 4umik v krizni center, 5brezplačna pravna pomoč, 6ukrep prepovedi približevanja in možnost podaljšanje le tega, pa tudi če ta ukrep ni izrečen, 7kaj lahko po Zakonu o preprečevanju nasilja doseže na sodišču itd. 8Skratka žrtev dobi paleto informacij. Žrtev se nato nekako odloča. 9Če se odloči, da bo podala prijavo na policijo. 10se jo pospremi na policijo, če to seveda želi, ali pa gre sama. To je odvisno od moči žrtve. 11Če žrtev ne želi podati prijave na policijo, 12jo opozorimo na to, da smo prijavo dolžni podati mi, po uradni dolžnosti. 13Žrtev se lahko odloči za umik v krizni center. 14Takrat pokličemo v krizne cente, da vidimo, kje je prostor in se z njimi dogovorimo za sprejem. Žrtev gre nato lahko v spremstvu policije na vlak, ki jo odpelje v krizni center, ali pa si sama uredi prevoz do dogovorjenega mesta. 15Če se žrtev odloči, da se ne bo nikamor umaknila, 16z njo vseeno naredimo nek varnostni načrt, npr. 17kaj bo naredila, ko bo storilec s strani policije obveščen o prijavi, 18kako se lahko zaščiti, 19kaj lahko naredi. Po navadi svetujemo, da ima pri roki vedno telefon in shranjeno direktno policijsko številko nekje na prvem mestu, da pušča odklenjena vrata itd. 20Skratka načrtujemo, kaj lahko ona naredi, da bi zavarovala sebe in otroke, če seveda so. 21Skliče se tudi multidisciplinarni tim, 22da lahko različne institucije prispevajo k pomoči žrtvi. 23Druga pot pa je, ko dobimo obvestilo o nasilju s strani interventne službe, 24ali policijske postaje. Navadno že takoj zjutraj dobimo obvestilo, da je bilo v popoldanskih, ali večernih urah obravnavano nasilje v družini. Pošljejo nam podatke o povzročitelju, kdo je žrtev, telefonske številke 25in mi potem pokličemo žrtev ter jo povabimo na center. Postopek je nato podoben, podajo se vse informacije in tako dalje. Žrtev se v tem primeru lahko odzove vabilu, ali pa tudi ne. Če gre za odraslo žrtev, brez otrok, ki ne želi sodelovati, potem mi ne moremo storiti kaj dosti, saj je ne moremo prisiliti k sodelovanju. 26Če pa so prisotni mladoletni otroci, potem pa smo dolžni zaščititi otroke 27in lahko vstopamo v družino. 28Staršem jasno povemo, da sta onadva dolžna zaščititi otroke, če pa tega sama ne zmoreta, potem mora to storiti center. Je pa to zadnja inštanca. 29Opraviti pa je seveda potrebno tudi pogovor s povzročiteljem nasilja, 30ter tudi njemu podati vse potrebne

informacije. 31 Ponudi se mu strokovno pomoč 32 in napoti se ga lahko v različne psihosocialne in zdravstvene programe, za katere se sam odloči ali jih bo obiskal ali ne. Mislim, da je to na kratko vse.

Kako doživljate delo na tem področju? Ali se vam zdi stresno in zakaj?

33 Delo na tem področju je zelo zanimivo. 34 Je polno adrenalina, 35 saj nikoli ne veš, kaj pričakovati. 36 Delo tu nikoli ne postane rutina. 37 Je zelo pestro 38 pa tudi razburljivo. Po drugi strani 39 pa je tudi zahtevno 40 in odgovorno, 41 saj imaš velik vpliv na življenje ljudi. 42 Pogosto se lahko počutiš tudi nemočnega. 43 Na sproti sebe imaš žrtev, ki pogosto ni popolnoma prepričana, kaj si želi. V glavi ima predstave, da bo zaradi obiska centra storilca streznila in se bo ta spremenil in da bo tako postavila meje. 44 Ne zaveda pa se, da nasilje ni tako lahko odpravljivo. 45 Ti meniš, da bi bilo dobro nekaj, žrtev pa nekaj drugega in kako sedaj naprej? Zelo težko je, kadar imaš pred sabo osebo, ki ne ve točno kaj bi. 46 Da, delo je zagotovo tudi zelo stresno. Stresno je 47 zaradi krutih zgodb katerim si priča. Včasih si sploh ne moreš predstavljati, da se kaj takega sploh lahko resnično dogaja in se ti zdi, da sanjaš. Stresno je, 48 ker moraš pogosto odločati o življenju otrok, ki so povsem nedolžna bitja. Vsaj zame je stresno tudi zaradi tega, 49 ker se vedno sprašujem, ali sem žrtvi predala vse informacije, 50 ali sem jo uspela dovolj motivirati, da bo naredila nekaj zase, da bo zaščitila sebe in otroke, če so ti prisotni. 51 Velikokrat se sprašujem tudi, ali je vse narejeno prav z vidika inšpekcije. 52 Vedno si razpet med tistim, kar ti nalagajo zakoni, močjo žrtve in neko lastno presojo. Da, delo je zelo, zelo stresno.

Kaj se vam pri vašem delu z nasiljem v družini zdi najbolj stresno? Mi lahko opišete primer.

53 Če dobro pomislim bi rekla, da je to delo s storilcem. Ker je naš center majhen, navadno delam in z žrtvijo in s storilcem, 54 tako da do storilca, po vsem kar slišim, težko pristopim povsem nepristransko 55 in profesionalno. Tu moraš imeti res veliko kontrolo sam nad seboj. Po navadi so žrtve ženske, storilci pa moški, zato je delo s storilci stresno tudi iz tega vidika. 56 Ker smo istega spola kot žrtev, nas doživljajo kot manjvredne. 57 Storilci strokovne delavke doživljajo kot nekoga, ki jim razdira družino, 58 zato besedni napadi niso nič neobičajnega. 59 Izredno stresni pa so tudi primeri hudega fizičnega nasilja. 60 Najbolj me je pretresel prav takšen primer. 61 ko je storilec žrtev maltretiral nekaj dni, preden ji je uspelo priti do policijske postaje. 62 Šlo je za brutalno fizično nasilje 63 (pretepanje, 64 uriniranje po žrtvi, 65 ugašanje cigaretnih ogorkov na telesu žrtve), 66 s spremstvom psihičnega nasilja. Ti primeri hudega fizičnega nasilja, ti so najbolj stresni. Mati žrtve je začutila, da s hčerko nekaj ni v redu, zato jo je šla obiskat, takrat pa je videla kakšno je stanje, da je hčerka vsa izmučena in v modricah. Imeli sta srečo, da sta ujeli ravno moment, ko je bil storilec v službi in sta lahko odšli na policijo. Z otrokom se je žrtev potem umaknila v krizni center. Storilec je dobil prepoved približevanja in na koncu se je vse dobro izteklo. Še posebej kruta pa je ta zgodba iz tega zornega kota, 67 ker storilec še dandanes trdi, da si je žrtev to zaslužila. 68 Sodelovanje z njim ni bilo mogoče, 69 saj se je ves čas razburjal, 70 grozil itd. 71 Veliko je bilo tudi obtoževanja, češ da sem jaz kriva, da ga je partnerka zapustila. Ob takšnih zgodbah ne moreš ostati ravnodušen in zagotovo pustijo pečat na tebi.

Kako ta stres vpliva na vaše poklicno in zasebno življenje in kako se z njim soočate poklicno in zasebno?

Stres, ki ga doživljam vpliva tako na poklicno, kot tudi na zasebno življenje. Ker pokrivam več področji, ne samo področje nasilja, 72 se včasih težko skoncentriram na drugo delo, po kakšnem primeru. 73 Včasih sem tudi bolj razdražljiva in to lahko vpliva na moje delo z drugimi uporabniki, čeprav se zelo trudim da ne. 74 To zna vplivati tudi na moj odnos do sodelavcev, saj znam biti včasih malo tečna, ko me kakšna stvar vrže iz tira. Delo na področju nasilja od nas zahteva tudi veliko opravi, 75 tako da mora včasih kakšna druga stvar, ki ni tako nujna, malo počakati, npr. si dogovorjen z uporabnikom pa pride primer nasilja in moraš srečanje prestaviti. 76 Včasih, ko delaš na kakšnem primeru si izčrpan 77 in dejansko ti vzame veliko energije. Razgovor, pa odhod na policijsko postajo, umik v krizni center, pa vsi ti postopki, ko zadevo zaključiš si izžet. Pa zadeva z umikom žrtve sploh ni končana, saj sledi še ogromno dela. 78 Včasih imam prav občutek, da ne morem več. Čeprav se trudim v prostem času delo odmisli, mi to vedno ne uspe. 79 Včasih se moja izčrpanost, 80 razdražljivost, 81 tečnost prenesejo tudi domov. 82 Tako grem na primer spat, namesto da bi čas preživljala z bližnjimi, 83 ali pa odložim kakšno opravilo, ki bi ga bilo potrebno opraviti. 84 Včasih sem tudi pretirano občutljiva in me prizadene kakšna stvar, ki me drugače sigurno nebi. Rečem pa lahko, da je že veliko bolje, kot je bilo prva leta dela. Sedaj imam že debelejšo kožo in se me vsak primer tudi ne dotakne več tako zelo. 85 Bolje znam ločevati tudi delo in zasebnost. Če je pa res kakšna pereča stvar, se pa zgodi, 86 da kdaj podelim zgodbo tudi z domačimi, ne z imeni, ampak kaj se je zgodilo. Pa ne v smislu, da mi bodo domači dali odgovor, kaj moram narediti, ampak čisto tako, da se razbremenim.

Kaj menite, kaj bi se dalo storiti, za lažje soočanje?

Sploh nimam idej. 87 Mogoče bi pri premagovanju stresa pomagalo, če bi kdaj organizirali kakšno izobraževanje. 88 ali delavnico na to temo. Zagotovo bi bilo naše delo manj stresno, 89 če bi na vsakem primeru nasilja delala dva strokovna delavca skupaj, saj bi si bila tako ves čas v oporo, bi si svetovala, skupaj bi sprejemala odločitve. 90 Na tem področju bi moralo vsekakor biti zaposlenih več oseb.

Kako vaše delo vpliva na vaše telesno in čustveno delovanje?

Pogosto opazim, 91 da imam na koncu tedna in za vikende glavobole. Očitno se telo takrat sprošča. 92 Kakšen dan sem izžeta, 93 počutim se izčrpano, 94 brez energije 95 in takrat sem umirjena in tiha, da se tako napolnim nazaj. 96 Po kakšnem primeru

se pojavi tudi nespečnost, saj mi kar ne gre in ne gre iz glave. Včasih opažam, 97da sem kakšen dan tudi bolj občutljiva in me prizadenejo stvari, ki me drugače zagotovo nebi, 98več se pritožujem kot običajno.

Vaše strategije sproščanja?

99Po službi se trudim iti na sprehod, da dam stres iz sebe. Priznati moram, da mi ne uspe vedno, ampak kadar pa grem, se počutim boljše. **100**Pomaga mi spanje, saj na stvari potem, ko jih prespim, pogosto gledam drugače **101**in pa govor o stvareh, ki me mučijo, da dam to iz sebe. **102**Sprošča me tudi kajenje. Vem, da to ni dobo, ampak zadnje čase pokadim kar veliko, saj mi to pomaga, da se sprostim, da se boljše počutim. **103**Drugače pa tudi dopust.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

104Dinamika. To, da nikoli ne veš, kaj te čaka. Malo okvirno že veš, ampak delo je izredno dinamično, ni neke rutine in to mi je všeč. Sicer so neke predpisane smernice, ampak te smernice se modilirajo od primera do primera. Zadovoljstvo mi predstavlja tudi, **105**ko vidim kakšno žrtev, ki je imela dovolj moči, da se je odločila za spremembe in je sedaj uspešna, živi običajno življenje, ima mogoče novega partnerja itd. **106**Ko vidiš nek napredek. **107**Ob tem se počutim dobro, ker vem, da sem tudi jaz pomagala pri tej spremembi.

Kaj vas pri vašem delu krepi?

108Rekla bi, da delovne izkušnje. Zdi se mi, da sem iz leta v leto bolj prepričana v svoje delo in močnejša. **109**Tudi kakšna izpopolnjevanja, v smislu izobraževanj in dodatnih seminarjev, saj ti to daje moč, ko slišiš ali delaš prav ali ne. **110**Seveda tudi podpora, ki nam je na voljo **111**in dobri in odkriti odnosi v kolektivu.

Kaj vidite, kot svoje šibke točke?

112Zelo hitro pri delu s storilci nasilja preidem v vlogo preganjalca, kaznovalca. **113**Včasih me prevzame jeza. Tega nebi smela, zato se moram vedno znova zavestno pripraviti, da ne zdrsnem v to vlogo, kar pa je zelo težko, po vsem kar slišim. Tu je problem. Mogoče je moja šibka točka tudi to, **114**da se mi žrtve smilijo. Pri delu z žrtvijo je poanta ta, da ji moram dati moč, ne pa da se mi smili. Važno je, da jo spodbudim, da od celotne palete možnosti, ki jih ima na voljo, izbere nekaj zase in to dejansko uporabi.

Se pri svojem delu kdaj srečate z občutki brezupa, občutki da so problemi nerešljivi in kako takrat ravnate?

Vem, kje je moja meja in od kje naprej je prostor, v katerem mora delati žrtev sama. Moja naloga je, da ji predstavim, kaj vse sistem omogoča in kaj omogoča center. Povem ji, da jo lahko spremljamo in da se lahko vključi v svetovanje pri nas. Kaj od tega bo pa potem ona porabila, je odvisno od nje. Jaz njenega problema ne morem rešiti, lahko pa ji pomagam, da pride do uvida. To so zelo dolgoročne stvari. Sedaj, ko se tega zavedam, **115**se le redko srečam z občutki brezupa, saj sama pri sebi vem, da sem storila vse, kar je bilo potrebno in da je za spremembe potreben čas. **116**Včasih se mi zdi, da ne bom prišla nikamor, ampak se nato spomnim, da je potreben čas, da žrtev dozori in sprejme odločitev za spremembo. Pri nekaterih gredo stvari počasneje, pri drugih pa hitreje. Znano pa je, da žrtve v povprečju sedemkrat odidejo in se vrnejo preden dokončno odidejo. Problem pa je, kjer so prisotni otroci. Takrat si dolžen, na podlagi zakona, družino spremljati zaradi otrok. Starši pogosto manipulirajo s tabo in prekrivajo stvari, saj se bojijo, da jim boš vzel otroke in to te lahko spravi ob živce. Čeprav jim jasno razložiš, da so oni s svojim vedenjem odgovorni za to, kaj se bo zgodilo z otroci, imaš v sebi mešane občutke in čutiš veliko odgovornost, saj odločaš o življenju otrok.

Kakšne oblike podpore ste deležni pri vašem delu (intervizija, supervizija...)?

117Imamo supervizije **118**in notranje time. **119**V veliko podporo je medsebojno sodelovanje. **120**Na voljo nam je tudi koordinatorica, na katero se lahko vedno obrnemo. Podporo nam torej nudijo koordinatorica, sodelavke, supervizor **121**pa tudi direktor. Kot sem že omenila imamo supervizije, timske konference, konzultacije. **122**V podporo so tudi različna izobraževanja, čeprav bi bilo lahko teh več. **123**Vedno se lahko obrnemo tudi na inšpekcijo in prosimo za posvet, da dobimo potrditev k svojemu delu. **124**Prav takšnih intervizij, kot smo se učili na fakulteti nimamo.

Koliko podpore dejansko dobite?

125Rekla bi, da nam je ponujeno dovolj podpore, potem je pa od vsakega posameznika odvisno koliko bo od ponujenega odnesel. **126**Zame osebno je profesionalne podpore dovolj. Pri določenih primerih, ko pa ne prideš nikamor in se sprašuješ ali si dobro delal ali ne, **127**pa si poiščem še kakšno zunanjo podporo, predvsem zato, da se razbremenim, da z nekom podelim dvome, skrbi. **128**Mogoče manjka boljše te čustvene podpore, da se komu izpoveš, da daš stvari iz sebe.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v največjo podporo in zakaj?

Težko bi se odločila za eno. **129**Vsaka daje neko dodano vrednost. **130**Mogoče so mi najbližje notranji timi, **131**ker jih lahko skličemo po potrebi, ne tako kot supervizija, pri kateri so srečanje vnaprej določena in ker poleg profesionalne podpore **132**nudijo tudi neko čustveno podporo, ko se malo potožiš pred sodelavci in te ti podprejo, **133**ti svetujejo. **134**Vidiš tudi, s kakšnimi težavami se srečujejo sodelavci in da nisi ti tisti edini, ki ima težave in potrebuje podporo. **135**Supervizija se mi zdi super, **136**ker dobiš neko zunanje mnenje. **137**Zelo koristno je tudi posvetovanje s koordinatorico, **138**saj je res

strokovnjakinja za to področje. **139**Pove ti, kaj je bilo dobro narejeno in kaj bi se dalo storiti bolje. **140**Dobro je to, da nam je res vedno na voljo in jo lahko pokličemo kadarkoli.

Za katero od naštetih oblik pomoči bi rekli, da vam je v najmanjšo podporo in zakaj?

141Vsaka podpora je koristna, tako da za nobeno nebi mogla reči, da ni koristna. Bi pa lahko pri določenih podporah prišlo do kakšnih manjših sprememb, npr. **142**da bi bila supervizijska srečanja pogostejša, **143**da bi nam bila koordinatorica večkrat na voljo tudi osebno, ne samo preko telefona. Drugega pa se sedaj ne spomnim. Vse podpore so dobrodošle.

Kako ta pomoč vpliva na 1)vas, 2)sodelavce in 3)odnose?

Name to vpliva pozitivno, **144**razbremenjuje. **145**Dobim neko potrditev svojega dela. **146**Vidim kaj in kako delam. **147**Izvem, kaj je bilo narejeno dobro in kaj bi se dalo storiti drugače, bolje. **148**Zaradi tega sem bolj prepričana v svoje delo. **149**sem samozavestnejša. **150**Sem tudi mirnejša, ker vem, da se lahko na koga obrnem po pomoč. Delo na nasilju je stresno. Določeni primeri so jasni, pri določenih pa si v precepu in takrat je kakšen nasvet dobrodošel. Včasih se sprašuješ tudi ali bo žrtev do jutra preživela ali ne, se bo znašla ali ne in takrat je nujno, da se lahko z nekom pogovoriš. **151**Mislim, da je tudi pri sodelavcih tako. Včasih jih vidiš čisto obupane, pa se z njimi pogovoriš, ali pa imamo supervizijo in so nato čisto spremenjeni, **152**boljše volje, **153**bolj optimistični. To zagotovo vpliva tudi na odnose med nami. **154**Med sabo si podelujemo občutke, dvome in to nas povezuje **155**in zbljuje. Nudimo si podporo, strokovno in moralno oporo **156**in vse to vpliva na boljše odnose med nami **157**in na večje zaupanje.

Kako si še drugače pomagata?

158Mogoče to, da kdaj podelim skrbi, dvome, čustva z domačimi. **159**prijateljicami, vendar se jih trudim čim manj obremenjevati s službo. **160**Morda kdaj preberem tudi kakšno strokovno literaturo.

Kakšne podpore bi si pri vašem delu še želeli?

161Mogoče več rednih sestankov z inšpekcijo, npr. nekakšna posvetovanja, diskusije o primerih, na vsake štiri mesece, **162**da si prepričan da dobro delaš, ker inšpekcija je le tista, ki je glavna, ki odredi ali si dobro delal ali nisi. Tudi več čustvene podpore, npr. **163**da bi nam bila na voljo kakšna psihološka, psihoterapevtska podpora. Drugih idej pa nimam. **164**Da, delo v paru nebi bila slaba ideja. **165**Več glav več ve. **166**pa še odgovornost bi se malo porazdelila.

