

**Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo**

**Laura Zavec**

**Načini preprečevanja izgorelosti socialnih delavk in  
socialnih delavcev na področju nasilja v družini**

**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2017**

**Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo**

**Laura Zavec**

**Načini preprečevanja izgorelosti socialnih delavk in  
socialnih delavcev na področju nasilja v družini**

**Diplomsko delo**

**Mentorica: doc. dr. Nina Mešl**

**Ljubljana, 2017**

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Nini Mešl za strokovno pomoč in usmeritve,  
vsem sodelujočim strokovnim delavkam in strokovnim delavcem, da so si vzeli čas zame,  
staršema, ki sta me podpirala vsa štiri leta študija in verjela vame,  
sestri Danaji za motivacijo in vso pomoč pri prevajanju tuje literature,  
vsem ostalim »vmesnim členom«, ki so zaslužni, da je diploma takšna, kot je,  
in seveda fantu za potrpljenje, oporo in tisočkrat izrečen: »[...]samo malo še«.

Diplomsko delo posvečam izredno pomembni osebi,  
ki je na žalost ni več v mojem življenju,  
je pa še vedno v mojem srcu.

HVALA,  
ker si me imel rad,  
me podpiral,  
spodbujal in verjel vame.  
Sedaj sem prišla do cilja  
in to tudi po tvoji zaslugi!

# PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

**Ime in priimek:** Laura Zavec

**Mentorica:** doc. dr. Nina Mešl

**Naslov diplomske naloge:** Načini preprečevanja izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev na področju nasilja v družini

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2017

**Št. strani:** 281

**Št. slik:** 2

**Št. tabel:** 6

**Št. prilog:** 4

**Št. virov:** 99

## **Povzetek:**

V diplomskem delu sem posebno pozornost posvetila dejavnikom tveganja in načinom preprečevanja izgorelosti. Teoretični del sem razdelila na štiri tematike, to so: nasilje v družini, stres, izgorelost in načini preprečevanja izgorelosti, blaženje stresa. Ker se mi zdi poznavanje značilnosti nasilja v družini, pa tudi stresa, izgorelosti, njunih simptomov in posledic, izredno pomembno za razumevanja, zakaj sta potrebni podpora in pomoč zaposlenim, sem tem temam prav tako, kakor glavni temi (načini preprečevanja izgorelosti), posvetila veliko pozornosti. V okviru raziskave me je zanimalo, kako zaposleni doživljajo stres, kako se ta kaže v njihovem profesionalnem in zasebnem življenju ter kakšne osebne strategije sproščanja in preprečevanja izgorelosti uporabljajo. Predvsem me je zanimalo, v kolikšni meri se organizacije zavedajo posledic stresa in izgorelosti oziroma, rečeno drugače, na kakšen način in v kakšnem obsegu poskrbijo za svoje zaposlene. Bolj kakor neformalna podpora in pomoč so me zanimale strukturirane oblike pomoči s strani organizacij. Na podlagi ugotovljenih pomanjkljivosti sem oblikovala možne predloge. Tudi ti so usmerjeni predvsem v reorganizacijo institucij in ne toliko v aktivnosti oziroma alternative, ki bi jih lahko izvajale socialne delavke oziroma socialni delavci.

**Ključne besede:** blaženje stresa, socialno delo z družino, krepitev socialnih delavk in socialnih delavcev, supervizija, intervizija, grajenje tima

**Title:** Methods of Preventing Burnout and Fatigue among Social Workers Engaged in Domestic Violence Cases

**Graduation Thesis Abstract:** This thesis places significant emphasis on risk factors and ways of preventing burnout. The theoretical part has been divided into 4 thematic sections, namely domestic violence, stress, burnout, and methods of preventing burnout and reducing stress. Since recognizing the signs of domestic violence, as well as those of stress, burnout, and the symptoms thereof, plays an extremely important role in understanding why support and aid for employees are necessary, an extraordinary emphasis was placed on these two topics in addition to the discussion of the main topic itself (methods of preventing burnout). Of interest in the study were how employees experience stress, how this is displayed in their professional and private lives, and what personal strategies are used to achieve relaxation and prevent burnout. Most interesting was the degree to which organizations are aware of the consequences of stress and burnout or, put differently, how and to what extent do they care for their employees. More than informal support and assistance the thesis focused on structured forms of organizational support. Possible recommendations were developed on the basis of the determined deficiencies. These also are directed primarily to the reorganization of institutions and not so much towards activities or alternatives that social workers themselves could implement.

**Keywords:** reducing stress, social work with families, strengthening personnel in social work, supervision, intervention, teambuilding

# Kazalo vsebine

|                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Nasilje v družini.....</b>                                                                                         | <b>1</b>  |
| 1.1. Družina .....                                                                                                       | 1         |
| 1.2. Definicija nasilja v družini .....                                                                                  | 2         |
| 1.3. Oblike nasilja .....                                                                                                | 3         |
| 1.3.1. Psihično nasilje.....                                                                                             | 3         |
| 1.3.2. Fizično nasilje .....                                                                                             | 4         |
| 1.3.3. Spolno nasilje .....                                                                                              | 4         |
| 1.3.4. Ekonomsko nasilje .....                                                                                           | 4         |
| 1.3.5. Zanemarjanje.....                                                                                                 | 5         |
| 1.4. Nasilje glede na različne »preživele« in povzročitelje .....                                                        | 5         |
| <b>2. Delo socialnih delavk in socialnih delavcev na področju nasilja v družini .....</b>                                | <b>8</b>  |
| 2.1. Socialno delo z družino .....                                                                                       | 8         |
| 2.2. Center za socialno delo .....                                                                                       | 9         |
| 2.2.1. Naloge centra za socialno delo na področju nasilja v družini .....                                                | 9         |
| 2.3. Delovanje varne hiše .....                                                                                          | 11        |
| 2.4. Delo s povzročiteljem v okviru Društva za nenasilno komunikacijo .....                                              | 12        |
| 2.5. Regijska koordinacija in regijska interventna služba .....                                                          | 12        |
| 2.6. Krizni center za otroke in mladostnike.....                                                                         | 13        |
| <b>3. Stres .....</b>                                                                                                    | <b>14</b> |
| 3.1. Definicije stresa.....                                                                                              | 14        |
| 3.2. Vrste stresa .....                                                                                                  | 15        |
| 3.3. Stres na delovnem mestu.....                                                                                        | 16        |
| 3.3.1. Stresorji na delovnem mestu .....                                                                                 | 17        |
| 3.4. Simptomi stresa .....                                                                                               | 18        |
| 3.5. Posledice .....                                                                                                     | 20        |
| <b>4. Izgorelost .....</b>                                                                                               | <b>23</b> |
| 4.1. Definicije izgorelosti .....                                                                                        | 23        |
| 4.2. Izgorelost na delovnem mestu.....                                                                                   | 24        |
| 4.3. Izzivi na področju nasilja v družini, ki povzročajo izgorelost pri strokovnih delavkah in strokovnih delavcih ..... | 25        |
| 4.3.1. Obremenitve s strani institucije.....                                                                             | 26        |
| 4.3.2. Obremenitve v timu.....                                                                                           | 28        |
| 4.3.3. Obremenitve, povezane z uporabniki na področju nasilja v družini .....                                            | 31        |
| 4.4. Faze in znaki izgorelosti.....                                                                                      | 38        |
| 4.5. Posledice izgorelosti.....                                                                                          | 40        |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5. Preprečevanje izgorelosti in blaženje stresa .....</b>  | <b>41</b> |
| 5.1. Strategije na ravni organizacije .....                   | 42        |
| 5.1.1. Strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih ..... | 42        |
| 5.1.2. Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih .....   | 44        |
| 5.1.3. Kratka k rešitvi usmerjena družinska terapija .....    | 45        |
| 5.1.4. Supervizija.....                                       | 46        |
| 5.1.5. Intervizija na ravni tima in institucije.....          | 49        |
| 5.1.6. Neformalna pomoč s strani tima.....                    | 51        |
| 5.1.7. Socialna opora .....                                   | 52        |
| 5.1.8. Pristop, temelječ na razumevanju travme .....          | 55        |
| 5.1.9. »Team building«.....                                   | 56        |
| 5.1.10. Izobraževanje.....                                    | 57        |
| 5.2. Osebnostne strategije .....                              | 58        |
| 5.2.1. Urejen življenjski slog.....                           | 59        |
| 5.2.2. Relaksacijske tehnike .....                            | 61        |
| 5.2.3. Avtogeni trening (AT).....                             | 61        |
| 5.2.4. Alternativne substance zdravil .....                   | 63        |
| <b>6. Problem .....</b>                                       | <b>64</b> |
| 6.1. Raziskovalna vprašanja .....                             | 65        |
| <b>7. Metodologija .....</b>                                  | <b>66</b> |
| 7.1. Vrsta raziskave .....                                    | 66        |
| 7.2. Raziskovalni instrument .....                            | 66        |
| 7.3. Populacija in vzorčenje .....                            | 67        |
| 7.4. Zbiranje podatkov.....                                   | 70        |
| 7.5. Obdelava in analiza podatkov .....                       | 70        |
| <b>8. Rezultati .....</b>                                     | <b>72</b> |
| 8.1. Nasilje v družini .....                                  | 72        |
| 8.1.1. Motivi za izbiro poklica.....                          | 72        |
| 8.1.2. Motivi za delo na področju nasilja v družini .....     | 72        |
| 8.1.3. Delo z žrtvijo .....                                   | 73        |
| 8.1.4. Delo z otrokom in mladostnikom .....                   | 74        |
| 8.1.5. Delo s povzročiteljem.....                             | 75        |
| 8.1.6. Regijska interventna služba.....                       | 76        |
| 8.2. Stres na delovnem mestu .....                            | 76        |
| 8.2.1. Odnos do dela.....                                     | 76        |
| 8.2.2. Pozitivni vidiki dela.....                             | 77        |

|            |                                                                        |            |
|------------|------------------------------------------------------------------------|------------|
| 8.2.3.     | Negativni vidiki dela .....                                            | 78         |
| 8.2.4.     | Znaki stresa .....                                                     | 80         |
| 8.2.5.     | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev ..... | 80         |
| 8.2.6.     | Spremembe v psihičnem delovanju.....                                   | 81         |
| 8.2.7.     | Spremembe v fizičnem delovanju .....                                   | 82         |
| 8.2.8.     | Občutki nemoči in nerešljive situacije .....                           | 82         |
| 8.2.9.     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije.....   | 83         |
| 8.3.       | Izgorelost na delovnem mestu.....                                      | 84         |
| 8.3.1.     | Delovna doba na področju nasilja v družini .....                       | 84         |
| 8.3.2.     | Zapustitev dela na področju nasilja v družini.....                     | 85         |
| 8.3.3.     | Informiranost o možni izgorelosti .....                                | 85         |
| 8.3.4.     | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti .....                       | 86         |
| 8.3.5.     | Dejavniki tveganja za izgorelost .....                                 | 86         |
| 8.4.       | Preprečevanje izgorelosti in blaženje stresa .....                     | 88         |
| 8.4.1.     | Strategije sproščanja.....                                             | 88         |
| 8.4.2.     | Pomanjkanje časa za sproščanje.....                                    | 89         |
| 8.4.3.     | Strategije preprečevanja izgorelosti .....                             | 89         |
| 8.4.4.     | Krepitev zaposlenih.....                                               | 90         |
| 8.4.5.     | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije .....             | 91         |
| 8.4.6.     | Koristnost podpore in pomoči .....                                     | 95         |
| 8.4.7.     | Zadovoljstvo s ponujeno pomočjo .....                                  | 95         |
| 8.4.8.     | Učinki podpore s strani organizacije .....                             | 96         |
| 8.4.9.     | Učinki osebnih strategij.....                                          | 97         |
| 8.4.10.    | Možni predlogi na strani organizacije .....                            | 97         |
| 8.4.11.    | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev .....  | 99         |
| <b>9.</b>  | <b>Razprava .....</b>                                                  | <b>101</b> |
| <b>10.</b> | <b>Sklepi .....</b>                                                    | <b>113</b> |
| <b>11.</b> | <b>Predlogi .....</b>                                                  | <b>118</b> |
| 11.1.      | Predlogi na strani organizacij.....                                    | 118        |
| 11.2.      | Predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev .....        | 121        |
| <b>12.</b> | <b>Uporabljena literatura .....</b>                                    | <b>123</b> |
|            | Pisni viri .....                                                       | 123        |
|            | Spletni viri.....                                                      | 128        |
| <b>13.</b> | <b>Priloge.....</b>                                                    | <b>131</b> |
| 13.1.      | Strukturiran intervju .....                                            | 131        |
| 13.2.      | Enote kodiranja .....                                                  | 132        |

|         |                                                                                    |     |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 13.2.1. | Intervju A (Center za socialno delo Dravograd) .....                               | 132 |
| 13.2.2. | Intervju B (Center za socialno delo Dravograd).....                                | 138 |
| 13.2.3. | Intervju C (Center za socialno delo Ravne na Koroškem) .....                       | 141 |
| 13.2.4. | Intervju Č (Center za socialno delo Radlje ob Dravi) .....                         | 146 |
| 13.2.5. | Intervju D (Regijska koordinatorica, CSD Slovenj Gradec) .....                     | 151 |
| 13.2.6. | Intervju E (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec) .....           | 155 |
| 13.2.7. | Intervju F (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec).....            | 160 |
| 13.2.8. | Intervju G (društvo za nenasilno komunikacijo) .....                               | 164 |
| 13.2.9. | Intervju H (varna hiša Slovenj Gradec).....                                        | 169 |
| 13.3.   | Odprto kodiranje.....                                                              | 174 |
| 13.3.1. | Intervju A (Center za socialno delo Dravograd) .....                               | 174 |
| 13.3.2. | Intervju B (Center za socialno delo Dravograd).....                                | 187 |
| 13.3.3. | Intervju C (Center za socialno delo Ravne na Koroškem) .....                       | 192 |
| 13.3.4. | Intervju Č (Center za socialno delo Radlje ob Dravi) .....                         | 202 |
| 13.3.5. | Intervju D (Regijska koordinatorica, Center za socialno delo Slovenj Gradec) ..... | 212 |
| 13.3.6. | Intervju E (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec) .....           | 220 |
| 13.3.7. | Intervju F (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec).....            | 228 |
| 13.3.8. | Intervju G (Društvo za nenasilno komunikacijo Slovenj Gradec).....                 | 235 |
| 13.3.9. | Intervju H (Varna hiša Slovenj Gradec) .....                                       | 244 |
| 13.4.   | Osnovno kodiranje .....                                                            | 252 |
| 13.4.1. | Nasilje v družini .....                                                            | 252 |
| 13.4.2. | Stres na delovnem mestu .....                                                      | 255 |
| 13.4.3. | Izgorelost na delovnem mestu .....                                                 | 259 |
| 13.4.4. | Preprečevanje izgorelosti in blaženje stresa .....                                 | 261 |

## **Kazalo tabel**

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 5.1: Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa. ....        | 43 |
| Tabela 7.1: Spol intervjuvank in intervjuvancev.....                    | 69 |
| Tabela 7.2: Izobrazba intervjuvank in intervjuvancev .....              | 69 |
| Tabela 7.3: Splošne značilnosti intervjuvank in intervjuvancev .....    | 70 |
| Tabela 8.1: Želja po zamenjavi delovnega področja .....                 | 84 |
| Tabela 8.2: Strategije, metode, oblike pomoči s strani organizacij..... | 92 |

## **Kazalo slik**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Slika 4.1: »Krivulja človeškega delovanja« Petra Nixona .....   | 24 |
| Slika 7.1: Geografska opredelitev opravljenih intervjujev ..... | 69 |

## Predgovor

Način življenja je danes povsem drugačen, kot je bil nekoč. Stres, ki ga ljudje doživljajo v službi in doma, je postal del vsakdana in ni več nič nenavadnega. Ko ljudem upade imunski sistem, jih boli glava ali pa so preutrujeni, in že sami od sebe vedo, da je to posledica stresa. Tempo profesionalnega in hkrati zasebnega življenja ljudi sili v pomanjkanje časa zase in aktivnosti, ki jih sprostijo, razbremenijo. Posledice tega so opazne tako v telesnem kakor tudi v psihičnem delovanju in lahko vodijo celo v izgorelost. Gunthard Weber je nekoč dejal: *»Če vem, kako je voz zapeljal v blato, to še zdaleč ne pomeni, da vem, kako ga potegniti ven«*. Torej če vemo, da doživljamo stres in izgorelost, to še ne pomeni, da vemo tudi, kako to preprečiti. V veliki meri lahko k blaženju stresa in preprečevanju izgorelosti prispevajo tudi podjetja oziroma organizacije, kjer so posamezniki zaposleni.

