

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Horvat

Ocena ukrepa za lajšanje stresa pri zaposlenih v Gasilski brigadi Ljubljana

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Tjaša Horvat

Naslov naloge: Ocena ukrepa za lajšanje stresa pri zaposlenih v Gasilski brigadi Ljubljana

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 234

Število prilog: 6

Število preglednic: 1

Število slik: 3

Ključne besede: stres, stres na delovnem mestu, izgorevanje, metode socialnega dela, socialno delo in stres, poklicni gasilci, zaupniki

Povzetek: V diplomskem delu prikazujem, kako se poklicni gasilci na Gasilski brigadi Ljubljana soočajo s stresom. Glede na to, da se gasilci tekom svoje poklicne kariere stalno srečujejo z obremenitvami, ki lahko vodijo v stres, so na Gasilski brigadi Ljubljana leta 2013 izobrazili med svojimi zaposlenimi osem zaupnikov. Slednji so na voljo sodelavcem po težkih in stresnih intervencijah. Izobraženi so, da preko pogovora pomagajo razbremeniti svoje kolege in da v primeru potrebe, aktivirajo psihologe, ki bi lahko opravljali nadaljnje pogovore. Ker je bila leta 2008 že narejena raziskava o doživljanju stresnih dogodkov, sem preverila, kateri obremenilni dejavniki jim povzročajo največ stresa ter rezultate primerjala s tistimi iz leta 2008. Ugotovila sem, da najvišje ovrednoteni stresni dejavniki iz leta 2008 ostajajo tudi v tokratni raziskavi enaki, vendar se je povprečna vrednost ocene dejavnikov znižala. Prav tako sem preverila, kako potekajo pogovori z zaupniki, vendar sem izvedela, da se v večini poklicni gasilci ne poslužujejo te oblike pomoči, ter da zaupniki v treh letih še niso imeli formalnega razbremenilnega pogovora. V nadaljevanju sem z intervjuji izvedela, da se za razbremenite raje poslužujejo športnih aktivnosti, ali pa pogovorov z bližnjimi, ter da bi si na mestu zaupnika želeli še kakšno bolj izobraženo osebo, ki je specializirana za tovrstne pogovore.

Title: Evaluation of action to relieve stress of employees in the Fire brigade Ljubljana

Keyword: stress, stress at the working position, burnout, methods of social work, social work and stress, professional firefighters, confidants.

Summary: In the graduation thesis I present how the professional fireman at the Fire brigade Ljubljana are managing stress. With regards to the fact that fireman continuously face troubles that could lead to stress, Fire brigade Ljubljana educated eight confidants among their employees in 2013. The latter are available to their co-workers after difficult and stressful interventions. They are educated to help to relieve their colleagues by means of conversation. If necessary, they activate psychologists that could perform the following conversations. Due to the fact that in 2008 there was a research performed on experiencing stressful events, I checked what burdening factors cause the most stress to fireman, and compared the results to the ones from 2008. I discovered that the highest evaluated stressful factors from 2008 remain the same also in this research. However, the average value of the evaluation of the factors has lowered. I also checked how the conversations with the confidants are exercised, but I discovered that professional fireman usually do not practice such form of help and that the confidants have not even once had a formal relieving conversation. In continuation I discovered by means of interviews that they prefer to seek relief in sporting activities or in conversations with their close ones and that they would prefer a person that is more educated in the position of a confidant that would be specialized for such conversations.

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Horvat

Ocena ukrepa za lajšanje stresa pri zaposlenih v Gasilski brigadi Ljubljana

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2016

Zahvala

... Luku za ljubezen, potrpežljivost, podporo in motivacijo.

... Tristanu za iskreno in pristno ljubezen, s katero mi daješ motivacijo, da postanem
še boljša.

... družini za vso podporo v življenju in tekom študija.

... mentorici Liljani, ker me je vseskozi usmerjala in spodbujala.

... Nataliji za vse spodbudne besede in pomoč pri statistiki.

... vsem sogovornikom na Gasilski brigadi Ljubljana. Brez vas mi nebi uspelo!

PREDGOVOR

Danes, v dobi tehnologije, interneta in televizije so nam različne informacije popolnoma na dosegu roke. Tako lahko vsak dan preberemo ali slišimo kakšno novico o hudem požaru, prometni nesreči ali pa iskanju izgubljenih oziroma pogrešanih oseb. Takrat ob branju doživljamo različna občutja nelagodja in nemoči. Prav tako nam srce začne biti hitreje, ko mimo nas na cesti hiti intervencijsko vozilo, ali pa ko v daljavi zaslišimo zvok siren.

Vsa ta občutja in čustva pa se pojavljajo tudi pri osebah, ki so zaposlene v intervencijskih službah - policija, reševalci in gasilci. Vsi se namreč na svoji poklicni poti srečajo s stresom. Njihovo delo zahteva visoko mero kondicijske in fizične pripravljenosti, psihično pripravljenost pa na žalost še vedno vse prevečkrat puščamo nekje v ozadju in od njih pričakujemo, da se jih take stvari ne dotaknejo. A skozi leta in skozi različne intervencije tudi pri njih lahko pride do preobremenitve in takrat je pomembno, kakšno podporno mrežo ima posameznik zgrajeno.

Danes se o stresu vse več govori. Vse več dajemo poudarka na pomembnost te teme in tako so v Gasilski brigadi Ljubljana v ta namen izšolali nekaj zaposlenih, ki so po hudih in stresnih intervencijah na voljo svojim sodelavcem za pogovor in pomoč. Te imenujemo zaupniki. V uvodnem delu diplomskega dela bom obravnavala teme, kot so stres, njegove posledice, izgorevanje, obvladovanje stresa, podrobno bom predstavila tudi program pomoči v Gasilski brigadi Ljubljana in opisala vlogo socialnega dela pri obvladovanju stresa.

Cilj moje raziskave je ugotoviti in oceniti, kako kakovostno je delo, ki ga opravljajo zaupniki in raziskati, kateri obremenilni dejavniki veljajo za najbolj stresne.

Kazalo vsebine

1. Teoretični uvod	1
1.1. Stres	1
1.1.1. Opredelitev stresa.....	1
1.1.2. Potek in znaki stresa.....	2
1.1.3. Izvor stresa	4
1.1.4. Posledice stresa.....	7
1.1.5. Izgorevanje kot posledica stresa na delovnem mestu.....	9
1.1.6. Obvladovanje in premagovanje stresa.....	10
1.2. Vloga socialnega dela pri premagovanju stresa	13
1.2.1. Metode socialnega dela	15
1.3. Gasilstvo v Ljubljani.....	23
1.3.1. Poklic: Gasilec	24
1.3.2. Predstavitev Gasilske brigade Ljubljana	25
1.3.3. Predstavitev ukrepov za spopadanje s stresom – zaupništvo.....	28
2. Problem.....	31
3. Metodologija.....	33
3.1. Vrsta raziskave	33
3.2. Merski instrument in viri podatkov	33
3.3. Populacija in vzorec.....	34
3.4. Zbiranje podatkov	34
3.5. Obdelava in analiza podatkov	35
4. Rezultati	36
4.1. Sodelovanje v anketi	36
4.2. Ocena stresnih dogodkov	37
4.3. Zaupnik in izobraževanja zaupnikov.....	41
4.4. Število pogovorov z zaupnikom	45

4.5.	Kako zaupniki ocenijo, da sodelavec potrebuje pogovor	49
4.6.	Težave zaposlenih v pogovorih z zaupniki	50
4.7.	Potek pogovora z zaupniki	51
4.8.	Metode dela zaupnikov.....	56
4.9.	Potrebe zaupnikov.....	58
4.10.	Vrednotenje ukrepa poklicnih gasilcev	59
4.11.	Ocena učinkovitosti soočanja s stresom	60
5.	Razprava.....	62
6.	Sklepi	66
7.	Predlogi.....	67
8.	Literatura.....	69
9.	Priloge.....	71
10.	Povzetek.....	223

Kazalo shem

Shema 1.1: Organizacijska shema Gasilske brigade Ljubljana (Terdič 2008: 42)	27
---	----

Kazalo tabel

Tabela 4.1: Stopnja obremenilnosti stresnih dogodkov	38
--	----

Kazalo grafikonov

Grafikon 4.1: Staž.....	36
Grafikon 4.2: Leta dela pri Gasilski brigadi Ljubljana.....	36
Grafikon 4.3: Sodelovanje v anketi	37

Kazalo slik

Slika 4.1: Število pogovorov z zaupnikom	45
Slika 4.2: Skrb za razbremenitev	48
Slika 4.3: Potek pogovora z zaupnikom.....	53

Kazalo prilog

Priloga 8.1: Ocenjevalni list »Stopnja obremenilnosti stresnih dogodkov«	71
Priloga 8.2: Podatki iz ocenjevalne lestvice	74
Priloga 8.3: Spearmanov korelacijski koeficient.....	76
Priloga 8.4: Test neodvisnih spremenljivk.....	78
Priloga 8.5: Intervju z zaupniki	79
Priloga 8.6: Intervju z gasilci	204

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Stres

1.1.1. Opredelitev stresa

Beseda stres izvira iz latinščine. Najprej so jo v 17. stoletju uporabili, da so z njo opisali nek pritisk, muko ali težavo. V 18. in 19. stoletju, pa se je pomen spremenil. Beseda je pomenila tako nek močan vpliv, ki lahko deluje na predmet ali pa na osebo. (Božič 2003: 17) V angleščini se je besedo stres povezovalo s fiziko in sicer za označevanje mehanskih obremenitev, saj pomeni napetost, obremenitev oziroma zunanji pritisk nekega predmeta. V medicini se izraz »stres« pojavi leta 1949, in sicer je pojem uvedel avtor Hans Selye, ki pravi, da je stres program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, ki motijo osebno ravnotežje. (Selye 1949 v Treven 2005: 14)

Običajno je naša prva asociacija na besedo stres, nelagodje, nekaj neprijetnega oziroma nekaj, na kar nimamo vpliva. Kljub temu, da je stres ljudem skozi tisočletja pomagal, da so preživeli, o njem danes govorimo kot o sovražniku številka ena. Je namreč pogost vzrok za številne samomore, prezgodnje smrti, nezadovoljstva in napetosti. Danes se srečamo z različnimi definicijami stresa.

Dr. Sonja Treven, v knjigi Premagovanje stresa, opisuje in omenja več različnih avtorjev. Tako na primer Tyrer (1987 v Treven 2005: 15) pravi, da gre pri stresu, za duševno in telesno reakcijo na spremembo. Luban-Plozza in Pozzi (1994 v Treven 2005: 14) govorita o stresu kot o reakciji organizma na neke dražljaje iz okolja. Po Selič (1999 v Treven 2005: 15), pa je stres dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje. Skratka če povzamemo vse te definicije, ugotovimo, da je vsem skupno, da stres nastane kot posledica nekih zunanjih sprememb, ki v človeku sprožijo neko prilagoditev, reakcijo ali pa odziv.

Rakovec-Felser (1991) v svoji knjigi opisuje stres kot situacijo alarma. Gre za fizično oziroma psihično pripravljenost posameznika, da se z neko obremenitvijo

sooči, jo obvlada ali pa se ji prilagodi. Obremenitev pri tem je lahko različnega izvora in narave. (Rakovec- Felser 1991: 47)

Stres lahko opredelimo tudi kot »...neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani.« (Looker in Gregson 1993: 31) Kar pomeni, da je stres v ravnovesju, ko verjamemo, da bomo z našimi sposobnostmi kos vsem zahtevam. Seveda je dojemanje različnih situacij odvisnih od posameznika in od tega, kako ta dojema zahteve ali pa kako dojema svoje sposobnosti za spopadanje s težavami. Večinoma ljudje občutimo, da kljub velikemu številu vsakdanjih problemov nismo v stresu. Tako je tudi narejeno naše telo, ki nam omogoča, da se ne zavedamo teh majhnih in drobnih sprememb v telesu, saj bi se v nasprotnem primeru manj učinkovito spopadali z neznanimi izzivi in položaji, ki od nas terjajo najvišjo mero pripravljenosti. Različni avtorji različno opredeljujejo dve obliki stresa. Looker in Gregson (1993) govorita o škodljivem in prijaznem stresu, medtem ko Božič (2003) omenja pozitivni in negativni stres. O škodljivem oziroma negativnem stresu govorimo takrat, kadar se zahteve začnejo kopičiti in dobimo občutek, da jim ne bomo kos. Je posledica dolgotrajne izpostavljenosti nekim stresnim dejavnikom ali okoliščinam, ali pa posledica kratkotrajnega stresnega vpliva. Vzrok za pozitivni oziroma prijazen stres pa je občutek, da so naše sposobnosti za obvladovanje večje od zahtev samih. Občutek je za razliko od prejšnjega prijeten, navdani smo s samozavestjo, kar pa tudi privede do večje produktivnosti in ustvarjalnosti. (Looker in Gregson 1993: 32-35, Božič 2003: 20-21)

Poleg zgoraj navedenih različnih definicij bi citirala še avtorja Luban-Plozza in Pozzi (1994), ki pravita, da je »... stres stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z »ogrožujočo« okoliščino.« (Luban-Plozza, Pozzi 1994: 12)

1.1.2. Potek in znaki stresa

Karlin (2013) navaja, da je stresna reakcija oznaka za zaporedje različnih in zapletenih telesnih odzivov na neke zadeve in zahteve, s katerimi se posameznik srečuje. (Karlin 2013: 2)

Stres vselej poteka v treh fazah in sicer: faza alarma, faza odpornosti in faza izčrpanosti. V prvi fazi je delovanje organizma močno vzburjeno. Zunanji stresor sproži notranji stresni sistem v telesu in pojavijo se številne reakcije. Spodbujen je del živčnega sistema, ki je našim daljnim prednikom omogočil, da so preživel, saj pri posamezniku namreč omogoči akcijo. Tako se pojavi izločanje adrenalina, pospeši se srčni utrip in naše dihanje, ter se dvigne krvni pritisk. Do druge faze, torej do odpora, pride, če stresor deluje še naprej. Takrat se določeni mehanizmi v telesu pričnejo truditi, da bi stanje normalizirali. V kolikor stres deluje še naprej in se v tem času, kljub našim poskusom poravnave nič ne spremeni, se začnejo energetske zaloge počasi prazniti, pojavi se utrujenost, ki vodi do tretje faze, faze izčrpanosti. (Rakovec-Felser 1991: 48-49, Treven 2005: 17, Looker in Gregson 1993: 38)

V kolikor si želimo ublažiti delovanje škodljivega stresa in želimo, da bo dobra stran stresa delovala na nas pozitivno oziroma nam v prid, je pomembno, da prepoznamo neke znake, ki nakazujejo na to, da smo v stresu. Prva izmed mnogih znamenj, s katerima smo se srečali že vsi in jih tudi lahko prepoznamo, so zagotovo mrzla stopala in mrzle dlani. Sicer pa različni avtorji govorijo o škodljivem oziroma negativnem stresu in o prijaznem oziroma pozitivnem stresu. Znaki škodljivega oziroma negativnega stresa nastanejo kot posledica nekega kratkotrajnega stresnega vpliva ali pa kot posledica dolgotrajne izpostavljenosti stresu. Tukaj govorimo o treh skupinah znakov, in sicer o čustvenih, telesnih in vedenjskih znakih. Med čustvene avtorji umeščajo nezadovoljstvo, žalost, nemir, nespoštovanje sebe, raztresenost, težave s koncentracijo,... Vedenjski znaki se lahko kažejo kot zapiranje vase, zavračanje dela, različne odvisnosti, v obliki težav s spoštovanjem zakonov,... Med telesne znake pa umeščamo nespečnost, pretirane glavobole, tresoče dlani, pridobivanje/ izguba telesne teže, mrzle dlani in stopala, nenadni vročinski valovi,... (Looker in Gregson 1993: 67- 69, Božič 2003: 20- 22)

Nekateri izmed mnogih znakov pozitivnega oziroma prijaznega stresa pa so naslednji: evforičnost, visoka motiviranost, ustvarjalnost, uspešnost, učinkovitost, marljivost, nasmejanost, umirjenost, uravnovešenost, samozavest,... (Looker in Gregson 1993: 70, Božič 2003: 20)

1.1.3. Izvor stresa

V življenju se dnevno srečujemo s številnimi obremenitvami. Te v nas vzbudijo različne reakcije. Kot sem opisala že prej, je stres pravzaprav posledica nekih dejavnikov oziroma nekih sprememb, ki v človeku sprožijo odziv oziroma reakcijo. Tako lahko stres opišemo tudi kot interakcijo med posameznikom in okoljem. Seveda je to, v kakšni meri se stres pri posamezniku pojavi, odvisno od posameznika in od tega, kako je sama oseba zaznala isti stresor. Kakšna bo naša stresna reakcija, je torej odvisno od tega, kako dojemamo in presojaemo položaj, v katerem se znajdemo. (Treven 2005: 20)

V tem delu se bom osredotočila na vzroke za stres, ki so lahko zunanji ali notranji, oboji pa se nanašajo na delovno okolje. Ker pa je v nekaterih organizacijah in na nekaterih delovnih mestih delo bolj stresno kot drugje, bom opisala tudi, kateri so tisti dejavniki, ki vplivajo na to ali bodo zaposleni izpostavljeni večjim ali manjšim stresnim obremenitvam. Res je namreč, da so v veliko primerih prav zunanje okoliščine tiste, ki stres sprožijo, vseeno pa nikoli ne delujejo neodvisno od posameznikove trenutne in pretekle življenjske situacije. (Rakovec- Felser 1991: 52)

Prva skupina so zunanji vzroki za stres. Tukaj bom opisala vzroke za stres, na katere posameznik ne more vplivati. Prvi izmed teh je zagotovo zahteven nadrejeni. V primeru, da imamo na delovnem mestu zahtevnega nadrejenega, lahko ravnamo na dva načina. Prvi je pritoževanje in nenehno doživljanje stresa, medtem ko je drugi način tak, da v svojem nadrejenem poskušamo poiskati dobre lastnosti in nanj pogledati iz druge zornega kota. Na primer kot na nekoga, ki nas spodbuja in v nas zablja najboljše, ter nam tako posledično pomaga, da se dvignemo na višjo raven sposobnosti. Drugi vzrok za stres, ki ga omenja Božič (2003), je zagotovo delo z neprijetni sodelavci. Namreč kadar dve osebi z različnim razpoloženjem delata skupaj, lahko ena na drugo vplivata- lahko se zgodi da negativna oseba pokvari razpoloženje pozitivni, ali pa obratno in pozitivna oseba ugodno vpliva na drugo. Drugačnost je prav tako eden izmed vzrokov, na katerega ne moremo vplivati. Namreč oseb, s katerimi delamo, si ne izbiramo sami. V službah, kjer se srečujemo z veliko količino dela, se vsekakor pojavlja tudi zmeda. Človek bi po naravi rad predvidel vse v naprej, rad bi ohranjal

ravnovesje in poznal vse odgovore. Glede na to, da situacij vedno ne moremo vnaprej predvideti, je pomembno, da se s tem sprijaznimo in se navadimo delati v kaosu. Zadnji izmed vzrokov, ki jih bom v tej točki omenila, pa je slab dan. Prav vsem se je kdaj že zgodilo, da nam je šlo v enem dnevu popolnoma vse narobe. Takrat je pomembno, da se potrudimo in pogledamo na situacijo iz druge perspektive in poiščemo dobro v slabem. (Božič 2003: 23- 26)

Avtorica Sonja Treven pa v svoji knjigi opisuje še dejavnike zunaj delovnega okolja, saj tudi slednji pomembno vplivajo na človekovo delovanje znotraj delovne organizacije. Namreč ni nujno, da stres vedno preneha takoj po dogodku, kar pa pomeni, da ga človek avtomatsko prinaša s seboj v organizacijo, v kateri je zaposlen. Dejavnike zunaj delovnega okolja lahko uvrstimo v dve skupini: stresni življenjski dogodki in napor vsakdanjega življenja. Pri prvih, stresnih življenjskih dogodkih bi omenila na primer smrt partnerja, razveza, privedba v zapor, smrt v ožji družini,... pri drugih pa avtorica omenja manjša a pogostejša vznemirjenja, s katerimi se srečujemo vsakodnevno. Na primer delo v gospodinjstvu, finančne obveznosti, starševske dolžnosti in časovni pritiski. Več kot imamo teh naporov, več stresa povzročajo in zato je pomembno, da jih ne zanemarimo. (Treven 2005: 30- 32)

Druga skupina so notranji vzroki za stres. »Pravimo, da je življenje neprestano prilagajanje. Vsakemu dejavniku, tudi psihičnemu, se človekov organizem poskuša prilagoditi.« (Rakovec- Felser 1991: 50)

To, kako bomo dojemali stres in kako bo stres vplival na nas, je odvisno od posameznikove osebnosti. Namreč določena situacija je lahko za nekoga zelo stresogena, komu pa sploh ne. Na vse stresogene vplive se vsakdo odzove po svoje. Prav tako se lahko ista oseba na enak vpliv odzove zelo različno. Vse je v nekem trenutku odvisno od življenjskih okoliščin in navsezadnje tudi od telesnega in duševnega počutja. (Rakovec- Felser 1991: 51, 52)

Prav tako je stopnja stresne reakcije odvisna od dožemanja položaja in od ocene sposobnosti za kljubovanje težavam. Kar pomeni, da »... stres ni stanje v okolju, marveč v človekovi notranjosti.« (Looker, Gregson 1993: 39)

Božič (2003) kot notranje vzroke za stres omenja lastne misli, zaskrbljenost, obljube, navade, neorganiziranost in »zlato kletko«. Slednja je prispodoba, da prostovoljno živimo na robu svojih zmožnosti, ali celo nad njimi. Namreč zavedno

ali pa nezavedno smo se odločili, da menjamo določene življenjske vrednote za neke materialne dobrine. (Božič 2003: 27- 31)

V knjigi Premagovanje stresa avtorica Sonja Treven (2005) omenja, da so delavci v določenih organizacijah izpostavljeni večjim stresnim obremenitvam kot drugi. Sama bom izpostavila le nekaj dejavnikov, ki jih lahko povežem z delom, ki ga opravljajo poklicni gasilci. Prvi od teh dejavnikov, ki vplivajo na stres, je zagotovo vrsta zaposlitve. Treven (2005) omenja raziskavo, v kateri so iskali delovno mesto, ki je za zaposlene bolj stresno od ostalih. V tej raziskavi so se osredotočali na različna merila, kot so nadurno delo, roki, norme, fizične zahteve, prevzem tveganja, itd. in prvo mesto v tej raziskavi je zavzela zaposlitev predsednika države, na drugem mestu pa so gasilci. Kar pomeni, da je že v osnovi ta poklic oziroma delo bolj stresno kot na primer delo računovodje. (Treven 2005: 20- 22)

Naslednji izmed dejavnikov, ki vpliva na stres in ga omenja avtorica Treven (2005), je razmejitev med delom in nedelom. Namreč danes je vse več družin, kjer sta oba starša zaposlena, kar pa posledično prinaša tudi več prilagajanja in usklajevanja. Prav zaradi razdvojenosti med delom in družino velikokrat pride do izvora stresa, ki mu pravimo konflikt vlog. Slednji nastane kot posledica neusklajenosti med pričakovanjem organizacije in pričakovanjem partnerja. (Treven 2005: 22, 23)

Dejavnik, ki ga moram omeniti, je tudi konflikt vlog zaposlenega v delovnem okolju. Do tega namreč pride, ko bi moral posameznik upoštevati več različnih zahtev. Da se lahko konfliktu izognemo in da so zaposleni pri delu učinkovitejši, je pomembno, da vedo, kaj se od njih pričakuje in da se njihove različne vloge med seboj ne razlikujejo. V primeru, da se posameznik izogne konfliktu vlog, še vedno lahko pride do dejavnika oziroma do konflikta, ki je povezan z negotovostjo vloge. Tukaj posameznik občuti negotovost glede dela in nalog, ki naj bi jih opravil, da bi izpolnil neka pričakovanja, ki izhajajo iz njegovega dela. Do tega pride običajno, ko je opis nekih nalog premalo natančen. (Treven 2005: 23, 24)

Naslednji dejavnik, ki ga srečujemo na delu in ki povečuje možnost stresa, je obremenjenost. Če govorimo o kvantitativni obremenjenosti, si predstavljamo nekoga, ki naj bi opravil več dela, kot ga je sposoben opraviti v nekem določenem časovnem obdobju. Medtem ko je kvalitativna obremenjenost povezana s človekom oziroma s človekovim mišljenjem, da nima zadosti sposobnosti ali kompetenc, da bi lahko opravil svoje delo. (Treven 2005: 24, 25)

Treven (2005) pri dejavniku odgovornost za druge zaposlene omenja poklic managerja. In sicer piše, da ljudje, ki so odgovorni za druge, tako da jih motivirajo, nagrajujejo ali kaznujejo in z njimi tudi komunicirajo, občutijo več stresa kot drugi v organizaciji, ki pa opravljajo neke druge dejavnosti. Sama bi to točko povezala z gasilci, vendar ne toliko v smislu finančnega vplivanja, vendar v smislu komunikacije in odgovornosti. Namreč gasilci na vseh intervencijah sodelujejo v skupinah, pri tem so odgovorni en za drugega. V svoji raziskavi je avtorica Terdič ugotovila, da so v povprečju označili dogodek »odgovornost do kolega« za precej stresnega. (Treven 2005: 25, Terdič 2008: 102)

Zadnja dva sklopa dejavnikov, ki jih bom na kratko opisala, so organizacijski dejavniki in delovne razmere. Namreč gasilci so pod toliko večjim pritiskom, ker imajo na intervenciji oziroma že od samega poziva na intervencijo neko časovno omejitev, kot sem omenila že prej, so pri tem odgovorni še za svojega sodelavca in ljudi ali pa imetja, ki jih rešujejo. Pri vsem tem se velikokrat še srečujejo z delovnimi razmerami, ki so nevarne in običajno neugodne. Treven omenja naslednje dejavnike, ki se uvrščajo med delovne razmere, ki so neprimerne ali nevarne: hrup, vibracije, neugodno toplotno okolje, nevarne snovi, svetloba,... (Treven 2005: 26- 30).

1.1.4. Posledice stresa

Stresa ne moremo jemati zgolj kot nekaj negativnega. Konstruktivni stres namreč na nas deluje pozitivno in blaga izpostavljenost stresu pri človeku povzroča povečanje delovne vneme, spodbuja ustvarjalnost in delavnost. Ko pa govorimo o hudem, škodljivem stresu, so odzivi nanj različni. Lahko pride do preobremenitev prilagoditvenih sposobnosti telesa, kar lahko privede do različnih posledic, ki jih umeščamo v tri skupine: fiziološke, psihične in vedenjske posledice. Glede na statistiko je kar okoli 75 % težav in bolezni, zaradi katerih ljudje hodijo po pomoč k zdravniku, povezanih s stresom. Tako so si enotni tudi zdravniki in znanstveniki, da je prav stres tisti, ki pri ljudeh temeljito načenja zdravje in povzroča številne nepravilnosti in bolezni. (Treven 2005: 44, Looker in Gregson 1993: 74)

- Fiziološke posledice

Ko smo v situaciji, ko se moramo spopasti z zahtevami, ki so večje od naših zmožnosti, v našem telesu nastanejo različne spremembe. Vseeno je lahko v določenih primerih fiziološki odziv človeka v telesu nekaj pozitivnega in koristnega. Npr. v obdobju jamskega človeka je posameznika spodbudil, da je pobegnil kakšni divji živali. Ali pa v današnjem času, ko je na cesti polno avtomobilov. V primeru, da smo na prehodu za pešce, in se proti nam z enakomerno hitrostjo približuje avto, prav te fiziološke spremembe povzročijo v nas to, da se poženemo v tek. Vseeno pa v primeru kopičenja vse te energije, lahko pride do naslednjih simptomov oz posledic: bolezni srca, težav s hrbtenico, rane na želodcu, glavobolov, raka, kožnih bolezni ali pa do visokega krvnega pritiska. (Treven 2005: 44- 50)

- Psihične posledice

»Psihične posledice stresa so tesno povezane z vedenjskimi odzivi na stres.« (Treven 2005: 50)

V tem delu bom omenila samo družinske težave, nespečnost, impotenco, depresijo, fobije, nočne more, na kratko pa bom še opisala sindrom izgorevanja, ki prav tako spada v »kategorijo« psihičnih posledic. Izgorevanje je pojem, ki ga danes slišimo vse pogosteje. Gre za občutek izčrpanosti pri ljudeh, ki so deležni velike količine pritiska in malo zadovoljstva. Do sindroma izgorelosti pride, če so pričakovanja glede opravljenega dela velika, ali pa če posameznik opravlja delo, kjer se pričakuje veliko osebne angažiranosti. (Treven 2005: 50- 56)

- Vedenjske posledice

Ljudje, ki so izredno obremenjeni s stresom, lahko spremenijo vedenje. Npr. nekateri začnejo pogosteje kaditi, uživati večje količine alkohola, pojavijo se lahko motnje v prehranjevanju, nekateri lahko začnejo tudi uživati droge. Posamezniki so ob delu ali privatno tudi bolj dovzetni za nesreče, kar pa posledično tudi vpliva na zdravje.

1.1.5. Izgorevanje kot posledica stresa na delovnem mestu

Lamovec (1998) v svoji knjigi opisuje izgorelost kot kompleksen pojav, ki pa nastane kot posledica dolge izpostavljenosti delovnemu stresu. Opisuje, da naj bi bil pojav izgorelosti značilen predvsem za poklice, ki delajo z ljudmi v okoliščinah, ki so čustveno zahtevne. (Lamovec 1998: 407)

Kljub temu, da Pečnik Vavpotič (2003 v Kugonič 2013: 269) piše o tem, da z izrazom izgorelost poimenujemo sindrom, ter da je njeno delo veliko bolj »sveže«, kar se tiče leta izdaje, se definiciji popolnoma prepletata in v svojem bistvu zajemata obe sestavini – delovni stres in delo v čustveno zahtevnih okoliščinah. (Kugonič 2013: 269)

Fengler v svoji knjigi pod definicijo pojma izgorelosti citira Emenerja in ostale, ki pišejo, da je »...stanje fizične ali duševne izčrpanosti, ki nastane kot posledica dolgo trajajočih negativnih občutkov, ki se razvijejo v delu in človekovi samopodobi.« (Emener *et al.* 1982 v Fengler 2007: 72)

Še vedno se na področju profesionalnega gasilstva pojem izgorevanja ne pojavlja - vsaj ne v literaturi. A ker so kot izpostavljeni poklici našteje druge intervencijske službe, kot so zdravniki oziroma delavci nujne medicinske pomoči in policisti, se mi zdi pomembno tudi na tem področju omeniti gasilce, ki so prisotni na podobnih (v določenih primerih celo istih) intervencijah kot zgoraj omenjeni zaposleni, kar pomeni, da imajo za tveganje izgorelosti enake možnosti. Danes je pojem »burnout« ali izgorevanje vse bolj pogost in običajen termin v pomagajočih poklicih. Pri zaposlenih v takih poklicih namreč velikokrat pride do spoznanja, da ljudem ne morejo več pomagati ali pa do izgorelosti privedejo delovni pogoji. (Fengler 2007: 72)

Izgorevanje je proces, ki poteka v nekih zaporednih fazah. Prva stopnja, ki lahko traja tudi do dvajset let, je stanje izčrpanosti, ki se kaže kot utrujenost, ki tudi po počitku ne mine. Druga stopnja utrujenosti nastane kot posledica občutka, da na načinom življenja nimamo kontrole. Najbolj se kaže v obliki slabe samopodobe, ki pa jo spremlja tesnoba ali depresivni občutki. Tretja faza je stanje tik pred zlomom, ko so vsi simptomi na višku. Lahko pride do infarkta, možganske kapi in podobno, akutno stanje pa lahko traja nekaj tednov. (Kugonič 2013: 269)

Nekateri avtorji ne pišejo in ne govorijo o fazah, temveč zajemajo vidike. Tako je tudi Lamovec (1998) opisala štiri vidike, ki jih izgorelost vključuje. Prvi vidik se imenuje čustvena izčrpanost, ki pa se najprej dotakne najbolj predanih in navdušenih. Drugi vidik so spremembe v vedenju in stališčih. Prav te nastopajo kot nekakšna obramba pred močnim stresom. Kaže se v tem, da so osebe običajno odmaknjene in brezbržne do svojih sodelavcev. Tretji vidik, ki ga avtorica še omenja, je sprememba motivacije. Za slednjega je značilno, da za osebo postane delo zgolj še služba, pride do izgube navdušenja, ter izgube občutka o lastnem poslanstvu. Četrty vidik, pravi da ne omenjajo vsi, vendar gre za odtujenost, ki pa se kaže v odnosu do na primer uporabnikov, kolegov ali pa do organizacije kot neke celote. (Lamovec 1998: 408, 409)

Kadar govorimo o izgorelosti, pa je posebno pomembno tudi to, da opredelimo in poudarimo, da izgorelost ni sindrom, niti ni bolezenska enota, ki bi jo lahko dokazovali z enotnimi simptomi. Izgorelost je namreč, prav zaradi široke palete znakov, ki so si lahko celo nasprotujoči, zelo individualna in subjektivna. Kljub temu, da nimamo enotne definicije in simptomov, ki bi definirali izgorelost, poznamo in omenjamo nekaj dejavnikov oziroma delovnih pogojev, ki povečajo možnost, da pride do izgorelosti: netočne informacije začetnikom v poklicu, kaj lahko dejansko pričakujejo, časovni pritisk in prevelika količina terminov, otopelost in rutina med delom, birokratizacija lastne dejavnosti, slabi odnosi z nadrejenimi in sodelavci, pomanjkanje priložnosti za odkrit pogovor, podporo, nerealna poklicna pričakovanja, preveliko število delovnih ur,... (Fengler 2007: 74- 77)

1.1.6. Obvladovanje in premagovanje stresa

S stresom se dnevno srečujemo skoraj na vsakem koraku. Proti njem ni nihče popolnoma odporen, saj je stres bistven del našega vsakdanjega življenja. Različni avtorji pišejo o podobnih strategijah, s katerimi se lahko ljudje sami naučimo obvladovati stres. Učinkovito obvladovanje stresa pa je tudi pogoj, da se posameznik obdrži v območju normalnega in tako redkeje pride do škodljivega stresa. Vseeno je na začetku najbolj pomembno samozavedanje. Poznati moramo naše cilje in ovire, ki jih srečamo na poti pri uresničevanju ciljev. To da se zavedamo in prepoznamo vzroke stresa, učinkovito pripomore k obvladovanju

stresa. Prav tako pa je koristno tudi, če znamo uporabiti katero izmed naslednjih metod: meditacija, fizične aktivnosti, joga, zdravstvena hipnoza, prehrana, masaža... Vse to in še več so dejavnosti, ki jih lahko vnesemo v naš vsakdan in nas tako sprostijo in okrepijo. Uspeh pa je odvisen samo od vztrajnosti in tega, da metode izvajamo tudi, takrat kadar nismo pod stresom. (Božič 2003: 32, 33, 81; Looker in Gregson 1993: 109; Treven 2005: 61; Fengler 2007: 153, 165)

Glede na to, da se moje diplomsko delo nanaša na stres v delovni organizaciji, bom malo bolj obširno opisala strategije za premagovanje stresa na ravni organizacije. Treven piše, da lahko organizacije pomagajo zaposlenim na dva načina: prvi je uvedba strategij za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, drugi način pa so različni programi, ki delujejo preventivno in pomagajo pri tem, da se vzdržuje dobro počutje. (Treven 2005: 75)

Namen strategij za zmanjševanje stresa pri zaposlenih je, da se popolnoma odpravijo ali pa zmanjšajo izvori stresa v delovnem okolju. Strategije so učinkovite le v primeru, da jih v podjetjih izvajajo sistematično. Vse našteje strategije so povzete po avtorici Treven. (Treven 2005: 75- 92)

- Preoblikovanje dela

Delo, ki upošteva motivacijski vidik in zadovoljstvo zaposlenih pri delu, povzroča veliko manj stresa, kot v organizacijah, kjer našteje vidika nista upoštevana. Model za preoblikovanje dela, ki sta ga oblikovala Hackman in Oldham (1976 v Treven 2005: 77), je podlaga za motivacijski pristop. Omenjena avtorja, sta tudi ugotovila, da je uspešnost pri delu močno odvisna tudi od tega, kako zaposleni občutijo pomembnost svojega dela. Na primer v kolikor je pri delu potrebno uporabljati različne spretnosti in sposobnosti, zaposleni delo obravnavajo kot bolj pomembno.

- Fleksibilen delovni čas

Slednji omogoča zaposlenim, da si sami določijo svoj delovni čas, znotraj nekih določenih omejitev oziroma predpisov, ki jih ima vsaka organizacija posebej. Na primer prihod dela med sedmo in deveto uro zjutraj, odhod pa med tretjo in peto uro popoldan. Tako lahko posameznik učinkoviteje izpolni zahteve, ki izhajajo iz njegovega delovnega okolja in so zato posledično manj obremenjeni s stresom.

- Analiza in natančna opredelitev vloge

Stresna dejavnika, konflikt in negotovost delovne vloge, lahko v organizaciji zmanjšajo tako, da zaposlenim predstavijo delovne funkcije. Funkcije in svoj pogled nanje predstavi tudi zaposleni, v kolikor kje pride do nesoglasja, je potrebno svoja pričakovanja in opredelitve uskladiti in natančno opredeliti. Strategija, ki se še uporablja, analiza vloge, pa izhaja iz spoznanja, da lahko da točne informacije o delu, le oseba ki konkretno delo opravlja.

- Razvijanje komunikacijskih spretnosti managerjev

Bolj kot je komunikacija v organizaciji učinkovita, manjša je verjetnost da pride do stresa.

- Ustvarjanje ugodne organizacijske klime

V povezavi s strukturo organizacije in klime v delovnem okolju se predlaga tri strategije za zmanjševanje stresa. Pri decentralizaciji gre za spreminjanje komunikacijskih vzorcev in povezav znotraj organizacije ter za oblikovanje delovnih skupin. Druga strategija se imenuje participativno odločanje in vsem zaposlenim omogoča vključitev v proces oblikovanja pomembnih odločitev. S tem namreč dobijo občutek moči in nadzora. Tretja strategija pa je skrb za dobro klimo, ki pa bi se jo moralo v vseh organizacijah preverjati vsaj enkrat letno. Le na tak način pa se lahko od zaposlenih izve, kakšno je njihovo mnenje o posameznih značilnostih dela.

- Načrtovanje in razvijanje kariere

Ko se v organizacijah namenja posebno pozornost načrtovanju kariere, lahko to privede do povečanja kakovosti in količine opravljenega dela, v tem primeru se poveča tudi pripravljenost za sodelovanje, zmanjša pa se število odpovedi delovnega razmerja. V primeru, da so možnosti za razvijanje kariere v organizaciji majhne ali celo slabe, lahko to pri posamezniku povzroča stres.

- Delovne razmere

Če želimo izboljšati delovne razmere, lahko uporabimo dve skupini strategij. V prvo skupino umeščamo različne načine urejanja delovnih razmer ter strategije za

spreminjanje delovnih postopkov. Druga skupina strategij pa je namenjena preučevanju posameznika pri delu, saj je namreč prav zaposleni odličen vir informacij o tem, kaj izboljšati da se zmanjša stres.

Najpogosteje se v organizacijah uporablja naslednje programe, ki lahko pomagajo zaposlenim premagovati stres:

- Programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladovati stres
- Programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja
- Programi za pomoč zaposlenim« (Treven 2005: 93)

V teh programih zaposlene seznanijo z različnimi metodami, katerih namen je zmanjšati stres pri posamezniku. Programi običajno potekajo v obliki delavnic, nato pa so zaposleni sami odgovorni za to, ali bodo informacije o stresu in o tehnikah uporabili sebi v prid ali ne.

1.2. Vloga socialnega dela pri premagovanju stresa

V uvodu sem večkrat omenila dejstvo, da različni ljudje na stresne situacije in na stresorje različno odreagiramo. Od nas je odvisno, kako bomo določeno stvar interpretirali in na kakšen način se bomo z njo spopadli. Tako je vsekakor prva in najpomembnejša naloga nas samih, da v sebi začutimo nelagodje in morebitno prisotnost stresa, ter reagiramo tako, da poskrbimo sami zase, ali pa poiščemo pomoč drugje. Tako Musek (1994) piše o modelu odločanja za pomoč. Slednji namreč prikazuje, da je nudenje pomoči pravzaprav posledica odločitev, ki so bile sprejete zaporedno in do katerih prihaja na več stopnjah, na teh pa se običajno odločamo med dvema dejavnikoma. Eden nas potem pripelje k pomoči, drugi pa nas vodi k odrekanju pomoči. (Musek 1994: 59)

V nadaljevanju se bom osredotočila na smer, v kateri se je posameznik odločil, da poišče pomoč. Tako bom tudi opisala različne načine, s katerimi lahko v procesu pomoči pomaga socialno delo. Za začetek bi se osredotočila na avtorico Čačinovič Vogrinčič (1994), ki daje velik poudarek socialni opori v naravnih socialnih mrežah. Namreč prav zaradi pomoči in moči, ki ju posameznik dobi v socialni mreži soljudi, obstaja možnost, da človek obvlada vsa negativna občutja, ki pridejo s psihološkimi katastrofami. (Čačinovič Vogrinčič 1994: 73)

Stritih in Možina (1998) pišeta, da si človeškega življenja ni mogoče predstavljati brez nevarnosti. Te na nas prežijo tako v lastnem okolju kot tudi v nas samih. Izhodišče socialnega dela in njegove ideje je, da ljudje potrebujemo drug drugega oziroma potrebujemo družbeno in naravnano okolje, kot tudi obratno - tudi družba rabi osebo. (Stritih, Možina 1998: 43)

Zato se mi zdi za nadaljnje razumevanje smiselno opredeliti pojma naravna socialna mreža in socialna opora, saj bomo tako lažje razumeli, zakaj je smiselno, da se strokovnjaki trudimo pri aktivaciji le teh. Čačinovič Vogrinčič (1994) namreč opredeljuje socialno oporo kot pomoč, ki jo posamezna oseba dobi ali pa želi dobiti od drugih ljudi, največkrat pa jo išče prav v naravni socialni mreži. Torej pri ljudeh, ki so mu blizu. V »koš« naravne socialne mreže umeščamo družino, sorodnike, sosesko, prijatelje, sodelavce, različne klube in društva, v katera je posameznik včlanjen. Gre torej za posameznikovo življenjsko okolje, v katerem vsak ravna na njemu običajen oziroma poznan način. Prav v naravnih socialnih mrežah posameznik dobi čustveno podporo, pomoč opogumljanje in svetovanje, prav tako je posamezniku običajno lažje v naravni socialni mreži zaupati, kdo si in česa si želiš. V socialnem delu se omenja princip, ki govori o tem, da moramo še obstoječe naravne mreže kar se da maksimalno aktivirati. To pomeni, da moramo najti povezanost med ljudmi, prav tako je pri vsem tem pomembno razbrati vezi in medosebne odnose in vzpodbuditi njihovo delovanje. Krizne stresne situacije lahko socialno mrežo vedno znova ogrozijo ali pa lahko hkrati privedejo do vse večje odvisnosti od socialne opore. (Čačinovič Vogrinčič 1994: 73, 74)

Stritih in Možina (1998) pišeta o krizi, ki naj bi se kazala kot velika količina problemov in, ki naj bi pomenila potrebo po večji in globlji spremembi življenjske drže. Pravita, da lahko »Zato koncept stresa povežemo s konceptom krize oz. problema«. (Stritih, Možina 1998: 67) Namreč na koncu dodata še pojasnilo, da so tako kriza, stres in problem vezani na potrebo po spremembi. Običajno prihajajo uporabniki po pomoč k socialnim delavcem z globokim občutkom lastne nemoči, saj ljudje praviloma težave najprej rešujemo sami in šele, ko smo izčrpali vse možnosti in ne najdemo več ustrezne podpore v okolju, prosimo za strokovno pomoč. Velika prednost socialnega dela je v tem, da se v metodah socialnega dela lahko s postopkom formuliranja problemov odkrijejo že številne prednosti posameznika, njegovi viri moči. Prav tako človek v procesu pomoči sam pri sebi in v svojem okolju, odkriva neke možnosti, ki jih do sedaj sploh še ni znal izkoristiti.

Namreč ljudje, ko smo v krizi, težko opazimo in tudi zaupamo lastnim mišljenjem in občutkom. (Stritih, Možina 1998: 67- 80) »Cilj pomoči ni neodvisna samostojnost osebe ampak samostojnost, ki omogoča večjo odgovornost za sebe in za razumevanje drugih.« (Stritih, Možina 1998: 80)

Pomembno je omeniti in zapisati tudi to, da je svetovanje lahko učinkovito zgolj, če posameznik v ta odnos vstopa popolnoma prostovoljno. Prav tako pa je bistvenega pomena, da omenim tudi medosebni odnos med udeležencema. Ta ni prijateljski odnos, saj ni na enakovredni ravni. Vključuje namreč poklicno delo, je časovno in tudi prostorsko omejen. Kljub temu, pa vseeno zajema vse značilnosti dobrega intimnega odnosa, ki pa so:

- Empatija – pomeni razumevanje zornega kota in videnje sveta posameznika, kot ga vidi on sam. Empatični ljudje gledajo stvari iz zornega kota sogovornika, zlezejo v njegovo kožo in se tudi postavijo v njegovo vlogo.
- Spoštovanje – pomeni upoštevanje potreb sogovornika, spremljata pa ga tudi toplina in naklonjenost. Sestavna dela spoštovanja sta zagotovo iskrenost in odkritost, kaže pa se v ravnanju, pozornem poslušanju in prizadevanju k razumevanju.
- Iskrenost – tukaj je bistveno, da se socialni delavec predstavi kot oseba, kakršna je. Ne kot nekdo, ki misli eno in govori drugo. Bistvo iskrenosti ni v tem, da socialni delavec vedno izrazi svoja čustva ali pa svoje misli, vendar je bistvo v tem, da je tisto kar izrazi, resnično. (Lamovec 1998: 314- 322)

1.2.1. Metode socialnega dela

Socialno delo je s svojimi spretnostmi in metodami en izmed univerzalnih poklicev, ki pomaga zelo različnim uporabnikom. Od zapornikov, oseb, ki imajo težave zaradi zasvojenosti, otrok pa vse do družin, zaposlenih, oseb, ki doživljajo nasilje ipd. Področje dela je široko in zato se je potrebno prilagoditi posamezniku in situaciji, v kateri se je posameznik znašel. Tako lahko v nekaterih primerih zavzemamo držo zagovornika, spet v drugih primerih smo v vlogi svetovalcev. Bistvo socialnega dela je namreč v tem, da nimamo vnaprej točno določenih metod, ampak slednje prilagajamo in jih na novo postavljamo. Kar pomeni, da smo

v nepredvidljivih razmerah prav zato izredno inovativni in ustvarjalni, kar se tiče rešitev. (Flaker 2003: 20, 21)

Čačinovič Vogrinčič (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008) definira odnos med socialnim delavcem in uporabnikom kot delovni odnos, v katerem je socialnemu delavcu omogočeno raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. V tem odnosu so uporabniki in socialni delavci imenovani za sodelavce, ki skupaj soustvarjajo deleže na poti k rešitvi. Da lahko izvirni delovni projekt pomoči med uporabnikom in socialnim delavcem sploh steče, je prva naloga socialnega delavca, da vzpostavi delovni odnos. Delovni odnos pa sestavljajo naslednji elementi:

- Dogovor o sodelovanju,
- instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje,
- perspektiva moči,
- etika udeležnosti,
- znanje za ravnanje,
- ravnanje s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti. (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008: 9)

Ko v socialnem delu govorimo o metodah, imamo v mislih sredstvo in obliko dela v socialnem delu. »Metoda je torej dejavnik zavestno odbranih, strokovno in znanstveno izdelanih postopkov v dobro organiziranem socialnem delu.« (Dervišbegović 1995: 74, v Milošević Arnold, Poštrak 2003: 100)

V metodah se odražajo tako teoretični koncepti kot tudi spretnosti, primerne pa morajo biti tako za posameznika, skupino, kot tudi za skupnost oziroma širši družbeni prostor. Avtorji govorijo o različnih metodah dela. Tako kot je različno število metod, pa je neenotno tudi njihovo razvrščanje v posamezne skupine. Nekateri avtorji govorijo o temeljnih in pomožnih metodah, drugi metode klasificirajo glede na obseg delovanja oziroma število uporabnikov, spet tretji metode poimenujejo kot strategije, v katerih je moč zaznati kombinacijo bistvenih elementov klasičnih metod in novejših elementov. Zanimiva pa je tudi opredelitev razvoja metod glede na časovno zaporedje, saj je težko govoriti o letnicah in o zaporedju nastanka določenih metod. Vseeno ne glede na to, katera metoda se je razvila prva, katera je temeljna in katera pomožna, pa so vse pripomogle k temu,

da je socialno delo dobilo tudi konotacijo »strokovnosti«. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 100-103)

Sama bom opredelila metode, ki jih v svojem delu navajata kot temeljne avtorja Milošević Arnold in Poštrak (2003). Za slednje pravita, da so se v socialnem delu uveljavile do te mere, da jih uporablja, oziroma pozna zagotovo vsak socialni delavec.

- Socialno delo s posameznim primerom

Da opredelim metodo socialnega dela s posameznim primerom, bom citirala Barkerja (1995: 351 v Milošević Arnold, Poštrak 2003: 103), ki pravi, da je »...usmeritev, vrednotni sistem, in vrsta praske profesionalnih socialnih delavcev, pri kateri se psihosocialni, vedenjski in sistemski koncepti prenašajo v spretnosti za pomoč posameznikom in družinam pri reševanju osebnih, medosebnih, socialno-ekonomskih in ekoloških problemov s pomočjo neposrednega (»face to face«) odnosa ...«

Razvoj metode socialnega dela s posameznim primerom je bil bistven za začetek procesa profesionalizacije socialnega dela. Prva je metodo začela razvijati Mary Richmond, ki je socialno delo ločila od dobrodelne dejavnosti. Metodo je sama, leta 1922 definirala takole: »Socialno delo s posameznim primerom so tisti procesi, ki razvijajo osebnost v smeri prilagajanja, z zavestnim vplivom posameznika na posameznika, med ljudmi in njihovim socialnim okoljem.« (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 104)

Zelo zgodaj v obdobju razvoja metode socialnega dela s posameznim primerom, se sta se razvila tudi dva temeljna cilja te metode in sicer pomagati ljudem iz socialno izključenih družbenih skupin in podpora ljudi iz teh skupin za uspešno socialno delovanje. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 104)

- Socialno delo s skupino

Pri socialnem delu s skupino je fokus na posameznike v skupini. Gre za metodo, katere cilj je ustvarjanje kvalitetnega skupinskega življenja glede na potrebe konkretne skupine. Socialno delo s skupino je pravzaprav delo z malimi skupinami, kjer se opravljajo neke konkretne naloge, pri tem pa se zadovoljuje socialne in emocionalne potrebe. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 106)

Bistveno pri tej metodi je, da socialni delavec v skupini ni reden član in tako tudi ni izenačen z ostalimi člani skupine. Pomembno je, da sam kontrolira lastne vrednote in želje, ter usposablja člane skupine, da bi dosegali svoje cilje. Prav glede na cilje, ki jih imajo skupine, pa ločijo avtorji tri modele:

- Model socialnih ciljev

Bistvo tega modela je, da člane skupine združuje zaradi pričakovanja po dosegu nečesa pomembnega. To pomeni, da model temelji na interesih, ki si jih člani skupine delijo ter prizadevanjih, da dosežejo določene cilje.

- Terapevtski model

Ta model je usmerjen klinično, pri čemer vodja usmerja interakcije med člani s tem namenom, da pri posamezniku pride do želenih sprememb. Ker skupina pri tem modelu posameznika spodbuja in podpira pri ustrežnejših načinih vedenja, posameznik pridobi na samozavesti in izboljša svoje socialno delovanje.

- Model recipročnih ciljev

Model je namenjen tako posamezniku kot tudi družbi. Namreč posameznika razume kot celoto, ki jo je možno obravnavati v odnosu do različnih sistemov in podsistemov, s katerimi je povezan. Poudarek pri tem modelu je tako na soodvisnosti med posameznikom in širšimi sistemi. Tukaj vodja prevzame vlogo mediatorja za neke potrebe, ki se pokažejo v skupini. (vsi modeli povzeti po Milošević Arnold, Poštrak 2003: 107)

- Skupnostno socialno delo

Skupnostno socialno delo definirajo kot metodo intervencije, ki se ukvarja z izboljševanjem razmer ali pa s spreminjanjem socialnih institucij. Pri tem je bistveno, da se npr. posameznik, skupine in organizacije vključijo v akcije, ki so načrtovane in katerih bistvo je vplivati na socialne probleme. Socialni delavci se v tej metodi, preizkušajo v različnih vlogah – od klasičnega socialnega dela, pa vse do drugačnih, profesionalnih vlog. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 108, 109)

Milošević Arnold in Poštrak, citirata Kahna (1995 v Milošević Arnold, Poštrak 2003: 108, 109), ki pravi, da je skupnostno delo orodje, ki ga družbe in kulture uporabljajo z namenom, da odpravijo neravnovesja med ljudmi, ki imajo moč in ljudmi, ki moči nimajo. Brez obzira na vrsto problema, zaradi katerega se

skupnosti organizirajo, pa je vsem skupna zahteva po demokratizaciji in ponovni razdelitev obstoječih virov.

Avtorja navajata, da so v Enciklopediji socialnega dela (1995 v Milošević Arnold in Poštrak 2003: 109) kot cilji skupnostnega socialnega dela navedeni: »...izboljšanje kvalitete življenja, zagovorništvo, human socialni in ekonomski razvoj, načrtovanje storitev in programov, integracija storitev, politična in socialna akcija, socialna pravičnost in organizacija sosesk in skupnosti.«

- Raziskovanje v socialnem delu

Običajno se to metodo umešča med pomožne, a ker se avtorjema ta delitev zaradi pomembnega prispevka metode ne zdi ustrezna, sama gledata na metodo kot na kompleks instrumentov za opredeljevanje socialnega dela. Namreč raziskovanje v socialnem delu pomeni iskanje odgovorov na neznano, prispeva k novim strokovnim spoznanjem, z njim pa se tudi dograjuje teorija socialnega dela. Brez raziskovanja socialnega dela praktično ni, saj je prav za pripravo različnih socialnih programov in socialnih akcij slednje bistveno. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 110)

Glede na izhodišče so kvalitativni podatki stvarni, praktični in vsakdanji problemi, ki pripomorejo k reševanju konkretnih problemov ljudi in k izpopolnjevanju metod socialnega dela. V kvalitativnem raziskovanju se osredotočamo na raziskovanje vprašanj, ki so pomembna v življenju udeležencev, s tem pa tudi poskušamo razkriti njihov odnos do teh vprašanj in položajev. Hkrati se metoda raziskovanja uporablja sočasno z uporabo drugih metod, saj jih vedno namreč spremlja evalvacija, kako je delo potekalo, kateri prijemi so bili bolj in kateri manj uspešni in jih je potrebno v prihodnosti izpustiti. Evalvacija je tako metodološki postopek, s kateri sproti podajamo oceno opravljenega dela. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 110, 111)

- Supervizija

Supervizija vključuje »nadzor« in pomeni »pogled od zgoraj«, v socialnem delu pa jo najpogosteje uporabljamo v smislu sodelovanja med supervizorjem (bolj usposobljenim strokovnjakom) in drugim strokovnjakom, ki se v tem procesu predvsem uči, da bo lahko učinkoviteje opravljal svojo vlogo. Gre za nekakšno

samostojno urejanje strokovnih vprašanj znotraj profesije, saj prav supervizija omogoča, da se manj izkušen strokovnjak uči od bolj izkušenega. Tako je bistvo te metode prav učenje oziroma neposredna pomoč strokovnjaku, da lahko ta potem zagotovi svojim uporabnikom bolj kakovostne storitve. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 111)

Namen supervizije je skrb, da strokovno delo ne bi škodovalo uporabnikom. Supervizija pri manj izkušenih strokovnjakih pomeni mentorstvo, medtem ko bolj izkušenim predstavlja nekakšno obliko posvetovanja o konkretnih primerih iz prakse. Prav tako supervizija pomaga manj izkušenim na poti, da postanejo strokovnjaki oziroma eksperti. V procesu supervizije gre za spodbujanje med praktiki in supervizorji, da razvijejo vse svoje sposobnosti, pri tem pa gre za izmenjavo vprašanj, mišljenj, opažanj, itd. in zato, da bi bil odnos učinkovit in bi prinesel uspeh, je v njem potrebno razumevanje in medsebojno zaupanje. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 112)

Bistvo supervizije je tako trajno usposabljanje strokovnjakov z namenom, da se njihovo delo izboljša. Supervizija izhaja iz spoznanja, da se delavec najbolj uči, ko prevzema odgovornost za svoje učenje in se tudi uči, iz svojih izkušenj. Posameznikom daje možnost, da prepoznajo morebitna pomanjkanja v znanju ali pa prisotnosti predsodkov, ki bi lahko negativno vplivali na proces dela. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 112)

Opisala sem zgolj pet modelov, ki jih v svojem delu navajata Miličević Arnold in Poštrak (2003). Sedaj pa bom sama dodala še nekaj modelov, ki jih omenjajo in opisujejo Zaviršek in soavtorice (2002). Sicer pišejo o metodah, ki bi jih v socialnem delu uporabljali pri delu z ljudmi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje, vendar sem sama našla v njih veliko koristi, v kolikor bi jih uporabljali tudi gasilci v sklopu zagovorništva oziroma v sklopu razbremenilnega pogovora.