PRILOGA 3: POSTOPEK RAZISKAVE

NADKATEGORIJA: Obravnava nasilja v družini na CSD

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
1A	O nasilju nas lahko obvesti žrtev sama	Obvestilo žrtve	Obvestilo o nasilju
2A	Ali pa policija	Obvestilo policije	Obvestilo o nasilju
3A	In interventna služba	Obvestilo interventne službe	Obvestilo o nasilju
4A	Nato sledi delo z žrtvijo	Delo z žrtvijo	Delo strokovnega delavca
5A	Pa tudi s povzročiteljem	Delo s povzročiteljem	Delo strokovnega delavca
6A	Povezovanje z različnimi organizacijami	Povezovanje z organizacijami	Delo strokovnega delavca
7A	Z žrtvijo se opravi pogovor	Pogovor	Delo z žrtvijo
8A	Da izvemo za kakšno nasilje gre	Poizvedovanje o nasilju	Pogovor z žrtvijo
9A	Izdela se načrt varnosti	Izdelava načrta varnosti	Delo z žrtvijo
10A	Kako se lahko zaščiti	Kako se zaščititi	Načrt varnosti
11A	Kam se lahko umakne	Kam se umakniti	Načrt varnosti
12A	Koga bi vključila	Koga vključiti	Načrt varnosti
13A	Seznani se jo z možnimi oblikami pomoči	Seznanitev z oblikami pomoči	Delo z žrtvijo
14A	Žrtev se lahko odloči da ostane	Žrtev ostane	Odločitev o umiku
15A	Ali pa se odloči za umik	Žrtev se umakne	Odločitev o umiku
16A	Da se ji tudi zloženke na temo nasilja	Posredovanje zloženke o nasilju	Delo z žrtvijo
17A	Sledi tudi prijava nasilja na policijo	Prijava žrtve	Prijava nasilja
18A	Če žrtev tega ne želi	Ne prijava žrtve	Prijava nasilja
19A	Se jo seznaniti, da smo mi to dolžni storiti po uradni dolžnosti	Center po uradni dolžnosti	Prijava nasilja
20A	Treba je ugotoviti, ali so prisotni tudi otroci in jih ustrezno zaščititi	Zaščita otrok	Delo strokovnega delavca
21A	Žrtvi se nudi ustrezno podporo, dokler jo ta potrebuje, ne glede na njene odločitve	Dolgoročna podpora ne glede na odločitve	Delo z žrtvijo
22A	Potrebo je spisati tudi razna poročila za policijo in tožilstvo	Pisanje poročil	Delo strokovnega delavca
23A	Storilca se povabi na PSP	Povabilo na pogovor	Delo s povzročiteljem
24A	Da tudi on lahko pove svojo plat zgodbe	Videnje situacije	Pogovor s povzročiteljem
25A	Seznani se ga z vsemi informacijami	Seznanitev z informacijami	Delo s povzročiteljem

26A	Kaj pomeni ukrep prepovedi približevanja	Ukrep prepovedi približevanja	Pogovor s povzročiteljem
27A	Kakšne oblike pomoči lahko dobi	Možne oblike pomoči	Pogovor s povzročiteljem
1B	Z nasiljem se lahko srečaš, ko se žrtev sama obrne po pomoč	Obvestilo žrtve	Obvestilo o nasilju
2B	Ali v okviru obravnave znotraj centra	Ugotovitev znotraj druge obravnave	Obvestilo o nasilju
3B	Občasno smo obveščeni tudi s strani policije	Obvestilo policije	Obvestilo o nasilju
4B	Ali s strani regijske interventne službe	Obvestilo interventne službe	Obvestilo o nasilju
5B	Včasih nas o nasilju obvestijo tudi kakšne nevladne organizacije	Obvestilo nevladnih organizacij	Obvestilo o nasilju
6B	Mi potem to zadevo raziščemo	Preiskovanje zadeve	Delo strokovnega delavca
7B	Če se nasilje ugotovi v okviru prve socialne pomoči, se nato skliče tim	Sklic tima	Delo strokovnega delavca
8B	Sledi razgovor z žrtvijo	Pogovor	Delo z žrtvijo
9B	Ocena tveganja	Ocena tveganja	Delo z žrtvijo
10B	Sklic multidisciplinarnega tima	Sklic multidisciplinarnega tima	Delo strokovnega delavca
11B	Pogovor s storilcem	Pogovor	Delo s povzročiteljem
12B	Vmes še umik	Žrtev se umakne	Odločitev o umiku
13B	Ali ne umik	Žrtev ostane	Odločitev o umiku
14B	Varnostni načrt	Izdelava načrta varnosti	Delo z žrtvijo
15B	Najpomembnejše je, da se zagotovi varnost žrtve	Zagotovitev varnosti	Delo z žrtvijo
16B	In da se podajo vse potrebne informacije	Predaja informacij	Delo z žrtvijo
1C	Običajno je tako, da pride do nas prijava nasilja	Prejem obvestila	Obvestilo o nasilju
2C	Včasih pa tudi oseba sama in prijavi nasilje	Obvestilo žrtve	Obvestilo o nasilju
3C	Potem se pogovoriš z žrtvijo	Pogovor	Delo z žrtvijo
4C	Kako hudo je	Težavnost nasilja	Pogovor z žrtvijo
5C	Kako nasilje doživlja	Vrsta nasilja	Pogovor z žrtvijo
6C	Da prideš do neke ocene, kako hudo je	Ocena situacije	Delo z žrtvijo
7C	Potem pa sledi zaščita	Zagotovitev varnosti	Delo z žrtvijo
8C	Kaj lahko sama naredi	Kako se zaščititi	Načrt varnosti
9C	Kdo ji lahko pomaga	Kdo lahko pomaga	Načrt varnosti
10C	Kam se lahko zateče	Kam se umakniti	Načrt varnosti
11C	Kam se lahko obrne	Kam se obrniti	Načrt varnosti
12C	Če gre za visoko ogroženost lahko sledi tudi umik	Žrtev se umakne	Odločitev o umiku
13C	Žrtvi pomagaš urejati stvari	Urejanje stvari	Delo z žrtvijo
14C	Klicati naokrog	Klicanje naokrog	Delo z žrtvijo
15C	Najbolj pomembno pa je, da ji daš vse potrebne informacije	Predaja informacij	Delo z žrtvijo
16C	Vključiti se tudi policija	Vključitev policije	Delo strokovnega delavca
17C	Običajno je tako, da storilca povabim k nam	Povabilo na pogovor	Delo s povzročiteljem
18C	Pokličem ga na PSP	Povabilo na PSP	Delo s povzročiteljem
19C	Kjer mu pojasnim zadeve v zvezi z Zakonom o preprečevanju nasilja	Pojasnitev zakonov	Pogovor s povzročiteljem
20C	In pa nadaljnje možnosti	Seznanitev z možnostmi	Pogovor s povzročiteljem
21C	Predvsem katere spremembe se od njega pričakuje, da bo lahko prišel do uvida	Pričakovane spremembe	Pogovor s povzročiteljem
22C	Kam se lahko vključi	Možnosti vključevanja	Pogovor s povzročiteljem
23C	Kdo vse mu lahko pomaga	Možne oblike pomoči	Pogovor s povzročiteljem
1D	Ko dobimo obvestilo o nasilju	Prejem obvestilo	Obvestilo o nasilju
2D	Je običajno tako, da se najprej skliče tim znotraj hiše	Sklic tima	Delo strokovnega delavca
3D	Kontaktirati je potrebno tudi žrtev	Vzpostavitev kontakta	Delo z žrtvijo
4D	In jo vprašamo, kako se počuti	Poizvedovanje o počutju	Pogovor z žrtvijo
5D	Ali je potreben umik	Poizvedovanje o umiku	Pogovor z žrtvijo
6D	Dogovorimo se, da pride na center	Dogovor o obisku centra	Delo z žrtvijo
7D	In poda se ji osnovne informacije	Predaja informacij	Delo z žrtvijo
8D	Žrtvi se pomaga, če je potreben umik	Pomoč pri umiku	Delo z žrtvijo
9D	Kontaktirati je potrebno tudi povzročitelja nasilja	Vzpostavitev kontakta	Delo s povzročiteljem
10D	Povabi se ga na pogovor	Povabilo na pogovor	Delo s povzročiteljem
11D	Pove se mu, kam se lahko zateče	Kam se lahko zateče	Pogovor s povzročiteljem

12D	Nato se oceni, če je potrebno sklicati multidisciplinarni tim	Sklic multidisciplinarnega tima	Delo strokovnega delavca
13D	Če ga, se potem usedemo CSD, šola, policija, zdravstvo, žrtev	Sodelovanje različnih institucij	Multidisciplinarni tim
14D	In naredimo oceno ogroženosti	Ocena ogroženosti	Multidisciplinarni tim
15D	In načrt varnosti	Načrt varnosti	Multidisciplinarni tim
16D	Izmenjujemo si pač informacije	Izmenjava informacij	Multidisciplinarni tim
17D	Ji nudi zaščito	Zagotovitev varnosti	Delo z žrtvijo
18D	Oporo	Opora	Delo z žrtvijo
19D	Lahko se jo napoti v kakšno svetovalnico	Napotitve drugim	Delo z žrtvijo
20D	Veliko sodelujemo tudi s policijo	Sodelovanje s policijo	Delo strokovnega delavca
1E	Ko dobimo obvestilo o nasilju	Prejetje obvestila	Obvestilo o nasilju
2E	Je odvisno ali gre za družino z otroci ali brez	Ugotavljanje prisotnosti otrok	Delo strokovnega delavca
3E	Če so prisotni otroci je naša naloga, da v prvi vrsti ocenimo njihovo ogroženost	Ocena ogroženosti otrok	Delo strokovnega delavca
4E	In poskrbimo za njihovo varnost	Zaščita otrok	Delo strokovnega delavca
5E	Naša naloga je, da žrtvi predamo vse potrebne informacije	Predaja informacij	Delo z žrtvijo
6E	Žrtev lahko nato poda prijavo na policijo	Prijava žrtve	Prijava nasilja
7E	Ali pa tudi ne	Ne prijavi žrtve	Prijava nasilja
8E	Če žrtev tega ne stori, moramo to storiti mi	Center po uradni dolžnosti	Prijava nasilja
9E	S temi ljudmi naredimo nek varnostni načrt	Izdelava načrta varnosti	Delo z žrtvijo
10E	Da se lahko na nek način zavarujejo	Kako se zaščititi	Načrt varnosti
11E	Na pogovor vabimo tudi storilca	Povabilo na pogovor	Delo s povzročiteljem
12E	Da bi tudi njega povabili k sodelovanju v kateri od pomoči	Nudenje pomoči	Delo s povzročiteljem
13E	Oziroma ga seznanili z vsemi informacijami	Seznanitev z informacijami	Delo s povzročiteljem
1F	Ko dobimo obvestilo o nasilju, s strani žrtve same	Obvestilo žrtve	Obvestilo o nasilju
2F	Ali policije	Obvestilo policije	Obvestilo o nasilju
3F	Moramo vzpostaviti kontakt z žrtvijo	Vzpostavitev kontakta	Delo z žrtvijo
4F	Z njo se pogovori	Pogovor	Delo z žrtvijo
5F	Seznani se jo s tem, kakšne oblike pomoči ji lahko nudi center	Seznanitev z oblikami pomoči	Delo z žrtvijo
6F	In pomaga se ji, če potrebuje namestitvev	Pomoč pri namestitvi	Delo z žrtvijo
7F	Ugotoviti je potrebno tudi, če so ogroženi otroci	Ocena ogroženosti otrok	Delo strokovnega delavca
8F	V glavnem gre za zbiranje informacij	Zbiranje informacij	Delo strokovnega delavca
9F	Nato pa sledi povezava s policijo	Vključitev policije	Delo strokovnega delavca
10F	Lahko tudi s šolo	Morebitna povezava s šolo	Delo strokovnega delavca
11F	Vrtci	Morebitna povezava z vrtcem	Delo strokovnega delavca
12F	Izdela se tudi oceno ogroženosti	Ocena ogroženosti	Delo z žrtvijo
13F	Z žrtvijo se naredi varnostni načrt	Izdelava načrta varnosti	Delo z žrtvijo
14F	Če žrtev ne želi podati prijave na policijo	Ne prijavi žrtve	Prijava nasilja
15F	Jo moraš ti	Center po uradni dolžnosti	Prijava nasilja
16F	Seveda pa je treba opraviti tudi pogovor s storilcem	Pogovor	Delo s povzročiteljem
17F	In ga seznaniti z vsemi informacijami	Seznanitev z informacijami	Delo s povzročiteljem
18F	Potrebno pa mu je ponuditi tudi pomoč	Nudenje pomoči	Delo s povzročiteljem
1G	Prva pot je, če žrtev pride na center sama in pove, kaj se ji dogaja doma	Obvestilo žrtve	Obvestilo o nasilju
2G	Mi z njo nato opravimo razgovor	Pogovor	Delo z žrtvijo
3G	V katerem ji predstavimo vse možne opcije ravnanja in pomoči, ki so na voljo v Sloveniji	Informacije o možnih načinih ravnanja in oblikah pomoči	Delo z žrtvijo
4G	Umik v krizni center	Možnost umika v krizni center	Pogovor z žrtvijo
5G	Brezplačna pravna pomoč	Možnost brezplačne pravne pomoči	Pogovor z žrtvijo
6G	Ukrep prepovedi približevanja in možnost podaljšanje le tega	Informacije o ukrepu prepovedi približevanja	Pogovor z žrtvijo
7G	Kaj lahko po Zakonu o preprečevanju nasilja doseže na sodišču	Seznanitev s pravicami po zakonu	Pogovor z žrtvijo
8G	Skratka žrtev dobi paleto informacij	Predaja informacij	Delo z žrtvijo
9G	Če se odloči, da bo podala prijavo na policijo	Prijava žrtve	Prijava nasilja

10G	Se jo pospremi na policijo, če to seveda želi	Po potrebi spremljanje na policijo	Delo z žrtvijo
11G	Če žrtev ne želi podati prijave na policijo	Ne prijave žrtve	Prijava nasilja
12G	Jo opozorimo na to, da smo prijavo dolžni podati mi, po uradni dolžnosti	Center po uradni dolžnosti	Prijava nasilja
13G	Žrtev se lahko odloči za umik v krizni center	Žrtev se umakne	Odločitev o umiku
14G	Takrat pokličemo v krizne centre, da vidimo, kje je prostor in se z njimi dogovorimo za sprejem	Dogovarjanje s kriznimi centri	Delo strokovnega delavca
15G	Če se žrtev odloči, da se ne bo nikamor umaknila	Žrtev ostane	Odločitev o umiku
16G	Z njo vseeno naredimo nek varnostni načrt	Izdelava načrta varnosti	Delo z žrtvijo
17G	Kaj bo naredila, ko bo storilec s strani policije obveščen o prijavi	Kaj storiti, ko bo storilec obveščen o prijavi nasilja	Načrt varnosti
18G	Kako se lahko zaščiti	Kako se zaščititi	Načrt varnosti
19G	Kaj lahko naredi	Kaj narediti za zaščito	Načrt varnosti
20G	Skratka načrtujemo, kaj lahko ona naredi, da bi zavarovala sebe in otroke	Načrtovanje ravnanja za zaščito	Delo z žrtvijo
21G	Skliče se tudi multidisciplinarni tim	Sklic multidisciplinarnega tima	Delo strokovnega delavca
22G	Da lahko različne institucije prispevajo k pomoči žrtvi	Pomoč žrtvi na različnih področjih	Multidisciplinarni tim
23G	Druga pot pa je, ko dobimo obvestilo o nasilju s strani interventne službe	Obvestilo interventne službe	Obvestilo o nasilju
24G	Ali policijske postaje	Obvestilo policije	Obvestilo o nasilju
25G	In mi potem pokličemo žrtev ter jo povabimo na center	Dogovor o obisku centra	Delo z žrtvijo
26G	Če pa so prisotni mladoletni otroci, potem pa smo dolžni zaščititi otroke	Zaščita otrok	Delo strokovnega delavca
27G	In lahko vstopamo v družino	Možnost vstopanja v družino zaradi otrok	Delo strokovnega delavca
28G	Staršem jasno povemo, da sta onadva dolžna zaščititi otroke, če pa tega ne zmoreta, potem mora to storiti center	Predaja informacij staršem	Delo strokovnega delavca
29G	Opraviti pa je seveda potrebno tudi pogovor s povzročiteljem nasilja	Pogovor	Delo s povzročiteljem
30G	Ter tudi njemu podati vse potrebne informacije	Seznanitev z informacijami	Delo s povzročiteljem
31G	Ponudi se mu strokovno pomoč	Nudenje pomoči	Delo s povzročiteljem
32G	In napoti se ga lahko v različne psihosocialne in zdravstvene programe	Napotitev v druge ustanove	Delo s povzročiteljem

NADKATEGORIJA: Doživljanje dela na tem področju

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
28A	Težko	Težko	Negativni vidik dela
29A	Pogosto čutim razdvojenost	Občutki razdvojenosti	Negativni vidik dela
30A	Dilemo	Dileme	Negativni vidik dela
31A	Je tudi zelo obremenjujoče	Obremenjujoče	Negativni vidik dela
32A	Seveda je tudi stresno	Stresno	Negativni vidik dela
37A	Je pa tudi zelo pestro	Pestro	Pozitivni vidik dela
38A	In razgibano	Razgibano	Pozitivni vidik dela
39A	Res je ja, da delo tu nikoli ne postane rutina	Ni rutinsko	Pozitivni vidik dela
17B	Delo je naporno	Naporno	Negativni vidik dela
18B	In stresno	Stresno	Negativni vidik dela
39B	Je pa delo vsekakor izziv	Izziv	Pozitivni vidik dela
24C	Rekel bi, da je precej naporno	Naporno	Negativni vidik dela
25C	In obremenjujoče	Obremenjujoče	Negativni vidik dela
26C	Je pa tudi izziv	Izziv	Pozitivni vidik dela
27C	Seveda je tudi stresno	Stresno	Negativni vidik dela
36C	Ne vidim pa stresa samo kot slabega	Stresno	Pozitivni vidik dela
37C	Saj je vprašanje, kako bi delali, če nebi bili nič pod stresom	Spodbuja delo	Pozitivnost stresa
38C	Če nisi nič pod stresom, če te nič ne zadane, potem si površen	Preprečuje površnost	Pozitivnost stresa

39C	To ti da spodbudo, da daš nekaj od sebe	Spodbuja ljudi	Pozitivnost stresa
21D	Ni prijetno	Neprijetno	Negativni vidik dela
24D	Seveda je stresno	Stresno	Negativni vidik dela
27D	Sama pomoč žrtvi, to me nekako izpopolnjuje	Pomoč žrtvi izpopolnjuje	Pozitivni vidik dela
28D	In me veseli	Pomoč žrtvi veseli	Pozitivni vidik dela
76D	Ker se naučiš biti skromen	Nauči te biti skromen	Pozitivni vidik dela
77D	Se veseliti majhnih uspehov in majhnih korakov	Naučiš te veseliti se majhnih uspehov	Pozitivni vidik dela
14E	Delo je od primera do primera drugačno	Raznoliko delo	Pozitivni vidik dela
15E	Ni neke šablone	Ni šablonsko	Pozitivni vidik dela
16E	Saj ne postane rutinsko	Ni rutinsko	Pozitivni vidik dela
17E	Pri tem delu ti ne more biti nikoli dolgčas	Ni dolgočasno	Pozitivni vidik dela
18E	Daje ti tudi neko zadovoljstvo	Daje zadovoljstvo	Pozitivni vidik dela
19E	Ker lahko pomagaš tistim, ki potrebujejo pomoč	Pomoč pomoči potrebnim	Pozitivni vidik dela
20E	Pogosto pa je izredno naporno	Naporno	Negativni vidik dela
21E	Obremenjujoče	Obremenjujoče	Negativni vidik dela
22E	Je tudi zelo stresno	Stresno	Negativni vidik dela
19F	Delo na tem področju je zelo kompleksno	Kompleksno	Negativni vidik dela
20F	Težko	Težko	Negativni vidik dela
21F	In psihično naporno	Psihično naporno	Negativni vidik dela
22F	Utrujajoče	Utrujajoče	Negativni vidik dela
23F	Saj nikoli ne veš, kaj se bo dogajalo	Nepredvidljivo	Negativni vidik dela
27F	Je delo zelo obremenjujoče	Obremenjujoče	Negativni vidik dela
28F	In stresno	Stresno	Negativni vidik dela
33F	Da se veliko žrtev odloči in prekine nasilen odnos in to je zelo dober občutek, ko vidiš nekoga da zacveti	Dober občutek, ko nekomu uspe	Pozitivni vidik dela
34F	Da si ti pripomogel k spremembi	Lasten prispevek pri spremembi	Pozitivni vidik dela
33G	Delo na tem področju je zelo zanimivo	Zanimivo	Pozitivni vidik dela
34G	Je polno adrenalina	Polno adrenalina	Pozitivni vidik dela
35G	Saj nikoli ne veš, kaj pričakovati	Nepredvidljivo	Pozitivni vidik dela
36G	Delo tu nikoli ne postane rutina	Ni rutinsko	Pozitivni vidik dela
37G	Je zelo pestro	Pestro	Pozitivni vidik dela
38G	Pa tudi razburljivo	Razburljivo	Pozitivni vidik dela
39G	Pa je tudi zahtevno	Zahtevno	Negativni vidik dela
40G	In odgovorno	Odgovorno	Negativni vidik dela
46G	Da, delo je zagotovo tudi zelo stresno	Stresno	Negativni vidik dela

NADKATEGORIJA: Vzroki stresnosti dela

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
33A	Saj se srečuješ s težkimi primeri	Težki primeri	Stresno – s strani uporabnikov
34A	Obremenjuje pa te tudi vsa birokracija	Birokracija	Stresno – s strani organizacije
35A	Pa tudi pogoji dela pri nas niso najboljši	Slabi pogoji dela	Stresno – s strani organizacije
36A	Glede na teža dela, je na tem področju zagotovo premalo zaposlenih	Premalo zaposlenih	Stresno – s strani organizacije
19B	Na eni strani delaš z žrtvijo	Delo z žrtvijo	Stresno – s strani uporabnikov
20B	Kjer se srečaš z raznovrstnimi oblikami zlorab	Raznovrstne zlorabe	Stresnost dela z žrtvijo
21B	Ki se te tudi osebno dotaknejo in te prizadenejo	Prizadetost	Stresnost dela z žrtvijo
22B	Tu greš težko mimo tega svojega notranjega občutka	Notranji občutki	Stresnost dela z žrtvijo
23B	Tvojih vrednot	Drugačne vrednote	Stresnost dela z žrtvijo
24B	Pa moraš kljub temu ostati miren	Ohranjanje mirnosti	Stresnost dela z žrtvijo
25B	Čutiti neko empatijo	Občutenje empatije	Stresnost dela z žrtvijo
26B	In nuditi pomoč	Nudenje pomoči	Stresnost dela z žrtvijo
27B	Ne glede na svoja občutja	Obvladovanje lastnih občutij	Stresnost dela z žrtvijo
28B	Moraš iti mimo tega	Obvladovanje sebe	Stresnost dela z žrtvijo
29B	In zagotoviti, da je žrtvi zagotovljena maksimalna podpora in pomoč	Zagotavljanje podpore in pomoči	Stresnost dela z žrtvijo