S stresom in izgorelostjo se srečujejo različni poklici, sama pa sem pobližje raziskala in spoznala stres in izgorelost socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini. Na centru za socialno delo sem v 3. in 4. letniku opravljala prakso. Kot glavno pomanjkljivost sem opazila odsotnost strukturiranih oblik pomoči in podpore, o katerih smo se učili na faksu – intervizija, supervizija. Zanimalo me je, kako je za zaposlene poskrbljeno na drugih centrih in v drugih organizacijah na Koroškem, ki delajo na področju nasilja v družini, in predvsem kako odsotnost formalno organizirane pomoči vpliva na zaposlene. V raziskavo sem vključila socialne delavke in socialne delavce. Čeprav se zdi, da je na trenutke večji poudarek na socialnih delavcih, drugič na socialnih delavkah, jih obravnavam enakovredno. Kadarkoli navajam podatke, pridobljene s pomočjo raziskave, pa imam tako v empiričnem kot tudi v teoretičnem delu vedno v mislih oba spola zaposlenih na področju nasilja v družini. Poleg izraza socialna delavka oziroma socialni delavec uporabljam tudi izraze strokovna delavka oziroma strokovni delavec in strokovnjak. V diplomskem delu obravnavam nasilje v družini. Kljub temu, da imam poudarek na povzročitelju, torej na moškem in žrtvi (torej ženski), ne zanemarjam možnosti nasilja ženske nad moškim itd. Prav tako, ko navajam besedo uporabnik, s tem zajemam tako moškega kakor tudi žensko. Glede na to, da v vsakem stavku uporabljam oba izraza (socialna delavka in socialni delavec), se mi ni zdelo ustrezno, da bi navajala še uporabnik in uporabnica.

# 1. Nasilje v družini

## 1.1. Družina

Skozi desetletja so se družina, njena sestava, značilnosti in tudi definicija spreminjale in dosegale nove razsežnosti. Kljub temu, da nekateri ljudje še vedno zagovarjajo tradicionalno obliko družine, ki jo sestavljajo mož, žena in njuni otroci, je večina ljudi danes bolj odprta in svobodomiseln pri oblikovanju svoje lastne družine. Zaradi hitrega tempa življenja, drugačnih vrednot, prioritet, odpravljanja določenih predsodkov, zgodovinsko ukoreninjenih prepričanj, spolnih vlog in podobno se je sčasoma preoblikovalo tudi razumevanje družine.

Hartman in Laird (po Wise 2006 v Mešl 2008: 94) v primerjavi z Zakonom o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR; Ur. l. RS, št. 69/04) ter ostalimi avtorji (Rener 1993, Cingerle 2014) družino definirata zelo odprto: »Ko se dva ali več posameznikov odloči, da so družina, postanejo družina. Delijo si življenjski prostor, ki je lahko hiša ali veža, graščina ali zatočišče, na najvišjem nadstropju ali pod mostom. Na načine, ki jih poznajo, so se jih naučili, ali si jih želijo, iščejo načine, da bi zadovoljili čustvene, fizične, duhovne, intelektualne, družbene, ekonomske in druge potrebe, ki izvirajo iz intimne bližine družinskega življenja. Razumejo in želijo izpolniti svoje vloge v svojih družinah z izvajanjem nalog, ki odsevajo te vloge«. A. Švab (2002: 179) pa pravi, da sploh ne moremo oblikovati ene same definicije sodobne družine; potrebujemo vednost o pluralnosti družinskih oblik.

V socialnem delu z družino je izredno pomembno, da socialna delavka oziroma socialni delavec nima točno oblikovane definicije družine, saj v tem primeru težko dela z vsemi ostalimi, ki od teh kriterijev odstopajo. Čačinovič Vogrinčič (2016: 22) navaja, da socialna delavka oz. socialni delavec skupaj z družino raziskuje značilnosti družinskega življenja in se pridruži družini, kakor je definirala samo sebe.

To pomeni, da za delo z družino ne potrebujemo poznavanja definicije družine, ampak moramo poznati njene značilnosti, to so dinamike, pravila, vloge, hierarhije, razdelitev moči, delitev dela itd. Čačinovič Vogrinčič (2006: 32) navaja, da mora socialna delavka oz. socialni delavec poznati družbene razmere in pluralnost družinskih oblik, poznati mora zakonske in institucionalne oblike pomoči in seveda specifične, v stroki zrasle načine ravnanja v procesu pomoči in sodelovanja.

## **1.2. Definicija nasilja v družini**

Medtem ko praktično obstaja toliko definicij, kolikor je tudi samih družin, pa je nasilje, kakor tudi nasilje v družini, opredeljeno bolj natančno, konkretno in nedvoumno. Tudi definicije nasilja različnih avtorjev so dokaj poenotene.

»Nasilje je večinoma namerno, nadzorovano, zavestno, premišljeno, predvidljivo in ponavljajoče se dejanje. Z nasiljem želi oseba z več moči osebo z manj moči nadzorovati, kaznovati, se ji maščevati, jo neprimerno vzgajati, osamiti, ponižati, izkoristiti, poškodovati. Povzročitelj posega v osebno integriteto žrtve in omejuje njen človeški potencial. Nasilje je nespoštovanje človekovih osebnih meja ter kršenje osnovnih človekovih pravic in svoboščin« (Aničić et al. 2015a: 13).

Zakon o preprečevanju nasilja v družini nasilje opredeljuje kot »[...] vsako uporabo fizičnega, spolnega, psihičnega ali ekonomskega nasilja enega družinskega člana proti drugemu družinskemu članu oziroma zanemarjanje ali zalezovanje žrtve ne glede na starost, spol ali katerokoli drugo osebno okoliščino žrtve ali povzročitelja nasilja, in telesno kaznovanje otrok« (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16).

Kljub temu, da se je razumevanje sestave družine skozi čas spreminjalo, pa so prepričanja o temeljnih potrebah, ki naj bi jih družina zagotavljala, ostajala enaka. Družina naj bi vsakemu posamezniku predstavljala občutek vključenosti, pripadnosti, varnosti, podpore, zaupanja in ljubezni. Starši naj bi otroka varovali, negovali in vzgajali. Filipčič (2002: 87) navaja, da je ravno to največji paradoks nasilja v družini, saj žrtev doživlja telesno, psihično ali drugo nasilje v prostoru in s strani ljudi, ki naj bi mu zagotavljali varnost, ljubezen in podporo. »Posledice družinskega nasilja presegajo srečo, zdravje in blagostanje posameznikov. Življenje z nasilnežem postopoma izniči tudi občutek lastne vrednosti pri žrtvi ter hromi njene potenciale za dejavno vključevanje v družbeno dogajanje« (Peršak 2006: 43).

Pogostokrat se ljudje s pomanjkanjem teoretičnega ozadja sprašujejo, zakaj oseba sploh vztraja v odnosu, v katerem ni srečna oziroma v katerem je ponižana, razvrednotena, nemočna, psihično in fizično izmučena, nadzorovana, telesno kaznovana ipd.

Rus – Makovec (2004: 23) meni, da je razlogov za to več. »Eden od njih je ta, da se žrtev nima kam umakniti oziroma te možnosti ne vidi. Vedenjski sistem navezanosti obstaja pri vseh ljudeh in je ena temeljnih osnovnih sestavin človeške narave. Ljudje izkušamo

navezanost vse življenje – najprej s starši, kasneje s partnerji. Občutek navezanosti je tak nujen, da se lahko razvije in obstaja kljub ponavljajočemu se kaznovanju s strani navezovalne osebe» (ibid.). Podobne psihološke dejavnike v svoji teoriji opisuje Dutton (Dutton, Painter 1993: 105–106, naš prevod), in sicer se po njegovem mnenju med nasilnežem in žrtvijo razvije močna čustvena navezanost, kar ni značilno le za pretepe ne žene in moža, temveč na primer tudi za odnos ugrabitelja in ugrabljenega, zvodnika in prostitutke itd. Pojav je znan kot Stockholmski sindrom in pomeni strategijo preživetja v specifičnih razmerah. Dutton to poimenuje travmatična vez.

Če travmatični vezi prištejemo še vse ostale dejavnike, kot so pomanjkanje denarja, morda celo brezposelnost, strah in negotovost glede prihodnosti, strah pred tem, kaj bodo rekli drugi, pomanjkanje socialne mreže, opore, pomanjkanje informacij o dostopnosti institucij in virih pomoči, majhni otroci in misel na to, da ne morejo biti brez enega starša, lahko razumemo, zakaj žrtev tako zelo dolgo vztraja v nasilnem odnosu, preden si poišče pomoč. Filipčič (2002: 95) navaja, da je povprečna doba trajanja nasilja 7 let, preden se žrtev odloči, da bo partnerja zapustila.

### **1.3. Oblike nasilja**

Filipčič (2002: 88) navaja eno od lastnosti nasilja v družini, to je, da se ne pojavlja samo v eni obliki, ampak se praviloma pojavlja več oblik nasilja hkrati.

V splošnem lahko k nasilju prištevamo katerokoli obliko psihičnega, fizičnega, spolnega, in ekonomskega nasilja ter zanemarjanja. V družbi je najbolj poznano, opazno in zaenkrat tudi najmanj tolerirano fizično nasilje, medtem ko so druge oblike nasilja pogostokrat spregledane, sploh psihično nasilje. Večina namreč misli, da ni sporno, še manj pa označeno kot kaznivo dejanje, če partner drugega zmerja, ponižuje, nanj kriči, kolne.

#### **1.3.1. Psihično nasilje**

Društvo ženska svetovalnica v članku Kaj je nasilje razmeji običajna partnerska nesoglasja in psihično nasilje tako: »Povsem običajno je, da se med partnerjema občasno pojavljajo nesoglasja, toda če se vzorec vedenja, s katerim partner vedno doseže tisto, kar hoče na račun drugega, njegovih pravic, prepričanj in želja, ponavlja vedno znova, govorimo o psihičnem nasilju«.

Psihično nasilje se lahko izvaja z besedami, vedenjem ali s tišino. Tišina je pri psihičnem nasilju zelo močno orožje (t. i. tihi dnevi), ko eden od partnerjev s tišino kaznuje drugega in mu s tem dopoveduje, da ni vreden njegove pozornosti (Plaz 2016: 74). Žrtve večkrat

poročajo, da je psihična travma hujša od fizične in da si pravzaprav oddahnejo, ko prileti udarec, saj se s tem psihična napetost pogosto konča (Rozman 2015: 37).

### **1.3.2. Fizično nasilje**

»Fizično nasilje je najbolj očitno nasilje. Segajo od klofut do brc, udarjanja z glavo ob tla ali ob steno, davljenja, pretepanja z različnimi predmeti, metanja predmetov v osebo, napadov z nožem itd. Vsako fizično nasilje je hkrati tudi psihično, meja med njima pa je tam, kjer se besednemu nasilju pridruži udarec« (Plaz 2016: 75–76). Vse oblike napada na telo in grožnje občutku varnosti, vključno s telesno kaznijo, lahko povzročijo tudi fizično travmo (Rozman 2015: 36).

### **1.3.3. Spolno nasilje**

Veliko ljudi še vedno meni, da se posilstvo ne more zgoditi med zakoncema oziroma partnerjema. Nasilna spolnost je po njihovem zgolj neprijeten zakonski prepir, ki mu ne pripisujejo posebne teže. Po takem prepričanju naj bi šlo zgolj za nesporazum o spolnosti, v katerem zmaga moški. Nekateri ljudje celo menijo, da si vsaka ženska želi biti posiljena in je zato posilstvo sredstvo za »osvežitev« zveze ali pobotanje partnerjev. Zato Filipčič (2002: 100) opozarja na to, da je posilstvo posilstvo ne glede na odnos med storilcem in žrtvijo oziroma za žrtev pomeni še večjo travmo, kot če jo posili neznana oseba.

Društvo za nenasilno komunikacijo (Kuhar et al. 1999: 17) spolno nasilje opredeli kot »[...] nezaželen poseg v posameznikovo spolno integriteto«. »Cilj spolnega nasilja nista spolni odnos in orgazem, temveč, tako kot v primeru psihičnega in fizičnega nasilja, dokazovanje premoči in popolnega nadzora nad žrtvijo. Medijsko najbolj izpostavljena oblika spolnega nasilja je posilstvo, k spolnemu nasilju pa štejemo tudi spolno nadlegovanje, spolno zlorabo slabotnih oseb ali otrok, incest, neprimerne komentarje, nagovarjanje itd.« (Plaz 2016: 75–76).

### **1.3.4. Ekonomsko nasilje**

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16) ekonomsko nasilje opredeli kot »[...] neupravičeno nadzorovanje ali omejevanje družinskega člana ali članice pri razpolaganju z dohodki oziroma upravljanju premoženja, s katerim družinski član ali člani samostojno razpolagajo oziroma upravljajo ali neupravičeno omejevanje razpolaganja oziroma upravljanja s skupnim premoženjem družinskih članov«. To pomeni, da k ekonomskemu nasilju spadajo vse oblike

nadvladovanja, izkoriščanja oziroma poniževanja žrtve s pomočjo sredstev za preživetje ali z odrekanjem pravic, povezanih z zaslužkom (Aničić et al. 2015a: 15).

### **1.3.5. Zanemarjanje**

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16) med nasilje vključuje tudi zanemarjanje, o katerem govorimo, kadar oseba opušča dolžno skrb za družinskega člana ali članico, ki jo potrebuje zaradi bolezni, invalidnosti, starosti, razvojnih ali drugih osebnih okoliščin.

»Če otrok le spremlja nasilje, ki ga je deležen kdo od drugih članov družine, je v bistvu tudi sam žrtev nasilja. Otrok se zaradi svoje nemoči in odvisnosti od odraslih in močnejših vedno istoveti s tistim, ki je žrtev« (Tomori 2006: 30), zato v vsakem primeru spada v kategorijo ogroženih otrok. Bezenšek Lalić (2009: 38) navaja, da zaščita otroka predvideva drugačne pristope od tistih, ki se uporabljajo za zaščito odrasle žrtve, ki doživlja nasilje. Pri tem je dolžnost države slediti dobrobiti otroka tudi proti njegovi volji in proti volji njegovih zakonitih zastopnikov, če je to potrebno.

### **1.4. Nasilje glede na različne »preživele« in povzročitelje**

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2010: 42) opozarja, da je pri samem izrazu »nasilje v družini« opredeljen samo prostor, kjer se odvija nasilje nad posameznimi družinskimi člani. Ta prostor so družina, dom in družinski odnosi. Izraz pa ne pojasnjuje, kdo nasilje povzroča in kdo ga doživlja, zato je pomembno, da vedno opredelimo vrsto nasilja v družini.

Besedna zveza »nasilje v družini« najpogosteje asociira nasilje med partnerjema oziroma, še več, moškega nad žensko ali pa starše nad otroki. Tudi sama sem do tega podnaslova v ospredje postavljala predvsem partnersko nasilje, rada pa bi poudarila, da partnersko nasilje zdaleč ni edino nasilje v družini in predvsem, da se v okviru diplomskega dela, pod nazivom nasilje v družini zajemam vse vrste družinskega nasilja, z navedbo povzročitelja in žrtve sklicujem na povzročitelje in žrtve obeh spolov – ženskega in moškega – ter vseh starosti – mladoletne in polnoletne.

Pod nasilje v družini lahko štejemo ***nasilje med partnerjema***, ki zajema tako nasilje moškega nad žensko kakor žensko nad moškim. Raziskave so namreč pokazale (po Stets, Straus 1995 v Filipčič 2002: 235), da sta v nasilni zvezi v polovici primerov nasilna oba partnerja, pri četrtini je nasilna ženska in pri četrtini je nasilen moški.

Eno izmed temeljnih razlik med nasiljem nad žensko in nasiljem nad moškim navaja Društvo za nenasilno komunikacijo (Druge vrste nasilja, spletni članek), in sicer moški vzroke za nasilje praviloma eksternalizirajo, ženske pa internalizirajo. To pomeni, da moški vzroke za svoje nasilje iščejo v drugih ljudeh in okoliščinah, ženske pa v sebi, zato ženske hitreje sprejmejo odgovornost za storjeno nasilje, z njimi pa je tudi lažje delati v smeri odprave nasilnih vedenj.

***Nasilje med istospolnima partnerjema*** je v Sloveniji relativno slabo raziskano in obravnavano področje. Wallace (1999 v Filipčič 2002: 233) navaja, da je stopnja nasilja enaka kot pri heteroseksualnih parih, torej okoli 20-odstotna.

Znotraj homoseksualnih parov opazimo enake pojavne oblike nasilja kot v heteroseksualni skupnosti. Homoseksualne žrtve so dvojno stigmatizirane zaradi svoje viktimizacije in zaradi svoje spolne usmerjenosti, zato je odziv njihove skupnosti na nasilje pomemben. Ta je pogosto zadržan do tega problema ali ga celo zanika (Filipčič 2002: 233). O podobnem pojavu govori tudi Renzetti (1996 v McClennen 2010: 127), ki trdi, da je socialni pritisk tisti, ki prisili homoseksualne pare, da o nasilju in zlorabah molčijo predvsem zaradi internacionalizirane homofobije – občutkov krivde in eksternalizirane homofobije – socialne diskriminacije (naš prevod).

Nasilje v družini je tudi ***nasilje nad otroki***. Aničić et al. (2015b: 32–45) poleg psihičnega, ekonomskega, fizičnega in spolnega nasilja navajajo še druge vrste nasilja, ki jih odrasli izvajajo nad otroki. To so izkoriščanje otroškega dela, prisilne poroke otrok, genitalne mutacije in ritualne zlorabe (na primer tetoviranje in vžiganje simbolov na otrokovo telo, uporaba elektrošokov itd.).

Nasilja nad otrokom pa ne izvajajo le starši, temveč ga lahko tudi sorojenci. Hotaling, Straus in Lincoln (1995 v Filipčič 2002: 227) so ugotovili, da je višja stopnja nasilja med sorojenci značilna za tiste družine, kjer sta prisotna slabo ravnanje staršev z otroki in nasilje med partnerjema, Wallace (1999 v Filipčič 2002: 227) pa še ugotavlja, da nasilja med sorojenci upadala z njihovo starostjo.