- Metoda asertivnosti v socialnem delu

Asertivnost je vedenje in način komunikacije. Temelji na spoštovanju sebe, na ustvarjanju odnosov, v katerih so vsi člani enakopravni, na sprejemanju lastne odgovornosti in na zavedanju pravic, ki jih imamo mi kot posameznik in pravic, ki jih imajo drugi ljudje. Ta metoda nas spodbudi, da izrazimo in povemo tisto, kar mislimo, čutimo ali pa kar potrebujemo, na tak način, ki izraža našo samozavest in hkrati ne ponižuje drugih. V socialnem delu nam asertivnost predstavlja spretnost,

ki jo potrebujemo, ker se sami želimo obnašati asertivno, saj to pomeni, da bi bili uspešni zagovorniki naših uporabnikov, prav tako pa bi lahko tudi zmanjšali občutke stresa, ki nam jih povzroča prav prenizka samozavest. Prav tako k asertivnosti spodbujamo uporabnike, saj se bodo le tako lažje postavili za svoje pravice. (Zaviršek *et al.* 2002: 36)

Asertivno vedenje nam omogoča, da smo odkriti sami s sabo in z drugimi. Omogoča nam spoštljiv pogled nase kot tudi na druge ljudi. Prav tako, če smo asertivni, lažje izražamo svoja stališča, čustva ali pa zgolj lažje prosimo za pomoč. Zaviršek in soavtorice (2002) sicer pišejo o asertivnih socialnih delavkah in delavcih. Sama pa bi dodala, da bi se mi zdelo smiselno, da bi bili taki tudi zaupniki v pogovorih s svojimi sodelavci. Namreč asertivne socialne delavke in delavci so strokovnjaki, ki spoštujejo človekove pravice, priznavajo raznolikost med ljudmi, se zavzemajo proti diskriminacijam, so do drugih ljudi prijazni, krepijo sposobnosti izražanja čustev, itd. (Zaviršek *et al.* 2002: 37,39)

»Asertivnost je v socialnem delu pomembna, če hočemo dobro obvladati spretnosti, kot so poslušanje in postavljanje vprašanj, zagovorništvo, opolnomočenje.« (Zaviršek *et al.* 2002: 44)

- Metoda krepitve moči in uporabniška evalvacija

Krepitev moči je beseda, ki jo različni ljudje lahko različno interpretirajo. Gre za spretnost, s katero smo spremenili odnose moči med uporabnikom in socialno delavko, tako da ne gre več za »pomoč nemočnim«, temveč za sodelovanje in soustvarjanje rešitev. Krepitev moči je nekakšen proces, ki ga težko zapišemo v enem stavku. Medtem ko v socialnem delu krepimo moč, posameznik oziroma oseba, s katero govorimo, dobi občutek, da ima sposobnost odločati o svojem življenju. Na ta način namreč krepimo odločitve, ki jih je oseba sama sprejela, prav tako krepimo občutke samozavesti in spodbujamo osebo, da sama deluje na tak način, da pride do premika moči. Kar pomeni, da slednja ni zgolj na strani strokovnjaka temveč tudi na strani uporabnikov. (Zaviršek *et al.* 2002: 60)

Evalvacija nam pomaga, da lažje ocenimo, kako kvalitetna je kakšna služba. Evalvacije se med seboj razlikujejo glede na to, kdo jo izvaja ter čigave interese pri tem zastopa. Sama omenjam uporabniško evalvacijo, ki temelji na uporabniški perspektivi oziroma na oceni, ki jo naredijo uporabniki glede zadovoljstva s službo in delovanjem te službe, ki jo obiskujejo. (Zaviršek *et al.* 2002: 69)

- Metoda zagovorništva v socialnem delu

Zagovorništvo je ena izmed aktivnosti, ki se večinoma uporablja v socialnem delu in ne v drugih pomagajočih poklicih, kot so na primer psihologija, medicina, pedagogika,... Sama beseda zagovorništvo pomeni »govoriti za drugega«. Običajno zagovorništvo definirajo kot neko dejavnost, ki vključuje zagovornike ali pa uporabnike socialnovarstvenih storitev (to je lahko skupina oseb ali pa samo ena oseba), ki se zavzemajo za uresničevanje nekih želja, potreb ali pa za nek skupen cilj pri drugih, ki so bolj vplivni. Namen zagovorništva je preprečitev predlaganih sprememb, ki bi poslabšale položaj uporabnikov in povečanje občutka moči posameznika, da dobi v življenju več izbire, ter tako izboljša kvaliteto življenja. (Zaviršek *et al.* 2002: 80)

Zagovornik je oseba, ki želi prispevati k izboljšanju neke življenjske situacije posameznika, želi premagati nepravičnost in se zavzema k izboljšanju oblikovanja življenjske skupnosti. Temeljne naloge ljudi kot zagovornikov pa so, da krepijo moč uporabnikov, da se zavzemajo za njihove cilje in spreminjanje širšega okolja, na primer na način spreminjanja javnega mnenja, spreminjanja zakonodaje,... (Zaviršek *et al.* 2002: 82,83)

Glede na najširšo delitev zagovorništvo ločimo glede na to ali je profesionalno ali je laično. Profesionalno zagovorništvo običajno izvajajo strokovnjaki ali uporabniki, ki delajo v organizacijah in imajo poleg nekega znanja še svoje lastne izkušnje. Običajno je te vrste zagovorništvo tudi plačano, vendar to tudi ni vedno nujno. Ko govorimo o laičnem zagovorništvu, pa gre največkrat za starševsko, vrstniško in civilno zagovorništvo. Pri tem največkrat ljudje, ki se znajdejo v podobnih situacijah, zagovarjajo en drugega. Glede vrst zagovorništva pa Zaviršek in soavtorice (2002) omenjajo: zagovorništvo posameznega uporabnika, kjer gre običajno za posredovanje nekih informacij, samozagovorništvo, kjer se določeni uporabniki, ki so toliko močni, sami zavzemajo zase in za svoje pravice, skupinsko ali kolektivno zagovorništvo, kjer se uporabniki združijo v organizacijo in se zavzemajo za skupni uporabniški cilj in še zadnje zagovorništvo kot socialna oziroma politična akcija, kjer si prizadevajo za spremembe diskriminatornih praks ali pa zakonov. V praksi pa se oblike zagovorništva dopolnjujejo ali v nekaterih primerih celo prepletajo in jih je težko razvrstit v določen »predalček«. (Zaviršek *et al.* 2002: 84- 86)

- Metoda izdelave individualnega načrta samostojnega življenja

Danes socialni delavci zagovarjamo, da se uporabnika popolnoma vključi v načrtovanje storitev, ki so mu oziroma ki mu bodo namenjene. Stremi se k temu, da z uporabnikom delamo individualno, ter da se pri tem delu in procesu upošteva njegove želje. Tako je tudi prišlo do individualnega načrta, katerega bistvo je premik moči od strokovnih služb (včasih celo od sorodnikov) k potencialnim uporabnikom. Tako uporabniki postanejo tisti, ki imajo v svojih rokah odločanje o svojem življenju. Individualno načrtovanje kot tako pa vsem tem procesu tudi ustvarja okoliščine, v katerih človek sam prepoznava svoje želje in potrebe in sam išče rešitve. (Zaviršek *et al.* 2002: 149, 150)

»V procesu načrtovanja uporabnik dobi izkušnjo, da so njegove besede in občutja za nas pomembna in da se osredotoči na to, kaj je zanj v njegovem življenju velikega pomena.« (Zaviršek *et al.* 2002: 154)

1.3. Gasilstvo v Ljubljani

Na območju Mestne občine Ljubljana so glede na sklep o določitvi izvajalcev in organiziranju javne gasilske službe izvajalci naslednji:

- poklicna gasilska enota – Gasilska brigada Ljubljana,
- Gasilska zveza Ljubljana in
- 35 prostovoljnih gasilskih enot oziroma društev.

V petem členu sklepa so določena območja delovanja Gasilske brigade Ljubljana, ki segajo znotraj meja Mestne občine Ljubljana, na širšem območju pa delujejo v skladu z določili pogodb in dogovorov o opravljanju nalog zaščite in reševanja izven območja Mestne občine Ljubljana. Slednje Gasilska brigada Ljubljana sklepa s soglasjem ustanovitelja. Prav tako pa imajo tudi prostovoljna gasilska društva določena svoja območja delovanja in sicer, določena so na karti mestne občine Ljubljana in na kartah sektorjev, ki so kot priloge sestavni del Sklepa o določitvi izvajalcev in organiziranju javne gasilske službe. (Janković 2013, 3. in 5. člen)

V celoti pa bom citirala osmi člen sklepa, ki govori o obsegu in o načinu opravljanja javne gasilske službe. »Izvajalci javne gasilske službe, samostojno ali v sodelovanju z drugimi, v sistemu zaščite in reševanja Mestne občine Ljubljana

opravljajo zlasti naslednje naloge zaščite, reševanja in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah:

- gašenje in reševanje ob požarih,
- prva pomoč in nujna medicinska pomoč,
- pomoč ogroženim in prizadetim prebivalcem,
- reševanje iz ruševin, zemeljskih in snežnih plazov,
- reševanje ob poplavih in drugih vremenskih ujmah ter ekoloških in drugih nesrečah na rekah in jezerih,
- reševanje ob velikih nesrečah v prometu,
- reševanje na vodi in iz vode,
- izvajanje radiološke, kemijske in biološke zaščite ob uporabi jedrskega, kemičnega ali biološkega orožja, drugih sredstev za množično uničevanje ter ob nesrečah z nevarnimi snovmi,
- iskanje pogrešanih oseb ob naravnih in drugih nesrečah,
- reševanje ob vojaških in terorističnih napadih in drugih oblikah množičnega nasilja,
- zagotavljanje osnovnih pogojev za življenje,
- reševanje iz višin in iz globin,
- zagotavljanje pogojev za delovanje enot in izvajanje vodenja,
- in druge po odločitvi poveljnika javne gasilske službe in poveljnika Civilne zaščite Mestne občine Ljubljana.« (Janković 2013, 8. člen)

Delo gasilca je izredno pestro, raznoliko in hkrati tudi nevarno. Kljub temu, da je znotraj Mestne občine Ljubljana osrednja enota prav Gasilska brigada Ljubljana, ostale prostovoljske enote niso zanemarljive, prav tako ni zanemarljivo njihovo delo.

1.3.1. Poklic: Gasilec

Poklicni gasilec je oseba, ki se je po sklenitvi delovnega razmerja udeležila šolanja, ki traja šest mesecev. Od tega obsega čas izobraževanja štiri mesece usposabljanja v gasilski šoli ter dva meseca praktičnega usposabljanja v slovenskih poklicnih gasilskih enotah. Temeljni pogoji, ki jih mora kandidat izpolnjevati, predno postane poklicni gasilec, pa so: dobra fizična pripravljenost,

psihična stabilnost, skupinski duh in disciplina. Samo delo poklicnih gasilcev izredno težko primerjamo s katerokoli drugo vrsto zaposlitve. Zaradi narave dela se od njih namreč pričakuje raznovrstna tehnična znanja, da pa ustrezno raven znanja ter kondicije vzdržujejo, je obvezno stalno usposabljanje in urjenje. (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. *Opis poklica. Gasilec*)

Poglavitne naloge poklicnih gasilcev zajemajo gašenje požarov, reševanje ljudi in njihovega premoženja ob naravnih ter drugih nesrečah. Za to, da poklicni gasilci svoje naloge opravljajo dobro, pa imajo obvezna redna izobraževanja ter vaje. Sicer pa se gasilci v poklicnih gasilskih enotah službeno vključujejo v različne dejavnosti tiste enote, v kateri je posameznik zaposlen. Med te dejavnosti umeščamo vzdrževanje zaščitne in reševalne opreme ter gasilskih vozil, preglede in vzdrževanje prenosnih gasilnih aparatov, gasilske straže v primeru izvajanja nevarnih del, merjenje vodovodnih omrežij in še mnogo drugih stvari. Glede na naravo dela, ki ga opravljajo gasilci, sta natančna organizacijska struktura in izdelan sistem odločanja in opravljanja nalog nekaj povsem običajnega. Tako prihaja do dnevne določitve posadk intervencijskih vozil, kar pomeni, da ima vsak posameznik vnaprej točno določeno nalogo. Taka delitev je še posebej značilna za velike poklicne gasilske enote, kot je Gasilska brigada Ljubljana. (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. *Opis poklica. Gasilec*)

Delo gasilca je raznoliko in nevarno. Intervencije zahtevajo hitre prilagoditve, saj prihaja do hudih fizičnih in psihičnih naporov. Dejstvo je, da so gasilci ljudje, ki so pripravljeni pomagati sočloveku in svoj poklic v veliki večini opravljajo s srcem in veliko mero predanosti. Povprečna plača gasilca, ki je povsem na začetku, namreč znaša okoli 1000 evrov bruto, vanjo pa so všteti že vsi dodatki, ki se nanašajo na nočno delo, nevarno delo, in tako naprej. (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. *Opis poklica. Gasilec*)

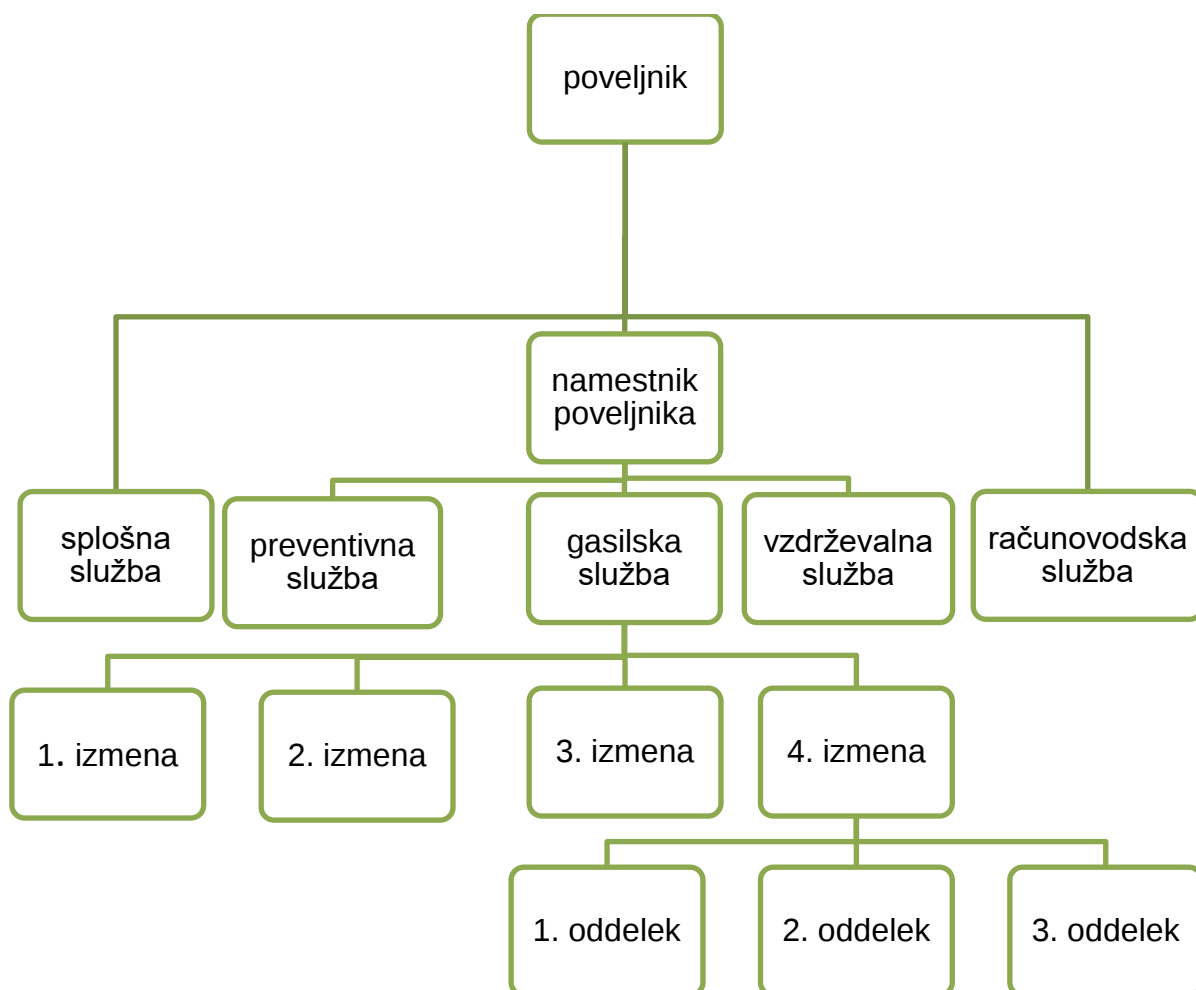
1.3.2. Predstavitev Gasilske brigade Ljubljana

Kot sem že v uvodu tega poglavja omenila, je Gasilska brigada Ljubljana osrednja gasilska enota v Mestni občini Ljubljana. Sestavljajo jo štiri delovne izmene oziroma čete. V vsaki četi sta dva voda, v vsakem vodu dva oddelka in v vsakem oddelku dve skupini. Enote Gasilske brigade Ljubljana vodijo: poveljnik brigade in

njegov namestnik; poveljniki čet in njihovi namestniki, poveljniki vodov ter vodje oddelkov in skupin. Za lažjo predstavo je spodaj narisana shema, na grobo pa bom opisala še naslednje organizacijske enote:

- Operativno gasilsko reševalna služba – njihove naloge zajemajo gašenje požarov, reševanje ljudi in premoženja v primeru naravnih in drugih nesreč,... Prav tako njihove naloge zajemajo vaje in vzdrževanje opreme.
- Preventivna in razvojna služba – njihova naloga je izdelava požarnih načrtov, preverjajo prevoznost intervencijskih poti,...
- Tehnična služba – imajo nalogo, da so v primeru nove opreme in sredstev prisotni na šolanju in izobraževanju, da bodo to opremo pravilno uporabljali. Prav tako so zadolženi za redno vzdrževanje in obnovo opreme.
- Računovodska služba – opravlja vsa dela, ki se nanašajo na računovodstvo in knjigovodstvo.
- Splošna služba – se ukvarja s pravnimi, kadrovskimi ter ostalimi splošnimi zadevami. (Terdič 2008: 43, Gasilska brigada Ljubljana 2007: 2, 10)

Shema 1.1: Organizacijska shema Gasilske brigade Ljubljana (Terdič 2008: 42)



Trenutno je v Gasilski brigadi Ljubljana zaposlenih 148 ljudi, od tega je 133 operativnih gasilcev. Tako je v povprečju v eni izmeni triintrideset ljudi. S pravili službe je natančno tudi določeno minimalno število navzočih gasilcev v primeru koriščenja dopustov ali bolniških. In sicer minimalno število gasilcev v izmeni je lahko štiriindvajset. Delo na Gasilski brigadi Ljubljana poteka po principu ruskega turnusa, kar pomeni 12 ur (služba) - 24 ur (prosto) - 12 ur (služba) – 48 ur (prosto). (Terdič 2008: 41, Gasilska brigada Ljubljana: 2016)

Gasilci v času svojega dežurstva na Gasilski brigadi Ljubljana opravljajo različne zadolžitve, ki jih na začetku delovnega dne ali noči postavi vodja izmene. Med različne dejavnosti in zadolžitve, ki jih imajo v času, ko čakajo na poziv na intervencijo, spadajo tudi servisi ročnih gasilnih aparatov, servisi izolirnih dihalnih

aparatorov, servisi prenosnih motornih brizgaln, skrb za opremo, čiščenje in pranje vozil, čiščenje opreme, redna vzdrževalna dela,... Kadar so gasilci v dnevni službi, imajo običajno zadolžitve, ki trajajo nekje do 14.00 ure popoldan. Takrat je običajno kosilo, po njem pa imajo prosto, kar pomeni, da se lahko vrnejo nazaj k svojim dnevnim zadolžitvam, v kolikor jih niso še v celoti opravili, ali pa imajo možnost športa, pogovorov, raznih iger ali pa počitka. V Gasilski brigadi Ljubljana imajo namreč poleg pisarn, sejnih sob, učilnic, telefonskega centra in garaž tudi skupinski dnevni prostor, jedilnico in kuhinjo, fitnes, savno in igrišče. Tako imajo možnost, da se tudi tekom službenega časa fizično pripravljajo in si nabirajo še kako potrebno kondicijo. Ko imajo gasilci pred sabo nočno izmeno, njihove dnevne zadolžitve in dela trajajo do 23.00 ure. Po tej uri se lahko odpravijo v sobe in si privoščijo nočni počitek, ali pa nadaljujejo s kakšnimi drugimi aktivnostmi. V primeru alarma se pričakuje, da gasilec delo ali katerokoli aktivnost, ki jo opravlja, nemudoma opusti in se odpravi na intervencijo. Namreč določen in predpisan čas izvoza intervencijskega vozila od prejema obvestila o nesreči, je ena minuta, saj so v brigadi v stalni usposobljenosti in opremljenosti, kar pomeni, da je izvajanje reševanja ob različnih nesrečah tako na visoki ravni. (Terdič 2008: 41,42, Gasilska brigada Ljubljana 2007: 10)

1.3.3. Predstavitev ukrepov za spopadanje s stresom – zaupništvo

Gasilci so na svojem delovnem mestu izpostavljeni mnogim situacijam in okoliščinam, s katerimi se običajno človek ne sreča, in ki jim predstavljajo stres. Prav s tem razlogom je Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje izdala tako imenovane Smernice za psihološko pomoč reševalcem v sistemu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Na podlagi teh smernic se postopoma vzpostavlja psihološka pomoč, ki je na voljo tako gasilcem kot tudi operaterjem v centrih za obveščanje. Smernice so namenjene psihološki pomoči po nesrečah ali dogodkih, v katerih so posredovali predstavniki sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Zaupništvo je podpora v obliki svetovanja in jo običajno izvajajo sodelavci in je tako eden izmed načinov psihološke pomoči. In prav zaupnikom so namenjene smernice, ki sem jih že omenila. V njih so namreč

opredeljeni načini in tudi nameni uresničevanja psihosocialne podpore. (Karlin 2013: 2)

Zaupniki so usposobljeni gasilci iz Gasilske brigade Ljubljana, ki zagotavljajo podporo. Slednja temelji na pogovoru s sodelavci, pri tem pa se pojavijo v vlogi poslušalca in na drugi strani v vlogi svetovalca z izkušnjami ter predlogi. Zaupniki tudi sodelujejo s psihologi in imajo pri izvajanju dejavnosti omogočeno tako imenovano supervizijsko podporo. Psihološka pomoč lahko običajno poteka v osmih stopnjah, v zaporedju, ki ga bom navedla spodaj. Stopnje so razdeljene na notranjo in zunanjo pomoč, pri čemer temelji notranja pomoč na zaposlenih v organizaciji, torej na zaupnikih, medtem ko zunanjo psihološko pomoč lahko opravijo zunanji izvajalci. (Karlin 2013: 2, 3)

Stopnje psihološke pomoči:

- 1. stopnja – stalna naloga posameznika skozi celotno delovno dobo (Na tej stopnji je posameznik tisti, ki je odgovoren za upravljanje s stresom. Odgovoren je za uresničevanje zaščitnega vedenja ter za krepitev socialnih odnosov z družino, prijatelji in drugimi. Predvsem je tukaj poudarek na tem, da se posameznik usposablja in na sebi dela sam.)

V primeru, da sodelujoči ali pa zaupnik po zahtevnejših in bolj stresnih intervencijah presodijo, da bo potrebno, se opravi naslednji dve stopnji.

- 2. stopnja – notranja analiza pred koncem izmene (To stopnjo izvede po končani izmeni vodja intervencije oziroma vodja izmene, lahko pa glede na dogovor tudi zaupnik.)
- 3. stopnja – svetovanje med sodelavci (po potrebi z zunanjimi sodelavci) s tehnikami za razvijanje podpore ter druženja (V tem primeru vodstvo izmene in zaupnik na podlagi zahtevnosti intervencije ter opažanj zaposlenih ocenijo potrebo po razbremenilnem pogovoru. Ta se opravi v prostorih Gasilske brigade Ljubljana.)

Po intervencijah, ko je ogroženo življenje zaposlenega ali sodelavca, ko nastane hujša poškodba sodelavca ali lastna hujša poškodba, ko so udeležene bližnje osebe sodelavca, so poškodovani otroci in mladostniki, ko pride do poskusa ali do dejanskega samomora, ko se pojavi izpostavljenost skrajno nevarnim snovem ali ko je nujno oživljanje poškodovanca ali reševanje oziroma nudenje pomoči žrtvi fizičnega nasilja ali posilstva se opravi naslednji stopnji.

- 4. stopnja – kratek razbremenilni pogovor po kriznem dogodku na koncu izmene (V tem primeru vodstvo izmene in zaupnik na podlagi zahtevnosti intervencije ter opažanj zaposlenih ocenijo potrebo po razbremenilnem pogovoru. Ta se opravi v prostorih Gasilske brigade Ljubljana.) in/ali
- 5. stopnja – razbremenitev glede na zahtevnost intervencije (V tem primeru vodstvo izmene in zaupnik na podlagi zahtevnosti intervencije ter opažanj zaposlenih ocenijo potrebo po razbremenilnem pogovoru. Ta se opravi v prostorih Gasilske brigade Ljubljana.)

Po intervencijah ko je zaposleni priča smrti ali hujši poškodbi sodelavca, ko sodelavec dobi hujšo poškodbo, ko so poškodovane ali mrtve bližnje osebe sodelavca ali ko so udeleženi poškodovani ali mrtvi otroci, pa se opravita naslednji stopnji.

- 6. stopnja – strnjena psihološka integracija travme in
- 7. stopnja – psihološko svetovanje, spremljanje ter podpora.

Dodatno se na pobudo nadrejenega, sodelavcev ali sodelujočega na intervenciji izvede še zadnja stopnja.

- 8. stopnja – psihoterapija (Karlin 2013: 3, 4)

Gasilska brigada Ljubljana ima štiri izmene. V vsaki izmeni pa sta zaposlena po dva zaupnika. Vsi so prva generacija zaupnikov, ki so jih leta 2013 šolali na Izobraževalnem centru za zaščito in reševanje Republike Slovenije na Igu. Letos pa sta šla iz dveh izmen dva zaupnika v pokoj, tako da je trenutno število zaupnikov v celotni brigadi šest – v dveh izmenah po dva in v dveh izmenah po en zaupnik. Zaupniki oziroma gasilci, ki so usposobljeni in primerni za zaupnike, so usposobljeni za prepoznavanje stresa, za učinkovito spoprijemanje z njim in tudi poznajo postopke razbremenitve. Glede na to, da so usposobljeni za opravljanje razbremenilnih pogovorov, znajo izvajati svetovanja med sodelavci s pomočjo različnih tehnik, po potrebi pa lahko tudi vključijo zunanje svetovalce. (Karlin 2013: 4)

Bistvo vsega tega sistema je v tem, da kadarkoli se komurkoli od zaposlenih v Gasilski brigadi Ljubljana pojavi potreba po psihološki razbremenitvi ali individualnem pogovoru z zaupnikom, lahko svojo željo sporočijo zaupniku ali pa vodji izmene, ta pa je o tem dolžan obvestiti enega izmed zaupnikov. (Karlin 2013: 5)

2. PROBLEM

V Gasilski brigadi Ljubljana je bila v preteklosti že izvedena raziskava na temo stresa. Avtorica raziskave (Terdič 2008) je ugotovila, da gasilcem največji stres predstavlja smrt kolega na intervenciji in poškodbe ali smrt otroka. V svojih predlogih je tudi napisala, da bi iz vrst poklicnih gasilcev izbrali nekaj zaposlenih, ki bi se redno izobraževali in usposabljali na področju stresa, prevzeli bi skrb za prepoznavo stresa v ekipi in nudenje prve psihosocialne pomoči gasilcem, ki se znajdejo v krizi. Danes se ti zaposleni imenujejo psihološki zaupniki, ali na kratko zaupniki. Glede na to, da je od raziskave preteklo kar nekaj let, in glede na to, da so bili po njenem predlogu sprejeti novi ukrepi, se zdi smiselno raziskati, do kakšnih sprememb je na podlagi teh ukrepov tudi prišlo.

V svoji raziskavi, bi rada ugotovila, kakšnih metod se zaupniki v Gasilski brigadi Ljubljana poslužujejo in ali je med njimi tudi kaj socialnodelovnih.

Prvi cilj raziskave bo tako ugotoviti, ali še vedno ostajajo najvišje ovrednoteni stresni dogodki iz leta 2008 enaki in ali je tokrat po novem ukrepu (dva zaupnika v vsaki izmeni) način soočanja s stresom znotraj službe boljši, kot je bil leta 2008. Pod ta cilj bi postavila naslednje hipoteze:

H1: Najvišje ovrednoteni stresni dogodki iz leta 2008, ostajajo najvišje ovrednoteni tudi zdaj.

H2: Stresni dejavniki so v povprečju ocenjeni nižje, kot so bili med prvo raziskavo.

Drugi cilj raziskave pa bo ugotoviti, na kakšen način pristopajo zaupniki k sodelavcem, ki so se znašli v stresni situaciji. Znotraj tega cilja pa se bom osredotočala na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kdo je lahko zaupnik? Kakšnih morebitnih dodatnih izobraževanj se je moral udeleževati?
- Koliko poklicnih gasilcev se odloča za pogovor z zaupnikom?
- Kako zaupniki ocenijo, da sodelavec potrebuje pogovor, v kolikor ta ne pristopi sam?
- S kakšnimi težavami se soočajo tisti, ki se obrnejo na zaupnika?
- Kako poteka pogovor zaupnika s sodelavcem?
- Katerih metod dela se med pogovorom poslužujejo?
- Ali uporabljajo tudi katere socialnodelovne metode?

- Kaj zaupniki opažajo, da bi pri svojem delu še potrebovali?
- Kaj poklicni gasilci v pogovorih z zaupnikom ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?
- Ali se zaupnikom in gasilcem zdi, da je način soočanja s stresom znotraj službe bolj učinkovit, kot je bil pred uvedbo ukrepa?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je deskriptivna in kombinirana kvalitativna in kvantitativna.

Glede na stopnjo v procesu spoznavanja, je moja raziskava deskriptivna, ker je bila tema že raziskana, tokrat pa sem sama poskušala opredeliti, če je prišlo pri načinu soočanja s stresom pri poklicnih gasilcih do izboljšanja, ter do kakšnega izboljšanja je prišlo. Raziskala sem tudi, kakšne tehnike in metode dela uporabljajo pri pogovorih zaupniki.

Raziskava je kvalitativna zato, ker sem z intervjuji zbirala besedne opise, s katerimi sem opredelila, kakšne metode dela uporabljajo zaupniki in ali so poklicni gasilci z obstoječim načinom spopadanja s stresom zadovoljni.

V kvantitativnem delu raziskave pa sem s pomočjo ocenjevalnih listov (povzetih po Terdič 2008), ki so jih ovrednotili zaposleni, ugotovila, kateri dejavniki so ovrednoteni najvišje in kateri najnižje, rezultate pa sem primerjala z rezultati iz leta 2008.

3.2. Merski instrument in viri podatkov

Za raziskavo sem uporabila dva merska instrumenta: intervju (v prilogi 8.5 in 8.6) in ocenjevalni list (v prilogi 8.1).

Ocenjevalni list je povzet po avtorici Poloni Terdič (2008), na njem pa je 33 stresnih dejavnikov, so jih poklicni gasilci ovrednotili od 1-6, pri čemer 6 predstavlja najbolj obremenilen dejavnik in 1 najmanj. V kolikor jim nek dogodek ne bi povzročal stresa oziroma se stres pri določenem dogodku ne bi pojavljal, sem v tabelo ocenjevanja vključila še možnost »se ne pojavlja«. V kolikor v tabeli ni dogodka, ki je za nekoga obremenilen, sem pustila tudi možnost, da stresni dogodek dopišejo sami in ga prav tako ovrednotijo. Ocenjevalni list zajema tudi vprašanje, ali so leta 2008 sodelovali v podobni raziskavi, pri čemer so navedene možnosti: da, ne, ne vem. In vprašanje o delovnem stažu v letih.

Podatke za kvalitativni del raziskave pa sem zbirala s pomočjo dveh polstrukturiranih intervjujev, ki sta bila namenjena pogovoru z zaupniki in gasilci. Tako je bil v tem delu moj merski instrument polstrukturirani, odprti vprašalnik. Vprašanja sem imela zapisana kot neka vodila, prilagajala pa sem jih glede na pogovor, in sem tako morebiti kakšno vprašanje tudi izpustila ali dodala.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo predstavljajo vsi zaposleni operativni gasilci v Gasilski brigadi Ljubljana v štirih delovnih izmenah.

V kvantitativnem delu sem ocenjevalni list razdelila med vse zaposlene, ki so bili na dan mojega obiska prisotni v Gasilski brigadi Ljubljana.

V kvalitativni del sem vključila vseh šest zaupnikov (običajno sta po dva v vsaki izmeni, vendar sta se dva upokojila) ter po metodi priložnostnega neslučajnostnega vzorca še štiri operativne gasilce iz različnih delovnih izmen, ki so bili pripravljeni z menoj deliti svoje mnenje.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke za kvantitativni del sem pridobivala neposredno na terenu. Anketne liste sem razdelila v vseh štirih dnevnih izmenah in sicer 1.4.2016, 6.4.2016, 7.4.2016 in 8.4.2016, za polstrukturirane intervjuje pa sem se dogovorila z zaupniki in gasilci posebej. Z zaupniki sem dva intervjuja opravila na Gasilski brigadi Ljubljana, dne 31.5.2016, enega dne 2.6.2016, ena zaupnica je prišla k meni na dom in sva intervju opravili 7.6.2016, ostala dva intervjuja pa sem prav tako naredila na Gasilski brigadi Ljubljana, dne 10.6.2016 in 11.6.2016. Vprašanja sem gasilcem zaradi časovne stiske zaposlenih poslala preko elektronske pošte, z enim gasilcem, pa sem intervju opravila osebno in sicer 14.6.2016 na Gasilski brigadi Ljubljana.

Pogovori so trajali od trideset do šestdeset minut, odvisno od samega poteka intervjuja in od tega, koliko intervjujev sem že opravila prej. Namreč intervjuja, ki sem ju opravila zadnja, sta bila krajša, saj so se informacije, ki sem jih dobila od

njunih predhodnikov že zelo ponavljale in jima tako nisem potrebovala postavljati dodatnih podvprašanj, s katerimi bi poglobila svoje razumevanje.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke za kvantitativni del raziskave, ki sem jih pridobila z ocenjevalnimi listi, sem najprej pregledala in izločila tiste, ki se mi niso zdeli ustrezni. Dobila sem enaindevetdeset ocenjevalnih listov. Izločila sem jih enajst, saj so bili na nekaterih določeni dejavniki večkrat ovrednoteni, ponekod so vse dejavnike ovrednotili enako ter na nekaterih ocenjevalnih listih so obkrožili tudi števila, namenjena vrednotenju svojih lastnih dejavnikov, čeprav jih niso navedli. Tako mi je za obdelavo ostalo enainosemdeset ocenjevalnih listov, ki sem jih najprej vnesla v Excel (v prilogi 8.2), nato pa podatke uvozila v SPSS.

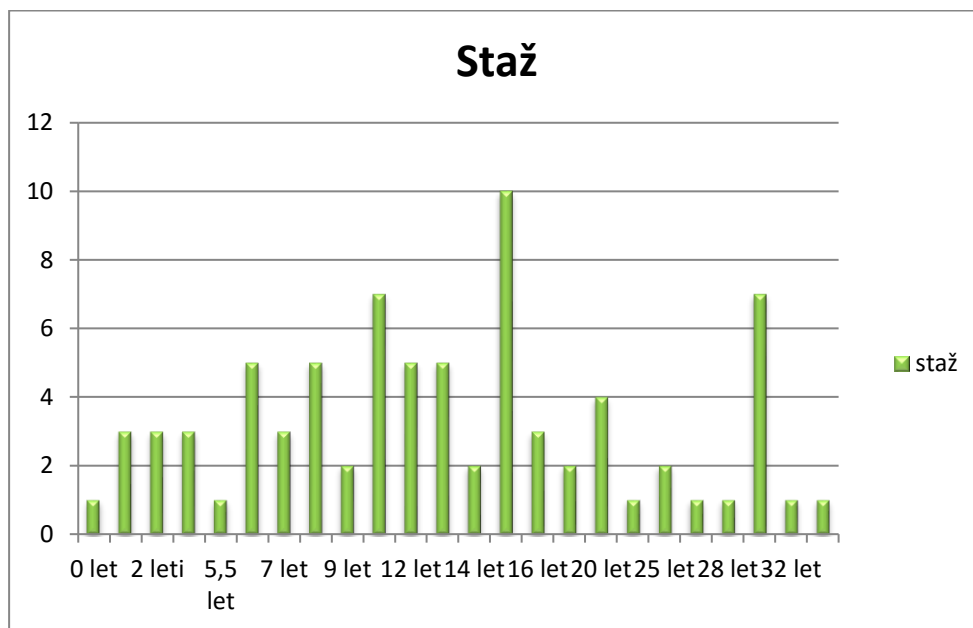
S pomočjo programa SPSS sem izračunala aritmetične sredine in standardne odklone za vsak dejavnik posebej. Za preverjanje hipotez pa sem izračunala korelacijo rangov ter povprečje in odklon indeksa vseh stresnih dejavnikov za obe raziskavi.

Posnetke zbrane z intervjuji zaupnikov sem dobesedno prepisala in jih nato pregledala po vprašanjih. Določila sem dele besedila, ki so bili za mojo raziskavo pomembni, ter jih podčrtala, nato pa še prepisala v tabelo, kjer sem s kodiranjem določala pojme, kategorije, nadkategorije in teme. Po enakem postopku sem uredila tudi intervju, ki sem ga naredila z enim gasilcem, ter ostale odgovore, ki sem jih dobila preko elektronske pošte. V besedilu sem označila izjave, ki so za mojo raziskavo relevantne, jim pripisala pojme, kategorije, nadkategorije ter teme. Na koncu sem še poiskala morebitne povezave med izjavami gasilcev in zaupnikov, ter narisala sheme za lažjo predstavbo.

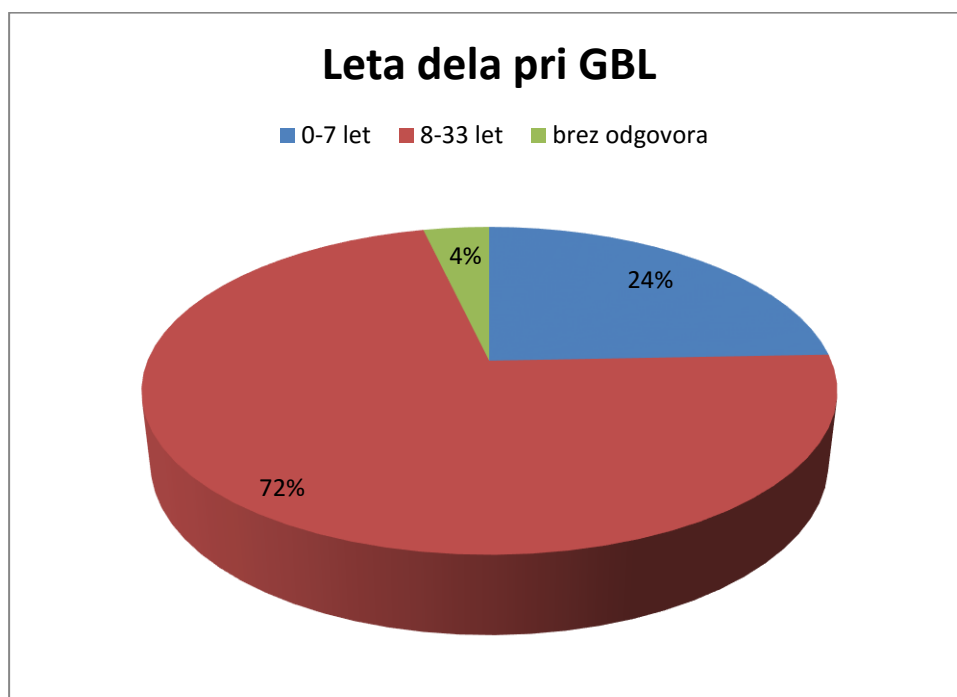
4. REZULTATI

4.1. Sodelovanje v anketi

Grafikon 4.1: Staž

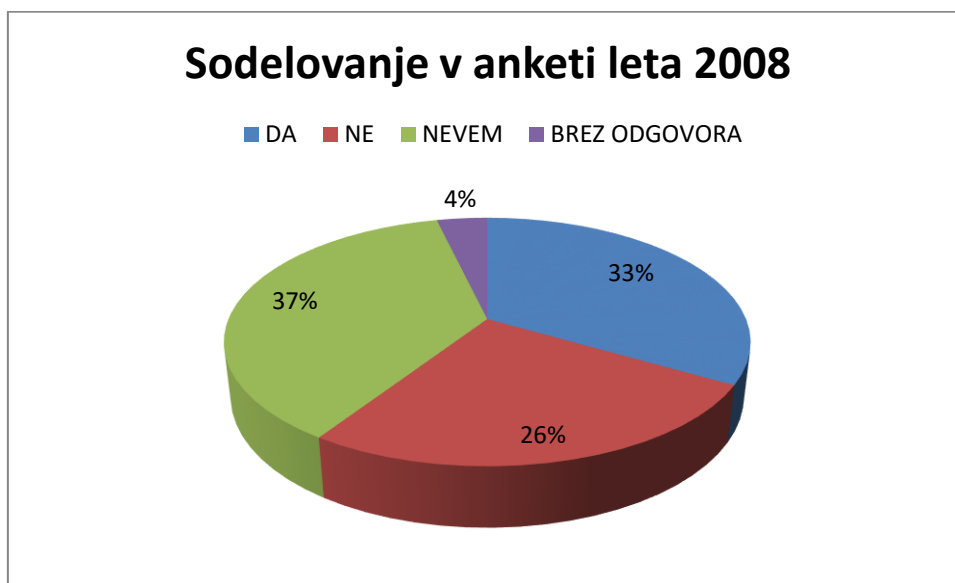


Grafikon 4.2: Leta dela pri Gasilski brigadi Ljubljana



V anketi je sodelovalo dvaindevetdeset zaposlenih operativnih gasilcev Gasilske brigade Ljubljana. Enajst anketnih listov sem izločila, saj so bili nepopolni, tako da je moje število sodelujočih enainosemdeset. Iz grafikona 4.1. je razvidno, da je največ sodelujočih zaposlenih 16 let. V grafikonu 4.2. pa vidimo, da je večina anketiranih – 72 odstotkov na gasilski brigadi Ljubljana, zaposlenih osem let ali več. Štirje odstotki anketiranih na to vprašanje niso odgovorili, 24 odstotkov pa je na Gasilski brigadi Ljubljana zaposlenih od 0-7 let.

Grafikon 4.3: Sodelovanje v anketi



V svoji anketi sem tudi preverjala, če so anketirani že sodelovali v podobni raziskavi, ki jo je leta 2008 na gasilski brigadi Ljubljana. V grafikonu 4.3. je prikazano, da je 33 odstotkov anketiranih, svoje sodelovanje potrdilo, 26 odstotkov gasilcev pravi, da v anketi leta 2008 niso sodelovali, 37 odstotkov vseh vprašanih, pa se morebitnega sodelovanja ne spomni.

Glede na to da je 72 odstotkov sodelujočih, zaposlenih osem let ali več, pa domnevam, da bi znali tudi tisti, ki so odgovorili z »ne vem«, sodelovati v raziskavi tudi leta 2008.

4.2. Ocena stresnih dogodkov

Iz tabele 4.1. je razvidno, da so najvišje ovrednoteni stresni dejavniki za gasilce poškodba ali smrt otroka, s povprečno oceno 5,11 ter smrt kolega na intervenciji, s

povprečno oceno 4,91. Zelo visoko ovrednoten dejavnik je tudi reševanje človeka iz ognja/dima s povprečno oceno 3,89. Zadnji trije dejavniki, ki poklicnim gasilcem povzročajo najmanj stresa in so posledično ovrednoteni najnižje, pa so: zavarovanje mesta intervencije, reševanje živali in priprava potrebnega orodja.

Leta 2008 sta prvo mesto prav tako zasedla enaka dejavnika, le da je bil dejavnik smrt kolega na intervenciji s povprečno oceno 5,48 na prvem mestu, dejavnik poškodba ali smrt otroka pa s povprečno oceno 5,47 na drugem mestu. Na tretjem mestu se je znašel dejavnik nevarnost rušenja. Zadnji trije dejavniki, ki so v bili v letu 2008 ovrednoteni kot najmanj stresni, pa so: reševanje živali, priprava potrebnega orodja ter lakota.

Tabela 4.1: Stopnja obremenilnosti stresnih dogodkov

MESTO (2016)	OBREMENILI DEJAVNIK	Povprečna ocena – lastna raziskava (2016)	Povprečna ocena – TERDIČ (2008)	MESTO (2008)
1.	Poškodba ali smrt otroka	5,11	5,47	2.
2.	Smrt kolega na intervenciji	4,91	5,48	1.
3.	Reševanje človeka iz ognja/dima	4,12	4,28	5.
4.	Nevarnost eksplozije	3,89	4,23	6.
5.	Nevarnost rušenja	3,79	4,48	3.
5.	Odgovornost do kolega	3,79	4,32	4.
6.	Reševanje ukleščenih ljudi	3,51	3,93	8.
7.	Nudenje prve pomoči	3,48	3,63	13.
8.	Strah pred poškodbo kolega	3,46	4,23	6.
9.	Nevarnost udara električnega toka	3,43	3,73	11.
10.	Vstop v zadimljen/ goreč prostor	3,28	3,97	7.
10.	Misel na družino in	3,28	3,25	16.

	najbližje			
11.	Delo z mrtvim	3,26	3,55	14.
12.	Posredovanje ob prometnih nesrečah	3,18	3,87	9.
13.	Občutek nemoči v času intervencije	3,17	3,38	15.
14.	Uhajanje/razlitje nevarne snovi	3,12	3,8	10.
15.	Strah pred poškodbo (lastno)	3,09	3,55	14.
16.	Pozornost in pritisk medijev	3,04	2,78	24.
17.	Pritisk opazovalcev	2,85	2,77	25.
18.	Žeja	2,79	3,12	18.
19.	Nezanesljive, pomanjkljive informacije	2,78	3,65	12.
20.	Utrujenost	2,77	2,97	22.
21.	Vročina	2,62	3,05	20.
22.	Vožnja na kraj intervencije	2,56	3,07	19.
23.	Alarmiranje in izvoz iz gasilske brigade	2,48	3,73	11.
23.	Pomanjkanje časa	2,48	2,9	23.
24.	Strah pred povratnim ognjem (backdraft)	2,42	3,2	17.
24.	Lakota	2,42	2,22	28.
25.	Strah pred pomanjkanjem zraka v IDA	2,23	3,03	21.
26.	Posredovanje ob naravnih nesrečah	2,19	3,03 (21)	21.
27.	Zavarovanje mesta intervencije	1,96	2,57 (26)	26.
28.	Reševanje živali	1,94	2,52 (27)	27.
29.	Priprava potrebnega	1,90	2,52 (27)	27.

	orodja			
--	--------	--	--	--

V prvi hipotezi sem predpostavljala, da so najvišje ovrednoteni stresni dejavniki iz leta 2008, ostali najvišje ovrednoteni tudi zdaj. Preverjala sem jo s pomočjo Spearmanovega korelacijskega koeficienta (izračun je v Prilogi 8.3).

Rezultat je pokazal, da je korelacijski koeficient 0,90. Tako sem ugotovila, da so rangi stresnih dogodkov v obeh preučevanih letih povezani, saj je rezultat večji od nič, in z vrednostjo 0,90 pomeni zelo visoko linearno povezanost. Tako da prvo hipotezo potrdim. Najvišje ovrednoteni stresni dogodki iz leta 2008 ostajajo najvišje ovrednoteni tudi zdaj.

Dogodka, poškodba ali smrt otroka ter smrt kolega na intervenciji, ki sta bila že leta 2008 na vrhu ocenjevalne lestvice in sta prav tako najvišja mesta zasegla tudi v tokratni raziskavi, sta dogodka, za katera verjamem, da na človeku pustita velik pečat. V kolikor bi do takega dogodka prišlo, je človek kljub pomoči, ki jo ima na voljo in kljub socialni mreži, ki jo razvija v svojem življenju, prizadet. Gre za dogodka čustvenega značaja, ki ju težje prenesemo, kot na primer pripravo orodja ter fiziološke potrebe, kot so žeja in lakota.

Predvidevala pa sem, da bodo stresni dejavniki ravno zaradi uvedbe zaupnika v povprečju ocenjeni nižje, kot so bili med prvo raziskavo.

Drugo hipotezo sem preverila tako, da sem najprej vnesla v program SPSS tudi podatke za leto 2008, nato sem izračunala indeks vseh stresnih dejavnikov za obe raziskavi. Povprečna vrednost indeksa za leto 2008 je znašala 116,3667 in za leto 2016 100,8250. Razlike med variancama obeh skupin, ki sem jih dobila, niso statistično pomembne. Izračun je dodan v prilogi 8.4. Hipotezo tako potrdimo, saj sta varianci približno enaki. Torej obdržimo predpostavko o homogenosti varianc (ker je $p = .928$, $p > 0,05$).

Ker je $p \leq 0,05$ ($p = .003$), so razlike med aritmetičnima sredinama obeh skupin statistično pomembne. Torej lahko posplošimo razlike med vzorcema tudi na celotno populacijo s pet odstotnim tveganjem.

Domnevam, da je ocena stresnih dogodkov nižja prav zaradi zaupnikov in vse večjega ozaveščanja o pomembnosti razbremenjevanja stresa. Glede na to, da so zaupniki na voljo v vsaki delovni izmeni, ter da je pogovor mogoč po vsaki

intervenciji, menim, da so prav to dejavniki, ki pripomorejo k zmanjševanju stopnje stresa zaposlenih.

4.3. Zaupnik in izobraževanja zaupnikov

Na podlagi intervjujev sem izvedela, da so v vsaki izmeni izbrali dva operativna gasilca, ki sta postala zaupnika. Pogoji za to, da si lahko postal zaupnik je bil, da ni šlo za osebo iz vodstvenega kadra. V veliki večini je vodstvo predlagalo po dva gasilca na izmeno. Le-ti so se z odločitvijo strinjali, tako da je šlo za prostovoljno odločitev, saj bi predlog, v kolikor si izobraževanja ne bi želeli, lahko tudi zavrnil. Vodje izmene, ki so določili oziroma predlagali potencialne zaupnike, od njih niso pričakovali posebnih znanj, temveč so se odločali na podlagi nekih osebnostnih lastnosti ter izkušenj, ki so jih do sedaj imeli z gasilcem. Večina zaupnikov se je opisala za vrednega zaupanja, umirjenega, in empatičnega. Bistvo oseb, ki so postale zaupniki, pa je tudi v tem, da so to ljudje, ki v praksi opravljajo enako delo kot njihovi sodelavci, kar pomeni, da vedo, s kakšnimi problemi in občutki se lahko morebitni sogovorniki srečujejo. Po tem, ko so jih predlagali za zaupnika, so jih poslali na vojaško medicino na psihološke teste, ki so jih morali opraviti, predno so se lahko udeležili izobraževanj za zaupnika (*»sva šla na psihične teste, ki smo jih imeli v vojašnici. In zdaj tiste teste smo morali narediti, če smo hoteli biti zaupniki«* F6). V sklopu teh testov so opravili tudi razgovor (*»tako da so malo ocenili ali smo za to delo primerni ali ne. Na podlagi teh rezultatov, pa smo bili potem napoteni na center za zaščito in reševanje gor na Igu«* D7). Po teh testih in razgovorih so jih napotili na izobraževanje. Zanimiv mi je še vidik, ki so ga o zaupnikih povedali gasilci. Namreč, večina gasilcev pravi, da so z delom zaupnikov le malo seznanjeni, saj se za pogovore z njimi ne odločajo. Vendar je večina zaupnika opisala kot osebo, s katero se lahko pogovoriš v primeru nelagodja po hujših intervencijah (*»pogovor z osebo, ki ima psihične težave zaradi stresnih situacij ob večjih intervencijah«* J3). Prav tako so mi povedali, da naj bi bil zaupnik oseba, ki mu ostali sodelavci najbolj zaupajo. Večina je povedala, da se o zaupnikih ne govori veliko, ter da jih imajo le kratek čas, kar je tudi res. Zaupniki so namreč v Gasilski brigadi Ljubljana od leta 2013 naprej.

Izobraževanje za vlogo zaupnika je potekalo na Igu in sicer v sklopu Uprave za zaščito in reševanje. Vzpostavil se je nov sistem, ki pa sicer v vojski in policiji poteka že kar nekaj časa, kar posledično pomeni, da je tudi precej bolj dodelan, saj imajo v svojih vrstah zaposlene celo psihologe. Na začetku zaupniki niso povsem vedeli, kaj pričakovati (*»smo prvič tja prišli, so nam dejansko sploh povedali in predstavili, kaj je naše delo. V bistvu sploh nihče ni vedel kaj bomo mi tam počeli.«* D8). Imeli so štiri sklope izobraževanja, tako da so vsa skupaj trajala po neki grobi oceni pol leta oziroma nekaj mesecev, saj jih niso imeli vsak dan, temveč *»... nekajkrat na mesec«* C12. Na začetku so se spoznali s pojmi, kot so stres (*»kako se nanj v bistvu tudi pripraviti na nek način, kako ga odpravljat, kako ga uspešno reševati«* C13) psihologija, travmatski dogodki in spoznali osnove psihologije. V sklopu predavanj so pobližje spoznali tudi Švedski sistem, po katerem se zgleduje sistem, ki ga imamo v Sloveniji. Predstavili so se tudi psihologi iz policije in vojske, ter psihologi iz Uprave za zaščito in reševanje, na katere se lahko zaupniki obrnejo v primeru, da potrebujejo pomoč. Slednji so jim tudi predstavili postopke, po katerih naj vodijo pogovore, jih opozorili, kakšnim vprašanjem se naj izogibajo in s kakšnimi tipi vprašanj naj pristopajo. Sogovorniki so mi v pogovoru zaupali, da so kot prva generacija zaupnikov pogrešali kar nekaj omembe vrednih tem. Na primer med slednje umeščajo temo o tem, kako ravnati v primeru nesreč, v katerih so udeleženi otroci ali svojci, ter kako se spopadati z okolico oziroma konkretnije z nekim pritiskom, ki ga okolica povzroča med samo intervencijo in tudi po sami intervenciji. Povedali so mi tudi, da so te sklope obdelali potem kasneje, ko so že bili v vlogi zaupnikov. Na koncu so imeli izpit, ki so ga morali opraviti, da so uradno postali zaupniki in pridobili licenco.