30B	Ter informacije, ki jih potrebuje	Zagotavljanje potrebnih informacij	Stresnost dela z žrtvijo
31B	Delam istočasno tudi s storilcem	Delo s storilcem	Stresno – s strani uporabnikov
32B	Kjer je povsem drugačna dinamika	Drugačna dinamika dela	Stresnost dela s povzročiteljem
33B	Ker ljudje nimajo vpogleda v svoja dejanja	Ni vpogleda v dejanja	Stresnost dela s povzročiteljem
34B	Ti pa moraš ne glede na svoje mišljenje	Drugačna mišljenja	Stresnost dela s povzročiteljem
35B	Razmišljanje	Drugačno razmišljanje	Stresnost dela s povzročiteljem
36B	Občutja	Negativna občutja	Stresnost dela s povzročiteljem
37B	Tudi njemu maksimalno pomagati	Nudenje maksimalne pomoči	Stresnost dela s povzročiteljem
38B	Srečuješ se tudi z grožnjami	Grožnje	Stresnost dela s povzročiteljem
28C	Stresno je zato, ker delaš z ljudmi	Delo z ljudmi	Stresno – s strani uporabnikov
29C	In njihove reakcije so zelo nepredvidljive	Nepredvidljivost reakcij	Stresno – s strani uporabnikov
30C	Pa tudi zato, ker od tebe veliko zahteva	Velike zahteve	Stresno – s strani organizacije
31C	Vsi klici	Klici	Stresnost dela z žrtvijo in povzročiteljem
32C	Pa spremljanja	Spremljanja	Stresnost dela z žrtvijo in povzročiteljem
33C	In dogovarjanja	Dogovarjanja	Stresnost dela z žrtvijo in povzročiteljem
34C	Pa vsa birokracija	Birokracija	Stresno – s strani organizacije
35C	Ker čutim, da nimam dovolj znanja	Premalo znanja	Stresno – s strani strokovnega delavca
22D	Trenutno sem še nosilka tega področja, zato mi je še težje	Nosilka področja	Stresno – s strani strokovnega delavca
23D	Gre za zopрно stvar, ker si odgovoren za čisto vse	Veliko odgovornosti	Stresno – s strani strokovnega delavca
25D	Sploh ti postopki	Postopki	Stresno – s strani organizacije
26D	Ko ne veš ali si vse naredil ali nisi	Dvomi v delo	Stresno – s strani strokovnega delavca
29D	Ampak drugače samo nasilje, je pa težka stvar	Nasilje težka stvar	Stresno – s strani uporabnikov
30D	Stresno je, ker so vsi ti razni protokoli	Razni protokoli	Stresno – s strani organizacije
31D	Ki ti veliko nalagajo	Veliko nalog	Stresno – s strani organizacije
32D	Ti pa ne moreš vsega narediti na tak način, da bi bil miren	Nemirnost zaradi nepopolnega dela	Stresno – s strani strokovnega delavca
33D	Saj je nasilja vedno več	Vedno več nasilja	Stresno – s strani uporabnikov
34D	Normativi so ubijalski	Normativi	Stresno – s strani organizacije
35D	Ker zgodbe preveč srkam vase	Vsrkavanje vase	Stresno – s strani strokovnega delavca
36D	In tudi zaradi moje čustvene občutljivosti	Čustvena občutljivost	Stresno – s strani strokovnega delavca
38D	Stresno je tudi to, da imam jaz poleg nasilja zraven še razveze, rejništvo	Pokrivanje več področij	Stresno – s strani organizacije
39D	In takrat je težko ostati nepristranska oseba	Pristranskost	Stresnost dela s povzročiteljem
40D	Povzročitelj te lahko doživlja kot nekoga, ki je proti njemu	Nastrojenost povzročitelja	Stresnost dela s povzročiteljem
41D	In hitro pride do kakšnih groženj	Grožnje	Stresnost dela s povzročiteljem
42D	Ko žrtev ne sprejme umika	Ne umik	Stresnost dela z žrtvijo
43D	Ti pa vidiš, kako ogrožena je in potem to čakanje ali bo preživela ali ne, ali jo bo spet pretepel ali ne	Čakanje na razplet	Stresnost dela z žrtvijo
44D	Saj jo poskušaš razumeti, ampak je težko	Težko razumeti	Stresnost dela z žrtvijo
23E	Saj se soočaš s hudimi stvarmi	Težki primeri	Stresno – s strani uporabnikov
24E	Zlasti težko je v primerih, ko ne moreš pomagati v takšni obliki, kot bi ti želel	Nezmožnost pomoči po lastni presoji	Stresnost dela z žrtvijo
25E	Saj ti situacijo vidiš drugače, kot žrtev	Drugačno videnje situacije	Stresnost dela z žrtvijo
26E	Ki sama sprememb še ne zmore	Premalo moči žrtve	Stresnost dela z žrtvijo
27E	In potrebuje precej opolnomočenja	Potrebno precej opolnomočenja	Stresnost dela z žrtvijo
28E	Po eni strani stres predstavlja tudi to, da imajo uporabniki do nas previsoka pričakovanja	Previsoka pričakovanja uporabnikov	Stresnost dela z žrtvijo in povzročiteljem
39E	Težko je, če nimaš veliko prakse	Malo prakse	Stresno – s strani strokovnega delavca
40E	Hitro se lahko zapleteš v nestrokovnost	Hitra nestrokovnost	Stresnost dela z žrtvijo in povzročiteljem

41E	Saj moraš na eni strani zadovoljiti zakonske podlage, na drugi stani pa moraš slišati žrtev in ji stati ob strani	Usklajevanje med zakonskimi zahtevami in željami	Stresnost dela z žrtvijo
42E	In ne veš kako ravnati	Dvomi o ravnanju	Stresnost dela z žrtvijo
24F	Ali si podal vse potrebne informacije	Dvomi v delo	Stresno – s strani strokovnega delavca
25F	Kaj bo žrtev s temi informacijami storila	Nepredvidljivost žrtvinega ravnanja	Stresnost dela z žrtvijo
26F	Kaj jo bo pričakalo doma če se ne umakne	Ne umik	Stresnost dela z žrtvijo
29F	Včasih so nekateri ljudje, ki rabijo nate stresti samo jezo	Stresanje jeze	Stresno – s strani uporabnikov
30F	In ne sprejmejo odgovornosti za svoja dejanja	Prelaganje odgovornosti na druge	Stresno – s strani uporabnikov
31F	In to je zelo težko, da ohraniš mirno kri	Težko ohranjanje mirnosti	Stresno – s strani strokovnega delavca
32F	In strokovnost	Zagotavljanje konstantne strokovnosti	Stresno – s strani strokovnega delavca
41G	Saj imaš velik vpliv na življenja ljudi	Vpliv na življenja ljudi	Stresno – s strani strokovnega delavca
42G	Pogosto se lahko počutiš tudi nemočnega	Občutki nemoči	Stresno – s strani strokovnega delavca
43G	Na sproti sebe imaš žrtev, ki pogosto ni popolnoma prepričana, kaj si želi	Neodločnost žrtve	Stresnost dela z žrtvijo
44G	Ne zaveda pa se, da nasilje ni tako lahko odpravljivo	Prevelika pričakovanja	Stresnost dela z žrtvijo
45G	Ti meniš, da bi bilo dobro nekaj, žrtev pa nekaj drugega	Drugačna videnja rešitev	Stresnost dela z žrtvijo
47G	Zaradi krutih zgodb katerim si priča	Težki primeri	Stresno – s strani uporabnikov
48G	Ker moraš pogosto odločati o življenju otrok	Odločanje o življenju otrok	Stresno – s strani strokovnega delavca
49G	Ker se vedno sprašujem, ali sem žrtvi predala vse informacije	Dvom o predanosti vseh informacij	Stresno – s strani strokovnega delavca
50G	Ali sem jo uspela dovolj motivirati	Dvomi v delo	Stresno – s strani strokovnega delavca
51G	Velikokrat se sprašujem tudi, ali je vse narejeno prav z vidika inšpekcije	Inšpekcija	Stresno – s strani organizacije
52G	Vedno si razpet med tistim, kar ti nalagajo zakoni, močjo žrtve in neko lastno presojo	Pogosta razpetost	Stresno – s strani strokovnega delavca

NADKATEGORIJA: Največji stres na tem področju

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
40A	Nasilje nad otroci	Nasilje nad otroci	Primeri nasilja
40B	Mogoče delo s storilcem, zaradi tega, kar sem povedal že zgoraj	Delo s storilcem	Delo z uporabniki
40C	Najbolj stresni se mi zdijo kakšni hudi primeri, ki ti povzročajo, da o njih veliko razmišljaš, tako podnevi kot ponoči. Takšne so spolne zlorabe	Hudi primeri, npr. spolne zlorabe	Primeri nasilja
37D	Največji problem je tam, kjer je nek sum na nasilje, je nekaj v zraku, kjer vidiš, da je človeka utemeljeno strah, ampak ker pa ni bilo še nič, imaš zvezane roke	Utemeljen sum brez možnosti ukrepanja, saj ni bilo še nič	Nezmožnost ukrepanja
45D	To je največji stres, ker veliko vzameš nase	Stvari se dotaknejo	Jemanje nase
29E	Najbolj stresno je fizično nasilje, kjer je poleg tega prisoten še ta nacionalni ali verski nivo	Fizično nasilje nad osebami druge narodnosti, vere	Primeri nasilja
36E	Ali pa tudi primeri, ko so prisotne osebnostne motnje v kombinaciji z uživanjem različnih substanc	Fizično nasilje ob prisotnosti osebnostne motnje in uživanja različnih substanc	Primeri nasilja
35F	Bi rekla, da je to delo s storilcem	Delo s storilcem	Delo z uporabniki
36F	In pa kadar so prisotni otroci	Prisotnost otrok	Delo z uporabniki
40F	Ti primeri psihičnega nasilja, se mi zdijo najbolj težki	Psihično nasilje	Primeri nasilja

53G	Če dobro pomislim bi rekla, da je to delo s storilcem	Delo s storilcem	Delo z uporabniki
59G	Izredno stresni pa se tudi hudi primeri fizičnega nasilja	Hudo fizično nasilje	Primeri nasilja

NADKATEGORIJA: Vzroki stresnosti

- delo z otroci

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
41A	Saj so bolj ranljivi	Ranljivost	Vzroki na strani otrok
42A	In nemočni	Nemoč	Vzroki na strani otrok
43A	Da imam do otrok bolj zaščitniški odnos	Zaščitniški odnos	Vzroki na strani strokovnega delavca
44A	Zato me takšni primeri prizadenejo	Osebna prizadetost	Vzroki na strani strokovnega delavca
38F	Ker nikoli ne veš, če je žrtev res zmožna zaščititi otroke pred nasiljem	Dvom o zaščiti otrok	Vzrok na strani strokovnega delavca

– delo s povzročiteljem

41B	Ker ljudje nimajo vpogleda v svoja dejanja	Ni vpogleda v dejanja	Vzroki na strani povzročitelja
42B	Ti pa moraš ne glede na svoje mišljenje, razmišljanje, občutja tudi njemu maksimalno pomagati	Nudjenje pomoči ne glede na občutja	Vzroki na strani strokovnega delavca
43B	Srečuješ se tudi z grožnjami	Grožnje	Vzroki na strani povzročitelja
37F	Ker nikoli ne veš, kdaj si lahko tudi ti ogrožen	Ogroženost	Vzroki na strani strokovnega delavca
54G	Tako da do storilca, po vsem kar slišim, težko pristopim povsem nepristransko	Ohranjanje nepristranskosti	Vzroki na strani strokovnega delavca
55G	In profesionalno	Ohranjanje profesionalnosti	Vzroki na strani strokovnega delavca
56G	Ker smo istega spola kot žrtev, nas doživljajo kot manjvredne	Doživljanje strokovnih delavcev kot manjvrednih	Vzroki na strani povzročitelja
57G	Storilci strokovne delavke doživljajo kot nekoga, ki jim razdira družino	Obtoževanje za dogajanje	Vzroki na strani povzročitelja
58G	Zato besedni napadi niso nič neobičajnega	Besni napadi	Vzroki na strani povzročitelja

– jemanje nase

46D	Odgovornost za tuja življenja jemlješ nase	Prevzemanje odgovornosti za tuja življenja	Vzroki na strani strokovnega delavca
-----	--	--	--------------------------------------

- delo z osebami druge narodnosti, vere

30E	Saj oseba nima uvida v nasilje	Ni uvida	Vzroki na strani žrtve
31E	Ko si definicije nasilja nasprotujejo	Nasprotovanje definicij nasilja	Vzroki na strani žrtve
32E	To je zelo težko, saj imaš zakonske podlage za ukrepanje	Zakonska podlaga za ukrepanje, a žrtev ne želi	Vzroki na strani žrtve
33E	Nasproti tebe pa je žrtev, ki to nasilje doživlja drugače oziroma je z njim vzgojena	Drugačno dojetje nasilja	Vzroki na strani žrtve
34E	Včasih zagrozi tudi s samomorom v primeru, da bi ukrepal	Grožnje s samomorom v primeru ukrepanja	Vzroki na strani žrtve
35E	To je najtežja stvar, kaj sedaj	Dvomi kako ukrepati	Vzroki na strani strokovnega delavca

- delo z osebami, ki imajo osebnostne motnje in uživajo različne substance

37E	In težko predvidiš ravnanja storilca	Nepredvidljivost ravnanj	Vzroki na strani povzročitelja
-----	--------------------------------------	--------------------------	--------------------------------

38E	In kakšne so možnosti poškodovanja druge osebe	Nepredvidljivost verjetnosti poškodovanja	Vzroki na strani povzročitelja
-----	--	---	--------------------------------

- del v primerih psihičnega nasilja

41F	Ker ni vidnih fizičnih posledic	Ni vidnih posledic	Vzroki na strani žrtve
42F	In jih je težko dokazati	Težko dokazati	Vzroki na strani žrtve

NADKATEGORIJA: Primer

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
45A	Prav primer nasilja nad otrokom	Nasilje nad otrokom	Nasilje
44B	Še posebej težko je delo s storilcem v naslednjem primeru nasilja v družini	Nasilje v družini	Nasilje
41C	Najbolj se me je dotaknil prav primer spolne zlorabe	Spolna zloraba nad deklico	Nasilje
48D	Šlo je za nasilje v družini	Nasilje v družini	Nasilje
43E	Sedaj se spomnim primera nasilja nad dekletom albanske narodnosti	Nasilje nad deklico albanske narodnosti	Nasilje
39F	V tem primeru gre za psihično nasilje	Psihično nasilje	Nasilje
60G	Najbolj me je pretresel prav takšen primer	Hudo fizično nasilje	Nasilje

NADKATEGORIJA: Stresno pri primeru

– nasilje nad otrokom

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
46A	Ki je začel nad dečkom izvajati tako psihično, kot tudi fizično nasilje	Psihično in fizično nasilje	Hude oblike nasilja
47A	Ga je partner pretepel celo s šibo	Pretepanje s šibo	Hude oblike nasilja
48A	Mama je bila ob tem prisotna, a ni ukrepala	Mama ni ukrepala	Neodzivnost prič
49A	Edino kar je rekla, je bilo to, da naj ga ne pretepa tako močno	Poskus omilitve nasilja, ne preprečitve	Neodzivnost prič
50A	Ko deček ni več zmožel, se je zaupal babici	Nemoč	Vzrok na strani žrtve
51A	Stopili smo v kontakt s šolo in policijo	Povezovanje z drugimi organi	Delo
52A	Ter z dečkom opravili razgovor	Razgovor z dečkom	Delo
53A	Razgovor smo opravili tudi z mamo in povzročiteljem nasilja	Razgovor s starši	Delo
54A	Povzročitelju, se njegova dejanja niso zdela nič takšnega	Ne zavedanje krutosti dejanj	Vzrok na strani povzročitelja
55A	Zadeva na sodišču še ni končana	Dolga obravnava na sodišču	Dolgotrajnost postopkov

– delo s povzročiteljem

45B	Šlo je za hudo psihično in fizično nasilje s strani partnerja	Kruta dejanja	Vzrok na strani povzročitelja
46B	Ki je odhod partnerke zelo slabo sprejel	Težko sprejemanje sprememb	Vzrok na strani povzročitelja
47B	Gospod ni imel uvida v svoja dejanja in ni razumel, da je vse kar se dogaja posledica njegovih dejanj	Ni uvida v dejanja	Vzrok na strani povzročitelja
48B	Ponujena mu je bila pomoč, a jo je zavrnil	Zavračanje pomoči	Vzrok na strani povzročitelja
49B	Prihaja pa redno na center in izsiljuje	Izsiljevanje	Vzrok na strani povzročitelja
50B	Gospod je nekako prišel do kode za e-asistenta otrok, kjer se izpiše naslov šole, ki jo otroci obiskujejo in je tako prišel v stik z otrokoma	Izredna iznajdljivost	Vzrok na strani povzročitelja

– spolna zloraba

42C	Z lažjo motno v duševnem razvoju in močno govorno napako	Deklica s posebnimi potrebami	Vzrok na strani žrtve
43C	Pri delu z njo je naletela na sum, da je punčka žrtev spolne zlorabe s strani očeta	Spolna zloraba s strani očeta	Hude oblike nasilja
44C	Mi pa smo ta čas poskrbeli za otroka	Odhod po otroka	Delo
45C	Ker ima tudi mati težave v duševnem razvoju, tako da je vse skupaj precej težko sprejela	Mati dogajanje težko sprejela	Neodzivnost prič
46C	Bila je tudi precej slepa za vse, kar se je dogajalo	Mati slepa glede dogajanja	Neodzivnost prič
47C	Peljati otroka na takšen ginekološki pregled, to te zaznamuje	Peljati otroka na ginekološki pregled	Delo
48C	Deklica se je na te spremembe zelo težko privadila	Težko privajanje na spremembe	Vzrok na strani žrtve
49C	Je pa tudi zelo dolgotrajen postopek na sodišču	Dolga obravnava na sodišču	Dolgotrajnost postopkov

– jemanje nase

47D	Veliko odgovornosti pri tem primeru sem vzela nase in čutila veliko krivdo, ko se zadeve niso ugodno rešile	Krivda zaradi neugodnega razpleta	Vzrok na strani strokovne delavke
49D	In to se te dotakne, ko vidiš, da v enih primerih ljudem ne moreš pomagati	Prizadetost, ker ne moreš pomagati	Vzrok na strani strokovne delavke

– fizično nasilje nad osebami druge narodnosti, vere

44E	Ker razumeš, kaj si oseba zase želi, hkrati pa jo razumeš tudi, da ne zmore koraka iz skupnosti	Razumevanje želja žrtve in njenih strahov	Vzrok na strani strokovnega delavca
45E	Dekle je ujeta v cikel pripadnosti družini, soočanja z nasiljem in majhnimi potrebami po zadovoljevanju svojih lastnih potreb oziroma vizij za svoje življenje	Ujetost dekleta	Vzrok na strani žrtve
46E	In kako sedaj ravnati	Spraševanje o ravnanju	Vzrok na strani strokovnega delavca

– psihično nasilje

43F	Gospa je do nas prišla, ker ji je bivši mož direktno grozil, da jo bo ubil	Grožnje s smrtjo	Hude oblike nasilja
44F	Enkrat jo je menda celo davil	Davljenje	Hude oblike nasilja
45F	Pred kratkim se je gospa vrnila iz varne hiše in mož z nasiljem nadaljuje, pa gospa ne more čisto nič	Nemoč žrtve	Vzroki na strani žrtve
46F	Zalezuje jo, ko je v službi, ko je na cesti, se vozi za njo in ji trobi	Zalezovanje	Hude oblike nasilja
47F	Kliče jo po telefonu in ji reče: »Si že mrtva«	Grožnje	Hude oblike nasilja
48F	Ampak ona je zaradi tega psihično popolnoma na tleh	Psihična izmučenost	Vzroki na strani žrtve
49F	Pa ne more nič, prav rekli so ji, da dokler ji dejansko česa ne naredi, čeprav ji tako odkrito grozi, ne morejo storiti nič	Nezmožnost ukrepanja dokler se nič ne zgodi	Vzroki na strani sistema
50F	Tudi postopki na sodišču dolgo trajajo	Dolga obravnava na sodišču	Dolgotrajnost postopkov
51F	Ker dejansko bi ona morala pustiti, da jo res poškoduje, saj samo grožnje niso dovolj za ukrepanje	Samo grožnje niso dovolj za ukrepanje	Vzroki na strani sistema
52F	Saj se boji za svoje življenje	Strah za življenje	Vzrok na strani žrtve
53F	Grozi ji, da bo ostala brez službe in da se bo morala izseliti iz stanovanja	Kup drugih groženj, npr. izguba službe	Vzrok na strani žrtve
54F	Ona mora biti tista, ki vse spreminja, on pa se mirno sprehaja naokrog	Tolerantnost do povzročiteljev	Vzroki na strani sistema

55F	On z nami sploh ne sodeluje	Nesodelovanje	Vzrok na strani povzročitelja
56F	Nekajkrat je prišel na center grozit	Grožnje	Vzrok na strani povzročitelja
57F	Ker sploh ne vem kaj bi	Dvomi o ravnanju	Vzrok na strani strokovnega delavca
58F	Sama pri sebi se sprašujem ali sem naredila dovolj ali sem dala dovolj informacij	Dvomi v svoje delo	Vzrok na strani strokovnega delavca
59F	Ampak dejansko ne moreš nič	Nemoč	Vzrok na strani strokovnega delavca
60F	To je zelo težko, saj lahko človeka na takšen način izgubiš	Strah pred izgubo žrtve	Vzrok na strani strokovnega delavca

– hudo fizično nasilje

61G	Ko je storilec žrtev maltretiral nekaj dni	Večdnevno maltretiranje	Hude oblike nasilja
62G	Šlo je za brutalno fizično nasilje	Brutalno fizično nasilje	Hude oblike nasilja
63G	Pretepanje	Pretepanje	Hude oblike nasilja
64G	Urinitanje po žrtvi	Urinitanje po telesu	Hude oblike nasilja
65G	Ugašanje cigaretnih ogorkov na telesu žrtve	Ugašanje cigaretnih ogorkov po telesu	Hude oblike nasilja
66G	S spremstvom psihičnega nasilja	Psihično nasilje	Hude oblike nasilja
67G	Ker storilec še dandanes trdi, da si je žrtev to zaslužila	Prelaganje odgovornosti na žrtev	Vzrok na strani povzročitelja
68G	Sodelovanje z njim ni bilo mogoče	Nesodelovanje	Vzrok na strani povzročitelja
69G	Saj se je ves čas razburjal	Razburjanje	Vzrok na strani povzročitelja
70G	Grozil	Grožnje	Vzrok na strani povzročitelja
71G	Veliko je bilo tudi obtoževanja, češ da sem jaz kriva, da ga je partnerka zapustila	Obtoževanje	Vzrok na strani povzročitelja

NADKATEGORIJA: Vpliv stresa na strokovnega delavca

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
56A	Zaradi stresa imam kdaj glavobole	Glavoboli	Vpliv stresa na poklicno delovanje
57A	In sem utrujena	Utrujenost	Vpliv stresa na poklicno delovanje
58A	Tako da se težko skoncentriram pri kakšni stvari	Težave s koncentracijo	Vpliv stresa na poklicno delovanje
59A	In zaradi tega kdaj počasneje delam	Počasnejše delo	Vpliv stresa na poklicno delovanje
64A	Pogosto sem razdražljiva	Razdražljivost	Vpliv stresa na zasebno življenje
65A	Občutljiva	Občutljivost	Vpliv stresa na zasebno življenje
66A	In slabe volje	Slaba volja	Vpliv stresa na zasebno življenje
67A	Hitro se zapletem v kakšen konflikt	Konfliktnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
71A	Doma je službo težko odmisлити	Službo je težko odmisлити	Vpliv stresa na zasebno življenje
72A	Ponoči pogosto premišlujem o kakšnem primeru	Ponoči razmišljanje o primerih	Vpliv stresa na zasebno življenje
51B	Rekel bi, da se stres v službenem času ne odraža	Pretirano ne vpliva	Vpliv stresa na poklicno delovanje
55B	Zato morajo nekatere stvari malo počakati	Odlaganje drugih primerov	Vpliv stresa na poklicno delovanje
56B	Popoldne razmišljam o stvareh	Razmišljanje o primerih	Vpliv stresa na zasebno življenje
57B	Ponoči ne spiš	Nespečnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
58B	Si tam, ampak si nekako odsoten	Odsotnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
50C	Poklicno name ne vpliva	Pretirano ne vpliva	Vpliv stresa na poklicno delovanje
52C	Pa tudi zasebno nima kakšnega velikega vpliva	Ni velikega vpliva	Vpliv stresa na zasebno življenje
54C	Včasih že pomislim na kakšen primer	Razmišljanje o primerih	Vpliv stresa na zasebno življenje
50D	Zaradi stresa sem bila nekaj časa na bolniški	Bolniški dopust	Vpliv stresa na poklicno delovanje
51D	Zaradi česar zaostajam z nekaterimi drugimi primeri	Zaostanki pri drugem delu	Vpliv stresa na poklicno delovanje
53D	Saj me je bilo dela strah	Strah pred delom	Vpliv stresa na poklicno delovanje
54D	Lotevala sem se ga panično	Panično opravljanje dela	Vpliv stresa na poklicno delovanje
55D	Ker ga pač moraš narediti, se kar zakadiš vanj	Nepremišljeno opravljanje dela	Vpliv stresa na poklicno delovanje
56D	Sploh nisem mogla več razmišljati	Nezmožnost razmišljanja	Vpliv stresa na poklicno delovanje