Nasilni pa niso samo starši, temveč lahko nasilje izvajajo tudi otroci nad starši. Čeprav se zdi ***nasilje otrok nad starši*** relativno nov pojav, pa Pavšič Mrevlje (2014: 58) navaja, da je bilo nasilje mladostnikov nad starši prvič omenjeno že konec sedemdesetih let preteklega stoletja, a je še vedno zelo slabo poznana oblika nasilja v družini. Filipčič

(2002: 229) navaja, da je najpogostejše psihično nasilje, ko otroci izsiljujejo svoje starše za dosego različnih ugodnosti ali da bi se izognili disciplinskim ukrepom. Paulson, Coombs in Landsverk (1990 v Filipčič 2002: 230) prikazujejo podatke, ki kažejo, da so otroci manj nasilni do staršev, kadar jim starši nudijo trdno oporo in omogočajo čustveno interakcijo.

Druga vrsta nasilja v družini, ki je pogostokrat spregledana ali utišana, je ***nasilje nad osebam z oviro***. Za osebe z oviro so poleg ostalih oblik nasilja in zanemarjenja značilne tudi tiste, ki so vezane na njihovo oviranost. To se lahko izraža kot zapiranje osebe v sobo, pomanjkanje stimulacije, pomanjkanje nadzora in skrbi, nepravilno ali nezadostno dajanje zdravil, zloraba zdravil, prisilno hranjenje, prisluškovanje telefonskim pogovorom itd. (Horvat et al. 2004: 97).

Center for Research on Women with Disabilities (McClennen 2010: 246) je ugotovil, da so ženske z oviro po navadi dalj časa izpostavljene nasilju in zlorabam v primerjavi z ženskami brez ovir. Ljudje z ovirami pogosteje kakor drugi opravičujejo dejanja storilcev in prelagajo krivdo nase, saj naj bi družinski člani doživljali stres ob skrbi zanje. Če bi storilca prijavili, obstaja velika verjetnost, da bi izgubili tudi oskrbo in pomoč, zato tega pogostokrat ne storijo (naš prevod).

Vse pogosteje se pojavlja tudi ***nasilje nad starejšimi***. Pentek in Kocijan (2006: 57) navajata, da je razlog v naraščanju števila primerov, kjer se starejši ljudje pojavljajo kot žrtve ali pa storilci, ravno v daljšanju življenjske dobe.

Društvo za nenasilno komunikacijo (Druge vrste nasilja, spletni vir) ugotavlja, da »nasilja v domačem okolju pogostokrat nihče ne prijavi, mnogi starejši so slabo informirani o možnosti pomoči v primeru doživljanja nasilja, pogosto so izolirani, prevevajo jih občutki sramu, ponižanosti, zaradi česar o svoji izkušnji težko spregovorijo, situacijo pa poslabšujeta tudi družbena toleranca do nasilja ter otežen dostop do pomoči«.

## **2. Delo socialnih delavk in socialnih delavcev na področju nasilja v družini**

### **2.1. Socialno delo z družino**

Socialna delavka oziroma socialni delavec svoje delo opravlja na mikro, makro in mezo ravni. Poleg tega socialno delo pokriva številna področja dela, od dela z otroki, z osebami z oviro, z osebami, ki so odvisne od alkohola ali drog, s starimi ljudmi in tudi z družinami.

»Predmet socialnega dela z družinami je pomoč družini pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Delovni odnos zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč same družine« (Čačinovič Vogrinčič 2006: 27).

Socialne delavke in socialni delavci pogostokrat sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. Mešl in Kodele (2016: 43) navajata, da se družine s številnimi izzivi v vsakodnevnem življenju srečujejo s številnimi notranjimi in zunanjimi stresorji, ki so pogosto povezani s težkimi življenjskimi pogoji, ki povzročajo preobremenitve in destabilizacijo družine. Eden izmed številnih izzivov družin pa je tudi nasilje v družini.

Reševanje problemov, na katere socialni delavci in socialne delavke naletijo v službah socialnega dela, pogosto zahtevajo udeležnost družine uporabnikov. Včasih je potrebno sodelovanje družine kot vira podpore in pomoči. Včasih je potrebno intervenirati, da bi obvarovali člana, ki ga družina ogroža, ali družino, ki jo ogroža član. Včasih so družine same v vlogi uporabnika, ker potrebujejo spremembe, ki jih člani sami, brez pomoči, ne morejo oblikovati (Čačinovič Vogrinčič 2006: 26).

Čačinovič Vogrinčič (2016: 23) navaja, da je naloga socialne delavke oziroma socialnega delavca, da v soustvarjalni proces poveže vse, ki so lahko udeleženi pri spremembi, ki jih družina potrebuje, da bi lahko sprejela številne izzive, rešila stiske in uresničila svoje možnosti. Leskošek (1997 v Bezenšek Lalić 2009: 39) opozarja, da je delo s celo družino potrebno samo takrat, ko članice in člani družine to zmorejo sprejeti, saj ima vsaka članica oziroma vsak član družine pravico do refleksije lastnega položaja.

Na področju nasilja v družini je v večini primerov sodelovanje s celotno družino onemogočeno. Žrtve zaradi povzročiteljev nasilja doživljajo strah, nemoč, brezup, tesnobo in jezo. Pogostokrat dalj časa zbirajo moč, da od njih odidejo in v tistem trenutku si večina

ne želi rešiti zakona, pogostokrat niti ne občutijo več ljubezni. V ranljivem trenutku žrtev potrebuje varen prostor, osebo, ki ji bo prisluhnila, jo podprla, ji verjela. Zaradi tega skupni proces podpore in pomoči žrtve in storilca ne pride v poštev.

Na področju nasilja v družini dela poleg centra za socialno delo kar nekaj organizacij, sama pa sem pozornost posvetila le tistim, ki so bile vključene v empirični del diplomskega dela. S predstavitvijo naslednjega podpoglavja želim le nakazati, v katerih organizacijah in s katero skupino ljudi lahko delajo socialne delavke in socialni delavci oziroma kakšno je delo intervjuvanih strokovnih delavk oziroma strokovnih delavcev v raziskavi.

## **2.2. Center za socialno delo**

Zakon o socialnem varstvu (ZSV; Ur. l. RS, št. 3/07 in ZSV-F; Ur. l. RS, št. 39/16) navaja, da je temeljna naloga centra za socialno delo oziroma socialnega varstva pomagati posameznikom oziroma posameznicam reševati njihove stiske, ki jih ne morejo rešiti sami.

Center za socialno delo tako izvaja vrsto nalog, katerih namen je zagotoviti varnost žrtvi nasilja, preprečiti nadaljnje izvajanje nasilja v družini, okrepiti moč žrtve, ji nuditi podporo pri urejanju statusnih in odnosnih zadev ter s povzročiteljem nasilja izvajati strokovno delo, usmerjeno v prepoznavanje in prenehanje povzročanja nasilja (Obran 2014: 36).

Zakon za preprečevanje nasilja v družini (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16) navaja, da mora »[...] center za socialno delo posebej skrbno obravnavati primere nasilja, kjer je žrtev nasilja otrok, zlasti kadar gre za sum spolne zlorabe otrok«. Torej centri odločajo tudi o ukrepih glede varstva otrok, pomembno vlogo pa imajo tudi ob razvezi zakonske zveze. Centri za socialno delo odločajo še o drugih pravicah iz javnih sredstev, ki lahko uporabniku olajšajo možnost za življenje brez nasilja (Obran 2014: 39). Največja korist za otroka oziroma tudi žrtev in pravica do varstva pred ogrožanjem se dosežeta s pravočasnim odkrivanjem, prepoznavanjem, obveščanjem in ustreznim ravnanjem centra za socialno delo (Bezenšek Lalić 2009: 51).

### **2.2.1. Naloge centra za socialno delo na področju nasilja v družini**

»Center za socialno delo se je dolžan na vsak primer nasilja v družini, o katerem je obveščen, odzvati in tako začeti s postopki za zaščito žrtve nasilja v družini na način, ki je zanj varen. V obravnavi primera imajo otrokove pravice prednost pred pravicami in koristmi drugih udeležencev postopka. Vsi organi so v 24 urah od seznaitve z

okoliščinami nasilja v družini o tem dolžni obvestiti center za socialno delo ali policijo« (Milek Ogrinc 2016: 177).

Center za socialno delo sodeluje tako z žrtvijo kakor tudi s povzročiteljem, vendar pa se naloge, dolžnosti, odgovornosti ter tudi zakonske podlage pri enem in pri drugem močno razlikujejo.

Skupaj z žrtvijo center za socialno delo razišče situacijo in opredeli problem nasilja, oceni njeno psihofizično stanje in njeno socialno podporno mrežo, izdela začetno oceno ogroženosti ter pripravi individualni varnostni načrt z namenom zagotovitve njene trenutne varnosti in krepitev moči v konkretnem položaju. V primeru neposredne ogroženosti zdravja in življenja žrtve svoje začetne aktivnosti takoj uskladi s policijo in ukrepa z zaščito žrtve: pomoč pri odhodu v krizni center za žrtve nasilja, varno hišo ali drugo varno lokacijo oziroma napotitev v zdravstveno oskrbo (Milek Ogrinc 2016: 178).

Individualni načrt se oblikuje vedno, ko je potrebno za vzpostavitev varnega okolja žrtve dalj časa trajajoče ukrepanje in je potrebnih več ukrepov pomoči različnih institucij. Načrt za zmanjševanje tveganja in škode je vedno usklajen s sposobnostmi in doživljanjem žrtve ter njenimi željami (Milek Ogrinc 2016: 180). Načrt pomoči je seznam aktivnosti in ukrepov, ki ga v sodelovanju z uporabnikom oblikujejo člani in članice multidisciplinarnega tima (Obran 2014: 38). Milek Ogrinc (2016: 181) navaja, da multidisciplinarni tim sestavljajo skupina strokovnjakov in strokovnjakinj ter sama žrtev nasilja v družini. Multidisciplinarni tim se skliče s ciljem zagotovitve celovite pomoči in čim bolj dolgoročne varnosti ter zaščite.

Strokovna delavka ali strokovni delavec opravi ločen pogovor tudi s povzročiteljem nasilja in pri tem oceni njegovo sposobnost prepoznavanja nasilnega vedenja, soočanja z odgovornostjo za nasilno vedenje in s posledicami nasilja. Seznani ga z možnostjo vključitve v razne programe za spreminjanje nasilnega vedenja. Če se povzročitelj odloči za vključitev v socialno-varstvene storitve centra za socialno delo ali druge programe, strokovna delavka ali delavec spremlja učinke in spremembe njegovega vedenja (Obran 2014: 37).

Na podlagi informacij o nasilnem vedenju povzročitelja, psihičnem in fizičnem stanju žrtve nasilja, dinamiki in posledicah nasilja ter (ne)podpori socialne mreže strokovna delavka ali strokovni delavec v pisni obliki izdela oceno ogroženosti. Oceno ogroženosti žrtev

potrebuje tudi za pridobitev brezplačne pravne pomoči za postopke po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (Obran 2014: 37). V primerih, ko se ocena ogroženosti oblikuje za otroka, starš pa nadaljuje z zanemarjanjem in/ali nasiljem nad otrokom in ponovna združitev družine ne bo več možna, center v okviru ukrepov najde možnost stalne namestitve otroka, to so predvsem posvojitev, rejništvo ali skrbništvo (Aničić et al. 2015b: 105).

Na centru za socialno delo lahko potekajo tudi stiki pod nadzorom med povzročiteljem nasilja v družini in otroki, kadar se oceni, da je to v njihovo korist. Z varovanim »nevtralnim prostorom« se torej zagotovi stik, obenem pa se prepreči retravmatizacija otrok (Peršak (ur.) 2006: 36).

### **2.3. Delovanje varne hiše**

V Sloveniji je sofinanciranih 13 varnih hiš, ki so razporejene na 17 lokacijah. Varna hiša Slovenj Gradec, ki sem jo vključila v empirični del, spada pod varno hišo Celje, ki je začela delovati leta 2000. V okviru Društva Regionalna varna hiša delujejo tri enote, ki lahko hkrati sprejmejo od 16 do 18 žensk in 22 otrok (po intervjuju socialne delavke v varni hiši). Varne hiše ženskam in otrokom nudijo namestitev ter strokovno pomoč in oporo. Pogostokrat se žrtve po pomoč najprej obrnejo na policijo ali center za socialno delo, ki sta žrtve dolžna informirati o možnosti namestitve v varni hiši.

Varna hiša ponuja varnost v fizičnem smislu (skrita lokacija, anonimnost), hkrati pa je strokovna delavka tista, ob kateri lahko ženska začuti tudi čustveno varnost. Strokovna delavka je poleg tega, da pomaga pri urejanju vprašanj sistemske narave (stanovanje, policija itd.), ob uporabnici tudi čustveno prisotna (Peršak (ur.) 2006: 73).

»Življenje v varni hiši je organizirano tako, da se žensko spodbuja, da odkriva lastne notranje resurse, da krepí svojo moč, samostojnost in da si pridobi nove izkušnje (npr. živeti sama), pridobi pozitivne modele, spozna ženske, ki imajo podobne izkušnje, in tiste, ki so bile pri umiku iz nasilja uspešne« (ibid.: 35). Varna hiša predstavlja kraj, kjer se lahko ženske in otroci umirijo, nato pa ob pomoči strokovnih delavk (po)iščejo možnosti za spremembe in potenciale za rast (ibid.: 74).

Ena glavnih posebnosti varne hiše je predvsem ta, da zaradi varnosti in morebitnih prihodnjih zlorab v varnih hišah delajo le ženske strokovne delavke. Razlogi za to so: prisotnost moškega bi žensko, ki je močno travmatizirana, lahko ogrožala, moški radi

solidarizirajo z moškimi, zato obstaja nevarnost, da bi izkušnje žensk minimalizirali, itd. (Peršak (ur.) 2006: 34). V varni hiši Slovenj Gradec sta zaposleni dve socialni delavki.

#### **2.4. Delo s povzročiteljem v okviru Društva za nenasilno komunikacijo**

Program za povzročitelje izvaja Društvo za nenasilno komunikacijo. Pri delu s povzročiteljem nasilja je glavni cilj zmanjšati/ustaviti nasilje in povečati varnost žrtev nasilja (Aničić et al. 2015a: 44). Od leta 2004 društvo za nenasilno komunikacijo izvaja tudi program Trening socialnih veščin za moške, ki povzročajo nasilje nad ženskami. Program trenutno poteka v sedmih krajih po Sloveniji, med drugim tudi v Slovenj Gradcu (Mlakar 2017, osebni pogovor).

Program Trening socialnih veščin zajema tako delo v skupini kot individualno delo. Program je razširjen na 24 srečanj skupine ter vmesne individualne programe. Povzročitelji se v programu učijo prepoznavati svoje vzorce nasilnega vedenja in jih opuščati. Pri tem so zaposleni osredotočeni na spremembo prepričanj in vrednot, ki povzročitelju omogočajo nasilno vedenje. Tako na individualnih srečanjih kot v skupini uporabniki intenzivno predelujejo svojo izkušnjo povzročanja nasilja, se učijo prevzemanja odgovornosti in se soočajo s posledicami povzročenega nasilja (Aničić et al. 2015a: 97–98).

Treninge socialnih veščin trenutno vodijo moški strokovni delavci, in sicer zato, ker program običajno obiskujejo povzročitelji, ki imajo vsaj na začetku intenzivno oblikovano spolno delitev vlog, postavljeno hierarhijo, pri kateri so sami nadrejeni, nizko spoštovanje do žensk itd. Društvo meni, da bi lahko navzočnost ženske strokovne delavke pri povzročiteljih nasilja vzbudila agresijo, jezo, bes, celo nasilna ravnanja, poleg tega pa povedano vzamejo dosti resneje, če to povedo moški kot pa ženska strokovna delavka.

#### **2.5. Regijska koordinacija in regijska interventna služba**

Regijska interventna služba zagotavlja ustrezne procese podpore in pomoči izven poslovnega časa centrov za socialno delo, aktivira pa se na klic policije v vseh nujnih primerih nasilja v družini in ogroženosti otroka. Organizacijo regijske interventne službe vodi regijski koordinator oziroma koordinatorka, ki koordinira delo, vodi evidenco, razpored dežurnih in dokumentacijo regijske interventne službe (Milek Ogrinc 2016: 187).

Regionalni koordinator oziroma regionalna koordinatorka usmerja in povezuje pomoč in izvajalca na širšem področju, spremlja težave, ki nastajajo pri reševanju nasilja primarno na področjih socialnega varstva in pri sodelovanju z drugimi resorji. Regionalna

koordinatorka oziroma koordinator nudi tudi strokovno podporo strokovnim delavkam in strokovnim delavcem, nosilcem primerov ter kot zunanja strokovnjakinja oziroma strokovnjak po potrebi deluje v lokalnih kriznih timih (Bezenšek Lalić 2009: 56).

Cilj regijske koordinacije za nasilje je zaustaviti trend rasti različnih oblik nasilja, zagotoviti pogoje za pomoč, ki jo potrebujejo žrtve nasilja, ter pozorno spremljati najbolj ranljive skupine, kot so otroci, ženske ter starejše osebe in osebe z oviro. Prav tako je cilj delovati kot pluralna sila različnih izvajalk in izvajalcev na področju socialnega varstva (Bezenšek Lalić 2009: 56).