Sicer pa večina mojih sogovornikov ocenjuje, so bila izobraževanja izvedena strokovno ter da so z izobraževanji prejeli veliko informacij in sezname oseb, na katere se lahko obrnejo. Kot pozitiven vidik predavanj so izpostavili tudi to, da so predavali ljudje, ki v praksi poznajo delo gasilcev ter so sami vpeti v podobno delo. Predavanja in samo izvedbo predavanj v večini vsi vrednotijo izredno pozitivno in izpostavljajo, da so pridobili nove komunikacijske veščine, da pa so vseeno potem po pogovorih s psihologi ugotovili, da so neke podobne zadeve že izvajali, sicer malo manj formalno na hodnikih, ko so delali analize intervencij. Le posamezniki so navajali, da v sklopu predavanja niso slišali preveč novih informacij, temveč so

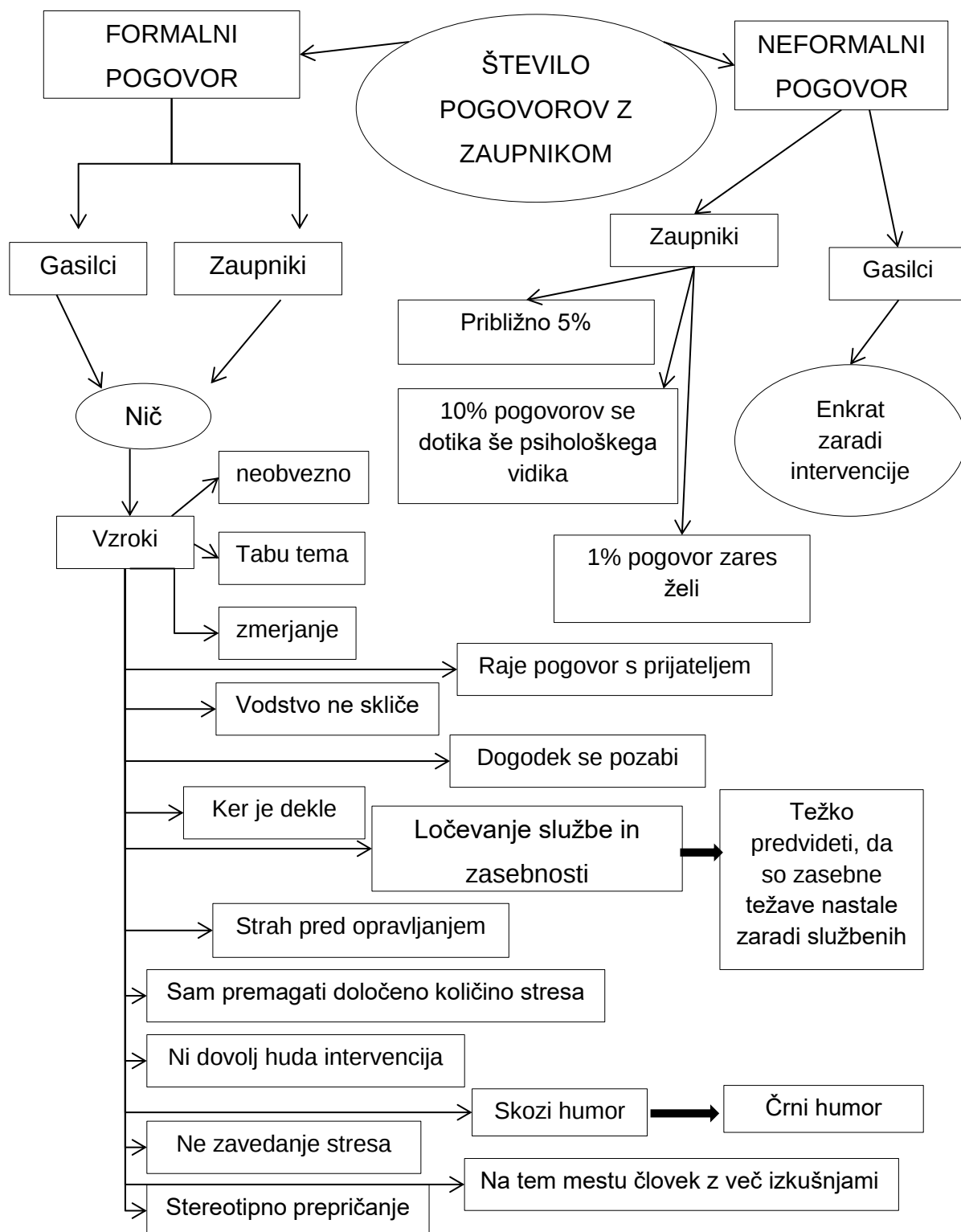
spoznali nove pojme in strokovne termine za pojave in pojme, ki jih poznajo že od prej.

Z zagovorniki sem se pogovarjala tudi o izobraževanjih, ki jih imajo sedaj, ko so že postali zaupniki. Ugotovila sem, da so izobraževanja in usposabljanja prostovoljna in se glede tega odločajo sami (*»ni mehanizma, da bi nekoga prisilili, da mora tja priti«*. D39). Tako se izobraževanj udeležujejo različno od enkrat letno, dvakrat letno in vsaj trikrat letno. Skratka, gre za to, da so izobraževanja organizirana, vabljeni so predstavniki iz celotne Slovenije, prav tako je priporočljivo, da se jih udeležijo vsi, vendar je to odločitev posameznika. Izvedela sem, da so v veliki večini udeleženci teh seminarjev vedno eni in isti. Menim, da je število izobraževanj – v kolikor je trikrat letno, zadostno, vendar se mi ne zdi ustrezno, da imajo posamezniki možnost izbire. Nova znanja so namreč pomembna, saj lahko prav slednja pripomorejo k bolj učinkovitemu delu zaupnikov. Iz pogovorov sem izvedela tudi, da teme izobraževanj postavljajo in določajo glede na potrebe udeležencev, tako da skupaj soustvarjajo program in tako spoznavajo teme, ki so jim zares pomembne in ki jih zares zanimajo. V sklopu izobraževanj, ki so čez leto, so tako približje spoznali tematiko samomorov, smrti v družini, kako ravnati v primeru utopljenecv, nesreč, v katerih so udeleženi otroci ter so obravnavali vaje za meditacijo in sproščanje. Povedali so mi tudi, da imajo na srečanjih priložnost ponoviti korake razbremenilnih pogovorov (*»speljemo kakšen scenarij, da potreniramo spet te korake razbremenilnega pogovora, da malo osvežiš to zadevo.«* D37). Prav tako se tekom srečanj pogovarjajo o pogovorih, ki so jih morebiti opravili in analizirajo, kaj je bilo ustrezno in kaj bi lahko naredili še drugače. Znotraj izobraževalnega sistema imajo zaupniki tudi možnost pomoči in podpore (*»Štirje psihologi imajo pogodbo z upravo za zaščito in reševanje in so nam kot suport tud na voljo«* D13). Gre za iste psihologe, ki so jih izobraževali na začetku, ko so še delali izpit za zaupnika, ter ki imajo predavanja zdaj, ko so že opravili izpit in znajo nastopati v vlogi zaupnika. Prav ti psihologi jim namreč nudijo pomoč, ko jo potrebujejo, na primer, ko opazijo pri sodelavcu, da bi potreboval bolj strokovno pomoč, ali pa ko zgolj rabijo nasvet ob svojem delu (*»problem preseže naše sposobnosti in jih lahko aktiviramo preko 112 in pridejo pač v enoto in prevzamejo zadevo«* D15). Organizirane imajo supervizije, z namenom, da se strokovnjaki na nekem področju učijo od bolj izkušenih. Prav tako se v procesu supervizije učijo, da lahko bolj učinkovito izpolnjujejo in opravljajo svojo vlogo.

Zaupniki predavanja in izobraževanja ocenjujejo kot dobra. Še posebej jim je všeč, da so na izobraževanjih prisotni psihologi, od katerih dobijo zelo veliko informacij. Izobraževanja, taka kot so mi jih predstavili sogovorniki, lahko ocenimo kot dobro organizirana in znotraj teh imajo veliko možnosti, da se stalno izpopolnjujejo in dopolnjujejo veščine, ki so jih osvojili na njihovih prvih seminarjih, ko so se še šolali za vlogo zaupnika. Menim, da je njihovo delo tako, da znanje zahteva vedno nove dopolnitve in zato se mi zdi pomembno, da bi se izobraževanj tudi udeleževali, še posebej če lahko teme sooblikujejo in izpostavljeno zanimanje predavatelji tudi upoštevajo. Glede na to, da so posamezniki izpostavili tudi to, da na izobraževanjih ne dobijo nujno takih informacij, ki bi jih potrebovali, saj predavatelji morda ne poznajo v celoti njihovega dela (*»Kar se pa tiče drugih služb ki se udeležujejo tega, je pa stvar ta, da one našega dela ne poznajo zato se tudi ne morajo v ta sistem vklopiti in nam podati vseh informacij, ki bi jih rabili.«* B28), bi se mi zdelo smiselno, da bi v sklopu predavanj povabili morda koga iz tujine, ki pa opravlja enako delo. Tako bi lahko tudi oni dobili informacije iz prve roke in morda še bolj poglobili neko razumevanje.

4.4. Število pogovorov z zaupnikom

Slika 4.1: Število pogovorov z zaupnikom



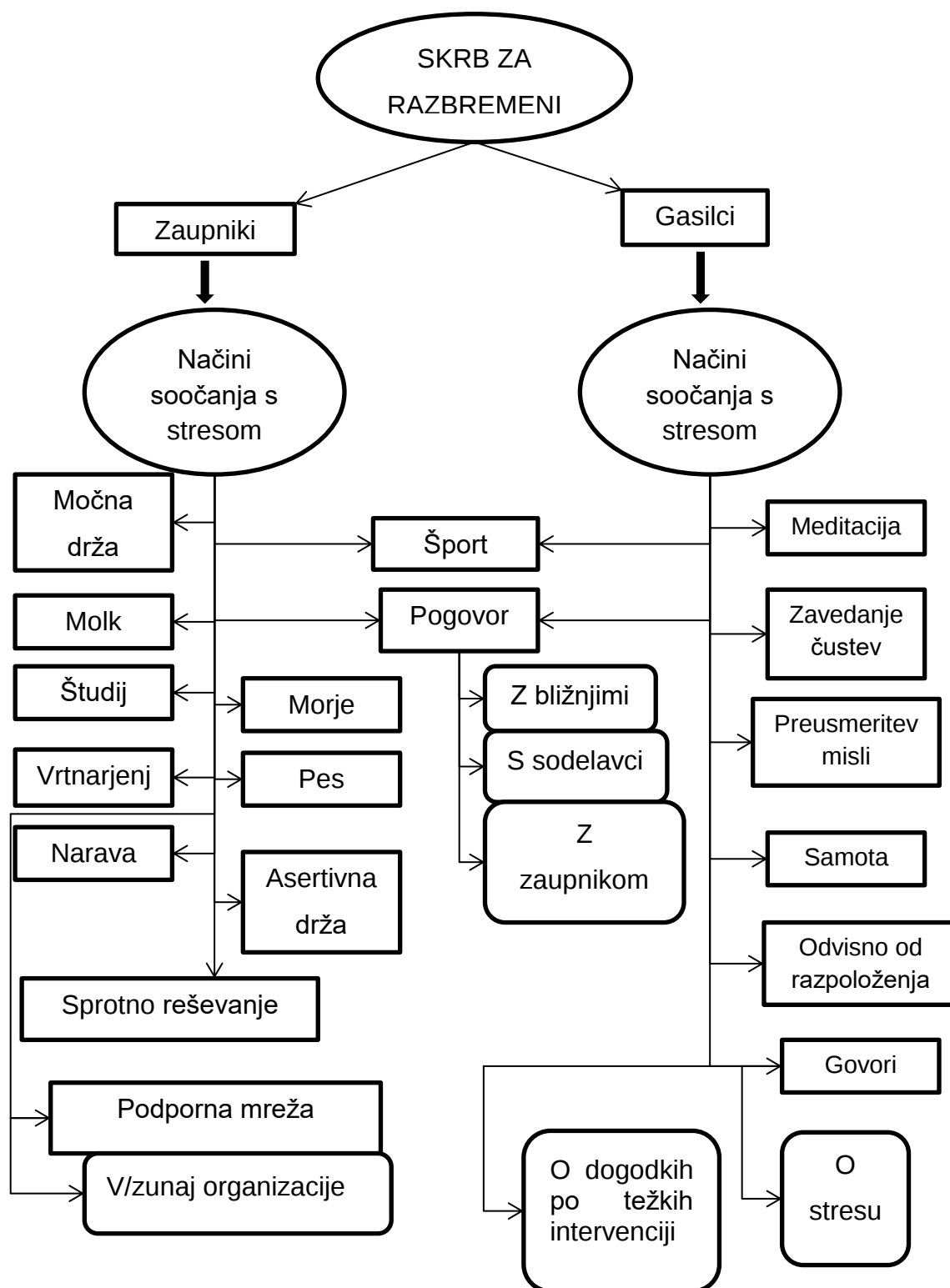
Iz slike številka 4.1 (na strani 45) je razvidno, da se pogovori ločijo na formalne in neformalne oblike. Gasilci in zaupniki so mi povedali, da formalnih pogovorov še niso imeli, medtem ko naj bi bilo število sogovornikov znotraj izmene, ki se odločajo za pogovore, ki so podobni razbremenilnim razgovorom, v enem letu, okoli deset odstotkov. Razlogi za to, da ni formalnih razbremenilnih pogovorov, so v tem, da bi si gasilci na mestu zaupnika želeli raje človeka, ki ima več izkušenj in ki je izobražen za delo na tem področju. Preseneča me dejstvo, da so gasilci kot svoj razlog navedli prav to, da si želijo »bolj strokovne« pomoči, medtem ko so zaupniki še vedno prepričani, da se večina gasilcev ne odloča za pogovore z njimi prav iz razloga, da velja stereotipno mnenje, da je iskanje pomoči pri strokovnjaku oziroma pogovor s psihologom znak šibkosti (*»reva si na nek način če to priznaš«* C30). Prav tako so zaupniki izpostavili tudi dejstvo, da je za začetek razbremenilnega pogovora odgovoren vodja izmene, in da preko njegovih pooblastil ne morejo iti (*»Ker je to odvisno od našega vodstva. Če vodstvo ne skliče tega in vodstvo ne naredi dovolj, da bi se usedli in predebatirali to, jaz preko njegovih pooblastil ne moram it in vse sklicat, rečt ja sedaj greste pa vsi sem.«* B44). Torej nekateri vidijo vzrok v temu, da pogovori niso organizirani s strani vodje. V primeru, da bi se nekdo želel z zaupnikom pogovoriti, pa ta ni sam, temveč je v družbi, je gasilce sram oziroma jim je nerodno, ker se obremenjujejo z mnenji in reakcijami sodelavcev (*»nikoli ne bo nihče prišel, ko bo še pet ljudi zraven, ker se obremenjujejo in hecajo že za ene malenkosti, kaj šele, če bi bilo kaj takega«* D73). Prav tako so zaupniki povedali, da se mora človek določene probleme in stresne situacije naučiti obvladovati sam (*»Moraš sprejet to da je nek stres, da je psihologija zraven. In če tega ne sprejmeš, potem s takim nimaš kaj početi«* C98). Je pa opaziti, da že zaupniki sami postavljajo meje in ločnice med »vrednim« in »nevrednim« pogovora oziroma izhajajo iz stališča, da so gasilci 'močne osebnosti' (*»neka meja mora biti, ne zdaj da bi za vsako stvar jokal. Bog ne daj potem izgubimo ime gasilca«* C93). Izpostavila bi še vzrok, ki so ga omenili tako zaupniki kot tudi gasilci in to je, da do zdaj še niso imeli tako hude intervencije, da bi res potrebovali razbremenilne pogovore. Večina mi je rekla, da v treh letih, odkar zaupniki delujejo v Gasilski brigadi Ljubljana, niso imeli dovolj *»travmatskega dogodka«* E34. Gasilci so mi tudi povedali, da se raje odločijo za pogovor s prijateljem, saj imajo do njega več zaupanja in prav tako se bolje poznajo. Tako je opaziti, da se za pogovor z zaupnikom v večji meri odločijo tisti,

ki so z zaupnikom dolgoletni prijatelji in s katerim imajo dober odnos že zunaj službe (*»Na drugega zaupnika v naši izmeni bi se verjetno obrnil, če bi sploh se, šele ko bi bil veliko bolj na dnu.«* I25). Prav tako se gasilci oziroma tudi zaupniki ne odločajo za pogovor, saj se določena količina stresa sprosti že skozi pogovore in šale, ki jih imajo med sabo.

Presenetil pa me je še en razlog za odsotnost pogovorov z zaupnikom. Omenjali so težave zaradi alkohola, ki jih očitno spregledajo (*»Sedaj to reševati, privat se mi tega ne bomo šli, kaj je pa službena, sedaj a je nek alkohol zaradi službe, je pa sedaj težko recimo. To so zelo težke stvari še, veš, to je, tukaj pri nas je še vedno preveč neko herojevstvo...«* E46, E47). Zdi se mi izredno pomembno, da bi kdorkoli, ki bi pri sodelavcu opazil v ozadju težave z alkoholom, to tudi na glas izpostavil. Gre namreč za poklic, kjer je delo nevarno že samo po sebi in mislim, da je ključnega pomena v takih situacijah podporna mreža, ki jo ima posameznik v svojem zasebnem in v svojem službenem življenju.

Glede na to, da se gasilci v večini ne poslužujejo pogovorov z zaupniki, me je zanimalo, kaj pa le naredijo za razbremenitev stresa. V sliki številka 4.2. so napisani načini soočanja s stresom. Opazila sem, da se nekateri načini enaki kot pri zaupnikih. Namreč, glede na to, da imajo gasilci za razbremenitev zaupnike, me je zanimalo, koga in kaj počnejo za razbremenitev zaupniki sami.

Slika 4.2: Skrb za razbremenitev



Večina gasilcev kot tudi zaupnikov se poslužuje pogovorov z bližnjimi ali sodelavci. Nekateri gasilci so odgovorili, da je njihova reakcija povsem odvisna od

razpoloženja (*»Moji načini so odvisni od razpoloženja, šport, pogovor, tudi samota.«* J19, J20, J21, J22), hkrati pa so vseeno dodali, da je pomembno, da se čustev zavedajo in da o stresu govorijo. Kot je razvidno v sliki 4.2, se tudi zaupniki poslužujejo v največji meri prav športa. Nekateri kolesarijo, drugi hodijo v hribe in spet tretji gredo radi v fitnes. Prav tako veliko zaupnikov najde pomiritev v naravi – v vrtnarjenju, na morju ali pa kje drugje. Zelo dobro se mi tudi zdi, da je poskrbljeno za zaupnike, ki imajo v sklopu izobraževanj pomoč in podporo zunaj organizacije. Kar pomeni, da se lahko na supervizijah pogovorijo o stvareh, ki jih želijo dati iz sebe, s psihologi, ki so jim takrat na voljo. Prav tako je dobro, da se vsi zavedajo, da imajo podporo tudi zunaj izmen in sicer pri drugih zaupnikih (*»Če bi jaz karkoli potreboval pa se lahko obrnem na kogarkoli tukaj od zaupnikov«* A63). Posamezniki pa se imajo za močne osebnosti (*»Kaj pa sam zase naredim za enkrat ali se upam reč, da sem zelo tak trd, močan, ne pustim temu toliko k sebi.«* C81)

Zaupniki in gasilci imajo zelo podobne načine razbremenitve stresa. Zdi se mi izredno pomembno, da gasilci, kljub temu da se ne poslužujejo razbremenilnih pogovorov z zaupniki, nekaj storijo, ko začutijo, da so v stresu. Večina gasilcev se s športom ukvarja že v osnovi, kar pomeni, da se razbremenjujejo sproti in ne zgolj, ko imajo občutke nelagodja.

4.5. Kako zaupniki ocenijo, da sodelavec potrebuje pogovor

Zaupniki so se v pogovoru z menoj v večini ocenili za osebo, ki dobro pozna vse sodelavce in tudi vidi, kdaj je nekaj narobe z njimi. Delovnik jim omogoča, da se tekom službenega časa dodobra spoznajo, kar posledično pomeni, da vedo, kako se obnaša kdo, ko je dobre ali ko je slabe volje (*»opažam da so fantje, ratajo tako malo agresivni«* E74; *»Jaz ga vidim že po očeh da nekaj ni v redu. Ker ljudi poznam in ker vem kakšen je človek, če je žurka, kakšen je če je nesreča s smrtnim izidom. Težko povem, preberem ljudi kako se počutijo. Nekako to znam...«* A22, A23, A24)

Iz tega lahko sklepam, da so bile v večini za zaupnike izbrane osebe, ki že po svojih osebnostnih lastnostih radi pomagajo sočloveku in opazijo, kdaj oseba potrebuje pomoč oziroma nasvet. Če opazijo, da nekdo potrebuje pogovor,

počakajo, da je ta oseba sama, potem pa ne neposredno, ampak s pomočjo vprašanj, ki so jih spoznali tekom izobraževanj, vprašajo sodelavca, kaj je narobe in kako jim lahko pomagajo. Gasilci pa se v primeru težav najprej pogovorijo s sodelavcem sami in šele v primeru, da bi zaznali, da je potreben bolj poglobljen pogovor, skupaj poiščeta pomoč pri zaupniku. Nekateri tudi sami aktivirajo vodstvo, ki pa naj bi potem ukrepalo naprej.

Kljub temu, da zaupniki omenjajo, da se sodelavci neradi pogovarjajo o čustvih, ne pomeni, da pogovorov ne izvajajo oziroma da svojega dela v vlogi zaupnika ne opravljajo. Pogovorov se največkrat poslužujejo kar tako spontano, na hodniku ali ob kavnih avtomatih, tako da je okolje čim bolj sproščeno in da ne dajejo nekega občutka formalnosti, ki je gasilcem tako neljub. To je seveda ustrezen način, saj se zaupnik prilagodi osebi, ki potrebuje pomoč, saj le tako ta oseba govori o problemih.

4.6. Težave zaposlenih v pogovorih z zaupniki

Že tekom izobraževanja so zaupnike opozorili, da bodo v pogovorih največkrat reševali težave, ki se nanašajo na zasebno in ne službeno življenje. To so opazili tudi sami. Namreč veliko zaupnikov mi je dejalo, da če so imeli individualni pogovor, je šlo za težave osebne narave, kjer so se obračali po nasvete, kako rešiti družinske stvari (*»Se z ženo kregata ali karkoli«* A47) in podobno (*»Problemi doma, se nekako povezujejo in okoli 60% je takih problemov, kar pomeni, da nikakor ne moraš reč mi se bomo ukvarjali striktno s službenimi problemi. Tudi kakšna stvar, ki se zgodi, je lahko tudi povod nekih dogodkov, ki so se zgodili v privatnem življenju, ali pa sta se dva mogoče v privatnem življenju skregala in je mogoče ravno to povod, da je neka situacija nastala taka kot je. Tako da običajno so bolj kot te službene zadeve, te privatne.«* D66). Zaupniki se zavedajo, da lahko težave zasebne narave pomembno vplivajo na dogajanje v službi in zdi se mi pomembno, da težav ne ločujejo, pač pa jih prav tako rešujejo, kot če bi šlo za službene intervencije in stvari povezane z njimi.

Gasilec, ki se je na zaupnika obrnil s težavo povezano z intervencijo, je povedal, da se je z zaupnikom pogovarjal o družinskih in službenih stvareh. Gre namreč za gasilca, ki je z enim izmed zaupnikov prijatelj tudi v zasebnem življenju, kar

pomeni, da imata precej poglobljen odnos en z drugim. Zaupniki so mi tekom pogovora zaupali tudi, da večino gasilcev ne moti delo, ki ga opravljajo. Prav nasprotno, tekom let nekako postaneš navajen prizorov in navajen dela, ki ga opravljaš (*»Zato ker tukaj je, le ker toliko stvari ko vidiš, postaneš imun in zato bi rekel, da tam tisto narediš in greš. In pač pozabiš na to.«* F50). Kljub svoji večletni izkušnosti in »navajenosti« na prizore pa so zaupniki pozorni na novo zaposlene gasilce, ki se z določenimi intervencijami in prizori srečujejo prvič. Posvečajo jim več pozornosti (*»jaz poskušam že predhodno kakšno tako stvar, ki predvidevam, da ne bo lepa za videti, da bo mogoče stresna. Da predhodno skušam že s kakšnim takim pogovorom«* E82) in poskušajo pogledati skozi sebe, kaj so pri svojih začetkih potrebovali sami oziroma kaj jim je pomagalo pri lažjem sprejemanju intervencijskih prizorov.

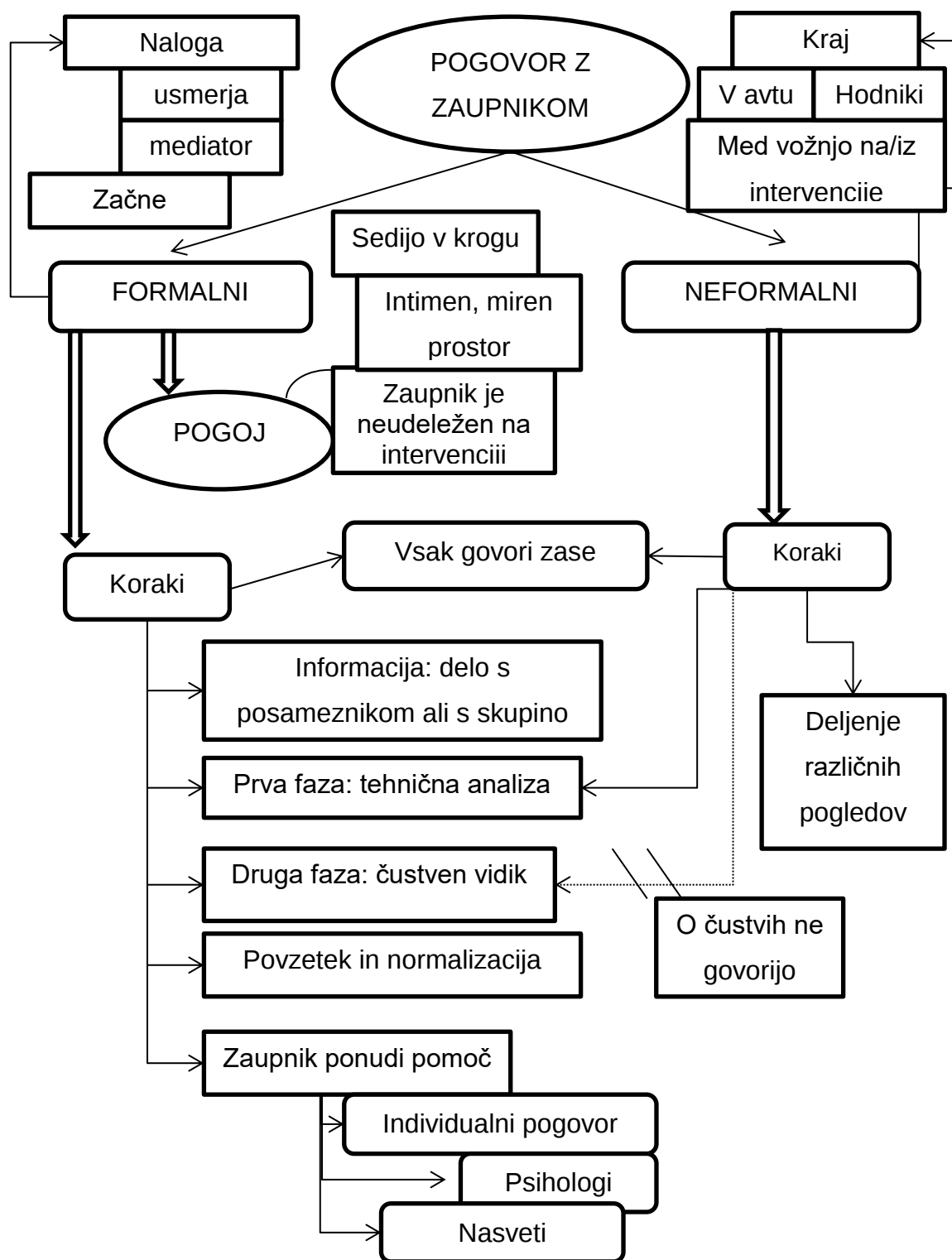
Zaupniki pravijo, da je pri starejših generacijah velik problem prav to, da o stresu nikoli niso pretirano govorili oziroma o stresu sploh niso govorili. Včasih je bilo več primerov zlorabe alkohola, danes pa starejši priznavajo, da je bil ta način reševanja problemov neučinkovit. Tako so mi zaupniki povedali, da večkrat do njih pridejo tudi že upokojeni gasilci, ki pravijo, da se jim velikokrat še sanja o kakšni intervenciji. Ko se posameznik upokoji in sanja o prizorih, ki so ostali nepredelani, to ni dober znak. In če se tega starejši zavedajo, ravno tako pa tudi pomembnosti razbremenjevanja v primeru stresa, je to velik korak. Starejši so tudi tisti, ki v neformalnih pogovorih na plano potegnejo tudi kakšne stare podobne intervencije, s katerimi potem vlečejo vzporednice pri dogodkih, ki so se zgodili na sveže. To je znak, da stvari v preteklosti ostajajo nerazrešene in da je bilo takrat očitno nekaj tako narobe, da se intervencije še vedno tako živo spominja.

4.7. Potek pogovora z zaupniki

Zaupniki ločijo dve vrsti razbremenilnih pogovorov. Prvi vrsta pogovorov se imenuje formalni pogovor. Teh so se učili in se jih še vedno učijo na izobraževanjih in različnih seminarjih. V sliki 4.3. je razvidno, da pri tej vrsti pogovora začne zaupnik pogovor sam. Navadno se to zgodi z vprašanji, ki se nanašajo na tehnični del intervencije – kaj se je sploh zgodilo, kdo je kaj naredil. Pomembno pa je tudi, da pogovor usmerja, da ta ne zaide zgolj v tehnično obravnavo intervencije, pač

pa se prevesi tudi na čustven nivo. Pomembna naloga, ki jo zaupnik še opravlja tekom pogovorov, je naloga mediatorja. Namreč velikokrat v sklopu analize pride do prepira in tukaj je pomembna njegova vloga, da prepir zaustavi oziroma že v samem začetku prepreči. Prvi pogoj, da lahko zaupnik sploh vodi formalni pogovor pa je ta, da v intervenciji ni udeležen in zato sta potrebna dva zaupnika v izmeni (*»če je bil tudi on vpleten, da se ga ne postavi v vlogo gobe, ampak da ima tudi on možnost pač sebe zrihtat kot se pač mora.«* D85)

Slika 4.3: Potek pogovora z zaupnikom



V sliki 4.3. so jasno razvidni tudi nekateri pogoji, ki morajo biti izpolnjeni, preden se formalni pogovor sploh lahko začne. Zelo pomembno je, da se da udeležencem intervencije čas, da opravijo in zadovoljijo svoje osnovne fiziološke potrebe (»se

tudi pred tem da ljudem čas, da se preoblečejo, nekaj spijejo, kavo ali karkoli, da ni vse to napeto direktno iz avta, da jih že vlečeš na stol, ampak, da jim daš možnost da vsak te fiziološke potrebe porihna» D90). Namreč težko bo človek v pogovoru sodeloval, v kolikor ima potrebe, ki so nezadovoljene – na primer da je lačen ali žejen. Vseeno pogovor poskusijo izvesti čim prej po dogodku, da stvari ne pozabijo in da so čustva še čisto sveža. Pogoji, ki sem jih izpostavila v sliki 4.3., se nanašajo na prostor. Pomembno je namreč, da je prostor, v katerem poteka pogovor, intimen in miren. Tekom pogovora je potrebno izklopiti vse moteče faktorje, kot so telefoni in druge elektronske naprave. Pomembno je tudi, da so udeleženci v času pogovora oproščeni ostalega dela in imajo tako v primeru intervencije zagotovljeno menjavo (*»dogovori, da ti ljudje, ki imajo te pol ure, oziroma kolikor pač traja, da so oproščeni bomo rekli nekega dela, tudi če pride do alarma, gre nekdo drug ven namesto njega.«* D86). Pomembno jim je, da sedijo v krogu (*»Ne tisto, da bi jaz bil sedaj pred njimi pa bi oni mene gledali, ampak tisti en krog.«* C49), namreč le na tak način so si posamezniki med seboj enakovredni, vsi se med seboj lahko vidijo v oči in tudi zaupnik lažje spremlja vse reakcije udeležencev.

Formalni pogovor poteka v več fazah. Prva faza je tehnična analiza intervencije. To običajno vodijo vodje intervencije, saj mora zaupnik preko te prve faze dobiti nek okvir in sliko, da ve, kaj se je na intervenciji dogajalo, ker bo le tako lažje vedel kaj mora še vprašati in na kaj se osredotočiti. Preko te faze dobi besedo tudi zaupnik, ki potem preide na drugo fazo, ta pa je čustveni vidik (*»Se predebatirajo stvari vodja intervencije začne, kaj smo naredili prav, kaj narobe no in pogovor bi moral stečt v to smer da sem jaz na vrsti.«* B45). Ves čas pogovora posamezniki govorijo samo zase. In tudi v fazi, ki se nanaša na čustven vidik, govorijo samo o svojem videnju intervencije, o svojem doživljanju in občutkih (*»Potem pa spraševanje vsakega, kaj si pa ti videl, kako si pa ti videl. Vsak iz različnih kotov drugače vidi«* B40). Pomembno je, da se pogovorijo še o tem, kaj so občutili. Pogovor se konča z nekim povzetkom in normalizacijo. V primeru, da bi kdo še potreboval pogovor potem, ko zaupnik naredi zaključek in vpraša, kako se počutijo, zaupnik ponudi pomoč. Če zazna, da problem preseže njegove sposobnosti, ali če dobi občutek, da bi bilo za posameznika bolje, da bi govoril še s kakšno bolj izkušeno osebo, zaupnik napoti sodelavca k psihologu ali pa zgolj aktivira psihologa. V kolikor na koncu formalnega pogovora zaupnik dobi občutek,

da bi posamezniki potrebovali še formalni pogovor, tega tudi čez nekaj dni izvedejo.

Namen formalnih, razbremenilnih pogovorov je, da predelajo teme, zato da bi se posamezniki znali v prihodnjih podobnih situacijah že sami spopasti s podobnimi občutki nelagodja. Prav tako je namen pogovorov, da posamezniki dobijo celotno sliko o intervenciji in o njenem poteku. Posamezniki navajajo, da velikokrat kdo sploh ne ve, zakaj se je določena stvar delala na takšen način, kot se je. Le s tako analizo se stvari razjasnijo in posamezniki dobijo odgovore na neke dvome in vprašanja, ki so se jim porodila v glavi.

Druga vrsta pogovorov so neformalni pogovori. Taki pogovori potekajo med gasilci ves čas in nimajo nujno enakih elementov kot formalni razbremenilni pogovor. Tukaj prav tako ni nujno, da je zaupnik neudeležen na intervenciji. Gre za pogovore, ki se izvajajo kar tako, na hodnikih, ob kavnih avtomatih ali pa v avtomobilih na vožnjah iz ali na intervencije. Na sliki 4.3. lahko jasno vidimo, da gre največkrat za deljenje različnih pogledov na intervencijo. V večini se pogovarjajo o tehničnem delu – kaj je kdo naredil, na kakšen način so se zadeve lotili in kaj jih je pri delu na primer oviralo. O čustvih pa v tej vrsti pogovorov ne govorijo. Zaupniki so mi povedali, da se trudijo trenutno vsaj v tej smeri, da tekom neformalnega pogovora vsak govori zase (*»poizkušamo, da bi vsaj prišli do te faze, da ko govorimo kaj smo delali na terenu, da govorimo samo zase.«* D51). V primeru, da k zaupniku pristopi oseba sama, so zaupniki izpostavili, da je to največkrat takrat, ko so oni sami (*»Se usedem in velikokrat pride kakšen zraven, pa sploh ne vem da karkoli potrebuje, ampak na koncu ga eno uro poslušam in on mi razlaga, pa ko si sploh nisem mislil, da ima kakšne težave doma, ali da ima tukaj v službi kej, ali pa da je kaj videl kako bi naredil kaj. Se kar razvije, ampak tako da sem jaz recimo sam«* C35). V takih primerih zaupniki sprašujejo in uporabljajo tudi vprašanja, ki so se jih naučili tekom izobraževanja, zato da je pogovor zares učinkovit.

Slabost pri tej vrsti pogovorov, ki jo izpostavljajo zaupniki, pa je zagotovo ta, da nimajo zasebnosti in je prav zato mnogim nelagodno govoriti. Prav v takih primerih bi bilo smiselno, da bi se pogovori izvajali formalno, saj je le tako zagotovljena neka zasebnosti in le na tak način bi morda kdo povedal še kaj več o svojih občutkih in doživljanju intervencije.

4.8. Metode dela zaupnikov

Tekom intervjujev z zaupniki sem izvedela, da je v pogovorih, ki jih imajo s sodelavci oziroma v pogovorih, ki bi jih morali izvajati formalno, ključnega pomena poudarek na zaupnosti. Namreč vsi zaposleni se bojijo, da bi jih sodelavci na podlagi njihovih osebnih ali službenih problemov zbadali, prav tako se bojijo, da bi njihovi problemi prišli na ušesa nadrejenih. Zaupniki to spoštujejo in večkrat v pogovoru tudi poudarijo, da pogovor ostane med osebama, ki sta v pogovoru tudi sodelovali (*»Te ljudi je treba opozoriti da je stvar namenjena temu krogu ki tukaj sedi, da jaz ne bom šla s temi informacijami niti do vodje izmene, niti do nikogar, ker pač tukaj ostane«* D92) Gre za nekakšen dogovor o sodelovanju, ki ga zaupnik sklene s sogovornikom.

Druga metoda je metoda vključevanja. Zaupniki spodbujajo vse sodelujoče – pa če gre za formalni ali neformalni pogovor, da delijo svojo izkušnjo in svoj pogled na intervencijo (*»probaš dati možnost da vsaj kdo kaj pove«* D97). V delovnem procesu je pomembno, da vsi udeleženi v problemu sodelujejo in prispevajo k odnosu, ki se razvija in gradi med njimi. Opazila sem tudi, da pogovor vodijo skozi spraševanje in ob tem dopustijo tudi možnost tišine. Zelo pomembno se jim zdi, da tišine ne prekinjajo samo zato, ker je neprijetna, pač pa tišino vzamejo za dobro, kot za priložnost, da se pogovori še bolj poglobijo.

Gasilci se poslužujejo tako metode dela s posameznikom kot tudi metode dela s skupino. Sogovornik mi je v pogovoru zaupal, da predno izvede pogovor, dobi informacijo o tem, ali bo govoril s posameznikom ali s skupino (*»dobil bi nalogo za enega ali pa skupino«* C40). Poštrak in Milošević Arnold (2003) pravita, da je bistvo pri metodi dela s skupino, da socialni delavec v skupini ni reden član in tako tudi ni izenačen z ostalimi člani skupine. Kar zaupnik tudi ni. V formalnih pogovorih mora biti namreč zaupnik tisti: *»ki ni bil vpleten na dogodku«* D84. Glede na to, da večina pogovorov, ki jih imajo zaupniki s sodelavci, poteka v smeri analize intervencije in se pogovarjajo o tem, kako je delo potekalo, kaj so pri posamezni intervenciji naredili prav in kaj narobe, bi ta način dela enačila z metodo raziskovanja. Namreč metoda raziskovanja v socialnem delu se uporablja sočasno z evalvacijo, ki pa je metodološki postopek, s katerim podajamo oceno opravljenega dela. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 111) Zaupniki namreč

poskušajo prav skozi ta tehnični del oziroma analizo dobiti nekakšen okvir in predstavo, kaj je kdo delal, zato da vedo, v katero smer naj peljejo pogovor (*»Prva faza je nek uvod in probaš jih pritegnit, sploh če tebe ni bilo na tej nesreči, da ti sploh povedo, kaj se je pravzaprav dogajalo«* D93). Poleg tega je tehnična analiza tudi edini del pogovora, v katerem gasilci res zelo radi sodelujejo (*»No in ta prvi del je del, ki nam gasilcem blazno leži. Kaj smo delali- stabilizirali avto, vzeli škarje, katere škarje,...o tem govorit ni problem, ob treh zjutraj, ob petih, tri ure, ni problem. In dejansko potem probaš skozi ta tehnični del dobiti neko sliko kaj je kdo delal«* D95). Skratka vsaj v enem delu pogovora gasilci radi sodelujejo in mislim, da je smiselno, da se vsaj tega dela poslužujejo.

Zaupniki imajo v sklopu izobraževanj in v sklopu podpore in pomoči na voljo tudi supervizije, na katerih lahko preverijo, če je bila njihova pomoč ustrezna, kako ustrezna je bila in kaj lahko v prihodnjih situacijah izboljšajo in spremenijo. Gre za trajno usposabljanje in Milošević Arnold in Poštrak (2003) pravita, da supervizija pomaga manj izkušenim na poti, da postanejo strokovnjaki oziroma eksperti. V procesu supervizije gre za spodbujanje med praktiki in supervizorji, da razvijejo vse svoje sposobnosti. Ker gre za izmenjavo vprašanj, mišljenj, opažanj, itd. in zato, da bi bil odnos učinkovit in bi prinesel uspeh, je v njem potrebno razumevanje in medsebojno zaupanje. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 112)

Zaupniki se prav tako ocenjujejo kot asertivne osebe, ki znajo postaviti meje in jasno izraziti svoje stališče (*»Drugače pa probamo v zadnjem času prit v tisto fazo, da rečeš ne moram jaz vsega sam«* D117). Zdi se mi pomembno, da se zavedajo svojih meja in jih tudi na glas povedo. Asertivnost predstavlja spretnost, ki jo ljudje potrebujemo, ker želimo biti uspešni zagovorniki naših uporabnikov, prav tako pa bi lahko tudi zmanjšali občutke stresa, ki nam jih povzroča prav prenizka samozavest. (Zaviršek et al. 2002: 36)

Kljub temu, da zaupniki še niso izvajali formalnih pogovorov s svoji sodelavci, je znotraj njihovih odgovorov, ki sem jih dobila tekom intervjuja, moč zaznati nekatere elemente metod socialnega dela.

4.9. Potrebe zaupnikov

Na vprašanje, kaj bi pri svojem delu zaupniki še potrebovali za to, da bi lahko svoje delo izvajali bolj učinkovito, sem slišala različne odgovore. Od tega, da za delo ne potrebujejo praktično ničesar drugega kot prostor, v katerem se lahko pogovorijo, pa do tega, da potrebujejo več naklonjenosti svojih vodij.

Večina zaupnikov mi je povedala, da pogovorov vsekakor ne morejo voditi vodje izmene oziroma nekdo ki je vsem ostalim v izmeni nadrejen, vendar pa to ne pomeni, da lahko potem prav vodilni ostanejo do pogovorov ravnodušni. Pomembna se jim zdi njihova vloga pri organizaciji pogovorov, saj brez njihovega dovoljenja oziroma bolj konkretno, brez njihove organizacije, formalnih pogovorov zaupniki in gasilci ne morejo izvajati (*»Kot tretje te mora, se pravi bi se moral ta standard upoštevati tudi iz vodstva«* E54; *»tukaj morava govoriti o izmeni, iz vodstva izmene«* E55; *»Oni so tisti, ki morajo to tudi spodbujati«* E56; *»mora priti v zavest«* E57).

Problem vidijo tudi v tem, da čakajo na intervencije, ki bodo zares hude, saj si bodo takrat zaposleni sami želeli pomoči (*»Je pa res da, kar pa šef tudi pravi, da ko pa bo enkrat ena večja zadeva, kar seveda bog ne daj da se enkrat res enemu sodelavcu kaj naredi, ali pa da bo nek tak primer s poznanimi žrtvami, je dejansko res a ne- takrat bodo ljudje že sami hoteli to.«* D58). Zaupniki tako v šali pravijo, da za to, da bodo svoje delo lahko lažje opravljali, potrebujejo izredne dogodke, ki bodo sploh spodbudili, da se pogovor zares izvede.

Veliko zaupnikov je tudi reklo, da so prejeli ogromno znanja in informacij. Prav tako so zadovoljni z izobraževanji, ki jih imajo tekom leta, vendar pa so v nevednosti, kako je z nekimi obnovitvenimi testi, ki bi jih izvajali na primer na pet ali deset let. Zdi se jim pomembno, da bi se stvari obnavljale, ker bi se na tak način pokazala neka resnost (*»Dali so nam veliko znanja.«* C109; *»Ne vem kako so si zamislili zdaj kakšne obnovitve. Ne govorim letno. Ampak ne vem recimo na 5 let, 10 let«* C110). Na vprašanje, kaj potrebujejo, so odgovorili tudi kratko in jedrnato, z besedo *»čas«*. Zavedajo se, da se stvari in pogled na stres med gasilci ne bodo spremenili čez noč, vsekakor pa bi bilo smiselno v tej smeri delati že pri mladih, ko se še izobražujejo in ko so še v času šolanja, da jim pride v zavest, da občutek stresa ni znak šibkosti in da ni nič narobe, če v takih primerih poiščeš

pomoč in se udeležiš razbremenilnega pogovora. Povedali so mi tudi, da je na Švedskem ta sistem tako uspešen, ker je stvar obligatorna po vsaki intervenciji. Zaupnike imajo sedaj že okoli petnajst oziroma dvajset let in tudi pri njih je bil na začetku odziv zelo majhen, potem so pogovore naredili obvezne in sedaj je posameznikom čudno, če se razbremenilnega pogovora po intervenciji ne izvede. Kljub temu da je večina zagovornikov svojim sodelavcem program zaupništva predstavila in so z njim seznanjeni, menijo, da marsikdo še vedno ne ve, za kaj se pravzaprav izvajajo taki pogovori in tako tukaj vidijo rešitev v pozitivni promociji tega ukrepa (*»Potem pa mogoče delati tudi na neki promociji, jaz sem sigurna da marsikdo v kakšni enoti sploh ne ve, da ta pomoč obstaja.«* D132; *»Sploh če ni bilo sprejeto s strani vodje, potem niti ne pride do gasilcev dol.«* D133). Poleg tega omenjajo, da je pomembno, da se zaupniki zavedajo tudi neke lastne odgovornosti, ki jo imajo v vlogi zaupnika (*»Mogoče ima vodja izmene, v nekem trenutku milijon drugih stvari v glavi, in zdaj če ti samo sediš in čakaš da se do to spomni, mogoče ne bo nič. Mogoče je bolje da v tisti fazi stopiš do vodje, rečeš da se ti zdi da bi se ti zdelo smiselno o stvari pogovoriti in bo on rekel okej ja maš prav.«* D121). Zavedajo se, da lahko tudi sami pripomorejo k večjemu izvajanju pogovorov, v kolikor bi se sami angažirali in sami predlagali začetek pogovorov.

4.10. Vrednotenje ukrepa poklicnih gasilcev

Ker sem najprej govorila z zaupniki, sem skozi njihove odgovore izvedela, da sodelavci v pogovoru z njimi ocenjujejo ustrezno to, da so zaposleni na enakem delovnem mestu kot sami, ter tako iz prve roke vedo, kako intervencije potekajo, ter s kakšnimi prizori se lahko tekom intervencij srečujejo (*»Ker psiholog, če ni iz nekih vrst niti ne pozna delovanja in sistema obnašanja teh ljudi in je ne naučen, ampak ena taka druga služba, ki nam ni všeč da nam pride in kar nekaj razlaga. To je bolj slabost tega, ki jo drugi vidijo.«* B52). Zaupniki ocenjujejo, da je gasilcem bolj ustrezna pomoč »od znotraj«, saj se lažje tudi postavijo v vlogo sogovornika in poznajo njegovo doživljanje (*»prednost če to jaz delam, oziroma mi, pač gasilec gasilcu. Npr če jaz dobim podatek prometna nesreča, dva mrtva, sem jih že veliko videl, imaš že neko sliko, kaj ga vprašat, mogoče kaj je mogoče mene pred 10 leti matralo. Kaj, na kaj mora biti pozoren, če je on mlajši od mene«* C46).

Ko sem opravila še intervjuje z gasilci, pa sem dobila popolnoma drugačno sliko. Namreč, gasilci v večini menijo, da bi moral biti na mestu zaupnika nekdo, ki je bolj izobražen (*»zato mislim da je za tak pogovor potrebno aktivirati osebo, ki je izobražena za to in se s takimi stvarmi ukvarja vsak dan«* G8) in ki ima na takem področju več izkušenj (*»eden od razlogov tudi ta, da bi moral biti to človek z več izkušnjami na tem področju«* J15). Gre za nasprotno mnenje.

Kljub vsemu se zdi gasilcem, da je ukrep dober in da je tak način pomoči ustrezen. V pogovorih jim je všeč sproščenost (*»važno mi je da je pogovor sproščen«* I19; *»in v nekem sproščenem, domačem okolju, kjer se počutim v redu«* I20).

Zaupniki so v pogovorih s sodelavci dobili vtis, da pride do izboljšanja počutja (*»Dobra stran pa, kaj pa vem, včasih se mi zdi da se kakšen tudi bolje počuti«* B54). Sicer pa zaupniki ukrep ocenjujejo kot dobro izhodišče in majhen korak na poti k izboljšanju počutja. Ocenjujejo, da je celotni sistem dodelan odlično in da je v začetku potrebno opaziti malenkosti v napredku in se zadovoljiti z njimi. Vseeno pa mislijo, da je odnos nekaterih vodilnih še precej negativen oziroma nenaklonjen temu ukrepu, kar pomeni, da bodo tudi ostali to veliko težje sprejeli in izvajali.

4.11. Ocena učinkovitosti soočanja s stresom

Gasilci ocenjujejo, da z ukrepom ni prišlo do nobenih sprememb, ter da bi se stvar lahko spremenila le, v kolikor bi bile skupne analize po vsaki intervenciji obvezne. Potreben bi bil tudi večji posluš nadrejenih (*»večji posluš nadrejenih in vodstva brigade.«* I30; *»Še tako nedolžna in kratka intervencija je bila za nekoga stresna«* I31). Pravijo, da je stvar neučinkovita, v kolikor samo je, izvaja pa se jo ne (*»In tudi delo in namen zaupnikov bi bilo treba bolj vsiljevat v sistem in ne tega imeti le zato ker mora biti in se dobro sliši ker imamo«* I34).

Zaupniki so v pogovoru dejali, da se je spremenilo zgolj to, da je nekaj ljudi postalo usposobljenih za delovanje na področju ravnanja s stresom (*»Kar se tiče sprememb. Ne. Spremenilo se je samo to da smo določeni izobraženi na tem področju.«* C89; *»Spremenilo se je samo to, da so nam pokazali kako se sam spoprijemat s tem, kaj jih povprašat, kako biti pozoren«* C90)

Drugih sprememb, ki se tičejo stresa, tako gasilci kot zaupniki ne opažajo. Vseeno pa gre za ukrep, ki je v veljavi šele tri leta in mislim, da lahko kmalu pride tudi do

sprememb, v kolikor bi bolj redno izvajali pogovore. Vseeno gasilci ocenjujejo, da je za to področje dobro poskrbljeno (*»Mislim da imamo za vse dobro poskrbljeno.«* H13; *»Če kdo rabi pogovor in pomoč, se lahko obrne na zaupnika,«* H14; *»pa tudi s sodelavci lahko govori«* H15) zavedajo se, da imajo podporo tudi pri svojih sodelavcih in ne zgolj pri zaupnikih.

5. RAZPRAVA

Moje diplomsko delo sloni na raziskovanju in ocenjevanju ukrepa, ki so ga v Gasilski brigadi Ljubljana uvedli leta 2013. Gre za vpeljavo zaupnikov v vse poklicne gasilske enote v Sloveniji. Sama sem se v raziskavi osredotočila na največjo enoto v Sloveniji – Gasilsko brigado Ljubljana. Ker je bila leta 2008 že izvedena raziskava na temo stresa, sem se uvodoma odločila, da bom najprej raziskala, če se je stopnja vrednotenja obremenilnih dejavnikov po uvedenem ukrepu kaj zmanjšala in ali ostajajo najvišje ovrednoteni stresni dejavniki iz leta 2008 enaki.

Rezultati moje raziskave so pokazali, da sta še vedno najvišje ovrednotena stresna dejavnika poškodba ali smrt otroka ter smrt kolega na intervenciji. Gre za dejavnika, ki sta stresna ne glede na to, kakšno obliko pomoči imaš ob sebi in ne glede na to, koliko se predhodno pripravljáš na stres in na soočenje z njim. Kako bomo dojemali nek stresni dogodek, je seveda odvisno od nas samih in od posameznikove osebnosti, vendar ne glede na to, da smo si ljudje med seboj različni, gre za dejavnika, ki zagotovo čustveno vplivata na posameznika. Pomembno je da bi v primeru takih dogodkov posameznik dobil ustrezno pomoč oziroma ustrezen pogovor, ki bi mu pomagal hitreje prebroditi in se lažje spopasti z občutki, ki se pojavijo. (Rakovec- Felser 1991: 51, 52)

V sklopu druge hipoteze sem z raziskovanjem prišla do ugotovitve, da so v povprečju stresni dejavniki ocenjeni nižje, kot so bili leta 2008 med prvo raziskavo. Nižje vrednotenje bi pripisala prav ukrepu zaupnikov in pa samemu angažiranju brigade, da zaposlene seznani s stresom. V gasilski šoli na Igu nove gasilce izobražujejo v sklopu predmeta psihologija o morebitnem pojavu stresa in kako ravnati v primeru pojava. Rezultat uvedbe sprememb je očitno viden že po treh letih, vseeno pa lahko takšen izid pripišem tudi drugim dejavnikom, na primer temu, da se posamezniki tudi sami v svojem zasebnem življenju vse bolj zavedajo pomembnosti preprečevanja stresa. Večina sogovornikov mi je tako tudi v intervjuju povedala, da se veliko pogovarjajo s svojimi bližnjimi, se ukvarjajo s športnimi dejavnostmi, kjer se sproščajo, ter se poslužujejo vodenih meditacij.

V intervjujih sem izvedela, da so zaposleni zaupniki večinoma postali na predlog vodje izmene, ta predlog pa bi lahko sami v primeru nezanimanja tudi zavrnil.

Vseeno so vsi zaupniki v programu in v novem ukrepu videli smisel in so tudi sami izkazali zanimanje za sodelovanje. Po psiholoških testih in razgovorih, ki so jih morali opraviti, so jih poslali na izobraževanje, ki je trajalo nekaj mesecev. Tekom izobraževanja so zaupniki spoznali različne sisteme in dobili podobo, kako naj bi vse to sploh izgledalo. Poblížje so spoznali švedski sistem, po katerem se v Sloveniji tudi zgledujemo, svoje delo pa so predstavili tudi psihologi vojakov in policistov. Izobraževanja imajo zaupniki tudi sedaj, ko so za to vlogo že prejeli certifikat. Imajo supervizije, v sklopu katerih lahko preverijo svoje delo ter s psihologom preverijo morebitne boljše in primernejše načine ravnanja v primeru pogovorov. Imajo tudi konkretna izobraževanja, ki jih soustvarjajo skupaj z izvajalci, saj teme izobraževanj običajno določijo sami.

Tekom raziskave se je moja predstava o zaupnikih in o izvajanju pogovorov povsem spremenila, ko sem izvedela, da zaupniki v treh letih še niso imeli niti enega razbremenilnega pogovora. Večinoma potekajo med zaposlenimi neformalni pogovori, ki niti po strukturi niti po vsebini niso identični razbremenilnim pogovorom. Slednji naj bi namreč potekali v posebnem prostoru, po intervencijah, vsebina pa bi preko tehnične analize prišla na čustvena doživetja posameznikov, ki so bili del neke intervencije. Vseeno se večina zaposlenih v sklopu neformalnih pogovorov tehničnega dela še udeleži, vendar čustven vidik zanemarijo. Velika večina tako zaupnikov kot tudi gasilcev namreč trdi, da se pogovorov ne poslužujejo, saj do sedaj še niso imeli tako hude intervencije. Kaj je huda intervencija in kje postaviti mejo, o čem se je vredno pogovarjati in o čem ne, je težko presoditi. Več kot očitno je, da zaposleni na Gasilski brigadi Ljubljana dojemajo situacije, ki bi običajnemu človeku povzročile ogromno količino stresa, popolnoma drugače. Kljub temu da tekom let postaneš navajen vseh mogočih prizorov in kljub temu, da še vedno prevladuje stereotipno prepričanje o tem, da če vrednotiš delo gasilca za stresno, morda to delo potem vseeno ni zate, se mi zdi, da tudi najmanjših intervencij ne bi smeli zanemarjati in jih označiti za nepomembne. Problem vidim v tem, da včasih niso veliko govorili o stresu, sploh ne o stresu na takih delovnih mestih. A dejstvo je, da smo si ljudje različni in kar nekomu ne povzroča nelagodja, ni nujno, da nelagodja ne občuti morebiti kdo drug. Glede na to, da starejši gasilci, ki so že v pokoju, vseeno kdaj pridejo do zaupnikov in čisto tako, tekom neformalnega pogovora zaupajo, da imajo še sedaj kakšne sanje o starih intervencijah, mislim, da potlačevanje in negacija stresa

tukaj nista rešitev. Prav tako ni rešitev zaupništvo uvesti v sistem, potem pa se tega ne držati.

Kljub temu da zaupniki ne izvajajo formalnih razbremenilnih pogovorov, pa delo vseeno opravljajo, vendar v prilagojeni obliki. Ali je sodelavec potreben pogovora, vidijo glede na načine njegovega vedenja in njegovih reakcij. Vsi skupaj preživijo v službi veliko časa in med seboj se zelo dobro poznajo. Tako zaupniki vedo, kakšni so posamezniki, ko je vse v redu in kakšni so posamezniki, ko jih nekaj teži. Do oseb, ki imajo problem, pa same ne pristopijo do zaupnikov, so posebej previdni, saj se lahko običajno take osebe zaprejo že v začetku, v kolikor bi postavili kakšno napačno vprašanje. Seveda so izpostavili, da je zelo pomembno tudi to, da posameznika ujameš v trenutku, ko je sam. V družbi sodelavcev ne bo nihče rad spregovoril o svojih težavah in problemih, ki ga težijo. Težave, s katerimi se zaposleni soočajo, so največkrat zasebne narave, pri mlajših zaposlenih gasilcih pa doživljanje prvih bolj stresnih intervencij. Kljub dejstvu, da zaupniki delujejo samo v službi, težav, ki jih rešujejo, ne ločijo na zasebne in službene, temveč se zavedajo dejstva, da lahko tudi zasebne težave pomembno vplivajo na delovanje v službi.