57D	Bila sem vsa zmedena	Zmedenost	Vpliv stresa na poklicno delovanje
58D	Nisem bila več za med ljudi	Nezmožnost shajanja z ljudmi	Vpliv stresa na poklicno delovanje
59D	Bila sem nervozna	Nervoznost	Vpliv stresa na poklicno delovanje
60D	Ni bilo empatije	Nezmožnost empatije	Vpliv stresa na poklicno delovanje
61D	Vse mi je šlo na živce	Živčnost	Vpliv stresa na poklicno delovanje
62D	Počutila sem se grozno	Občutki groze	Vpliv stresa na poklicno delovanje
63D	Saj se doma trudiš biti normalen, ampak ne moreš biti	Nezmožnost biti normalen	Vpliv stresa na zasebno življenje
64D	Nosila sem stvari domov	Prinašanje službe domov	Vpliv stresa na zasebno življenje
65D	Bila sem nesrečna	Nesrečnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
66D	Sekirala sem se, zaradi tega, kaj vse preživljajo ljudje	Sekiranje	Vpliv stresa na zasebno življenje
67D	Veliko sem jokala	Jok	Vpliv stresa na zasebno življenje
68D	Bila sem prepirljiva	Konfliktnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
69D	Sedaj odkar imam zdravila se tudi že smejim	Ponovno smejanje	Vpliv zdravil
70D	Ne jokam več	Manj jokanja	Vpliv zdravil
71D	Manj me je strah	Manjši strah	Vpliv zdravil
72D	Prej je bilo pa vse to, npr. že ko sem šla v službo, sem med potjo jokala, ker sem vedela, kaj me čaka	Jokanje na poti v službo	Vpliv stresa na zasebno življenje
73D	Imaš polno glavo vsega	Polna glava vsega	Vpliv stresa na zasebno življenje
47E	Zdi se mi, da ni takšnega vpliva na drugo poklicno delo	Pretirano ne vpliva	Vpliv stresa na poklicno delovanje
49E	Če pa te kdaj kakšna stvar res zelo bremeni	Včasih občutek bremena	Vpliv stresa na poklicno delovanje
52E	Imam glavobole	Glavoboli	Vpliv stresa na zasebno življenje
53E	Občutek utesnjenosti	Utesnjenost	Vpliv stresa na zasebno življenje
54E	Pogosto se srečujem s slabim počutjem	Slabo počutje	Vpliv stresa na zasebno življenje
55E	Opažam tudi, da mi peša odpornost	Slaba odpornost	Vpliv stresa na zasebno življenje
58E	Saj razmišljaš, kaj bi še lahko storil, česa se še nisi domislil	Razmišljanje o primerih	Vpliv stresa na zasebno življenje
59E	Ampak ti zapolnjuje misli z iskanjem možnosti	Služba zapolnjuje misli	Vpliv stresa na zasebno življenje
60E	Doma sem tako pogosto zamišljena	Pogosta zamišljenost	Vpliv stresa na zasebno življenje
61E	V svojem svetu	Odsotnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
61F	Na začetku, ko sem delal na tem področju je bilo zame zelo težko	Ob nastopu službe velik vpliv	Vpliv stresa na poklicno delovanje
62F	Težko sem se zbrala, skoncentrirala	Težave s koncentracijo	Vpliv stresa na poklicno delovanje
63F	In veliko sem bila na bolniški	Bolniški dopust	Vpliv stresa na poklicno delovanje
65F	Mislím, da sedaj stres, ki ga doživljam, ne vpliva na moje ostalo delo	Pretirano ne vpliva	Vpliv stresa na poklicno delovanje
71F	Službenih stvari sedaj načeloma ne nosim domov	Pušcanje službenih stvari v službi	Vpliv stresa na zasebno življenje
72F	Razen če se zgodi res kakšna tragedija	Težki primeri se dotaknejo	Vpliv stresa na zasebno življenje
74F	Pa opazim včasih doma, da sem utrujena	Utrujenost	Vpliv stresa na zasebno življenje
75F	Brez volje	Brezvoljnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
76F	Hitreje razdražljiva	Razdražljivost	Vpliv stresa na zasebno življenje
72G	Se včasih težko skoncentriram na drugo delo, po kakšnem primeru	Težave s koncentracijo	Vpliv stresa na poklicno delovanje
73G	Včasih sem tudi bolj razdražljiva in to lahko vpliva na moje delo z drugimi uporabniki	Razdražljivost pri delu z uporabniki	Vpliv stresa na poklicno delovanje
74G	To zna vplivati tudi na moj odnos do sodelavcev, saj znam biti včasih malo tečna	Stresanje jeze na sodelavce	Vpliv stresa na poklicno delovanje
75G	Tako da mora včasih kakšna druga stvar, ki ni tako nujna, malo počakati	Odlaganje drugih primerov	Vpliv stresa na poklicno delovanje
76G	Včasih, ko delaš na kakšnem primeru si izčrpan	Izčrpanost	Vpliv stresa na poklicno delovanje
77G	In dejansko ti vzame veliko energije	Pomanjkanje energije	Vpliv stresa na poklicno delovanje
78G	Včasih imam prav občutek, da ne morem več	Občutki nemoči	Vpliv stresa na poklicno delovanje
79G	Včasih se moja izčrpanost	Izčrpanost	Vpliv stresa na zasebno življenje
80G	Razdražljivost	Razdražljivost	Vpliv stresa na zasebno življenje
81G	Tečnost	Tečnost	Vpliv stresa na zasebno življenje
82G	Tako grem na primer spat, namesto da bi čas preživljala z bližnjimi	Potreba po spanju	Vpliv stresa na zasebno življenje
83G	Ali pa odložim kakšno opravilo, ki bi ga bilo	Odlaganje opravil	Vpliv stresa na zasebno življenje

	potrebno opraviti		
84G	Včasih sem tudi pretirano občutljiva in me prizadene kakšna stvar, ki me drugače sigurno nebi	Občutljivost	Vpliv stresa na zasebno življenje

NADKATEGORIJA: Načini soočanja s stresom

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
60A	Pri tem, da se zberem mi pomaga dovolj tekočine	Dovolj tekočine	Soočanje s stresom na delovnem mestu
61A	Kakšen sprehod po centru	Sprehod po centru	Soočanje s stresom na delovnem mestu
62A	Pogovor s sodelavci	Pogovor s sodelavci	Soočanje s stresom na delovnem mestu
63A	In da se usmerim na druge stvari ter se tako zamotim	Zaposlitev z delom	Soočanje s stresom na delovnem mestu
68A	Pri sproščanju mi pomaga narava	Preživljanje časa v naravi	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
69A	Pa vrtnarjenje	Vrtnarjenje	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
70A	In seveda čas preživet z otroci	Preživljanje časa z otroci	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
52B	Ker nimam časa razmišljati o tem	Zaposlitev z delom	Soočanje s stresom na delovnem mestu
53B	Zelo pogosto preskakujem iz ene naloge v drugo in se je preprosto potrebno skoncentrirati	Koncentracija na delo	Soočanje s stresom na delovnem mestu
54B	Res je, da si v takšnih primerih postaviš prioritete in se najprej ukvarjaš s tistim, kar je bolj pomembno	Postavljanje prioritiet	Soočanje s stresom na delovnem mestu
59B	Sicer poskušaš dati te stvari na stran	Poskušaš dati stvari na stran	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
60B	Jaz sem na primer začel teči	Tek	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
51C	Da ga znam odmisлити	Razmišljanje o drugih stvareh	Soočanje s stresom na delovnem mestu
53C	Saj sem se navadil, da problemov ne vežem na sebe	Ne jemanje problemov nase	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
55C	Drugače pa vse skupaj odmislim, ko grem iz službe	Odmišljanje	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
52D	Od februarja sem tudi na zdravilih, da se umirjam	Zdravila za umerjanje	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
74D	S stresom se ne soočam	Ne soočanje s stresom	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
75D	No razen sedaj jemanje teh tablet	Jemanje tablet	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
48E	Ta stres moraš v času službe odmisлити	Razmišljanje o drugih stvareh	Soočanje s stresom na delovnem mestu
50E	So tu sodelavci na katere se lahko obrneš	Pogovor s sodelavci	Soočanje s stresom na delovnem mestu
51E	Ali pa nekajkrat globoko vdihneš	Globoko dihanje	Soočanje s stresom na delovnem mestu
56E	S stresom se soočam s pomočjo meditacije	Meditacija	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
57E	In joge	Joga	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
64F	In več pomoči, ki jo nudi center izkoristiš, lažje je	Koriščenje podpore centa	Soočanje s stresom na delovnem mestu
66F	Naučila sem se težke stvari preprosto izklopiti	Izklapljanje primerov	Soočanje s stresom na delovnem mestu
67F	Si vzamem deset minut časa zase	10 minut časa zase	Soočanje s stresom na delovnem mestu
68F	Se malo sprehodim	Sprehod po centru	Soočanje s stresom na delovnem mestu

69F	Osvežim	Osvežitev	Soočanje s stresom na delovnem mestu
70F	Mogoče se kdaj pogovorim s kakšno sodelavko	Pogovor s sodelavci	Soočanje s stresom na delovnem mestu
73F	Drugače pa službo izklopiš	Izklop službe	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
77F	Takrat si vzamem nekaj časa zase	Čas zase	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
78F	Grem teč	Tek	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
79F	Ali pa kakšne druge aktivnosti	Kakšne aktivnosti	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
85G	Bolje znam ločevati tudi delo in zasebnost	Ločevanje dela in zasebnosti	Soočanje s stresom v sferi zasebnega
86G	Da kdaj podelim zgodbo tudi z domačimi	Pogovor z domačimi	Soočanje s stresom v sferi zasebnega

NADKATEGORIJA: Soočanje s stresom v prihodnosti

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
73A	Potrebno bi bilo več ozaveščanja o tej tematiki	Več ozaveščanja	Soočaje s stresom na ravni organizacije
74A	Več bi bilo potrebno delati tudi na preventivi	Preventiva	Soočanje s stresom na ravni organizacije
75A	In morali bi več govoriti o zahtevnosti tega dela	Več govora o zahtevnosti dela	Soočanje s stresom na ravni organizacije
76A	Da bi se tega zaposleni zavedali	Zavedanje o zahtevnosti dela	Soočanje s stresom na ravni posameznika
77A	In bi bolj skrbeli zase	Skrb zase	Soočanje s stresom na ravni posameznika
78A	Drugače pa delo na sebi	Delo na sebi	Soočanje s stresom na ravni posameznika
79A	Pomembna je samoiniciativa	Samoiniciativa	Soočanje s stresom na ravni posameznika
80A	Seveda so nujna izobraževanja	Izobraževanja	Soočanje s stresom na ravni organizacije
81A	In tudi podpora s strani sodelavcev	Podpora sodelavcev	Soočanje s stresom na ravni organizacije
82A	In tista, ki jo nudi organizacija	Podpora organizacije	Soočanje s stresom na ravni organizacije
61B	Vsak pri sebi mora ugotoviti, kaj mu pomaga pri soočanju s stresom	Poznavanje lastnih strategij za soočanje s stresom	Soočanje s stresom na ravni posameznika
62B	In mu pripomore k njegovemu boljšemu počutju	Poznavanje lastnih strategij za boljše počutje	Soočanje s stresom na ravni posameznika
63B	Mogoče bi se morali ljudje bolj zavedati posledic stresa	Zavedanje o posledicah stresa	Soočanje s stresom na ravni posameznika
64B	In tega začeti pravočasno obvladovati	Pravočasno ukrepanje	Soočanje s stresom na ravni posameznika
56C	Mogoče, bi se z njim lažje soočali, če bi bila sama klima v organizaciji drugačna	Drugačna klima v organizaciji	Soočanje s stresom na ravni organizacije
57C	Saj trenutno ni čutiti pretirano dobrega vzdušja	Izboljšanje vzdušja	Soočanje s stresom na ravni organizacije
58C	Pa več podpore	Podpora organizacije	Soočanje s stresom na ravni organizacije
59C	Pa kot ste rekli več izobraževanj na to temo	Izobraževanja	Soočanje s stresom na ravni organizacije
60C	In delo na sebi	Delo na sebi	Soočanje s stresom na ravni posameznika
78D	Odgovornosti bi se morale bolj porazdeliti	Porazdelitev odgovornosti	Soočaje s stresom na ravni organizacije
79D	Drugače pa se s stresom lažje soočaš, če si močan človek	Skrb zase	Soočanje s stresom na ravni posameznika
80D	Da počneš stvari, ki te veselijo	Početje stvari, ki veselijo	Soočanje s stresom na ravni

			posameznika
81D	Imaš ob sebi ljudi, ki te podpirajo	Imeti ob sebi ljudi, ki podpiraj	Soočanje s stresom na ravni posameznika
82D	In da poskrbiš za svoje sproščanje	Skrb za sproščanje	Soočanje s stresom na ravni posameznika
83D	Mogoče tudi kakšne individualne supervizije	Individualne supervizije	Soočanje s stresom na ravni organizacije
84D	Ali pa kakšni treningi asertivnosti	Trening asertivnosti	Soočaje s stresom na ravni organizacije
85D	Zagotovljena bi nam biti morala tudi menjava področij dela	Omogočena menjava področja dela	Soočaje s stresom na ravni organizacije
62E	Zaposlene bi morali več seznanjati o strategijah premagovanja stresa	Več seznanjanja s strategijami preprečevanja stresa	Soočaje s stresom na ravni organizacije
63E	Mogoče bi morali kakšne aktivnost, npr. meditacijo organizirati tudi v okviru centa	Organizacija aktivnosti, npr. meditacija	Soočaje s stresom na ravni organizacije
64E	Zaposlene bi bilo s strani vodstva potrebno bolj spodbujati k kakšnim aktivnostim izven delovnega časa	Spodbujanje aktivnega življenja izven delovnega časa	Soočaje s stresom na ravni organizacije
65E	Tudi s strani organizacije bi bilo potrebno poskrbeti za več sprostitev, npr. s kakšnimi službenimi pikniki	Poskrbeti za več sprostitev, npr. službeni pikniki	Soočaje s stresom na ravni organizacije
66E	Nujnih bi bilo tudi več notranjih timov	Več notranjih timov	Soočaje s stresom na ravni organizacije
67E	Rabili bi tudi nekoga, ki ti je ves čas na voljo in je dobro podkovan z zakoni, znanjem in izkušnjami iz prakse	Priskrbeti osebo z dovolj znanja in izkušnjami, ki bi bila na voljo ves čas	Soočaje s stresom na ravni organizacije
80F	Mogoče, da bi nas več delalo na takšnem področju	Več zaposlenih na tem področju	Soočaje s stresom na ravni organizacije
81F	Delo bi se moralo bolj porazdeliti	Več delitve dela	Soočaje s stresom na ravni organizacije
82F	Mogoče tudi, da bi lahko bolj svobodno razpolagali z delovnim časom, da če bi vmes potreboval pol ure časa zase, bi si ga lahko vzel	Svobodnejše razpolaganje s časom	Soočaje s stresom na ravni organizacije
83F	Potem tudi več rednih notranjih sestankov	Več notranjih timov	Soočaje s stresom na ravni organizacije
84F	In zanje zagotovljenega več časa	Za sestanke na voljo več časa	Soočaje s stresom na ravni organizacije
85F	Da tudi drugi podajo svoje mnenje o kakšnem primeru	Več sodelovanja	Soočaje s stresom na ravni organizacije
86F	Ne pa da je vsa odgovornost na tvojih ramenih	Več delitve odgovornosti	Soočaje s stresom na ravni organizacije
87G	Mogoče bi pri premagovanju stresa pomagalo, če bi kdaj organizirali kakšno izobraževanje	Izobraževanja	Soočaje s stresom na ravni organizacije
88G	Ali delavnico na to temo	Delavnice na temo stresa	Soočaje s stresom na ravni organizacije
89G	Če bi na vsakem primeru nasilja delala dva strokovna delavca skupaj	Delo v paru	Soočaje s stresom na ravni organizacije
90G	Na tem področju bi moralo vsekakor biti zaposlenih več oseb	Več zaposlenih na tem področju	Soočaje s stresom na ravni organizacije

NADKATEGORIJA: Vpliv dela na strokovnega delavca

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
83A	Imam glavobole	Glavoboli	Vpliv na telo
84A	Včasih sem napeta	Napetost	Vpliv na telo
85A	Razdražljiva	Razdražljivost	Vpliv na čustva
86A	Prepirljiva	Prepirljivost	Vpliv na čustva
87A	Zgodi se tudi, da sem potrta	Potrtost	Vpliv na čustva
88A	Nasploh sem bolj občutljiva	Občutljivost	Vpliv na čustva
65B	Da sem se nenormalno nažiral	Prenajedanje	Vpliv na telo
66B	V enem letu sem se zredil za 10 kg	Rejenje	Vpliv na telo
67B	In ne čutim nekih posledic	Ne vpliva	Vpliv na telo

68B	Niti se mi ne zdi, da bi imel vpliv na moje čustveno delovanje	Ni nekega vpliva	Vpliv na čustva
61C	Rekel bi, da sedaj ne vpliva	Ne vpliva	Vpliv na telo
62C	Takrat sem se srečal s sladkorno	Sladkorna	Vpliv na telo
63C	In pritiskom	Pritisk	Vpliv na telo
64C	Takrat sem bil brez energije	Pomanjkanje energije	Vpliv na telo
65C	Delo me je okupiralo	Okupacija dela	Vpliv na čustva
67C	Razen, da sem pogosto utrujen	Utrujenost	Vpliv na telo
86D	Nisem se smejala	Nezmožnost smeha	Vpliv na čustva
87D	Ves čas sem jokala	Jok	Vpliv na čustva
88D	Ves čas sem občutila strah	Občutek strahu	Vpliv na čustva
89D	Občutila sem grozen pritisk	Pritisk	Vpliv na telo
90D	In zdelo se mi je, da ne zmorem več	Občutek, da ne zmoreš	Vpliv na misli
91D	Drugače pa sem veliko bolj občutljiva	Občutljivost	Vpliv na čustva
92D	Ranljiva	Ranljivost	Vpliv na čustva
93D	Imam težave z glavoboli	Glavoboli	Vpliv na telo
94D	Nespečnostjo	Težave s spanjem	Vpliv na telo
68E	Kot sem že omenila, se pogosto počutim utrujeno	Utrujenost	Vpliv na telo
69E	Imam glavobole	Glavoboli	Vpliv na telo
70E	Opažam, da mi pogosto pade odpornost	Slaba odpornost	Vpliv na telo
78E	Moje delo me je naučilo tega, da znam biti empatična	Empatičnost	Vpliv na čustva
87F	Se mi poveča srčni utrip	Povečan srčni utrip	Vpliv na telo
88F	Se slabo počutim	Slabo počutje	Vpliv na telo
89F	Sem napeta	Napetost	Vpliv na telo
90F	Doma se včasih slabo počutiš	Slabo počutje	Vpliv na telo
91F	Si utrujen	Utrujenost	Vpliv na telo
92F	Zvečer si hitro zaspan	Zaspanost	Vpliv na telo
93F	Jaz recimo potrebujem precej spanja	Potrebnega več spanja	Vpliv na telo
94F	Včasih ti lahko utripa v glavi	Utripanje v glavi	Vpliv na telo
95F	Na začetku sem imela še več težav, kot sedaj	Na začetku več težav kot sedaj	Vpliv na telo
96F	Da če se nad kom dogaja nasilje, hitreje posežem vmes	Večja občutljivost na nasilje	Vpliv na čustva
97F	Da pri sebi bolje vem, kaj je prav in kaj je narobe	Vedenje kaj je prav in kaj narobe	Vpliv na misli
98F	Mogoče lažje izražam tudi svoja čustva	Lažje izražanje čustev	Vpliv na čustva
91G	Pogosto opazim, da imam na koncu tedna in za vikende glavobole	Glavoboli	Vpliv na telo
92G	Kakšen dan sem izžeta	Izžetost	Vpliv na telo
93G	Počutim se izčrpano	Izčrpanost	Vpliv na telo
94G	Brez energije	Pomanjkanje energije	Vpliv na telo
95G	In takrat sem umirjena in tiha	Umirjenost	Vpliv na telo
96G	Po kakšnem primeru se pojavi tudi nespečnost	Težave s spanjem	Vpliv na telo
97G	Da sem kakšen dan tudi bolj občutljiva in me prizadenejo stvari, ki me drugače zagotovo nebi	Občutljivost	Vpliv na čustva
98G	Več se pritožujem kot običajno	Več pritoževanja	Vpliv na čustva

NADKATEGORIJA: Strategije sproščanja

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
89A	Zagotovo vrtnarjenje	Vrtnarjenje	Fizična aktivnost
90A	Pa druženje z otroci	Druženje z otroci	Druženje
91A	In partnerjem	Druženje s partnerjem	Druženje
92A	Kakšna glasba	Glasba	Sprostitev
93A	Ali pa branje knjig	Branje knjig	Sprostitev
94A	Šport mi ravno ni blizu	Redko šport	Fizične aktivnosti
69B	Tek	Tek	Fizična aktivnost
70B	Kolo	Kolesarjenje	Fizična aktivnost
71B	Pohodništvo	Pohodništvo	Fizična aktivnost
72B	Druženje	Druženje	Druženje