## **2.6. Krizni center za otroke in mladostnike**

»Otroci in mladostniki, ki zaradi osebne stiske vidijo rešitev v hitrem začasnem umiku iz okolja, v katerem živijo, lahko v zadnjih desetih letih poiščejo pomoč v kriznih centrih za otroke in mlade. Danes krizni centri delujejo že v šestih mestih po državi« (Mešl, Omladič Ograjenšek 2005: 135), med drugim tudi v Slovenj Gradcu. Krizni center za otroke in mladostnike je namenjen mladim od 6. do 18. leta starosti. Vanj stopajo prostovoljno in prostovoljno tam tudi bivajo. Mladi lahko bivajo v kriznem centru 21 dni (Pettauer, Stojanović 2008: 303).

Toplak (2006: 80) navaja, da sta po navadi pri večini otrok in mladostnikov na začetku prisotni čustvena in funkcionalna prizadetost, zato se je potrebno v prvem delu usmerjati v razbremenjevanje občutkov strahu in krivde. Občutke varnosti poskušajo zaposleni pri otroku ali mladostniku zagotoviti preko predvidljivosti in jasnosti sporočil, ki jim vlivajo zaupanje ter vsebujejo jasno informacijo o postopkih in realnih oblikah pomoči.

»V začetni fazi je pomembno, da zaposleni posvetijo pozornost tudi otrokovi družini, ki potrebuje sodelovanje. Starši so lahko v krizni situaciji bolj odprti za pomoč; krizna situacija jih pripelje k sodelovanju. Strokovni delavci ponudijo prostor, kjer lahko tudi starši povedo svojo zgodbo, kjer se lahko razvije dialog in kjer lahko dobijo potrebne informacije« (Mešl, Omladič Ograjenšek 2006: 137).

»Veliko družin po otrokovem oziroma mladostnikovem bivanju v kriznem centru potrebuje dobro načrtovano nadaljnjo pomoč, saj se s procesom dela v kriznem centru postavijo le temelji za nadaljnje skupno življenje. Družina se kasneje lahko obrne po pomoč na druge za to ustrezne institucije, kot so centri za socialno delo, svetovalni centri in podobno« (Mešl, Omladič Ograjenšek 2006: 141).

### 3. Stres

V poglavjih Stres in Izgorelost želim predstaviti ta dva pojava oziroma procesa, njune značilnosti, pojavne oblike, posledice, in sicer zato, da bi še bolj nazorno prikazala pomembnost oziroma nujnost pomoči in podpore socialnim delavkam in socialnim delavcem pri blaženju stresa in preprečevanju izgorelosti.

#### 3.1. Definicije stresa

V današnjem svetu se zdi stres nekaj povsem običajnega, lahko rečemo, da že skoraj sestavni del življenja. Predvsem zaradi hitrega tempa življenja, napornih in dolgih delovnikov, slabega plačila, slabih življenjskih in stanovanjskih razmer, nezdrave prehrane, pomanjkanja časa za družino in pomanjkanja časa zase so ljudje stalno obremenjeni, pod pritiskom in negotovi glede prihodnosti. Stresa pa ne doživljajo le odrasli, zaposleni ljudje. Starc (2007: 68) navaja, da stres najdemo v vseh starostnih obdobjih, tako pri dojenčkih in otrocih kot tudi pri odraslih in starih ljudeh. Vezan ni niti na spol niti na raso in je prisoten pri vseh sesalcih.

Organizacija WHO (Tušak, Masten (ur.) 2008: 62) je leta 2003 razglasila stres za eno večjih zdravju škodljivih nevarnosti 21. stoletja. Po teh ocenah naj bi vsaka tretja oseba permanentno trpela za sindromom stresa. Podobnega mnenja sta bila tudi Lazarus in Folkman (1984, naš prevod), ki sta stres poimenovala kot najpogostejšo bolezen moderne dobe. Menila sta, da je stres vzorec negativnih fizioloških stanj in psiholoških odzivov, ki se pojavijo v situacijah, v katerih oseba zazna ogrožanje svoje dobrobiti in čuti, da se z njimi ne more spoprijeti.

Starc (2007: 66–67) navaja, da je stres del življenja in je koristen (pozitivni stres ali eustress). Simpatično-adrenergični odzivi, ki označujejo prvo obdobje stresa, so praviloma fiziološki, zdravi in človeka spodbujajo h kreativnosti, k uspešnosti, prilagajanju na okolje, na nove situacije, spodbujajo spopadanje s problemi, reševanje težav. V tem primeru nevrohumoralni hormonski odzivi ne povzročajo škode. V primeru čezmerne stresne reakcije ali ponavljanja stresa brez obdobja počitka in okrevanja postane nevaren za zdravje. Govorimo o negativnem stresu ali distresu po Selyju.

Looker in Gregson (1993: 27) opozarjata, da nihče ni povsem odporen na stres, »[...] je kot neizogibna posledica naših odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati. Stres povzroča, da smo stalno na preži, kar nam omogoča preživetje«.

Looker (1993 v Tušak 2005: 15) stres definira kot »[...] neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani«.

»Stres je čustveni, psihološki, telesni in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi na potencialno škodljiv ali ogrožajoč dejavnik« (Treven 2005: 14).

Stritih in Možina (1998: 52) navajata, da je »stres notranji odgovor posameznika na vsak zunanji dogodek ali situacijo, ki vpliva nanj, torej na stresor«.

Milošević Arnold et al. (1999: 50–51) stres definira na podlagi izkušenj strokovnih delavk in strokovnih delavcev, in sicer zaradi stalne izpostavljenosti obremenjujočim situacijam prihaja do večjega absorbiranja težav, s katerimi se soočajo uporabniki. V situacijah nudenja pomoči se pogosto dogaja, da se v strokovnih delavkah oziroma v strokovnih delavcih ob poslušanju zapletenih problemov uporabnikov mobilizirata njihov mentalni in telesni sistem na ta način, da bi se nakopičena energija morala sprostiti v neko akcijo. Kadar strokovni delavec oziroma strokovna delavka ne najde ustreznih načinov za razbremenjevanje napetosti, ki nastane v stresnih situacijah, se ta odlaga v psihi in v telesu, kar doživlja kot stres.

### 3.2. Vrste stresa

Vsak človek pozna ***naravni stres***, bodisi kot pojav občutka ogroženosti oziroma kot reakcijo na nevarnosti iz okolja. Pri tem ima nalogo obrambe, pobega ali napada. V takih trenutkih se telo v hipu pripravi v stanje največje možne pripravljenosti. To človeku omogoča večjo pozornost, hitrejše razmišljanje, pripravo na hitre reakcije in koncentracijo energije, pripravljeno na delovanje in vztrajanje. »Telo v delovanju in gibanju boja ali bega porabi pripravljene nakopičene snovi in se po prenehanju nevarnosti spet samo uravnoteži na normalno delovanje« (Schmidt 2001: 9).

Poleg naravnega stresa poznamo tudi ***»umetni« stres***, ki se pojavi zaradi hitrih sprememb, katerim je izpostavljen človek v zadnjih desetletjih. Za te nove razmere nima samodejne obrambe kot pri stresu za preživetje, kjer zna telo samodejno poskrbeti zase, tako za pripravo kot za kasnejše uravnovešanje. Lahko bi rekli, da je človeški biološki sistem neprilagojen novim razmeram, v katerih živimo (Schmidt 2001: 11).

***»Akutni stres*** je odziv na grožnjo, fizično ali čustveno oziroma psihološko. Grožnja je lahko resnična ali namišljena. Percepcija posameznika je tista, ki sproži stresni odziv. Pri akutnem stresnem odzivu se avtonomni živčni sistem aktivira in sprostijo se kortizol,

adrenalin in drugi hormoni, ki povzročijo povečan srčni utrip, pospešeno dihanje in visok krvni tlak. Kri je iz notranjih organov preusmerjena v dele telesa, ki povzročijo, da se telo odzove na stres v obliki boja ali bega« (Avtogeni trening: Stresni odziv, spletni članek). Starc (2007: 67) navaja, da lahko med akutne strese štejemo tudi »adrenalinske športe« in dogodivščine. Vsak telesni napor predstavlja stres za telo. Večinoma gre za pozitiven stres. V kolikor je telesni napor predolg ali preintenziven za trenutno stanje treniranosti osebe, lahko obremenitev predstavlja negativen stres.

»Kronične in ponavljajoče se stresne reakcije, ki se intenzivno ponavljajo brez obdobja počitka in okrevanja, so zdravju škodljive« (Starc 2007: 30). »**Kronični stres** je stanje konstantne stresne fiziološke aktivnosti. To se zgodi, ko na telo deluje toliko stresorjev, da avtonomni živčni sistem nima časa aktivirati odziva 'počitek in prebava'. Kronični stres je pogosta stalnica v modernem življenjskem slogu, ko različni dejavniki ohranjajo telo v navideznem okolju konstantne grožnje oziroma v kroničnem stresu« (Avtogeni trening: Stresni odziv, spletni članek).

Stres lahko delimo tudi na eksogenega, endogenega ter na fiziološkega in psihičnega. Newhouse (2000: 19–20 ) navaja, da je »**eksogeni stres** tisti, ki deluje od zunaj, in sicer so najbolj razširjeni dejavniki, ki vplivajo nanj, povezani s službo, delovnim časom ter potjo na delo in domov. **Endogeni stres** deluje od znotraj, zato ga lažje preprečimo. Gre za stresne situacije, ki jih posameznik ustvari sam in se jim lahko izogne. **Fiziološki stres** povzroča vse, kar vpliva na naše telo. To so lahko hrup, vzburjenost živčnega sistema zaradi uživanja poživil ali pa pomanjkanje kisika. **Psihični stres** lahko povzročijo prekinitev čustvene zveze, menjava službe itd«.

### 3.3. Stres na delovnem mestu

Delo je za večino ljudi zelo pomemben in sestavni del življenja. Posamezniku prinaša številne prednosti in ugodnosti, kot so spoznavanje novih ljudi, ustvarjanje socialnih interakcij, izkušnje skupinskega dela, sodelovanja, prilagajanja, pridobivanja novih kompetenc, znanj, spretnosti, občutki veselja, zadoščenja, če človek opravlja delo, ki ga veseli, osebno rast itd. Prav tako pa lahko delovno mesto prispeva k številnim negativnim posledicam, ki se kažejo na posameznikovem zdravju, počutju in kvaliteti opravljenega dela.

### **3.3.1. Stresorji na delovnem mestu**

»Pojem stresor je opredelil Seyle (1982 v Selič 1999: 55), da bi poudaril razliko med vzrokom (stresorjem) in posledico (stres kot stanje)«.

Evropska agencija za zdravje in varnost pri delu (2004 v Meško 2011: 12) navaja, da se »[...] stres na delovnem mestu pojavlja, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnosti zaposlenih, da jih izpolnijo ali obvladajo. Določena raven stresa lahko poveča storilnost in ustvari zadovoljstvo ob doseganju ciljev. Ko zahteve in pritiski postanejo preveliki, povzročajo stres, kar je slabo tako za delavce kot tudi za organizacijo, v kateri so zaposleni«.

European Opinion Poll on Occupational Safety and Health je prišel do ugotovitev, da naj bi stres, povezan z delom, predstavljal še posebej veliko težavo predvsem za samozaposlene delavce, saj jih kar 80 % meni, da je stres pri njih pogost (Levovnik 2014: 7).

»Vsi poklici tudi niso enako stresni, zato se težave pojavljajo bolj zaradi narave dela kot pa zaradi organiziranosti dela. Poklicna področja, pri katerih so pogosti dodatni pritiski, so predvsem medicina, policija, gasilci, sodstvo, poučevanje, socialno delo, igrilstvo in oglaševanje« (Battison 1999: 40). Tudi Wolfgang (1988 v Starc 2007: 261) trdi, da so nekateri poklici bolj stresogeni od drugih, na primer poklic zdravnika, medicinske sestre, socialnega delavca ali nekaterih poklicnih šoferjev. Morrissette (2004: 101) navaja, da je socialno delo opredeljeno kot stroka z visokim tveganjem za doživljanje stresa in izgorelosti. Dejavniki, ki naj bi prispevali k doživljanju stresa, so predvsem neskladja med idejo o profesionalnem socialnem delu in dejansko prakso, stanjem duševnega zdravja strokovnjaka in organizacijskimi problemi, kot so konflikti vlog, izzivi povezani s službo itd. (naš prevod).

Kate van Heugten (2011: 33) ugotavlja, da je socialno delo kot pomagajoči poklic čezmerno stresno in naporno delo predvsem za strokovne delavce oziroma strokovne delavke, ki delajo na področju duševnega zdravja in zaščite otrok. Raven stresa socialnih delavcev in socialnih delavk primerja z ravno stresa drugih pomagajočih poklicev, kot so medicinske sestre, psihologi, psihiatri in delovni terapevti. Kljub visoki ravni stresa avtorica meni, da lahko socialni delavci oziroma socialne delavke še vedno občutijo zadoščenje predvsem zaradi dejstva, da pomagajo drugim. V takih primerih lahko zadoščenje preprečuje izgorelost. Kadar je ogrožena oziroma zmanjšana možnost, da

socialni delavec oziroma socialna delavka dela zase in za uporabnike pomembne stvari, obstaja večja možnost, da pritiska ne bo znala tako dobro obvladati. To se zgodi predvsem v primerih, ko socialni delavec oziroma socialna delavka ne vidi napredka bodisi ker ima preveč primerov ali premalo finančnih sredstev. Kot posledica se pojavijo pomanjkanje dobrega počutja, bolniški dopust in želja, da zapustijo delovno mesto (naš prevod).

Avtorja Looker in Gregson (Tušak, Masten (ur.) 2008: 41) navajata številne dejavnike, ki povzročajo stres na delovnem mestu, in sicer: preobremenjenost z delom; nenehno pomanjkanje časa zaradi prekratko postavljenih rokov, nezadovoljstvo zaradi pomanjkanja priložnosti, da bi se posameznik lahko izkazal, nejasna vloga in pomen delovnega mesta, spreminjanje delovnih metod ter slaba obveščenost – izguba pregleda nad dogajanjem in občutka pripadnosti organizaciji.

Teržan (2002: 5) navaja podobne vzroke kot Looker in Gregson (Tušak, Masten (ur.) 2008: 41), in sicer: nerealni roki, nejasen opis delovnih nalog, neopredeljenost pristojnosti, nepristnost priznanj in nagrad, nezmožnost pritožb, velika odgovornost, pooblastila oziroma pristojnost, majhen vpliv na odločanje, pomanjkanje podpore pri delu in sodelovanju, pomanjkanje nadzora, pomanjkanje spodbud, majhna podpora lastnemu razvoju itd.

Meško (2011: 25) navaja, da lahko vsi dejavniki na zaposlene delujejo kot pritisk, njihovo delo postaja preobremenjujoče, postaja moteče v njihovem normalnem delovanju v delovnem okolju, kar posredno vpliva na poslovanje in je vzrok za stres zaposlenih.

Stergar (2005 v Meško 2011: 13) meni, da je delovno okolje, ki podpira zdravje, okolje, ki zaposlenim ne le ponuja zaščito pred grožnjami za zdravje, ampak jih tudi usposablja za širitev zmožnosti in razvoj samozaupanja na področju zdravja ter uvaja spremembe v korist zdravju.

Na delovnem mestu so bistvenega pomena za zdravje in dobro počutje ljudi tudi odnosi med zaposlenimi in odnosi z nadrejenimi, kjer se velikokrat pokaže težava medsebojnega zaupanja in spoštovanja. Pomembno je, da oba, tako nadrejeni kot podrejeni, vzpostavita pristen odnos (Božič 2003: 23–24).

### **3.4. Simptomi stresa**

»Ljudje se na stresogene dejavnike odzivajo različno glede na svoje videnje in razlago (oceno) stresogenega dejavnika. Enak izziv lahko pri različnih osebah izzove različne

odzive« (Avtogeni trening: Stresni odziv, spletni članek). Stres in dejavniki stresa niso za vse ljudi enaki in enako težki ali lahko rešljivi, pač pa ju določajo posameznikova osebnost, njihove izkušnje, energetska opremljenost, okoliščine ter širše okolje, v katerem oseba živi. Pomembni so tudi življenjska naravnost in trdnost ter kakovost mreže medosebnih odnosov, ki posameznika obdajajo (Stritih, Možina 1998: 58–59).

Kljub razlikam, ki jih doživljajo ljudje, pa obstajajo določeni simptomi oziroma znaki, ki so pokazatelji stresa. Looker in Gregson (1993: 68–69) kot najpogostejše simptome porušenega ravnovesja oziroma simptome stresa navajata naslednje:

- **Telesni simptomi:** nespečnost ali prevelika potreba po spanju; zmanjšan ali povečan apetit, slabost, prebavne motnje; bolečine v mišicah in okoli srca; pogosti glavoboli, vrtoglavice; kronična utrujenost, nizka stopnja energije ali izbruh energije, ki mu sledi depresija; pogosti prehladi, alergije; pretirano uživanje nikotina, kofeina, pomirjeval, alkohola. Prah (2015: 17) navaja tudi alergije, izpuščaje na koži in akne.
- **Psihični simptomi** (Looker, Gregson 1993: 169): tesnoba, nemir, napetost, zaskrbljenost; nezadovoljstvo, slaba volja, razdražljivost; potrtnost, občutek nemoči, obupa, depresija; pretirana občutljivost, zmedenost, nagle spremembe, nočne more, pogost jok; vzponi in padci spoštovanja; občutki manjvrednosti.
- **Simptomi na področju medsebojnih odnosov** (Looker, Gregson 1993: 72–73): želja po samoti, skrivanje, izolacija; težave v komuniciranju; zmanjšan stik s prijatelji; nezaupanje, nestrpnost in motnje v spolnosti.
- **Simptomi na delovnem mestu** (Looker, Gregson 1993: 72–73): občutek preobremenjenosti, nizka produktivnost, izguba perspektive; pomanjkanje interesa za dejavnosti, ki so jih nekoč veselile; pomanjkanje novih idej, neodločnost; nedokončane naloge, lotevanje vedno novih nalog; težave z zbranostjo, pozornostjo; odpor do dela.