V raziskavi sem posredno skozi pogovore opazila, da zaupniki uporabljajo kar nekaj elementov socialnega dela in metod, ki jih običajno uporabljamo socialni delavci v delovnem odnosu. Tako se v neformalni ali formalni obliki poslužujejo metode dela s posameznikom ali s skupino. Zaupniki imajo tudi pomembno vlogo pri vzpostavitvi delovnega odnosa, ko poudarijo, da vsebina pogovora ostane med ljudmi, ki v pogovoru sodelujejo, prav tako pa nastopajo v vlogi mediatorja, v primeru, da med pogovorom pride do konfliktov. Smiselna se bi mi zdela še metoda zagovorništva in krepitve moči, ko bi zaupnik tekom pogovorov v posameznikih iskal močne lastnosti in jih spodbujal v njih.

Pri vrednotenju ukrepa zaupniki menijo, da gasilci ne bi bili zadovoljni, če bi bila pomoč zunanja na primer, da bi pogovore izvajala oseba, ki je za to izobražena po poklicu in ima s takimi pogovori že več izkušenj. Menijo, da na primer psihologi ali socialni delavci ne poznajo dela, ki ga opravljajo in ne morejo izhajati iz svojih izkušenj. Gasilci pa so povedali, da bi se jim zdelo smiselno, da bi bil na tem mestu nekdo, ki ima več izkušenj in znanja. Vseeno so oboji ovrednotili ukrep za pozitivnega, vendar so hkrati dejali, da se konkretno ni spremenilo nič drugega, razen to, da je sedaj nekaj gasilcev izobraženih tudi na področju stresa in imajo

znanje za ravnanje s stresom. Z raziskavo sem tudi izvedela, da bi si tako gasilci kot tudi zaupniki želeli več udejstvovanja in naklonjenosti s strani vodstva.

Ukrep je sprejet in izvajanje naj bi potekalo že tri leta. Glede na to, da jim način pomoči ustreza, bi se mi zdelo smiselno, da bi vodje izmen pomagale in pripomogle k temu, da bi izvajali tudi več formalnih pogovorov. To pomeni, da bi jih prav vodje napotile v določen prostor, kjer bi pogovor lahko potekal brez motečih faktorjev in dejavnikov. Se pravi v tem času bi vodja zaposlenim tudi poiskal zamenjavo, če bi slučajno prišlo do alarma. Prav tako je pomembno, da bi prenehali delati razlike med manj pomembnimi in bolj pomembnimi intervencijami, saj jih različni ljudje lahko interpretirajo različno.

6. SKLEPI

- Najvišje ovrednotena stresna dejavnika poškodba ali smrt otroka ter smrt kolega na intervenciji ostajata enaka kot leta 2008.
- V povprečju so stresni dejavni ocenjeni nižje.
- Zaupniki so vlogo sprejeli prostovoljno, na predlog vodje izmene.
- Izobraževanje za vlogo zaupnika je potekalo v več sklopih.
- Izobraževanja, ki jih imajo zaupniki sedaj, so prostovoljna.
- Teme izobraževanj zaupniki določijo sami, glede na lasten interes.
- V treh letih formalnega razbremenilnega pogovora še ni bilo.
- Zaupniki menijo, da si gasilci ne želijo pomoči zunanjih izvajalcev, na primer socialnih delavcev ali psihologov.
- Gasilci si želijo pomoči zunanjih izvajalcev.
- Zaupniki ocenjujejo, da so pogovori veliko bolje organizirani v vojski in policiji.
- Zaupniki na podlagi vedenja sodelavca ocenijo ali ta potrebuje pomoč ali ne.
- Do pogovorov največkrat pride, ko je zaupnik sam in je zagotovljena zasebnost.
- Težave, s katerimi se gasilci obračajo na zaupnike, so tako zasebne kot službene narave, a je večina težav zasebne narave.
- Zaupniki in gasilci ukrep vrednotijo pozitivno.
- Zaupniki in gasilci si želijo več podpore pri organizaciji razbremenilnih pogovorov s strani vodstva.
- Zaupniki pri pogovoru uporabljajo metode socialnega dela, kot so socialno delo s posameznim primerom, socialno delo s skupino, raziskovanje v socialnem delu, supervizija in metoda asertivnosti.
- Zaupniki imajo podporo in pomoč pri psihologih, ki jih lahko aktivirajo v primeru, da bi problem presegel njihove sposobnosti.

7. PREDLOGI

Na podlagi rezultatov, ki sem jih dobila s svojo raziskavo, predlagam uvedbo naslednjih ukrepov:

Znotraj Gasilske brigade Ljubljana:

- Predlagam, da zaupnikom zagotovijo konkreten prostor, v katerem bodo lahko izvajali razbremenilne pogovore.
- Predlagam, da zaupnikom dajo več pooblastil, na podlagi katerih bodo lahko razbremenilni pogovor sklicali tudi sami.
- Predlagam, da razbremenilni pogovori postanejo obvezni po vsaki intervenciji, ki bi lahko za koga povzročila stres. Pri tem se izključuje na primer reševanje živali in gašenje manjših požarov, kjer ne obstaja nevarnosti, da bi se zaposleni poškodoval ali srečal z neprijetnim prizorom.
- Predlagam, da se vlogo vodij izmen konkretno opredeli znotraj internih dogovorov in sklepov, ki jih sprejemajo v Gasilski brigadi Ljubljana.

V sklopu izobraževanj:

- Predlagam, da izobraževanja namenjena zaupnikom postanejo obvezna, saj bodo lahko le tako vsi seznanjeni z najnovejšimi trendi dela in pristopi v razbremenilnih pogovorih.
- Predlagam, da v sklopu izobraževanj večkrat vključijo ljudi iz tujine, ki bodo lahko povedali svoje izkušnje na psihosocialnem področju pomoči, v sklopu gasilstva.
- Predlagam, da v gasilski šoli v sklopu izobraževanja za poklic gasilca podrobneje predstavijo sistem zaupništva.
- Predlagam, da vsaj enkrat letno izvedejo seminar na temo lajšanja stresa.

Za nadaljnje raziskovanje predlagam izvedbo intervjujev z vsemi zaposlenimi, saj bi na ta način dobili celostno podobo, zakaj se ne odločajo za pogovore in hkrati že oblikovali neko mrežo predlogov za nadaljnjo izboljšavo ukrepa. Prav tako bi bilo zanimivo raziskavo razširiti na celotno območje Slovenije ter preveriti, kakšen odnos imajo do zaupnikov v drugih gasilskih enotah, ter koliko se razbremenilnih pogovorov udeležujejo drugje. Predlagala pa bi tudi, da konkretno raziščejo sistem, ki ga imajo v policiji in vojski, saj sem preko pogovorov z zaupniki in gasilci dobila občutek, da imajo sistem izredno dodelan in bolje organiziran, kot ga imajo

gasilci. Zanima me, kaj točno je boljše in kje bi lahko take izboljšave naredili tudi na področju gasilskih brigad v Sloveniji.

8. LITERATURA

- Božič, M. (2003), *Stres pri delu. Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje
- Čacinovič Vogrinčič, G. (1994), *Psihološki vidiki nesreč. Socialni oporni sistemi v obdobju stiske*. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje
- Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2008), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
- Fengler, J. (2007), *Nudenje pomoči utruja. O analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza d.o.o.
- Flaker, V. (2003), *Oris metod socialnega dela. Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije
- Gasilska brigada Ljubljana (2016), *Interni podatki o številu zaposlenih*. Ljubljana: Gasilska brigada Ljubljana
- Gasilska brigada Ljubljana, (2007), *Organizacija javne gasilske službe v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Gasilska brigada Ljubljana
- Janković, Z. (2013), *Sklep o določitvi izvajalcev in organiziranju javne gasilske službe*. Ljubljana: Mestna občina Ljubljana
- Karlin, L. (2013), *Interni standard št. 106. Odziv enote na izpostavljenost gasilcev stresni situaciji*. Ljubljana: Gasilska brigada Ljubljana
- Kugonič, N. (2013), Sindrom izgorevanja pri zaposlenih v nujni medicinski pomoči.. *Obzornik zdravstvene nege*, 47, 3, 268-275. Dostopno na: <http://www.dlib.si> (15.5.2016)
- Lamovec, T. (1998), *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo
- Looker, T., Gregson, O. (1993), *Obvladajmo stres. Kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba
- Luban-Plozza, B., Pozzi, U. (1994), *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS
- Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba

Musek, J. (1994), *Psihološki vidiki nesreč. Dejavniki medsebojne pomoči*. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje

Rakovec- Felser, Z. (1991), *Človek v stiski. Stres in tesnoba. Povod in posledica bolezni*. Maribor: Založba Obzorja

Stritih, B., Možina, M. (1998), *Nova strategija pomoči v socialnem delu. Študijsko gradivo za predmet teorije pomoči*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo

Terdič, P. (2008), *Stres pri poklicnih gasilcih: Gasilska brigada Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Treven, S. (2005), *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu. Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba

Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. *Opis poklica. Gasilec*. Dostopno na: http://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=1594 (30.5.2016)

9. PRILOGE

Priloga 8.1: Ocenjevalni list »Stopnja obremenilnosti stresnih dogodkov«

Sem Tjaša Horvat in na Fakulteti za socialno delo pišem diplomsko nalogo na temo »Ocena ukrepa za lajšanje stresa pri zaposlenih na Gasilski brigadi Ljubljana«. V spodnji tabeli so navedeni stresni dogodki. Prosim vas, da odgovorite: Kateri navedeni dogodki so za vas najbolj obremenilni v času opravljanja intervencije?

Pri vsakem dogodku je navedena ocenjevalna lestvica z ocenami od 1 – 6. Dogodkom, ki so za vas najbolj stresni, pripišite višjo oceno, manj stresnim pa nižjo oceno. Če nek dogodek za vas ni stresen ali se ne pojavlja, v tabeli obkrožite »se ne pojavlja«. Če pa je kakšen dogodek stresen in ni vpisan ga dopišite in ocenite.

OBREMENILNI DEJAVNIKI	OCENA						
Alarmiranje in izvoz iz gasilske brigade	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Nezanesljive, pomanjkljive informacije	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Vožnja na kraj intervencije	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Zavarovanje mesta intervencije	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Priprava potrebnega orodja	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Vstop v zadimljen/goreč prostor	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
reševanje človeka iz ognja/dima	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Strah pred pomanjkanjem zraka v IDA	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Pomanjkanje časa	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Uhajanje/razlitje nevarne snovi	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Nevarnost eksplozije	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Nevarnost rušenja	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6

Nevarnost udara električnega toka	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Delo z mrtvim	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Poškodba ali smrt otroka	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Strah pred poškodbo (lastno)	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Strah pred poškodbo kolega	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Odgovornost do kolega	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Reševanje živali	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Smrt kolega na intervenciji	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Posredovanje ob prometnih nesrečah	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Reševanje ukleščenih ljudi	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Nudenje prve pomoči	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Posredovanje ob naravnih nesrečah	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Strah pred povratnim ognjem (backdraft)	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Vročina	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Utrujenost	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Žeja	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Lakota	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Misel na družino in najbližje	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Pritisk opazovalcev	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Pozornost in pritisk medijev	se ne	1	2	3	4	5	6

	pojavlja						
	se ne pojavlja	1	2	3	4	5	6
Občutek nemoči v času intervencije							

Ali ste leta 2008 sodelovali pri podobni raziskavi, s katero so vas spraševali po stresnih dejavnikih?

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne vem

Staž poklicnega gasilca (v letih): _____

Priloga 8.2: Podatki iz ocenjevalne lestvice

d ej av ni ki	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	sod elov anje	st a ž	
																																				o se b a
1	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	3	6	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	ne vem	1 0	
2	3	3	2	3	2	3	6	1	1	4	6	5	4	2	6	3	4	5	4	6	4	5	4	3	4	4	6	6	6	4	1	0	6	ne vem	2 3	
3	3	2	2	1	1	4	5	0	2	3	2	2	2	4	5	2	2	3	2	0	2	4	4	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1	2	ne	0
4	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	4	1	1	1	2	6	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	ne vem	1 5	
5	3	3	3	2	2	3	5	1	4	4	4	4	3	5	6	1	3	3	1	6	5	5	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	ne	1	
6	2	1	2	1	2	2	3	1	1	3	3	3	4	2	6	3	4	4	2	6	4	4	5	3	2	3	3	4	5	1	1	1	1	da	1 3	
7	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	da	2 5	
8	3	4	3	3	2	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	ne	5	
9	3	4	2	2	1	3	4	2	3	2	4	4	3	3	6	4	4	2	2	6	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	ne vem	1 2	
10	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	1	5	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	ne vem	3 0	
11	4	4	4	2	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	6	4	3	3	4	6	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	ne vem	1 5	
12	5	1	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	6	3	3	3	1	6	5	5	5	2	4	4	4	3	3	3	3	6	6	da	8	
13	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	4	1	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	ne vem	1	
14	6	5	6	3	1	5	6	6	3	3	6	6	5	4	5	5	5	5	3	6	3	4	3	1	3	3	3	4	2	3	2	2	4	da	2 8	
15	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	4	4	5	4	6	4	3	4	1	6	4	5	5	1	1	2	2	4	1	4	3	4	2	da	6	
16	1	3	2	1	0	2	3	0	0	3	3	2	1	2	4	3	2	3	0	4	1	1	2	0	0	1	2	2	1	2	1	1	0	da	1 0	
17	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	ne vem	8	
18	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	6	3	4	3	3	6	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	ne vem	2	
19	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	ne vem	2 6		
20	3	4	3	3	3	5	6	6	4	5	6	6	5	3	4	4	4	6	4	6	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	da	3 0	
21	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	5	4	4	4	6	1	5	3	1	6	3	4	1	1	3	5	4	5	6	5	4	3	3	ne vem	1 2	
22	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	5	3	4	5	2	5	2	3	4	1	4	3	4	6	3	4	3	3	4	da	1 3	
23	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	3	ne		
24	2	3	1	1	2	3	3	2	4	4	5	5	2	2	5	4	5	5	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	6	6	5	5			
25	1	2	2	2	2	5	6	3	1	3	6	6	3	1	6	6	6	6	2	6	4	3	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	3	da	9	
26	3	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	ne vem	7	
27	3	2	2	0	1	4	6	0	4	5	6	5	4	2	6	2	3	3	0	6	2	3	3	0	1	0	2	0	0	1	3	5	1	da	3 0	

28	2	4	3	1	1	5	5	2	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	ne vem	2 0
29	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	2	2	3	4	5	1	1	1	1	0	1	1	2	2	3	3	3	2	1	3	4	5	4	ne	8
30	2	3	3	2	2	3	3	0	1	4	3	4	5	3	6	0	1	4	1	4	3	3	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	ne	3 0	
31	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	2	2	6	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	6	6	da	1 3	
32	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	3	1	1	2	0	1	2	1	0	0	1	0	0	da	8	
33	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	ne vem	6	
34	5	6	3	2	3	5	5	4	4	4	5	6	2	1	5	5	3	4	3	6	2	2	3	5	3	3	4	5	2	2	3	2	3	da	2 5
35	2	3	2	2	1	4	5	4	3	3	2	2	2	3	6	2	3	4	0	6	3	3	4	2	1	1	1	2	2	4	0	1	2	da	2 0
36	1	1	2	1	2	4	5	2	1	3	3	2	1	5	6	2	2	2	1	3	2	3	4	2	2	1	1	1	0	0	3	3	1	da	3 0
37	2	3	3	2	3	4	4	3	3	1	2	2	1	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	ne	1 0
38	3	3	3	1	2	4	5	1	2	1	2	4	0	4	5	4	4	4	4	0	3	4	2	2	2	2	2	5	3	4	4	3	1	da	1 2
39	1	4	1	1	1	3	5	1	6	2	3	3	1	1	5	3	3	3	1	4	1	1	3	2	1	1	3	3	1	4	4	4	5	ne vem	1 6
40	3	2	3	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	6	6	5	5	4	3	6	5	5	5	3	3	3	3	2	2	5	3	3	4	ne	7
41	3	2	3	3	4	4	2	1	2	4	5	4	4	1	5	1	2	3	0	4	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	4	6	1	ne	1 4
42	2	1	6	3	1	3	4	1	1	3	3	5	5	6	6	5	5	6	3	6	4	3	2	1	2	2	1	1	1	3	4	6	3		1 6
43	2	2	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	5	3	6	3	4	5	3	6	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	ne	5
44	2	3	3	3	3	5	5	3	2	4	5	5	5	4	6	3	4	5	3	6	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	ne vem	1 5
45	3	5	4	2	2	3	4	1	1	3	4	5	4	6	6	3	3	3	4	0	3	5	4	1	1	6	5	5	2	3	6	6	2	ne vem	1 2
46	5	5	4	4	3	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	da	3 0
47	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	6	3	3	3	1	4	3	3	3	2	1	1	1	3	3	4	2	2	3	ne vem	1 5
48	3	4	4	3	2	3	6	1	2	4	3	2	4	6	6	3	6	5	3	6	3	5	4	2	1	2	3	3	2	4	1	2	2	da	9
49	3	5	3	2	2	3	5	2	3	4	3	2	2	3	6	3	3	3	2	6	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	da	1 6
50	4	5	4	3	3	4	6	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	ne vem	2 0	
51	3	3	3	2	2	5	6	1	2	5	5	4	5	3	6	3	4	4	3	6	4	4	5	4	3	3	3	2	1	4	2	1	3	da	1 3
52	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4	5	2	4	4	1	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	ne vem	1 2
53	3	2	3	1	2	3	4	1	2	1	1	4	3	3	6	4	5	6	1	6	4	5	3	1	1	1	2	4	2	1	5	5	5	ne vem	1 9
54	2	4	1	2	2	3	3	1	1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	ne	5, 5
55	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	6	3	3	3	3	2	3	3	3	1	5	2	2	4	da	1 5
56	5	2	5	2	3	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	6	4	5	2	6	4	6	4	4	6	4	3	2	4	6	6	6	6	ne	3 0
57	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	4	2	3	4	1	6	2	3	2	2	0	1	2	2	0	4	3	2	3	da	1 5
58	3	5	3	2	2	4	4	3	2	5	4	2	3	4	6	2	2	2	2	6	5	5	6	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	ne	1
59	0	1	1	1	1	1	6	3	3	1	6	6	6	5	6	3	3	4	1	6	2	3	3	0	1	3	3	6	6	6	6	6	6	ne vem	1 5

60	3	3	4	2	1	3	5	5	2	3	4	4	3	5	6	3	4	5	1	6	3	3	3	2	1	2	3	4	2	4	2	2	3	ne vem	1 0	
61	2	4	1	1	2	3	4	1	5	5	5	5	3	2	6	6	4	4	2	6	4	4	4	2	2	2	5	5	5	6	4	5	5	ne vem	8	
62	0	1	1	1	1	3	4	2	1	1	5	5	5	1	6	1	3	6	1	6	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	ne	2 0	
63	4	5	4	4	1	5	5	6	6	3	6	6	6	3	6	5	5	5	3	6	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	6	5	ne	3 3	
64	2	2	3	2	2	3	5	1	3	4	4	4	2	3	6	2	0	4	2	6	4	4	4	3	2	2	1	2	2	3	2	2	5	ne	6	
65	2	2	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	5	6	3	4	4	3	6	6	6	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	ne vem	3 2	
66	1	0	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	4	4	5	6	6	6	1	5	1	1	1	1	2	5	2	1	3	5	1	6	3	da	1 5	
67	1	2	4	4	3	5	5	4	2	4	5	5	6	4	5	3	3	4	0	6	4	5	3	2	4	3	2	4	5	3	5	2	0	ne vem	1 0	
68	5	3	3	2	1	4	5	1	0	4	5	5	3	6	6	3	3	4	0	6	4	4	4	0	5	1	1	1	1	1	4	2	2	5	ne	2
69	5	4	3	3	2	3	5	1	3	3	5	4	3	4	6	2	4	5	1	6	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	5	5	4		
70	1	3	1	0	0	0	4	0	3	2	4	1	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	3	3	da	1 9	
71	1	1	1	1	3	2	3	0	1	2	3	4	3	1	3	0	2	4	4	4	2	1	1	1	0	2	3	0	3	3	1	0	2	da	1 5	
72	0	1	1	1	4	3	4	1	1	4	4	3	3	1	4	2	3	3	1	4	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	da	1 5	
73	3	3	3	4	2	5	6	2	4	4	5	6	3	6	6	3	4	3	3	4	4	5	5	2	2	2	4	4	2	6	2	2	4	ne	5	
74	4	3	4	4	2	5	4	5	4	6	6	6	6	6	6	5	6	5	2	6	5	5	5	4	6	5	4	4	4	5	4	6	4	da	1 0	
75	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2	6	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	ne	1 3	
76	2	3	4	4	3	5	6	3	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	6	6	3	3	3	3	4	2	5	4	4	6	ne vem	6	
77	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	4	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	ne vem	1 4	
78	4	5	4	3	3	4	6	2	2	4	6	5	4	3	6	4	4	4	2	6	4	4	5	2	3	4	3	2	2	4	3	3	5	ne vem	1 0	
79	1	2	1	0	1	5	6	5	3	2	5	5	5	5	6	5	5	6	3	6	4	5	5	3	4	4	3	3	3	6	5	6	6	ne	6	
80	3	5	2	1	3	4	6	4	5	5	6	6	6	2	4	5	5	5	1	6		4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	ne vem	7	
81	4	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	4	0	2	3	3	3	0	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	ne	2	

Priloga 8.3: Spearmanov korelacijski koeficient

MESTO	DEJAVNIK 2008	MESTO	DEJAVNIK 2016
1	20	1	15
2	15	2	20
3	12	3	7
4	18	4	11
5	7	5	12
6	17	5	18
6	11	6	22

7	6	7	23
8	22	8	17
9	21	9	13
10	10	10	6
11	13	10	30
11	1	11	14
12	2	12	21
13	23	13	33
14	16	14	10
14	14	15	16
15	33	15	31
16	30	16	28
17	25	16	32
18	28	17	2
19	3	18	27
20	26	19	26
21	8	20	3
21	24	21	1
22	27	21	9
23	9	22	25
24	32	22	29
25	31	23	8
26	4	24	24
27	19	25	4
27	5	26	19
28	29	27	5

ZAPOREDNA ŠTEVILKA DEJAVNIKA	DEJAVNIK
1	Alarmiranje in izvoz iz gasilske brigade
2	Nezanesljive, pomanjkljive informacije
3	Vožnja na kraj intervencije
4	Zavarovanje mesta intervencije
5	Priprava potrebnega orodja
6	Vstop v zadimljen/goreč prostor
7	Reševanje človeka iz ognja/dima
8	Strah pred pomanjkanjem zraka v IDA
9	Pomanjkanje časa

10	Uhajanje/razlitje nevarne snovi
11	Nevarnost eksplozije
12	Nevarnost rušenja
13	Nevarnost udara električnega toka
14	Delo z mrtvim
15	Poškodba ali smrt otroka
16	Strah pred poškodbo (lastno)
17	Strah pred poškodbo kolega
18	Odgovornost do kolega
19	Reševanje živali
20	Smrt kolega na intervenciji
21	Posredovanje ob prometnih nesrečah
22	Reševanje ukleščenih ljudi
23	Nudenje prve pomoči
24	Posredovanje ob naravnih nesrečah
25	Strah pred povratnim ognjem (backdraft)
26	Vročina
27	Utrujenost
28	Žeja
29	Lakota
30	Misel na družino in najbližje
31	Pritisk opazovalcev
32	Pozornost in pritisk medijev
33	Občutek nemoči v času intervencije

$$\rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum D^2}{N(N^2 - 1)} = 0,90$$

Priloga 8.4: Test neodvisnih spremenljivk

Indeks	Leto	Število anketiranih	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Standardna napaka povprečja
	2008	60	116,3667	29,12217	3,75966
	2016	80	100,8250	29,93739	3,34710

		F	Sig.	T	Df	p	Povpreč na razlika	Standard na napaka povpreč a	95 % interval zaupanja za razliko	
									Spodnj a	Zgornja
inde ks	Predvide ne enake variance	,00 8	,92 8	3,0 75	138	,00 3	15,541 67	5,0537 3	5,548 91	25,534 42
	Ne predvide ne enake variance			3,0 88	129,0 45	,00 2	15,541 67	5,0337 0	5,582 41	25,500 93

Priloga 8.5: Intervju z zaupniki

INTERVJU Z ZAUPNIKI

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

Kako je prišlo do odločitve, da postanete zaupnik? Čigav predlog je to bil?

Kdo je lahko postal zaupnik? Kakšne lastnosti ali znanja so pričakovali od zaupnika?

Kakšnih morebitnih dodatnih izobraževanj ste se morali udeležiti?

Kako ocenjujete ta izobraževanja?

Imate tudi skozi leto kakšna izobraževanja? Če so – katerih izobraževanj se udeležujete (kdo jih organizira, koliko časa trajajo; kako ocenjujete njihov pomen za vaše delo?)

Koliko poklicnih gasilcev se odloča za pogovor z vami povprečno na leto?

Koliko poklicnih gasilcev pa vi povabite na pogovor povprečno na leto?

S kakšnimi težavami se soočajo tisti, ki se obrnejo na vas?

Kako sami ocenite, da sodelavec potrebuje pogovor, v kolikor ta ne pristopi sam?

Kako poteka pogovor zaupnika s sodelavcem?

Katerih metod dela se med pogovorom poslužujete?

Kaj poklicni gasilci v pogovorih z vami ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?

Kaj opažate, da bi pri svojem delu potrebovali vi sami? Kaj počnete za razbremenitev vi sami?

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

Kaj menite, da bi še potrebovali?

Koliko časa ste zaposleni na brigadi?

10 let.

Kako je prišlo do odločitve da postanete zaupnik?

/V bistvu je bilo določeno/(A1)

Pa ste lahko imeli pri tem kaj izbire?

Ne, /me je zanimalo. Zanimalo me je že ko se je vse to začelo/. (A2)

Kdo pa je to določil?

Vodja izmene. Na /podlagi vodstva in njihovih izkušenj so se odločili, da sva najbolj kompetentni osebi jaz in sodelavec/. (A3)

Na podlagi česa so se pa odločili? Ste potrebovali kakšne posebne lastnosti oz kompetence?

/Prvič je bilo popolnoma prostovoljno, koga sploh zanima/ (A4). Zanimanja je zelo malo in sploh na začetku ga je bilo malo. Potem pa se je tudi, če je že bilo več kandidatov, odločalo po tem, /kako kdo v določenih situacijah reagira/ (A5). /Gledalo se je na osebnostne lastnosti/. (A6)

Kakšnih izobraževanj ste se morali sploh udeležiti?

/Na lgu se je vzpostavil sistem zaupništva/ (A7). Nekako podobno kot so ga imeli že prej v policiji, pa zdravstveni delavci, se zdaj še civilna zaščita oziroma /sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami je sedaj še uveljavil ta sistem zaupništva in smo pod to padli tudi gasilci/ (A8) notri oziroma smo bili povabljeni bolj iz teh teritorialnih gasilskih enot. In sedaj smo tukaj in to izvajamo.

To je po celi Sloveniji? Ima tudi policija, vojska in medicina podoben sistem?

Policija, vojsk, reševalci imajo podoben sistem, samo drugače rešeno, ker tudi recimo v vojski imajo psihologe zaposlene, v policiji imajo psihologe zaposlene v medicini so tako ali tako psihologi zaposleni. Tako da tam mogoče malo drugače deluje ta sistem. /Mi imamo, ker nimamo psihologov zaposlenih, imamo pa pomoč združenja psihologov, ali kako bi rekel, v glavnem imamo dva psihologa, ki sta pa sicer gorska reševalca in kot zaupnika delata v sistemu zaščite in reševanja in njiju mi lahko aktiviramo oz sedaj jih je že precej več/. (A9)

To so če prav razumem zunanji izvajalci?

To so v bistvu zunanji prostovoljci.

Torej vi ste prvi na kogar se sodelavci obrnejo in če je potreba se aktivira še naprej?

Tako. V bistvu je bistvo zaupništva prav v tem, da se lahko ti obrneš na nekoga, ki je iz prakse, ki je v to vpeljan in ki tudi sam opravlja isti poklic in ve kaj te lahko doleti/ (A10). Je pa /pravilo, da če si bil sam udeležen v isti intervenciji ne moraš izvajati zaupništva, ga mora izvajati eden, ki ni bil/. (A11) /Zato so tukaj tudi izbrali dva na izmeno. Zato načeloma midva s sodelavcem ne smeva biti pisana na isto vozilo. Je bilo pa vse skupaj zastavljeno na tak način, da bi bilo čez čas vedno več teh zaupnikov/. (A12)

Zakaj pa jih ni? Si nihče ne želi postati zaupnik ali kje je razlog?

Ja to, /pa tudi ni potreba/ (A13). Pri gasilcih jaz mislim, da je še vedno tak način, kako naj rečem, kot ena družina smo. In točno veš da po intervenciji se vedno /že med vožnjo domov pogovarjaš in nikoli ni tišina/ (A14). /Vedno se nekaj analizira/ (A15), se pravi se že izvaja prva faza zaupništva. Potem pa ko nazaj pridemo in pospravljamo opremo, ko pijemo kavo...to je vse že nekako vključeno. /Ni tako organizirano kot pri policiji ali pa pri vojski/ (A16), kjer se res usedejo in analizirajo, ampak /tukaj smo bolj tako »po domače«/ (A17). In to jaz mislim, /da je že velika večina tega zaupniškega dela je narejena, že na čisto spontan način/ (A18), ker se že prej to naredi.

Če se vrneva na izobraževanja. Jih ocenjujete da so bila speljana dobro? Ste pridobili veliko znanj, ste morda kaj pogrešali na teh izobraževanjih?

V bistvu iz mojih oči je tisto predavanje /samo poimenovanje neke kmečke logike, ki sem jo sam že prej razumel/ (A19). Zdaj nekaj /novega nisem slišal/ (A20), /ampak posamezno fazo znaš ločevati npr fazo žalovanja, jeza, pač neke stvari, ki si jih videl že prej jih zdaj znam poimenovati/ (A21). Jaz na to tako gledam. Kako pa drugi pa ne vem. /Vsak človek ima popolnoma drug stadij - nekdo izbruhne, nekdo potlači, pomembno pa je da ti to opaziš pri človeku tudi če ta sam nič ne reče. Jaz ga vidim že po očeh da nekaj ni v redu/ (A22). Ker /ljudi poznam in ker vem kakšen je človek, če je žurka, kakšen je če je nesreča s smrtnim izidom/ (A23). Težko povem, /preberem ljudi kako se počutijo/ (A24). Nekako to znam, /z izobraževanji pa sem v bistvu pridobil samo to, da znam zdaj ta njihova občutja tudi poimenovati/ (A25).

Kaj pa čez leto? So tudi kakšna izobraževanja?

Ja. /Nekajkrat letno/ (A26) /imamo debriefing. Ampak ne izide se vedno da bi lahko šel/ (A27), trudimo pa se da gremo. /To organizirajo na Igu/ (A28).

Kako pa se določajo teme?

To imamo mi vse tam, na Igu. /Imamo pogovore/ (A29) in /potem nas vedno na koncu vprašajo če si želimo še kaj novega slišati/.(A30) In /potem recimo pridejo iz Švedske ali pa vojske ali policije, pač toliko da spoznamo različne sisteme/.(A31) Potem pa na primer /zadnjič smo imeli temo samomori/, (A32) pa /utopljenec/ (A33) in take /krizne situacije/.(A34) /Po navadi je tako da se nekaj naredi in potem to kdo izpostavi in se poskuša za naslednji tečaj vpeljat to temo, pripeljejo ljudi ki so se še srečali s tako situacijo oziroma ljudi ki bi znali na taka vprašanja tudi odgovoriti/. (A35)

Če bi lahko ocenili na približno, koliko poklicnih gasilcev se dejansko odloča za pogovor z vami?

/Sam odločil se ne bo nihče/ (A36). Moje mnenje. Če bi želel to vpeljat, recimo mi smo imeli primerjavo s Švedsko, ker oni to delajo že 20 let. Oni so imeli od začetka ravno tak odpor kot pri nas. Ampak oni so to zelo lepo izpeljali in sicer so s strani povelja dobili navodila, da po vsaki intervenciji gre celotna posadka v sobo, reši zadevo in ko se pogovorijo pridejo ven. In se je to vpeljalo in sedaj jim je na primer čudno če tega ni. Postane neobvezen mus, ki sedaj mora biti. In /dokler ne bo pri nas prakse da je to pri nas obvezno čisto po vsaki intervenciji, se ne bodo odločali/ (A37). /Jaz vedno po vsaki intervenciji, bolj v hecu, vsakemu ponudim če pridejo nazaj/ (A38), ampak tako ali tako se takrat potem s tem pravzaprav začne.

V čem pa potem vidite težavo? Da jim je nerodno ali kje je po vašem problem?

/Ne ni jim nerodno. Videti bi morala, ko so takoj na začetku tukaj na RTVju delali en prispevek pri nas. No in je bilo ravno na dan naše izmene. In so prišli iz televizije snemat kako bi tak pogovor izgledalo, to je Slovenija 1 mislim da snemala. V glavnem, to je bilo govorjenja za mizo. Pogovor pa je vodil en gorski reševalec. Ja to so se fantje odpirali, da nisi moral verjeti. Jaz sem samo gledal. Nisem mogel verjeti/ (A39). Ampak on ni dobresedno rekel nič. Začeli so se odpirat sami, pa kamere so bile in vse, ampak so kar govorili, kot da bi bili sami.

Se pravi če vas prav razumem, vidite vi rešitev v temu, da bi iz vodstva morala priti neka direktiva, da je sedaj pa to obvezno in...

... ne, takrat se bo to izvajalo. /Zdaj se izvaja takole, na hodniku/ (A40), /ampak to ni vedno dobro. Zato ker zmeraj imaš na hodniku saj veš. Ušesa/. (A41) In to je to. Na koncu tistega sploh ni več zraven, ker so že prišli drugi, ki sploh niso bili tam.

Koliko pa jih vi sami na leto povabite k sebi na pogovor?

/Vsak šiht, ampak nihče ne pride/ (A42). /Jaz se tako pogovarjam/.(A43)

Kaj pa če vseeno kdo pride na pogovor. S kakšnimi težavami se največkrat soočajo?

Mislim da tukaj je /težav s šihata zelo malo/ (A44). Kar se tiče službe. Ker potem, /če bi ga to motilo kar dela ne bi bil gasilec ampak bi šel drugam/ (A45). Moje mnenje. /Večina težav je doma/ (A46). To smo govorili tudi z vojsko in policijo. Večina težav, ki jih imajo zaupniki, tisti, ki se obrnejo na zaupništvo imajo težave doma.

Lahko kakšen konkreten primer?

Ja ne vem. /Se z ženo kregata ali karkoli/ (A47).

Aha in se s takimi težavami obrnejo na vas?

/Ja ne tisto, kaj je bilo na terenu/.(A48)

No recimo mene zanima konkretno je prometna nesreča, na sedežu mrtev otrok? Nihče ne pride s težavo, grozno mi je bilo to videti?

Ne moram. Sedaj na splošno jaz to dojemam popolnoma drugače kot nekdo drug. Jaz če grem na intervencijo kot gasilec ne moram, tam na tla in jokat. Takrat si prišel in si že od tukaj, od alarma naprej navdan z adrenalinom in takrat imaš ti v glavi samo rešit, rešit, rešit. Sedaj če ni ena stvar za rešit je pa na primer druga stvar. /Jaz na primer ne vem kako to zgleda ko kdo drug to opazuje, ampak, ko ti prideš tja, si osredotočen, ne na mrtvega človeka ampak, gledaš nanj kot da še ni mrtev. Dokler sem jaz tam, dokler zdravnik ne reče da je mrtev, potem zame ni. Toliko časa se trudimo/. (A49)

Kako pa sam pogovor poteka? Omenili ste da večinoma poteka že tako med samo vožnji iz intervencije, med pospravljanjem opreme,... Ampak če bi lahko teoretsko definirali, katere so te faze, ki bi jih morali kot zaupnik upoštevati?

Ja zdaj najprej je ta tehnični del, se pravi kaj se je naredilo, kaj smo naredili/,(A50) /kako se je naredilo, kaj bi moralo in take stvari/ (A51). /To bi morali povedati vodje/.(A52) /Da se konkretno pove, ti si naredil to narobe, ti to, ti si to dobro naredil. Najprej da se razčistijo te zadeve/ (A53). /Potem pa tisti, čustven del. Se pravi kaj sem jaz, ko sem na primer tam zagledal otroka ali pa ko sem ga našel, kaj sem začutil/ (A54). Če ga ima ta čustven del- če ga bo sploh priznal. Ampak je tako, da tudi tisti, ki ne priznajo na začetku, so med pogovori z drugimi, še vedno na koncu

spregovoril. Ampak dovolj je že to da je zraven. /Pomembno je tudi da tista ekipa, ki je bila na terenu in kjer se dogaja pogovor, da to res tam ostane/ (A55). Da tisto kar se tam reši, je tam. To je bistvo.

Kakšne so pa kakšne konkretne metode ki jih uporabljate?

/Metode sproščanja/ (A56). Ni slabe metode če je za sprostitev. /Tudi pivo je zame dobra metoda/ (A57). Ne gajba ampak, da greš po službi na enega ali dva, toliko da iz sebe ven spraviš.

Kaj poklicni gasilci v pogovorih z vami ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?

/Ne vem, ker jaz še nisem opravil formalnega pogovora/ (A58). /Jaz delam neformalno/ (A59) /in mi kar deluje, kakor opažam/.(A60)

Kaj pa vi sami opažate da potrebujete pri svojem delu? Na primer oni imajo vas, ali imate tudi vi kakšno podporno mrežo?

Ja /mi imamo te debriefinge/ (A61) in tega /državnega psihologa/ (A62). /Če bi jaz karkoli potreboval pa se lahko obrnem na kogarkoli tukaj od zaupnikov/ (A63) /ali na tiste tam/ (A64)- saj zato jih imamo.

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

Ne zdi se mi. /Sprememba je v tem, da grejo stari v penzijo/ (A65). /Mladi so odprti do pogovorov/ (A66). Stari so pa bolj na moč. Sej so imeli pa druge probleme.

Kaj mislite, da bi še potrebovali pri svojem delu da bi ga lažje opravljali?

/Nič/ (A67). Fino je to, da poznaš sistem, kako pri nas deluje in kako drugje. Fino bi bilo tudi /da bi se vključilo vodstvo/ (A68) , saj pri nas so tudi nekaj predstavljali vodstvu. Ampak Brigada je tudi edina enota, ki je na izobraževanje poslala operativce in ne vodstvo. /Vodstvo pač spet ne more izvajati nekega razbremenilnega pogovora/ (A69). Na njega vseeno gledaš drugače kot na svojega sodelavca. Mora /biti nekdo ki je istega ranga kot ti ali pa nižje/ (A70).

Analiza intervjuja

ŠTEVILKA IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A1	V bistvu je bilo določeno	Določitev	Vodstvo	Izbira zaupnika	Zaupnik
A2	me je zanimalo. Zanimalo me je že ko se je vse to začelo.	Odločitev	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	Zaupnik
A3	podlagi vodstva in njihovih izkušenj so se odločili, da sva najbolj	Na podlagi izkušenj zaposlenimi	Vodstvo	Izbira zaupnika	Zaupnik

	<i>kompetentni osebi jaz in sodelavec</i>				
A4	<i>Prvič je bilo popolnoma prostovoljno, koga sploh zanima</i>	Prostovoljna	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	Zaupnik
A5	<i>kako kdo v določenih situacijah reagira</i>	V stresnih situacijah	Načini reagiranja	Kompetence	Zaupnik
A6	<i>Gledalo se je na osebnostne lastnosti.</i>	Osebnostne lastnosti	lastnosti osebe	Izbira zaupnika	Zaupnik
A7	<i>Na lgu se je vzpostavil sistem zaupništva</i>	Zaupništvo	Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
A8	<i>sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami je sedaj še uveljavil ta sistem zaupništva in smo pod to padli tudi gasilci</i>	Zaupništvo – vključitev gasilcev	Varstvo pred naravnimi nesrečami	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
A9	<i>Mi imamo, ker nimamo psihologov zaposlenih, imamo pa pomoč združenja psihologov, ali kako bi rekel, v glavnem imamo dva psihologa, ki</i>	Podpora in pomoč pri psihologih	Zaupniki izven organizacije	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika

	sta pa sicer gorska reševalca in kot zaupnika delata v sistemu zaščite in reševanja in njiju mi lahko aktiviramo oz sedaj jih je že precej več.				
A10	bistvo zaupništva prav v tem, da se lahko ti obrneš na nekoga, ki je iz prakse, ki je v to vpeljan in ki tudi sam opravlja isti poklic in ve kaj te lahko doleti	Opravlja enak poklic	Lastnosti zaupnika	Kompetence	Zaupnik
A11	pravilo, da če si bil sam udeležen v isti intervenciji ne moraš izvajati zaupništva, ga mora izvajati eden, ki ni bil.	Pogovor opravi nekdo, ki ni udeležen na intervenciji	Neudeležen na intervenciji	Pogoj za izvajanje pogovora	Zaupnik
A12	Zato so tukaj tudi izbrali dva na izmeno. Zato načeloma midva s sodelavcem ne smeva biti pisana na isto vozilo. Je bilo pa vse skupaj zastavljeno na	Dva zaupnika na izmeno	Število zaupnikov	Izbira zaupnika	Zaupnik

	<i>tak način, da bi bilo čez čas vedno več teh zaupnikov.</i>				
A13	<i>pa tudi ni potreb</i>	Ni potrebe	Potreba	Novi zaupniki	Zaupnik
A14	<i>že med vožnjo domov pogovarjaš in nikoli ni tišina</i>	Med vožnjo po intervenciji	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
A15	<i>Vedno se nekaj analizira</i>	Analiza dogodka	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
A16	<i>Ni tako organizirano kot pri policiji ali pa pri vojski</i>	Slabše kot pri vojski in policiji	Neorganizirani pogovori	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
A17	<i>tukaj smo bolj tako »po domače«</i>	Pogovori niso strokovno izpeljani	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
A18	<i>da je že velika večina tega zaupniškega dela je narejena, že na čisto spontan način</i>	Spontano izvedeni pogovori	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
A19	<i>samo poimenovanje neke kmečke logike, ki sem jo sam že prej razumel</i>	Uporaba strokovnih terminov	Teme izobraževanja	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
A20	<i>novega nisem slišal</i>	Nobenh novih informacij	Teme izobraževanja	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
A21	<i>ampak posamezno fazo znaš ločevati npr fazo žalovanja, jeza, pač neke stvari, ki si jih videl že prej jih</i>	Opažene reakcije sodelavcev	Razlogi za začetek pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora

	<i>zdaj znam poimenovat</i>				
A22	<i>Vsak človek ima popolnoma drug stadij - nekdo izbruhne, nekdo potlači, pomembno pa je da ti to opaziš pri človeku tudi če ta sam nič ne reče. Jaz ga vidim že po očeh da nekaj ni v redu</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	Zaupnik
A23	<i>ljudi poznam in ker vem kakšen je človek, če je žurka, kakšen je če je nesreča s smrtnim izidom</i>	Poznavanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	zaupnik
A24	<i>preberem ljudi kako se počutijo</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	zaupnik
A25	<i>z izobraževanji pa sem v bistvu pridobil samo to, da znam zdaj ta njihova občutja tudi poimenovat</i>	Novi termini	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev z izobraževanji	Izobraževanja za vlogo zaupnika
A26	<i>Nekajkrat letno</i>	Nekajkrat letno	Število izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A27	<i>imamo debriefing. Ampak ne izide se vedno da bi lahko šel</i>	Pogovori	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A28	<i>To organizirajo na Igu</i>	Na Igu	Kraj izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A29	<i>Imamo</i>	Pogovori	Potek	Izobraževanja	Izobraževanja

	<i>pogovore</i>		izobraževanj		v vlogi zaupnika
A30	<i>potem nas vedno na koncu vprašajo če si želimo še kej novega slišati</i>	Glede na potrebe udeležencev	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A31	<i>potem recimo pridejo iz Švedske ali pa vojske ali policije, pač toliko da spoznamo različne sisteme</i>	Izobraževanje o različnih sistemih	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A32	<i>zadnjič smo imeli temo samomori</i>	samomori	Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A33	<i>Utopljenje</i>		Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A34	<i>krizne situacije</i>		Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A35	<i>Po navadi je tako da se nekaj naredi in potem to kdo izpostavi in se poskuša za naslednji tečaj vpeljati to temo, pripeljejo ljudi ki so se še srečali s tako situacijo oziroma ljudi ki bi znali na taka vprašanja tudi odgovoriti.</i>	Glede na potrebe udeležencev	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A36	<i>Sam odločil se ne bo nihče</i>	Nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

A37	<i>dokler ne bo pri nas prakse da je to pri nas obvezno čisto po vsaki intervenciji, se ne bodo odločali</i>	Neobvezno	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
A38	<i>Jaz vedno po vsaki intervenciji, bolj v hecu, vsakemu ponudim če pridejo nazaj</i>	Pogovor ponujen po vsaki intervenciji	Vabilo	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A39	<i>Ne ni jim nerodno. Videti bi morala, ko so takoj na začetku tukaj na RTVju delali en prispevek pri nas. No in je bilo ravno na dan naše izmene. In so prišli iz televizije snemat kako bi tak pogovor izgledalo, to je Slovenija 1 mislim da snemala. V glavnem, to je bilo govorjenja za mizo. Pogovor pa je vodil en gorski reševalec. Ja to so se fantje odpirali, da nisi</i>	Ko pogovor je sodelujejo	Sodelovanje	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom

	<i>moral verjeti. Jaz sem samo gledal. Nisem mogel vrjeti</i>				
A40	<i>Zdaj se izvaja takole, na hodniku</i>	Na hodnikih	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
A41	<i>ampak to ni vedno dobro. Zato ker zmeraj imaš na hodniku saj veš. Ušesa</i>	Ni zasebnosti	Slabosti	Neformalni pogovor	Potek pogovora
A42	<i>Vsak ših, ampak nihče ne pride</i>	Ni odziva	Vabilo	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A43	<i>Jaz se tako pogovarjam</i>			Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A44	<i>težav s ših, zelo malo</i>	Ni službenih težav	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
A45	<i>če bi ga to motilo kar dela ne bi bil gasilec ampak bi šel drugam</i>	Ne moti jih delo, ki ga opravljajo	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
A46	<i>Večina težav je doma</i>	Zasebne težave	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
A47	<i>Se z ženo kregata ali karkoli</i>	Zasebne težave – prepiri doma	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
A48	<i>Ja ne tisto, kaj je bilo na terenu</i>		Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
A49	<i>Jaz na primer ne vem kako to zgleda ko kdo drug to opazuje, ampak, ko ti prideš tja, si osredotočen, ne na mrtvega človeka ampak,</i>	Drugačen pogled kot opazovalci			

	<i>gledaš nanj kot da še ni mrtev. Dokler sem jaz tam, dokler zdravnik ne reče da je mrtev, potem zame ni. Toliko časa se trudimo.</i>				
A50	<i>najprej je ta tehnični del, se pravi kaj se je naredilo, kaj smo naredili</i>	Prva faza – tehnična analiza	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A51	<i>kako se je naredilo, kaj bi moralo in take stvari</i>	Tehnična analiza	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A52	<i>To bi morali povedati vodje</i>	Tehnično analizo vodijo vodje	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A53	<i>Da se konkretno pove, ti si naredil to narobe, ti to, ti si to dobro naredil. Najprej da se razčistijo te zadeve</i>	Prva faza – tehnična analiza – ocena delovanja zaposlenih	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A54	<i>Potem pa tisti, čustven del. Se pravi kaj sem jaz, ko sem na primer tam zagledal otroka ali pa ko sem ga našel, kaj sem začutil</i>	Druga faza – čustven vidik	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A55	<i>Pomembno je tudi da tista</i>	Dogovor o zaupnosti	Navodila	Pogovor	Metode dela

	<i>ekipa, ki je bila na terenu in kjer se dogaja pogovor, da to res tam ostane</i>				
A56	<i>Metode sproščanja</i>		Metode sproščanja	Razbremenitev	Metode dela
A57	<i>Tudi pivo je zame dobra metoda</i>	Pivo	Pijača	Razbremenitev	Metode dela
A58	<i>Ne vem, ker jaz še nisem opravil formalnega pogovora</i>	Nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
A59	<i>Jaz delam neformalno</i>			Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
A60	<i>in mi kar deluje, kakor opažam</i>	Deluje	Ocena zaupnika	Neformalni pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov
A61	<i>mi imamo te debriefinge</i>	Debriefing	Pomoč v sklopu izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A62	<i>državnega psihologa</i>	Psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
A63	<i>Če bi jaz karkoli potreboval pa se lahko obrnem na kogarkoli tukaj od zaupnikov</i>	Katerikoli	Zaupniki v organizaciji	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika
A64	<i>ali na tiste tam</i>	Psihologi	Zaupniki izven organizacije	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika
A65	<i>Sprememba je v tem, da grejo stari v penzijo</i>	Odhod v pokoj	Generacijske razlike	Razlike	Vrednotenje dela zaupnikov
A66	<i>Mladi so odprti do pogovorov</i>	Mladi odprti do zaupništva	Generacijske razlike	Razlike	Vrednotenje dela zaupnikov
A67	<i>Nič</i>		Ni potreb	Splošno	Potrebe

					zaupnikov
A68	<i>da bi se vključilo vodstvo</i>		Več sodelovanja	Pomoč iz strani vodstva	Potrebe zaupnikov
A69	<i>Vodstvo pač spet ne more izvajati nekega razbremenilnega pogovora</i>		Razbremenilni pogovori predmet zaupništva	Ločevanje vodstva od zaupnikov	Potrebe zaupnikov
A70	<i>biti nekdo ki je istega ranga kot ti ali pa nižje</i>	Razbremenilnih pogovorov ne morajo voditi vodilni	Razbremenilni pogovori predmet zaupništva	Ločevanje vodstva od zaupnikov	Potrebe zaupnikov

Intervju številka 2:

31.5.2016

Gasilska brigada Ljubljana

4. izmena med dnevno službo

Koliko časa ste zaposleni na brigadi?

10 let.

Kako je prišlo do odločitve, da postanete zaupnik? Čigav predlog je to bil?

/Na predlog vodja izmene sem bil poslan na šolanje za zaupnike/ (B1), ki je bil /kot prva generacija zaupnikov in se še točno ni vedlo kaj se od nas pričakuje/ (B2), ampak glede na položaj oziroma glede na situacijo, ki je v izmeni, /se je zdelo vodji izmene da sem jaz primeren za to/.(B3)

Na kakšna znanja ali lastnosti so oni pravzaprav gledali oz kaj so pričakovali od vas predno ste postali zaupnik?

Ja kar je bilo v razpisu je bilo, da /naj nebi bil iz vodstvenega kadra- iz najvišjega vodstvenega kadra/ (B4) pa da /naj bi bil več ali manj kot gasilec operativec oziroma operater v temu centru za obveščanju/.(B5) /Samo da nisi bil vodstven kader/.(B6) Ker vodstven kader je glede zaposlen do svojega nadrejenega ima drugačen pogled, kot pa do enega zraven, kot do enega gasilca.

Ali bi lahko položaj oziroma funkcijo zaupnika tudi odklonili v kolikor si zaupnik ne bi želeli postati?

Ja.

Vendar sklepam da vas je stvar zanimala in ste se prav zato odločili?

Ja tudi /že prej sem hodil na seminarje glede tega stresa, pa je bilo precej zanimivo, s tem da v tej smeri ni nihče nič ukrepal, razen tega da so bili seminarji/ (B7). Mislim da je bil leta 2007 prvi seminar Stresni dogodki ob množičnih nesrečah, to smo imeli prvi seminar in potem je bil še eno predavanje s strani Švedske agencije za požarno varnost v času ko so imeli oziroma kako so se oni odzvali na dogodek ki se je zgodil v diskoteki Geteburg kjer je umrlo 50 mladih. Takrat pa v bistvu kako je švedska oziroma kdaj so oni spoznali da je čas da se začnejo ukvarjati. Bil je pa povod požar trajekta Skandinavija mislim da leta 1993, kjer je umrlo okrog 151 ljudi. Takrat so imeli

oni velike težave z gasilci, ko so reševali, ker je bilo to na odprtem morju, približno dve uri stran od kopnega. In gasilci ki so videli te dogodke tam in ljudi in prizore, so imeli strašne težave in veliko bolniških in nihče jim ni znal pomagat. Tako so potem oni približno 20 let rabili oziroma že tudi malo prej ene 15 let da so prišli do tega zaključka. Oziroma po tem so začeli uvajati zaupnike ampak nekje po 15 letih so prišli do zaključkov da se stanje v enotah zaključuje oziroma da je ta čas regeneracije veliko skrajšanj.

Kakšnih morebitnih dodatnih izobraževanj ste se morali udeležiti?

/Mislim da smo imeli 4 sklope izobraževanja/.(B8) /Na začetku je bilo bolj predstavljeno kaj in kako se bo to delalo/(B9). /Druga je bila kjer sta dve Švedinji prišli obrazložiti sistem, ki je na Švedskem in smo delali po tistem sistemu/.(B10) /Tretji je bil vpeljava tega zaupništva v nas sistem/.(B11) /Četrty je bil pa potem samo še izpit oziroma priprava na izpit in sam izpit in dobiti licenco za to/.(B12)

Kako pa ocenjujete izobraževanja? Ste dobili vse informacije ki ste jih potrebovali?

Zdaj /ker smo bil prva generacija, je bilo v bistvu še vse poskusno/ (B13) kako se bo to izvedlo. /Mogoče par stvari ki se jih nismo dotaknili, kako ravnati v primeru nesreč če so otroci prisotni, če so svojci prisotni- sicer je bilo omenjeno ampak ne pa direktno/.(B14) /In pa kako se odzvat pri nesrečah, kjer okolica nate pritiska/.(B15) Bolj iz tega stališča, da ni bilo poudarjeno. /Tam smo dali poudarek samo na zaposlene/ (B16), /še vedno pa je vpliv okolice/ (B17), ki tudi nate vpliva na samih intervencijah in velik del tega kar sem prineseš po intervencijah doprinese tudi okolica. Ne samo tisto kar vidiš na kraju oziroma tiste poškodovane, ampak tudi kako se je okolica odzvala. To je bil tudi lep primer na Švedskem, na geteburgu, kjer so poleg tega da so rešili toliko in toliko ljudi, je notri ostalo še vedno veliko mladoletnih in so jih obtožili zato ker so bili to islamisti, da niso postopal prav, to okolica, svojci in pa prijatelji teh umrlih da so jih obtožili, da niso dovolj naredili za te otroke in so v bistvu imeli potem še približno skoraj en mesec tega medijskega linča na gasilce pa pritisk javnosti, da niso dovolj ukrepali. Čeprav oni niso bili nič krivi, kriv je bil organizator zabave.

Ste potem sami predlagali, da si želite na te teme slišati oziroma imeti kakšno izobraževanje?

/Ja prvo leto naj bi imeli vsak mesec srečanje oziroma te supervizije. Ampak se je izkazalo da teh dogodkov ni toliko veliko, da bi mi to predebatirali/ (B18). In je bil že takrat v začetku, /točka kaj predlagajo na naslednjem seminarju ali pa na naslednji superviziji kaj narediti, ali pa katero temo obdelati/ (B19). Zdaj mi smo v bistvu še čisto na novo pa še nismo čisto točno vedeli kaj bomo delali ampak je čas od 2012 do zdaj pokazal da so bile tiste večje intervencije ki so bile, ali pa tudi del ne velikih intervencij ali pa takih izrednih dogodkov v manjših krajih, ki je za njih velik dogodek. In smo na te teme imeli potem dodatne seminarje. /Pa to kar smo imeli otroke/ (B20), to smo potem tudi že imeli.

Kaj pa čez leto koliko imate izobraževanj ali jih sploh imate? Kdo jih organizira?

Ja zdaj /plan je dvakrat letno da se naredi izobraževanje/ (B21). Enkrat spomladi in enkrat jeseni. /To organizirajo na lgu Uprava za zaščito in reševanje ima to čez/.(B22) Čeprav /zdaj smo imeli še en seminar v okviru policije/ (B23) oziroma en posvet in je bil tam predstavljen dogodek iz strani

policije, kaj so imeli oni. To je glavni dogodek, smrt enega policista, je bil v glavnem bolj povod. Ampak so /potem tudi različne službe vojska, prostovoljci, gasilci in reševalci predstavili kako se soočamo s tem problemom/ (B24). Na koncu je bila ta situacija ki se je zgodila lansko leto, glede teh policistov, ko se je en namerno zaletel, je bil bolj predstavljeno s strani gasilcev kot prvih posredovalcev in s strani policije, bolj v smislu nadaljnjih postopkov, ki so jih izvajali zaupniki do svojcev do svojcev in do zaposlenih v policiji.

Kako ocenjujete ta izobraževanja? Dobite dovolj informacij ali bi sami kaj spremenili?