73B	Veliko berem	Branje knjig	Sprostitev
66C	Zato sem za tri leta prekinil z delom v socialni	Začasna prekinitve dela	Sprostitev
68C	Pazim na hrano	Zdrava prehrana	Zdrav način življenja
69C	Pa kakšno fizično delo	Fizično delo	Fizične aktivnosti
70C	Imam pa tudi vinograd	Vinogradništvo	Fizične aktivnosti
95D	Nimam strategij sproščanja	Brez strategij	Sprostitev
96D	Mogoče kajenje	Kajenje	Sprostitev
97D	Dvakrat sem šla na sprehod	Dvakrat sprehod	Fizične aktivnosti
98D	Včasih skujem kakšno rimo	Pisanje rim	Sprostitev
99D	Mogoče sedaj malo vrtnarjenja	Vrtnarjenje	Fizične aktivnosti
71E	To pa premagujem s fizično aktivnostjo	Fizične aktivnosti	Fizične aktivnosti
72E	Meditacijo	Meditacija	Sprostitev
73E	Jogo	Joga	Sprostitev
74E	Oziroma nasploh z zdravim načinom življenja	Zdrav način življenja	Zdrav način življenja
75E	Poskrbim, da imam dovolj spanca	Dovolj spanca	Zdrav način življenja
76E	Prehranjujem se z zdravo hrano	Zdrava prehrana	Zdrav način življenja
77E	Pijem dovolj tekočine	Dovolj tekočine	Zdrav način življenja
79E	Tečem	Tek	Fizične aktivnosti
80E	Hodim	Sprehodi	Fizične aktivnosti
81E	Sploh pomirjujoči se mi zdijo sprehodi v naravo	Sprehodi v naravo	Sprostitev
82E	Meditacija	Meditacija	Sprostitev
83E	Joga	Joga	Sprostitev
84E	Vrtnarjenje	Vrtnarjenje	Fizične aktivnosti
85E	Zelo pa pazim tudi na zdravo prehrano	Zdrava prehrana	Zdrav način življenja
86E	Tisti luksuz pa je obisk kakšne predstave	Predstave	Sprostitev
99F	Kot sem že omenila šport	Šport	Fizične aktivnosti
100F	Predvsem tek	Tek	Fizične aktivnosti
101F	Branje kakšne poljudne literature	Branje knjig	Sprostitev
102F	Poslušanje mirne glasbe	Glasba	Sprostitev
103F	Kakšno kulturno udejstvovanje	Kulturno udejstvovanje	Sprostitev
104F	Pogovor s partnerjem	Pogovor s partnerjem	Druženje
105F	In pa druženje s prijatelji	Druženje s prijatelji	Druženje
106F	Pa tudi kakšne savne	Savne	Sprostitev
107F	Ali masaže se ne branim	Masaže	Sprostitev
108F	Ali pa kakšen »šoping«	»Šoping«	Sprostitev
99G	Po službi se trudim iti na sprehod	Sprehodi	Fizična aktivnost
100G	Pomaga mi spanje	Spanje	Sprostitev
101G	In pa govor o stvareh, ki me mučijo	Pogovor	Druženje
102G	Sprošča me tudi kajenje	Kajenje	Sprostitev
103G	Drugače pa tudi dopust	Dopust	Sprostitev

NADKATEGORIJA: Zadovoljstvo pri delu

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
95A	Da žrtev po vseh prejetih informacijah zbere toliko moči, da ukrepa	Ukrepanje žrtve	Na strani uporabnikov
96A	Da se zave, da ni ona kriva za nasilje	Uvid	Na strani uporabnikov
97A	In se odloči za spremembe	Spremembe	Na strani uporabnikov
98A	Pa tudi do konca speljani postopki	Do konca speljani postopki	Na strani uporabnikov
99A	Lastni občutki od uspehu	Občutki ob uspehu	Na strani strokovnega delavca
74B	Ko uspeš nekemu pomagati iz situacije v kateri se je znašel	Pomoč pomoči potrebnim	Na strani strokovnega delavca
75B	Če nekemu spremeniš pogled	Uvid	Na strani uporabnika
76B	Da začne delati v smeri majhnih izboljšav svojih razmer	Spremembe	Na strani uporabnika
77B	Da v tistem momentu zaščiti nekoga, ki je ogrožen, to doživljaš kot nek uspeh	Občutek uspeha ob zmanjšanju ogroženosti	Na strani strokovnega delavca
71C	In jim ti pomagaš, da pridejo do tega zavedanja	Pomoč pri doseganju uvida	Na strani strokovnega delavca
72C	Pa tudi, ko dobiš nazaj pravi odziv, tako od	Dober povratni odziv	Na strani uporabnikov

	uporabnikov		
73C	Kot od nadrejenih	Dober povratni odziv	Na strani organizacije
74C	Ko ti kdo pove, da dobro delaš	Pohvale dela	Na strani organizacije
100D	Ko vidim, da se ljudje odločijo in nekaj spremenijo	Spremembe	Na strani uporabnikov
101D	Ko ti povedo, tole in tole mi je uspelo, tu se mi nekaj odpira	Napredek	Na strani uporabnikov
102D	Ko vidiš, da je nekomu res uspelo	Uspehi	Na strani uporabnikov
103D	Ko k meni pride kdo, za katerega vem, da sociale ne more videti	Prihod nepričakovanih uporabnikov	Na strani strokovnega delavca
104D	Ko vidim, da mi nekdo zaupa	Zaupanje uporabnikov	Na strani strokovnega delavca
87E	Da uspem z neko žrtvijo narediti uvid v njeno situacijo	Uvid	Na strani uporabnikov
88E	Da si oseba dovoli začutiti, kaj ji je dovoljeno	Sprememba odnosa do sebe	Na strani uporabnikov
89E	Ko pa potem vidiš spremembo, pa čeprav majhno, je to neprecenljivo	Spremembe	Na strani uporabnikov
90E	Ko vidiš, da si upa povedati to in to in ni več tiho	Prekinitev molka	Na strani uporabnikov
109F	Da se oseba, ki je doživela nasilje, v nasilni odnos ne vrne	Zapustitev odnosa	Na strani uporabnikov
110F	Da vidiš, da je malo bolj dojemljiva za to, kaj je prav in kaj je narobe	Pridobitev zavedanje kaj je prav in kaj narobe	Na strani uporabnikov
111F	In da tudi naslednjič, ko so zadeve spet take, da jih ne zmore peljati sama, zopet pride k tebi	Vračanje osebe po pomoč	Na strani uporabnikov
112F	Take stvari, ko nekomu uspe	Uspehi	Na strani uporabnikov
113F	Če imaš kakšnega storilca in se res vključi v ponujene programe	Vključitev povzročiteljev v programe	Na strani uporabnikov
114F	In vidiš, da se je spremenil	Spremembe pri povzročiteljih	Na strani uporabnikov
104G	Dinamika. To, da nikoli ne veš, kaj te čaka	Dinamičnost oziroma nepredvidljivost dela	Na strani strokovnega delavca
105G	Ko vidim kakšno žrtev, ki je imela dovolj moči, da se je odločila za spremembe	Spremembe	Na strani uporabnikov
106G	Ko vidiš nek napredek	Napredek	Na strani uporabnikov
107G	Ob tem se počutim dobro, ker vem, da sem tudi jaz pomagala pri tej spremembi	Dobri občutki zaradi lastnega deleža pri spremembah	Na strani strokovnega delavca

NADKATEGORIJA: Krepitev pri delu

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
100A	Izkušnje	Izkušnje	Na strani strokovnega delavca
101A	Pa zadovoljne žrtve	Zadovoljne žrtve	Na strani uporabnikov
102A	Ki pridejo do tebe s povratnimi zahvalami	Povratne zahvale	Na strani uporabnikov
103A	Zagotovo tudi podpora sodelavcev	Podpora	Na strani sodelavcev
104A	In sodelovanje z njimi	Sodelovanje	Na strani sodelavcev
105A	Izmenjava znanj	Izmenjava znanj	Na strani sodelavcev
106A	Zagotovo tudi izobraževanja	Izobraževanja	Na strani organizacije
78B	Absolutno so zelo pomembna izobraževanja	Izobraževanja	Na strani organizacije
79B	Da pridobivaš nova znanja	Nova znanja	Na strani strokovnega delavca
80B	Nove tehnike	Nove tehnike	Na strani strokovnega delavca
81B	V preteklem letu sem zaključil družinsko mediacijo in del naučenih tehnik lahko uspešno kompenziram pri svojem delu s storilci in žrtvami	Znanje iz družinske mediacije	Na strani strokovnega delavca
82B	Na drugi strani pa tudi timsko delo	Timsko delo	Na strani organizacije
83B	Dobiš potrditev v svoje delo	Potrditve	Na strani sodelavcev
84B	Odpira ti nova obzorja	Širjenje obzorij	Na strani sodelavcev
85B	Pomembno je z vidika iskanja novih možnosti	Nove možnosti	Na strani sodelavcev
86B	Z vidika podpore	Podpora	Na strani sodelavcev
87B	Varnosti	Varnost	Na strani sodelavcev
88B	Pa tudi to, da vidiš da te vodstvo podpira	Podpora	Na strani organizacije
89B	Da zaupa vate	Zaupanje	Na strani organizacije

90B	Da te pohvalijo	Pohvale	Na strani organizacije
75C	Zagotovo izkušnje	Izkušnje	Na strani strokovnega delavca
105D	Ko vidim, da sem v kolektivu dobro sprejeta	Dobra odnosi v kolektivu	Na strani sodelavcev
106D	Pa izkušnje	Izkušnje	Na strani strokovnega delavca
107D	In informacije iz prakse	Informacije iz prakse	Na strani strokovnega delavca
108D	Povezovanje z drugimi	Povezovanje	Na strani strokovnega delavca
109D	Seveda tudi uspehi	Uspehi	Na strani strokovnega delavca
110D	In dobri rezultati dela	Dobri rezultati	Na strani strokovnega delavca
91E	Mogoče, da to, ko se določene stvari dobro zaključijo	Dobro zaključni primeri	Na strani uporabnikov
92E	Pa seveda tudi delovne izkušnje	Izkušnje	Na strani strokovnega delavca
93E	In vsa podpora, ki jo prejeman	Podpora	Na strani organizacije
115F	Dlje časa kot delam, bolj okrepljeno se čutim	Delovna doba	Na strani strokovnega delavca
116F	Saj imam vedno več izkušenj	Izkušnje	Na strani strokovnega delavca
117F	In znanja	Znanje	Na strani strokovnega delavca
118F	Več ljudi, več primerov kot jih obravnavam, bolj se krepiš	Število primerov	Na strani strokovnega delavca
119F	Pa kakšni seminarji v zvezi s tem	Seminarji	Na strani organizacije
120F	Pa seveda tudi sodelovanje z drugimi	Sodelovanje	Na strani sodelavcev
121F	In izmenjava znanj	Izmenjava znanj	Na strani sodelavcev
122F	In idej	Izmenjava idej	Na strani sodelavcev
108G	Rekla bi, da delovne izkušnje	Izkušnje	Na strani strokovnega delavca
109G	Tudi kakšna izpopolnjevanja	Izobraževanja	Na strani organizacije
110G	Seveda tudi podpora, ki nam je na voljo	Podpora	Na strani organizacije
111G	In dobri in odkriti odnosi v kolektivu	Dobri odnosi v kolektivu	Na strani sodelavcev

NADKATEGORIJA: Šibke točke

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
107A	Včasih sem težko nepristranska	Pristranskost	Delo z uporabniki
108A	Težave ima tudi s tem, da kdaj želim kaj na hitro doseči	Želja po hitrih dosežkih	Delo z uporabniki
109A	Moja neučakanost	Neučakanost	Strokovni delavec
110A	Nepotrpežljivost	Nepotrpežljivost	Strokovni delavec
111A	Posledično zaradi tega nase prevzamem preveč dela	Prevzemanje dela nase	Delo strokovnega delavca
91B	Netoleranca do povzročitelja	Netoleranca do povzročitelja	Delo z uporabniki - povzročitelj
92B	Do njega lahko nastopim preveč napadalno	Napadalnost	Delo z uporabniki - povzročitelj
93B	Pogosto pa si naložim tudi preveč odgovornosti	Nalaganje prevelike odgovornosti	Delo z uporabniki
76C	Bil sem malo len glede izobraževanja	Premalo izobraževanja	Strokovni delavec
77C	In usposabljanja	Premalo usposabljanja	Strokovni delavec
78C	Mi manjka teoretični del	Manko teoretičnega znanja	Strokovni delavec
79C	Včasih tudi moja utrujenost	Utrujenost	Strokovni delavec
80C	Saj nisem tako zagnan	Premajhna zagnanost	Strokovni delavec
111D	Da poskušam imeti z uporabniki nek enakovreden odnos	Poskus enakovrednih odnosov	Delo z uporabniki
112D	In potem se pogosto zgodi, da oni zlezejo nad mene	Potlačeni s strani uporabnikov	Delo z uporabniki
113D	Očitno je moj pristop takšen, da se jim zdi, da me ni ravno resno za jemati	Ne resno jemanje	Delo z uporabniki
114D	Ne znam biti takoj na začetku prijazen, vljudno, uradna	Neustrezen prvi pristop	Delo z uporabniki
115D	In pa ta obremenjenost	Obremenjenost	Delo strokovnega delavca
116D	Da hitro kaj pozabim	Pozabljenost	Strokovni delavec
117D	In zaradi tega v očeh koga izpadem nezanesljiva	Nezanesljivost	Strokovni delavec
118D	Moja šibka točka je tudi vsa birokracija	Birokracija	Delo strokovnega delavca
119D	Papirji in to, saj niso urejeni čisto tako, kot bi morali biti	Neurejenost papirjev	Delo strokovnega delavca
120D	Včasih sem se pred uporabniki zjokala	Solze pred uporabniki	Delo z uporabniki
121D	Pa mogoče moja prevelika uvidevnost	Prevelika uvidevnost	Strokovni delavec

122D	Nase prevzamem preveč dela	Prevzemanje dela nase	Delo strokovnega delavca
94E	Da vedno iščem načine, kako pomagati	Želja po hitrih dosežkih	Delo z uporabniki
95E	Včasih preveč pritiskam na koga	Ustvarjanje pritiska	Delo z uporabniki
96E	In ne pustim, da v neki situaciji uporabi svoje lastne vire	Zanemarjanje virov	Delo z uporabniki
97E	Mu preveč serviram stvari na pladnju	Serviranje rešitev	Delo z uporabniki
98E	Preveč hočem poskrbeti za vse	Nalaganje prevelike odgovornosti	Delo z uporabniki
99E	Si zadevam preveč nalog	Prevzemanje dela nase	Delo strokovnega delavca
123F	Da sem ženska	Ženski spol	Strokovni delavec
124F	Storilci se težko pogovarjajo z mano	Težave z vzpostavitvijo odnosa	Delo z uporabniki - povzročitelj
125F	Pa tudi, da včasih preveč hočem narediti kaj namesto žrtve	Prevzemanje dela	Delo z uporabniki - žrtev
126F	Ob neuspehu pa potem obsojam sebe	Obsojanje sebe ob neuspehih	Delo z uporabniki - žrtve
127F	Lahko se zgodi, da mogoče kakšna žrtev še ni pripravljena na umik in jo potem malo »sforsiram«	»Forsiranje« sprememb	Delo z uporabniki - žrtev
128F	Da ni več dela v paru in velikokrat ostaneš sam	Premalo dela v paru	Delo strokovnega delavca
112G	Zelo hitro pri delu s storilci nasilja preidem v vlogo preganjalca, kaznovalca	Nastrogen odnos	Delo z uporabniki - povzročitelj
113G	Včasih me prevzame jeza	Močni občutki jeze	Delo z uporabniki
114G	Da se mi žrtve smilijo. Pri delu z žrtvijo je poanta ta, da ji moram dati moč, ne pa da se mi smili	Preveliko sočutje	Delo z uporabniki - žrtve

NADKATEGORIJA: Srečanje z občutki brezupa, občutki nerešljivosti primerov

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
112A	Stvari pustim kot so	Puščanje stvari pri miru	Delo strokovnega delavca
113A	Ne silim z glavo čez zid	Puščanje stvari pri miru	Delo strokovnega delavca
94B	Če že glavnega problema, kot ga mi vidimo seveda, ne moremo rešiti, pa se lotimo vsaj enega delčka in delajmo tam	Postopno reševanje problema	Delo strokovnega delavca
81C	S temi občutki se redko srečam	Redki občutki	Delo strokovnega delavca
82C	Stvarem takrat pustim, da se odvijajo, kot se odvijajo	Puščanje stvari pri miru	Delo strokovnega delavca
123D	Trudim se in trudim in trudim, pa ko se že odločim, da sedaj je pa dovolj, pa poskusim še kaj	Vztrajanje	Delo strokovnega delavca
100E	Pustim jih kakšen dan, par dni, da malo postojijo	Puščanje stvari pri miru	Delo strokovnega delavca
101E	Včasih jih s kom podelim	Podelitev s kolegi	Delo strokovnega delavca
129F	Največkrat je tako, da vztrajam in vztrajam	Vztrajanje	Delo strokovnega delavca
130F	In nato se umirim ter pustim času čas	Puščanje stvari pri miru	Delo strokovnega delavca
115G	Se le redko srečam z občutki brezupa	Redki občutki	Delo strokovnega delavca
116G	Včasih se mi zdi, da ne bom prišla nikamor, ampak se nato spomnim, da je potreben čas, da žrtev dozori in sprejme odločitev za spremembo	Puščanje stvari pri miru	Delo strokovnega delavca

NADKATEGORIJA: Podpora

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
114A	Notranji timi	Notranji timi	Formalna podpora
115A	Podpora s strani koordinatorke	Koordinatorica	Formalna podpora
116A	Tudi podpora kolegic iz drugih centrov	Podpora sodelavcev	Formalna podpora
117A	Supervizije nimamo	Brez supervizije	Formalna podpora
118A	Prav tako niti intervizije	Brez intervizije	Formalna podpora
119A	Imamo pa na voljo kakšna izobraževanja	Izobraževanja	Formalna podpora
120A	Meni dobljena podpora zadostuje	Dovolj podpore	Dejanska podpora
121A	Kontakt s koordinatorico	Koordinatorica	Največja podpora
128A	Vse podpore so meni osebno v pomoč	Vse podpore koristne	Najmanjša podpora
129A	Nobene nebi spreminjala	Spremembe niso potrebne	Najmanjša podpora

140A	Branje kakšne literature	Literatura	Neformalna podpora
141A	In bližnji	Bližnji	Neformalna podpora
95B	Timsko delo	Notranji timi	Formalna podpora
96B	Supervizije	Supervizija	Formalna podpora
97B	Izobraževanja	Izobraževanje	Formalna podpora
98B	Konzultacije s strani regijske koordinatorke za nasilje	Konzultacije	Formalna podpora
99B	Poiščemo tudi pri inšpekciji, ampak načeloma ne	Redko pomoč inšpekcije	Formalna podpora
100B	Menim, da sam dobim čisto dovolj podpore	Dovolj podpore	Dejanska podpora
101B	Vse pomaga na različnih nivojih	Vse podpore dobre za nekaj	Največja podpora
102B	Pa bi izpostavil timsko delo	Notranji timi	Največja podpora
103B	In konzultacije	Konzultacije	Največja podpora
110B	Vse so mi v podporo in vse se mi zdijo dobre	Vse podpore koristne	Najmanjša podpora
121B	Navadno vzpostaviš neko bazo ljudi s katerimi se družiš in te so pogosto znotraj poklica	Druženje z bazo ljudi istega poklica	Neformalna podpora
122B	Prijatelji	Prijatelji	Neformalna podpora
126B	Da svoje družine s službenimi problemi ne obremenjujem	Ne obremenjevanje družine	Neformalna podpora
83C	Multidisciplinarni tim	Multidisciplinarni tim	Formalna podpora
84C	In notranji tim za družino	Notranji timi	Formalna podpora
85C	Včasih je v podporo psihologinja, ki je zaposlena na centru	Psihologinja	Formalna podpora
86C	Tudi podpora s strani koordinatorke	Koordinatorica	Formalna podpora
87C	Nekakšna strokovna srečanja, na katera hodimo na nek drug center	Strokovna srečanja na drugem centru	Formalna podpora
88C	Supervizije	Brez supervizije	Formalna podpora
89C	In intervizije nimamo	Brez intervizije	Formalna podpora
90C	Na voljo so nam različna izobraževanja	Izobraževanja	Formalna podpora
91C	Rekel bi, da te podore ni veliko	Malo podpore	Dejanska podpora
92C	Ampak zame je dovolj	Dovolj podpore	Dejanska podpora
93C	Notranji timi	Notranji timi	Največja podpora
96C	Ta srečanja, na drugem centru	Strokovna srečanja na drugem centru	Najmanjša podpora
111C	Tega ne potrebujem	Nepotrebna	Neformalna podpora
124D	Neke vrste intervizija, pa ne po metodah	Brez intervizije	Formalna podpora
125D	To imamo organizirano na enem drugem centru in hodimo tja	Srečanja s kolegi na drugem centru	Formalna podpora
126D	Supervizije trenutno nimamo	Brez supervizije	Formalna podpora
127D	Podpora s strani sodelavcev	Podpora sodelavcev	Formalna podpora
128D	Še posebej s strani psihologinje	Psihologinja	Formalna podpora
129D	Potem podpora koordinatorke	Koordinatorica	Formalna podpora
130D	Pa tudi podpora s strani drugih strokovnih delavcev svetovalnih delavk iz šol, policije	Podpora drugih strokovnih delavcev	Formalna podpora
131D	Rekla bi da čisto premalo	Malo podpore	Dejanska podpora
132D	Mogoče imam še kar nekaj te strokovne podpore, ampak v čustvenem smislu pa zelo slabo	Dovolj strokovne, premalo čustvene podpore	Dejanska podpora
133D	Mogoče podpora v stani koordinatorke	Koordinatorica	Največja podpora
137D	Vsaka je boljše kot nič	Vse podpore so koristne	Najmanjša podpora
138D	Bi jih pa malo spremenila	Manjše spremembe podpor	Najmanjša podpora
153D	Podporo si poiščem doma	Bližnji	Neformalna podpora
154D	Drugače pa mi je v izredno oporo moja sestra	Sestra	Neformalna podpora
155D	Pa kakšne kolegice	Prijatelji	Neformalna podpora
156D	In sprostitvev ob kavici v njihovi družbi	Sprostitvev ob kavi v družbi kolegic	Neformalna podpora
102E	Sodelovanje	Sodelovanje s sodelavci	Formalna podpora
103E	Pogovori s kolegicami, ki delajo na podobnih področjih	Pogovori s sodelavci istega področja	Formalna podpora
104E	Supervizija	Supervizija	Formalna podpora
105E	Konzultacije s koordinatorico	Konzultacije	Formalna podpora