Prah (2015: 18) navaja še dve vrsti simptomov, to so mentalni in vedenjski simptomi.

- **Mentalni simptomi** stresa so: togo mišljenje; težave pri koncentraciji; pozabljivost; neorganiziranost; neracionalnost; neodločnost; izguba smisla za humor; občutljivost za kritiko itd.
- **Vedenjski simptomi** stresa so: jok; kričanje; preklinjanje; grizenje nohtov; preobilno prehranjevanje; kajenje; opuščanje prej ljubljenih aktivnosti.

### 3.5. Posledice stresa

Pri stresu sodelujejo »[...] tri pomembne komponente: stresogeni dejavnik, posameznik s svojim pogledom na stresogeni dejavnik in posameznikov odziv na stresogeni dejavnik. Stresno reakcijo telesa na stres navznoter označujejo biološke reakcije v telesu, ki se na zunaj kažejo z odzivom, ki ga poznamo kot frazo boj ali beg« (Starc 2007: 68).

Posledice stresa nastanejo, kadar boj, beg ali zamrznitev ne pomagajo odstraniti grozeče nevarnosti. Kadar ni mogoč niti beg niti boj, je sistem samoobrambe premagan in razpade. Komponente odgovora na nevarnost še naprej delujejo v spremenjeni in pretirani obliki tudi dolgo po tem, ko je nevarnost že minila. Osebi se lahko zgodi, da je nenehno v stanju pripravljenosti na nevarnost, vendar ne ve, zakaj (Rozman 2015: 56).

»O škodljivih vplivih stresa na telesne in duševne bolezni so začeli razmišljati že v 19. stoletju. Stresna reakcija ne prizanaša nobenemu telesnemu dogajanju, zato lahko prevelika stopnja škodljivega stresa preobremeni prilagoditvene sposobnosti telesa, kar lahko povzroči splošno izčrpanost, najrazličnejše težave z zdravjem, v najhujših primerih celo smrt« (Looker in Gregson 1993: 73). Looker in Gregson (ibid.) navajata, da naj bi bilo kar 75 % bolezni, zaradi katerih se ljudje zatečejo k zdravniku, povezanih s stresom.

Sarafino (1990, naš prevod) v svojem delu prikazuje raziskavo, ki je pokazala, da se ljudje, ki doživljajo hude obremenitve in stres, vedejo na načine, ki dodatno povečujejo verjetnost bolezni ali poškodb. Takšni ljudje uživajo bistveno več alkohola, cigaret in kave kot tisti, ki niso izpostavljeni hudemu stresu. Pogosta zloraba alkohola in neprevidnost pa sooblikujeta visoko stopnjo nesreč pri delu, v športu, doma in v prometu.

Možina (1998 v Meško 2011: 13) navaja, da vse večje delovne zahteve, manjša varnost zaposlitve in spremenjen način življenja sodobnega človeka obremenjujejo. Ljudje, ki živijo v stalni časovni napetosti v tekmovalnem okolju in so nenehno zaskrbljeni, ali bodo pravočasno opravili številne naloge, tudi pogosteje obolevajo za boleznimi srca in oživlja. Starc (2007: 72–73) navaja, da je lahko pretiran akutni oziroma kronični stres zdravju škodljiv. Stres lahko povzroči novo nastalo srčno bolezen ali samo poslabša že obstoječo. Treven (2005: 46) celo navaja, da so ravno bolezni srca, predvsem srčni napad, eden vodilnih vzrokov za smrt v razvitih državah v zadnjih nekaj desetletjih. Pogosto je to povezano s stresom, saj lahko nenehen stres pri človeku povzroči povišan krvni tlak, ta pa poveča možnost za srčni napad ali kap.

Med psihiatrične posledice kroničnega stresa prištevajo depresijo, anksiozna stanja, panične napade, celo poskuse ali izvedbe samomorov (Starc 2007: 244). Prah (2015: 19) navaja, da večina ljudi po soočanju s stresorjem najde novo ravnovesje v treh tednih. Če traja stres do šest mesecev, gre za prilagoditveno motnjo, v primeru daljšega trajanja pa se lahko pojavi depresija ali anksiozne motnje. Treven (2005: 53) navaja, da je depresija zelo razširjena, resno psihološko stanje, v katerega zapade človek, ki ni sposoben premagati stresa. Tak človek pogosto občuti strah. Če je strah zelo velik, lahko človek poseže tudi po svojem življenju

Prah (2015: 19) navaja tudi druge bolezni, ki jih lahko povzroča stres. To so: kronična utrujenost, razjede na prebavilih, virusne in bakterijske okužbe, astme in alergije, kožne bolezni, različne vrste raka in tumorji. Tudi Treven (2005: 48) navaja povezavo med stresom in rakom, in sicer pravi, da stres vpliva na nastanek raka. Če je človek dalj časa izpostavljen stresu, njegov imunski sistem oslabi. Tudi Looker in Gregson (1993: 72) se strinjata z njima. Kortizol lahko namreč dodobra spodkoplje imunski sistem, saj nepretrgano stimuliranje tega sistema slabi prirojeno obrambno sposobnost, kar pomeni, da človek postaja dovzetnejši za številne bolezni, med njimi tudi raka.

»Rana na želodcu in dvanajstniku je klasična psihosomatska bolezen. Proces nastanka rane na želodcu se lahko sproži tudi kot posledica kroničnega stresa pri delu ali v domačem okolju. Nekateri ljudje so bolj dovzetni za to bolezen, ker se na stres odzovejo z večjo količino želodčne kisline. Če so izpostavljeni stresu dalj časa, lahko dobijo rano na želodcu« (Treven 2005: 48).

Tudi glavobol je eden od splošnih simptomov stresa, migrena pa je le posebna vrsta glavobola (Treven 2005: 48). »Če je migrena posledica prevelikega stresa, jo je mogoče zdraviti z akupunkturo in hipnozo. Zelo učinkovita pri odpravljanju vseh vrst glavobola je tudi meditacija, ki človeku pomaga obvladati napetost, s tem pa prepreči glavobol« (ibid.)

Zaradi pretirane predanosti delu lahko trpijo tudi družina in družinske obveznosti (Starc 2007: 264). »Konflikti v družini nastajajo zaradi različnih vzrokov. V zadnjih desetletjih prihaja v ospredje pomemben dejavnik – kombinacija stresa doma in v delovnem okolju, ki pogosto povzroča nerazumevanje in nesoglasja v družini. Zakonska zveza je za človeka lahko podpora pri premagovanju stresa, ki nastaja v zvezi z delom, lahko pa je tudi izvor dodatnega stresa in napetosti« (Treven 2005: 51).

Stres ima uničujoče posledice tudi za produktivnost in donosnost najrazličnejših gospodarskih panog. Na podlagi številnih raziskav so izračunali, da »gre« zaradi izostankov z dela, ki so posledica bolezni, povezanih s stresom, vsako leto več kot sto milijonov delovnih dni, kar znaša v Veliki Britaniji nič manj kot 3 milijarde funtov letno. Številne organizacije in institucije plačujejo visoko ceno zaradi predčasnih upokojitev izkušenih uslužbencev (Looker, Gregson 1993:74).

Stres je torej lahko za posameznika zelo nevaren in škodljiv. Ravno za to je potrebno, da posameznik in tudi organizacija posvetita pozornost simptomom in se nanje tudi odzivata. Čeprav je stres del življenja, lahko kronično doživljanje distresa pusti dolgotrajne posledice na posamezniku, njegovem zdravju, odnosih v družini, pa tudi na delovnem mestu. Posledice stresa so resnejše, kot si jih lahko večina ljudi predstavlja. Verjetno malo ljudi pomisli, da lahko nezadovoljstvo v službi, preobremenjenost z delom, prenatrpan urnik, slabi odnosi v kolektivu prispevajo k srčnim boleznim in celo raku. Pogostokrat ljudje menijo, da je doživljanje stresa zgolj trenutno, da bo »že minilo«. Ravno zato ne poslušajo sami sebe oziroma svojega telesa, ki jim želi sporočiti, da je čas za počitek. Izredno pomembno je, da si ljudje vzamejo čas zase, da najdejo stvari, ki jih sproščajo in veselijo, poleg tega pa je nujno, da so na stres pozorne tudi organizacije, saj lahko v nasprotnem primeru stres vodi tudi v izgorelost.

## 4. Izgorelost

### 4.1. Definicije izgorelosti

Dandanes je izgorelost glavni problem zahodnega sveta. Boštjančič (2010: 5) navaja presenetljive podatke, da ima vsak četrti Slovenec znake izgorelosti in da bi bilo nujno potrebno vse psihodružbene dejavnike jemati resno, saj so posledica dolgotrajnega izpostavljanja stresu na delovnem mestu. V Sloveniji naj bi bilo približno 10 % zaposlenih izgorelih, več kot 50 % zaposlenih pa kaže znake izgorevanja. Ogroženost se povečuje z višanjem izobrazbe in zahtevnostjo delovnega mesta.

Izraz izgorelost [burnout] je prvi uporabil Freudenberg leta 1974 (Tušak, Masten (ur.) 2008: 102). Od tega časa je bilo predstavljenih okoli trideset definicij in teorij, vsaka s svojim fokusom. Glavna razlika med temi teorijami je definiranost izgorelosti kot procesa ali kot duševnega stanja. Večina raziskav danes izgorelost opredeljuje kot proces (Hallsten et al. 2002 v Glasberg 2007: 26, naš prevod). Izgorelost tudi ni vključena v noben diagnostični sistem (DSM-IV in ICD-10), izraz »burnout« pa prihaja iz angleščine in označuje stanje občutne fizične, psihične in/ali čustvene izčrpanosti (Schmiedel 2011: 13).

Podobno definicijo izgorelosti so oblikovali tudi Maslach, Marek in Schaufeli ((ur.) 1993: 51). Izgorelost je negativno stanje psihične, čustvene in mentalne izčrpanosti, ki se pojavlja predvsem pri visoko motiviranih posameznikih, ki dalj časa delajo v razmerah, ki so zanje čustveno obremenjujoče in zahtevne.

Pines in Keinan (2005 v Glasberg 2007: 27) ravno to izpostavljata kot pomembno razliko med stresom in izgorelostjo. Navajata, da naj bi izgorelost izkusili le tisti, ki imajo zelo visoke cilje in zahteve, tisti, ki pričakujejo, da bodo smisel življenja našli v delu, medtem ko vsi drugi lahko izkusijo le stres. Danes njegovo idejo številni kritizirajo in trdijo, da lahko izgorelost doživi praktično kdorkoli (naš prevod).

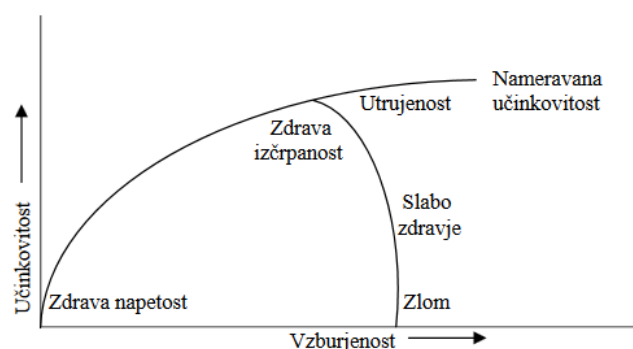
Do sindroma izgorevanja po mnenju avtorja Trevena (2005: 55) »[...] pride pri posameznikih, ki opravljajo poklice, v katerih je potrebno veliko osebnih angažiranosti in vlaganja v delo, pričakovanja glede izvedbe dela pa so velika. Pogosto so ti ljudje močno čustveno navezani na svoje delo. Njihova samopodoba je močno povezana z uspešnostjo v poklicu. Ker veliko pozornosti namenjajo delu, jim ostane malo časa za rekreacijo in družino«.

Tudi Milošević Arnold et al. (1999: 51) izgorelost opredelijo v povezavi z delom z ljudmi, in sicer se po njihovem mnenju proces izgorevanja prične, kadar se stalni ali ponavljajoči se pritiski zaradi intenzitete vpletenosti v odnose z ljudmi s težavami ponavljajo daljše časovno obdobje in kadar strokovni delavci niso poskrbeli, pa tudi niso imeli možnosti, da bi poskrbeli za ustrezne načine razbremenjevanja v stresnih situacijah.

Prah (2015: 16) navaja podobno, da je izgorelost pogosta zlasti pri izjemno aktivnih in polno zaposlenih ljudeh, ki se ukvarjajo z drugimi, časa za lastno regeneracijo in počitek pa jim zmanjkuje. Okrevanje na tej stopnji je zelo počasno in zahtevno, saj je potrebna sprememba življenjskega sloga. Ravno zato je ključno prepoznavanje znakov stresa, saj to omogoča spremembo mišljenja in vedenja.

#### 4.2. Izgorelost na delovnem mestu

»Londonski kardiolog Peter Nixon (Evans, Russel 1992) je razvil prikaz poti, ki jo ljudje prehodijo od utrujenosti in izčrpanosti do roba zloma (slika 4.1.). Velikokrat so ljudje preutrujeni zaradi vsakodnevnega, konstantnega napora, pa vendar menijo, da bodo dodatne zahteve premagali, če bodo vložili še malo dodatnega truda. Svoje učinkovitosti zagotovo ne morejo povečati, če so že na vrhu krivulje. Namesto da bi učinkovitost šla še naprej v pričakovani smeri črte na sliki 1, prične padati. Pojavi se začaran krog izčrpanosti, kjer se utrujenost stopnjuje, njihova učinkovitost pa pada. Zaposleni se trudijo in trudijo, da bi preobrnilo potek, a postanejo zaradi tega še bolj izčrpani. Postanejo žrtve stanja, iz katerega ne vidijo izhoda«.



**Slika 4.1: »Krivulja človeškega delovanja« Petra Nixona**

Vir: Evans, Russel 1992: 119

Cherniss (1980: 27) meni, da je izgorelost neizogiben koncept v okviru pomagajočih poklicev zaradi naslednjih razlogov: 1) ker vpliva na moralo in na dobro počutje zaposlenih, 2) ker vpliva na kvaliteto podpore, pomoči in izvajanje storitev za uporabnike

ter 3) ker lahko vpliva na administrativno funkcioniranje, visoka stopnja izgorelosti pa lahko povzroči celo hude težave v izvajanju programov (naš prevod).

Meško (2011: 28) opozarja na to, da je na delovnem mestu potrebno posebno pozornost nameniti odzivom zaposlenih, njihovim prizadevanjem, omejitvam, zahtevnosti ter načinu dela. Če ta odziv ni zadosten ali pa ga sploh ni, potem je neizbežna posledica izgorevanje zaposlenih na delovnem mestu, kar prinese kronično izčrpanost, razdražljivost, togost, nedružabnost ter zmanjšano produktivnost.

#### **4.3. Izzivi na področju nasilja v družini, ki povzročajo izgorelost pri strokovnih delavkah in strokovnih delavcih**

Vsem socialnim delavkam oziroma socialnim delavcem, vključenim v empirično raziskavo, je skupno delo na področju nasilja v družini, naloge in odgovornosti pa se glede na različne skupine ljudi – žrtve, mladoletne žrtve, povzročitelje, mladoletne povzročitelje – razlikujejo. Razlikujejo se tudi stresne obremenitve ter izzivi in dileme, s katerimi se srečujejo zaposleni glede na različne skupine ljudi. Kljub temu v tem podpoglavju vse zahtevnosti dela navajam skupaj. Zdi se mi, da že samo področje dela – to je področje nasilja v družini – s seboj prinese številne skrbi, probleme, stiske, ki jih zaposleni oziroma zaposlene pogostokrat nosijo tudi domov. Izgorelosti ne povzroči en stresni dogodek, temveč dolgo časa trajajoč intenziven stres. Vse, kar navajam v tem poglavju, posebej ne pripelje do izgorelosti, skupek teh izzivov, pomanjkanje podpore zaposlenim, pomanjkanje časa zase, osebne lastnosti zaposlenih pa lahko vodijo v izgorelost.

O tem govorita tudi Tušak in Masten ((ur.) 2008: 103–104), ko navajata, da je glavni problem stresorjev v tem, da se seštevajo. »Preveč stresnih dogodkov lahko v nekem časovnem obdobju povzroči podaljšan stres, ki vodi v izčrpanost, in poveča se možnost izgorevanja. To lahko vodi do emocionalnega ali fizičnega umika. Pojavi se lahko upad interesa, natančnosti, vitalnosti in učinkovitosti. Izgorevanje ni samo problem posameznika, temveč tudi družbenega okolja, v katerem ljudje delajo« (ibid.).

Schmiedel (2011: 67–68) psihosocialne vzroke, ki jim tudi v diplomskem delu posvečam največjo pozornost, razlikuje med zunanjimi in notranjimi. Neugodni zunanji pogoji so:

- preveč dela v prekratnem času;
- velika kvalitativna delovna obremenitev;
- dolgočasna rutinska dela;
- nobenih možnosti za napredovanje;

- pretiran nadzor;
- nezadostna podpora sodelavcev itd.