/V redu je če je prisoten psiholog s strani, te psihologi ki so sedaj pod Upravo za zaščito in reševanje. To so štirje psihologi/.(B25) /Ali pa psiholog s strani policije ali pa vojske, ki se s tem ukvarjajo že malo dalj časa/ (B26), /policija ima to zaupništvo že uvedeno in pa zaupniki ki so s strani policije in smo dobili dosti informacij od njih/ (B27). /Kar se pa tiče drugih služb ki se udeležujejo tega, je pa stvar ta, da one našega dela ne poznajo zato se tudi ne morajo v ta sistem vklopiti in nam podati vseh informacij, ki bi jih rabili/. (B28) Je pa glede na primere, ki jih oni dajejo mogoče povratna informacija za nas, da bi /kako bi mi v tem primeru postopali, če bi prišli v tak primer, oziroma če bi prišlo do takega primera kako bi se odzvali ali pa kakšen bi bil potem ta odziv gasilcev na ta dogodek/. (B29)

Ali vam omogočijo potem koga iz tujine, ki se ukvarja in opravlja enako delo kot vi, da bi bili na enaki ravni kot vi gasilci?

/Ja bil je en seminar. Takrat je predaval en psiholog iz Dunaja in te iz Švedske/ (B30), ker se to zelo nanaša na Švedsko agencijo za reševanje /ostalo pa iz tujine ni bilo, kar sem bil jaz prisoten/. (B31)

Koliko poklicnih gasilcev se odloča za pogovor z vami povprečno na leto?

/Na letni bazi...5% recimo da rečem, da se želi/.(B32) /Ali pa da rečem, da si želi želi pogovoriti je 1%/ (B33), /da je pa to neformalno je potem nekje ene 10%, ko se pogovarjaš o stvareh, ki se ne tičejo samo tehničnega dela intervencije ampak tudi psihološkega/. (B34)

S kakšnimi težavami pa se največkrat soočajo?

Predvsem je to, ko smo se že tudi učili, /je problem pri mlajših to da teh dogodkov niso bili vajeni. Oziroma sploh prve intervencije, ki so malo težje/.(B35) /Pogled na to in pa kako se s tem drugi soočajo oziroma smo se takrat/.(B36) Vsak ki je naletel prvič na tako stvar mu je ostalo v spominu kar spet ni dobro. Zdaj po eni strani dobro da ti ostane ta dogodek v spominu, da si bil ti v tem dogodku prizadet, ampak po drugi strani pa ni dobro da to obdržiš v glavi. Ni dobro da se to nekje non stop ponavlja. /Dobro bi bilo te stvari predebatirati in ne potlačiti ampak da se tema predela in je potem tudi veliko lažje zate za naprej. Če pride spet do podobne situacije, da se znaš po končani intervenciji tudi usesti, umiriti in pa to stvar prvo sam pri sebi predebatirati potem pa še s sodelavci/. (B37) /Problem je pri nas da se za to ne odločajo oz se o tem ne pogovarjajo ker še vedno vsi mislijo, da je to neka tabu tema, oziroma mislijo da nisi hraber/, (B38) kot če vidiš kri da nisi hraber nekaj v tem stilu. Ampak stvar ni v tem, da nisi hraber ampak da so to nenavadni dogodki. Enkrat sem bral intervju zdravnika, ki je rekel, da je v življenju enega človeka povprečno nekje 3 oz smrti v družini, mi pa lahko tudi vsak teden vidimo mrtvega človeka, kar se pa to nabira in je bolj smiselno

da se glede tega začne tudi pogovarja in tudi predebatirat zakaj je do tega prišlo oziroma da je to nekaj vsakodnevnega če ti rešuješ.

Kako sami ocenite, da sodelavec potrebuje pogovor, v kolikor ta ne pristopi sam?

Prvo se če se le da, /zadnje čase začnemo kar s tem kako je potekala intervencija. (B39) Potem pa spraševanje vsakega, kaj si pa ti videl, kako si pa ti videl. Vsak iz različnih kotov drugače vidi/ (B40)- aha tamle je bila roka, tretji tamle je bila roka ane. In iz tega se predebatira neformalno. /Zdaj če bi želeli formalno bi se mogli usest in direktno o tej temi, kaj je vsak občutil/.(B41) /Zdaj če ga pa tako neformalno najprej vprašaš kako je bilo na intervenciji/.(B42) Aha daj mi malo povej, kako je bilo, kdo je bil pa vodja, no sedaj mi pa še povej kaj si pa ti videl, kje si pa ti stal, zakaj si pa tam stal, aha aja pa v oči si ga pogledal, pa ni to dobro da ga v oči pogledaš, pa te vpraša zakaj ne. Ja zakaj, ker če človeka v oči pogledaš si ga zapomniš. V kolikor pa ga v oči ne pogledaš, pa je v bistvu samo en subjekt ki ga rešuješ in je že zate lažje. Ampak kakor smo navajeni od prej, sploh te mladi, ko jih vidim je veliko prvih stikov, prav teh očesnih stikov, pač s človekom se normalno pogovarjaš. Dokler pa se ti z njim iz oči v oči ne pogledaš, pač gledaš da je ena intervencija, kjer si ti enega rešil ni pa, pri tebi ne pusti takih posledic.

Kako pa sam formalni pogovor poteka? Kateri so koraki ki jih uporabljate? Lahko mogoče poveste kak konkreten primer?

/Ne moram ti povedat, zato ker še nismo imeli formalnega pogovora/. (B43)/Ker je to odvisno od našega vodstva. Če vodstvo ne skliče tega in vodstvo ne naredi dovolj, da bi se usedli in predebatirali to, jaz preko njegovih pooblastil ne moram it in vse sklicat, rečt ja sedaj greste pa vsi sem/.(B44) /Začne se to tako da se vsi usedejo. Se predebatirajo stvari vodja intervencije začne, kaj smo naredili prav, kaj narobe no in pogovor bi moral stečt v to smer da sem jaz na vrsti/. (B45) /Ampak to bi mogel narediti vodja, da ko se naredi ta tehnični brifing/, (B46) /da se naredi še ta čustveni del ki ga opravi zaupnik/.(B47) Ne vem kako si ti videl to, aha si videl človeka ki je ležal, aha na boku, pa to roko je imel tako ko je bila tako ležala no in potem se tako preide v ta formalni del. /Ampak mi sploh nimamo prakse delati analize tukaj/.(B48)

Kaj poklicni gasilci v pogovorih z vami ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?

/Dobro bolj težko, ker te tabu teme psihologije, psihologi in psihiatri, vsi mislijo da bo treba na zdravljenje/, (B49) ne vem kaj, nekaj kamor boš mogel hodit, kot da bi moral potem se k neki stvari zavezat, kot bi prišel k zdravniku ane, kar seveda ni res. /In to se bo iz generacije spreminjalo/, (B50) /ker se šele zdaj govori o tem da sta psiholog in psihiater nekaj čisto drugega, zaupnik pa je spet nekaj tretjega/. (B51) /Ker psiholog, če ni iz nekih vrst niti ne pozna delovanja in sistema obnašanja teh ljudi/ (B52) in je ne naučen, ampak ena taka druga služba, ki /nam ni všeč da nam pride in kar nekaj razlaga. To je bolj slabost tega, ki jo drugi vidijo/.(B53) /Dobra stran pa, kaj pa vem, včasih se mi zdi da se kakšen tudi bolje počuti, to je zdaj tudi na kratki rok ane/. (B54) /Jaz sem tudi povedal da se v roku petih let to zaupništvo ne bo toliko razvilo, kot vi mislite, da bo šlo čez noč. Je treba tudi marsikaj spremenit/.(B55) /To je tako, kot so včasih po službi šli kaj spit, pač je danes tak tempo življenja, da bi lahko to vse tukaj predebatirali in tukaj kakšno stvar se

spremenili ampak to v miru ne da imaš še sto stvari za delat ampak da se v miru usedeš in da se okoli te stvari tudi pogovoriš/.(B56)

Kaj opazate, da bi pri svojem delu potrebovali vi sami? Kaj počnete za razbremenitev vi sami?

/Jah največkrat je to da na tej razbremenilni oziroma na tej superviziji ko se dobivamo, da vsak svoj del pove/, (B57)/pa zraven je psiholog, ki vse skupaj razloži, kaj bi bilo dobro da jaz temu človeku predlagam, oziroma kaj naj jaz sam pri sebi naredim/.(B58) /Imeli smo tudi neke vaje z meditacijo in sproščanjem ampak tisto jaz, pri meni ne/. (B59) /Jaz grem raje športat/ (B60) ali pa /po navadi se z mojo partnerko doma kaj pogovoriva in je zame osebno potem to veliko bolje/.(B61)

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

Ah /to je en majhen korak/.(B62) /Glede na to da jih zdaj res toliko malo pride in se odloča za te razbremenilne pogovore/.(B63) Več je neformalnih. Ampak /se mi zdi da če bo šlo tako naprej se mi zdi da bo treba pristopit s strani vodstva/.(B64) S strani glavnega vodstva, /v smeri da bi dobili več pooblastil in zaupanja od sodelavcev in da ne bo to taka tabu tema/.(B65) /Ali da se gre to v začetku v nek tak prisiljen sistem, v nadaljevanju recimo v roku desetih let pa bo to stalna praksa/.(B66) In pa /problem je to, ker nimamo nekega stalnega prostora, da bi lahko imeli nek formalni pogovor, nimamo enega prostora da bi se v miru usedel, povsod je nekaj motečih faktorjev da bi to izpeljali/ (B67). Je pa to tako, /naprej gledati, koliko ljudi se bo za to odločilo, se bo pokazalo šele potem, ko se bodo generacije, ko bodo starejše generacije šle/. (B68) Čeprav nekateri /starejši bolj kot grejo v pokoj, bolj se mi zdi, da dojemajo, da so se včasih bolj razbremenjevali z alkoholom, da zdaj pa tega ni in jim še vedno nekaj ostane v glavi/.(B69) Vsaj po pogovoru. /Pridejo tudi kakšni starejši, se čisto tako neformalno pogovarjamo kako so oni to doživeli in je na dolgi rok to velik problem/.(B70) Še /celo kakšen upokojenec pride in reče veš včasih imam pa še vedno kakšne sanje za nazaj, kar spet ni v redu/ (B71). če si ti enkrat zapustil službo in če nisi več v nekem delovnem toku oziroma v tem toku, pa če se želiš sprostit in nisi tega predelal se bo to na dolgi rok poznalo. /Jaz mislim da bi se zmanjšala tudi kakšna bolniška. Glede na to kar zunaj govorijo, da so se skrajšale bolniške/ (B72)in da so /se predvsem socialni odnosi izboljšali/.(B73) /Sploh nekatere stvari ostajajo napete, če se jih ne predebatira iz tehničnega vidika. Bi bilo fino, da bi se po vsaki intervenciji pogovorili tudi o tem kaj si ti naredil, kaj jaz. Ne v smislu, da se kogarkoli krivi, ampak bolj v smislu da s pove, ne pa da se potem za hrbtom govori. Bi bil tudi velik napredek glede socialne situacije v sami izmeni/. (B74)

Analiza intervjuja

ŠTEVILK	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A			A	A	
IZJAVE					
B1	Na predlog vodja izmene sem bil poslan	Na podlagi izkušenj z zaposlenim	Vodstvo	Izbira zaupnika	zaupnik

	<i>na šolanje za zaupnike</i>				
B2	<i>kot prva generacija zaupnikov in se še točno ni vedlo kaj se od nas pričakuje</i>	Na začetku	Netočno opredeljeno delo	Naloge zaupnikov	zaupnik
B3	<i>se je zdelo vodji izmene da sem jaz primeren za to</i>	Na podlagi izkušenj z zaposlenim	Vodstvo	Izbira zaupnika	zaupnik
B4	<i>naj nebi bil iz vodstvenega kadra- iz najvišjega vodstvenega kadra</i>	ne zavzema vodstvenega položaja	Pogoji	Izbira zaupnika	Zaupnik
B5	<i>naj bi bil več ali manj kot gasilec operativec oziroma operater v temu centru za obveščanju</i>	Gasilec operativec	Pogoji	Izbira zaupnika	Zaupnik
B6	<i>Samo da nisi bil vodstven kader</i>	ne zavzema vodstvenega položaja	Pogoji	Izbira zaupnika	Zaupnik
B7	<i>že prej sem hodil na seminarje glede tega stresa, pa je bilo precej zanimivo, s tem da v tej smeri ni nihče nič ukrepal, razen tega da</i>	Kazal zanimanje	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	zaupnik

	<i>so bili seminarji</i>				
B8	<i>Mislim da smo imeli 4 sklope izobraževanja</i>	Štiri sklopi	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
B9	<i>Na začetku je bilo bolj predstavljeno kaj in kako se bo to delalo.</i>	Prvi sklop – predstavitev sistema	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
B10	<i>Druga je bila kjer sta dve Švedinji prišli obrazložiti sistem, ki je na Švedskem in smo delali po tistem sistemu</i>	Drugi sklop – švedski sistem	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
B11	<i>Tretji je bil vpeljava tega zaupništva v nas sistem.</i>	Tretji sklop – vpeljava zaupništva	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
B12	<i>Četrti je bil pa potem samo še izpit oziroma priprava na izpit in sam izpit in dobiti licenco za to.</i>	Četrti sklop – izpit	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
B13	<i>ker smo bil prva generacija, je bilo v bistvu še vse poskusno</i>	bolj poskusno	Teme izobraževanja	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
B14	<i>Mogoče par stvari ki se jih nismo dotaknili, kako ravnati v primeru nesreče če so otroci prisotni, če so</i>	o nesrečah z otroci ali svojci	Manjkajoče informacije	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika

	<i>svojci prisotni-sicer je bilo omenjeno ampak ne pa direktno.</i>				
B15	<i>In pa kako se odzvat pri nesrečah, kjer okolica nate pritiska</i>	Pritisk okolice ob nesreči	Manjkajoče informacije	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanj a za vlogo zaupnika
B16	<i>Tam smo dali poudarek samo na zaposlene</i>	Poudarek na zaposlenih	Teme izobraževanja	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanj a za vlogo zaupnika
B17	<i>še vedno pa je vpliv okolice</i>		Manjkajoče informacije	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanj a za vlogo zaupnika
B18	<i>Ja prvo leto naj bi imeli vsak mesec srečanje oziroma te supervizije. Ampak se je izkazalo da teh dogodkov ni toliko veliko, da bi mi to predebatirali</i>	Ni potrebe po mesečnem srečevanju	Število izobraževanj	izobraževanja	Izobraževanj a v vlogi zaupnika
B19	<i>točka kaj predlagajo na naslednjem seminarju ali pa na naslednji superviziji kaj naredit, ali pa katero temo obdelati</i>	Glede na potrebe udeležencev	Potek izobraževanj	izobraževanja	Izobraževanj a v vlogi zaupnika
B20	<i>Pa to kar smo imeli otroke</i>	Otroci	Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanj a v vlogi zaupnika

B21	<i>plan je dvakrat letno da se naredi izobraževanje</i>	dvakrat letno	Število izobraževanj	Izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
B22	<i>To organizirajo na lgu Uprava za zaščito in reševanje ima to čez</i>	Na lgu	Kraj izobraževanj	Izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
B23	<i>zdaj smo imeli še en seminar v okviru policije</i>	Dodatni seminarji	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
B24	<i>potem tudi različne službe vojska, prostovoljci, gasilci in reševalci predstavili kako se soočamo s tem problemom</i>	Izobraževanje o različnih sistemih	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
B25	<i>V redu je če je prisoten psiholog s strani, te psihologi ki so sedaj pod Upravo za zaščito in reševanje. To so štirje psihologi.</i>	Dobro če so psihologi	Ocena izobraževanj	Izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
B26	<i>Ali pa psiholog s strani policije ali pa vojske, ki se s tem ukvarjajo že malo dalj časa</i>	Psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanj	izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
B27	<i>policija ima to</i>	Izobraževanj	Potek	Izobraževanja	Izobraževanj

	<i>zaupništvo že uvedeno in pa zaupniki ki so s strani policije in smo dobili dosti informacij od njih</i>	e o različnih sistemih . vojaška, policija	izobraževanj		a v vlogi zaupnika
B28	<i>Kar se pa tiče drugih služb ki se udeležujejo tega, je pa stvar ta, da one našega dela ne poznajo zato se tudi ne morajo v ta sistem vklopiti in nam podati vseh informacij, ki bi jih rabili.</i>	Druge službe ne poznajo dela gasilcev – ne dobijo vseh informacij	Ocena	Izobraževanje	Izobraževanj a v vlogi zaupnika
B29	<i>kako bi mi v tem primeru postopali, če bi prišli v tak primer, oziroma če bi prišlo do takega primera kako bi se odzvali ali pa kakšen bi bil potem ta odziv gasilcev na ta dogodek</i>	Vadijo kako bi bilo v določenih primerih	Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanj a v vlogi zaupnika
B30	<i>Ja bil je en seminar. Takrat je predaval en psiholog iz</i>	Izobraževanj e o tujih sistemih	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanj a v vlogi zaupnika

	<i>Dunaja in te iz Švedske</i>				
B31	<i>ostalo pa iz tujine ni bilo, kar sem bil jaz prisoten.</i>	Samo eno izobraževanje	Tuji sistemi	Izobraževanje	Izobraževanje v vlogi zaupnika
B32	<i>Na letni bazi...5% recimo da rečem, da se želi.</i>	približno pet procentov	Število pogovorov	Neformalni pogovori	Pogovor z zaupnikom
B33	<i>Ali pa da rečem, da si želi želi pogovoriti je 1%</i>	Pravo željo ima en procent	Število pogovorov	Neformalni pogovori	Pogovor z zaupnikom
B34	<i>da je pa to neformalno je potem nekje ene 10%, ko se pogovarjaš o stvareh, ki se ne tičejo samo tehničnega dela intervencije ampak tudi psihološkega.</i>	10% pogovorov, ki se dotikajo še psihološkega vidika	Število pogovorov	Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
B35	<i>je problem pri mlajših to da teh dogodkov niso bili vajeni. Oziroma sploh prve intervencije, ki so malo težje</i>	Mladi se srečujejo s prizori, ki jih vidijo prvič	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
B36	<i>Pogled na to in pa kako se s tem drugi soočajo</i>	pogled na intervencijo in na soočanje	Težave zaposlenih	Tema pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>oziroma smo se takrat.</i>				
B37	<i>Dobro bi bilo te stvari predebatirati in ne potlačiti ampak da se tema predela in je potem tudi veliko lažje zate za naprej. Če pride spet do podobne situacije, da se znaš po končani intervenciji tudi usest, umirit in pa to stvar prvo sam pri sebi predebatirati potem pa še s sodelavci.</i>	Predelati temo in se naučiti sam spopasti s podobnimi primeri	Namen	Formalni pogovori	Pogovor z zaupnikom
B38	<i>Problem je pri nas da se za to ne odločajo oz se o tem ne pogovarjajo ker še vedno vsi mislijo, da je to neka tabu tema, oziroma mislijo da nisi hraber</i>	tabu tema	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
B39	<i>zadnje čase začnemo kar s tem kako je potekala intervencija.</i>	Začetek – potek intervencije	Koraki v pogovoru	Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom

B40	<i>Potem pa spraševanje vsakega, kaj si pa ti videl, kako si pa ti videl. Vsak iz različnih kotov drugače vidi</i>	Nadaljevanje – deljenje različnih pogledov	Koraki v pogovoru	Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
B41	<i>Zdaj če bi želeli formalno bi se mogli uvesti in direktno o tej temi, kaj je vsak občutil.</i>	Čustven vidik	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
B42	<i>Zdaj če ga pa tako neformalno najprej vprašaj kako je bilo na intervenciji.</i>	Začetek – potek intervencije	Koraki v pogovoru	Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
B43	<i>Ne moram ti povedati, zato ker še nismo imeli formalnega pogovora.</i>	Nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
B44	<i>Ker je to odvisno od našega vodstva. Če vodstvo ne skliče tega in vodstvo ne naredi dovolj, da bi se usedli in predebatirali to, jaz preko njegovih pooblastil ne moram iti in vse</i>	odvisen od tega ali ga skliče vodstvo	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>sklicat, rečt ja sedaj greste pa vsi sem.</i>				
B45	<i>Začne se to tako da se vsi usedejo. Se predebatirajo stvari vodja intervencije začne, kaj smo naredili prav, kaj narobe no in pogovor bi moral stečt v to smer da sem jaz na vrsti.</i>	Preko tehnične analize do zaupnika	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
B46	<i>Ampak to bi mogel narediti vodja, da ko se naredi ta tehnični brifing,</i>	Tehnično analizo vodijo vodje	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
B47	<i>da se naredi še ta čustveni del ki ga opravi zaupnik</i>	Čustven del vodijo zaupniki	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
B48	<i>Ampak mi sploh nimamo prakse delati analize tukaj</i>	Nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
B49	<i>Dobro bolj težko, ker te tabu teme psihologije, psihologi in psihiatri, vsi mislijo da bo treba na zdravljenje,</i>	Stereotipno mnenje	Vzroki	Ne odločanje za pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov
B50	<i>In to se bo iz generacije</i>		Generacijske razlike	Razlike	Vrednotenje dela

	<i>spreminjalo,</i>				zaupnikov
B51	<i>ker se šele zdaj govori o tem da sta psiholog in psihiater nekaj čisto drugega, zaupnik pa je spet nekaj tretjega.</i>	Šele zdaj so začeli ločevati psihiatre od zaupnikov	Vzroki	Ne odločanje za pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov
B52	<i>Ker psiholog, če ni iz nekih vrst niti ne pozna delovanja in sistema obnašanja teh ljudi</i>	Psihologi ne poznajo dela gasilcev	Bolje zaupniki	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
B53	<i>nam ni všeč da nam pride in kar nekaj razlaga. To je bolj slabost tega, ki jo drugi vidijo</i>	Preveč teorije pri psihologih	Bolje zaupniki	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
B54	<i>Dobra stran pa, kaj pa vem, včasih se mi zdi da se kakšen tudi bolje počuti, to je zdaj tudi na kratki rok ane.</i>	izboljšanje počutja	Sodelavci ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
B55	<i>Jaz sem tudi povedal da se v roku petih let to zaupništvo ne bo toliko razvilo, kot vi mislite, da bo</i>	Za razvoj potrebne spremembe	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov

	<i>šlo čez noč. Je treba tudi marsikaj spremenit.</i>				
B56	<i>To je tako, kot so včasih po službi šli kaj spit, pač je danes tak tempo življenja, da bi lahko to vse tukaj predebatirali in tukaj kakšno stvar se spremenili ampak to v miru ne da imaš še sto stvari za delat ampak da se v miru usedeš in da se okoli te stvari tudi pogovoriš.</i>	Pogovor v sklopu službe	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov
B57	<i>Jah največkrat je to da na tej razbremenilni oziroma na tej superviziji ko se dobivamo, da vsak svoj del pove,</i>	Supervizija	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanje v vlogi zaupnika Metode dela
B58	<i>pa zraven je psiholog, ki vse skupaj razloži, kaj bi bilo dobro da jaz temu človeku predlagam,</i>	Psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanje v vlogi zaupnika Metode dela

	<i>oziroma kaj naj jaz sam pri sebi naredim</i>				
B59	<i>Imeli smo tudi neke vaje z meditacijo in sproščanjem ampak tisto jaz, pri meni ne.</i>	Meditacija in sproščanje	Pomoč v sklopu izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanje v vlogi zaupnika
B60	<i>Jaz grem raje športat</i>	šport	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev zaupnika
B61	<i>po navadi se z mojo partnerko doma kaj pogovoriva in je zame osebno potem to veliko bolje</i>	Pogovori z družino	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev zaupnika
B62	<i>to je en majhen korak</i>		Pozitivno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
B63	<i>Glede na to da jih zdaj res toliko malo pride in se odloča za te razbremenilne pogovore.</i>	zelo malo	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
B64	<i>se mi zdi da če bo šlo tako naprej se mi zdi da bo treba pristopiti s strani vodstva.</i>	Vključitev vodstva	Več sodelovanja	Pomoč iz strani vodstva	Potrebe zaupnikov
B65	<i>v smeri da bi dobili več pooblastil in</i>	Več pooblastil in zaupanja	Več sodelovanja	Pomoč iz strani vodstva	Potrebe zaupnikov

	<i>zaupanja od sodelavcev in da ne bo to taka tabu tema</i>				
B66	<i>Ali da se gre to v začetku v nekak prisiljen sistem, v nadaljevanju recimo v roku desetih let pa bo to stalna praksa</i>	Pogovori bi bili obvezni	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov
B67	<i>problem je to, ker nimamo nekega stalnega prostora, da bi lahko imeli nek formalni pogovor, nimamo enega prostora da bi se v miru usedel, povsod je nekaj motečih faktorjev da bi to izpeljali</i>	nimajo prostora za izvajanje pogovorov	Organizacija	Splošno	Potrebe zaupnikov
B68	<i>naprej gledati, koliko ljudi se bo za to odločilo, se bo pokazalo šele potem, ko se bodo generacije, ko bodo starejše generacije šle.</i>	Odhod v pokoj	Generacijske razlike	Razlike	Vrednotenje dela zaupnikov
B69	<i>starejši bolj kot</i>	Včasih pri	Težave	Tema pogovora	Pogovor z

	<i>grejo v pokoj, bolj se mi zdi, da dojemajo, da so se včasih bolj razbremenjevali z alkoholom, da zdaj pa tega ni in jim še vedno nekaj ostane v glavi.</i>	starejših alkoholizem – opazijo neučinkovitost	zaposlenih		zaupnikom
B70	<i>Pridejo tudi kakšni starejši, se čisto tako neformalno pogovarjamo kako so oni to doživeli in je na dolgi rok to velik problem.</i>	Doživljanje starejših generacij	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
B71	<i>celo kakšen upokojenec pride in reče veš včasih imam pa še vedno kakšne sanje za nazaj, kar spet ni v redu</i>	Upokojeni še vedno sanjajo	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
B72	<i>Jaz mislim da bi se zmanjšala tudi kakšna bolniška. Glede na to kar zunaj govorijo, da so se skrajšale bolniške</i>	Zmanjšanje bolniških	Zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
B73	<i>se predvsem socialni odnosi izboljšali</i>		Zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov

B74	<i>Sploh nekatere stvari ostajajo napete, če se jih ne predebatira iz tehničnega vidika. Bi bilo fino, da bi se po vsaki intervenciji pogovorili tudi o tem kaj si ti naredil, kaj jaz. Ne v smislu, da se kogarkoli krivi, ampak bolj v smislu da s pove, ne pa da se potem za hrbtom govori. Bi bil tudi velik napredek glede socialne situacije v sami izmeni.</i>	Izboljšanje socialnih odnosov	Zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
-----	--	-------------------------------	-------------------------------	--------------------	----------------------------

Intervju številka 3:

2.6.2016

Gasilska brigada Ljubljana

2. izmena med nočno službo

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

13 let bo avgusta.

Kako je prišlo do odločitve, da postanete zaupnik? Čigav predlog je to bil?

Predlog je, to je bilo ravno takrat ko sem bil jaz na dopustu. In to pride obvestilo, da bo ta izobraževanje in /prejšnji vodja izmene, ki je sedaj že v pokoju, me je poklical če bi jaz to šel, sem rekel grem/.(C1)

Ste imeli tudi možnost odklonit.

Mhm. /Komot, lahko bi rekel ne/ (C2), dejte enega drugega. Ampak glede na to da je že on reku, vidim tebe najbolj. In potem smo šli.

Kdo je lahko postal zaupnik? Kakšne lastnosti ali znanja so pričakovali od zaupnika?

Zdaj načeloma je bilo tako. Ne vem kaj sta tista dva že odgovorila, ampak pri nas je bilo tako. /Prišlo je obvestilo, da rabijo dva na izmeno/ (C3), zdaj sodelavec bivši je tudi že zdaj v pokoju, ta s katerim sva šla skupaj. /Lahko bi se javil kdorkoli/ (C4). Tukaj je samo prijava. Potem je bil pa /glavni filter na vojaški bolnici oziroma na medicina vojakov/ (C5), ki je tam zadaj v Šentvidu na Prušnikovi ali je to ta ulica? No tam njihovi /psihologi so nas ocenjevali/. (C6) /Teste smo pisali/ (C7) in potem smo /imeli še osebne razgovore in oni so dali zeleno luč, če si primeren ali ne/. (C8) Imeli smo teste, zdaj /kaj so ocenjevali nismo izvedeli, samo na koncu ja, ne/ (C9).

Kakšnih morebitnih dodatnih izobraževanj ste se morali udeležiti?

Zdaj /časovno, koliko časa so ta izobraževanja trajala sem pozabil/. (C10) Trajalo je kar nekaj časa. Hodili smo ne vem, dvakrat na teden pa potem en teden nič, pa potem trikrat na teden, tako da se je kar vleкло. Ne vem, /čisto taka neka groba ocena, bi upal si reči tudi pol leta/. (C11) /Ampak to ni bilo vsak dan, ampak nekajkrat na mesec/ (C12) če lahko tako rečem. Zdaj pa kaj smo imeli. /Osnove kaj sploh stres je, kako se naj v bistvu tudi pripraviti na nek način, kako ga odpravljati, kako ga uspešno reševati/. (C13) Predvsem se mi je /v prvi fazi bolj zdelo, za na sebi delati. Tudi jaz moram biti poštiman, če želim nekomu drugemu pomagati/. (C14) To je to. /Potem smo imeli, razne psihologe eden je iz te uprave za zaščito in reševanje, potem je bila psihologinja iz vojske, potem je prišla svoje delo predstavljati tudi psihologinja iz policije/ (C15) in /potem smo imeli še dve gospe iz Švedske/, (C16) ker tam imajo to veliko bolje razvito. /Glede na njihov vzorec smo se mi učili/ (C17), pač po njihovem delu. Tako da tisto smo imeli kar intenzivno, pač kako oni delajo, /potem smo imeli tudi razne vaje/. (C18) Potem smo imeli pa meni se zdi da še druge psihologe...v glavnem kar nekaj je bilo teh. /Potem pa zdaj se enkrat na leto še vsi enkrat dobimo/. (C19) /Če je kakšno še usposabljanje/ (C20), ne vem na zadnje je bilo na temo, ne vem smrt, nekaj s smrtjo.

Kako ocenjujete ta izobraževanja?

Ta /izobraževanja glede svojega osebnega vidika, koliko je meni osebno koristilo- ful/. (C21) Ker to bi, če si človek da to sprejmeš ti to zelo koristi. Ti se lahko pripravljaš, ne vem, bodisi na izpite ali na intervencijo ali že na vaje, ne vem karkoli te lahko ven iz tega tira vrže in se pošlihtaš. /In potem pa tudi z drugim se znaš lažje pogovarjati/. (C22) To neko znanje je, ne vem jaz tako gledam. Imava cel kup znanja kar tam dobiš. Nekaj od tega jaz vzamem, vsega ne bom. In ustvarjaš tudi neko svoje mnenje kar je kontra temu, kar te oni pripravijo oziroma kar ti oni podajo. In potem na podlagi tega se jaz odločim, kaj bom iz tega kupčka vzel oz kar jaz mislim, da tukaj rabim glede na nekaj letne izkušnje, in se potem tudi lažje z nekom pogovarjam mogoče tudi neuradno, pa on sploh največkrat ne ve, da ga sprašujem.

Imate tudi skozi leto kakšna izobraževanja? Če so – katerih izobraževanj se udeležujete (kdo jih organizira, koliko časa trajajo; kako ocenjujete njihov pomen za vaše delo?)

/Enkrat letno imamo ta izobraževanja/. (C23) Ampak to ni tako zdaj izobraževanje. Ampak pridemo, par ur /če imaš kakšno zanimanje na kako temo/, (C24) ne vem bi rekel /samomori/, (C25) /smrti v družini/, (C26) ne vem karkoli. Če nas kaj zanima se pove, da se tudi oni potem na to pripravijo. /Potem pa imamo še tiste supervizije/, (C27) če je ne vem kdo kaj imel, ampak tega je bolj malo.

Koliko poklicnih gasilcev se odloča za pogovor z vami povprečno na leto?

/Noben/. (C28)

Kaj pa v primeru, da vidite, da je tvoj sodelavec potreben pogovora. Na kakšen način pristopate?

Zdaj jaz sem bolj pristaš, hm.../najprej bi morala pogledati celo sliko izmene, kakšen profil je tukaj. Nekdo, ki bo tukaj rekel, da je pod stresom, bo tukaj takoj dobil kaj pa je s tabo/ (C29), a ne, ne vem ali si, da ne bom kej grdega rekel. Ta /odnos se mi zdi, ne vem, reva si na nek način če to priznaš/ (C30) zato da bi neko uradno formalno, tako kot smo se izobraževali, da bi morali delati, /da bi formalno to formiral, bi upal si reč, da bi dobil bolj negativen odnos/ (C31). Tudi /nebi mi povedali tega kar bi jaz želel/.(C32) Prvič zato ker sedijo, smo prijatelji, ampak nekdo pa le nebi kaj preveč o sebi povedal, /ker bi nekdo drug h komu tretjemu to nesel/.(C33)

Zanima me ali imate možnost, da se umaknete, v kak drug prostor, kjer bi bila lahko sama?

/Brez problema, ampak mogoče bi malo okleval ali bi to naredil ali ne/ (C34). Ampak glede na to, da kakšen ne vem. Moja praksa je, to je neko formalno, zdaj neformalno sploh nočem začeti izpostavljati tega, dajva se midva usest nama je v redu in nama je toplo in bla, bla, bla, to tako ali tako če bova sita ali pa če bo en lačen pač ne bo mogel nič povedati. /Se usedem in velikokrat pride kakšen zraven, pa sploh ne vem da karkoli potrebuje, ampak na koncu ga eno uro poslušam in on mi razlaga, pa ko si sploh nisem mislil, da ima kakšne težave doma, ali da ima tukaj v službi kej, ali pa da je kaj videl kako bi naredil kaj. Se kar razvije, ampak tako da sem jaz recimo sam/ (C35), to je /po navadi v nočni, ko ni nikogar/,(C36) pa kar začneva, pa se enkrat pogovoriva in mine dva tri dni, in reče, ja zdaj je a to malo lažje. /Ampak nič kaj tako strogo/.(C37) /Vem pač kaj vprašat, moram biti tiho, moram poslušati/,(C38) a ne, ker tudi dva najboljša prijatelja, če te ni pripravljen poslušati, in se samo zaletava, ne bo nič pomagalo. Tako da na tak način. Zelo tako se mi zdi, da s tem /dosežeš nek tak odnos, ne čisto prijateljski, ampak neko tako zaupanje/ (C39), da je še vedno neka komunikacija steče in ostane tukaj.

Kako poteka pogovor zaupnika s sodelavcem?

Zdaj ti bom zelo na grobo to opisal. Zdaj /dobil bi nalogo za enega ali pa skupino/. (C40) Če /za enega bi se pač zmenila, da se umakneva/,(C41) lahko tudi po službi, da se kje dobiva, to sploh nima veze. Zdaj /če pa bi dobil skupino, bi pa vzel list in se po tistem pripravil/.(C42) To mogoče zdaj čisto točno ne bom zadel. Ampak /prvo je nek prostor, intimen, kjer gredo besede ven, da tam tudi ostanejo. Da je mir, telefonov ni, da si če prideš iz intervencije in si umazan, da si zrihtan, umiti, da ti je v redu, da imaš pijačo, lahko tudi ješ zraven. Da ti paše. Da je prijetna klima/.(C43) Potem pa se pogovor začne mislim /da predno ga jaz začnem, se moram seznanit s tem kaj se je tam dogajalo z nekom drugim, ali pa mogoče vsaj prej malo potipati, da dobim vsaj nek okvir/. (C44) Ne vem, bila je ne vem nesreča, bili so 4 mrtvi, toliko poškodovanih.../skratka da dobim neko sliko, da sploh vem kaj spraševati/ (C45), neko sliko si narediti. Izpostavil bi mogoče še to, kaj /je prednost če to jaz delam, oziroma mi, pač gasilec gasilcu. Npr če jaz dobim podatek prometna nesreča, dva mrtva, sem jih že veliko videl, imaš že neko sliko, kaj ga vprašat, mogoče kaj je mogoče mene pred 10 leti matralo/. (C46) Kaj, /na kaj mora biti pozoren, če je on mlajši od mene, ali pa mogoče en starejši/ (C47), pa ima že toliko, pa ima že preveč. Pač čisto odvisno kaj se bova pogovarjala, je prednost pred tem, če bi bil zunanji psiholog. Govoriva za pogovor, pustiva zdaj nadaljnja zdravljenja. Se pravi to, /predpriprava, prostor, potem se pač posedemo v krogu/ (C48). /Ne tisto,

da bi jaz bil sedaj pred njimi pa bi oni mene gledali, ampak tisti en krog/. (C49) Potem se pa začne spraševati /kaj je bilo/.(C50) /Zadeva ne sme zaiti, kar je edina stvar, v neko tehnično analizo intervencije/ (C51). To, to potem ni več to. /Ostanemo na čustvih, na doživetjih, kaj se ti je zdelo, kaj je prav/, (C52) ne vem ali imaš kakšno slabo vest, mogoče bi kakšen reku, ja pa bi to naredil, pa bi ga prej rešili, ne vem take stvari. Ampak še vedno ne, da bi moral tako s škarjami delati, mogoče bi pa tja stopil, pa bi mu tam glavo prijel, ampak na tak način. To in /potem neka realizacija/.(C53) Ta pogovor je vse ideja, tako kot sem jaz to razumel, oziroma tako sprejemem, da če so pripravljeni govoriti, potem bodo govorili. Treba je pustiti in bo zadeva sama speljala a ne, /jaz moram recimo samo toliko usmerjati, da ne gre, tako kot sem rekel v tehnično, v kreganje, v zmerjanje/,(C54) to ne sme. Kar lahko preide. Jaz sem tako bolj kot ne /mediator v tem pogovoru/. (C55) Prvi pogoj pa je, da /jaz ne smem biti na tej intervenciji, pač mora biti nevtralen/ (C56). Če bi bil vodja, pa da bi vedel, da je kdo kaj naredil narobe, normalno, da bi jaz na nek način, bil hud. Nisi nepristranski, pa tudi čustva imam potem jaz druga. Zdaj na koncu mora pa prit, če ima kakšen em...se pogovarjamo, čustva razčistimo, naredimo ali ima kdo težavo, a kdo zaradi tega ne bo mogel spati, da če pove, /ja jaz mogoče- okej ostani tukaj ostali grejo, se z nekimi smernicami, ki so nam jih dali, potem še z njem pogovoriš/.(C57) Ne vem /pojdi domov, pogovarjaj se, ne it piti, športaj, pojdi v naravo, ne razmišljaj, pridi še enkrat. Na tak način, če imaš kakšnega posameznika/.(C58) Drugače pa na koncu pridemo, do enega zaključka. Jaz ga tako vidim, da se /naredi en povzetek pogovora. Normalizacija, zaključek in gremo/ (C59). Saj jaz moram tudi povedati, /da uradnega pogovora še nisem imel/. (C60)In tudi /ne pričakujem da ga bom imel/.(C61) Zdaj tako, /če bo to neka velik stvar, potem bodo mogoče že sami hoteli/.(C62) Ampak to govorimo o stvareh, ne vem, zdaj, moramo vedeti, da fantje, ki delajo tukaj so navajeni marsikaj videti in zdaj /če bomo imeli eno smrtno žrtev na prometni, in je večkrat okoli tega halo zganjati, tudi jaz ne vidim smisla. Je nek stres ampak je stres, ki ga sam s sabo, če ne nimaš tukaj kaj delat/ (C63). Zdaj pa če bomo imeli avtobus otrok, zdaj to pa je druga stvar. Potem pa ne vem, če bo zaupnik dovolj.**Pa je v tem primeru možna potem tudi kakšna druga pomoč?** Ja. Je, je. /Potem imamo pa psihologe, ki jih aktiviramo preko uprave/ (C64). Te so pa tudi na voljo.

Se pravi še to nisva dokončala, /če jaz vidim potrebo, da bi se skupina še dobila, bi rekel dajmo se dobit še enkrat po službi, drugače pa se samo s posameznikom, če bi rabil samo posameznik/.(C65) Drugače pa /če bi jaz rabil še kaj več, potem bi se lahko telefonsko obrnil na te psihologe in jih povprašal po nasvetu, potem naslednja faza pa je, da gre on do njega/.(C66) Tako odvisno za kakšno stvar gre.

Katerih metod dela se med pogovorom poslužujete?

Joj zdaj bi moral jaz to pogledati tja v papirje. /Za vsak pogovor se moraš pripraviti/ (C67). In vsakič bi šel čez to. Ne vem to je nek a4 list, ki opisuje kaj vse bi moral zajeti, tako da bi si to prej pregledal. Ker ni smisel, da bi imel jaz to ves čas v glavi. Sem zaradi drugega dela tukaj. Tako da v bistvu kaj bi moral vsebovat. Ne vem tako kot sem rekle. Nek začetek, da se debata razvije, nek pogovor, normalizacija vsega tega. Ne vem zdaj nekdo bo rekel, pa sem videl, pa je bila podobna moji mami, pa je zdaj tako. Pač saj to je normalno, da je marsikdo lahko komu podoben, zdaj taka

situacija je, to ni tvoja mama. Skratka, da se nekaj normalizira, ne da se fantazira ane. In na koncu tudi nek zaključek.

Kaj poklicni gasilci v pogovorih z vami ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?

Zdaj najbolj hecno je bilo /že takrat, ko smo hodili na izobraževanja, ko so nam ves čas govorili, ja psihologi, psihologi/ (C68). Čeprav tam si dobil, briga me, jaz vem zakaj grem. Ampak to je eno, niso pa vsi taki. /Mogoče pa nekdo tudi tako ne misli, ampak že zaradi okolice pokima zraven, da je večji car ali karkoli/ (C69). Kako pa name zdaj to. Čisto odvisno zdaj tudi kot kakšno funkcijo imaš tukaj. Kot skupinovodja, neuradno tudi vodja oddelka, tako kot sodelavec. Tukaj so takoj omejitve a ne. Ti si neke vrste že /nadrejeni njemu, zdaj bo pa on meni jokal. Pa če bo on meni jokal, potem bo takoj ojoj preveč sem mu povedal, potem se pa zabriše neka. Kr ena stena se naredi/ (C70). /In tudi to je prvo pravilo a ne, da vodje naj nebi bili zaupniki/. (C71) Ampak mladi smo šli tja, tudi raste se. Tako no kako me drugi vidijo. Zdaj tisti s katerimi sem se pogovarjal, tako kot sem rekel, oziroma s tistimi ki so se hoteli z mano pogovarjati, si nebi mislil da bi se o tem pogovarjal. Tako da mislim, da na nek način /verodostojen, vreden zaupanja/ (C72). Zdaj če lahko še to, tudi sam se nimam, ne vem, /ne sprejemam vsako jokavost oziroma jamranje za normalno/.(C73) To pa ne vem. Mogoče glede na izkušnje, zdaj ne vem kdo bo, joj pa me je to strah. /Neka realnost pa mora biti, ne da se to izkorišča/.(C74) Ne vem bodisi nekomu nekaj zdrsne, vemo da lahko vsakemu zdrsne, samo ne mi potem govoriti pol leta da te je strah tam biti. To pa ne gre. Ne izkoriščanja, ne jamranja. Nekaj je tako, življenje je pač tako kot je.

Kaj opazate, da bi pri svojem delu potrebovali vi sami? Kaj počnete za razbremenitev vi sami?

Kaj jaz počnem. Prvo kar naredim, zdaj če se osredotočiva na službo. /Nek izreden dogodek, ko bom jaz tam se bom pogovarjal zdaj s temi fanti s katerimi smo zdaj tam bili/ (C75). To tako zgleda, zdaj če se vrnem še malo nazaj. Formalen razgovor in ne. Bila je ena huda prometna nesreča, mene tam ni bilo, super so prišli nazaj. So se /tamle v hodniku posedli/ (C76), vse se je poklopili, zrihtali so opremo, preoblekli so se, in ko sem jaz stopil v hodnik so malo utihnili in takoj a ne, zdaj pa ta a ne, a bo kaj. Ne nič ni bilo. Pustil sem še ene pet minut. /Potem pa sem nekaj vprašal. Ampak vprašal iz izobraževanja. Če tam nebi bil, tega ne bi znal/.(C77) /In ko sem vprašal prvega, pa drugega in pa tretjega je to zaokrožilo. In so se potem sami pogovarjali/ (C78). Še tisti dan, pa še drugi dan, pa je mogoče par dni minilo, pa ni nihče več nič govoril, ker ni bilo kaj več za povedati. Tako da na tak način je to. /Samo mora biti pa tam nekdo da jih proži/. (C79) Daj povej, kaj pa je bilo, a te je bilo strah, ja ne saj veš, samo tako malo zoprno, no saj potem ste pa to naredili pa je bilo a ne, ja ja saj to je dobro, to pa je pomagalo. Tako da se na tak način. Zdaj pa če se vrneva nazaj pa, kaj je bilo že vprašanje? **Kaj počnete za razbremenitev vi sami?** /Če pa jaz pridem iz takega dogodka a ne, se že z njimi malo pogovarjam, potem pa z mojimi nadrejenimi/, (C80) oziroma vodstvo malo glede na izkušnje. Kaj pa sam /zase naredim za enkrat ali se upam reč, da sem zelo tak trd, močan, ne pustim temu toliko k sebi/. (C81) Ne vem glede na izkušnje v življenju. Drugače pa kaj naredim. /Grem domov, k otrokom. Doma ne govorim nič o tem/, (C82) vas ne briga, pač povem bil je karambol trije mrtvi. Ampak to je to. Zato ker tudi /meni

se ne da razlagat nekomu, če nisi tukaj. Tudi prijateljem ne, zato ker on to drugače dojemajo/. (C83) In se mi ne zdi, oziroma prav ne da se mi, ker dobim osebo ki se čudi in s strahom poslušá vse skupaj, si mislim, ah daj nehaj komplicirati. Se pravi družina, /trenutno študij/, (C84) ampak zgleda me tisto bolj skrbi kot drugo, sva na istem. /Pa šport/ (C85) pa /morje/.(C86) Pa /vse tiste stvari, ki smo jih imeli tam/.(C87) Pač ena stvar mi je bila zelo všeč, taka življenjska. /Ne delaj si kupa. Pač če te ena stvar zelo teži, poravnaj s tem/ (C88). Govoriva o nekem stresu ne o nekem problemu, ki še ni narejen. Imaš tukaj kupček, tukaj kupček, na koncu pa bom valil skalo. Sproti jo- s tem se ne bom zdaj ukvarjal, no zdaj bom to, potem to, to je bilo tako, tukaj je mir.

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

/Kar se tiče sprememb. Ne. Spremenilo se je samo to da smo določeni izobraženi na tem področju/.(C89) /Spremenilo se je samo to, da so nam pokazali kako se sam spoprijemat s tem, kaj jih povprašat, kako biti pozoren/. (C90)/Zakaj se danes en dere, če se normalno ne. Kaj ga matra/... (C91) take stvari, to je zelo dobro. /Problem je pa v gasilskih vrstah. Ne vem govorim mogoče za brigado, ravno ta formalnost. Mi smo carji, mi smo močni. In to bo še dolgo trajalo/.(C92) **Kaj pa bi lahko naredili?** Tako kot sem rekel. Ena stvar je spet. Nimam nič proti temu, zaupnik sem. Ampak /neka meja mora biti, ne zdaj da bi za vsako stvar jokal. Bog ne daj. potem izgubimo ime gasilca/.(C93) Da ostane nekaj, ne za vsako stvar jokat. Da bi jih pa sedaj toliko spustili dol, da bi se zdaj za vsako stvar pogovarjali. To pa ni. Ne bo peljalo in nikoli ne bo. Je nemogoče. Ampak kje zabrisat mejo? Jah... **Za nekoga je lahko že prometna nesreča z enim smrtnim izidom zelo stresna...** ... saj je tudi meni hudo, /ampak saj s tem se spopadeš/ (C94). Če bi /sedaj to vsakič delali, saj bi bila vsakič podobna zgodba/.(C95) Ali je bil dež, ali ga ni bilo, občutja, primerjal sem s tem, primerjal s tistim. /Mora bit dogodek, da se da meni govoriti in vsem ostalim/ (C96). Na ta način. Ne govorim na način da smo, en dober izraz se uporablja /»da ne izpademo pussyji«/.(C97) Sej to nismo in tudi ta meja. In ta izraz pussy se privleče ne vem iz kje. Iz celega gasilskega kroga Slovenije. /Moraš sprejet to da je nek stres, da je psihologija zraven. In če tega ne sprejmeš, potem s takim nimaš kaj početi/.(C98) In tudi tisti, ki bi to sprejel, bi si tudi /mejo postavil sam in se je potem tudi lažje za formalne pogovore odločat/. (C99) **Ali mislite, da je tudi večja odprtost do stresa z mlajšimi generacijami gasilcev? So bolj pripravljeni govoriti o tem? Vidijo več smisla?** /Bolj so pripravljeni, bolj. In tudi več smisla vidijo, ne te čisto ta mladi/, (C100) ko pridejo. Teh je že tako strah ko pridejo, kaj mi bo pa tisti rekel, in imamo pač vsak dan težave že s tem. Potem imajo pa pač, /prometne se začnejo in na take osebno jaz pozornost dam. A si videl, kaj si videl, aha tega bo veliko/.(C101) /Na tak način sem se jaz pogovarjal še predno sem bil zaupnik. Zato, ker tudi jaz ko sem prišel, je nekdo tudi do mene na tak način prišel. In se mi je zdel dober/.(C102) In zdaj jaz ne rabim biti zaupnik, da bi to naredil. Ne bom ga pa zajebaval. To pa je /razlika recimo tistih starejših, mogoče ja a si videl, a si videl (z zbadljivim glasom). Ja to ni način/. (C103)Tako da mlajši, ko pridejo in so nekje že dve leti tukaj, da neke te stvari na hišnem redu, bi rekel speljejo, da jih osvoji, da se ne obremenjuje s tem, ampak da se začne obremenjevat s samim delom, da začne pristopat tudi s svojimi idejami, te mogoče ja. /Ampak še vedno se mi zdi da ne za formalne oblike/. (C104) Zdaj pa še nekaj. /Zanimivo bi bilo. Zdaj se pogovarjava v

največji enoti v Sloveniji. Kaj bi bilo zdaj z nekim Kranjem, nekim Mariborom/ (C105), ko je čisto drugi konec Slovenije. Na to gledajo čisto drugače. Ali pa Koper. /Manjši so, kako oni gledajo na to. To imajo vse enote in zanimiva bi bila recimo ena taka primerjava/.(C106) /Mi smo največja enota, ampak to ne pomeni da je tudi veliko boljša, kot kakšna majhna. Oni lahko veliko bolj skupaj držijo, se veliko bolje poznajo/.(C107) Mi hočemo pa že osebne meje med sabo brisati. Tako da z mlajšimi bo, če se jim bo to /v fazi šolanja povedalo/ (C108), pa bo moralo še kakšnih 10 let miniti, da bodo te starejši šli. **Ali imate vi tudi kot imena kakšna izobraževanja ali pa delavnice na temo stresa?** Ne, ne. Samo mi zaupniki.

Kaj menite, da bi še potrebovali?