106E	Izobraževanja	Izobraževanja	Formalna podpora
107E	Intervizij nimamo	Brez intervizije	Formalna podpora
108E	Dejansko dobim toliko podpre, kot jo potrebujem, saj sem si jo zagotovila tudi sama	Lastna zagotovitev tolikšne podpore, kot je potrebno	Dejanska podpora
109E	Center mogoče zagotavlja premalo te čustvene podpore	Dovolj strokovne, premalo čustvene podpore	Dejanska podpora
110E	Zdi se mi, da je to precej odvisno od primera do primera	Odvisno od primera do primera	Največja podpora
114E	Torej podelitev z drugimi, s sodelavci	Sodelovanje s sodelavci	Največja podpora
116E	Takrat je lahko v veliko pomoč koordinatorka	Koordinatorica	Največja podpora
117E	Zagotovo so koristna tudi izobraževanja	Izobraževanja	Največja podpora
121E	Vsaka je za nekaj dobra	Vse podpore koristne	Najmanjša podpora
134E	Bolj ti pogovori za dušo, ki niso vezani na delo	Pogovori za dušo	Neformalna podpora
135E	Pa kakšni ženski večeri	Ženski večeri	Neformalna podpora
140E	Pa tudi branje različnih člankov	Literatura	Neformalna podpora
141E	In knjig	Branje knjig	Neformalna podpora
131F	Enkrat mesečno supervizija	Supervizija	Formalna podpora
132F	Notranji strokovni timi	Notranji timi	Formalna podpora
133F	Lahko bi rekla, da je to, ko se mi usedemo neke vrste intervizija	Brez intervizije	Formalna podpora
134F	Na voljo so tudi konzultacije	Konzultacije	Formalna podpora
135F	Vedno imamo možnost poklicati koordinatorko za obravnavo nasilja v družini	Koordinatorica	Formalna podpora
136F	Lahko se skliče tudi multidisciplinarni tim	Multidisciplinarni tim	Formalna podpora
137F	Izobraževanja so nam za enkrat še dostopna	Izobraževanja	Formalna podpora
138F	Da imamo na voljo kar precej različne podpore, tako da si vsak izmed nas lahko najde vsaj nekaj zase	Za vsakega nekaj	Dejanska podpora
139F	Vsa podpora, ki nam je na voljo, se mi zdi tudi dejansko uporabna	Uporabnost ponujene podpore	Dejanska podpora
140F	In je vsaj meni v veliko pomoč	Podpora v pomoč	Dejanska podpora
141F	Seveda pa je vedno dobrodošla še kakšna druga oblika pomoči	Podpore ni nikoli preveč	Dejanska podpora
142F	Notranji timi	Notranji timi	Največja podpora
146F	Vse podpore so koristne	Vse podpore koristne	Najmanjša podpora
147F	Sama pa mogoče najmanj odnesem od supervizij	Supervizija	Najmanjša podpora
166F	Branje kakšnih člankov na to temo	Literatura	Neformalna podpora
167F	Literatura zelo pomaga	Literatura	Neformalna podpora
168F	Pa druženje in pogovori z bližnjimi	Bližnji	Neformalna podpora
169F	Prijatelji	Prijatelji	Neformalna podpora
117G	Imamo supervizije	Supervizija	Formalna podpora
118G	In notranje time	Notranji timi	Formalna podpora
119G	V veliko podporo je medsebojno sodelovanje	Sodelovanje s sodelavci	Formalna podpora
120G	Na voljo nam je tudi koordinatorka	Koordinatorica	Formalna podpora
121G	Pa tudi direktor	Direktor	Formalna podpora
122G	V podporo so tudi različna izobraževanja	Izobraževanja	Formalna podpora
123G	Vedno se lahko obrnemo tudi na inšpekcijo	Redko pomoč inšpekcije	Formalna podpora
124G	Prav takšnih intervizij, kot smo se učili na fakulteti nimamo	Brez intervizij	Formalna podpora
125G	Rekla bi, da nam je ponujeno dovolj podpore	Dovolj podpore	Dejanska podpora
126G	Zame osebno je profesionalne podpore dovolj	Dovolj strokovne	Dejanska podpora
127G	Pa si poiščem še kakšno zunanjo podporo	Občasno zagotavljanje dodatne podpore	Dejanska podpora
128G	Mogoče manjka boljše te čustvene podpore	Premalo čustvene podpore	Dejanska podpora
129G	Vsaka daje neko dodano vrednost	Vse podpore dobre za nekaj	Največja podpora
130G	Mogoče so mi najbližje notranji timi	Notranji timi	Največja podpora
135G	Supervizija se mi zdi super	Supervizija	Največja podpora
137G	Zelo koristno je tudi posvetovanje s	Koordinatorica	Največja podpora

	koordinatorko		
141G	Vsaka podpora je koristna	Vse podpore koristne	Najmanjša podpora
158G	Mogoče to, da kdaj podelim skrbi, dvome, čustva z domačimi	Bližnji	Neformalna podpora
159G	Prijateljicami	Prijatelji	Neformalna podpora
160G	Morda kdaj preberem tudi kakšno strokovno literaturo	Literatura	Neformalna podpora

NADKATEGORIJA: Največja/najmanjša podpora

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
122A	Ona nam je vedno na voljo	Vedno na voljo	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
123A	Ima ogromno znanja iz tega področja	Ogromno znanja	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
124A	In ti vedno zna svetovati	Nasveti	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
125A	Da ti dober občutek	Zbudi dober občutek	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
126A	Saj te razume	Razumevanje	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
127A	Te pohvali	Pohvale	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
104B	Ti nudi varnost	Nudi varnost	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
105B	Pripomore k večjemu številu idej	Večje število idej	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
106B	Pomaga ti, da si bolj prepričan v svoje odločitve	Zaupanje v odločitve	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
107B	Ko ne veš kako najprej in ti ona, ki je res strokovnjakinja na tem področju svetuje tako	Nasveti	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
108B	Da je tudi zakonsko vse lepo in prav	Zakonska podkovanost	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
109B	V konkretni stvari ti da točno določen napotek	Konkretni napotki	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
94C	Ko sodelujem z manjšimi sodelavci	Sodelovanje z mlajšimi sodelavci	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
95C	In se od njih česa naučim	Učenje drug od drugega	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
97C	Zdijo se mi bolj zapravljanje časa	Zapravljanje časa	Vzrok za najmanjšo podporo – srečanja na drugem centru
98C	Vzamejo veliko časa	Vzamejo veliko časa	Vzrok za najmanjšo podporo – srečanja na drugem centru
99C	Pogosto sploh ne pridemo vsi na vrsto	Malo možnosti za izpostavitve vprašanj	Vzrok za najmanjšo podporo – srečanja na drugem centru
100C	Slabše se poznamo tako da med nami ni nekega zaupanja	Premalo zaupanja med člani	Vzrok za najmanjšo podporo – srečanja na drugem centru
134D	Ker jo lahko vedno pokličeš	Vedno na voljo	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
135D	In te tudi zares sliši	Zares sliši	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
136D	Ne samo kar se tiče problema, ampak tudi tebe	Pomoč glede primera in občutkov	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
111E	Če gre za dileme reagiranja	Reševanje dilem	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
112E	Tvoje doživljanje	Podelitev doživljanja	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
113E	Kar je dosegljivo takoj	Takojšna dosegljivost	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
115E	Če pa gre za kakšne pravno-formalne stvari	Zakonska podkovanost	Vzrok za največjo podporo – koordinatorka
118E	Saj ti dajo več znanja	Znanje	Vzrok za največjo podporo – izobraževanje

119E	Več informacij	Informacije	Vzrok za največjo podporo – izobraževanje
120E	Širšo sliko	Širša slika	Vzrok za največjo podporo – izobraževanje
143F	One so vsak dan s tabo, te poznajo	Medsebojno poznavanje	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
144F	Da se lahko dobimo takoj, ko se pokaže potreba po tem	Takojšna dosegljivost	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
145F	Saj je sproti in na mestu	Srečanja sproti in na mestu	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
148F	Saj so nam na voljo le enkrat mesečno	Preredka srečanja	Vzrok za najmanjšo podporo – supervizija
149F	Pogosto se zgodi, da vprašanja, dileme že rešim	Problemi rešeni pred srečanjem	Vzrok za najmanjšo podporo – supervizija
150F	Pri superviziji pa bi si želela tudi drugega supervizorja, ki bi imel več izkušenj	Supervizor premalo izkušenj	Vzrok za najmanjšo podporo – supervizija
131G	Ker jih lahko skličemo po potrebi	Takojšna dosegljivost	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
132G	Nudijo tudi neko čustveno podporo, ko se malo potožiš pred sodelavci	Čustvena podpora	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
133G	Ti svetujejo	Nasveti	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
134G	Vidiš tudi, s kakšnimi težavami se srečujejo sodelavci in da nisi ti tisti ednini, ki ima težave in potrebuje podporo	Zavedanje, da imajo tudi drugi težave	Vzrok za največjo podporo – notranji tim
136G	Ker dobiš neko zunanje mnenje	Zunanje mnenje	Vzrok za največjo podporo – supervizija
138G	Saj je res strokovnjakinja za to področje	Ogromno znanja	Vzrok za največjo podporo – koordinatorica
139G	Pove ti, kaj je bilo dobro narejeno in kaj bi se dalo storiti bolje	Nasveti	Vzrok za največjo podporo – koordinatorica
140G	Dobro je to, da nam je res vedno na voljo	Vedno na voljo	Vzrok za največjo podporo – koordinatorica

NADKATEGORIJA: Vpliv podpore

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
131A	Dajo mi neko potrditev, da dobro delam	Potrditev dela	Vpliv na strokovnega delavca
132A	Da so moje misli »ok«	Potrditev misli	Vpliv na strokovnega delavca
133A	Nudijo mi nove in nove informacije	Nove informacije	Vpliv na strokovnega delavca
134A	Vračajo mi občutek, da stvari zmorem	Zaupanje	Vpliv na strokovnega delavca
135A	Pomaga mi, da nisem tako občutljiva	Premagovanje občutljivosti	Vpliv na strokovnega delavca
136A	In razdražljiva	Premagovanje razdražljivosti	Vpliv na strokovnega delavca
137A	Najbrž je enako pri sodelavkah	Podoben vpliv	Vpliv na sodelavce
138A	Zaradi tega smo bolj povezani	Povezanost	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
139A	Večkrat stopimo skupaj	Sodelovanje	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
111B	Pomaga pri razbremenitvi	Razbremenitev	Vpliv na strokovnega delavca
112B	Zmanjšuje stres	Zmanjševanje stresa	Vpliv na strokovnega delavca
113B	Rekel bi, da je enako tudi pri sodelavcih	Podoben vpliv	Vpliv na sodelavce
114B	Pozitivno vpliva na odnose z ljudmi, ki so s tabo	Pozitivni odnosi z ljudmi pri isti podpori	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
115B	Z njimi se bolj povežeš	Povezanost	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
116B	Jim bolj zaupaš	Večje zaupanje	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
117B	Več časa preživiš z njimi	Več skupaj preživetega časa	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
118B	Na odnose z drugimi, ki pa delajo na drugih področjih in ne prejemaajo te iste podpore, pa nima nekega vpliva	Nima vpliva na odnose z ljudmi, ki niso pri isti podpori	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
119B	Včasih padajo kakšni čudni pogledi, ker smo nekateri bolj povezani	Čudni pogledi	Vpliv na odnose med zaposlenimi - negativen

120B	Pride tudi do opravljanja	Opravljanje	Vpliv na odnose med zaposlenimi - negativen
101C	Mi je v podporo pri delu	Podpora pri delu	Vpliv na strokovnega delavca
102C	Saj dobim kakšne ideje za delo	Ideje za delo	Vpliv na strokovnega delavca
103C	Zagotovo je tudi razbremenjujoča	Razbremenitev	Vpliv na strokovnega delavca
104C	Za sodelavce nebi mogel reči, bi morali vprašati njih	Potrebno vprašati njih	Vpliv na sodelavce
105C	Najbrž jih razbremenim	Razbremenitev	Vpliv na sodelavce
106C	Dobijo kakšen nasvet	Prejemanje nasvetov	Vpliv na sodelavce
107C	Kakšno pohvalo	Prejemanje pohval	Vpliv na sodelavce
108C	Mogoče nas bolj povezuje	Povezanost	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
109C	In pripomore k tem, da se bolj družimo	Več skupaj preživetega časa	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
110C	Mogoče pomaga tudi pri tem, da so mlajši izgubili nek rešpekt do mene	Večja povezanost med različnimi generacijami	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
142D	Daje mi neko zaupanje	Zaupanje	Vpliv na strokovnega delavca
143D	Manj me je strah	Manj strahu	Vpliv na strokovnega delavca
144D	In ni mi več tako težko iti v službo	Ni strahu pred službo	Vpliv na strokovnega delavca
145D	Da ti zaupanje, da nisi sam	Zaupanje, da nisi sam	Vpliv na strokovnega delavca
146D	Da te nekdo razume	Razumevanje drugih	Vpliv na strokovnega delavca
147D	Te podpira	Podpora drugih	Vpliv na strokovnega delavca
148D	Daje mi občutek, da zmorem	Zaupanje v svoje sposobnosti	Vpliv na strokovnega delavca
149D	Menim, da enako vpliva tudi na sodelavce	Podoben vpliv	Vpliv na sodelavce
150D	Tisti, ki se srečujemo na teh podporah, se zagotovo več družimo	Več skupaj preživetega časa	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
151D	In pogovarjamo	Več pogovorov	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
152D	Da bi nas pa kaj posebej povezovala pa se mi ne zdi	Posebno ne povezuje	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
125E	Da mi neko potrditev, da so moja doživljanja »ok«, tudi če gre za strah, jezo	Potrditev doživljanj	Vpliv na strokovnega delavca
126E	Daje mi večjo sigurnost vase	Zaupanje	Vpliv na strokovnega delavca
127E	In v svoje delo	Sigurnost v delo	Vpliv na strokovnega delavca
128E	Zagotovo pozitivno vpliva tudi na sodelavce	Pozitivni vpliv	Vpliv na sodelavce
129E	Saj so postali bolj odprti	Bolj odprti	Vpliv na sodelavce
130E	Sedaj spregovorijo o stiskah, ki jih doživljajo, česar si prej niso upali	Razkritje stisk	Vpliv na sodelavce
131E	To zagotovo prispeva k večji povezanosti	Povezanost	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
132E	Skupina zate postane varna	Občutek varnosti	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
133E	In s temi osebami se potem lažje in bolj odprto pogovarjaš	Lažje, odprto pogovarjanje	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
151F	Počutim bolj varno	Varnost	Vpliv na strokovnega delavca
152F	Bolj zaupam vase	Zaupanje	Vpliv na strokovnega delavca
153F	In sem bolj strokovna	Večja strokovnost	Vpliv na strokovnega delavca
154F	Saj poznaš tisti rek: »Več ljudi, več ve«.	Ideje za delo	Vpliv na strokovnega delavca
155F	Da sem se naučila postaviti mejo med službenim in zasebnim	Pomoč pri postavljanju meje med zasebnim in službenim	Vpliv na strokovnega delavca
156F	Da sem bolj odločna	Večja odločnost	Vpliv na strokovnega delavca
157F	Saj verjamem vase	Zaupanje	Vpliv na strokovnega delavca
158F	Mislím, da podobno vpliva tudi na sodelavce	Podoben vpliv	Vpliv na sodelavce
159F	Jih razbremenim	Razbremenitev	Vpliv na sodelavce
160F	Da se bolje počutijo	Boljše počutje	Vpliv na sodelavce
161F	Zaradi tega se bolj povezujemo	Povezanost	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
162F	Si bolj zaupamo	Večje zaupanje	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
163F	Večkrat si priskočimo na pomoč	Medsebojna pomoč	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
164F	Da vidiš, da so tudi drugi v istem »zosu« kot ti	Spoznanje, da se tudi drugi srečujejo s strahovi	Vpliv na strokovnega delavca

165F	Dobiš tudi nek garant, da nisi narobe ravnal	Potrditvev dela	Vpliv na strokovnega delavca
144G	Razbremenjujoče	Razbremenitev	Vpliv na strokovnega delavca
145G	Dobim neko potrditev svojega dela	Potrditvev dela	Vpliv na strokovnega delavca
146G	Vidim kaj in kako delam	Vpogled v svoje delo	Vpliv na strokovnega delavca
147G	Izvem, kaj je bilo narejeno dobro in kaj bi se dalo storiti drugače	Ideje za delo	Vpliv na strokovnega delavca
148G	Zaradi tega sem bolj prepričana v svoje delo	Zaupanje	Vpliv na strokovnega delavca
149G	Sem samozavestnejša	Večja samozavest	Vpliv na strokovnega delavca
150G	Sem tudi mirnejša	Večja mirnost	Vpliv na strokovnega delavca
151G	Mislím, da je tudi pri sodelavcih tako	Podoben vpliv	Vpliv na sodelavce
152G	Boljše volje	Boljša volja	Vpliv na sodelavce
153G	Bolj optimistični	Večji optimizem	Vpliv na sodelavce
154G	Med sabo si podeljujemo občutke, dvome in to nas povezuje	Povezanost	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
155G	In zbližuje	Bližina	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
156G	In vse to vpliva na boljše odnose med nami	Boljši odnosi	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven
157G	In na večje zaupanje	Večje zaupanje	Vpliv na odnose med zaposlenimi - pozitiven

NADKATEGORIJA: Neformalna podpora je/ni potrebna

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
123B	Ki te razumejo	Razumevanje	Vzrok za potrebnost podpore
124B	Ti svetujejo	Svetovanje	Vzrok za potrebnost podpore
125B	Ti stojijo ob strani	Stanje ob strani	Vzrok za potrebnost podpore
136E	To mi pomaga k sprostitvi	Sprostitvev	Vzrok za potrebnost podpore
137E	In me dela močnejšo	Večja moč	Vzrok za potrebnost podpore
138E	Zato sem pri svojem delu lahko samozavestnejša	Večja samozavest	Vzrok za potrebnost podpore
139E	In bolj prepričana vase	Zaupanje vase	Vzrok za potrebnost podpore
170F	In te dela močnejšega	Večja moč	Vzrok za potrebnost podpore

NADKATEGORIJA: Dodatna podpora v prihodnosti

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
130A	Mogoče res to, da bi imeli na voljo še več izobraževanj	Izobraževanja	Strokovna podpora
143A	Da bi imeli zopet supervizije	Supervizija	Strokovna in čustvena podpora
144A	Ne zdi se pa mi, da bi potrebovala psihoterapija	Psihoterapija nepotrebna	Čustvena podpora
145A	Niti več sodelovanja z inšpekcijo	Sodelovanje z inšpekcijo ni potrebno	Strokovna podpora
127B	Tako da o tem sploh ne razmišljam	Ne razmišljanje o tem	Strokovna in čustvena podpora
129B	Mogoče več timskega dela	Timsko delo	Strokovna in čustvena podpora
130B	Seveda bi bilo super tudi več medijske podpore	Več podpore	Medijska podpora
131B	Ne čutim tudi neke potrebe po psihoterapiji	Psihoterapija nepotrebna	Čustvena podpora
112C	Če povem po pravici mi je vseeno	Ne razmišljanje o tem	Strokovna in čustvena podpora
113C	Več timskega dela	Timsko delo	Strokovna in čustvena podpora
114C	Pa supervizijo	Supervizija	Strokovna in čustvena podpora
116C	Pa mogoče več podore s strani vodstva	Več podpore	Podpora vodstva
117C	In njihovo drugačno vodenje nasploh	Drugačno vodenje	Podpora vodstva
118C	Ne potrebujem pa psihoterapije	Psihoterapija nepotrebna	Čustvena podpora
139D	Želela bi si, da nam na te neke intervizije nebi bilo potrebno hoditi na drug center	Nekakšne intervizije znotraj centra	Strokovna in čustvena podpora
141D	Pa tudi, da bi nam bila psihologinja večkrat na voljo	Psihologinja večkrat na voljo	Čustvena podpora
157D	Želim si, da bi pri nas bolje teklo timsko delo	Timsko delo	Strokovna in čustvena podpora
160D	Tako da bi si želela več podpore s strani	Podpora sodelavcev	Strokovna in čustvena podpora

	sodelavcev		
161D	Pa tudi delo v paru nebi bilo slabo	Delo v paru	Strokovna in čustvena podpora
165D	Želim si nazaj supervizije	Supervizija	Strokovna podpora
166D	Ene supervizije so, da se pogovarjaš o primerih, ene pa so bolj za osebno rasti in jaz bi bil potrebovala te druge	Supervizija za osebno rast	Čustvena podpora
168D	Pa razna izobraževanja npr. realiteta terapija	Izobraževanja	Strokovna podpora
170D	Želela bi si tudi, da bi nam dala fakulteta več znanja	Več znanja s strani fakultete	Strokovna podpora
172D	Pa da bi bilo malo več razumevanja tudi s strani inšpektorjev	Podpora s strani inšpekcije	Strokovna podpora
173D	Ampak lahko rečeš tole ni dobro, ali pa rečeš to je super, tole bi bilo potrebno pa popraviti in je takoj drugače	Drugačen način komunikacije, več pohval	Čustvena podpora
174D	Želim si tudi, da bi bili bolj cenjeni tako s strani uporabnikov	Večja cenjenost s strani uporabnikov	Čustvena podpora
175D	Kot tudi s strani medijev	Več podpore	Medijska podpora
176D	Danes je tako, da vsak ve, kaj bi se moralo narediti, mi pa nič ne delamo	Manj vtikanja v naše delo	Čustvena podpora
122E	Zdi se mi, da je premalo evalvacij	Več evalvacij	Strokovna podpora
123E	Pa tudi premalo izobraževanj	Izobraževanja	Strokovna podpora
142E	Več podpore pri vodstvu	Več podpore	Podpora vodstva
143E	In da bi novo vodstvo vneslo kakšne pozitivne spremembe	Uvajanje sprememb	Podpora vodstva
144E	Saj se mi zdijo vse stvari trenutno preveč razpuščene	Zmanjševanje razpuščenosti zaposlenih	Podpora vodstva
145E	Da se zagotovijo osnovni delovni pogoji	Zagotavljanje delovnih pogojev	Podpora vodstva
148E	Da bi imelo novo vodstvo tudi več posluha do nas	Posluh vodstva	Podpora vodstva
149E	Da dobiš iz njihove strani tisto neko potrditev	Potrditve s strani vodstva	Podpora vodstva
150E	Mogoče tudi, čeprav je to skorajda nemogoče, kakšno psihosocialno	Psihosocialna podpora	Čustvena podpora
151E	Psihoterapevsko podporo	Psihoterapija	Čustvena podpora
171F	Zagotovo delo v paru	Delo v paru	Strokovna in čustvena podpora
174F	Če mi na pomoč lahko poklicali tudi tiste sodelavce, ki ne delajo na področju nasilja	Podpora sodelavcev iz drugih področij	Strokovna in čustvena podpora
175F	Tudi oni bi morali poznati to področje, da bi lahko vskočili, kadar bi bilo to potrebno in da bi cel kolektiv sodeloval	Sodelovanje celega kolektiva	Strokovna in čustvena podpora
177F	Da lahko hodiš na izobraževanja	Izobraževanja	Strokovna podpora
178F	In izpopolnjevanja	Izpopolnjevanja	Strokovna podpora
179F	Tega bi moralo biti več in nebi smelo biti tako, da se vsako leto sprašujemo ali bo denar za to ali ne, ampak bi moralo biti to že zacementirano	Zakonsko določeno število izobraževanj	Strokovna podpora
180F	Da bi bili mediji malo manj panični	Manjša »paničnost«	Medijska podpora
181F	In bolj ozaveščeni glede stvari	Večja ozaveščenost	Medijska podpora
182F	Vedno, ko se zgodi kakšna tragedija, so vsi drugi krivi, ne pa tisti, ki je tragedijo povzročil	Manjše prelaganje odgovornosti na strokovne delavce	Medijska podpora
183F	Na tem področju bi se moralo kaj storiti, da bi se ljudje zavedali, da je velika odgovornost na ljudeh samih	Večje zavedanje o delitvi odgovornosti	Podpora javnosti
184F	Ne pa da kar takoj mislijo, da si ti nekaj narobe naredil	Prenehanje obtoževanja	Podpora javnosti
142G	Da bi bila supervizijska srečanja pogostejša	Pogostejše supervizije	Strokovna in čustvena podpora
143G	Da bi nam bila koordinatorica večkrat na voljo tudi osebno	Oseben stik s koordinatorico	Strokovna in čustvena podpora
161G	Mogoče več rednih sestankov z inšpekcijo	Redni sestanki z inšpekcijo	Strokovna podpora
163G	Da bi nam bila na voljo kakšna psihološka, psihoterapevtska podpora	Psihološka, psihoterapevtska podpora	Čustvena podpora
164G	Delo v paru nebi bila slaba ideja	Delo v paru	Strokovna in čustvena podpora