Pomembno vlogo imajo tudi notranji dejavniki, stališča in načini vedenja do drugih ljudi. Med notranje dejavnike Schmiedel (2011: 68–69) uvršča:

- perfekcioniste;
- ljudi, ki postavljajo visoke zahteve;
- ljudi, ki ne znajo reči ne;
- ljudi, ki ne znajo predajati nalog, temveč hočejo vse narediti sami;
- ljudi, ki se ne znajo izklopiti in se spočiti, temveč so tudi v prostem času pod pritiskom;
- ljudi, ki se ne zavedajo lastnih potreb ali jih ne upoštevajo.

Vzroke za nastanek izgorelosti Brejc (1994: 374) povezuje tudi z osebnostnimi lastnostmi strokovnega delavca oziroma strokovne delavke, med katerimi so zlasti pomembne poklicna neizkušenost in neveščost, pretirana občutljivost (stresogenost), čezmerna identifikacija s težavami, ki jih rešuje, in nezadostnost ali odsotnost podpornih povezav, posebej z družino.

Sama izzive oziroma obremenitve delim v tri sklope, in sicer: obremenitve v timu, obremenitve s strani institucije in obremenitve, povezane z uporabniki na področju nasilja v družini.

#### **4.3.1. Obremenitve s strani institucije**

##### ***Preveliko število uporabnikov***

Preveliko število uporabnikov oziroma procesov podpore in pomoči na dan, na teden ipd., je prvovrsten dejavnik obremenitve oziroma predstavlja dejavnik tveganja, ki vodi v izgorelost. Pri tem ne gre za težavo, ki izhaja iz uporabnikov, temveč iz institucije, saj ta odloča, koliko uporabnikov je treba oskrbeti v kolikšnem obdobju in s kakšno učinkovitostjo. Za vse strokovnjake je priporočljiv četrturni odmor med dvema uporabnikoma, da si lahko odpočijejo in pričnejo z novim zagonom (Fengler 2007: 63), kar pa v praksi pogostokrat ni mogoče.

Tudi Brejc (1994: 374) meni, da na pojav izgorelosti vpliva neprestano iskanje učinkovitih načinov izvajanja pomoči ljudem v težavah, pri tem pa ni mogoče vplivati na število in težavnost primerov in primerno usklajevati nalog.

Rauchfleisch (1983 v Fengler 2007: 53) opozarja na nevarnost, ki je značilna za obremenjene strokovnjake in strokovnjakinje, in sicer oblikovanje reakcije oziroma obračanje čustva v njegovo nasprotje. Socialni delavec oziroma socialna delavka uporabnika ne doživlja kot bremena, temveč se prisili, da se ga veseli in namesto nepotrpežljivosti občuti izrazito vsiljivo zanimanje.

### ***Izostanek institucionalne podpore in podpore sodelavcev***

Ljudje smo socialna bitja. Na vseh področjih življenja potrebujemo trdno socialno mrežo, še posebej ko se soočamo z obremenitvami, stresom in osebno stisko. Takrat ljudje potrebujemo še več podpore in motivacije. Tudi če v delovno okolje vstopamo z mislijo, da v službi ne želimo ali ne potrebujemo prijateljev, potrebujemo sodelavce, ljudi, ki nas bodo spoštovali, ki bodo zaupali v nas, nas podprli.

Maslach in Leiter (2002: 50) navajata, da so vsakodnevni medsebojni odnosi znotraj delovne skupine elementi osebnega doživljanja organizacije. Nekateri socialni delavci in socialne delavke za delo, ki je zanje pomembnejše, ne prejemajo nikakršne podpore s strani institucije ali tima, včasih občutijo celo odkrito obsojanje (Fengler 2007: 64).

Fengler (2007: 57) opozarja na pomembnost spoštovanja, lojalnosti in potrditve s strani delovnega tima. Strokovna delavka oziroma strokovni delavec potrebuje enako mero spoštovanja in podpore tudi takrat, ko naredi napako ali pa se mu sodelovanje ne posreči. Če strokovnjak v timu občuti ravnodušje, neodobravanje, posmeh in zaničevanje, mu tako manjka pomemben podporni sistem.

McLean (1980 v Treven 2005: 25) izpostavlja zanimivi paradoks, ki se nanaša na motiviranje zaposlenih. Medtem ko lahko zaposleni zaradi pomanjkanja psihične spodbude doživljajo stres, preobremenjenost in odpor, lahko tisti ljudje, ki so odgovorni za motiviranje, nagrajevanje in kaznovanje drugih, občutijo več stresa in fizioloških simptomov kot drugi zaposleni.

Verjetno si takšni ljudje še bolj prizadevajo uspeti, povezati tim, ustvariti dobre odnose in sproščeno vzdušje. Vse to pa ne more storiti le en človek. Za dosego dobrega tima so potrebni vsi člani v timu, vsak s svojim zavedanjem pomembnosti dobrih odnosov. Če ljudje le čakajo, da jih nekdo drug poveže v celoto, se to nikoli ne bo zgodilo. Tako kot pri vseh drugih stvareh, je tudi tukaj potrebna iniciativa vsakega posameznika. Ljudje, ki so

odgovorni za motiviranje, nagrajevanje in kaznovanje, na to dejstvo pogostokrat pozabijo, zato pa občutijo pritisk, krivdo za neuspeh itd.

### ***Odsotnost supervizije***

Institucija, ki omogoča supervizijo, si naloži dvoje dolžnosti: nuditi mora dovolj finančnih sredstev in vzeti v zakup nedosegljivost nekaterega osebja med delovnim časom. Po drugi strani institucija s supervizijo pridobi delavce, ki izboljšajo svojo poklicno kompetenco, uspešno sodelujejo, pravilno uravnavajo svojo obremenitev in ustrezneje postopajo z uporabniki. Socialni delavci oziroma socialne delavke zlahka občutijo odsotnost supervizije kot zanemarjanje, zato mnogi poskrbijo zanjo na lastno pobudo, jo načrtujejo v večernih urah in plačujejo iz svojega žepa, institucijo pa doživljajo kot neosebno, ravnodušno in neskrbno (Fengler 2007: 69).

Fengler (2007: 70) je v svoji raziskavi ugotovil, da si osebje, ki je močnejše obremenjeno, še bolj prizadeva za takšno obliko razbremenitve, kot je supervizija, in navaja, da je odsotnost supervizije lahko tesno povezana s stanji izčrpanosti, ki so podobna izgorelosti.

### **4.3.2. Obremenitve v timu**

#### ***Prevelik ali premajhen tim***

Nekateri strokovni delavci in strokovne delavke se pritožujejo, da je tim prevelik in preveč neoseben. Nekaterih kolegov in kolegic ljudje sploh ne uspejo spoznati oziroma nekatere spoznajo šele čez nekaj časa. Poleg tega so ljudem v velikem timu simpatični le nekateri in bi si želeli sodelovati le z njimi (Fengler 2007: 54).

Če po eni strani velik tim izzove marsikatero nezadovoljstvo, ni po drugi strani nič boljše v majhnem timu, le njegove slabosti so drugačne narave. V majhnem timu je lahko sodelavcem neprijetno, da gledajo vsak dan iste obraze, poznajo vse kolege do obisti in so jim razkrite številne podrobnosti iz zasebnih življenj drugih, ne da bi se temu lahko izognili (ibid.: 55).

Poleg tega lahko kot pomanjkljivost majhnega tima vidimo v pomanjkanju osebja in posledično v večjem številu nalog in v obširnejšem področju dela za eno strokovno delavko oziroma strokovnega delavca.

Preobremenjenost z delom je najbolj očiten pokazatelj neskladij med človekom in delom, ki ga opravlja. Zaposleni mora opraviti preveč v prekratnem času in s premalo sredstvi. Tudi dodatno zmanjševanje stroškov v organizaciji redko vključuje zmanjševanje dela,

zato mora manj ljudi opraviti isto količino dela v krajšem času. Hiter ritem dela in napor škodujeta kakovosti, krhata tvorine delovne odnose, ubijata inovativnost in povzročita izgorelost na delovnem mestu (Maslach, Leiter 2002: 10). Zaradi pomanjkanja osebja se pogostokrat zgodi tudi, da ostanejo pomembne naloge dejansko neopravljene, ker pogosto primanjkuje delovne sile (Fengler 2007: 62).

Če si lahko na primer na večjih centrih za socialno delo zaposleni naloge med seboj delijo in določena strokovna delavka oziroma strokovni delavec opravlja zgolj točno določene naloge iz točno določenega področja, so na malih centrih te naloge dosti bolj nejasne, vloge zabrisane, en socialni delavec oziroma socialna delavka pa včasih pokriva toliko različnih področij dela, da težko preklaplja med enim in drugim primerom.

### ***Zapisovanje socialnega dela***

»Izhodiščni namen vseh zapisovanj je sledljivost dela oziroma nadzor opravljenega dela. Prikazano mora biti, da je bilo ravnanje strokovnega delavca oziroma strokovne delavke formalno v skladu z določili predpisov, ki »okvirjajo« delovno nalogo, in hkrati, da je z izbiro konkretnih ravnanj socialni delavec sledil namenom, ki so implicitni delovni nalogi. Standardi socialnovarstvenih storitev (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev) določajo za posamezno storitev izrecno zahtevano dokumentacijo« (Stefanoski 2011: 44).

Socialne delavke in socialni delavci pogostokrat doživljajo kot breme vso ostalo delo, ki ni neposredno delo z ljudmi, je pa ravno tako pomembno in potrebno. Zaradi pomanjkanja časa, kolektiva in prevelikega števila uporabnikov jim pogostokrat zmanjka časa že za samo delo z ljudmi, kaj šele za zapisovanje in urejanje dokumentacije. Tudi Stefanoski (2011: 41–47) ugotavlja, da številni socialni delavci in socialne delavke zapisovanje doživljajo kot stres, po drugi strani pa opozarja, da je za poklicno in tudi osebno zorenje in napredovanje nujno potrebno zapisovanje socialnega dela, del teh zapisov pa so tudi zapisi o izvajanju delovnih nalog.

Tudi Van Heugten (2011: 35) navaja podobno. Ugotavlja, da socialne delavke in socialni delavci zadnje čase vedno manj poročajo o motivaciji in vedno več o obremenitvah, izčrpanosti. Razlog za to ni več primerov, temveč vedno bolj kompleksni problemi. Poleg tega se lahko zaradi administrativnih obveznosti, kot so pisanje poročil ipd., zgodi, da mora socialna delavka ali socialni delavec ostati dalj časa v službi, tudi po uradnem delovnem času, kar ga dodatno bremeni. Pogostokrat se od strokovnjakov pričakuje tudi,

da so dostopni vedno in povsod, pomanjkanje mej med profesionalnim in zasebnim življenjem pa lahko vodi v izčrpanost in celo izgorelost (naš prevod).

### ***Nasprotja vrednot***

Lloyd, King in Chenoweth (2002 v van Heugten 2011: 39) ugotavljajo, da se socialni delavci in socialne delavke pri delu pogostokrat čutijo ujete med zahtevami in obveznostmi službe na eni strani ter lastnimi vrednotami na drugi strani. Socialnodelavski ideali so pogostokrat v konfliktu s pričakovanji delodajalcev (naš prevod).

»Konflikt vrednot se pojavlja tam, kjer prihaja do nasprotij med zahtevami v službi in osebnimi načeli. V nekaterih primerih lahko delo sili ljudi v dejanja, ki se jim zdijo neetična in so v nasprotju z njegovimi osebnimi vrednotami« (Maslach, Leiter 2002: 16).

Temeljne vrednote za delo z osebnimi stiki z uporabniki so učinkovitost, natančnost, osebni pristop, prilagodljivost posamezniku. Izvrstno opravljene storitve združujejo lastnosti vseh teh štirih vrednot. Pogosto so zaposleni prisiljeni barantati z njimi: včasih so storitve manj natančne zato, da so opravljene v roku. Prilagajanje storitev posebnim potrebam uporabnikov lahko zahteva odstopanje od pravil ali sprejem odločitev, ki ne sodijo med običajne možnosti (ibid.: 56).

### ***Mediji***

Povezave med vplivom medijev na počutje socialnih delavk in socialnih delavcev ter kvaliteto nadaljnje opravljenih storitev ne obravnava skoraj nobena prebrana literatura.

Van Heugten (2010: 42) omeni le, da je delo socialnih delavk in socialnih delavcev pogostokrat kritizirano s strani publike, politikov in drugih strokovnjakov. To je lahko za socialne delavke in socialne delavce zelo boleče, sploh za tiste, ki so bolj nagnjeni k samoocenjevanju (naš prevod).

Znano je, da lahko pritisk medijev močno vpliva ne samo na počutje in zdravje, pač pa tudi na doživljanje samega sebe, sprejemanje sebe in drugih, dojemanje svojega dela, kompetentnosti, sposobnosti. V Sloveniji smo bili v zadnjem času priča kar nekaj aferam, v katerih so bile javno obravnavane in kritizirane tudi strokovne delavke in strokovni delavci na področju socialnega varstva. Večina teh pritiskov ni zdržala, dali so odpoved in se umaknili iz javnosti, četudi so vedeli, da njihovo delo ni bilo neetično in nestrokovno izpeljano.

Strokovne delavke in strokovni delavci se lahko »v boju« z mediji počutijo nemočne, nesposobne in obupane, saj ljudje pogostokrat ne razmišljajo o tem, kaj so prebrali, slišali ali videli, temveč medijem »slepo« verjamejo. Strokovnjaki pogostokrat nimajo več moči, da bi se borili in dokazovali nasprotno. Mediji bi morali biti z javnim obsojanjem, šikaniranjem, poniževanjem in lažnimi objavami bolj previdni, saj lahko s tem prispevajo tudi k izgorelosti strokovnih delavcev in strokovnih delavk. Zdi se, da se teh pasti novinarji niti ne zavedajo.

#### **4.3.3. Obremenitve, povezane z uporabniki na področju nasilja v družini**

##### ***Neprostopvoljne transakcije na področju nasilja v družini***

Eden od izzivov, s katerim se srečuje večina socialnih delavk in socialnih delavcev na področju nasilja v družini, je že sama vključitev žrtev in povzročiteljev v storitve socialne varnosti, ki je največkrat neprostopvoljna. O tem govori tudi Šugman Bohinc (2006: 345), ki navaja, da je vstop večine povzročiteljev nasilja v proces pomoči neprostopvoljen, žrtve pa so neprostopvoljno prisiljene sprejeti pravila varnih hiš. Kim Berg in de Yong (2002 v Doltar, Beznik 2007<sup>1</sup>) pojasnjujeta, da so neprostopvoljni uporabniki tudi vsi otroci.

Stefanoski (2011: 42) navaja, da je mogoče ne glede na položaj uporabnika, ne glede na položaj socialnega delavca oziroma socialne delavke in ne glede na konkretno delovno mesto in konkretno delovno nalogo udejanjiti sodobna načela socialnega dela – razvoj in negovanje delovnega odnosa in razvoj in sodelovanje v izvirnem delovnem projektu pomoči.

Pomembno je, da socialni delavec oziroma socialna delavka sprejme dejstvo, da je večina uporabnikov neprostopvoljnih, hkrati pa z njimi poskuša vzpostaviti delovni odnos. To pomeni, da je do uporabnika spoštljiva, mu omogoča občutek dostojanstva, varnosti, hkrati pa mu znotraj sodelovanja in soustvarjanja dopušča mero inovativnosti in svobode v smislu izbire tem pogovora in podobno. S takšnim pristopom lahko strokovna delavka oziroma strokovni delavec prepreči odpor uporabnika in hkrati razbremeni samega sebe.

##### ***Nasilje***

Uporabniki pogosto občutijo jezo, bes, žalost, razočaranost. Vedno pogostejše svoja negativna čustva izkazujejo v obliki agresije, ki pa jo lahko usmerjajo tudi na strokovne delavke in strokovne delavce. Nasilje s strani uporabnika, njegove družine ali prijateljev je resen problem. Nasilje lahko izzove strah, tesnobo, nelagodje, lahko je celo

---

<sup>1</sup> Dodatno gradivo za predmet Epistemologija v socialnem delu, brez navedbe strani

travmatizirajoče in vodi v posttravmatsko stresno motnjo. Lahko vodi tudi do izgorelosti, sploh takrat, ko zaposleni nima podpore sodelavcev in je preobremenjen z ostalim delom (van Heugten 2011: 43, naš prevod).

Grožnje ali nasilno vedenje uporabnikov do socialnih delavk in socialnih delavcev lahko vključujejo takojšnje občutke strahu ali jeze in odzive boja ali bega. Pogostokrat se zgodi, da socialne delavke in socialni delavci zatrejo te občutke ter jih zamenjajo z naučenimi. Za zaposlene na področju socialnega varstva pa so verjetno najbolj zaskrbljujoče in obremenjujoče grožnje takrat, kadar so usmerjene proti lastnim otrokom. V teh primerih so strokovni delavci oziroma strokovne delavke pripravljene nemudoma zapustiti delovno mesto, celo njihov dom, saj jih večina meni, da delo ne sme vplivati na osebno življenje (van Heugten 2011: 134, naš prevod).

Nasilno vedenje ne škoduje samo napadeni socialni delavki ali socialnemu delavcu, temveč tudi organizaciji. Kratkoročni posledici sta lahko zmanjšana delovna učinkovitost in izguba časa, dolgoročne posledice pa so zmanjšanje tekočega dela, fluktuacija, izgorevanje, izguba zaupanja v sistem, organizacijska nemoč in izostajanje (Enosh et al. 2012 v Rošič, Rihter 2016: 169).