Kaj bi jaz rabil. Zdaj zdi se mi ta sistem, ki smo ga za enkrat postavili, ne vem ali teče tudi že drugi krog izobraževanja, mislim da iz naše hiše ni nihče, ampak so še druge službe notri vključene. /Dali so nam veliko znanja/.(C109) Ne vem kako so si zamislili zdaj /kakšne obnovitve. Ne govorim letno. Ampak ne vem recimo na 5 let, 10 let/ (C110). To je eno. /Drugo, to kar imamo enkrat na leto, je kar dovolj/.(C111) Mislim dovolj. Vsaj enkrat na leto mora biti. /Dvakrat trikrat je že obremenjujoče/ (C112), zato, ker mogoče si kdo to predstavlja, da bomo pa zdaj zaupnike malo trenirali, a ne mi imamo tisti ki hoče, v sklopu dela, ogromno drugih izobraževanj ki se direktno tiče našega posla. Zdaj da bi imel pa en še to petkrat na leto, bi vse nekam poslal. Ker pač si za to tukaj, tisto je pa samo zato, da te nebi bremenilo. In zato se mi zdi to enkrat na leto dovolj. Mogoče po potrebi dvakrat. /Na bi imeli pa ne vem na pet ali deset let neko hitro obnovitev/,(C113) nek hitri briefing, tak hitrejši čez vse okej prav. Zdaj druga stvar, ki pa je, zdaj ko pridemo skupaj, ko imamo neke tri štiri ure, neko vsebino dobimo, potem pa neka /supervizija/, (C114) se pravi kaj smo mi imeli. Tudi oni pričakujejo, da bi jim mi vse ven zmetali, na pladnju. Ne vem dejansko mislim da ni samo tukaj to, ampak je v vseh enotah tako, da /nimaš kaj veliko za povedat. Ker niso še gasilci odprti, da bi govorili o tem/.(C115)

Analiza intervjuja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
C1	prejšnji vodja izmene, ki je sedaj že v pokoju, me je poklical če bi jaz to šel, sem rekel grem	Na podlagi izkušenj z zaposlenim	Vodstvo	Izbira zaupnika	Zaupnik
C2	Komot, lahko bi rekel ne	prostovoljna	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	zaupnik
C3	Prišlo je obvestilo, da	Dva zaupnika na izmeno	Število zaupnikov	Izbira zaupnika	zaupnik

	<i>rabijo dva na izmeno</i>				
C4	<i>Lahko bi se javil kdorkoli</i>	Odločitev	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	zaupnik
C5	<i>glavni filter na vojaški bolnici oziroma na medicina vojakov</i>	Primernost ocenili na medicini vojakov	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik
C6	<i>psihologi so nas ocenjevali</i>	Ocenjevali psihologi	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik
C7	<i>Teste smo pisali.</i>	Testi	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik
C8	<i>imeli še osebne razgovore in oni so dali zeleno luč, če si primeren ali ne</i>	Osebni razgovori	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik
C9	<i>kaj so ocenjevali nismo izvedeli, samo na koncu ja, ne</i>	Primernost ocenili na medicini vojakov	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik
C10	<i>časovno, koliko časa so ta izobraževanja trajala sem pozabil</i>	Pozabil	Trajanje izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C11	<i>čisto taka neka groba ocena, bi upal si reči tudi pol leta.</i>	Približno pol leta	Trajanje izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C12	<i>Ampak to ni bilo vsak dan, ampak nekajkrat na mesec</i>	Nekajkrat mesečno	Trajanje izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C13	<i>Osnove kaj sploh stres je,</i>	Prvi sklop – predstavitev	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo

	<i>kako se naj v bistvu tudi pripraviti na nek način, kako ga odpravljati, kako ga uspešno reševati.</i>	sistema			zaupnika
C14	<i>v prvi fazi bolj zdelo, za na sebi delati. Tudi jaz moram biti poštiman, če želim nekomu drugemu pomagati.</i>	Uvodoma - za lastno premagovanje stresa	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C15	<i>Potem smo imeli, razne psihologe eden je iz te uprave za zaščito in reševanje, potem je bila psihologinja iz vojske, potem je prišla svoje delo predstavljati tudi psihologinja iz policije</i>	Prvi sklop - svoje delo predstavili tudi različni psihologi.	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C16	<i>potem smo imeli še dve gospe iz Švedske,</i>	Drugi sklop – švedski sistem	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C17	<i>Glede na njihov vzorec smo se mi učili</i>	Drugi sklop – švedski sistem	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C18	<i>potem smo</i>	Vaje	Sklopi in teme	Izobraževalni	Izobraževanja

	<i>imeli tudi razne vaje</i>		izobraževanja	sistem	za vlogo zaupnika
C19	<i>Potem pa zdaj se enkrat na leto še vsi enkrat dobimo.</i>	enkrat letno	Število izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C20	<i>Če je kakšno še usposabljanje</i>	Dodatni seminarji	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C21	<i>izobraževanja glede svojega osebnega vidika, koliko je meni osebno koristilo- ful.</i>	Veliko za osebno življenje	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev z izobraževanji	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C22	<i>In potem pa tudi z drugim se znaš lažje pogovarjati.</i>	Komunikacijske veščine	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev z znanji	Izobraževanja za vlogo zaupnika
C23	<i>Enkrat letno imamo ta izobraževanja</i>	Izobraževanja imajo enkrat letno	Število izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C24	<i>če imaš kakšno zanimanje na kako temo</i>	Glede na potrebe udeležencev	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C25	<i>Samomori</i>		Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C26	<i>Smrt v družini</i>		Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C27	<i>Potem pa imamo še tiste supervizije</i>	Supervizija	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanj v vlogi zaupnika
C28	<i>Noben.</i>	Nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C29	<i>najprej bi morala pogledati celo sliko izmene,</i>	Zmerjanje s strani sodelavcev	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>kakšen profil je tukaj. Nekdo, ki bo tukaj rekel, da je pod stresom, bo tukaj takoj dobil kaj pa je s tabo</i>				
C30	<i>odnos se mi zdi, ne vem, reva si na nek način če to priznaš</i>	Stereotipno prepričanje	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C31	<i>da bi formalno to formiral, bi upal si reč, da bi dobil bolj negativen odnos</i>	Negativen odnos	Sodelovanje	Formalni pogovor	Pogovor za zaupnikom
C32	<i>nebi mi povedali tega kar bi jaz želel</i>		Sodelovanje	Formalni pogovor	Pogovor za zaupnikom
C33	<i>ker bi nekdo drug h komu tretjemu to nesel</i>	Strah pred opravljanjem	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C34	<i>Brez problema, ampak mogoče bi malo okleval ali bi to naredil ali ne</i>	Možen umik na samo	Organizacija pogovorov	Formalni pogovor	Potek pogovora
C35	<i>Se usedem in velikokrat pride kakšen zraven, pa sploh ne vem da karkoli potrebuje, ampak na koncu ga eno uro poslušam in on mi</i>	Zaupnik je sam	Razlogi za začetek pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora

	<i>razlaga, pa ko si sploh nisem mislil, da ima kakšne težave doma, ali da ima tukaj v službi kej, ali pa da je kaj videl kako bi naredil kaj. Se kar razvije, ampak tako da sem jaz recimo sam</i>				
C36	<i>po navadi v nočni, ko ni nikogar</i>	Zaupnik je sam	Razlogi za začetek pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora
C37	<i>Ampak nič kaj tako strogo</i>		Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
C38	<i>Vem pač kaj vprašat, moram biti tiho, moram poslušati</i>	Osebnostne lastnosti	Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
C39	<i>dosežeš nek tak odnos, ne čisto prijateljski, ampak neko tako zaupanje</i>	Tekom pogovorov pridobil zaupanje	Tako se pogovarja	Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C40	<i>dobil bi nalogo za enega ali pa skupino</i>	Informacija – delo s posameznikom ali s skupino	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C41	<i>za enega bi se pač zmenila, da se umakneva</i>	Možen umik na samo	Organizacija pogovorov	Formalni pogovor	Potek pogovora
C42	<i>če pa bi dobil skupino, bi pa vzel list in se</i>	Priprava	Organizacija pogovorov	Formalni pogovor	Potek pogovora

	<i>po tistem pripravil.</i>				
C43	prvo je nek prostor, intimen, kjer gredo besede ven, da tam tudi ostanejo. Da je mir, telefonov ni, da si če prideš iz intervencije in si umazan, da si zrihtan, umit, da ti je v redu, da imaš pijačo, lahko tudi ješ zraven. Da ti paše. Da je prijetna klima.	Intimen, miren prostor	Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
C44	da predno ga jaz začnem, se moram seznanit s tem kaj se je tam dogajalo z nekom drugim, ali pa mogoče vsaj prej malo potipati, da dobim vsaj nek okvir.	Zaupnik mora dobiti tehnični okvir	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C45	<i>skratka da dobim neko sliko, da sploh vem kaj spraševati</i>		Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C46	<i>je prednost če to jaz delam, oziroma mi,</i>	Zaupnik ve kaj je doživljal na začetku	Bolje zaupniki	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov

	<i>pač gasilec gasilcu. Npr če jaz dobim podatek prometna nesreča, dva mrtva, sem jih že veliko videl, imaš že neko sliko, kaj ga vprašat, mogoče kaj je mogoče mene pred 10 leti matralo.</i>				
C47	<i>na kaj mora biti pozoren, če je on mlajši od mene, ali pa mogoče en starejši</i>	Pozna delo	Bolje zaupniki	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
C48	<i>predpriprava, prostor, potem se pač posedemo v krogu</i>	Sedijo v krogu	Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
C49	<i>Ne tisto, da bi jaz bil sedaj pred njimi pa bi oni mene gledali, ampak tisti en krog.</i>	Sedijo v krogu	Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
C50	<i>kaj je bilo</i>	Tehnična analiza	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C51	<i>Zadeva ne sme zaiti, kar je edina stvar, v neko tehnično analizo intervencije</i>	Ne zgolj tehnična analiza intervencije	Namen	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom

C52	<i>Ostanemo na čustvih, na doživetjih, kaj se ti je zdelo, kaj je prav</i>	Čustveno doživetje	Namen	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C53	<i>potem neka realizacija</i>	Realizacija	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C54	<i>jaz moram recimo samo toliko usmerjati, da ne gre, tako kot sem rekel v tehnično, v kreganje, v zmerjanje</i>	Usmerja	V pogovoru	Naloge zaupnikov	Zaupnik
C55	<i>mediator v tem pogovoru.</i>	Mediator	V pogovoru	Naloge zaupnikov	Zaupnik
C56	<i>jaz ne smem biti na tej intervenciji, pač mora biti nevtralen</i>		Neudeležen na intervenciji	Pogoj za izvajanje pogovora	Zaupnik
C57	<i>ja jaz mogoče-okej ostani tukaj ostali grejo, se z nekimi smernicami, ki so nam jih dali, potem še z njem pogovoriš</i>	Individualni pogovor	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C58	<i>pojdi domov, pogovarjaj se, ne it piti, športaj, pojdi v naravo, ne razmišljaj, pridi še enkrat. Na tak način, če imaš kakšnega</i>	Individualni pogovor	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom

	<i>posameznika</i>				
C59	<i>naredi en povzetek pogovora. Normalizacija, zaključek in gremo</i>	povzetek in normalizacija	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
C60	<i>da uradnega pogovora še nisem imel.</i>	Nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C61	<i>ne pričakujem da ga bom imel</i>	Nima	Pričakovanja	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C62	<i>če bo to neka velika stvar, potem bodo mogoče že sami hoteli</i>	huda intervencija - zaposleni sami želeli pogovor	Pričakovanja	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C63	<i>če bomo imeli eno smrtno žrtev na prometni, in je večkrat okoli tega halo zganjati, tudi jaz ne vidim smisla. Je nek stres ampak je stres, ki ga sam s sabo, če ne nimaš tukaj kaj delat</i>	Določeno količino stresa moraš znati premagati sam	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C64	<i>Potem imamo pa psihologe, ki jih aktiviramo preko uprave</i>	Psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C65	<i>če jaz vidim potrebo, da bi se skupina še dobila, bi rekel dajmo se dobit</i>	Ponovno izvede pogovor	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom

	<i>še enkrat po službi, drugače pa se samo s posameznikom, če bi rabil samo posameznik.</i>				
C66	<i>če bi jaz rabil še kaj več, potem bi se lahko telefonsko obrnil na te psihologe in jih povprašal po nasvetu, potem naslednja faza pa je, da gre on do njega</i>	Psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C67	<i>Za vsak pogovor se moraš pripraviti</i>	Priprava	Organizacija pogovorov	Formalni pogovor	Potek pogovora
C68	<i>že takrat, ko smo hodili na izobraževanja, ko so nam ves čas govorili, ja psihologi, psihologi</i>	V času izobraževanja so sodelavci zbadljivi	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
C69	<i>Mogoče pa nekdo tudi tako ne misli, ampak že zaradi okolice pokima zraven, da je večji car ali karkoli</i>	Zaradi zunanjega pritiska	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
C70	<i>nadrejeni njemu, zdaj bo pa on meni</i>	Nadrejeni	Vzroki	Vzroki za ne odločanje za pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov

	<i>jokal. Pa če bo on meni jokal, potem bo takoj ojoj preveč sem mu povedal, potem se pa zabriše neka. Kr ena stena se naredi</i>				
C71	<i>In tudi to je prvo pravilo a ne, da vodje naj nebi bili zaupniki.</i>	Vodja ne sme postati zaupnik	Pogoji	Izbira zaupnika	Zaupnik
C72	<i>verodostojen, vreden zaupanja</i>	verodostojen, vreden zaupanja	Lastnosti osebe	kompetence	Zaupnik
C73	<i>ne sprejemam vsako jokavost oziroma jamranje za normalno.</i>	Pogovor za vsako stvar	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
C74	<i>Neka realnost pa mora biti, ne da se to izkorišča</i>	Izkoriščanje ukrepa	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
C75	<i>Nek izreden dogodek, ko bom jaz tam se bom pogovarjal zdaj s temi fanti s katerimi smo zdaj tam bili</i>	Analiza dogodka	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
C76	<i>tamle v hodniku posedli</i>	Na hodnikih	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
C77	<i>Potem pa sem nekaj vprašal. Ampak vprašal iz izobraževanja.</i>	Vprašanja iz izobraževanj	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora

	<i>Če tam nebi bil, tega ne bi znal.</i>				
C78	<i>In ko sem vprašal prvega, pa drugega in pa tretjega je to zaokrožilo. In so se potem sami pogovarjali</i>	Vprašanja iz izobraževanj	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
C79	<i>Samo mora biti pa tam nekdo da jih proži.</i>	Začne pogovor	V pogovoru	Naloge zaupnikov	Zaupnik
C80	<i>Če pa jaz pridem iz takega dogodka a ne, se že z njimi malo pogovarjam, potem pa z mojimi nadrejenimi</i>	Nadrejeni in sodelavci	Zaupniki v organizaciji	Podporna mreža	Skrb za razbremenite v zaupnika
C81	<i>zase naredim za enkrat ali se upam reč, da sem zelo tak trd, močan, ne pustim temu toliko k sebi.</i>	Močna drža	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenite v zaupnika
C82	<i>Grem domov, k otrokom. Doma ne govorim nič o tem</i>	Molk	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenite v zaupnika
C83	<i>meni se ne da razlagat nekomu, če nisi tukaj. Tudi prijateljem ne, zato ker on to</i>	Molk	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenite v zaupnika

	<i>drugače dojemajo</i>				
C84	<i>trenutno študij,</i>		Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenite v zaupnika
C85	<i>Pa šport</i>		Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenite v zaupnika
C86	<i>morje</i>		Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenite v zaupnika
C87	<i>vse tiste stvari, ki smo jih imeli tam.</i>	Metode iz izobraževanja	Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenite v zaupnika
C88	<i>Ne delaj si kupa. Pač če te ena stvar zelo teži, poravnaj s tem</i>	Sprotno reševanje	Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenite v zaupnika
C89	<i>Kar se tiče sprememb. Ne. Spremenilo se je samo to da smo določeni izobraženi na tem področju.</i>	Izobraženi na področju stresa	Drugače	Sprememba	Vrednotenje dela zaupnikov
C90	<i>Spremenilo se je samo to, da so nam pokazali kako se sam spoprijemat s tem, kaj jih povprašat, kako biti pozoren.</i>	Znanje o ravljanju s stresom	Drugače	Sprememba	Vrednotenje dela zaupnikov
C91	<i>Zakaj se danes en dere, če se normalno ne. Kaj ga matra...</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanj e čustev	Kompetence	Zaupnik

C92	<i>Problem je pa v gasilskih vrstah. Ne vem govorim mogoče za brigado, ravno ta formalnost. Mi smo carji, mi smo močni. In to bo še dolgo trajalo.</i>	Stereotipno prepričanje	Vzrok za premajhno količino pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C93	<i>neka meja mora biti, ne zdaj da bi za vsako stvar jokal. Bog ne daj. potem izgubimo ime gasilca.</i>	Določeno količino stresa moraš znati premagati sam	Vzrok za premajhno količino pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C94	<i>ampak saj s tem se spopadeš</i>		Vzrok za premajhno količino pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C95	<i>sedaj to vsakič delali, saj bi bila vsakič podobna zgodba.</i>	Da nebi bilo vedno eno in isto	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C96	<i>Mora bit dogodek, da se da meni govoriti in vsem ostalim</i>		Pričakovanja	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C97	<i>»da ne izpademo pussyji«</i>	Stereotipno prepričanje	Vzrok za premajhno količino pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C98	<i>Moraš sprejet to da je nek stres, da je</i>	Določeno količino stresa moraš znati	Vzrok za premajhno količino	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>psihologija zraven. In če tega ne sprejmeš, potem s takim nimaš kaj početi</i>	premagati sam	pogovorov		
C99	<i>mejo postavil sam in se je potem tudi lažje za formalne pogovore odločat.</i>	Določeno količino stresa moraš znati premagati sam	Vzrok za premajhno količino pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C100	<i>Bolj so pripravljeni, bolj. In tudi več smisla vidijo, ne te čisto ta mladi,</i>	Mladi so odprti do zaupništva	Generacijske razlike	Razlike	Vrednotenje ukrepa
C101	<i>prometne se začnejo in na take osebno jaz pozornost dam. A si videl, kaj si videl, aha tega bo veliko.</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanj e čustev	Kompetence	Zaupnik
C102	<i>Na tak način sem se jaz pogovarjal še predno sem bil zaupnik. Zato, ker tudi jaz ko sem prišel, je nekdo tudi do mene na tak način prišel. In se mi je zdel dober.</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanj e čustev	Kompetence	Zaupnik
C103	<i>razlika recimo</i>	Zmerjanje s	Vzrok za	Število formalnih	Pogovor z

	<i>tistih starejših, mogoče ja a si videl, a si videl (z zbadljivim glasom). Ja to ni način.</i>	strani sodelavcev	premajhno število pogovorov	pogovorov	zaupnikom
C104	<i>Ampak še vedno se mi zdi da ne za formalne oblike.</i>	Ne bodo se odločali za formalne oblike	Pričakovanja	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
C105	<i>Zanimivo bi bilo. Zdaj se pogovarjava v največji enoti v Sloveniji. Kaj bi bilo zdaj z nekim Kranjem, nekim Mariborom</i>	Razlike glede na število zaposlenih	Enote po Sloveniji	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
C106	<i>Manjši so, kako oni gledajo na to. To imajo vse enote in zanimiva bi bila recimo ena taka primerjava</i>	Razlike glede na število zaposlenih	Enote po Sloveniji	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
C107	<i>Mi smo največja enota, ampak to ne pomeni da je tudi veliko boljša, kot kakšna majhna. Oni lahko veliko bolj skupaj držijo, se veliko bolje poznajo</i>	Razlike glede na število zaposlenih	Enote po Sloveniji	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
C108	<i>v fazi šolanja</i>		Spremembe	Rešitve	Potrebe

	<i>povedalo</i>				zaupnikov
C109	<i>Dali so nam veliko znanja</i>		Pozitivno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
C110	<i>kakšne obnovitve. Ne govorim letno. Ampak ne vem recimo na 5 let, 10</i>	Obnovitve	izobraževanje	Splošno	Potrebe zaupnikov
C111	<i>Drugo, to kar imamo enkrat na leto, je kar dovolj</i>	Dovolj enkrat letno	Število izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C112	<i>Dvakrat trikrat je že obremenjujoče</i>		Število izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C113	<i>Na bi imeli pa ne vem na pet ali deset let neko hitro obnovitev</i>	Obnovitve	izobraževanje	Splošno	Potrebe zaupnikov
C114	<i>supervizija</i>		Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
C115	<i>nimaš kaj veliko za povedat. Ker niso še gasilci odprti, da bi govorili o tem.</i>	Ni pripravljenosti za pogovor	Vzroki	Ne odločanje za pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov

Intervju številka 4:

7.6.2016

Pri meni doma

okoli 12.00

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

Prvega decembra bo šest let.

Kako je prišlo do odločitve, da postanete zaupnik? Čigav predlog je to bil?

Ubistvu to je šlo tako vzporedno. /Prišla je pač novica oziroma dopis da se bo ta program izvajal, meni je bilo zanimivo/ (D1) in istočasno /tudi vodja izmene, ki je nekako tudi bil on določen da malo

oceni kdo bi za to bil, je istočasno prišel do mene in mi rekel če bi šla to probat/ (D2) in sem rekla ja valda, ker mi je bilo zanimivo. Tako da /nekako je bilo obojestransko, kar je fino da ni bil nekdo pod prisilo nekam poslan/ (D3). To je bilo ene tri leta nazaj. V bistvu naša generacija, vsi ki smo zaupniki smo to istočasno delali to vzposabljanje. To je bilo leta 2013, ker potem je tudi to /usposabljanje trajalo kar ene par mesecev/, (D4) se je kar malo razvleklo, kar je v bistvu tudi fino, na vsake toliko časa

Kakšnih morebitnih dodatnih izobraževanj ste se morali udeležiti?

/Najprej smo imeli v bistvu psihološki preizkus/, (D5) če lahko temu tako rečem. In potem tudi razgovor na Štuli v vojaškem zdravstvenem domu, /z nami so opravljali razgovore vojaški psihologi/ (D6). V bistvu smo tudi /pisali neke teste, tako da so malo ocenili ali smo za to delo primerni ali ne. Na podlagi teh rezultatov, pa smo bili potem napoteni na center za zaščito in reševanje gor na Igu/. (D7) Uprava za zaščito in reševanje je v bistvu vodila to usposabljanje zaupnikov. Najprej, ko /smo prvič tja prišli, so nam dejansko sploh povedali in predstavili, kaj je naše delo. V bistvu sploh nihče ni vedel kaj bomo mi tam počeli/. (D8) In oni so v bistvu na nek način nas pripravil oz nas zmotivirali na tak način da so nam to /predstavili vojaki in pa policisti ki to že imajo/. (D9) /Policija ima stvar precej dodelano, ima tudi zaposlene psihologe/, (D10) vojska tudi, ker pripravljajo poleg rednega dela, tudi ekipe za misije. Tako da je bila zadeva dobro predstavljena. Potem smo /opravili tudi tri dnevno usposabljanje s kolegi z Švedske/, (D11) tam je zadeva že tako ali tako popolnoma v razmahu, zdaj imajo ne vem koliko časa že ene 20 let, so rekli, da to zadevo peljejo. In sta dve psihologinji prišli v Slovenijo. Onedve v bistvu opravljata gor, dejansko se ukvarjata strogo z usposabljanjem zaupnikov v enotah oni so le malo večji. Poleg tega pa sta tudi malo vpeti v to gasilstvo, ena je v bistvu tudi žena poveljnika poklicnih gasilcev in sta malo v stiku s tem. /Potem pa smo imeli še določena usposabljanja z našimi psihologi/. (D12) /Štirje psihologi imajo pogodbo z upravo za zaščito in reševanje in so nam kot suport tud na voljo/ (D13). V bistvu dva sta bila najprej in /dva so potem še dodali so tudi z nami uporabljali neka dodatna osvežitvena izobraževanja, če lahko tako rečem. V bistvu bolj zato da ne padeš ven, da se stvar malo obnovi/. (D14) In je fino, da so nam zdaj tudi na voljo, če ocenimo, da nismo mi dovolj strokovno podkovani, da pač /problem preseže naše sposobnosti in jih lahko aktiviramo preko 112 in pridejo pač v enoto in prevzamejo zadevo/. (D15) Sta pa oba ta dva ki sta prva /delala tudi gorska reševalca in po izobrazbi psihologa in sta oba tudi v ta sistem vpeta, je mogoče tudi malo lažje mogoče njima kakšno stvar razložiti/, (D16) ker bodo lažje razumeli in jim je lažje razložiti kakšno tako našo opazko, kot pa recimo vodji usposabljanja. Tako da /samo usposabljanje vsi so bili zadovoljni se mi zdi/ (D17). Na kar /smo mi ugotovili da mi te stvari pa vseeno malo manj formalno že delamo, tam ob kavnem avtomatu, ko se vsi posedemo/. (D18) Itak /če rečeš komu, da bomo imeli razbremenilni razgovor, je že v začetku konec/, (D19) /če pa tako mogoče malo poslušaj/ (D20) in kakšno /stvar še tako vprašaj, se pa kar zadeva razplete/. (D21) Tako da smo v bistvu s predstavniki drugih enot v bistvu kar hitro ugotovili, da smo pa mi to že skozi neke analize in neke take pogovore to že peljali samo nismo pač rekli da je to razbremenilni pogovor.

Kako ocenjujete ta izobraževanja?

Ja /veliko informacij/.(D22) Bilo je /zelo dobro predstavljeno informacije, ki ti bodo prišle prav kot zaupniku/ (D23) in /tudi ki ti bodo prav prišle v tvojem privatnem življenju/. (D24) Razne vojska je imela predvsem /poudarke na teh avtogenih treningih in pa na teh dihalnih vajah in podobnih rečeh. ki pač veš, da jih na nek način ne boš moral tam v službi uporabljat, ker če bi tam rekla, no fantje zdaj bomo pa malo dihali, ja ne vem če, kako bi bilo to sprejeto/.(D25) Ampak mogoče lahko komu tudi v privatnem življenju lahko drugače svetujem kot bi mu jo prej, tudi opaziš. Tam so nas tudi /opozorili katerim vprašanjem se izogibat ali pa kako drugače vprašat/.(D26) Tako da nam kar pride prav, smo bili /pozitivno presenečeni, da nam niso tam predavali neki ljudje z nekimi hudimi doktorskimi nazivi, ampak je bilo fino ker so bili ljudje s prakso/.(D27) Da niso bili nekdo iz pisarne, tako da je bilo zanimivo, nimam kaj reči.

Kaj pa čez leto, imate tudi kakšna izobraževanja?

/Čez leto, imamo v bistvu supervizije/. (D28) Se pravi, /malo se ta obdobja menjajo, prej je bilo na dva meseca pa smo ugotovili, da je bilo prepogosto/.(D29) ker so v bistvu /v ta izobraževanja zajeti zaupniki oziroma predstavniki enot iz celotne Slovenije/ (D30). In nam iz Ljubljane ni problem, mi se lahko konec koncev vsak mesec zapeljemo tja do Iga, nekdo ki mora priti iz Maribora, Novega mesta, Nove Gorice, pa mu to vzame cel dan in je malo težko to potem kombinirati. Tako da /smo se potem dogovorili nekako na tri oziroma štiri mesece, da se vsaj trikrat na leto dobimo/.(D31) In ta dan ko smo gor, se /polovica tega časa, če rečemo, se poizkusi obdelati neko tematiko, ki nam, ko izrazimo mi željo, da bi jo radi obdelali/ (D32) – so bili /samomori/(D33), kako se spopasti, ker se /vedno prepletajo neke privat zadeve s službenimi/ (D34) in tako. Vedno en tak segment obdelamo, /tam je tudi vedno prisoten en od teh štirih psihologov/.(D35) ki nam je na voljo in v bistvu on ta prvi del pripravi, na nek način kako in kakšne so posebnosti. Potem tisti /drugi del je pa potem namenjen mogoče pogovoru, ali smo opravili kakšen razbremenilni pogovor, malo se predstavi, če je kdo bil v tej situaciji, da smo opravili pogovor/. (D36) Potem /speljemo kakšen scenarij, da potreniramo spet te korake razbremenilnega pogovora, da malo osvežiš to zadevo/. (D37) Tako da je kar, se pozna, /odziv je tako zelo mešan, bom rekla, številčnost – ponavadi eni in isti/ (D38).

Ali je to prostovoljno?

Ja, /ni mehanizma, da bi nekoga prisilili, da mora tja priti/ (D39). Zdaj je spet tako, Vse je odvisno od šefa. Če bo šef rekel, Glej sedaj je pa tako, tja je treba iti. Moraš iti, bo pa pač šel. Če pa nekdo reče, tam pač tole je, potem se spet zatakne, ali bodo to sedaj nadure ali kaj bo, morda dopust in pri teh stvareh se pač malo zatakne. Potem /pa eni že pač posamezniki, jah kaj je meni tam tega treba, saj jaz to zdaj znam/.(D40) Pač različni smo, ampak /po navadi se nas nabere tam okoli 10, 15 običajno je kar ljudi in kar se stvar malo predebatira če ne drugega, kako pa kaj pri vas, ali je bilo kaj takega, kakšni primeri takšni ali drugačni/. (D41) Tako da je zanimivo. Poleg tega imamo pa še, zraven nas kot gasilcev, so delali istočasno, v isti skupini usposabljanje še predstavniki regijskih centrov za obveščanje, se pravi 112 in je zanimivo poslušati njihovo plat. Oni imajo malo drugačne zadeve in mogoče spet dobiš malo drugačen pogled na operaterje, ker zelo različne so predstave, pri nas, pri naših vodstvenih kadrih ali pa pri gasilcih – kaj bo on tam na 112. Dobiš v bistvu malo vpogleda kaj in s kakšnimi težavami se pa oni soočajo konec koncev in si rečeš, glej mi

gasilci smo še dobri, mi imamo možnost iti na teren in nekaj fizično rešit, imaš ta mehanizem, on pa ne. On samo preda in potem ne ve ali je bilo rešeno ali ni bilo rešeno. On ne more dejansko nič se tako fizično tega lotiti. Tako da je to tudi mogoče neka dodatna zanimivost, da smo še drugo plat našega sistema malo spoznali.

Če bi lahko ocenila, tako čisto povprečno na leto, koliko sodelavcev se odloči za pogovor s tabo?

Haha, to je bilo zelo zanimivo. /Na začetku so rekli, ti si punca, ti boš imela največ dela, seveda bodo vsi k tebi hodili. No potem smo pa hitro ugotovili kje je problem. Pred punco pa jaz ne bom šibek, jaz moram biti močen in tako/. (D42) Midva sva, pač v vsaki izmeni sva po dva, sicer jih je nekaj odšlo v pokoj, ampak v naši izmeni sva še vedno oba dva. In se včasih pogovarjava kako in kaj. /Službenih zadev zelo malokrat, da bi se prav dejansko usedli in zadevo resno zagrabili kot je po protokolu postavljena/.(D43) /V naši izmeni se v zadnjem letu ni pripetila neka taka velika zadeva, mogoče je to napaka nas, ker vsi čakamo neko veliko zadevo/.(D44) /Šef tudi pravi, bomo mi to naredili ko bo nekaj velikega/ (D45). Ne gre, če do sedaj nisi delal potem tudi takrat ne bo nekega učinka in smo mi sedaj poizkusili, v naši izmeni, ker je drugače šef zelo naklonjen tej zadevi in jo zelo podpira. /Mi poizkušamo vsaj tako, da se naredi tisti tehnični del/ (D46), ker je /razbremenilni pogovor iz štirih faz sestavljen/ (D47) in /tega tehničnega dela/ (D48) in potem tistega /gasilcem najbolj neljubega čustvenega dela/ (D49). /Ker potem ko rečemo kako pa kaj vaša čustva, konec. Kaj, kako, kašno je vreme, kdo je zmagal pri nogometu, pač vse drugo/.(D50) Potem /poizkušamo, da bi vsaj prišli do te faze, da ko govorimo kaj smo delali na terenu, da govorimo samo zase/.(D51) Ker po navadi je vedno pa kaj si ti tam tisto cev vlekel, kdo ti je to rekel. Govori samo zase kaj si ti naredil in /poskušamo sedaj to zadevo tako malo preko tehničnega dela zasukati, da se bi že ta obtoževanja nazaj vzela/. (D52) To /da bi pa rekli, da smo se šolsko usedli v prostor, v krog in rekli da bomo imeli sedaj razbremenilni pogovor, to se pa v treh letih ni zgodilo/. (D53) Res, tako kot se tudi z drugimi izmenami pogovarjamo, in tudi Švedi, oni so imeli to usposabljanje, in ko sem vprašala koliko časa že imate ta sistem da vam tako laufa, je odgovorila ja 15 let. Se pravi no če smo mi zdaj začeli imamo še malo časa do 15 let da se malo prime. /Logično je da starejši predstavniki večina je proti temu/. (D54) Težko se je boriti ena na ena proti temu. /Ampak smo rekli, generacije se morajo zamenjati/, (D55) /tudi v gasilski šoli imajo zdaj že ene segmente tudi iz psihologije in jih že pripravljajo na to, da če pri sebi opazijo problem, to ne pomeni da so šibki, da niso za gasilce in jih poskušajo v to smer nekako peljat/.(D56) In /mogoče bo čez leta, ko se bodo generacije obrnile, se bo spremenila stvar na boljše/.(D57) Meni se zdi že super, če speljemo vsaj te tehnične stvari, naredimo analizo kaj je koga motilo, kaj je sam pri sebi ugotovil, da je narobe naredil, no takrat bomo pa mogoče res čez 15 let rekli, fantje usedimo se in bomo imeli razbremenilni pogovor, pa se bodo mogoče res usedli in zadevo speljali. /Je pa res da, kar pa šef tudi pravi, da ko pa bo enkrat ena večja zadeva, kar seveda bog ne daj da se enkrat res enemu sodelavcu kaj naredi, ali pa da bo nek tak primer s poznanimi žrtvami, je dejansko res a ne-takrat bodo ljudje že sami hoteli to/. (D58) Ampak mogoče škoda je da bi do takega momenta čakali. Tako da bomo videli. /Poskušamo malo drezati in bezati, da se stvar premika/, (D59) kdaj bo pa ta faza ko se bomo res usedli pa hmm, mogoče še pred mojo penzijo.

S kakšnimi težavami se soočajo tisti, ki se obrnejo na vas?

Večinoma so tako bomo rekli, /klasični službeni problemi/. (D60) Ko nekomu nekaj ni okej. Popolnoma običajne stvari. Poleg tega je pa veliko stvari, na kar so nas opozorili že v začetku- /služba in privat življenje se blazno povezuje/ (D61) in /nikoli ne boš mogel reč da boš reševal pa samo službeno plat/. (D62) Recimo policaji so delali raziskavo pri svojih zaposlenih, /okoli 60% teh pogovorov, se dotika privat zadev/ (D63) iz privatnega življenja. /Problemi doma, se nekako povezujejo/ (D64) in okoli 60% je takih problemov, kar pomeni, da /nikakor ne moraš reč mi se bomo ukvarjali striktno s službenimi problemi/. (D65) Tudi kakšna stvar, ki se zgodi, je lahko tudi povod nekih dogodkov, ki so se zgodili v privatnem življenju, ali pa sta se dva mogoče v privatnem življenju skregala in je mogoče ravno to povod, da je neka situacija nastala taka kot je. Tako da običajno so /bolj kot te službene zadeve, te privatne/. (D66) Ampak po drugi strani pa spet moramo imeti v glavi, ko so nam zadevo predstavljali, smo vsi mislili da bomo pa sedaj reševali svet in so nam rekli, ne si preveč nakopat. Niste vi tisti, ki morate vse rešit. Ne morate! /Fino je že to, da ste tam in vam nekdo nekaj pove in pojamra in mu že to dovolj odlože, ne si pa jemate da mu morate vi zdaj pomagat, ker ne boste zmogli ne fizično ne psihično/. (D67) Tako da /poskušamo svetovati/, (D68) ljudi poznamo, vemo kaj komu reč. Da bi jaz zdaj fizično, tole ti bom pa jaz pomagala, se moraš pa malo nazaj postaviti. /Ker če boš ti goba za 32 ljudi, ki bodo k tebi nosili probleme, boš ti sam sebe prekuril/. (D69)

Kako sami ocenite, da sodelavec potrebuje pogovor, v kolikor ta ne pristopi sam? na kakšen način pristopiš

Tega se je /najboljše lotiti tako malo po ovinkih/. (D70) Ker /marsikdo, ne bo hotel sploh pristopit, zato ker se boji, kaj bo kdo drug rekel/. (D71) /In zdaj če to opaziš, potem moraš izkoristit priložnost, ko ga srečaš na hodniku ali kjerkoli, da smo na 4 oči/. (D72) Takrat bo največja možnost, da bo dejansko kaj povedal, ali pa bo mogoče tudi on pristopil sam. /nikoli ne bo nihče prišel, ko bo še pet ljudi zraven, ker se obremenjujejo in hecajo že za ene malenkosti, kaj šele, če bi bilo kaj takega/ (D73). Tako da /raje počakam, poskusim počakat, potem pa nekako nanese da se srečamo na 4 oči/. (D74) /Potem pa vprašam kako kaj, pa že po reakciji vidiš/, (D75) ja nisem danes okej, kaj je bilo, potem imamo mi po navadi, kaj a je naš ta star (šef) kaj norel- to moraš že takoj na tak način potipat, da hitro lahko definiraš kam pes taco moli. /Enostavno poslušaj kaj ima za povedat/ (D76) in potem /pač na podlagi slišane svetuješ/. (D77) Popolnoma različno od situacije. Že ko vidiš kakšen je človek mu svetuješ- nekatere usmeri v šport, na primer jih pošljem na fitnes, ali pa mu svetuješ naj ne gre na prvo žogo, velikokrat ko so situacije bolj napete, rečeš probaj se pomirit, prespat,...

Kako poteka pogovor zaupnika s sodelavcem?

Uradni. /Zadeva je dodelana v nulo/ (D78). J/az sem si sicer naredila en tak majhen plonkič za v denarnico, čisto tako za vsak slučaj, če bi že slučajno bila kakšna taka brzinska stvar/. (D79) Tudi vse druge, ki jih vprašaš ima /marsikdo vso to literaturo kar v omarici notri/. (D80) Ampak konec koncev, /tudi ti boš enkrat prvič postavljen v neko tako stvar, ki ja, teoretično si jo že 36 slišal, praktično pa, ojoj/ (D81) to so pa sedaj moji, tukaj pa ne smem zamočit. In /dejansko tisto, ko bomo prvič naredili, od tega je odvisno ali bomo potem to še kdaj naredili, ali ne bomo nikoli več/. (D82)

Se pravi mora zlaufati tekoče. /Prva faza, ki je situacija je taka kot je, tukaj se bomo dobili vsi vpleteni, se bomo malo pogovarjali kaj se je na terenu dogajalo/(D83) Običajno so neka taka navodila, da /se dobi zaupnika, ki ni bil vpleten na dogodku/(D84) da ima tudi on neko distanco, ali pa /če je bil tudi on vpleten, da se ga ne postavi v vlogo gobe, ampak da ima tudi on možnost pač sebe zrihtat kot se pač mora/(D85) In potem se prej že s šefom /dogovori, da ti ljudje, ki imajo te pol ure, oziroma kolikor pač traja, da so oproščeni bomo rekli nekega dela, tudi če pride do alarma, gre nekdo drug ven namesto njega/ (D86). /Da se tega ne prekinja/(D87) Potem se opozori, da /se izklopi vse motilne faktorje, od telefonov in podobno/(D89) /se tudi pred tem da ljudem čas, da se preoblečejo, nekaj spijejo, kavo ali karkoli, da ni vse to napeto direktno iz avta, da jih že vlečeš na stol, ampak, da jim daš možnost da vsak te fiziološke potrebe porihita/(D90) in /obvezno je, da se poudari, ker je ljudi strah da bo to nekam ven prišlo/. (D91) Te ljudi je treba /opozoriti da je stvar namenjena temu krogu ki tukaj sedi, da jaz ne bom šla s temi informacijami niti do vodje izmene, niti do nikogar, ker pač tukaj ostane/(D92) /Prva faza je nek uvod in probaš jih pritegnit, sploh če tebe ni bilo na tej nesreči, da ti sploh povedo, kaj se je pravzaprav dogajalo/(D93) Na način potegniti. Nekdo bo že prvi začel govoriti. Tudi če bo kakšna minuta tišine, pa bo. Pač čakaš, ker bo že nekdo stvar začel. Nekako tukaj je mogoče že kar prisila, ampak je tako mišljeno, da je /udeležen tudi tisti, ki noče nič povedati. Skratka udeleženi morajo biti vsi, pa tudi če samo sedi in je tiho/(D94) Probaš nekako dat možnost da vsi kaj povejo, zato moraš tudi spremljati, opaziti kdo je kaj delal po tem ko ti kaj govorijo in tudi potegniti une ki niso še nič povedali. Ampak ne na način, no zdaj pa še ti kaj povej, ker potem je že spet tišina. No in ta prvi del je del, ki nam gasilcem blazno leži. Kaj smo delali- stabilizirali avto, vzeli škarje, katere škarje,...o tem govorit ni problem, ob treh zjutraj, ob petih, tri ure, ni problem. In dejansko /potem probaš skozi ta tehnični del dobiti neko sliko kaj je kdo delal/ (D95). In /pri vsem poudarjat da naj pove vsak samo za sebe. Kaj si ti naredil- ti povej zase/(D96) /In jim probaš dati možnost da vsaj kdo kaj pove/(D97) Že tukaj se lahko kakšne zadeve razrešijo, ne vem mogoče kdo ne ve, zakaj so neko stvar sploh naredili tako, pa kdo potem pojasni in se že /tukaj na nek način reši in stvar dobiva neko celoto/ (D98). Že ta del če se reši je ogromno. /Potem pa nekako poskušaš preiti na tisto fazo kaj je bilo pa potem s tem človekom. In poskušaš nekako napeljat na to vprašanje- kako si se ti ob tem počutil/(D99) In tukaj je pa sedaj odvisno kako se bodo odzvali. Kakšni veliko, kakšni nič. /Lahko se ti zgodi, da začnejo vlečt vzporednice z nekim drugim dogodkom, sploh če tega dogodka niso predelali/(D100) Tudi ko se mi kaj v hodniku pogovarjajo, začnejo /velikokrat sploh starejši, vlečt neke vzporednice z dogodki, ki so bili podobni temu/(D101) /Tukaj je pomembno da jih malo ustavimo in jih probamo usmerit da se osredotočijo na tisto kar se je zdaj dogajalo, ker če se zapletamo v stvari ki so bile, ne vidiš konca/(D102) In potem spet /vsakemu dat možnost da kaj pove/(D103) Počakat da vsak kaj pove. Ko vidiš da začne materiala zmanjkovati, je čas narediti kak /zaključek. Mogoče tudi vprašati, kako se zdaj počutite, ko imate celo celoto sestavljeno, ko imate vse informacije, ko veste zakaj je kakšna situacija taka bila/(D104) Mogoče pač povedat, da če je kakšna smrtna žrtev bila. Povedat da pač vse situacije ne moramo rešit, saj večinoma to ljudje pri sebi vedo, ampak včasih pozabiš na to, bi kar rešil svet. Poveš da situacije take so, pripraviti ljudi na to, da smo v nekem momentu naredili vse, ker vedno naredimo maksimalno, žal pač pridejo primeri, ko je pa tudi to

premalo. Zdaj potem že vidiš kakšni so posamezniki. /Poskušaš jih potem usmerit na kakšen šport/ (D105), po šolskem tudi dihalne vaje, no to malo spustim. Lahko se ti pa tudi zgodi, da bo stvar tako intenzivna, da je pač ne boš mogel zaustaviti. /Ali pa lahko se ti zgodi, pri kakšen posamezniku bo toliko intenzivna, ker ga bo zgloda nekaj še od prej težilo. In mogoče je potem smiselno tistega posameznika na samo ponudim pomoč, predlagam kakšnega psihologa/.(D106) Zdaj največji /strah pri nas je še vedno da če greš k psihologu, je pa to znak da si šibek/.(D107) V tujini, ravno Švedi so razlagali, da je to plus. Oni ga tretirajo kot pogumnega človeka. Pri sebi si začutil da imaš problem in si toliko zrel, da boš poiskal pomoč, medtem, ko pri nas je pa ravno obratno. Še vedno je to malo od družbe, že v družbi ni neke skrbi za sočloveka. Ampak nad tem en smemo obupati, če jim damo neke pozitivne nazore pa mogoče bo. No skratka, /bistvo je da tega človeka poskusiš pozitivno motivirat, mu tudi poveš da lahko ti priskrbiš kontakt/. (D108)Konec koncev so tudi zdaj te /štirje psihologi, so rekli da se oni s tem srečujejo dnevno, da naj jih aktiviramo preko 112/. (D109) Tako da mi vemo, da nek suport imamo.

Katerih metod dela se med pogovorom poslužujete?

/Probam tako, precej umerjeno nastopat/.(D110) In vsakič ko hočem že kaj povedat, se ustavim. Sploh ko pride do tiste faze tišine, smo vsi navajeni kar hitro nekaj dodati na tisto tišino. Tako da se ustavim počakam, če mogoče on še hoče kaj dodati. Predvsem pa umirjeno, sočustvujem ampak ne na način 'o kok si ti bogi', ker že tako mu je bilo težko priti do tebe, da ti nekaj pove, da ga pa zdaj še pomiluješ, je pa še slabše. Tako da ja probas /sočustvovat, pač neka ta empatija, ne smeš ga pa še ti dodatno sesut/.(D111) Jaz včasih tako rečem, bodmo realni. Pa velikokrat rečejo ja sej si imela prav, ker v efektu velikokrat vidiš neke strahove, ki so majhni izgledajo pa gromozanski.

Kaj poklicni gasilci v pogovorih z vami ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?

/Kot minus ki se sprevrže v neko pozitivno zadevo je ravno to, da velikokrat pridejo do mene, ja meni je bilo zelo težko priti do tebe, ker ti si pa vseeno ženska/.(D112) Takrat jaz poskušam ustavit in kar rečem okej to fazo smo že prešli ane. Ravno ta zadeva, stvar pri meni v izmeni v praksi, je taka da se lahko nekaj pogovarjamo ampak stvari ne bodo šle od mene. Pa lahko gremo privat s šefom na kavo, pa če se ta zadeva njega ne tiče mu je jaz ne govorim. In marsikdo je mislil, da sedaj pa grejo oni na kavo in zdaj moram jaz zelo pazit kaj govorim. In ta faza je po mojem trajala ene 3 mesece ko sem jaz prišla v izmeno. In ko sem spet enkrat prišla na hodnik in spet rata tišina, da sem prav rekla, pa dobro fantje kaj je z vami, jaz sem tukaj da delam, kaj so vaši problemi, me ne zanima in jaz se v vaše čenče ne bom vmešavala ker imam dovolj drugih stvari v glavi. In potem so zdaj v teh letih ugotovili, da stvari ostanejo pri meni. /Vredna zaupanja/ (D113) sem.

Kaj opazate, da bi pri svojem delu potrebovali vi sami? Kaj počnete za razbremenitev vi sami?

Jaz sem /včasih konstantno ko sem prišla iz službe, šla na kolo za 2 3 ure in sem izklopila vse/. (D114) in včasih mi je še kdo mahal pa ga nisem sploh videla. /Zdaj ne več toliko ker sem raje s psom/. (D115) Premlevala različne stvari, in se spušaš. Pozimi imamo /hrib in gozd za kakšno uro dve/.(D116) /Drugače pa probamo v zadnjem času priti v tisto fazo, da rečeš ne moram jaz vsega sam. A si nekaj razporedimo, ali pa ne naredim jaz nič/. (D117)Tako kot imaš ti privat življenje ga

imam tudi jaz. Lahko vsi zgrabimo in vsak en del naredimo, če pa ti ne boš, se pa tudi meni ne da. ampak rabiš čas za take stvari. Jaz sem to ugotovila januarja ko sem bila an bolniški zaradi kolena. Tri tedne ležiš doma, stvari pa kar laufajo. In začneš razmišljat da bi bilo lahko skos tako samo stvari bi si malo porazdelili.

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

Je sigurno /izhodišče super/.(D118) Ker je bil /tudi sam program izobraževanj super zastavljen. Dobil si informacije. Dobil si seznam ljudi na katere se lahko obrneš, imaš ljudi na katere se lahko tudi zdaj obrneš/. (D119) Moramo se pa zavedati /zaupniki, da je zdaj na nas. Da če pride do neke situacije, da boš mogel tudi ti sam stopit naprej/.(D120) Mogoče ima vodja izmene, v nekem trenutku milijon drugih stvari v glavi, in zdaj če ti samo sedi in čakaš da se do to spomni, mogoče ne bo nič. /Mogoče je bolje da v tisti fazi stopiš do vodje, rečeš da se ti zdi da bi se ti zdelo smiselno o stvari pogovoriti in bo on rekel okej ja maš prav/.(D121) Po drugi strani pa se mi zdi, da so /v enoti gasilci še kar seznanjeni s to stvarjo, s kolegom sva tudi naredila neko predstavitev tega sistema in smernico ki obstaja v psihološki pomoči/.(D122) Predstavila sem jim zadevo in jih tudi pomirila, da tega zdaj ne bomo imeli za vsako malenkost, ampak na voljo je, ne bomo hodili okoli s svinčnikom in papirjem in ocenjevali. Zdaj stvar koliko se je prijela ne vem, vem da so po predstavitvi še kar nekaj časa govorili o tem, tako da malo se je prijelo. Tudi ko sva midva prišla iz izobraževanja, je zanimalo ljudi kaj smo se učili. Tako da mislim da seznanjeni so. Čeprav mislim da /pri nas še ni tak problem, kot v kot v kakšnih drugih enotah, kjer je že vodstvo nenaklonjeno. mogoče sploh če so starejši na pozicijah/. (D123) Kar /zna biti problem, da nekdo, ki je na vodilnem položaju in bi mogel to izvajati, ne kaže naklonjenosti temu sistemu/.(D124) Ker tudi /na upravi so hoteli vodilnim ta sistem predstaviti no in odzvalo se jih je minimalno/. (D125) Ne vem če jih je bilo 10. Nimamo mehanizma, ki bi reklo, da to je zdaj treba delati. Od posameznikov je odvisno od tega kako bodo speljali zadevo.

Kaj menite, da bi še potrebovali?

Zdaj /če rečem, več izrednih dogodkov, bo ful grdo slišat/.(D126) Hahaha ne hec. Ampak če /tebe na izobraževanju nekaj naučijo pa če stvari ne izvajaš, oleseniš/.(D127) Ne vem zdi se mi da /nudijo nam ogromno/.(D128) Pri nas osebno se mi zdi da je v redu. Pri nas se /že po neki večji zadevi že takoj zberemo vsi okoli kavnega avtomata. To je že kar neka taka praksa in potem tam vsi obsedimo in se začnemo malo pogovarjati/. (D129) Kaj pa je bilo. Mogoče ni toliko slabo. Mogoče /zdaj ko imam znanje ko sem v vlogi zaupnika, vržem še kakšno tako vprašanje, ki se ga prej nebi spomnila/. (D130) /Moraš se zadovoljiti tudi z nekimi malenkostmi/, (D131) ne pa zdaj rečt da stvar ni za nikamor. Potem pa mogoče /delati tudi na neki promociji, jaz sem sigurna da marsikdo v kakšni enoti sploh ne ve, da ta pomoč obstaja/. (D132) /Sploh če ni bilo sprejeto s strani vodje, potem niti ne pride do gasilcev dol/.(D133) Škoda ker stvar ni slaba niti ni slabo zastavljena. Mogoče bi kdo kaj več povedal, če bi bil spet kakšen tretji. Ampak verjetno bolje zaupnik kot psiholog.

Analiza intervjuja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
D1	<i>Prišla je pač novica oziroma dopis da se bo ta program izvajal, meni je bilo zanimivo</i>	Kazal zanimanje	Odločitev osebe	Izbira zaupnik	Zaupnik
D2	<i>tudi vodja izmene, ki je nekako tudi bil on določen da malo oceni kdo bi za to bil, je istočasno prišel do mene in mi rekel če bi šla to probat</i>	Na podlagi izkušenj z zaposlenim	Vodstvo	Izbira zaupnik	Zaupnik
D3	<i>nekako je bilo obojestransko, kar je fino da ni bil nekdo pod prisilo nekam poslan</i>	Prostovoljna	Odločitev osebe	Izbira zaupnik	Zaupnik
D4	<i>usposabljanje trajalo kar ene par mesecev</i>	Nekaj mesecev	Trajanje izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
D5	<i>Najprej smo imeli v bistvu psihološki preizkus</i>	Primernost ocenili na medicini vojakov	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik
D6	<i>z nami so opravljali razgovore vojaški psihologi</i>	Osebni razgovori	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik
D7	<i>pisali neke teste, tako da so malo ocenili ali smo za to</i>	Testi	Pogoji	Izbira zaupnika	zaupnik

	<i>delo primerni ali ne. Na podlagi teh rezultatov, pa smo bili potem napoteni na center za zaščito in reševanje gor na Igu</i>				
D8	<i>smo prvič tja prišli, so nam dejansko sploh povedali in predstavili, kaj je naše delo. V bistvu sploh nihče ni vedel kaj bomo mi tam počeli.</i>	Prvi sklop – predstavitev sistema	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
D9	<i>predstavili vojaki in pa policisti ki to že imajo.</i>	Predstavitev različnih sistemov	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
D10	<i>Policija ima stvar precej dodelano, ima tudi zaposlene psihologe</i>	Slabše kot pri vojski in policiji	Neorganiziran i pogovori	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
D11	<i>opravili tudi tri dnevno usposabljanje s kolegi z Švedske</i>	Drugi sklop – švedski sistem	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
D12	<i>Potem pa smo imeli še določena usposabljanja z našimi psihologi</i>	Prvi sklop- predstavitev- svoje delo predstavili tudi različni psihologi	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika

D13	<i>Štirje psihologi imajo pogodbo z upravo za zaščito in reševanje in so nam kot suport tud na voljo</i>	Državni psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D14	<i>dva so potem še dodali so tudi z nami uporabljali neka dodatna osvežitvena izobraževanja, če lahko tako rečem. V bistvu bolj zato da ne padeš ven, da se stvar malo obnovi.</i>	psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D15	<i>problem preseže naše sposobnosti in jih lahko aktiviramo preko 112 in pridejo pač v enoto in prevzamejo zadevo.</i>	psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D16	<i>delala tudi gorska reševalca in po izobrazbi psihologa in sta oba tudi v ta sistem vpeta, je mogoče tudi malo lažje mogoče njima</i>	Dobro, ker sta psihologa vpeta v podobno delo	ocena	Izobraževanje	Izobraževanje v vlogi zaupnika

	<i>kakšno stvar razložiti</i>				
D17	<i>samo usposabljanje vsi so bili zadovoljni se mi zdi</i>	Zadovoljni	Splošno	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanje za vlogo zaupnika
D18	<i>smo mi ugotovili da mi te stvari pa vseeno malo manj formalno že delamo, tam ob kavnem avtomatu, ko se vsi posedemo.</i>	Osnove so imeli že prej	Teme izobraževanja	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanje za vlogo zaupnika
D19	<i>če rečeš komu, da bomo imeli razbremenilni razgovor, je že v začetku konec</i>	ne želijo pogovorov	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D20	<i>če pa tako mogoče malo poslušáš</i>	poslušanje	Organizacija pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D21	<i>stvar še tako vprašáš, se pa kar zadeva razplete.</i>	Prava vprašanja	Organizacija pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D22	<i>veliko informacij.</i>	Prejeli so veliko informacij	Teme izobraževanja	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
D23	<i>zelo dobro predstavljeno informacije, ki ti bodo prišle prav kot zaupniku</i>	Nove veščine	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev z izobraževanji	izobraževanje
D24	<i>tudi ki ti bodo</i>	Veliko za osebno	Pridobljeno	Strokovna	izobraževanje

	<i>prav prišle v tvojem privatnem življenju.</i>	življenje	znanje	pridobitev izobraževanji z	
D25	<i>poudarke na teh avtogenih treningih in pa na teh dihalnih vajah in podobnih rečeh. ki pač veš, da jih na nek način ne boš moral tam v službi uporabljati, ker če bi tam rekla, no fantje zdaj bomo pa malo dihali, ja ne vem če, kako bi bilo to sprejeto.</i>	Avtogeni treningi in dihalne vaje	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev izobraževanji z	izobraževanje
D26	<i>opozorili katerim vprašanjem se izogibat ali pa kako drugače vprašati</i>	Komunikacijske veščine	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev izobraževanji z	izobraževanje
D27	<i>pozitivno presenečeni , da nam niso tam predavali neki ljudje z nekimi hudimi doktorskimi nazivi, ampak je bilo fino ker so bili ljudje s prakso</i>	Predavali ljudje s prakso	splošno	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanje za vlogo zaupnika
D28	<i>Čez leto,</i>	supervizija	Pomoč v	izobraževanja	Izobraževanja

	<i>imamo v bistvu supervizije</i>		sklopu izobraževanj		v vlogi zaupnika
D29	<i>malo se ta obdobja menjajo, prej je bilo na dva meseca pa smo ugotovili, da je bilo prepogosto</i>	Na dva meseca je bilo prepogosto	Število izobraževanj	izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D30	<i>v ta izobraževanja zajeti zaupniki oziroma predstavniki enot iz celotne Slovenije</i>	Predstavniki enot iz celotne Slovenije	Udeleženci	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D31	<i>smo se potem dogovorili nekako na tri oziroma štiri mesece, da se vsaj trikrat na leto dobimo</i>	vsaj trikrat letno	Število izobraževanj	izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D32	<i>polovica tega časa, če rečemo, se poizkusi obdelati neko tematiko, ki nam, ko izrazimo mi željo, da bi jo radi obdelali</i>	Glede na potrebe udeležencev	Potek izobraževanj	izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D33	<i>Samomori</i>		Teme izobraževanja	Izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D34	<i>vedno prepletajo neke privat zadeve s</i>	Preplet službenega in zasebnega	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom

	<i>službenimi</i>	življenja			
D35	<i>tam je tudi vedno prisoten en od teh štirih psihologov</i>	psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanje	Izobraževanje v vlogi zaupnika
D36	<i>drugi del je pa potem namenjen mogoče pogovoru, ali smo opravili kakšen razbremenilni pogovor, malo se predstavi, če je kdo bil v tej situaciji, da smo opravili pogovor.</i>	Predstavitev opravljenih pogovorov	Teme izobraževanja	izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D37	<i>speljemo kakšen scenarij, da potreniramo spet te korake razbremenilnega pogovora, da malo osvežiš to zadevo.</i>	Vadijo kako bi bilo v določenih primerih	Teme izobraževanja	izobraževanje	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D38	<i>odziv je tako zelo mešan, bom rekla, številčnost – ponavadi eni in isti</i>	Vedno enaki	Udeleženci	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D39	<i>ni mehanizma, da bi nekoga prisilili, da mora tja priti</i>	Prostovoljna udeležba	Udeleženci	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D40	<i>pa eni že pač posamezniki,</i>	Ni interesa	Udeleženci	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi

	<i>jah kaj je meni tam tega treba, saj jaz to zdaj znam</i>				zaupnika
D41	<i>po navadi se nas nabere tam okoli 10, 15 običajno je kar ljudi in kar se stvar malo predebatira če ne drugega, kako pa kaj pri vas, ali je bilo kaj takega, kakšni primeri takšni ali drugačni</i>	Vedno enaki	Udeleženci	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D42	<i>Na začetku so rekli, ti si punca, ti boš imela največ dela, seveda bodo vsi k tebi hodili. No potem smo pa hitro ugotovili kje je problem. Pred punco pa jaz ne bom šibek, jaz moram biti močen in tako.</i>	ker je dekle	vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
D43	<i>Službenih zadev zelo malokrat, da bi se prav dejansko usedli in zadevo resno zgrabili</i>	Ni službenih težav	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom

	<i>kot je po protokolu postavljena.</i>				
D44	<i>V naši izmeni se v zadnjem letu ni pripetila neka taka velika zadeva, mogoče je to napaka nas, ker vsi čakamo neko veliko zadevo</i>	Čakajo na hujše intervencije	Vzroki za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
D45	<i>Šef tudi pravi, bomo mi to naredili ko bo nekaj velikega</i>	Huda intervencija	Pričakovanja	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
D46	<i>Mi poizkušamo vsaj tako, da se naredi tisti tehnični del</i>	Analiza dogodka	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D47	<i>razbremenilni pogovor iz štirih faz sestavljen</i>	Štiri faze	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D48	<i>tega tehničnega dela</i>	Prva faza – tehnična analiza	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D49	<i>gasilcem najbolj neljubega čustvenega dela</i>	Druga faza – čustven vidik	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D50	<i>Ker potem ko rečemo kako pa kaj vaša čustva, konec. Kaj, kako, kašno je vreme, kdo je zmagal pri</i>	Ni pripravljenosti za pogovor	Vzroki	Ne odločanje za pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov

	<i>nogometu, pač vse drugo.</i>				
D51	<i>poizkušamo, da bi vsaj prišli do te faze, da ko govorimo kaj smo delali na terenu, da govorimo samo zase.</i>	Vsak govori zase	Koraki v pogovoru	Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D52	<i>poskušamo sedaj to zadevo tako malo preko tehničnega dela zasukati, da se bi že ta obtoževanja nazaj vzela.</i>	Preko tehnične analize do zaupnika	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D53	<i>da bi pa rekli, da smo se šolsko usedli v prostor, v krog in rekli da bomo imeli sedaj razbremenilni pogovor, to se pa v treh letih ni zgodilo</i>	nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
D54	<i>Logično je da starejši predstavniki večina je proti temu</i>	Starejši proti	Generacijske razlike	razlike	Vrednotenje dela zaupnikov
D55	<i>Ampak smo rekli, generacije se morajo zamenjati</i>	Sprememba z novimi generacijami	Generacijske razlike	razlike	Vrednotenje dela zaupnikov
D56	<i>tudi v gasilski</i>	V času šolanja se	Spremembe	Rešitve	Potrebe

	<i>šoli imajo zdaj že ene segmente tudi iz psihologije in jih že pripravljajo na to, da če pri sebi opazijo problem, to ne pomeni da so šibki, da niso za gasilce in jih poskušajo v to smer nekako peljat</i>	govori o stresu			zaupnikov
D57	<i>mogoče bo čez leta, ko se bodo generacije obrnile, se bo spremenila stvar na boljše</i>	Sprememba z novimi generacijami	Generacijske razlike	razlike	Vrednotenje dela zaupnikov
D58	<i>Je pa res da, kar pa šef tudi pravi, da ko pa bo enkrat ena večja zadeva, kar seveda bog ne daj da se enkrat res enemu sodelavcu kaj naredi, ali pa da bo nek tak primer s poznanimi žrtvami, je dejansko res a ne- takrat bodo ljudje že sami</i>	huda intervencija - zaposleni sami želeli pogovor	Pričakovanja	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>hoteli to.</i>				
D59	<i>Poskušamo malo drezati in bezati, da se stvar premika</i>	Poskušajo stvar premakniti	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov
D60	<i>klasični službeni problemi</i>		Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
D61	<i>služba in privat življenje se blazno povezujeta</i>	Preplet službenega in zasebnega življenja	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
D62	<i>nikoli ne boš mogel reč da boš reševal pa samo službeno plat.</i>	Preplet službenega in zasebnega življenja	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
D63	<i>okoli 60% teh pogovorov, se dotika privat zadev</i>	Zasebne težave	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Težave zaposlenih
D64	<i>Problemi doma, se nekako povezujejo</i>	Preplet službenega in zasebnega življenja	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
D65	<i>nikakor ne moraš reč mi se bomo ukvarjali striktno s službenimi problemi</i>	Preplet službenega in zasebnega življenja	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
D66	<i>bolj kot te službene zadeve, te</i>	Zasebne težave	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom

	<i>privatne</i>				
D67	<i>Fino je že to, da ste tam in vam nekdo nekaj pove in pojamra in mu že to dovolj odlože, ne si pa jemati da mu morate vi zdaj pomagati, ker ne boste zmogli ne fizično ne psihično.</i>	Da so ves čas na voljo za pomoč	Pozitivno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D68	<i>poskušamo svetovati</i>		Namen	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D69	<i>Ker če boš ti goba za 32 ljudi, ki bodo k tebi nosili probleme, boš ti sam sebe prekuril.</i>	Preobremenitev	Prevelika želja po pomoči	Nevarnost	Skrb za razbremenitev v zaupnika
D70	<i>najboljše lotiti tako malo po ovinkih</i>	Ne direktno	Organizacija pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D71	<i>marsikdo, ne bo hotel sploh pristopiti, zato ker se boji, kaj bo kdo drug rekel.</i>	Strah pred opravljanjem	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
D72	<i>In zdaj če to opaziš, potem moraš izkoristiti priložnost, ko ga srečaš na hodniku ali kjerkoli, da smo na 4 oči</i>	Zaupnik je sam	Razlog za začetek pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora

D73	<i>nikoli ne bo nihče prišel, ko bo še pet ljudi zraven, ker se obremenjujejo in hecajo že za ene malenkosti, kaj šele, če bi bilo kaj takega</i>	Zmerjanje s strani sodelavcev	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
D74	<i>raje počakam, poskusim počakat, potem pa nekako nanese da se srečamo na 4 oči.</i>	Zaupnik je sam	Razlog za začetek pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D75	<i>Potem pa vprašam kako kaj, pa že po reakciji vidiš</i>	Spontano izvedeni pogovori	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D76	<i>Enostavno poslušaj kaj ima za povedat</i>	V pogovoru bolj poslušaj	Organizacija pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D77	<i>pač na podlagi slišane svetuješ</i>		Organizacija pogovora	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D78	<i>Zadeva je dodelana v nulo</i>		Zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D79	<i>Jaz sem si sicer naredila en tak majhen plonkič za v denarnico, čisto tako za vsak slučaj, če bi že slučajno bila kakšna taka</i>	Gradivo ves čas pri sebi	Organizacija pogovora	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom

	<i>brzinska stvar</i>				
D80	<i>marsikdo vso to literaturo kar v omarici notri.</i>	Gradivo ves čas pri sebi	Organizacija pogovora	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D81	<i>tudi ti boš enkrat prvič postavljen v neko tako stvar, ki ja, teoretično si jo že 36 slišal, praktično pa, ojoj</i>	Strah pred izvedbo pogovora	Strah	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D82	<i>dejansko tisto, ko bomo prvič naredili, od tega je odvisno ali bomo potem to še kdaj naredili, ali ne bomo nikoli več</i>	Ali bodo imeli še kdaj pogovor	Strah	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D83	<i>Prva faza, ki je situacija je taka kot je, tukaj se bomo dobili vsi vpleteni, se bomo malo pogovarjali kaj se je na terenu dogajalo.</i>	Pred uradnim pogovorom vabilo na pogovor	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D84	<i>se dobi zaupnika, ki ni bil vpleten na dogodku</i>	Pogovor opravi nekdo, ki ni udeležen na intervenciji	Neudeležen na intervenciji	Pogoj za izvajanje pogovora	Zaupnik
D85	<i>če je bil tudi on vpleten, da se ga ne postavi v vlogo gobe, ampak da ima tudi on</i>	Ima možnost pogovora – ne vodi razbremenilnega pogovora	Udeležen na intervenciji	Pogoj za izvajanje pogovora	Zaupnik

	<i>možnost pač sebe zrihtat kot se pač mora</i>				
D86	<i>dogovori, da ti ljudje, ki imajo te pol ure, oziroma kolikor pač traja, da so oproščeni bomo rekli nekega dela, tudi če pride do alarma, gre nekdo drug ven namesto njega.</i>	Udeleženci so oproščeni dela	Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
D87	<i>Da se tega ne prekinja</i>		Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
D89	<i>se izklopi vse motilne faktorje, od telefonov in podobno</i>	Ni motilnih faktorjev	Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
D90	<i>se tudi pred tem da ljudem čas, da se preoblečejo, nekaj spijejo, kavo ali karkoli, da ni vse to napeto direktno iz avta, da jih že vlečeš na stol, ampak, da jim daš možnost da vsak te fiziološke potrebe porihna</i>	Zadovoljene fiziološke potrebe udeležencev	Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
D91	<i>obvezno je, da</i>	Dogovor o	Navodila	Pogovor	Metode dela

	<i>se poudari, ker je ljudi strah da bo to nekam ven prišlo.</i>	zaupnosti			
D92	<i>opozoriti da je stvar namenjena temu krogu ki tukaj sedi, da jaz ne bom šla s temi informacijami niti do vodje izmene, niti do nikogar, ker pač tukaj ostane</i>	Dogovor o zaupnosti	Navodila	Pogovor	Metode dela
D93	<i>Prva faza je nek uvod in probaš jih pritegnit, sploh če tebe ni bilo na tej nesreči, da ti sploh povedo, kaj se je pravzaprav dogajalo.</i>	Zaupnik mora dobiti okvir, da ve kaj spraševati	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D94	<i>udeleženi tudi tisti, ki noče nič povedati. Skratka udeleženi morajo biti vsi, pa tudi če samo sedi in je tiho.</i>	Udeleženi morajo biti vsi	Sodelovanje	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D95	<i>potem probaš skozi ta tehnični del dobiti neko</i>	Zaupnik mora dobiti okvir, da ve kaj spraševati	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom

	<i>sliko kaj je kdo delal.</i>				
D96	<i>poudarjat da naj pove vsak samo za sebe. Kaj si ti naredil-ti povej zase.</i>	Vsak govori zase	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D97	<i>In jim probaš dati možnost da vsaj kdo kaj pove</i>		Vključevanje	Pogovor	Metode dela
D98	<i>tukaj na nek način reši in stvar dobiva neko celoto</i>	Celotna podoba	Namen	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D99	<i>Potem pa nekako poskušaš preiti na tisto fazo kaj je bilo pa potem s tem človekom. In poskušaš nekako napeljat na to vprašanje-kako si se ti ob tem počutil.</i>	Preko tehnične analize do zaupnika	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D100	<i>Lahko se ti zgodi, da začnejo vlečt vzporednice z nekim drugim dogodkom, sploh če tega dogodka niso predelali</i>	Povezovanje s preteklimi dogodki	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
D101	<i>velikokrat sploh starejši, vlečt neke</i>	Povezovanje s preteklimi dogodki	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom

	<i>vzporednice z dogodki, ki so bili podobni temu</i>				
D102	<i>Tukaj je pomembno da jih malo ustavimo in jih probamo usmerit da se osredotočijo na tisto kar se je zdaj dogajalo, ker če se zapletamo v stvari ki so bile, ne vidiš konca</i>	usmerja	V pogovoru	Naloga zaupnika	Zaupnik
D103	<i>vsakemu dat možnost da kaj pove.</i>	usmerja	V pogovoru	Naloga zaupnika	Zaupnik
D104	<i>zaključek. Mogoče tudi vprašati, kako se zdaj počutite, ko imate celo celoto sestavljeno, ko imate vse informacije, ko veste zakaj je kakšna situacija taka bila.</i>	Povzetek in normalizacija	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D105	<i>Poskušaš jih potem usmerit na kakšen šport</i>	Nasveti	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
D106	<i>Ali pa lahko se ti zgodi, pri</i>	Zagovornik	Vloga zaupnika	Pogovor	Metode dela

	<i>kakšen posamezniku bo toliko intenzivna, ker ga bo zgleda nekaj še od prej težilo. In mogoče je potem smiselno tistega posameznika na samo ponudim pomoč, predlagam kakšnega psihologa</i>				
D107	<i>strah pri nas je še vedno da če greš k psihologu, je pa to znak da si šibek</i>	Stereotipno prepričanje	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
D108	<i>bistvo je da tega človeka poskusiš pozitivno motivirati, mu tudi poveš da lahko ti priskrbiš kontakt</i>	Zagovornik	Vloga zaupnika	Pogovor	Metode dela
D109	<i>štirje psihologi, so rekli da se oni s tem srečujejo dnevno, da naj jih aktiviramo preko 112.</i>	psihologi	Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanje	Izobraževanje v vlogi zaupnika
D110	<i>Probam tako,</i>	Umirjen	Lastnosti	Kompetence	Zaupnik

	<i>precej umirjeno nastopat.</i>		osebe		
D111	<i>sočustvovat, pač neka ta empatija, ne smeš ga pa še ti dodatno sesut</i>	empatičen	Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
D112	<i>Kot minus ki se sprevrže v neko pozitivno zadevo je ravno to, da velikokrat pridejo do mene, ja meni je bilo zelo težko prit do tebe, ker ti si pa vseeno ženska</i>	Dekle	Vzroki	Ne odločanje za pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov
D113	<i>Vredna zaupanja</i>	Vredna zaupanja	Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
D114	<i>včasih konstantno ko sem prišla iz službe, šla na kolo za 2 3 ure in sem izklopila vse</i>	Šport	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenite v zaupnika
D115	<i>Zdaj ne več toliko ker sem raje s psom</i>	Pes	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenite v zaupnika
D116	<i>hrib in gozd za kakšno uro dve.</i>	Šport	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenite v zaupnika
D117	<i>Drugače pa probamo v zadnjem času prit v tisto fazo,</i>	asertivna drža in meje v delu	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenite v zaupnika

	<i>da rečeš ne moram jaz vsega sam. A si nekaj razporedimo, ali pa ne naredim jaz nič</i>				
D118	<i>izhodišče super</i>	Dobro izhodišče	Pozitivno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D119	<i>tudi sam program izobraževanj super zastavljen. Dobil si informacije. Dobil si seznam ljudi na katere se lahko obrneš, imaš ljudi na katere se lahko tudi zdaj obrneš.</i>	Informacije in kontakti psihologov	Splošno	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanje za zaupnika
D120	<i>zaupniki, da je zdaj na nas. Da če pride do neke situacije, da boš mogel tudi ti sam stopit naprej</i>	Strah pred izvedbo pogovora	Strah	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D121	<i>Mogoče je bolje da v tisti fazi stopiš do vodje, rečeš da se ti zdi da bi se ti zdelo smiselno o stvari pogovoriti in bo on rekel okej ja</i>	Predlagati začetek pogovora	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov

	<i>maš prav.</i>				
D122	<i>v enoti gasilci še kar seznanjeni s to stvarjo, s kolegom sva tudi naredila neko predstavitev tega sistema in smernico ki obstaja v psihološki pomoči.</i>	Dobra	Seznanjenost	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
D123	<i>pri nas še ni tak problem, kot v kot v kakšnih drugih enotah, kjer je že vodstvo nenaklonjeno. mogoče sploh če so starejši na pozicijah.</i>	Nenaklonjeno starejše vodstvo	Generacijske razlike	Razlike	Vrednotenje dela zaupnikov
D124	<i>zna biti problem, da nekdo, ki je na vodilnem položaju in bi mogel to izvajati, ne kaže naklonjenosti temu sistemu</i>	Vodilne položaje zavzemajo nenaklonjeni	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D125	<i>na upravi so hoteli vodilnim ta sistem predstaviti no in odzvalo se jih je minimalno.</i>	približati sistem vodilnim	spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov

D126	<i>če rečem, več izrednih dogodkov, bo ful grdo slišat.</i>	več izrednih dogodkov	Izvajanje pogovora	Splošno	Potrebe zaupnikov
D127	<i>tebe na izobraževanju nekaj naučijo pa če stvari ne izvajaš, oleseniš.</i>	stvari pozabiš	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D128	<i>nudijo nam ogromno</i>	Dobijo veliko informacij	Ocena	izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
D129	<i>že po neki večji zadevi že takoj zberemo vsi okoli kavnega avtomata. To je že kar neka taka praksa in potem tam vsi obsedimo in se začnemo malo pogovarjati.</i>	Okoli kavnega avtomata	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
D130	<i>zdaj ko imam znanje ko sem v vlogi zaupnika, vržem še kakšno tako vprašanje, ki se ga prej nebi spomnila</i>	Komunikacijske veščine	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev z izobraževanji	Izobraževanje za vlogo zaupnika
D131	<i>Moraš se zadovoljiti tudi z nekimi malenkostmi</i>	malenkosti	Zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
D132	<i>delati tudi na neki promociji, jaz sem sigurna</i>	Pozitivna promocija	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov

	<i>da marsikdo v kakšni enoti sploh ne ve, da ta pomoč obstaja.</i>				
D133	<i>Sploh če ni bilo sprejeto s strani vodje, potem niti ne pride do gasilcev dol.</i>	Vodilne položaje zavzemajo nenaklonjeni	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov

Intervju številka 5:

10.6.2016

Gasilska brigada Ljubljana
1.izmena med dnevno službo

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

Sedem let.

Kako je prišlo do odločitve, da postaneš zaupnik? Čigav predlog je to bil?

/Na predlog vodstva izmene/ (E1), se pravi vodja izmene in namestnika, res pa, da je bila tudi na moji strani, bom rekel, /tudi z moje strani je bila neka želja oziroma želja/ (E2), /pač me je stvar zanimala in sem se takoj odločil za to/.(E3) Bil je pa pač /predlog/.(E4)

Kdo je lahko postal zaupnik? Kakšne lastnosti ali znanja so pričakovali od zaupnika?

/Niti ne toliko znanja/, (E5) /kot po nekih lastnostih/, (E6) ki te, ne vem, /neko zaupanje/ (E7) kot tako že pa neka /resnost/, (E8) /odgovornost do dela/, (E9) /poznavanje dela/ (E10) in tako naprej. Predvsem skozi to.

Kakšnih izobraževanj si se moral udeležiti predno si sploh postal zaupnik?

Ja mi smo se potem /v okviru uprave, izobraževali na lgu/ (E11). /Po nekih sklopih tega, pač procesa učnega za zaupništvo/. (E12) Sedaj kakšna /predhodna znanja pa itak nisem imel/ (E13). To mi je bilo pač prvo. Normalo /vse osnove o psihologiji, stresu, travmatskih dogodkih/. (E14) Potem pa pač normalno neke /posamezne teme oziroma neki zaključki/ (E15), se pravi neki /postopki kateri te vodijo, pač da lahko sploh neke osnovne pogovore izvedeš in tako naprej/ (E16).

Kako ocenjujete ta izobraževanja?

/Zelo uspešno/ (E17), bom rekel. /Zelo pozitivno vse skupaj/ (E18). Sedaj se tudi, bom rekel, ene /dvakrat do trikrat letno se še vedno dobivamo, se pravi dopolnjujemo ta izobraževanja/, (E19) obenem pa /tudi izmenjujemo neke izkušnje, mnenja in tako naprej/ (E20). Drugače pa kot /zelo uspešno/ (E21), mene, /mi ni žal da sem se sploh za to odločil/. (E22)

Ali imate tudi kakšna obnovitvena izobraževanja?

Ja v bistvu so, so /neka deloma obnovitvena/, (E23) saj pravim, /nekaj je pa celo za neko nadgradnjo/, (E24) se pravi /so še neke teme, ki jih takrat nismo jemali pa jih v bistvu samo nadgrajujemo/. (E25) /Drugače v osnovi je pa isto ane/. (E26)

Koliko poklicnih gasilcev, tvojih sodelavcev, če bi lahko dal grobo oceno, se odloči za pogovor s tabo, če gledamo eno celo leto?

Sedaj je to tako, verjetno so ti tudi ostali dosti podobno govorili. Pač izkušnje so različne. Jaz osebno, /znotraj izmene, nisem imel kaj dosti veliko dela še/ (E27) – hvala bogu, po eni strani. Tako da, iz te perspektive, /nekih izkušenj prav veliko nimam, ti čisto iskreno povem/ (E28). Tudi /ostali, kolikor vem, kaj veliko delali nismo na tem/ (E29). Sedaj, sem pa predvsem mogoče, to pa kot zanimivost, /da sem pa drugje uporabil neke te izkušnje/ (E30). /Se pravi predvsem, tudi sam sem prostovoljni gasilec, tako kot tvoj partner. Tako da iz tega naslova, sem bolj uporabil te izkušnje/ (E31) /ker se te fantje na prostovoljni bazi bistveno bolj zavedajo teh stresov, teh problemov/. (E32) Tukaj v službi je pa tako, /ni še prišlo do tega, da bi/ (E33), priznati je potrebno tudi, da odkar, sedaj, smo mi usposobljeni, /niti ni bilo nobenega takega, vsaj v naši izmeni res ne, nekega težkega travmatskega dogodka/ (E34), najsi bo z otrokom karkoli, res neke težke poškodbe, oziroma smrti kot take, da bi bili nekje res prisotni. /Oziroma noben ni prišel še do mene/ (E35) in /tudi jaz nisem prepoznal, bom rekel, neke situacije da bi pa mogli pa sedaj obvladati/ (E36). Bila je /enkrat samkrat, no/ (E37). /Ki pa ni bilo skozi neko zaupništvo, ampak je šlo skozi neko analizo skupaj z vodstvom/ (E38). Se pravi, da je /šlo bolj za neko analizo intervencije/ (E39), se pravi kaj smo dobrega naredili oziroma kaj nismo, kaj bi mogli, opremo, kaj smo uporabili. /Bolj v tem smislu, čisto tehnično/ (E40), tako. Čisto tehnično. Sedaj na žalost je tako, oziroma, saj pravim, po eni strani si usposobljen za to /pa bi si moral pridobivat kakšno prakso/ (E41), ampak sedaj po pravici povedano je bolje da je ni. Čeprav, med nama, tudi med zaupniki ko se pogovarjamo, sedaj dejstvo je, in mi se tega zavedamo ker smo pač le dali neko šolanje skozi in /težko bi rekel da ni potrebe, so potrebe/, (E42) ker se /kaže že sem pa tja v kakšnem alkoholu pa kakšnih drugih agresijah in podobno/. (E43) Mi to tudi vidimo ali pa slišimo pa tako naprej, vendar je spet /potrebno ločiti, eno je po službeni plati, eno je pa nekaj privat/ (E44). /Sedaj to reševati, privat se mi tega ne bomo šli/ (E45), kaj je pa službena, sedaj /a je nek alkohol zaradi službe, je pa sedaj težko recimo/ (E46). To so zelo težke stvari še, veš, to je, tukaj /pri nas je še vedno preveč neko herojevstvo/ (E47), pa ni čisto tako. Smo tako poklici, tudi drugje, /čeprav v policiji imajo dosti bolje narejeno, pa vojska tudi/. (E48) Predvsem v policiji, reševalci tudi tako tako.

Kaj pa ocenjuješ da je bolje v policiji ali pa v vojski?

Predvsem je to prednost, po moji oceni, da je, no po moji oceni, to je tudi tako znano že, /da je predvsem to že tam dlje časa/ (E49). Se pravi da je to /že bolj sistemsko vse že/ (E50). Tudi grejo čez, /fantje že ko grejo čez izobraževanja, v nekem pridobivanju nekega poklica/ (E51), /tako kot bi pri nas bilo v gasilski šoli že tudi del tega/, (E52) to je eno. Drugo je /nek standard, ki je tukaj sicer v službi naši opisan ampak kako se ga uveljavlja je pa tako/ (E53). Kot tretje te mora, /se pravi bi se moral ta standard upoštevati tudi iz vodstva/ (E54), bi rekel, /tukaj morava govoriti o izmeni, iz vodstva izmene/ (E55), nad mano so, jaz sem sicer tudi vodja skupine, se pravi da sem v tem širšem vodstvu že, ampak vseeno, vodja izmene, namestnik, desetar, saj to ti je približno sedaj

znano. /Oni so tisti, ki morajo to tudi spodbujat/(E56) in pa ali se to spodbuja ali pa ne je pa neka druga zgodba. To /mora priti v zavest/ (E57). In mi smo šli čez neke take Švedske metode ki smo se jih učili, neke te prakse, ki ji pri njih uveljavljena že leta in leta. In tako kot imamo mi tukaj zaupnike, jih imajo oni zdaj že neko stalnico v vseh službah, so neki zaupniki. Ampak to je pri njih že stalnica, da gredo oni skozi ta sita pogovorov. In to je pri njih ratala že res neka taka praksa, in jim je samoumevno, in se temu ne umikajo ampak sami poiščejo pomoč. Predvidevam da je potem tudi lažje delati. /Pri nas je pa mogoče še vedno vse tko Balkansko vse skupaj/ (E58). Ampak glej, /se popravlja, saj bo, počasi bo/ (E59). /Verjetno bo pa prvič, bodo pa večji pritiski na samih nas zaupnikih, ki konec koncev smo tudi del nekega dogodka/ (E60). /In tudi za nas bo stresno in tudi mi bomo rabili potem nek tak pogovor/ (E61). **Pa imate možnost dobiti ta pogovor?** Ja /jaz mislim, da bi med sabo reševali to/ (E62). Zdaj jaz bi šel recimo do sodelavke, v kolikor ona nebi bila zraven, ali pa potem v druge izmene. Verjetno bi jaz skozi to iskal. Ali pa /tudi naprej, vem kam je treba iti. Imamo informacije kam se obrniti/ (E63). /Že skozi standard je točno opredeljeno/ (E64) za kaj smo mi in pa kam se je treba naprej obrniti.

S kakšnimi težavami se soočajo tisti, ki se obrnejo na vas?

Jaz mislim da predvsem gre tukaj malo za neke takšne /očitke, da ni bil dovolj močan na neki intervenciji/ (E65). Se pravi /da ni vsega naredil, oziroma da nismo vsega naredili/ (E66). Predvsem za neke očitke, čeprav pri gasilcih je tako, ali pa pri naši nalogi je tako. Jaz verjamem da damo takrat vse od sebe, nek maksimum, kar se da v danem trenutku. Ampak težko je nekaj preprečit. Neko težko poškodbo. Ne vem pri otroku, ali pa kjerkoli. Sej to do samo najbolj ranljiva skupina. Drugače pa bolj bi šlo za te očitke in /predvsem neko prelaganje odgovornosti nase/(E67). Čeprav vsak ima neko vodjo nad samo in ta odgovornost je na teh vodjih tudi. Čeprav vsak je na neki intervenciji odgovoren za nek del tega mozaika. Jaz mislim da bi šlo predvsem za to. /In pa neko videnje, res težkih poškodb/ (E68). Čeprav jaz opažam v ekipi tako, da si takrat res /fokusiran na neko delo, da boš preprečil, da boš rešil situacijo. Potem se pa to že kar nekako pozabi. Takoj ko pride vozilo v garažo, se mi zdi da se že kar pozabi/ (E69). /Redke so situacije, da bi se pa zdaj kar tukaj gor na hodniku pogovarjali ne vem, bilo je tam in tam utrgan ud/ (E70). Tako no /zelo hitro pozabimo/(E71). /Predvidevam, da tudi zaradi tega, ker se tega malo bojimo in se načrtno pospravljamo to pod preprogo/. (E72) Takrat bi bilo tudi dobro se verjetno uvest. Tako so nas tudi učili. /Čim prej po dogodku, se uvest in to razrešit/ (E73). Predvsem skozi to se kaže, pa tako /opažam da so fantje, ratajo tako malo agresivni/ (E74). Zame je že to /znak, da povzdigne glas, se hitro razburi, vzkipi/ (E75). Skozi to vidim. /Pa tudi alkohol malo. Ampak v redu, to so potem že globlji stadiji/. (E76)

Na kakšen način pristopite, v kolikor ocenite, da posameznik potrebuje pogovor?

Ravno prejšnjo nočno smo imeli enega obešanca. En mlad fant se je obesil. Pa sva bila poslana dva. V bistvu je bil pa z nama še en, ki bo zdaj, eno leto iz šole. Eno leto ima zdaj staža praktično. /Mi ko smo se že tja peljali, sem ga jaz opozoril/ (E77). /Moram reč da jaz zelo gledam na to/ (E78). /Če ti ni, it za zraven. Lahko počakaš pri vozilu, k je bilo treba nekam gor v gozd it a ne. Lahko počakaš pri vozilu noben problem/, (E79) bova že midva rešila s kolegom ki je pač bolj izkušen. Ampak ne, nasprotno, on si je pač to želel in je reku da je vse v redu. In /tudi potem, ko smo se še

peljali nazaj/ (E80). Sem rekel /ali je vse v redu, lej noben problem, povej, naj ti ne bo nerodno, zdaj še povej, ko smo v avtu, pa se ustavimo in kakšno rečemo/ (E81). Ampak ni nič tožil po kakšni pomoči. Se pravi /jaz poskušam že predhodno kakšno tako stvar, ki predvidevam, da ne bo lepa za videti, da bo mogoče stresna. Da predhodno skušam že s kakšnim takim pogovorom/ (E82) Ali pa predvsem opazko, ali pa predvsem z nekim nazorom, da neko osebo zatipam, da sem skos z ramo ob njem. /Da ga zatipam že prej in ga probam že prej pomagat/ (E83). Ali pa pomagat mu da mu prikrijem, oziroma poskušam rešit. Tukaj pa isto, /če že vidim da je kakšna situacija, da koga vidim da nekaj ni v redu/, (E84) /ga ogovorim, ga vprašam ali je kaj narobe/ (E85). Ampak saj pravim to je tisto, ki si /fantje zatiskajo in kaj hitro pridejo na kakšno drugo temo/ (E86) in vidim da jaz nisem mogoče tisti trenutek toliko zaželenj, in potem pač tisti trenutek opustiš neke zadeve. /Če se bi to stopnjevalo, potem valda probaš. V takem primeru se tudi posvetujeva s kolegico v izmeni/.(E87) Sva že imela dostikrat kakšno tako star, lej un pa se mi ne zdi okej. Ampak to je bolj tako, ker potem lahko že tudi pride do tega, da kdo takoj kaj me vidva zdaj zajebavata, /oziroma prec distanca/. (E88)

Kaj poklicni gasilci v pogovorih z vami ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?

Jaz mislim, da zdaj. Drugače se tega mislim da zdaj vsi dobro zavedajo. Ravno prejšnjo službo nazaj zdaj smo imeli varnost in zdravje pri delu in med njimi je bilo tudi to. Pač vprašanje a je poskrbljeno za to in tako naprej. In tudi ena je seminarsko delala, kako je poskrbljeno za to. Ali si se že kdaj udeležil nekega pogovora ali ne. Nekaj v tem smislu. Zdaj /jaz mislim, da nama zaupajo/, (E89) v tem smislu, oziroma /vejo, ker so tudi videli, da sva bila kar precej odsotna zaradi tega izobraževanja in so tudi videli, da sva morala tudi kar precej mogla dat skozi/ (E90). In ne nazadnje sva tudi /predstavila to shemo zaupniško celi imeni/ (E91). /Jaz mislim da že to naju niti ne zajebavajo, okej mogoče je bilo od začetka tako, da zdaj sva pa midva duhovnika/(E92). Oziroma jaz sem saj kolegica ne mora bit, ampak moram reč da zdaj pa ne. Da bi se iz tega kdo kaj norca delal. Po mojem ne. Meni tudi to pove, da je /tukaj neko zaupanje do te najine specialnosti, da nisva kar nekaj, da sva poučena in mislim da se tudi tega zavedajo/.(E93) Mogoče nasproti pa zaradi tega tudi ne pridejo kdaj. Do koga bi pa rajši, ali je to kolegice, glede na to da je punca, težko rečem. Zdaj moram reč da /jaz imam tudi zelo dobre odnose, nimam nikogar za katerega bi rekel da sva v navskrižu, ali pa tudi zelo se izogibam tem nekim skupinam, oziroma temu grupiranju. Jaz tega sicer ne maram, probam se prilagodit vsem in mogoče sem zato tudi na tem mestu kot sem/ (E94). In jaz mislim da bi imel kdo kakšen tak rišpekt do mene jaz mislim da ne.

Kaj opazate, da bi pri svojem delu potrebovali vi sami? Kaj počnete za razbremenitev vi sami?

Zelo veliko mi res /šport/ (E95) odnese. Ne govoriva zdaj v tem fitnesu ane. To je premalo. To je bolj, ta fitnes tukaj ki je, jaz nisem nek hud fitneser, mi ni niti v interesu to, ampak mi je bil za čas da gre, da mine. Mi pa zelo veliko šport tako na sploh pomeni. /Kolesarim, tečem, hribolazim ogromno/.(E96) Tako da bi /v bistvu čez šport se tukaj največ sprostim/. (E97) Drugo pa, to bo zdaj malo bolj tako slišati pa sploh ne boš verjela. Ampak jaz sem v bistvu zelo tako, /moj primarni

poklic je vrtnar. In sem že po naravi taka duša bolj z naravo povezana in imam doma ogromen vrt. Vrt res, okrasen vrt in si v bistvu tam jaz polnim baterije/ (E98). Se pravi /vse kar je povezano z naravo/ (E99). Mir, nimam rad nekih. Izogibam se tudi nekim takim dogodkom, ki so tako pompozni take stvari mi ne pašejo. /Sem po naravi pač tam miren človek, vsaj imam se za takega/. (E100)

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

/Mislim da je ustrezen/ (E101). Za enkrat ja.

Kaj menite, da bi še potrebovali?

Jaz sigurno, kot si ugotovila. /Definitivno bi bila tukaj potrebna kakšna praksa/ (E102)., drugo pa /stalno nadgrajevanje, oziroma obnavljanje/ (E103). Zdaj pravim zato se vsaj /dvakrat trikrat letno dobimo na lgu in obnovimo oziroma gremo čez neke sklope/ (E104). Jaz mislim da predvsem /praksa/ (E105) in /nadaljevanje tega. Pri nobeni stvari ne smeš zaspāt/. (E106) Sploh pri našem delu, je toliko enih stvari, da če jih ne obnavljaš pozabiš. Dobesedno pozabiš, ker je toliko enih avtov, toliko ene opreme, če ne obnavljaš ne gre.

Analiza intervjuja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
E1	<i>Na predlog vodstva izmene</i>	Predlog	Vodstvo	Izbira zaupnika	Zaupnik
E2	<i>tudi z moje strani je bila neka želja</i>	prostovoljna	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	Zaupnik
E3	<i>pač me je stvar zanimala in sem se takoj odločil za to</i>	Kazal zanimanje	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	Zaupnik
E4	<i>predlog.</i>	Predlog	Vodstvo	Izbira zaupnika	Zaupnik
E5	<i>Niti ne toliko znanja</i>		Pogoji	Izbira zaupnika	Zaupnik
E6	<i>kot po nekih lastnostih</i>		Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
E7	<i>neko zaupanje</i>		Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
E8	<i>resnost,</i>		Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
E9	<i>odgovornost do dela,</i>		Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik

E10	<i>poznavanje dela</i>		Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
E11	<i>v okviru uprave, izobraževali na Igu</i>	Na Igu	Varstvo pred naravnimi nesrečami	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E12	<i>Po nekih sklopih tega, pač procesa učnega za zaupništvo.</i>	Štiri sklopi	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E13	<i>predhodna znanja pa itak nisem imel</i>		Pogoji	Izbira zaupnika	Zaupnik
E14	<i>vse osnove o psihologiji, stresu, travmatskih dogodkih</i>	Osnove stresa	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E15	<i>posamezne teme oziroma neki zaključki</i>	Tretji sklop – vpeljava zaupništva	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E16	<i>postopki kateri te vodijo, pač da lahko sploh neke osnovne pogovore izvedeš in tako naprej</i>	Tretji sklop – vpeljava zaupništva	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževalni sistem	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E17	<i>Zelo uspešno</i>		Splošno	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E18	<i>Zelo pozitivno vse skupaj</i>		Splošno	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E19	<i>dvakrat do trikrat letno se še vedno dobivamo, se pravi</i>		Število izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika

	<i>dopolnjujemo ta izobraževanja,</i>				
E20	<i>tudi izmenjujemo neke izkušnje, mnenja in tako naprej.</i>	Predstavitev opravljenih pogovorov	Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
E21	<i>zelo uspešno,</i>		Splošno	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E22	<i>mi ni žal da sem se sploh za to odločil</i>	Ne obžaluje odločitve	Splošno	Ocenjevanje izobraževanja	Izobraževanja za vlogo zaupnika
E23	<i>neka deloma obnovitvena</i>	Obnavljajo	Teme izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
E24	<i>nekaj je pa celo za neko nadgradnjo</i>	Nadgrajujejo	Teme izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
E25	<i>so še neke teme, ki jih takrat nismo jemali pa jih v bistvu samo nadgrajujemo</i>	Nadgrajujejo	Teme izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
E26	<i>Drugače v osnovi je pa isto ane.</i>		Ocena	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
E27	<i>znotraj izmene, nisem imel kaj dosti veliko dela še</i>	nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E28	<i>nekih izkušenj prav veliko nimam, ti čisto iskreno povem</i>	nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E29	<i>ostali, kolikor vem, kaj veliko delali nismo na</i>	nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>tem</i>				
E30	<i>da sem pa drugje uporabil neke te izkušnje</i>	Izkušnje koristijo tudi drugje	Zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E31	<i>Se pravi predvsem, tudi sam sem prostovoljni gasilec, tako kot tvoj partner. Tako da iz tega naslova, sem bolj uporabil te izkušnje</i>	Izkušnje koristijo tudi drugje	Zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E32	<i>ker se te fantje na prostovoljni bazi bistveno bolj zavedajo teh stresov, teh problemov</i>	Ne zavedanje stresa	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E33	<i>ni še prišlo do tega, da bi</i>	nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E34	<i>ni bilo nobenega takega, vsaj v naši izmeni res ne, nekega težkega travmatskega dogodka</i>	Ni bilo travmatskega dogodka	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E35	<i>Oziroma noben ni prišel še do mene</i>	Nič	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E36	<i>tudi jaz nisem prepoznal, bom rekel, neke situacije da bi pa mogli</i>	Ni bilo travmatskega dogodka	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>pa sedaj obvladati</i>				
E37	<i>enkrat samkrat, no</i>	En pogovor	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E38	<i>Ki pa ni bilo skozi neko zaupništvo, ampak je šlo skozi neko analizo skupaj z vodstvom</i>	Analiza dogodka	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E39	<i>šlo bolj za neko analizo intervencije</i>	Analiza dogodka	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E40	<i>Bolj v tem smislu , čisto tehnično</i>	Bolj tehnično	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E41	<i>pa bi si moral pridobivat kakšno prakso</i>	praksa	Izvajanje pogovora	Splošno	Potrebe zaupnikov
E42	<i>težko bi rekel da ni potrebe, so potrebe,</i>	Potrebe so	Izvajanje pogovora	Splošno	Potrebe zaupnikov
E43	<i>kaže že sem pa tja v kakšnem alkoholu pa kakšnih drugih agresijah in podobno.</i>	Alkoholizem	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
E44	<i>potrebno ločiti, eno je po službeni plati, eno je pa nekaj privat</i>	Ločevanje službe in zasebnosti	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E45	<i>Sedaj to reševati, privat se mi tega ne bomo šli</i>	Ločevanje službe in zasebnosti	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E46	<i>a je nek</i>	Težko	Vzrok za	Število formalnih	Pogovor z

	<i>alkohol zaradi službe, je pa sedaj težko recimo</i>	predvidevanje da so zasebne težave nastale zaradi službenih	premajhno število pogovorov	pogovorov	zaupnikom
E47	<i>pri nas je še vedno preveč neko herojevstvo</i>	Stereotipno prepričanje	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E48	<i>čeprav v policiji imajo dosti bolj narejeno, pa vojska tudi.</i>	Slabše kot pri vojski in policiji	Neorganizirani pogovori	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
E49	<i>da je predvsem to že tam dlje časa</i>	Čas	Izvajanje pogovora	Splošno	Potrebe zaupnikov
E50	<i>že bolj sistemsko vse že</i>	Sistemska organizacija	Izvajanje pogovora	Splošno	Potrebe zaupnikov
E51	<i>fantje že ko grejo čez izobraževanja, v nekem pridobivanju nekega poklica</i>	V času šolanja se govori o stresu	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov
E52	<i>tako kot bi pri nas bilo v gasilski šoli že tudi del tega,</i>	V času šolanja se govori o stresu	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov
E53	<i>nek standard, ki je tukaj sicer v službi naši opisan ampak kako se ga uveljavlja je pa tako</i>	Upoštevanje standarda	Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov
E54	<i>se pravi bi se</i>	Upoštevanje	Več	Pomoč iz strani	Potrebe

	<i>moral ta standard upoštevati tudi iz vodstva</i>	standarda	sodelovanja	vodstva	zaupnikov
E55	<i>tukaj morava govoriti o izmeni, iz vodstva izmene</i>	Vključitev vodstva	Več sodelovanja	Pomoč iz strani vodstva	Potrebe zaupnikov
E56	<i>Oni so tisti, ki morajo to tudi spodbujati</i>	Vključitev vodstva	Več sodelovanja	Pomoč iz strani vodstva	Potrebe zaupnikov
E57	<i>mora priti v zavest</i>		Spremembe	Rešitve	Potrebe zaupnikov
E58	<i>Pri nas je pa mogoče še vedno vse tko Balkansko vse skupaj</i>	Izvedba	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje ukrepa
E59	<i>se popravlja, saj bo, počasi bo</i>	čas	Izvajanje pogovora	Splošno	Potrebe zaupnikov
E60	<i>Verjetno bo pa prvič, bodo pa večji pritiski na samih nas zaupnikih, ki konec koncev smo tudi del nekega dogodka</i>	Pritiski	Strah	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E61	<i>In tudi za nas bo stresno in tudi mi bomo rabili potem nek tak pogovor</i>	Pritiski	Strah	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E62	<i>jaz mislim, da bi med sabo reševali to</i>	Katerikoli	Zaupniki v organizaciji	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika

E63	<i>tudi naprej, vem kam je treba iti. Imamo informacije kam se obrniti</i>	Točno opredeljeni	Zaupniki izven organizacije	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika
E64	<i>Že skozi standard je točno opredeljeno</i>	Točno opredeljeni	Zaupniki izven organizacije	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika
E65	<i>očitke, da ni bil dovolj močan na neki intervenciji</i>	Očitki v povezavi z intervencijo	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
E66	<i>da ni vsega naredil, oziroma da nismo vsega naredili</i>	Očitki v povezavi z intervencijo	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
E67	<i>predvsem neko prelaganje odgovornosti nase</i>		Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
E68	<i>In pa neko videnje, res težkih poškodb</i>	Pogled na intervencijo in soočanje	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
E69	<i>fokusiran na neko delo, da boš preprečil, da boš rešil situacijo. Potem se pa to že kar nekako pozabi. Takoj ko pride vozilo v garažo, se mi zdi da se že</i>	Dogodek se pozabi	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

	<i>kar pozabi</i>				
E70	<i>Redke so situacije, da bi se pa zdaj kar tukaj gor na hodniku pogovarjali ne vem, bilo je tam in tam utrgan ud</i>	Dogodek se pozabi	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E71	<i>zelo hitro pozabimo</i>	Dogodek se pozabi	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E72	<i>Predvidevam, da tudi zaradi tega, ker se tega malo bojimo in se načrtno pospravlja to pod preprogo</i>	Stereotipno prepričanje	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E73	<i>Čim prej po dogodku, se usest in to razrešit</i>	Čim prej po dogodku	Organizacija pogovorov	Formalni pogovor	Potek pogovora
E74	<i>opažam da so fantje, ratajo tako malo agresivni</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	Zaupnik
E75	<i>znak, da povzdigne glas, se hitro razburi, vzkipi</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	Zaupnik
E76	<i>Pa tudi alkohol malo. Ampak v redu, to so potem že globlji stadiji.</i>	Alkoholizem	Težave zaposlenih	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom
E77	<i>Mi ko smo se</i>	Med vožnjo	Pogovor med	Neformalni	Potek

	<i>že tja peljali, sem ga jaz opozoril</i>	na intervencijo	sodelavci	pogovor	pogovora
E78	<i>Moram reč da jaz zelo gledam na to</i>	Poznavanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	Zaupnik
E79	<i>Če ti ni, it za zraven. Lahko počakaš pri vozilu, k je bilo treba nekam gor v gozd it a ne. Lahko počakaš pri vozilu noben problem</i>	Med vožnjo na intervencijo	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E80	<i>tudi potem, ko smo se še peljali nazaj</i>	Med vožnjo po intervenciji	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E81	<i>ali je vse v redu, lej noben problem, povej, naj ti ne bo nerodno, zdaj še povej, ko smo v avtu, pa se ustavimo in kakšno rečemo</i>	Spodbujanje k pogovoru	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E82	<i>jaz poskušam že predhodno kakšno tako stvar, ki predvidevam, da ne bo lepa za videti, da bo mogoče stresna. Da predhodno</i>	Med vožnjo na intervencijo	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora

	<i>skušam že s kakšnim takim pogovorom.</i>				
E83	<i>Da ga zatipam že prej in ga probam že prej pomagat</i>	Med vožnjo na intervencijo	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E84	<i>če že vidim da je kakšna situacija, da koga vidim da nekaj ni v redu,</i>	Poznavanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	Zaupnik
E85	<i>ga oговорim, ga vprašam ali je kaj narobe</i>	Spodbujanje k pogovoru	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
E86	<i>fantje zatiskajo in kaj hitro pridejo na kakšno drugo temo</i>	Menjavanje teme	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E87	<i>Če se bi to stopnjevalo, potem valda probaš. V takem primeru se tudi posvetujeva s kolegico v izmeni</i>	Sodelavka	Zaupniki v organizaciji	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika
E88	<i>oziroma prec distanca</i>	Distanca	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
E89	<i>jaz mislim, da nama zaupajo,</i>	Zaupanje	Bolje zaupniki	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E90	<i>vejo, ker so tudi videli, da</i>	Število izobraževanj	Sodelavci ocenjujejo	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela

	<i>sva bila kar precej odsotna zaradi tega izobraževanja in so tudi videli, da sva morala tudi kar precej mogla dat skozi</i>		pozitivno		zaupnikov
E91	<i>predstavila to shemo zaupniško celi imeni</i>	Dobra	Seznanjenost	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
E92	<i>Jaz mislim da že to naju niti ne zajejavajo, okej mogoče je bilo od začetka tako, da zdaj sva pa midva duhovnika</i>	V času izobraževanja so sodelavci zbadljivi	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E93	<i>tukaj neko zaupanje do te najine specialnosti, da nisva kar nekaj, da sva poučena in mislim da se tudi tega zavedajo</i>	Zaupanje	Bolje zaupniki	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E94	<i>jaz imam tudi zelo dobre odnose, nimam nikogar za katerega bi rekel da sva v navskrižu, ali pa tudi zelo se</i>	V dobrih odnosih s sodelavci	Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik

	<i>izogibam tem nekim skupinam, oziroma temu grupiranju. Jaz tega sicer ne maram, probam se prilagodit vsem in mogoče sem zato tudi na tem mestu kot sem</i>				
E95	<i>šport</i>	<i>Šport</i>	Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenitev zaupnika
E96	<i>Kolesarim, tečem, hribolazim ogromno</i>	<i>Šport</i>	Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenitev zaupnika
E97	<i>v bistvu čez šport se tukaj največ sprostim.</i>	<i>šport</i>	Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenitev zaupnika
E98	<i>moj primarni poklic je vrtnar. In sem že po naravi taka duša bolj z naravo povezana in imam doma ogromen vrt. Vrt res, okrasen vrt in si v bistvu tam jaz polnim baterije</i>	Vrtnarjenje	Načini	Soočanje stresom s	Skrb za razbremenitev zaupnika
E99	<i>vse kar je</i>	Narava	Načini	Soočanje stresom s	Skrb za

	<i>povezano z naravo</i>			stresom	razbremenitev zaupnika
E100	<i>Sem po naravi pač tam miren človek, vsaj imam se za takega.</i>	umirjen	Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
E101	<i>Mislim da je ustrezen</i>		Pozitivno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
E102	<i>Definitivno bi bila tukaj potrebna kakšna praksa</i>	praksa	Izvajanje pogovora	splošno	Potrebe zaupnikov
E103	<i>stalno nadgrajevanje, oziroma obnavljanje</i>	Obnovitve	izobraževanje	splošno	Potrebe zaupnikov
E104	<i>dvakrat trikrat letno dobimo na lgu in obnovimo oziroma gremo čez neke sklope</i>	Obnavljajo	Teme izobraževanja	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
E105	<i>praksa</i>		Izvajanje pogovora	splošno	Potrebe zaupnikov
E106	<i>nadaljevanje tega. Pri nobeni stvari ne smeš zaspāt.</i>	čas	Izvajanje pogovora	splošno	Potrebe zaupnikov

Intervju številka 6:

11.6.2016

Gasilska brigada Ljubljana
3.izmena med dnevno službo

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

10 let.

Kako je prišlo do odločitve, da postanete zaupnik? Čigav predlog je to bil?

Ja takrat je bilo, ko se je to začelo, /so me vprašali če bi bil/ (F1) a ne, v bistvu /jaz sem bolj miren/ (F2) in tak pa /sem rekel da lahko in sem šel/ (F3), pa /tudi en sodelavec, ki je šel v penzijo, je on na to pristal in sva potem skupaj začela hodit na ta tečaj/. (F4)

Kdo je lahko postal zaupnik? Kakšne lastnosti ali znanja so pričakovali od zaupnika?

Za zaupnika tukaj v izmeni se je /odločil šef in to ožje vodstvo/ (F5). Pač so se odločili koga bi dali in potem so naju izbrali. In /sva šla na psihične teste, ki smo jih imeli v vojašnici. In zdaj tiste teste smo morali narediti, če smo hoteli biti zaupniki/. (F6)

Kakšnih morebitnih dodatnih izobraževanj ste se morali udeležiti?

Po tem tečaju, ki smo ga morali narediti imamo zdaj mi /vsakomesečno supervizijo/ (F7), hodimo na lg se pravi po ene 5 ur, /tam imamo strokovnega delavca in on predava o določenih segmentih in imamo izobraževanja/ (F8). Pa udeležil sem se potem še izobraževanja, ko so imele vse te službe, se pravi policija, vojska, rdeči križ so imele predstavitve te socialne pomoči v teh službah. In so predstavile kako to tam poteka, drugim službam.

Kako ocenjujete ta izobraževanja?

/Izobraževanje je dobro/ (F9). Zelo /na strokovni ravni je bil/ (F10). Takrat so prišle tudi /punce iz Švedske/(F11) in /policija, ker oni imajo to res že dodelano in so svoj način psihološke pomoči v policiji predstavili/.(F12) Drugače je bilo pa meni zelo v redu to predavanje, /sem dobil veliko informacij/. (F13)

Koliko poklicnih gasilcev se odloča za pogovor z vami povprečno na leto?

/Do zdaj sem imel enega/ (F14), pa še to je bilo /bolj privatna zadeva/ (F15). Da bi se /pa pogovarjal glede službe še nič/ (F16). /Vsem novim, ki pa pridejo pa imam navado predstaviti ta program, da se lahko name obrnejo povem kaj delamo kako na kakšen način/ (F17). /Drugače gre pa tukaj vse skozi črn humor ven/ (F18), /zelo veliko na hodniku/. (F19)

Kako sami ocenite, da sodelavec potrebuje pogovor, v kolikor ta ne pristopi sam?

Tako bom rekel. /Sodelavci so dosti močni/(F20) in /vizualno ga pa vidiš po obnašanju/. (F21) /Zelo veliko smo skupaj in ga vidiš že po obnašanju, po načinu izgovarjave, po načinih odziva ali so bolj burni ali je zagrenjen/.(F22) /In potem ga vprašam kaj je/ (F23). In velikokrat je tudi, da ti /čisto nehote nekdo kaj pove/ (F24). Ne kot zaupniku ampak kot sodelavec ker /vedo le da ne bom govoril naprej/. (F25)

Koliko poklicnih gasilcev pa vi povabite na pogovor povprečno na leto?

Saj pravim, /do zdaj sem mogoče dva povabil/ (F26). Ali pa če smo bili na kakšni taki krizni situaciji. /Do zdaj še ni bilo nič kaj takega večjega/, (F27) ampak te samomori ki so, pač potem sem šel do njih, pa smo se malo pogovarjali. Bolj tako no, /nihče sicer ni želel da bi se pogovarjali/ (F28).

Kako poteka pogovor zaupnika s sodelavcem?

/Prvi pogoj je da jaz nisem udeležen na tej nesreči/ (F29). Se pravi ne smem biti udeležen na intervenciji, potem /vse predstavim in povabim npr v ta prostor/ (F30). Seveda /ko se preoblečejo, stuširajo in najejo/ (F31). Potem bi tukaj govorili. Zdaj /najprej bi povedali kaj je bilo sploh na tisti intervenciji/ (F32) /potem bi pa še vsak povedal kaj je čutil pa videl/ (F33). Vse skupaj se malo

prepleta. To bi oni povedali. /Ponudili bi jim pomoč/ (F34). /Določene smernice imamo kako naj bi ta pogovor zgledal/. (F35)

Katerih metod dela se med pogovorom poslužujete?

Tako je vsak ti bo povedal kaj dela in kaj je videl. To ni problem. /Ko pa se obrneš na čustva pa več ali manj nič ne rečejo/.(F36) /Na hodnikih smo imeli te pogovore. In ne povedo nič/.(F37) Ko pa /povabiš če se gremo pogovarjat kam drugam, pa vsi rečejo ah kje ni potrebe/.(F38) /Na hodnikih ti pa nihče ne bo nič povedal/.(F39) Je tako da se bojijo, da če bi se šla recimo kakšna manjša skupina z mano pogovarjat, jih je /strah da bi jih drugi na podlagi tega zajebavali/.(F40) /Tako da sprašuješ pač/.(F41) /Čustva mogoče malo pustim/.(F42) ampak /poskušam potem vsaj ta tehnični del ane/. (F43) Že skozi to gre veliko ven.

Kaj poklicni gasilci v pogovorih z vami ocenjujejo kot ustrezno in kaj kot neustrezno? Kako zadovoljni so s tem načinom pomoči?

Ja tako kot sem rekel. /Zadovoljni so, ker po eni strani možnost imajo/. (F44) Po drugi strani /niso zadovoljni zato ker če bi prišlo do tega bi jih drugi lahko zajebavali/.(F45) Eni so /brez zadržkov, recimo tko bolj na osebni ravni, brez problema govori/.(F46) Se recimo zunaj pogovarjamo, kar je dobro da dajo vsaj nekaj ven iz sebe. Je pa /dobra lastnost da smo vsaj nekaj začeli premikati/.(F47) Saj to smo /vedeli da ne bo v letu, dveh funkcioniralo, ampak s časoma pa upam da bo/.(F48) In da se tudi oni začnejo zavedati, da je to tudi za njih dobro.

Prej ste omenili, da še ta pogovor, ki ste ga imeli je bil povezan z osebnimi problemi ne s službenimi. Kaj pa pri ostalih? Je večina pogovorov in težav povezana z osebnimi problemi?

/Ja jaz bi rekel da ja. Da so večinoma kar vsi/.(F49) Zato ker tukaj je, le ker toliko stvari ko vidiš, /postaneš imun/(F50) in zato bi rekel, da tam tisto narediš in greš. In pač pozabiš na to. /Tisto kar je pa doma, kar je pa v privatnem življenju, tisto se ti pa vleče in ne moraš kar pozabit/. (F51)

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

/Meni je v redu/.(F52) /Tudi sam se pogovarjam/.(F53) /In ko sem imel doma težave, sem se pogovarjal z enim zaupnikom in pač sem povedal/.(F54) Tudi jaz /če nebi bil zaupnik, bi to podpiral in bi bil pristaš tega/. (F55)

Kaj menite, da bi še potrebovali?

/Praktično ne potrebuješ nič/.(F56) /Potrebuješ samo prostor/.(F57) Tudi /šefi v naši izmeni to podpirajo/(F58) in govorijo in tudi pri teh analizah, ki jih imamo, smo jih zdaj pripeljali tako daleč, da /vsak zase pove kaj je delal/ (F59). /Kar se pa tiče smrti, tukaj nič ni bilo govora o teh čustvih ampak gre več ali manj čez črn humor vse ven/.(F60)

Kaj počnete za razbremenitev vi sami?

/Ja jaz imam možnost s kakšnim drugim zaupnikom se pogovoriti/.(F61) Drugače pa se jaz zelo /sproščam preko športa/.(F62) Pa te /supervizije/(F63) ki se jih udeležujem.