NADKATEGORIJA: Dodatna podpora je/ni potrebna

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
142A	Meni je kar v redu tako kot je	V redu tako kot je	Vzrok za nepotrebnost podpore
128B	Jaz sem v tem momentu zadovoljen s tem, kar imamo	Zadovoljstvo nad prejeto podporo	Vzrok za nepotrebnost podpore

NADKATEGORIJA: Vzrok za željo po dodatni podpori

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
115C	Da bi za konkretne primere dobili kakšne napotke	Konkretni napotki v konkretnih primerih	Supervizija
140D	Ker se mi zdi kar precej koristno, za izmenjavo mnenj	Koristno za izmenjavo mnenj	Nekakšna intervizija
158D	Saj smo preveč obremenjeni	Razbremenitev	Timsko delo
159D	Nasilje pa je timsko delo	Nasilje timsko delo	Timsko delo
162D	Gledam na enem centru par, ki si je zelo v oporo, pa delata skupaj, se pohecata, če imaš tako zaslonko delaš brez problema	Ob dobi zaslonki delo ni problem	Delo v paru
163D	Drug drugemu sta v oporo	Opora	Delo v paru
164D	Pa še odgovornost se malo porazdeli	Porazdelitev odgovornosti	Delo v paru
167D	Dobro bi bilo imeti nekoga, ki bi ti pomagal delati na sebi	Pomoč pri delu na sebi	Supervizija za osebno rast
169D	Da imaš občutek, da imaš neko znanje	Znanje	Izobraževanja
171D	Kako zakone prenesti v prakso	Učenje, kako zakone prenesti v prakso	Več znanja s strani fakultete
124E	Saj imam uvid v stvari, ki ga prej nisem imela	Nova perspektiva gledanja	Izobraževanje
146E	Da se prostori naredijo varni	Varni prostori	Izboljšanje delovnih pogojev
147E	In da informacije ne uhajajo iz njih	Preprečevanje uhajanja informacij	Izboljšanje delovnih pogojev
152E	Saj te vodijo do tega, zakaj tebi neka situacija povzroča stres	Spoznavanje samega sebe	Psihoterapija
153E	In ko to ugotoviš, se z njim lažje soočaš	Pomoč pri soočanju s stresom	Psihoterapija
172F	Saj se avtomatsko počutiš bolj varnega	Občutek varnosti	Delo v paru
173F	Pa če ti kdaj kje kaj zmanjka, lahko on vskoči	Dopolnjevanje drug drugega	Delo v paru
176F	Saj tako niti ne razumejo s čim vse se soočamo in nas tako ne razumejo	Večje razumevanje dela	Poznavanje nasilja s strani delavcev na drugih področjih
162G	Da si prepričan da dobro delaš	Potrditev dela	Sodelovanje z inšpekcijo
165G	Več glav več ve	Več idej	Delo v paru
166G	Pa še odgovornost bi se malo porazdelila	Porazdelitev odgovornosti	Delo v paru

OSNO KODIRANJE

Obravnava nasilja v družini na CSD

- Obvestilo o nasilju
 - o Obvestilo žrtve (1A, 1B, 2C, 1F, 1G)
 - o Obvestilo policije (2A, 3B, 2F, 24G)
 - o Obvestilo interventne službe (3A, 4B, 23G)
 - o Ugotovitev znotraj druge obravnave (2B)
 - o Obvestilo nevladnih organizacij (5B)
 - o Prejem obvestila (1C, 1D, 1E)
- Delo strokovnega delavca
 - o Delo z žrtvijo (4A)
 - o Delo s povzročiteljem (5A)
 - o Povezovanje z organizacijami (6A)
 - o Zaščita otrok (20A, 4E, 26G)
 - o Pisanje poročil (22A)
 - o Preiskovanje zadeve (6B)
 - o Sklic tima (7B, 2D)
 - o Sklic multidisciplinarnega tima (10B, 12D, 21G)
 - o Vključitev policije (16C, 9F)
 - o Sodelovanje s policijo (20D)
 - o Ugotavljanje prisotnosti otrok (2E)
 - o Ocena ogroženosti otrok (3E, 7F)
 - o Zbiranje informacij (8F)

- Morebitna povezava s šolo (10F)
 - Morebitna povezava z vrtcem (11F)
 - Dogovarjanje s kriznimi centri (14G)
 - Možnost vstopanja v družino zaradi otrok (27G)
 - Predaja informacij staršem (28G)
 - Delo z žrtvijo
 - Pogovor (7A, 8B, 3C, 4F, 2G)
 - Izdelava načrta varnosti (9A, 14B, 9E, 13F, 16G)
 - Seznanitev z oblikami pomoči (13A, 5F)
 - Posredovanje zloženek o nasilju (16A)
 - Dolgoročna podpora ne glede na odločitve (21A)
 - Ocena tveganja (9B)
 - Zagotovitev varnosti (15B, 7C, 17D)
 - Predaja informacij (16B, 15C, 7D, 5E, 8G)
 - Ocena situacije (6C)
 - Urejanje stvari (13C)
 - Klicanje naokrog (14C)
 - Vzpostavitev kontakta (3D, 3F)
 - Dogovor o obisku centra (6D, 25G)
 - Pomoč pri umiku (8D)
 - Opora (18D)
 - Napotitve drugam (19D)
 - Pomoč pri namestitvi (6F)
 - Ocena ogroženosti (12F)
 - Informacije o možnih načinih ravnanja in oblikah pomoči (3G)
 - Po potrebi spremljanje na policijo (10G)
 - Načrtovanje ravnanja za zaščito (20G)
 - Pogovor z žrtvijo
 - Poizvedovanje o nasilju (8A)
 - Težavnost nasilja (4C)
 - Vrsta nasilja (5C)
 - Poizvedovanje o počutju (4D)
 - Poizvedovanje o umiku (5D)
 - Možnost umika v krizni center (4G)
 - Možnost brezplačne pravne pomoči (5G)
 - Informacije o ukrepu prepovedi približevanja (6G)
 - Seznanitev s pravicami po zakonu (7G)
 - Načrt varnosti
 - Kako se zaščititi (10A, 8C, 10E, 18G)
 - Kam se umakniti (11A, 10C)
 - Koga vključiti (12A)
 - Kdo lahko pomaga (9C)
 - Kam se obrniti (11C)
 - Kaj storiti, ko bo storilec obveščen o prijavi nasilja (17G)
 - Kaj narediti za zaščito (19G)
 - Odločitev o umiku
 - Žrtev ostane (14A, 13B, 15G)
 - Žrtev se umakne (15A, 12B, 12C, 13G)
 - Prijava nasilja
 - Prijava žrtve (17A, 6E, 9G)
 - Ne prijava žrtve (18A, 7E, 14F, 11G)
 - Center po uradni dolžnosti (19A, 8E, 15F, 12G)
 - Delo s povzročiteljem
 - Povabilo na pogovor (23A, 17C, 10D, 11E)
 - Seznanitev z informacijami (25A, 13E, 17F, 30G)
 - Pogovor (11B, 16F, 29G)
 - Povabilo na PSP (18C)
 - Vzpostavitev kontakta (9D)
 - Nudjenje pomoči (12E, 18F, 31G)
 - Napotitev v druge ustanove (32G)
 - Pogovor s povzročiteljem
 - Videnje situacije (24A)
 - Ukrep prepovedi približevanja (26A)
 - Možne oblike pomoči (27A)
 - Pojasnitev zakonov (19C)
 - Seznanitev z možnostmi (20C)
 - Pričakovane spremembe (21C)
 - Možnosti vključevanja (22C)
 - Možne oblike pomoči (23C)
 - Kam se lahko zateče (11D)
 - Multidisciplinarni tim
 - Sodelovanje različnih institucij (13D)
 - Ocena ogroženosti (14D)
 - Načrt varnosti (15D)
 - Izmenjava informacij (16D)
 - Pomoč žrtvi na različnih področjih (22G)
- Doživljanje dela na tem področju**
- Negativni vidik dela
 - Težko (28A, 20F)
 - Občutki razdvojenosti (29A)
 - Dileme (30A)
 - Obremenjujoče (31A, 25C, 21E, 27F)
 - Stresno (32A, 18B, 27C, 24D, 22E, 28F, 46G)

- Naporno (17B, 24C, 20E)
- Neprijetno (21D)
- Kompleksno (19F)
- Psihično naporno (21F)
- Utrujajoče (22F)
- Nepredvidljivo (23F)
- Zahtevno (39G)
- Odgovorno (40G)
- Pozitivni vidik dela
 - Pestro (37A, 37G)
 - Razgibano (38A)
 - Ni rutinsko (39A, 16E, 36G)
 - Izziv (39B, 26C)
 - Stresno (36C)
 - Pomoč žrtvi izpopolnjuje (27D)
 - Pomoč žrtvi veseli (28D)
 - Nauči te biti skromen (76D)
 - Naučiš te veseliti se majhnih uspehov (77D)
 - Raznoliko delo (14E)
 - Ni šablonsko (15E)
 - Ni dolgočasno (17E)
 - Daje zadovoljstvo (18E)
 - Pomoč pomoči potrebnim (19E)
 - Dober občutek, ko nekemu uspe (33F)
 - Lasten prispevek pri spremembi (34F)
 - Zanimivo (33G)
 - Polno adrenalina (34G)
 - Nepredvidljivo (35G)
 - Razburljivo (38G)
- Pozitivnost stresa
 - Spodbuja delo (37C)
 - Preprečuje površnost (38C)
 - Spodbuja ljudi (39C)

Vzroki stresnosti dela

- Stresno – s strani uporabnikov
 - Težki primeri (33A, 23E, 47G)
 - Delo z žrtvijo (19B)
 - Delo s storilcem (31B)
 - Delo z ljudmi (28C)
 - Nepredvidljivost reakcij (29C)
 - Nasilje težka stvar (29D)
 - Vedno več nasilja (33D)
 - Stresanje jeze (29F)
 - Prelaganje odgovornosti na druge (30F)
- Stresno – s strani organizacije
 - Birokracija (34A, 34C)
 - Slabi pogoji dela (35A)
 - Premalo zaposlenih (36A)
 - Velike zahteve (30C)
 - Postopki (25D)
 - Razni protokoli (30D)
 - Veliko nalog (31D)
 - Normativi (34D)
- Pokrivanje več področij (38D)
- Inšpekcija (51G)
- Stresnost dela z žrtvijo
 - Raznovrstne zlorabe (20B)
 - Prizadetost (21B)
 - Notranji občutki (22B)
 - Drugačne vrednote (23B)
 - Ohranjanje mirnosti (24B)
 - Občutenje empatije (25B)
 - Nudenje pomoči (26B)
 - Obvladovanje lastnih občutij (27B)
 - Obvladovanje sebe (28B)
 - Zagotavljanje podpore in pomoči (29B)
 - Zagotavljanje potrebnih informacij (30B)
 - Ne umik (42D, 26F)
 - Čakanje na razplet (43D)
 - Težko razumeti (44D)
 - Nezmožnost pomoči po lastni presoji (24E)
 - Drugačno videnje situacije (25E)
 - Premalo moči žrtve (26E)
 - Potrebno precej opolnomočenja (27E)
 - Usklajevanje med zakonskimi zahtevami in željami (41E)
 - Dvomi o ravnanju (42E)
 - Nepredvidljivost žrtvinega ravnanja (25F)
 - Neodločnost žrtve (43G)
 - Prevelika pričakovanja (44G)
 - Drugačna videnja rešitev (45G)
- Stresnost dela s povzročiteljem
 - Drugačna dinamika dela (32B)
 - Ni vpogleda v dejanja (33B)
 - Drugačna mišljenja (34B)
 - Drugačno razmišljanje (35B)
 - Negativna občutja (36B)
 - Nudenje maksimalne pomoči (37B)
 - Grožnje (38B, 41D)
 - Pristranskost (39D)
 - Nastrojenost povzročitelja (40D)
- Stresnost dela z žrtvijo in povzročiteljem
 - Klici (31C)
 - Spremljanja (32C)
 - Dogovarjanja (33C)
 - Previsoka pričakovanja uporabnikov (28E)
 - Hitra nestrokovnost (40E)
- Stresno – s strani strokovnega delavca
 - Premalo znanja (35C)
 - Nosilka področja (22D)
 - Veliko odgovornosti (23D)
 - Dvomi v delo (26D, 24F, 50G)

- Nemirnost zaradi nepopolnega dela (32D)
- Vsrkavanje vase (35D)
- Čustvena občutljivost (36D)
- Malo prakse (39E)
- Težko ohranjanje mirnosti (31F)
- Zagotavljanje konstantne strokovnosti (32F)
- Vpliv na življenje ljudi (41G)
- Občutki nemoči (42G)
- Odločanje o življenju otrok (48G)
- Dvom o predanosti vseh informacij (46G)
- Pogosta razpetost (52G)
- Besni napadi (58G)
- Vzroki na strani strokovnega delavca
 - Nudenje pomoči ne glede na občutja (42B)
 - Ogroženost (37F)
 - Ohranjanje nepristranskosti (54G)
 - Ohranjanje profesionalnosti (55G)

- jemanje nase

- Vzroki na strani strokovnega delavca
 - Prevezemanje odgovornosti za tuja življenja (46D)

Največji stres na tem področju

- Primeri nasilja
 - Nasilje nad otroci (40A)
 - Hudi primeri, npr. spolne zlorabe (40C)
 - Fizično nasilje nad osebami druge narodnosti, vere (29E)
 - Fizično nasilje ob prisotnosti osebnostne motnje in uživanja različnih substanc (36E)
 - Psihično nasilje (40F)
 - Hudo fizično nasilje (59G)
- Delo z uporabniki
 - Delo s storilcem (40B, 35F, 53G)
 - Prisotnost otrok (36F)
- Nezmožnost ukrepanja
 - Utemeljen sum brez možnosti ukrepanja, saj ni bilo še nič (37D)
- Jemanje nase
 - Stvari se dotaknejo (45D)

Vzroki stresnosti

- delo z otroci

- Vzroki na strani otrok
 - Ranljivost (41A)
 - Nemoč (42A)
- Vzroki na strani strokovnega delavca
 - Zaščitniški odnos (43A)
 - Osebna prizadetost (44A)
 - Dvom o zaščiti otrok (38F)

- delo s povzročiteljem

- Vzroki na strani povzročitelja
 - Ni vpogleda v dejanja (41B)
 - Grožnje (43B)
 - Doživljanje strokovnih delavcev kot manjvrednih (56G)
 - Obtoževanje za dogajanje (57G)

- delo z osebami druge narodnosti, vere

- Vzroki na strani žrtve
 - Ni uvida (30E)
 - Nasprotovanje definicij nasilja (31E)
 - Zakonska podlaga za ukrepanje, a žrtev ne želi (32E)
 - Drugačno dojemanje nasilja (33E)
 - Grožnje s samomorom v primeru ukrepanja (34E)
- Vzroki na strani strokovnega delavca
 - Dvomi kako ukrepati (35E)

- delo z osebami, ki imajo osebnostne motnje in uživajo različne substance

- Vzroki na strani povzročitelja
 - Nepredvidljivost ravnanj (37E)
 - Nepredvidljivost verjetnosti poškodovanja (38E)

- del v primerih psihičnega nasilja

- Vzroki na strani žrtve
 - Ni vidnih posledic (41F)
 - Težko dokazati (42F)

Primer

- Nasilje
 - Nasilje nad otrokom (45A)
 - Nasilje v družini (44B)
 - Spolna zloraba nad deklico (41C)
 - Nasilje v družini (48D)
 - Nasilje nad deklico albanske narodnosti (43E)
 - Psihično nasilje (39F)
 - Hudo fizično nasilje (60G)

Stresno pri primeru

– nasilje nad otrokom

- Hude oblike nasilja
 - o Psihično in fizično nasilje (46A)
 - o Pretepanje s šibo (47A)
- Neodzivnost prič
 - o Mama ni ukrepala (48A)
 - o Poskus omilitve nasilja, ne preprečitve (49A)
- Vzrok na strani žrtve
 - o Nemoč (50A)
- Delo
 - o Povezovanje z drugimi organi (51A)
 - o Razgovor z dečkom (52A)
 - o Razgovor s starši (53A)
- Vzrok na strani povzročitelja
 - o Ne zavedanje krutosti dejanj (54A)
- Dolgotrajnost postopkov
 - o Dolga obravnava na sodišču (55A)

– delo s povzročiteljem

- Vzrok na strani povzročitelja
 - o Kruta dejanja (45B)
 - o Težko sprejemanje sprememb (46B)
 - o Ni uvida v dejanja (47B)
 - o Zavračanje pomoči (48B)
 - o Izsiljevanje (49B)
 - o Izredna iznajdljivost (50B)

– spolna zloraba

- Vzrok na strani žrtve
 - o Deklica s posebnimi potrebami (42C)
 - o Težko privajanje na spremembe (48C)
- Hude oblike nasilja
 - o Spolna zloraba s strani očeta (43C)
- Delo
 - o Odhod po otroka (44C)
 - o Peljati otroka na ginekološki pregled (47C)
- Neodzivnost prič
 - o Mati dogajanje težko sprejela (45C)
 - o Mati slepa glede dogajanja (46C)
- Dolgotrajnost postopkov
 - o Dolga obravnava na sodišču (49C)

– jemanje nase

- Vzrok na strani strokovne delavke
 - o Krivda zaradi neugodnega razpleta (47)
 - o Prizadetost, ker ne moreš pomagati (49)

– fizično nasilje nad osebami druge narodnosti, vere

- Vzrok na strani strokovnega delavca
 - o Razumevanje želja žrtve in njenih strahov (44E)
 - o Spraševanje o ravnanju (46E)
- Vzrok na strani žrtve
 - o Ujetost dekleta (45E)

– psihično nasilje

- Hude oblike nasilja
 - o Grožnje s smrtjo (43F)
 - o Davljenje (44F)
 - o Zalezovanje (46F)
 - o Grožnje (47F)
- Vzroki na strani žrtve
 - o Nemoč žrtve (45F)
 - o Psihična izmučenost (48F)
 - o Strah za življenje (52F)
 - o Kup drugih groženj, npr. izguba službe (53F)
- Vzroki na strani sistema
 - o Nezmožnost ukrepanja dokler se nič ne zgodi (49F)
 - o Samo grožnje niso dovolj za ukrepanje (51F)
 - o Tolerantnost do povzročiteljev (54F)
- Dolgotrajnost postopkov
 - o Dolga obravnava na sodišču (50F)
- Vzrok na strani povzročitelja
 - o Nesodelovanje (55F)
 - o Grožnje (56F)
- Vzrok na strani strokovnega delavca
 - o Dvomi o ravnanju (57F)
 - o Dvomi v svoje delo (58F)
 - o Nemoč (59F)
 - o Strah pred izgubo žrtve (60F)

– hudo fizično nasilje

- Hude oblike nasilja
 - o Večdnevno maltretiranje (61G)
 - o Brutalno fizično nasilje (62G)
 - o Pretepanje (63G)
 - o Uriniranje po telesu (64G)
 - o Ugašanje cigaretnih ogorkov po telesu (65G)
 - o Psihično nasilje (66G)
- Vzrok na strani povzročitelja

- Prelaganje odgovornosti na žrtev (67G)
- Nesodelovanje (68G)
- Razburjanje (69G)
- Grožnje (70G)
- Obtoževanje (71G)

Vpliv stresa na strokovnega delavca

- Vpliv stresa na poklicno delovanje
 - Glavoboli (56A)
 - Utrujenost (57A)
 - Težave s koncentracijo (58A, 62F, 72G)
 - Počasnejše delo (59A)
 - Pretirano ne vpliva (51B, 50C, 47E, 65F)
 - Odlaganje drugih primerov (55B, 75G)
 - Bolniški dopust (50D, 63F)
 - Zaostanki pri drugem delu (51D)
 - Strah pred delom (53D)
 - Panično opravljanje dela (54D)
 - Nepremišljeno opravljanje dela (55D)
 - Nezmožnost razmišljanja (56D)
 - Zmedenost (57D)
 - Nezmožnost shajanja z ljudmi (58D)
 - Nervoznost (59D)
 - Nezmožnost empatije (60D)
 - Živčnost (61D)
 - Občutki groze (62D)
 - Včasih občutek bremena (49E)
 - Ob nastopu službe velik vpliv (61F)
 - Razdražljivost pri delu z uporabniki (73G)
 - Stresanje jeze na sodelavce (74G)
 - Izčrpanost (76G)
 - Pomanjkanje energije (77G)
 - Občutki nemoči (78G)
- Vpliv stresa na zasebno življenje
 - Razdražljivost (64A, 76F, 80G)
 - Občutljivost (65A, 84G)
 - Slaba volja (66A)
 - Konfliktnost (67A, 68D)
 - Službo je težko odmisлити (71A)
 - Ponoči razmišljanje o primerih (72A)
 - Razmišljanje o primerih (56B, 54C, 58E)
 - Nespečnost (57B)
 - Odsotnost (58B, 61E)
 - Ni velikega vpliva (52C)
 - Nezmožnost biti normalen (63D)
 - Prinašanje službe domov (64D)
 - Nesrečnost (65D)