Druga razsežnost nasilja oziroma izzivov, povezanih z delom na tem področju, pa je raziskovanje, spoznavanje, proučevanje prijavljenega nasilja v družini. Socialna delavka oziroma socialni delavec lahko tudi to občuti kot obremenitev, sploh kadar se spopada s kakšnim težkim primerom, za katerega se počuti tudi osebno odgovoren.

Socialni delavci in socialne delavke, ki delajo v službah za zaščito otrok, so dnevno izpostavljeni številnim travmam otrok. Med pogovorom z otrokom, ki je bil zlorabljen, ali pa ob prebiranju pomembnih dokumentov v njegovi mapi se socialne delavke in socialni delavci seznanijo z detajli nasilnega dejanja, hkrati pa so primorani sprejeti krivico, ki se dogaja otrokom. Med preiskavo konkretnega primera zlorabe oziroma med pridobivanjem informacij so lahko tudi socialne delavke in socialni delavci sami izpostavljeni nasilju, s tem pa se njihova možnost za doživljanje stresa še poveča (Morrissette 2004: 64, naš prevod).

### ***Doživljanje močnih čustev***

H kvalitetnemu delu na področju nasilja v družini prispevata tudi osebna afiniteta in moralna odgovornost. To se kaže predvsem v altruističnem razumevanju načina dela z

žrtvami nasilja. V raziskavi, ki jo je opravila Bezenšek Lalić (2009: 142), je ugotovila, da si socialne delavke in socialni delavci, ki delajo z ogroženo populacijo, ne morejo predstavljati dela brez osnovnih moralnih vrednot in osebne afinitete.

Čeprav so po eni strani rahločutnost, razumevanje, občutljivost in empatija v socialnem delu nujni, pa lahko previsoka stopnja zavzetosti in sposobnosti vživljanja v problem uporabnika pri strokovnem delavcu oziroma strokovni delavki povzroča stres in vodi v izgorelost.

Empatija pomeni, da socialna delavka oziroma socialni delavec razume uporabnika v njegovem čustvovanju in željah, čutenju in hotenju, mišljenju in načrtovanju tako zelo, kot da bi bil to on sam. Tolikšno stopnjo identifikacije sme od sebe zahtevati le za kratek čas. Vse, kar je prekomerno, ogroža njegovo osebnost (Fengler 2007: 45). Jung in Rogers (1968, 1972 v Fengler 2007: 45) sta poročala ravno o takšnih nevarnostih. Pomembno je, da strokovnjak čuti tako, kot bi čutil uporabnik sam. Kljub temu pa se mora zavedati meja med njim/njo in uporabnikom.

Rosič in Rihter (2016: 173) sta v raziskavi ugotovili, da nekateri socialni delavci in socialne delavke, ki delajo na področju nasilja v družini, doživljajo tudi »empatičen strah« oziroma strah za druge, kadar bi bili povzročitelji lahko nevarni drugim. Štirn (2016: 149) pa svetuje, da strokovna delavka oziroma strokovni delavec poskuša ostati miren, da ne izraža močnega razburjenja, jeze ali strahu do storilca. Poudarja, da je soočanje s stiskami žrtve zelo obremenjujoče. Da bi znali in zmogli pomagati, pa je pomembno, da si strokovna delavka oziroma strokovni delavec zagotovi pomoč in podporo zase.

Poleg tega socialni delavki oziroma socialnemu delavcu že načelo interpozicije omogoča vlogo spreminjanja bližine in oddaljenosti, empatijo in sočutje ali »vsestransko pristranskost«, kot pravi Stierlin (1987 v Čačinovič Vogrinčič et al. 2011: 18), in distanco, ki je nujna za ravnanje, za akcijo, za projekt rešitve. Socialna delavka ali socialni delavec z empatijo in sočutjem stopi k vsakomur, vendar je nujno, da se tudi od vsakogar oddalji k sebi.

Horvat et al. (2004: 146) navajajo, da socialne delavke in socialni delavci pri delu na področju nasilja v družini ne doživljajo le negativnih čustev, temveč so po pogovoru z ženskami in otroki, ki preživljajo nasilje, lahko prisotna tudi čustva zadovoljstva, veselja, sreče, uspešnosti in olajšanja predvsem ko uporabniki povedo, da so naredili korak naprej,

da so s pogovorom dobili moč itd. Tako strokovnjaki dobijo moč in energijo za nadaljnje delo.

### ***Prevzemanje pretirane ali premajhne odgovornosti za problem***

Socialni delavci in socialne delavke v želji po pomoči pogostokrat pozabijo na to, kaj je dejansko njihova odgovornost, kaj je v njihovih rokah, kakšne so njihove zadolžitve in kaj jim sploh zakonodaja omogoča. Pogostokrat spregledajo želje uporabnikov, saj menijo, da obstajajo boljše možnosti. Tako lahko gredo preko uporabnikov in preko sebe.

Dobnikar (2000: 64) opozarja, da naloga socialne delavke oziroma socialnega delavca ni nikoli, da pove, kaj naj oseba naredi, ampak da jo informira, kaj lahko naredi, ji pove, kako ji socialne službe lahko pomagajo in jo opogumlja k odločitvam, ki bi posledično pomenile prekinitev nasilnega odnosa. Horvat et al. (2004: 146) navajajo, da je čisto normalno, da je strokovni delavec oziroma strokovna delavka jezna nase, če v pogovoru z uporabnikom ne doseže želenega rezultata.

Občutek odgovornosti za stisko žrtve je lahko neznansko velik. Ravno zato je pomembna razmejitev lastnih moči in odgovornosti ter odgovornosti uporabnika. Socialna delavka oziroma socialni delavec se mora zavedati, da namesto osebe, ki doživlja nasilje, ne more storiti ničesar, če tega ne stori oseba sama.

Drugo obremenitev lahko socialna delavka občuti takrat, ko že vnaprej sklepa, da se ničesar ne bo dalo storiti ali pa zaradi strahu pred negativnimi občutki, stresom, neprijetnimi stvarmi v primer ne vloži veliko truda, energije, sebe.

Na to opozarjata Drole in Gantar (2008: 289–290), ko govorita o tem, da strokovne delavke in strokovni delavci včasih ne vztrajajo pri svoji oceni, predlogu ali mnenju, ker do rešitve ne pride v kratkem času oziroma se reševanje situacije še bolj zaplete ali oddalji. Tako strokovni delavec oziroma strokovna delavka sledi signalom ženske in tudi različnih služb, da bodo v primeru umika iz družine otroci še bolj prikrajšani, ogroženi. Ob tem pa lahko spregleda, da je ogrožena varnost ali celo življenje članov, kadar je v družini prisotno dolgotrajno nasilje.

Pri reševanju problematike dolgotrajnega nasilja je zaradi tega nujno potrebna lastnost strokovnega delavca oziroma strokovne delavke vztrajnost. S tem daje strokovnjak zgled uporabniku, ki mora zdržati peklensko negotovost in psihične napetosti. Uporabniki si tako lahko pridobijo moč in sprožijo se spremembe (ibid: 289).

Pri delu na področju nasilja v družini je nujno potrebno postavljanje meja med strokovno odgovornostjo in odgovornostjo uporabnikov, hkrati pa ravno pravšnja stopnja energije, truda, vztrajnosti. To pomeni, da po eni strani strokovnjaki verjamejo v to, da posamezniki lahko okrevajo in premagujejo težke situacije, o čemer govorijo Čačinovič Vogrinčič et al. (2011: 13), po drugi strani pa se strokovni delavci in strokovne delavke zavedajo lastnih omejitev in nezmožnosti razrešitve problema čez noč.

### ***Pomanjkanje znanja s področja nasilja v družini in hitrost ukrepanja***

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16) navaja, da se »[...] strokovni delavci in strokovne delavke v organih in organizacijah, ki opravljajo naloge na področju nasilja, v okviru stalnega izobraževanja, izpopolnjevanja in usposabljanja obvezno redno izobražujejo zlasti o preprečevanju in odkrivanju nasilnih dejanj, pregonu, sojenju in izvrševanju sankcij za ta nasilna dejanja, o enakosti med ženskami in moškimi, o potrebah in pravicah žrtev ter o preprečevanju sekundarne viktimizacije«.

Maja Plaz (Horvat et al. 2004: 146) ugotavlja, da so pričakovanja socialnih delavk in socialnih delavcev izjemno velika. Pomembno je, da vsak prispeva, kolikor zmore, in da se na tem področju nenehno izpopolnjuje, kar omogoča osebno rast in ohranjanje smisla dela.

Vendar pa v praksi vedno ni tako. Številni avtorji navajajo pomanjkanje znanja, usposabljanj, kompetentnosti strokovnih delavk in strokovnih delavcev na področju nasilja v družini. Peršak ((ur.) 2006: 34) izpostavi problem zaposlitve oziroma posledično pomanjkanja znanja strokovnih delavk in strokovnih delavcev na področju nasilja v družini, saj je lahko danes na tem področju zaposlena katerakoli ženska, tudi moški, ki ustreza formalnim pogojem za zaposlitev. Zato se včasih zgodi, da imajo strokovne delavke in strokovni delavci premalo specifičnega znanja, ki se tiče razumevanja dinamike nasilja in odnosa nasilneža-preživele.

Najpogostejši primer pomanjkanja znanja je dejstvo, da se veliko žrtev vrne nazaj k storilcu. Strokovne delavke in strokovni delavci s specifičnim znanjem o dinamiki nasilja so poučeni o krožnem poteku dogajanja: odhod – vrnitev v nasilje – beg iz nasilne situacije – vrnitev v varno okolje – vrnitev k nasilnežu itd. Razumevanje tega kroga izstopa in vstopa pomeni, da strokovna delavka ali strokovni delavec od ženske ne pričakuje, da se bo za vedno »ozdravila« nasilja in je ne obsoja, če se vrne nazaj domov. Strokovna delavka

oziroma strokovni delavec lahko ob pomanjkanju informacij vrnitev nazaj domov razume kot slabo opravljeno delo, doživlja krivdo, da je naredil premalo, se tudi doma sprašuje o tem, kaj bi še lahko storil in kje se je vse skupaj zalomilo (Peršak (ur.) 2006: 34–35).

Tudi Matko (2015: 19) ugotavlja, da se v praksi še vedno lahko zgodi, da ima žrtev nasilja kontakt s policistko/policistom, socialno delavko/socialnim delavcem, zdravnikom/zdravnico, ki ne pozna problematike nasilja v družini. Centri za socialno delo so tisti, ki pridejo z žrtvami nasilja največkrat v stik, hkrati pa se ugotavlja, da strokovne delavke oziroma strokovni delavci niso dovolj seznanjeni s problematiko nasilja v družini. Tako prihaja do napačnih obravnav in napak v delu z žrtvami nasilja. Bezenšek Lalić (2009: 37) opozarja, da lahko strokovne delavke in strokovni delavci s svojim neznanjem, odnosom, s svojo močjo in nadzorom poskušajo izzvati procese, ki žrtvi dalj časa onemogočajo in jo demotivirajo za to, da bi nekaj ukrenila in prekinila nasilje, v katerem živi.

Hrovat in Obrat (ur.) 2015: 8) navajata, da so tudi ugotovitve prakse na področju nasilja v družini v Sloveniji pokazale pomanjkanje poznavanja dinamike nasilja in njegovih posledic med strokovnimi službami. Zaradi tega prihaja do nestrokovnih odločitev organov in organizacij, celo do sekundarne viktimizacije žrtev, na primer očitane žrtvam, prelaganje odgovornosti nanje, neprimerni komentarji (»Meni je vseeno, če se vidva pobijeta med sabo.«) in grožnje (po odvzemu otroka, če se žrtev in povzročitelj ne bosta dogovorila), kričanje na žrtve.

»Zagotovo dodatna znanja potrebujejo tudi zaposleni v kriznih centrih za otroke in mlade, ki se dnevno srečujejo z otroki in mladostniki v krizi« (Mešl, Omladič Ograjenšek 2006: 135). Tudi za organizacije, ki izvajajo programe za delo s povzročitelji nasilja je nujno, da vsebina njihovih programov temelji na jasni teoretski osnovi razumevanja nasilja, ki vključuje razumevanje spolnih hierarhij in družbenega androcentrizma. Potrebno je upoštevati tudi družbene, kulturne, verske, etnične in politične vplive na nasilje in androcentrizem (Aničić et al. 2015a: 47).

Poleg znanja s področja socialnega dela, nasilja v družini in razumevanja družinske dinamike je pomembno tudi poznavanje pravnih podlag. Bezenšek Lalić (2009: 143) je v raziskavi ugotovila, da socialne delavke in delavci uporabljajo pravne podlage, pravilnike in smernice kot osnovo za njihovo delo z nasiljem v družini in zaščito ogroženih otrok. Najpogosteje uporabljajo Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih in Zakon o

socialnem varstvu, sledita Konvencija o otrokovih pravicah in Smernice za obravnavo ogroženih otrok.

Ključnega pomena pri nudenju pomoči žrtvam je hitrost pri ukrepanju pristojnih organov in institucij. »Raziskave (Johnson 1995 v Filipčič 2016: 161) kažejo, da je povprečna doba zlorabljanja, preden odrasla žrtev poišče pomoč, sedem let. Takšno odločitev sprejme, ko je njena varnost resno ogrožena, zato takrat potrebuje takojšnjo pomoč«. Hitrost ukrepanja je pomembna tudi z vidika zaupanja žrtve v učinkovitost delovanja organizacij in organov. Hitrost ukrepanja in predvsem korektnost in kvaliteta izvedene intervencije pa sta odvisni tudi od znanja in usposobljenosti strokovnih delavk in strokovnih delavcev. Če nimajo konkretnega in primerne znanja, lahko ravnajo narobe, se pod pritiskom zlomijo, doživljajo napor, utrujenost, jezo, nemoč, nesposobnost, strah. Zato znanje na nek način socialno delavko in socialnega delavca varuje pred doživljanjem stresa in nepričakovanimi situacijami, ki na dolgi rok lahko vodijo v izgorelost. V socialnem delu na splošno velja, da noben primer ni gotov, da se nobenega primera ne da rešiti enako kot prejšnjega. Kljub temu pa so lahko znanja, metode, tehnike, kompetence v veliko pomoč, saj strokovnjake bogatijo, krepijo, usmerjajo na pravo pot in dajejo nekakšen občutek varnosti.

### ***Pomanjkanje virov pomoči***

Van Heugten (2011: 40) kot eno izmed najbolj bolečih izkušenj za socialne delavke in socialne delavce navaja pomanjkanje zadostnih virov pomoči. Izkušnja je še težja takrat, ko gre za otroke, ki pa jim strokovna delavka ali strokovni delavec ne more pomagati. To se kaže na primer v pomanjkanju ustreznih rejniških družin, pomanjkanju časa socialnih delavcev in socialnih delavk itd. (naš prevod).

Hrovat in Obrhan ((ur.) 2015: 15) opazata pomanjkljivost glede napotitve povzročitelja nasilja v ustrezne izobraževalne, psihosocialne in zdravstvene programe, zato predlagata, da bi zakon z namenom povečevanja varnosti žrtev in nadaljnjega nasilja vseboval ukrep, ki bi ga izreklo sodišče, in povzročitelja napotilo v ustrezne izobraževalne, psihosocialne in zdravstvene programe, ki jih izvajajo organi, organizacije ter nevladne organizacije. Povzročitelji nasilja namreč sami od sebe v večini primerov niso motivirani za vključitev v ustrezne programe, zato mora motivacija priti od zunaj. Prav tako ne zadostuje sama napotitev, temveč mora biti na obiskovanje programa vezana tudi primerna sankcija (npr. kot pri varstvenem nadzorstvu).

Pomanjkljivosti so tudi na področju pomoči žrtvam, in sicer nedostopnost oziroma različna dostopnost do različnih oblik pomoči v različnih delih Slovenije, zato pogostokrat v nasilnih partnerskih zvezah ostajajo zaradi ekonomske odvisnosti. Nerešena stanovanjska problematika žrtev nasilja se pojavi tudi takrat, ko se njihova doba v varni hiši izteče (Matko 2015: 21).

Vse tri vidike pomanjkanja virov pomoči pa lahko socialne delavke in socialni delavci doživljajo kot močno obremenitev in stres. Na primer po oceni ogroženosti se lahko izkaže, da je žrtev nujno potrebno umakniti iz družine, vendar ta nima podpore socialne mreže, v varno hišo, materinski dom in podobno pa si ne želi. Socialne delavke oziroma socialni delavci lahko, četudi se zavedajo omejitev glede občinskih stanovanj, občutijo krivdo, da uporabniki oziroma uporabniku ne morejo pomagati. Če te občutke ponotranjijo, lahko občutijo nezmožnost, nesposobnost, pomanjkanje kompetenc.

### ***Konflikti vlog***

Uporabnik in socialni delavec oziroma socialna delavka imata vzajemna pričakovanja, vezana na določene vloge, in eden drugemu ponujata nove vloge. V nujnem in stalnem menjavanju vlog marsikateri socialni delavec ali socialna delavka le stežka ostane dosledna, stabilna in verodostojna. Tudi če ji to dobro uspeva, ostane izpostavljena uporabnikovim odzivom (Fengler 2007: 51).