Analiza intervjuja

ŠT.	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
-----	--------	-------	------------	---------------	------

IZJAVE					
F1	<i>so me vprašali če bi bil</i>	Odločitev	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	Zaupnik
F2	<i>jaz sem bolj miren</i>		Lastnosti osebe	kompetence	Zaupnik
F3	<i>sem rekel da lahko in sem šel</i>	Odločitev	Odločitev osebe	Izbira zaupnika	Zaupnik
F4	<i>tudi en sodelavec, ki je šel v penzijo, je on na to pristal in sva potem skupaj začela hodit na ta tečaj.</i>	Dva zaupnika na izmeno	Število zaupnikov	Izbira zaupnika	Zaupnik
F5	<i>odločil šef in to ožje vodstvo</i>	Določitev	Vodstvo	Izbira zaupnika	Zaupnik
F6	<i>sva šla na psihične teste, ki smo jih imeli v vojašnici. In zdaj tiste teste smo morali narediti, če smo hoteli biti zaupniki</i>	testi	Pogoji	Izbira zaupnika	Zaupnik
F7	<i>vsakomesečno supervizijo</i>		Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
F8	<i>tam imamo strokovnega delavca in on predava o določenih segmentih in imamo izobraževanja</i>	Izobraževanje o različnih sistemih	Potek izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika
F9	<i>Izobraževanje</i>	Dobro	Ocena	Izobraževanje	Izobraževanje

	<i>je dobro</i>				v vlogi zaupnika
F10	<i>na strokovni ravni je bil</i>		splošno	Ocenjevanje izobraževanj	Izobraževanja za vlogo zaupnika
F11	<i>punce iz Švedske</i>	Drugi sklop – švedski sistem	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževanje	Izobraževanje za vlogo zaupnika
F12	<i>policija, ker oni imajo to res že dodelano in so svoj način psihološke pomoči v policiji predstavili.</i>	predstavitev različnih sistemov	Sklopi in teme izobraževanja	Izobraževanje	Izobraževanje za vlogo zaupnika
F13	<i>sem dobil veliko informacij.</i>	Informacije	Pridobljeno znanje	Strokovna pridobitev z izobraževanji	Izobraževanje za vlogo zaupnika
F14	<i>Do zdaj sem imel enega</i>	En pogovor	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F15	<i>bolj privatna zadeva</i>	Zasebne težave	Težave zaposlenih	Tema pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F16	<i>pa pogovarjal glede službe še nič</i>	Ni službenih težav	Težave zaposlenih	Tema pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F17	<i>Vsem novim, ki pa pridejo pa imam navado predstaviti ta program, da se lahko name obrnejo povem kaj delamo kako na kakšen način</i>	Vse nove zaposlene	Seznanjenost	Organizacija pogovorov	Vrednotenje dela zaupnikov
F18	<i>Drugače gre pa tukaj vse skozi črn humor ven</i>	Črni humor	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom

F19	<i>zelo veliko na hodniku</i>		Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
F20	<i>Sodelavci so dosti močni</i>	Določeno količino stresa moraš znati premagati sam	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F21	<i>vizualno ga pa vidiš po obnašanju.</i>	Opazovanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	Zaupnik
F22	<i>Zelo veliko smo skupaj in ga vidiš že po obnašanju, po načinu izgovarjave, po načinih odziva ali so bolj burni ali je zagrenjen</i>	Poznavanje sodelavcev	Prepoznavanje čustev	Kompetence	Zaupnik
F23	<i>In potem ga vprašam kaj je</i>	Spodbujanje k pogovoru	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
F24	<i>čisto nehoti nekdo kaj pove</i>	Spontano izvedeni pogovori	Organizacija pogovorov	Neformalni pogovor	Potek pogovora
F25	<i>vedo le da ne bom govoril naprej</i>	Vreden zaupanja	Lastnosti osebe	Kompetence	Zaupnik
F26	<i>do zdaj sem mogoče dva povabil</i>	Zelo malo	Število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F27	<i>Do zdaj še ni bilo nič kaj takega večjega</i>	Čakajo na hujše intervencije	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F28	<i>nihče sicer ni želel da bi se pogovarjali</i>	Ni sodelovanja	Sodelovanje	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
F29	<i>Prvi pogoj je da jaz nisem</i>		Neudeležen na intervenciji	Pogoj za izvajanje pogovora	Zaupnik

	<i>udeležen na tej nesreči</i>				
F30	<i>vse predstavim in povabim npr v ta prostor</i>	Pred uradnim pogovorom vabilo na pogovor	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
F31	<i>ko se preoblečejo, stuširajo in najejo</i>	Zadovoljene fiziološke potrebe udeležencev	Pogoji za začetek pogovora	Formalni pogovor	Potek pogovora
F32	<i>najprej bi povedali kaj je bilo sploh na tisti intervenciji</i>	Prva faza – tehnična analiza	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
F33	<i>potem bi pa še vsak povedal kaj je čutil pa videl</i>	Druga faza – čustven vidik	Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
F34	<i>Ponudili bi jim pomoč</i>		Koraki v pogovoru	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
F35	<i>Določene smernice imamo kako naj bi ta pogovor zgledal</i>	Smernice pogovora	Organizacija pogovora	Formalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
F36	<i>Ko pa se obrneš na čustva pa več ali manj nič ne rečejo.</i>	O čustvih ne govorijo	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
F37	<i>Na hodnikih smo imeli te pogovore. In ne povedo nič.</i>	Ni zasebnosti	Slabosti	Neformalni pogovor	Potek pogovora
F38	<i>povabiš če se gremo pogovarjat kam drugam,</i>	Možen umik na samo	Organizacija pogovorov	Formalni pogovor	Potek pogovora

	<i>pa vsi rečejo ah kje ni potrebe</i>				
F39	<i>strah da bi jih drugi na podlagi tega zajebavali</i>	Zmerjanje s strani sodelavcev	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F41	<i>Tako da sprasuješ pač</i>	Spraševanje	Vodenje pogovora	Pogovor	Metode dela
F42	<i>Čustva mogoče malo pustim,</i>	Bolj tehnično	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
F43	<i>poskušam potem vsaj ta tehnični del ane.</i>	Bolj tehnično	Pogovor med sodelavci	Neformalni pogovor	Potek pogovora
F44	<i>Zadovoljni so, ker po eni strani možnost imajo</i>	Možnost pogovora	Sodelavci ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
F45	<i>niso zadovoljni zato ker če bi prišlo do tega bi jih drugi lahko zajebavali</i>	Zbadanje	Negativno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
F46	<i>brez zadržkov, recimo tko bolj na osebni ravni, brez problema govori.</i>	Zasebne težave	Težave zaposlenih	Tema zaposlenih	Pogovor z zaupnikom
F47	<i>dobra lastnost da smo vsaj nekaj začeli premikati</i>	Dobro izhodišče	Pozitivno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
F48	<i>vedeli da ne bo v letu, dveh funkcioniralo, ampak s</i>	Čas	Izvajanje pogovora	Splošno	Potrebe zaupnikov

	<i>časoma pa upam da bo</i>				
F49	<i>Ja jaz bi rekel da ja. Da so večinoma kar vsi</i>	Zasebne težave	Težave zaposlenih	Tema zaposlenih	Pogovor z zaupnikom
F50	<i>postaneš imun</i>	Navajenost na prizore	vzroki	Ne odločanje za pogovor	Vrednotenje dela zaupnikov
F51	<i>Tisto kar je pa doma, kar je pa v privatnem življenju, tisto se ti pa vleče in ne moraš kar pozabit.</i>	Zasebne težave	Težave zaposlenih	Tema zaposlenih	Pogovor z zaupnikom
F52	<i>Meni je v redu</i>		Pozitivno vrednotenje	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
F53	<i>Tudi sam se pogovarjam</i>	Pogovor	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev zaupnika
F54	<i>In ko sem imel doma težave, sem se pogovarjal z enim zaupnikom in pač sem povedal.</i>	Katerikoli	Zaupniki v organizaciji	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika
F55	<i>če nebi bil zaupnik, bi to podpiral in bi bil pristaš tega.</i>	Podpiral bi v vsaki vlogi	zaupniki ocenjujejo pozitivno	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela zaupnikov
F56	<i>Praktično ne potrebuješ nič</i>	Nič	Ni potreba	Splošno	Potrebe zaupnikov
F57	<i>Potrebuješ samo prostor</i>		Organizacija	Splošno	Potrebe zaupnikov
F58	<i>šefi v naši izmeni to</i>	Podpora vodstva	zaupniki ocenjujejo	Vrednotenje ukrepa	Vrednotenje dela

	<i>podpirajo</i>		pozitivno		zaupnikov
F59	<i>vsak zase pove kaj je delal</i>	Vsak govori zase	Koraki v pogovoru	Neformalni pogovor	Pogovor z zaupnikom
F60	<i>Kar se pa tiče smrti, tukaj nič ni bilo govora o teh čustvih ampak gre več ali manj čez črn humor vse ven.</i>	Črni humor	Vzrok za premajhno število pogovorov	Število formalnih pogovorov	Pogovor z zaupnikom
F61	<i>Ja jaz imam možnost s kakšnim drugim zaupnikom se pogovoriti</i>	Katerikoli	Zaupniki v organizaciji	Podporna mreža	Skrb za razbremenitev zaupnika
F62	<i>sproščam preko športa</i>	Šport	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev zaupnika
F63	<i>supervizije</i>		Pomoč v sklopu izobraževanj	Izobraževanja	Izobraževanja v vlogi zaupnika

Osno kodiranje intervjujev z zaupniki

ZAUPNIK

- Izbira zaupnika
 - Vodstvo
 - Določitev (A1, F5)
 - Na podlagi izkušenj z zaposlenim (A3, B1, B3, C1, D2)
 - Predlog (E1, E4)
 - Odločitev osebe
 - Odločitev (A2, C4, F1, F3)
 - Prostovoljna (A4, C2, D3, E2)
 - Kazal zanimanje (B7, D1, E3)
 - Število zaupnikov
 - Dva zaupnika na izmeno (A12, C3, F4)
 - Pogoji
 - Ne zavzema vodstvenega položaja (B4, B6, C71)

- Gasilec operativec (B5)
- Primernost ocenili na medicini vojakov (C5, C9, D5)
- Ocenjevali psihologi (C6)
 - Na podlagi testov (C7, D7, F6)
 - Na podlagi osebnih razgovorov (C8, D6)
- Ne iščejo znanja (E5, E13)
- Kompetence
 - Lastnosti osebe
 - Osebnostne lastnosti (A6, C38, E6)
 - Verodostojen, vreden zaupanja (C72, D113, E7, F25)
 - Umirjen (D110, E100, F2)
 - Empatičen (D111)
 - Resnost (E8)
 - Odgovornost do dela (E9, E10)
 - V dobrih odnosih s sodelavci (E94)
 - Lastnosti zaupnika
 - Opravlja enak poklic (A10)
 - Prepoznavanje čustev
 - Opazovanje sodelavcev (A22, A24, C91, C101, C102, E74, E75, F21)
 - Poznavanje sodelavcev (A23, E78, E84, F22)
- Pogoj za izvajanje pogovora
 - Neudeležen na intervenciji
 - Pogovor opravi nekdo, ki ni udeležen na intervenciji (A11, C56, D84, F29)
 - Udeležen na intervenciji
 - Ima možnost pogovora – ne vodi razbremenilnega pogovora (D85)
- Novi zaupniki
 - Potreba
 - Ni potrebe (A13)
- Naloge zaupnikov
 - Netočno opredeljeno delo
 - Na začetku (B2)
 - V pogovoru
 - Usmerja (C54, D102, D103)
 - Mediator (C55)
 - Začne pogovor (C79)

IZOBRAŽEVANJA ZA VLOGO ZAUPNIKA

- Izobraževalni sistem
 - Varstvo pred naravnimi nesrečami
 - Zaupništvo (A7)

- Zaupništvo – vključitev gasilcev (A8)
 - Na Igu (E11)
 - Sklopi in teme izobraževanja
 - Štiri sklopi (B8, E12)
 - Prvi sklop – predstavitev
 - Sistema zaupništva (B9, C13, D8)
 - različnih sistemov – vojska, policija (D9, F12)
 - svoje delo predstavili tudi različni psihologi (C15, D12)
 - Drugi sklop – švedski sistem (B10, C16, D11, F11, C17)
 - Tretji sklop – vpeljava zaupništva (B11, E15, E16)
 - Četrti sklop – izpit (B12)
 - Uvodoma - za lastno premagovanje stresa (C14)
 - vaje (C18)
 - Trajanje izobraževanja
 - Pozabil (C10)
 - Približno pol leta (C11)
 - Nekajkrat mesečno (C12)
 - Nekaj mesecev (D4)
- Ocenjevanje izobraževanja
 - Teme izobraževanja
 - Uporaba strokovnih terminov (A19)
 - Nobenih novih informacij (A20)
 - Bolj poskusno (B13)
 - Poudarek na zaposlenih (B16)
 - Osnove so imeli že prej (D18)
 - Prejeli veliko informacij (D22)
 - Manjkajoče informacije
 - o nesrečah z otroci ali svojci (B14)
 - Pritisk okolice ob nesreči (B15, B17)
 - Splošno
 - Vsi zadovoljni (D17, E18)
 - Predavali ljudje s prakso (D27)
 - Informacije in kontakti psihologov (D119,)
 - Uspešno (E17, E21)
 - Ne obžaluje odločitve (E22)
 - Na strokovni ravni (F10)
- Strokovna pridobitev z izobraževanji
 - Pridobljeno znanje
 - Novi termini (A25)

- Veliko za osebno življenje (C21, D24)
- Komunikacijske veščine (C22, D26, D130)
- Nove veščine (D23)
- Avtogeni treningi in dihalne vaje (D25)
- Informacije (F13)

IZOBRAŽEVANJA V VLOGI ZAUPNIKA

- Izobraževanja
 - Potek izobraževanj
 - Pogovori (A27, A29)
 - Glede na potrebe udeležencev (A30, A35, B19, C24, D32)
 - Izobraževanje
 - o različnih sistemih – vojska, policija (A31, B24, B27 F8)
 - o tujih sistemih (B30)
 - Dodatni seminarji (B23, C20)
 - Udeleženci
 - Predstavniki enot iz celotne Slovenije (D30)
 - Vedno enaki (D38, D41)
 - Prostovoljna udeležba (D39)
 - Ni interesa (D40)
 - Kraj izobraževanj
 - Na Igu (A28, B22)
 - Teme izobraževanja
 - Samomori (A32, C25, D33)
 - Utopljeni (A33)
 - Krizne situacije (A34)
 - Otroci (B20)
 - Vadijo kako bi bilo v določenih primerih (B29, D37)
 - Smrt v družini (C26)
 - Predstavitev opravljenih pogovorov (D36, E20)
 - Obnavljajo (E23, E104)
 - Nadgrajujejo (E24, E25)
 - Pomoč v sklopu izobraževanj
 - Debriefing (A61)
 - Psihologi (A62, B26, B58, C64, C66, D13, D14, D15, D35, D109)
 - Supervizija (B57, C27, C114, D28, F7, F63)
 - Meditacija sproščanje (B59)
 - Število izobraževanj
 - Ni potrebe po mesečnem srečevanju (B18)
 - Dvakrat letno (B21, E19)
 - Enkrat letno (C19, C23)

- Dovolj enkrat letno (C111)
- Dvakrat, trikrat je obremenjujoče (C112)
- Na dva meseca je bilo prepogosto (D29)
- Vsaj trikrat letno (D31)
- Ocena
 - Dobro, če so psihologi (B25)
 - Opravljajo podobno delo (D16)
 - Druge službe ne poznajo dela gasilcev – ne dobijo vseh informacij (B28)
 - Dobijo veliko informacij (D128)
 - V osnovi vse isto (E26)
 - Dobro (F9)
- Tuji sistemi
 - Samo eno izobraževanje (B31)

SKRB ZA RAZBREMENITEV ZAUPNIKA

- Podporna mreža
 - Zaupniki izven organizacije
 - Podpora in pomoč pri psihologih (A9, A64)
 - Točno opredeljeni (E63, E64)
 - Zaupniki v organizaciji
 - Katerikoli (A63, E62, F54, F61)
 - Nadrejeni in sodelavci (C80, E87)
- Soočanje s stresom
 - Načini
 - Šport (B60, C85, D114, D116, E95, E96, E97, F62)
 - Močna drža (C81)
 - Molk (C82, C83)
 - Študij (C84)
 - Morje (C86)
 - Metode iz izobraževanja (C87)
 - Sprotno reševanje (C88)
 - Pes (D115)
 - Asertivna drža in meje v delu (D117)
 - Vrtnarjenje (E98)
 - Narava (E99)
 - Pogovor (F53)
 - Pogovori z družino (B61)
- Nevarnost
 - Prevelika želja po pomoči
 - Preobremenitev (D69)

POTEK POGOVORA

- Neformalni pogovor
 - Pogovor med sodelavci
 - Med vožnjo po intervenciji (A14, E80)
 - Analiza dogodka (A15, C75, D46, E38, E39)
 - Vprašanja iz izobraževanj (C77, C78)
 - Bolj tehnično (E40, F42, F43)
 - Med vožnjo na intervencijo (E77, E79, E82, E83)
 - O čustvih ne govorijo (F36)
 - Razlogi za začetek pogovora
 - Opažene reakcije sodelavcev (A21)
 - Zaupnik je sam (C35, D72, D74)
 - Organizacija pogovorov
 - Spontano izvedeni pogovori (A18, C37, D75, F24)
 - Na hodnikih (A40, C76, F19)
 - Poslušanje (D20)
 - Prava vprašanja (D21)
 - Ne direktno (D70)
 - Svetovanje (D77)
 - Okoli kavnega avtomata (D129)
 - Spodbujanje k pogovoru (E81, E85, F23)
 - Slabosti
 - Ni zasebnosti (A41, F37)
- Formalni pogovor
 - Organizacija pogovorov
 - Možen umik na samo (C34, C41, F38)
 - Priprava na pogovor (C42, C67)
 - Čim prej po dogodku (E73)
 - Pogoji za začetek pogovora
 - Intimen, miren prostor (C43)
 - Sedijo v krogu (C48, C49)
 - Udeleženci so oproščeni dela (D86)
 - Pogovora se ne prekinja (D87)
 - Ni motilnih faktorjev (D89)
 - Zadovoljene fiziološke potrebe udeležencev (D90, F31)

POGOVOR Z ZAUPNIKOM

- Število formalnih pogovorov
 - Število pogovorov
 - Nič (A36, A58, B43, B48, C28, C60, D53, E27, E28, E29, E33, E35)
 - Zelo malo (B63, F26)
 - En pogovor (E37, F14)

- Vzrok za premajhno število pogovorov
 - Neobvezno (A37)
 - Tabu tema (B38)
 - Odvisen od tega ali ga skliče vodstvo (B44)
 - Zmerjanje s strani sodelavcev (C29, C103, D73, F39)
 - Stereotipno prepričanje (C30, C92, C97, D107, E72)
 - Strah pred opravljanjem (C33, D71)
 - Določeno količino stresa moraš znati premagati sam (C63, C93, C94, C98, C99, F20)
 - Da nebi bilo vedno eno in isto (C95)
 - Ker je dekle (D42)
 - Čakajo na hujše intervencije (D44, F27)
 - Ne zavedanje stresa (E32)
 - Ni bilo travmatskega dogodka (E34, E36)
 - Ločevanje službe in zasebnosti (E44, E45)
 - Težko predvidevanje da so zasebne težave nastale zaradi službenih (E46)
 - Dogodek se pozabi (E69 E70, E71)
 - Menjavanje teme (E86)
 - Distanca (E88)
 - Črni humor (F18, F60)
- Pričakovanja
 - Nima (C61)
 - huda intervencija - zaposleni sami želeli pogovor (C62, C96, D45, D58)
 - Ne bodo se odločali za formalne oblike (C104)
- Formalni pogovor
 - Vabilo
 - Pogovor ponujen po vsaki intervenciji (A38)
 - Ni odziva (A42)
 - Sodelovanje
 - Ko pogovor je, sodelujejo (A39)
 - Negativen odnos (C31)
 - Ne povedo vsega (C32)
 - Udeleženi morajo biti vsi (D94)
 - Ni sodelovanja (F28)
 - Koraki v pogovoru
 - Prva faza
 - tehnična analiza (A50, A51, C44, C50, D48, F32)
 - vodijo vodje (A52, B46)
 - ocena delovanja zaposlenih (A53)
 - Preko tehnične analize do zaupnika (B45, D52, D99)

- Druga faza
 - čustven vidik (A54, B41, F33)
 - Čustven del vodijo zaupniki (B47, D49)
- Informacija – delo s posameznikom ali s skupino (C40)
- Zaupnik mora dobiti okvir, da ve kaj spraševati (C45, D93, D95)
- Realizacija (C53)
- Individualni pogovor (C57, C58)
- Povzetek in normalizacija (C59, D104)
- Ponovno izvede pogovor (C65)
- Štiri faze (D47)
- Pred uradnim pogovorom vabilo na pogovor (D83)
- Nasveti (D105)
- Vsak govori zase (D96)
- Zaupnik ponudi pomoč (F34)
- Namen
 - Predelati temo in se naučiti sam spopasti s podobnimi primeri (B37)
 - Ne zgolj tehnična analiza intervencije (C51)
 - Čustveno doživetje (C52)
 - Svetovanje (D68)
 - Celotna podoba (D98)
- Organizacija pogovora
 - Gradivo ves čas pri sebi (D79, D80)
 - Smernice pogovora (F35)
- Neformalni pogovor
 - Tako se pogovarja (A43)
 - Tekom pogovorov pridobil zaupanje (C39)
 - Dela neformalno (A59)
 - Število pogovorov
 - Približno pet procentov (B32)
 - Pravo željo ima en procent (B33)
 - 10% pogovorov, ki se dotikajo še psihološkega vidika (B34)
 - Koraki v pogovoru
 - Začetek – potek intervencije (B39, B42)
 - Nadaljevanje – deljenje različnih pogledov (B40)
 - Vsak govori zase (D51, F59)
- Tema pogovora
 - Težave zaposlenih
 - Ni službenih težav (A44, A48, D43)
 - Ne moti jih delo, ki ga opravljajo (A45)
 - Zasebne težave (A46, D63, D66, F15, F46, F49, F51)

- prepiri doma (A47)
- pogled na intervencijo in na soočanje (B36, E68)
 - Očitki v povezavi z intervencijo (E65, E66)
 - Prelaganje odgovornosti nase (E67)
 - Mladi se srečujejo s prizori, ki jih vidijo prvič (B35)
- Doživljanje starejših generacij (B70)
 - Upokojeni še vedno sanjajo (B71)
 - Povezovanje s preteklimi dogodki (D100, D101)
- Preplet službenega in zasebnega življenja (D34, D61, D62, D64, D65)
- Klasični službeni problemi (D60)
- Alkoholizem (E43, E76)
 - Včasih pri starejših alkoholizem – opazijo neučinkovitost (B69)

VREDNOTENJE DELA ZAUPNIKOV

- Organizacija pogovorov
 - Neorganizirani pogovori
 - Slabše kot pri vojski in policiji (A16, D10, E48)
 - Enote po Sloveniji
 - Razlike glede na število zaposlenih (C105, C106, C107)
 - Seznanjenost
 - Dobra (D122, E91)
 - Vse nove zaposlene (F17)
- Neformalni pogovor
 - Ocena zaupnika
 - Deluje (A60)
- Razlike
 - Generacijske razlike
 - Odhod v pokoj (A65, B68)
 - Mladi so odprti do zaupništva (A66, C100)
 - Sprememba z novimi generacijami (B50, D55, D57)
 - Starejši proti (D54)
 - Nenaklonjeno starejše vodstvo (D123)
- Ne odločanje za pogovor
 - Vzroki
 - Stereotipno mnenje (B49)
 - Šele zdaj so začeli ločevati psihiatre od zaupnikov (B51)
 - Nadrejeni (C70)
 - Ni pripravljenosti za pogovor (C115, D50)
 - Dekle (D112)
 - Navajenost na prizore (F50)
- Vrednotenje ukrepa

- Bolje zaupniki
 - Psihologi ne poznajo dela gasilcev (B52, C47)
 - Preveč teorije pri psihologih (B53)
 - Zaupnik ve kaj je doživljal na začetku (C46)
 - Zaupanje (E89, E93)
- Sodelavci ocenjujejo pozitivno
 - izboljšanje počutja (B54)
 - število izobraževanj (E90)
- pozitivno vrednotenje (F52)
 - majhen korak (B62)
 - veliko znanja (C109)
 - Da so ves čas na voljo za pomoč (D67)
 - Dobro izhodišče (D118, E101, F47)
 - Možnost pogovora (F44)
- zaupniki ocenjujejo pozitivno
 - zmanjšanje bolniških (B72)
 - izboljšanje socialnih odnosov (B73, B74)
 - celotni sistem je super dodelan (D78)
 - malenkosti (D131)
 - izkušnje koristijo tudi drugje (E30, E31)
 - podpiral bi v vsaki vlogi (F55)
 - podpora vodstva (F58)
- negativno vrednotenje
 - Zaradi zunanjega pritiska (C69)
 - Pogovor za vsako stvar (C73)
 - Izkoriščanje ukrepa (C74)
 - Ne želijo pogovorov (D19)
 - Vodilne položaje zavzemajo nenaklonjeni (D124, D133)
 - Stvari pozabiš (D127)
 - Izvedba (E58)
 - Zbadanje (F45)
 - V času izobraževanja so sodelavci zbadljivi (C68, E92)
- Strah
 - Strah pred izvedbo pogovora (D81, D120)
 - Ali bodo imeli še kdaj pogovor (D82)
 - Pritiski (E60, E61)
- Sprememba
 - Drugače
 - Izobraženi na področju stresa (C89)
 - Znanje o ravnanju s stresom (C90)

METODE DELA

- Pogovor
 - Navodila
 - Dogovor o zaupnosti (A55, D91, D92)
 - Vključevanje
 - Poskušajo spodbuditi, da vsak kaj pove (D97)
 - Vloga zaupnika
 - Zagovornik (D106)
 - Vodenje pogovora
 - Spraševanje (F41)
- Razbremenitev
 - Metode sproščanja (A56)
 - Pijača
 - Pivo (A57)

POTREBE ZAUPNIKOV

- Splošno
 - Ni potreb
 - Nič (A67, F56)
 - Organizacija
 - Nimajo prostora za izvajanje pogovorov (F57)
 - Izobraževanje
 - Obnovitve (C110, C113, E103)
 - Izvajanje pogovora
 - Več izrednih dogodkov (D126)
 - Praksa (E41, E102, E105)
 - Potrebe so (E42)
 - Čas (E49, E59, E106, F48)
 - Sistemska organizacija (E50)
- Pomoč iz strani vodstva
 - Več sodelovanja
 - Vključitev vodstva (A68, B64, E55, E56)
 - Več pooblastil in zaupanja (B65)
 - Upoštevanje standarda (E54)
- Ločevanje vodstva od zaupnikov
 - Razbremenilni pogovori predmet zaupništva
 - Vodstvo ne mora izvajati razbremenilnega pogovora (A69, A70)
- Rešitve
 - Spremembe
 - Za razvoj potrebne spremembe (B55)
 - Pogovor v sklopu službe (B56)

- Pogovori bi bili obvezni (B66)
- V času šolanja se govori o stresu (C108, D56, E51, E52)
- Poskušajo stvar premakniti (D59)
- Predlagati začetek pogovora (D121)
- Približati sistem vodilnim (D125)
- Pozitivna promocija (D132)
- Upoštevanje standarda (E53)
- Zavest (E57)

Priloga 8.6: Intervju z gasilci

INTERVJU Z GASILCI

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

Koliko ste seznanjeni z načinom dela, ki ga opravlja zaupnik? Mi lahko na kratko poveste z vašimi besedami, kaj je njegova vloga.

Ali se kdaj odločite za pogovor z zaupniki? V kakšnih primerih?

Kaj pa v primeru, da pri svojem sodelavcu opazite, da bi potreboval pogovor. Kaj naredite?

Vprašanja za tiste, ki se obračajo na zaupnika:

Katere so najpogostejše težave, s katerimi se obračate na zaupnika?

Kako poteka pogovor z zaupnikom?

Kaj mislite, da je pri teh pogovorih ustrezno, kaj neustrezno. Kako ste zadovoljni s to obliko pomoči?

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

Kaj menite, da bi še potrebovali?

Vprašanja za tiste, ki še nikoli niso opravili pogovor z zaupnikom:

Kaj so razlogi, da se ne odločate za pogovor z zaupnikom?

Kako poskrbite za razbremenitev ob stresnih situacijah?

Kaj menite, da bi v vaši organizaciji še potrebovali?

Intervju številka 1:

13.6.2016

Preko e- pošte

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

V brigadi sem zaposlen 17 let.

Koliko ste seznanjeni z načinom dela, ki ga opravlja zaupnik? Mi lahko na kratko poveste z vašimi besedami, kaj je njegova vloga.

/Z načinom dela, sem seznanjen bolj malo/.(G1) /Vloga zaupnika je pomoč pri psiholoških težavah, ki so posledica intervencij/.(G2)

Ali se kdaj odločite za pogovor z zaupniki? V kakšnih primerih?

/Ne/. (G3)

Kaj pa v primeru, da pri svojem sodelavcu opazite, da bi potreboval pogovor. Kaj naredite?

/Sam se pogovorim z njim/.(G4) /Lahko ga samo poslušam/. (G5) /Bi pa povedal vodstvu/ (G6) in bi ustrezno ukrepali.

Kako poteka pogovor z zaupnikom?

/Ne vem/. (G7)

Kaj mislite, da je pri teh pogovorih ustrezno, kaj neustrezno. Kako ste zadovoljni s to obliko pomoči?

Vsaka oseba ima svojo preteklost in osebnost, /zato mislim da je za tak pogovor potrebno aktivirati osebo, ki je izobražena za to in se s takimi stvarmi ukvarja vsak dan/.(G8)

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

Gotovo se je in se še bo, z daljšim obdobjem pokazalo za primerno/. (G9)

Kaj menite, da bi v vaši organizaciji še potrebovali?

Mislim da bi /poleg zaupnikov potrebovali strokovno osebo/, (G10) mogoče /kakšno zunanjo pomoč v hujših primerih/. (G11) Na primer /da bi v določenih primerih pomagala/.(G12) Če bi se /pokazala potreba bi ustrezno ukrepali/.(G13)

Kaj so razlogi, da se ne odločate za pogovor z zaupnikom?

/Pogovor je potekal spontano na hodniku/.(G14) Bilo je nekaj intervencij, ki so bile primerne za razgovor, /ampak mi se raje pogovorimo kar tako sproti na hodniku (smeh in hec/...) (G15)

Kako poskrbite za razbremenitev ob stresnih situacijah?

/Obiskujem vodene meditacije/ (G16) in /veliko pogovora z bližnjo osebo/.(G17) /Trudim se da ne potlačim čustev in stvari, ki so se zgodile/.(G18)

Analiza intervjuja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
G1	Z načinom dela, sem seznanjen bolj malo	Malo seznanjen	Splošno	Seznanjenost	Zaupnik
G2	Vloga zaupnika je pomoč pri psiholoških težavah, ki so posledica intervencij.	Pomoč po intervencijah	Z vlogo	Seznanjenost	Zaupnik
G3	Ne.	Nič.	Število pogovorov	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
G4	Sam se	Pogovor	Pomaga sam	Način dela	Sodelavec

	<i>pogovorim z njim</i>				potrebuje pomoč
G5	<i>Lahko ga samo poslušam.</i>	Posluša	Pomaga sam	Način dela	Sodelavec potrebuje pomoč
G6	<i>Bi pa povedal vodstvu</i>		Aktivira vodstvo	Način dela	Sodelavec potrebuje pomoč
G7	<i>Ne vem.</i>	Ne ve.	Potek pogovora	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
G8	<i>zato mislim da je za tak pogovor potrebno aktivirati osebo, ki je izobražena za to in se s takimi stvarmi ukvarja vsak dan.</i>	Izobražena oseba na tem področju	Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
G9	<i>Gotovo se je in se še bo, z daljšim obdobjem pokazalo za primerno</i>	Primerna pomoč	Zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
G10	<i>poleg zaupnikov potrebovali strokovno osebo</i>	Izobražena oseba na tem področju	Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
G11	<i>kakšno zunanjo pomoč v hujših primerih.</i>	Zunanja pomoč – ob hujših primerih	Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
G12	<i>da bi v določenih primerih</i>	Zunanja pomoč – v določenih	Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik

	<i>pomagala</i>	primerih			
G13	<i>pokazala potreba bi ustrezno ukrepali</i>	Zunanja pomoč – ustrezno ukrepa	Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
G14	<i>Pogovor je potekal spontano na hodniku</i>	Spontani pogovori med sodelavci	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
G15	<i>ampak mi se raje pogovorimo kar tako sproti na hodniku (smeh in hec...)</i>	Sproti skozi humor	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
G16	<i>Obiskujem vodene meditacije</i>	Meditacije	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
G17	<i>veliko pogovora z bližnjo osebo</i>	Pogovor z bližnjim	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
G18	<i>Trudim se da ne potlačim čustev in stvari, ki so se zgodile.</i>	Zavedanje čustev	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca

Intervju številka 2:

14.6.2016

Preko e- pošte

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

9let

Koliko ste seznanjeni z načinom dela, ki ga opravlja zaupnik? Mi lahko na kratko poveste z vašimi besedami, kaj je njegova vloga.

/Vem da imamo zaupnika/ (H1) prav /veliko se ne govori o njih/ (H2) .../njegova vloga naj bi bila da se z nami pogovori ko smo v stiski/ (H3) ...

Ali se kdaj odločite za pogovor z zaupniki? V kakšnih primerih?

/Se še nisem odločil za pogovor ker ga še nisem potreboval/ (H4) ...

Kaj pa v primeru, da pri svojem sodelavcu opazite, da bi potreboval pogovor. Kaj naredite?

/Ga napotimo k zaupniku/.(H5) /V praksi se še ni nobeden pogovarjal z njim/...(H6)

Kaj so razlogi, da se ne odločate za pogovor z zaupnikom?

Razlog je da /ga še nisem potreboval/ (H7).../ko ga bom se bom pogovoril z njim/...(H8)

Kako poskrbite za razbremenitev ob stresnih situacijah?

/Pogovor z sodelavci/ (H9)...se /po stresnih situacijah veliko pogovarjamo o dogodku in tako se razbremenimo/.. (H10) Sicer pa doma /šport/ (H11) ali pa /pogovor z ženo/.(H12)

Kaj menite, da bi v vaši organizaciji še potrebovali?

Mislim da /imamo za vse dobro poskrbljeno/.(H13) /Če kdo rabi pogovor in pomoč, se lahko obrne na zaupnika/,(H14) pa /tudi s sodelavci lahko govori/.(H15)

Analiza intervjuja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
H1	<i>Vem da imamo zaupnika</i>		Splošno	Seznanjenost	Zaupnik
H2	<i>veliko se ne govori o njih</i>		Splošno	Seznanjenost	Zaupnik
H3	<i>njegova vloga naj bi bila da se z nami pogovori ko smo v stiski</i>	Pogovor v stiski	Z vlogo	Seznanjenost	zaupnik
H4	<i>Se še nisem odločil za pogovor ker ga še nisem potreboval</i>	Ni bilo potrebe	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
H5	<i>Ga napotimo k zaupniku</i>		Pomaga sam	Načini dela	Sodelavec potrebuje pomoč
H6	<i>V praksi se še ni nobeden pogovarjal z njim</i>	Nič	Število pogovorov	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
H7	<i>ga še nisem potreboval</i>	Ni bilo potrebe	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
H8	<i>ko ga bom se bom pogovoril z njim</i>	Ko bo potreboval pomoč	Vzrok za pogovor	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
H9	<i>Pogovor z sodelavci</i>	Pogovor s sodelavci	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca

H10	<i>po stresnih situacijah veliko pogovarjamo o dogodku in tako se razbremenimo..</i>	Pogovor s sodelavci	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
H11	<i>šport</i>		Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
H12	<i>pogovor z ženo</i>	Pogovor z bližnjim	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
H13	<i>imamo za vse dobro poskrbljeno</i>	Dobro poskrbljeno	Zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
H14	<i>Če kdo rabi pogovor in pomoč, se lahko obrne na zaupnika</i>	Primerna pomoč	Zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
H15	<i>tudi s sodelavci lahko govori</i>		Zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik

Intervju številka 3:

14.6.2016

Na Gasilski brigadi Ljubljana

V času dnevne službe

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

Na gasilski brigadi sem zaposlen peto leto

Koliko ste seznanjeni z načinom dela, ki ga opravlja zaupnik? Mi lahko na kratko poveste z vašimi besedami, kaj je njegova vloga.

/Z delom zaupnikov sem seznanjen/, (I1) saj smo imeli /že v gasilski šoli predmet psihologija/, (I2), kjer smo /spoznavali na kakšen način se lahko bojujemo s stresom in kdo vse nam lahko pri tem pomaga/. (I3) /Zaupnik naj bi bil eden izmed sodelavcev, kateremu, naj bi ostali najbolj zaupali/ (I4) /in se nanj obrnili v stiski oziroma v stresu po kakšnem travmatskem dogodku/. (I5)

Ali se kdaj odločite za pogovor z zaupniki? V kakšnih primerih?

/Ja/, (I6) če in /ko ugotovim da težavi sam nisem kos, ga prosim za pomoč, torej za pogovor/. (I7) Sam /imam srečo, da je en izmed zaupnikov v naši izmeni tudi moj dolgoletni prijatelj/, (I8) s katerim se /skupaj voziva v službo in iz nje, tako da je veliko teh neformalnih pogovorov o dogodkih v službi že izvedenih med vožnjo domov/. (I9) /En drugemu poveva tegobe/. (I10)

Kaj pa v primeru, da pri svojem sodelavcu opazite, da bi potreboval pogovor. Kaj naredite?

Hmm, tu je zadeva težja. /Sam pri nobenem sodelavcu za enkrat še nisem opazil tega da bi potreboval pogovor/.(I11) Če bi ga pa, pa /ne vem kako bi ga pripravil do tega da gre do enega izmed zaupnikov/(I12). /Sam sem tak, da mi o stresu ni težko govoriti in priznati, kdaj ga občutim/.(I13) Po navadi /sem eden izmed tistih, ki po težji intervenciji radi govorimo o dogodkih in s tem damo tisto težo ven iz sebe/.(I14)

Katere so najpogostejše težave, s katerimi se obračate na zaupnika?

Kot sem že povedal, /imam srečo da lahko z zaupnikom debatiram prav v vseh stvareh, ki me težijo/(I15) – /tako privatne kot službene/.(I16) Enkrat sem imel primer da sem dejansko /pristopil do zaupnika zaradi intervencije, ki je nisem mogel spraviti iz glave/.(I17)

Kako poteka pogovor z zaupnikom?

/Ne vem točno, kako naj bi po pravilih izgledal pogovor/.(I18) /važno mi je da je pogovor sproščen/(I19) in /v nekem sproščenem, domačem okolju, kjer se počutim v redu/.(I20)

Kaj mislite, da je pri teh pogovorih ustrezno, kaj neustrezno. Kako ste zadovoljni s to obliko pomoči?

/Pogovor se mi zdi ustrezen/(I21) saj je /zaupnik moj sodelavec in prijatelj in ni nekdo drug ki se morda ne spozna najbolje na naše delo in bi mu bilo veliko težje zaupati/.(I22)

Jaz sem /s to pomočjo zelo zadovoljen/ (I23), a /verjetno spet zato, ker zaupnika poznam že od malih nog in mu zaupam in imajo pri meni njegove besede neko težo/.(I24) /Na drugega zaupnika v naši izmeni bi se verjetno obrnil, če bi sploh se, šele ko bi bil veliko bolj na dnu/.(I25)

Kako ocenjujete obstoječi način razbremenjevanja stresa v vaši organizaciji v primerjavi s časom predno je bila ta oblika pomoči sploh na voljo?

/Ni razlike/(I26) /to je v naši firmi še vedno tabu tema/ (I27) in /mlajše generacije šele priznavamo stres/(I28) /starejši tega ne poznajo in igrajo neko herojstvo/.(I29)

Kaj menite, da bi še potrebovali?

Potrebovali bi /večji posluš nadrejenih in vodstva brigade/.(I30) /Še tako nedolžna in kratka intervencija je bila za nekoga stresna/(I31) in /zakaj ne bi po dogodkih delali kratkih skupnih analiz/ (I32), /kdor bi želel pa še z zaupnikom/.(I33) /In tudi delo in namen zaupnikov bi bilo treba bolj vsiljevati v sistem in ne tega imeti le zato ker mora biti in se dobro sliši ker imamo/.(I34)

Analiza intervjuja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
I1	Z delom zaupnikov sem seznanjen	Seznanjen	Splošno	seznanjenost	Zaupnik
I2	že v gasilski šoli predmet	Predmet psihologija	V sklopu šolanja	seznanjenost	Zaupnik

	<i>psihologija</i>				
I3	<i>spoznavali na kakšen način se lahko bojujemo s stresom in kdo vse nam lahko pri tem pomaga</i>	Načini ravnanja s stresom	V sklopu šolanja	seznanjenost	Zaupnik
I4	<i>Zaupnik naj bi bil eden izmed sodelavcev, kateremu, naj bi ostali najbolj zaupali</i>	Sodelavec, ki mu ostali najbolj zaupajo	Z vlogo	Seznanjenost	Zaupnik
I5	<i>in se nanj obrnili v stiski oziroma v stresu po kakšnem travmatskem dogodku.</i>	Pogovor v stiski	Z vlogo	Seznanjenost	Zaupnik
I6	<i>Ja</i>	Se obrača	Število pogovorov	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I7	<i>ko ugotovim da težavi sam nisem kos, ga prosim za pomoč, torej za pogovor</i>	Ko sam ne mora rešiti težave	Vzrok za pogovor	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I8	<i>imam srečo, da je en izmed zaupnikov v naši izmeni tudi moj dolgoletni prijatelj</i>	Dolgoletni prijatelj	Vzrok za pogovor	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I9	<i>skupaj voziva v službo in iz nje, tako da je</i>	V avtu med vožnjo v službo	Kraj pogovora	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik

	<i>veliko teh neformalnih pogovorov o dogodkih v službi že izvedenih med vožnjo domov</i>				
I10	<i>En drugemu poveva tegobe</i>	Pogovor z zaupnikom	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
I11	<i>Sam pri nobenem sodelavcu za enkrat še nisem opazil tega da bi potreboval pogovor</i>	Nič	Število sodelavcev	Potreba po pogovoru	Sodelavec potrebuje pomoč
I12	<i>ne vem kako bi ga pripravil do tega da gre do enega izmed zaupnikov</i>	Ne ve	Način spodbude za pogovor	Način dela	Sodelavec potrebuje pomoč
I13	<i>Sam sem tak, da mi o stresu ni težko govoriti in priznati, kdaj ga občutim.</i>	Govori o stresu	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
I14	<i>sem eden izmed tistih, ki po težji intervenciji radi govorimo o dogodkih in s tem damo tisto težo ven iz sebe.</i>	Po težki intervenciji govori o dogodkih	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
I15	<i>imam srečo</i>	Dolgoletni	Vzrok za	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik

	<i>da lahko z zaupnikom debatiram prav v vseh stvareh, ki me težijo</i>	prijatelj	pogovor		
I16	<i>tako privatne kot službene</i>		Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I17	<i>pristopil do zaupnika zaradi intervencije, ki je nisem mogel spraviti iz glave.</i>	Intervencija	Tema pogovora	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I18	<i>Ne vem točno, kako naj bi po pravilih izgledal pogovor</i>	Ne ve kakšna je pravilna forma	Potek pogovora	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I19	<i>važno mi je da je pogovor sproščen</i>	Sproščen pogovor	Zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I20	<i>v nekem sproščenem, domačem okolju, kjer se počutim v redu.</i>	Sproščeno okolje	Zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I21	<i>Pogovor se mi zdi ustrezen</i>		zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I22	<i>zaupnik moj sodelavec in prijatelj in ni nekdo drug ki se morda ne spozna najbolje na naše delo in bi mu bilo veliko</i>	Sodelavec, ki pozna delo	Vzrok za pogovor	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik

	<i>težje zaupati.</i>				
I23	<i>s to pomočjo zelo zadovoljen</i>	Zelo zadovoljen	zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I24	<i>verjetno spet zato, ker zaupnika poznam že od malih nog in mu zaupam in imajo pri meni njegove besede neko težo.</i>	Dolgoletni prijatelj	Vzrok za pogovor	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I25	<i>Na drugega zaupnika v naši izmeni bi se verjetno obrnil, če bi sploh se, šele ko bi bil veliko bolj na dnu.</i>	Z drugim zaupnikom – ko bo nujno	Vzrok za pogovor	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
I26	<i>Ni razlike</i>		Spremembe z ukrepom	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I27	<i>to je v naši firmi še vedno tabu tema</i>	Tabu tema	Splošno	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I28	<i>mlajše generacije šele priznavamo stres</i>	mladi priznavajo	Splošno	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I29	<i>starejši tega ne poznajo in igrajo neko herojstvo</i>	Starejši še vedno stereotipni pogled	Splošno	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I30	<i>večji posluh nadrejenih in vodstva brigade</i>		Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik

I31	<i>Še tako nedolžna in kratka intervencija je bila za nekoga stresna</i>	Obzir do vsake intervencije	Rešitev	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I32	<i>zakaj ne bi po dogodkih delali kratkih skupnih analiz</i>	Skupne analize	Rešitve	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I33	<i>kdor bi želel pa še z zaupnikom</i>		Rešitve	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
I34	<i>In tudi delo in namen zaupnikov bi bilo treba bolj vsiljevat v sistem in ne tega imeti le zato ker mora biti in se dobro sliši ker imamo</i>	Delo zaupnikov bolj vsiliti v sistem	Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik

Intervju številka 4:

15.6.2016

Preko e- pošte

Koliko časa ste že zaposleni na brigadi?

V GBL mi teče 28 leto službovanja

Koliko ste seznanjeni z načinom dela, ki ga opravlja zaupnik? Mi lahko na kratko poveste z vašimi besedami, kaj je njegova vloga.

Z načinom dela zaupnika /sem le delno seznanjen/ (J1), /pri nas obstaja le kratek čas, 2 do 3 leta/.(J2) /Vloga zaupnika naj bi bila pogovor z osebo, ki ima psihične težave zaradi stresnih situacij ob večjih intervencijah/. (J3) /Morda ob primerih občutka krivde/(J4) /nemoči/(J5) ali /celo smrti sodelavca na intervenciji/.(J6)

Ali se kdaj odločite za pogovor z zaupniki? V kakšnih primerih?

Za pogovor z zaupniki /se še nisem odločil, saj za to na srečo nisem začutil še nobene potrebe/,(J7) /mogoče je krivo moje razmišljanje in pogled na dogodke in življenje nasploh/.(J8) Res pa je, da /v tem času nisem imel tako hudih preizkušenj, da bi to vrsto pomoči potreboval/.(J9)

Kaj pa v primeru, da pri svojem sodelavcu opazite, da bi potreboval pogovor. Kaj naredite?

/Seveda je pogovor eno od ključnih terapij s tako osebo/.(J10) Vendar mislim, da so /na prvem mestu pogovori s prijatelji, v krogu sodelavcev/,(J11) saj ga le /te poznajo mnogo bolje in zato tudi razumejo/.(J12) /Tej osebi se bolje odpre/,(J13) v /nasprotnem primeru pa morata skupaj najti rešitev in poiskati pomoč zaupnika oziroma terapevta/.(J14)

Kaj so razlogi, da se ne odločate za pogovor z zaupnikom?

Nekaj razlogov sem že povedal, je pa /eden od razlogov tudi ta, da bi moral biti to človek z več izkušnjami na tem področju/ (J15)kot /tudi za to delo primerno izobražen/.(J16)

Kako poskrbite za razbremenitev ob stresnih situacijah?

Če je le mogoče /misli preusmeriš v nekaj pozitivnega/,(J17) /saj je stres del našega življenja, ki pa ga je potrebno čim bolje obvladovati/. (J18) Moji /načini so odvisni od razpoloženja/,(J19)/ šport/,(J20) /pogovor/,(J21)/ tudi samota/.(J22)

Kaj menite, da bi v vaši organizaciji še potrebovali?

/Mislim, da je v naši organizaciji za to vrstne zadeve kar dobro poskrbljeno/.(J23) Res pa je, da bi /moral delati vsak bolj na sebi/,(J24) saj se /z leti te stresne situacije le kopičijo in nehoti prenašajo v našo podzavest/.(J25) /S tem pa vplivamo na medsebojne odnose/ (J26) tako v službi kot tudi doma.

Analiza intervjuja

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
J1	<i>sem le delno seznanjen</i>	Malo	Splošno	seznanjenost	Zaupnik
J2	<i>pri nas obstaja le kratek čas, 2 do 3 leta</i>		Z vlogo	Seznanjenost	zaupnik
J3	<i>Vloga zaupnika naj bi bila pogovor z osebo, ki ima psihične težave zaradi stresnih situacij ob večjih intervencijah</i>	Pogovor v stiski	Z vlogo	Seznanjenost	zaupnik
J4	<i>Morda ob primerih občutka</i>		Z vlogo	Seznanjenost	zaupnik

	<i>krivde</i>				
J5	<i>Nemoči</i>		Z vlogo	Seznanjenost	zaupnik
J6	<i>celo smrti sodelavca na intervenciji</i>		Z vlogo	Seznanjenost	zaupnik
J7	<i>se še nisem odločil, saj za to na srečo nisem začutil še nobene potrebe</i>	Ni bilo potrebe	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
J8	<i>mogoče je krivo moje razmišljanje in pogled na dogodke in življenje nasploh</i>	Način razmišljanja osebe	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
J9	<i>v tem času nisem imel tako hudih preizkušenj, da bi to vrsto pomoči potreboval</i>	Ni bilo potrebe	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
J10	<i>Seveda je pogovor eno od ključnih terapij s tako osebo</i>	Pogovor	Pomaga sam	Način dela	Sodelavec potrebuje pomoč
J11	<i>na prvem mestu pogovori s prijatelji, v krogu sodelavcev</i>	V prvi vrsti raje pogovor s prijatelji	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
J12	<i>te poznajo mnogo bolje in zato tudi razumejo</i>	Zaupanje prijateljem	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik

J13	<i>Tej osebi se bolje odpre</i>	Zaupanje prijateljem	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
J14	<i>nasprotnem primeru pa morata skupaj najti rešitev in poiskati pomoč zaupnika oziroma terapevta.</i>	Skupaj poiščeta pomoč	Način spodbude za pogovor	Način dela	Sodelavec potrebuje pomoč
J15	<i>eden od razlogov tudi ta, da bi moral biti to človek z več izkušnjami na tem področju</i>	Na tem mestu človek z več izkušnjami	Vzrok za ne odločanje	Pogovor z zaupnikom	Zaupnik
J16	<i>tudi za to delo primerno izobražen</i>	Izobražena oseba na tem področju	Potrebno spremeniti	Vrednotenje ukrepa	zaupnik
J17	<i>misli preusmeriš v nekaj pozitivnega</i>	Preusmeritev misli	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
J18	<i>saj je stres del našega življenja, ki pa ga je potrebno čim bolje obvladovati.</i>	Obvladovanje stresa	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
J19	<i>načini so odvisni od razpoloženja</i>	Odvisno od razpoloženja	Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
J20	Šport		Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
J21	Pogovor		Načini	Soočanje s stresom	Skrb za

					razbremenitev gasilca
J22	tudi samota		Načini	Soočanje s stresom	Skrb za razbremenitev gasilca
J23	<i>Mislim, da je v naši organizaciji za to vrstne zadeve kar dobro poskrbljeno</i>	Dobro poskrbljeno	Zadovoljstvo	Vrednotenje ukrepa	Zaupnik
J24	<i>moral delati vsak bolj na sebi</i>		Rešitve	Vrednotenje ukrepa	Zadovoljstvo
J25	<i>z leti te stresne situacije le kopičijo in nehote prenašajo v našo podzavest</i>	Stres se z leti le kopiči	Splošno	Vrednotenje ukrepa	Zadovoljstvo
J26	<i>S tem pa vplivamo na medsebojne odnose</i>	Vpliv stresa na odnose	Splošno	Vrednotenje ukrepa	Zadovoljstvo

Osno kodiranje intervjujev z gasilci:

ZAUPNIK

- Seznanjenost
 - Splošno
 - Malo seznanjen (G1, J1)
 - Vedo da obstaja (H1)
 - Ne govori se veliko o njih (H2)
 - Seznanjen (I1)
 - Z vlogo
 - Pomoč po intervencijah (G2)
 - Pogovor

- v stiski (H3, I5, J3)
 - v primeru občutka krivde (J4)
 - v primeru občutka nemoči (J5)
 - v primeru smrti sodelavca na intervenciji (J6)
 - Sodelavec, ki mu ostali najbolj zaupajo (I4)
 - Obstaja šele dve, tri leta (J2)
- V sklopu šolanja
 - Predmet psihologija (I2)
 - Načini ravnanja s stresom (I3)
- Pogovor z zaupnikom
 - Število pogovorov
 - Nič (G3, H6)
 - Potek pogovora
 - Ne ve (G7)
 - kakšna je pravilna forma (I18)
 - Vzrok za ne odločanje
 - Spontani pogovori med zaupniki (G14)
 - Sproti skozi humor (G15)
 - Ni bilo potrebe (H4, H7, J7, J9)
 - Način razmišljanja osebe (J8)
 - V prvi vrsti raje pogovor s prijatelji (J11)
 - Zaupanje prijateljem (J12, J13)
 - Na tem mestu človek z več izkušnjami (J15)
 - Vzrok za pogovor
 - Ko bo potreboval pomoč (H8)
 - Ko sam ne mora rešiti težave (I7)
 - Dolgoletni prijatelj (I8, I15, I24)
 - Sodelavec, ki pozna delo (I22)
 - Z drugim zaupnikom – ko bo nujno (I25)
 - Kraj pogovora
 - V avtu med vožnjo v službo (I9)
 - Tema pogovora
 - Zasebne in službene stvari (I16)
 - Intervencija (I17)
- Vrednotenje ukrepa
 - Potrebno spremeniti
 - Izobražena oseba na tem področju (G8, G10, J16)
 - Zunanja pomoč
 - Ob hujših primerih (G11)
 - Ob določenih primerih (G12)

- ustrezno ukrepa (G13)
 - Delo zaupnikov bolj vsiliti v sistem (I34)
 - Večji posluh vodstva (I30)
- Zadovoljstvo
 - Primerna pomoč (G9, H14, I21)
 - Dobro poskrbljeno (H13, J23)
 - Možnost pogovora s sodelavci (H15)
 - Sproščen pogovor (I19)
 - Sproščeno okolje (I20)
 - Zelo zadovoljen (I23)
- Spremembe z ukrepom
 - Ni razlike (I26)
- Rešitve
 - Obzir do vsake intervencije (I31)
 - Skupne analize (I32)
 - Po želji še pogovor z zaupnikom (I33)
 - Vsak dela na sebi (J24)
- Splošno
 - Tabu tema (I27)
 - Mladi priznavajo (I28)
 - Starejši še vedno stereotipni pogled (I29)
 - Stres se z leti le kopiči (J25)
 - Vpliv stresa na medsebojne odnose (J26)

SODELAVEC POTREBUJE POMOČ

- Način dela
 - Pomaga sam
 - Pogovor (G4, J10)
 - Posluša (G5)
 - Napoti k zaupniku (H5)
 - Način spodbude za pogovor
 - Ne ve (I12)
 - Skupaj poiščeta pomoč (J14)
 - Aktivira vodstvo (G6)
- Potreba po pogovoru
 - Število sodelavcev
 - Nič (I11)

SKRB ZA RAZBREMENITEV GASILCA

- Soočanje s stresom
 - Načini
 - Meditacija (G16)

- Pogovor
 - z bližnjim (G17, H12, J21)
 - s sodelavci (H9, H10)
 - z zaupnikom (I10)
- Zavedanje čustev (G18)
- Šport (H11, J20)
- Govori
 - o stresu (I13, J18)
 - Po težki intervenciji o dogodkih (I14)
- Preusmeritev misli (J17)
- Odvisno od razpoloženja (J19)
- Samota (J22)

10. POVZETEK

V diplomskem delu sem raziskala, kako zaposleni na Gasilski brigadi Ljubljana vrednotijo stresne dejavnike. Raziskala sem ali so dejavniki v povprečju ocenjeni nižje, kot so bili med raziskavo leta 2008, ko zaupnikov še niso imeli ter ali ostajajo najvišje ovrednoteni stresni dejavniki iz leta 2008 enaki tudi v tokratni raziskavi. Raziskala sem tudi, kako je potekal izbor za zaupnike in kakšnih izobraževanj so se morali udeležiti in katera izobraževanja obiskujejo sedaj. Raziskala sem, koliko poklicnih gasilcev se odloča za pogovor z zaupnikom in s kakšnimi težavami pristopajo. Raziskala sem tudi, kako potekajo razbremenilni pogovori med zaupnikom in gasilci, ter kako so zadovoljni s to obliko pomoči. Raziskala sem ali tekom pogovorov zaupniki uporabljajo tudi metode socialnega dela. Uvodoma sem predstavila tematiko stresa – podrobneje sem stres opredelila, opisala izvor in potek stresa ter kakšne so njegove posledice. Ker sem delala raziskavo v delovni organizaciji, sem predstavila tudi izgorevanje, ki nastane kot posledica stresa na delovnem mestu. Opisala sem načine soočanja s stresom ter pojasnila vlogo, ki jo ima socialno delo pri premagovanju stresa. Predstavila sem tudi organizacijo Gasilske brigade Ljubljana in opisala ukrep zaupništva.

Osrednji del naloge sta kvantitativna in kvalitativna raziskava. V kvantitativnem delu sem s pomočjo ocenjevalne lestvice pridobila podatke, ki sem jih s pomočjo programa SPSS obdelala in analizirala ter jih predstavila z grafikoni in tabelami, ki sem jih tudi komentirala. V tem delu raziskave je sodelovalo 92 poklicnih gasilcev, vendar je bilo uporabnih le 81 ocenjevalnih listov. V kvalitativnem delu pa sem s pomočjo intervjujev pridobila podatke, ki sem jih s pomočjo odprtega, osnega in odnosnega kodiranja analizirala ter jih opisala in ponekod predstavila s pomočjo shem.

Rezultati naloge so pokazali, da najvišje ovrednotena stresna dejavnika ostajata enaka kot sta bila leta 2008 – torej poškodba ali smrt otroka in smrt kolega na intervenciji. V povprečju pa so stresni dejavniki v tokratni raziskavi ocenjeni nižje, kot so bili leta 2008, ko zaupnikov v Gasilski brigadi Ljubljana še niso imeli. Zaupniki so večinoma sprejeli novo vlogo na predlog vodje izmene, vendar bi jo lahko tudi odklonili, če jih zadeva ne bi zanimala. Ko so vlogo zaupniki sprejeli, so bili napoteni na psihološke teste, potem pa še na izobraževanje, ki je v celoti

trajalo nekaj mesecev. V sklopu izobraževanj za zaupnika so pobližje spoznali švedski sistem, ter psihologe policije in vojske. Izobraževanja so zaključili z izpitom in tako pridobili licenco. Zaupniki imajo izobraževanja sedaj nekajkrat letno, vendar so prostovoljna, tako da se lahko posameznik sam odloči, kdaj bo šel in kdaj ne. Teme izobraževanj zaupniki določajo sami, glede na lasten interes. V treh letih zaupniki še niso imeli uradnega formalnega pogovora, saj večina pogovorov poteka spontano na hodnikih. V kolikor se gasilec odloči za pogovor, do tega največkrat pride, ko je zaupnik sam. Težave, s katerimi se gasilci obračajo na zaupnike, so tako zasebne kot službene narave. Zaupniki ocenjujejo, da so pogovori, ki jih izvajajo v vojski in policiji, veliko bolje organizirani, sicer pa na splošno ukrep ocenjujejo pozitivno in so z obliko pomoči zadovoljni. Zaupniki pri pogovoru uporabljajo tudi metode socialnega dela, kot so socialno delo s posameznim primerom, socialno delo s skupino, raziskovanje v socialnem delu, supervizija in metoda asertivnosti.

Glavni predlogi, ki izhajajo iz mojega dela se nanašajo na spremembe, ki bi jih lahko uvedli znotraj brigade, ter na spremembe, ki bi jih lahko uvedli v sklopu izobraževanj. Najpomembnejše bi se mi zdelo, da bi zaupnikom zagotovili konkreten prostor namenjen izvajanju razbremenilnih pogovorov. Prav tako bi razbremenilne pogovore predlagala za obvezne po vsaki intervenciji. Izobraževanja, ki so namenjena zaupnikom, bi bilo smiselno določiti za obvezna, ter v sklopu izobraževanj omogočiti vpogled v tujo prakso.

Rezultati so pomembni za socialno delo, saj lahko s svojim širokim razponom delovanja prispeva in izboljša delovanje delovnega okolja. Prav tako so rezultati uporabni za nadaljnje raziskave, saj se lahko ugotovitve še bolj poglobi in naredi morebitne primerjave s policijo in vojsko ali pa z drugimi gasilskimi brigadami v Sloveniji.