- Sekiranje (66D)
- Jok (67D)
- Jokanje na poti v službo (72D)
- Polna glava vsega (73D)
- Glavoboli (52E)
- Utesnjenost (53E)
- Slabo počutje (54E)
- Slaba odpornost (55E)
- Služba zapolnjuje misli (59E)
- Pogosta zamišljenost (60E)
- Puščanje službenih stvari v službi (71F)
- Težki primeri se dotaknejo (72F)
- Utrujenost (74F)
- Brezvoljnost (75)
- Izčrpanost (79)
- Tečnost (81G)
- Potreba po spanju (82G)
- Odlaganje opravil (83G)
- Vpliv zdravil
 - Ponovno smejanje (69D)
 - Manj jokanja (70D)
 - Manjši strah (71D)

Načini soočanja s stresom

- Soočanje s stresom na delovnem mestu
 - Dovolj tekočine (60A)
 - Sprehod po centra (61A, 68F)
 - Pogovor s sodelavci (62A, 50E, 70F)
 - Zaposlitev z delom (63A, 52B)
 - Koncentracija na delo (53B)
 - Postavljanje prioritete (54B)
 - Razmišljanje o drugih stvareh (51C, 48E)
 - Globoko dihanje (51E)
 - Koriščenje podpore centa (64F)
 - Izklapljanje primerov (66F)
 - 10 minut časa zase (67F)
 - Osvežitev (69F)
- Soočanje s stresom v sferi zasebnega
 - Preživljanje časa v naravi (68A)
 - Vrtarjenje (69A)
 - Preživljanje časa z otroci (70A)
 - Poskušati dati stvari na stran (59B)
 - Tek (60B, 78F)
 - Ne jemanje problemov nase (53C)
 - Odmišljanje (55C)
 - Zdravila za umerjanje (52D)
 - Ne soočanje s stresom (74D)
 - Jemanje tablet (75D)
 - Meditacija (56E)
 - Joga (57E)
 - Izklapljanje službe (73F)
 - Čas zase (77F)
 - Kakšne aktivnosti (79F)

- Ločevanje dela in zasebnosti (85G)
- Pogovor z domačimi (86G)
- Imeti ob sebi ljudi, ki podpiraj (81D)
- Skrb za sproščanje (82D)

Soočanje s stresom v prihodnosti

- Soočaje s stresom na ravni organizacije
 - Več ozaveščanja (73A)
 - Preventiva (74A)
 - Več govora o zahtevnosti dela (75A)
 - Izobraževanja (80A, 59C, 87G)
 - Podpora sodelavcev (81A, 58C)
 - Podpora organizacije (82A)
 - Drugačna klima v organizaciji (56C)
 - Izboljšanje vzdušja (57C)
 - Porazdelitev odgovornosti (78D)
 - Individualne supervizije (83D)
 - Trening asertivnosti (84D)
 - Omogočena menjava področja dela (85D)
 - Več seznanjanja s strategijami preprečevanja stresa (62E)
 - Organizacija aktivnosti, npr. meditacija (63E)
 - Spodbujanje aktivnega življenja izven delovnega časa (64E)
 - Poskrbeti za več sprostitve, npr. službeni pikniki (65E)
 - Več notranjih timov (66E, 83F)
 - Priskrbeti osebo z dovolj znanja in izkušnjami, ki bi bila na voljo ves čas (67E)
 - Več zaposlenih na tem področju (80F, 90G)
 - Več delitve dela (81F)
 - Svobodnejše razpolaganje s časom (82F)
 - Za sestanke na voljo več časa (84F)
 - Več sodelovanja (85F)
 - Več delitve odgovornosti (86F)
 - Delavnice na temo stresa (88G)
 - Delo v paru (89G)
- Soočanje s stresom na ravni posameznika
 - Zavedanje o zahtevnosti dela (76A)
 - Skrb zase (77A, 79D)
 - Delo na sebi (78A, 60C)
 - Samoiniciativa (79A)
 - Poznavanje lastnih strategij za soočanje s stresom (61B)
 - Poznavanje lastnih strategij za boljše počutje (62B)
 - Zavedanje o posledicah stresa (63B)
 - Pravočasno ukrepanje (64B)
 - Početje stvari, ki veselijo (80D)

Vpliv dela na strokovnega delavca

- Vpliv na telo
 - Glavoboli (83A, 93D, 69E, 91G)
 - Napetost (84A, 89F)
 - Prenajedanje (65B)
 - Rejenje (66B)
 - Ne vpliva (67B, 61C)
 - Sladkorna (62C)
 - Pritisk (63C, 89D)
 - Pomanjkanje energije (64C, 94G)
 - Utrujenost (67C, 86E, 91F)
 - Težave s spanjem (94D, 96G)
 - Slaba odpornost (70E)
 - Povečan srčni utrip (87F)
 - Slabo počutje (88F, 90F)
 - Zaspanost (92F)
 - Potrebne več spanja (93F)
 - Utripanje v glavi (94F)
 - Na začetku več težav kot sedaj (95F)
 - Izzetost (92G)
 - Izčrpanost (93G)
 - Umirjenost (95G)
- Vpliv na čustva
 - Razdražljivost (85A)
 - Prepirljivost (86A)
 - Potrtost (87A)
 - Občutljivost (88A, 91D, 97G)
 - Ni nekega vpliva (68B)
 - Okupacija dela (65C)
 - Nezmožnost smeha (86D)
 - Jok (87D)
 - Občutek strahu (88D)
 - Ranljivost (92D)
 - Empatičnost (78E)
 - Večja občutljivost na nasilje (96F)
 - Lažje izražanje čustev (98F)
 - Več pritoževanja (98G)
- Vpliv na misli
 - Občutek, da ne zmoreš (90D)
 - Vedenje kaj je prav in kaj narobe (97F)

Strategije sproščanja

- Fizična aktivnost
 - Vrtnarjenje (89A, 99D, 84E)
 - Redko šport (94A)
 - Tek (69B, 79E, 100F)
 - Kolesarjenje (70B)
 - Pohodništvo (71B)
 - Fizično delo (69C)

- Vinogradništvo (70C)
- Dvakrat sprehod (97D)
- Fizične aktivnosti (71E)
- Sprehodi (80E, 99G)
- Šport (99F)
- Druženje
 - Druženje z otroci (90A)
 - Druženje s partnerjem (91A, 104F)
 - Druženje (72B)
 - Druženje s prijatelji (105F)
 - Pogovor (101G)
- Sprostitev
 - Glasba (92A, 102F)
 - Branje knjig (93A, 73B, 101F)
 - Začasna prekinitev dela (66C)
 - Brez strategij (95D)
 - Kajenje (96D, 102G)
 - Pisanje rim (98D)
 - Meditacija (72E, 82E)
 - Joga (73E, 83E)
 - Sprehodi v naravo (81E)
 - Predstave (86E)
 - Kulturno udejstvovanje (103F)
 - Savne (106F)
 - Masaže (107)
 - »Šoping« (108F)
 - Spanje (100G)
 - Dopust (103G)
- Zdrav način življenja
 - Zdrava prehrana (68C, 76E, 85E)
 - Zdrav način življenja (74E)
 - Dovolj spanca (75E)
 - Dovolj tekočine (77E)

Zadovoljstvo pri delu

- Na strani uporabnikov
 - Ukrepanje žrtve (95A)
 - Uvid (96A, 75B, 87E)
 - Spremembe (97A, 76B, 100D, 89E, 105G)
 - Do konca speljani postopki (98A)
 - Dober povratni odziv (72C)
 - Napredek (101D, 106G)
 - Uspehi (102D, 112F)
 - Sprememba odnosa do sebe (88E)
 - Prekinitev molka (90E)
 - Zapustitev odnosa (109F)
 - Pridobitev zavedanje kaj je prav in kaj narobe (110F)
 - Vračanje osebe po pomoč (111F)
 - Vključitev povzročiteljev v programe (113F)

- Spremembe pri povzročiteljih (114F)
- Na strani strokovnega delavca
 - Občutki ob uspehu (99A)
 - Pomoč pomoči potrebnim (74B)
 - Občutek uspeha ob zmanjšanju ogroženosti (77B)
 - Pomoč pri doseganju uvida (71C)
 - Prihod nepričakovanih uporabnikov (103D)
 - Zaupanje uporabnikov (104D)
 - Dinamičnost oziroma nepredvidljivost dela (104G)
 - Dobri občutki zaradi lastnega deleža pri spremembah (107G)
- Na strani organizacije
 - Dober povratni odziv (73C)
 - Pohvale dela (74C)

Krepitev pri delu

- Na strani strokovnega delavca
 - Izkušnje (100A, 75C, 106D, 92E, 116F, 108G)
 - Nova znanja (79B)
 - Nove tehnike (80B)
 - Znanje iz družinske medicije (81B)
 - Informacije iz prakse (107D)
 - Povezovanje (108D)
 - Uspehi (109D)
 - Dobri rezultati (110D)
 - Delovna doba (115F)
 - Znanje (117F)
 - Število primerov (118F)
- Na strani uporabnikov
 - Zadovoljne žrtve (101A)
 - Povratne zahvale (102A)
 - Dobro zaključni primeri (91E)
- Na strani sodelavcev
 - Podpora (103A, 86B)
 - Sodelovanje (104A, 120F)
 - Izmenjava znanj (105A, 121F)
 - Potrditve (83B)
 - Širjenje obzorij (84B)
 - Nove možnosti (85B)
 - Varnost (87B)
 - Dobra odnosi v kolektivu (105D, 111G)
 - Izmenjava idej (122F)
- Na strani organizacije
 - Izobraževanja (106A, 78B, 109G)
 - Timsko delo (82B)
 - Podpora (88B, 93E, 110G)
 - Zaupanje (89B)
 - Pohvale (90B)
 - Seminarji (119F)

Šibke točke

- Delo z uporabniki
 - o Pristranskost (107A)
 - o Želja po hitrih dosežkih (108A, 94E)
 - o Nalaganje prevelike odgovornosti (93B, 98E)
 - o Poskus enakovrednih odnosov (111D)
 - o Potlačenost s strani uporabnikov (112D)
 - o Ne resno jemanje (113D)
 - o Neustrezen prvi pristop (114D)
 - o Solze pred uporabniki (120D)
 - o Ustvarjanje pritiska (95E)
 - o Zanemarjanje virov (96E)
 - o Serviranje rešitev (97E)
 - o Močni občutki jeze (113G)
- Strokovni delavec
 - o Neučakanost (109A)
 - o Nepotrpežljivost (110A)
 - o Premalo izobraževanja (76C)
 - o Premalo usposabljanja (77C)
 - o Manko teoretičnega znanja (78C)
 - o Utrujenost (79C)
 - o Premajhna zagnanost (80C)
 - o Pozabljivost (116D)
 - o Nezanosljivost (117D)
 - o Prevelika uvidevnost (121D)
 - o Ženski spol (123F)
- Delo strokovnega delavca
 - o Prevezanje dela nase (111A, 122D, 99E)
 - o Obremenjenost (115D)
 - o Birokracija (118D)
 - o Neurejenost papirjev (119D)
 - o Premalo dela v paru (128F)
- Delo z uporabniki – povzročitelj
 - o Netoleranca do povzročitelja (91B)
 - o Napadalnost (92B)
 - o Težave z vzpostavitvijo odnosa (124F)
 - o Nastrojen odnos (112G)
- Delo z uporabniki – žrtev
 - o Prevezanje dela (125F)
 - o Obsojanje sebe ob neuspehih (126F)
 - o »Forsiranje« sprememb (127F)
 - o Preveliko sočutje (114G)

Srečanje z občutki brezupa, občutki nerešljivosti primerov

- Delo strokovnega delavca

- o Puščanje stvari pri miru (112A, 113A, 82C, 100E, 130F, 116G)
- o Postopno reševanje problema (94B)
- o Redki občutki (81C, 115G)
- o Vztrajanje (123D, 129F)
- o Podelitev s kolegi (101E)

Podpora

- Formalna podpora
 - o Notranji timi (114A, 95B, 84C, 132F, 118G)
 - o Koordinatorica (115A, 86C, 129D, 135F, 120G)
 - o Podpora sodelavcev (116A, 127D)
 - o Brez supervizije (117A, 88C, 126D)
 - o Brez intervizije (118A, 89C, 124D, 107E, 133F, 124G)
 - o Izobraževanja (119A, 97B, 90C, 106E, 137F, 122G)
 - o Supervizija (96B, 104E, 131F, 117G)
 - o Konzultacije (98B, 105E, 134F)
 - o Redko pomoč inšpekcije (99B, 123G)
 - o Multidisciplinarni tim (83C, 136F)
 - o Psihologinja (85C, 128D)
 - o Strokovna srečanja na drugem centru (87C, 125D)
 - o Podpora drugih strokovnih delavcev (130D)
 - o Sodelovanje s sodelavci (102E, 119G)
 - o Pogovori s sodelavci istega področja (103E)
 - o Direktor (121G)
- Dejanska podpora
 - o Dovolj podpore (120A, 100B, 92C, 125G)
 - o Malo podpore (91C, 131D)
 - o Dovolj strokovne, premalo čustvene podpore (132D, 109E, 126G, 128G)
 - o Lastna zagotovitev tolikšne podpore, kot je potrebno (108E)
 - o Za vsakega nekaj (138F)
 - o Uporabnost ponujene podpore (139F)
 - o Podpora v pomoč (140F)
 - o Podpore ni nikoli preveč (141F)
 - o Občasno zagotavljanje dodatne podpore (127G)
- Največja podpora
 - o Koordinatorica (121A, 133D, 116E, 137G)

- Vse podpore dobre za nekaj (101B, 129G)
- Notranji timi (102B, 93C, 142F, 130G)
- Konzultacije (103B)
- Odvisno od primera do primera (110E)
- Sodelovanje s sodelavci (114E)
- Izobraževanja (117E)
- Supervizija (135G)
- Najmanjša podpora
 - Vse podpore koristne (128A, 110B, 137D, 121E, 146F, 141G)
 - Spremembe niso potrebne (129A)
 - Srečanja na drugem centru (96C)
 - Manjše spremembe podpor (138D)
 - Supervizija (147F)
- Neformalna podpora
 - Literatura (140A, 140E, 166F, 167F, 160G)
 - Bližnji (141A, 153D, 168F, 158G)
 - Druženje z bazo ljudi istega poklica (121B)
 - Prijatelji (122B, 155D, 169F, 159G)
 - Ne obremenjevanje družine (126B)
 - Nepotrebna (111C)
 - Sestra (154D)
 - Sprostitev ob kavi v družbi kolegic (156D)
 - Pogovori za dušo (134E)
 - Ženski večeri (135E)
 - Branje knjig (141E)
- Sodelovanje z mlajšimi sodelavci (94C)
- Učenje drug od drugega (95C)
- Reševanje dilem (111E)
- Podelitev doživljanja (112E)
- Takojšna dosegljivost (113E, 144F, 131G)
- Medsebojno poznavanje (143F)
- Srečanja sproti in na mestu (145F)
- Čustvena podpora (132G)
- Nasveti (133G)
- Zavedanje, da imajo tudi drugi težave (134G)
- Vzrok za najmanjšo podporo – srečanja na drugem centru
 - Zapravljjanje časa (97C)
 - Vzamejo veliko časa (98C)
 - Malo možnosti za izpostavitve vprašanj (99C)
 - Premalo zaupanja med člani (100C)
- Vzrok za največjo podporo – izobraževanje
 - Znanje (118E)
 - Informacije (119E)
 - Širša slika (120E)
- Vzrok za najmanjšo podporo – supervizija
 - Preredka srečanja (148F)
 - Problemi rešeni pred srečanjem (149F)
 - Supervizor premalo izkušenj (150F)
- Vzrok za največjo podporo – supervizija
 - Zunanje mnenje (136G)

Vpliv podpore

Največja/najmanjša podpora

- Vzrok za največjo podporo – koordinatorica
 - Vedno na voljo (122A, 134D, 140G)
 - Ogromno znanja (123A, 138G)
 - Nasveti (124A, 107B, 139G)
 - Zbudi dober občutek (125A)
 - Razumevanje (126A)
 - Pohvale (127A)
 - Zakonska podkovanost (108B, 115E)
 - Konkretni napotki (109B)
 - Zares sliši (135D)
 - Pomoč glede primera in občutkov (136D)
- Vzrok za največjo podporo – notranji tim
 - Nudi varnost (104B)
 - Večje število idej (105B)
 - Zaupanje v odločitve (106B)
- Vpliv na strokovnega delavca
 - Potrditev dela (131A, 165F, 145G)
 - Potrditev misli (132A)
 - Nove informacije (133A)
 - Zaupanje (134A, 142D, 126E, 152F, 157F, 148G)
 - Premagovanje občutljivosti (135A)
 - Premagovanje razdražljivosti (136A)
 - Razbremenitev (111B, 103C, 144G)
 - Zmanjševanje stresa (112B)
 - Podpora pri delu (101C)
 - Ideje za delo (102C, 154F, 147G)
 - Manj strahu (143D)
 - Ni strahu pred službo (144D)
 - Zaupanje, da nisi sam (145D)
 - Razumevanje drugih (146D)

- Podpora drugih (147D)
- Zaupanje v svoje sposobnosti (148D)
- Potrditev doživljanj (125E)
- Sigurnost v delo (127E)
- Varnost (151F)
- Večja strokovnost (153F)
- Pomoč pri postavljanju meje med zasebnim in službenim (155F)
- Večja odločnost (156F)
- Spoznanje, da se tudi drugi srečujejo s strahovi (164F)
- Vpogled v svoje delo (146G)
- Večja samozavest (149G)
- Večja mirnost (150G)
- Vpliv na sodelavce
 - Podoben vpliv (137A, 113B, 149D, 158F, 151G)
 - Potrebno vprašati njih (104C)
 - Razbremenitev (105C, 159F)
 - Prejemanje nasvetov (106C)
 - Prejemanje pohval (107C)
 - Pozitivni vpliv (128E)
 - Bolj odprti (129E)
 - Razkritje stisk (130E)
 - Boljše počutje (160F)
 - Boljša volja (152G)
 - Večji optimizem (153G)
- Vpliv na odnose med zaposlenimi – pozitiven
 - Povezanost (138A, 115B, 108C, 131E, 161F, 154G)
 - Sodelovanje (139A)
 - Pozitivni odnosi z ljudmi pri isti podpori (114B)
 - Večje zaupanje (116B, 162F, 157G)
 - Več skupaj preživetega časa (117B, 109C, 150D)
 - Nima vpliva na odnose z ljudmi, ki niso pri isti podpori (118B)
 - Večja povezanost med različnimi generacijami (109C)
 - Več pogovorov (151D)
 - Posebno ne povezuje (152D)
 - Občutek varnosti (132E)
 - Lažje, odprto pogovarjanje (133E)
 - Medsebojna pomoč (163F)
 - Bližina (155G)
 - Boljši odnosi (156G)
- Vpliv na odnose med zaposlenimi – negativen
 - Čudni pogledi (119B)
 - Opravljanje (120B)

- Vzrok za potrebnost podpore
 - Razumevanje (123B)
 - Svetovanje (124B)
 - Stanje ob strani (125B)
 - Sprostitev (136E)
 - Večja moč (137E, 170F)
 - Večja samozavest (138E)
 - Zaupanje vase (137E)

Dodatna podpora v prihodnosti

- Strokovna podpora
 - Izobraževanja (130A, 168D, 123E, 177F)
 - Sodelovanje z inšpekcijo ni potrebno (145A)
 - Supervizija (165D)
 - Več znanja s strani fakultete (170D)
 - Podpora s strani inšpekcije (172D)
 - Več evalvacij (122E)
 - Izpopolnjevanja (178F)
 - Zakonsko določeno število izobraževanj (179F)
 - Redni sestanki z inšpekcijo (161G)
- Strokovna in čustvena podpora
 - Supervizija (143A, 114C)
 - Ne razmišljanje o tem (127B, 112C)
 - Timsko delo (129B, 113C, 157D)
 - Nekakšne intervizije znotraj centra (139D)
 - Podpora sodelavcev (160D)
 - Delo v paru (161D, 171F, 164G)
 - Podpora sodelavcev iz drugih področij (174F)
 - Sodelovanje celega kolektiva (175F)
 - Pogostejše supervizije (142G)
 - Oseben stik s koordinatorko (143G)
- Čustvena podpora
 - Psihoterapija nepotrebna (144A, 131B, 118C)
 - Psihologinja večkrat na voljo (141D)
 - Supervizija za osebno rast (166D)
 - Drugačen način komunikacije, več pohval (173D)
 - Večja cenjenost s strani uporabnikov (174D)
 - Manj vtikanja v naše delo (176D)
 - Psihosocialna podpora (150E)
 - Psihoterapija (151E, 163G)

Neformalna podpora je/ni potrebna

- Medijska podpora
 - o Več podpore (130B, 175D)
 - o Manjša »paničnost« (180F)
 - o Večja ozaveščenost (181F)
 - o Manjše prelaganje odgovornosti na strokovne delavce (182F)
- Podpora vodstva
 - o Več podpore (116C, 142E)
 - o Drugačno vodenje (117C)
 - o Uvajanje sprememb (143E)
 - o Zmanjševanje razpuščenosti zaposlenih (144E)
 - o Zagotavljanje delovnih pogojev (145E)
 - o Posluh vodstva (148E)
 - o Potrditve s strani vodstva (149E)
- Podpora javnosti
 - o Večje zavedanje o delitvi odgovornosti (183F)
 - o Prenehanje obtoževanja (184F)
- o Varni prostori (146E)
- o Preprečevanje uhajanja informacij (147E)
- Psihoterapija
 - o Spoznavanje samega sebe (152E)
 - o Pomoč pri soočanju s stresom (153E)
- Poznavanje nasilja s strani delavcev na drugih področjih
 - o Večje razumevanje dela (176F)
- Sodelovanje z inšpekcijo
 - o Potrditev dela (162G)

Dodatna podpora je/ni potrebna

- Vzrok za nepotrebnost podpore
 - o V redu tako kot je (142A)
 - o Zadovoljstvo nad prejeto podporo (128B)

Vzrok za željo po dodatni podpori

- Supervizija
 - o Konkretni napotki v konkretnih primerih (115C)
- Nekakšna intervizija
 - o Koristno za izmenjavo mnenj (140D)
- Timsko delo
 - o Razbremenitev (158D)
 - o Nasilje timsko delo (159D)
- Delo v paru
 - o Ob dobi zaslonki delo ni problem (162D)
 - o Opora (163D)
 - o Porazdelitev odgovornosti (164D, 166G)
 - o Občutek varnosti (172F)
 - o Dopolnjevanje drug drugega (173F)
 - o Več idej (165G)
- Supervizija za osebno rast
 - o Pomoč pri delu na sebi (167D)
- Izobraževanje
 - o Znanje (169D)
 - o Nova perspektiva gledanja (124E)
- Več znanja s strani fakultete
 - o Učenje, kako zakone prenesti v prakso (171D)
- Izboljšanje delovnih pogojev