Fengler (2007: 69) navaja, da se zlasti začetniki v poklicu utegnejo ujeti v različne pasti, ki jih nastavlja določena vloga. V svoji kompetenci se še ne počutijo gotove, ciljne skupine pa jih ne jemljejo resno. Od tu je le še korak in na zahteve se utegnejo odzvati s pasivnostjo, zavračanjem, aroganco, pretirano formalnostjo, skupen cilj takšnih odzivov pa je, da prikrijejo globoko negotovost. Wiener (2006 v van Heugten 2011: 38, naš prevod) meni, da se strokovnjak odločnosti in uravnavanja zahtev nauči z leti in izkušnjami v praksi.

### **4.4. Faze in znaki izgorelosti**

Simptomi (Schmiedel 2011: 15), ki se razvijejo pri izgorelosti, so izraz protesta proti neravnovesju v telesu, ki pa so sprva povsem blagi, toda če človek organizmu ne prisluhne, so vedno izrazitejši in vedno v večje breme.

Selye (v Schmiedel 2011: 21–28) je razvil tristopenjski model izgorevanja. Pri vseh ljudeh se ne razvijejo vsi simptomi, možnih je tudi precej več težav in različnih kombinacij. Pravima pa je za ta model značilno naslednje:

- Prva stopnja izgorevanja – faza aktivacije: v tej fazi se poviša raven hormonov adrenalina, noradrenalina in kortizola. To so hkrati stresni hormoni. S fazo aktivacije so povezani značilni odzivi na stres, kot so tresenje, pospešeno bitje srca in telesni nemir. Pojavijo se zato, da bi organizem vsaj del energije, ki jo je mobiliziral zaradi stresa, sprostil z nadomestno telesno dejavnostjo. Te reakcije same po sebi niso zaskrbljujoče, saj se pojavijo vsakič, ko se človek znajde pod stresom. Problem nastane takrat, ko oseba ne izstopi več iz faze aktivacije.
- Druga stopnja izgorevanja – faza odpora: raven stresnih hormonov, ki naj bi se akutno povišala in spet znižala, je sedaj stalno povišana. To privede do povišanega krvnega sladkorja, povišanega krvnega tlaka, motenj s spolnostjo, motenj spanja, vrtoglavice, odpora do dejavnosti in ljudi, povečane agresivnosti.
- Tretja faza – faza izčrpanosti: v tej fazi se izčrpa tudi delovanje žlez, ki morajo vzdrževati stalno povišano raven stresnih hormonov, zato se okrepita telesni in duševni občutek izčrpanosti. Oslabljene so imunske obrambe, zato je oseba dovzetnejša za okužbe. Pojavljajo se tudi funkcionalne težave s srcem in črevesjem. Narasčajoča izčrpanost lahko vodi celo do depresivnega obupa in samomorilnosti.

Strokovni delavci in strokovne delavke v pomagajočih poklicih, ki so doživeli izgorelost, poročajo o naslednjih opaženih značilnostih: pretirano distanciranje od uporabnikov, oslABLJENE kompetence, pomanjkanje energije, povečana razdražljivost do podporne mreže in drugi znaki prizadetosti ter depresije (Figeley 1995 v Morrisette 2004: 94, naš prevod). Grosch in Olsen (1994 v Morrisette 2004: 94, naš prevod) ugotavljata, da strokovnjaki in strokovnjakinje v pomagajočih poklicih pogostokrat ne prepoznajo problema izgorelosti, dokler ne doseže naprednega stanja oziroma oblike.

Brejc (1994: 373) navaja naslednje značilne znake »poklicne izgorelosti služb pomoči«. **Na telesnem področju** se izgorelost kaže kot: kronična utrujenost, motnje spanja, glavoboli in upad splošne telesne vzdržljivosti.

**Na duševnem področju** pa v (ibid.: 373–374): umiku v medosebnih odnosih, odklonilnosti, kroničnem pritoževanju, zdolgočasnosti, neodločnosti, strokovni zmedenosti ali »pasivnem rutinerstvu«, delovni površnosti in stereotipizaciji, ki dehumanizira delovni odnos, na primer s pretirano uporabo strokovnega žargona, s

formalizacijo in intelektualizacijo postopkov, v katerih ni več prostora za človeško sodelovanje pri reševanju problemov.

»Ljudje, ki izgorevajo na delovnem mestu, se pogosto psihološko in fizično umaknejo od dela. Posvečajo mu vedno manj časa in energije, delajo brez predanosti in ustvarjalnosti, opravljajo samo tisto, kar je nujno potrebno in so pogostejše odsotni. Njihovo delo je tudi slabše opravljeno« (Tušak, Masten (ur.) 2008: 106).

#### **4.5. Posledice izgorelosti**

Dunham (1992 v Tušak, Masten (ur.) 2008: 102) pojmuje izgorelost kot »[...] zadnjo stopnjo zaporednih stresnih odzivov na povečane pritiske, ko načini spoprijemanja niso več učinkoviti, osebni viri pa so izčrpani. Izgorelost pojmuje kot znak izčrpnega fizičnega, mentalnega in čustvenega zdravja, ki se lahko kaže v fizičnih simptomih kronične izčrpanosti, nizke odpornosti ali alkoholizma, mentalnih simptomih globokega in prežemajočega cinizma ter vedenjskih znakov kroničnega absentizma in zapustitvi poklica po krajši bolezenski odsotnosti«.

Maslach in Leiter (2002: 18) navajata posledice, s katerimi se lahko spopada človek, ko doživi izgorelost. Izgorevanje zaposlenemu povzroči telesne težave (želodčne, trebušne bolezni, glavoboli, kronična utrujenost) in tudi psihične motnje (občutek tesnobe, nespečnost, potrnost, izogibanje stikov), kar ima na delovnem mestu visoko ceno, ker težave povzročijo resne motnje ne samo v opravljanju dela, temveč tudi v kakovosti in učinkovitosti opravljenega dela.

Izgorelost je poleg ostalih treh vzrokov (nizka plača, malo ustrezne ponudbe dela in malo možnosti za napredovanje) najpomembnejši razlog, da strokovnjaki po študiju socialnega dela sploh ne začnejo opravljati poklica ali pa ga kasneje zapustijo. Napačni razvoj v poklicu se odraža tudi v birokratskem reševanju problemov, enostranskem zagovarjanju, resignaciji, jezi in polresnicah, ki jih strežejo uporabnikom (Fengler 2007: 94).

Čeprav obstoječa literatura v dosti večji meri obravnava posledice stresa kot posledice izgorelosti, pa se lahko vse posledice, ki so navedene pri stresu, pojavijo tudi pri izgorelosti, saj je že sama izgorelost posledica dalj časa trajajoče izpostavljenosti kroničnemu stresu.

## 5. Preprečevanje izgorelosti in blaženje stresa

Izgorelost se pojavi zaradi številnih vzrokov, ki so lahko tako osebne kot tudi profesionalne narave. Zaradi tega se v strokovni literaturi pogosto postavlja vprašanje, čigava odgovornost je odpravljanje izgorelosti in blaženje stresa – posameznikova ali odgovornost organizacij –, da zagotovijo ustrezne podporne programe, razvijejo strategije, metode, tehnike za preprečevanje izgorelosti. Večina avtorjev, ki proučuje stres in izgorelost, se nagiba k temu, da je odpravljanje stresa in izgorelosti naloga strokovnih delavk in strokovnih delavcev, zato v svojih literaturah navajajo številne tehnike sproščanja, telesne vadbe, zdravo prehrano in druge alternative, ki preprečujejo doživljanje stresa in izgorelosti.

Schmiedel (2011: 17–18) na primer zelo jasno nagovori svoje bralce in nedvoumno pokaže, čigava odgovornost je odpravljanje stresa in izgorelosti: »Vaš organizem vam hoče nekaj povedati. In gre za vašo osebno izgorelost. Vaša izgorelost pomeni, da ste jo razvili vi oz. vaš organizem in da ste zanjo odgovorni. In samo vi imate to moč, da jo pozdravite ali ublažite«.

Nekateri avtorji (Harrisson, Loiselle, Duquette, Semenik, 2002 v Glasberg 2007: 29) menijo, da je potrebno pri stresu in izgorelosti oziroma pri njunem blaženju in zmanjševanju upoštevati tako osebnostne dejavnike kot tudi dejavnike, vezane na delovno mesto. Po njihovem mnenju obstajajo določeni zaščitni dejavniki, ki zagotavljajo podporo in moč v stresnih situacijah. To so osebni viri, na primer osebna čvrstost, vzdržljivost in ostali osebni viri moči, k zmanjšanju izgorelosti in blažitvi doživljanja stresa pa lahko pripomorejo tudi viri na delovnem mestu (socialna podpora itd.) (naš prevod). O osebnostnih varovalnih dejavnikih pišeta tudi Brown in McGill (1989 v Selič 1999: 64). »Oseba, ki razpolaga z dobro samopodobo, namreč zaupa vase in situacijo doživi kot izziv in potrditev, ne pa kot potencialno nevarnost, v kateri se ne bo uspela izraziti. Medtem ko kopičenje dogodkov, ki odstopajo od človekove samoocene, vodi v bolezen« (ibid.).

Tudi Brejc (1994: 375) je mnenja, da je za preprečevanje »poklicne izgorelosti« potrebna kombinacija, zato navaja »zdravorazumski« in metodičen pristop. Za »zdravorazumski« pristop, ki je dostikrat povsem učinkovit, so značilni vpeljava sprememb pri opravljanju delovnih nalog, izboljševanje telesnega zdravja in okrepitev socialnega življenja. Kos Mikuž (1990 v Brejc 1994: 375) poudarja tudi pomembnost razvoja suportivnega

socialnega sistema s pomočjo skupin za samopomoč in osebnostno/strokovno rast, ki jih organizirajo vodilni delavci v delovnem okolju.

Leiter in Maslach (2002: 70) opozarjata, da za zdravljenje oziroma preprečevanje izgorelosti ni bistveno pomemben človek, temveč je potrebno odpraviti neskladje med človekom in delovnim okoljem. Prav napačna usmerjenost na posameznika je po njunem bistven vzrok, zakaj primanjkuje pravilno zastavljenih tehnik na strani organizacije. V resnici pa je izgorevanje prevelik zalogaj, da bi ga bil zmožen obvladati posameznik sam. Schmiedel (2011: 86) je mnenja, da lahko človek le v prvi fazi izgorelosti proces obvladuje sam.

Fengler (2007: 79) kot konstruktivne reakcije na izgorelost vidi v strokovnem izpopolnjevanju, superviziji, zamenjavi delovnega mesta, psihoterapiji, terapevtskem izobraževanju, postavitvi novih smernic v življenju, doživetju novega življenjskega obdobja in zamenjavi poklica. Za odpravljanje možnosti nastanka izgorelosti priporoča zmanjševanje števila uporabnikov, skrajšanje delovnega časa, spreminjanje ciljev strokovnih srečanj in konferenc ter interno strokovno izpopolnjevanje.

Glede na številne obremenitve, izzive, dileme, stresorje, ki jih socialne delavke in socialni delavci doživljajo v službi, se tudi sama nagibam k strategijam na strani organizacij, zato jih tudi podrobneje opisujem. V podpoglavju »Spoprijemanje s stresom« se dotaknem tudi osebnih, individualnih strategij in tehnik, ki so seveda lahko v pomoč. Posamezniku lahko zagotavljajo občutek sproščenosti, pomirjenosti, zadovoljstva, vendar pa izgorelosti nikakor ne moremo odpraviti samo z alternativnimi rešitvami. Strinjam se z Maslachom (2002: 71), da je v delovnem okolju preveč dejavnikov tveganja, da bi jih razreševal, blažil, odpravljal posameznik sam; za to je potrebno sodelovanje skupnosti oziroma organizacije.

## **5.1. Strategije na ravni organizacije**

### **5.1.1. Strategije za zmanjševanje stresa pri zaposlenih**

Glede na to, da v literaturi, ki sem jo prebrala, primanjkuje strategij, ki so na strani organizacij, pri prvih dveh podpoglavjih navajam samo enega avtorja, saj sem le pri njem zasledila, da govori o tem.

»Namen strategij, s katerimi v organizacijah nadzorujejo dejavnike, ki povzročajo stres pri zaposlenih, je zmanjševanje ali popolna odprava izvorov stresa (stresorjev) v delovnem okolju« (Schermerhorn et al. 2004 v Treven 2005: 75).

Zaposleni zaradi strategij zaznavajo manjšo napetost v zvezi s posameznim dejavnikom, na primer s preveliko ali premajhno obremenjenostjo vloge, značilnostmi dela in drugimi. Strategije so učinkovite, če jih v instituciji izvajajo sistematično na podlagi natančne ocene različnih stresorjev. To pomeni, da so strategije osredotočene na spreminjanje ali prilagajanje delovnega okolja zaposlenim (Treven 2005: 75–76).

| Stresorji v delovnem okolju               | Strategije za spreminjanje delovnega okolja |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Vrsta zaposlitve                          | Preoblikovanje dela                         |
| Razmejitev med delom in nedelom           | Fleksibilno načrtovanje dela                |
| Konflikt vloge                            | Analiza in natančna opredelitev vloge       |
| Obremenjenost vloge                       | Razvijanje komunikacijskih spretnosti       |
| Odgovornost za druge zaposlene            | Ustvarjanje zgodne organizacijske klime     |
| Organizacijski dejavniki                  | Načrtovanje in razvijanje kariere           |
| Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu | Oblikovanje ustreznih delovnih razmer       |
| Delovne razmere                           |                                             |

**Tabela 5.1: Stresorji in strategije za zmanjševanje stresa**

Vir: Treven 2005: 76.

Treven (2005: 75–93) daje kar nekaj usmeritev, kako lahko organizacije poskrbijo za večje zadovoljstvo svojih zaposlenih, s tem pa blažijo stres in zmanjšujejo stopnjo izgorelosti na delovnem mestu. Na področju socialnega varstva vse strategije sicer ne pridejo v poštev, nekatere pa zagotovo. Navajam predvsem tiste, ki se mi zdijo prevedljive v stroko socialnega dela.

Organizacije (Treven 2005: 76–89) lahko:

- **Preoblikujejo delo** tako, da so pozorni na element obogatitve dela. Ta element se nanaša na vsebinske dejavnike dela in značilnosti dela, posamezniku pa daje občutek samostojnosti, odgovornosti, priznanja, možnosti za uspeh itd.
- V ospredje postavijo **potrebo po razvoju**. Če ljudje z veliko potrebo po razvoju opravljajo delo, ki ima ustrezne temeljne značilnosti, so bolj motivirani, bolj zadovoljni, si prizadevajo za višjo kakovost opravljenega dela in so manj odsotni na delu.
- Zagotovijo **občutek pomembnosti** opravljenega dela. Zaposleni delo štejejo kot resnično pomembno takrat, ko zahteva uporabo različnih spretnosti in sposobnosti, dokončanje celote in hkrati izpeljavo posameznih razpoznavnih opravil, ki znatno

vplivajo na življenje ali delo drugih ljudi, omogočajo samostojnost in zagotavlja povratne informacije.

- Zagotovijo **fleksibilen delovni čas**, ki zaposlenim omogoča, da po lastni presoji določijo svoj delovni čas znotraj predpisanih omejitev. Namen fleksibilnega delovnega časa je, da imajo zaposleni več samonadzora v delovnem okolju in pri izrabi svojega časa, vendar pa težava nastane pri delovnih opravilih, ki so medsebojno povezana in odvisna, kar pa na primer pogostokrat velja za dela na centru za socialno delo.
- **Natančno opredelijo vloge**. V organizacijah, v katerih so delovne dolžnosti opisane v obliki funkcij in odgovornosti, o njih pa se nato natančno pogovarjajo, sta stres in obremenitev manjša.
- Zagotovijo **učinkovito komunikacijo** med nadrejenimi in zaposlenimi, kar zmanjša verjetnost za nastanek stresa.
- Ustvarijo ugodno **organizacijsko klimo**, omogočijo **participativno odločanje** (omogoča vsem zaposlenim vključitev v proces oblikovanja pomembnih odločitev) in **decentralizacijo** (člani sami oblikujejo cilje in postopke za njihovo doseg, tim si deli vse nagrade, kar pomeni, da člani prejemajo enak delež za uspešno opravljeno delo).

#### 5.1.2. Programi za premagovanje stresa pri zaposlenih

V organizacijah lahko zaposlenim pomagajo premagovati stres in zmanjševati stopnjo izgorelosti tudi s posebnimi programi. Najpogosteje se uporabljajo (Treven 2005: 92–93):

- **Programi za usposabljanje zaposlenih, kako obvladovati stres in izgorelost**. V teh programih se zaposleni seznani z različnimi metodami, kot so na primer sproščanje, meditacija, joga, avtogeni trening, upravljanje življenjskega sloga.
- **Programi za ohranjanje zdravja in dobrega počutja** po navadi potekajo v obliki delavnic, na katerih se zaposleni naučijo, kako primerno skrbeti za svoje zdravje. V organizacijah, v katerih svoje zaposlene vključijo v take programe, menijo, da je to investicija, ki ima pozitivne finančne učinke. Zaposleni, ki so sposobni učinkovito premagovati stres in preprečevati izgorelost, so boljšega zdravja, to pa pomeni manj izostankov in večjo produktivnost.
- **Programi za pomoč zaposlenim** zagotavljajo podporo pri soočanju z različnimi problemi.

### **5.1.3. Kratka k rešitvi usmerjena družinska terapija**

K rešitvi usmerjena terapija ni namenjena zgolj uporabnikom, temveč je učinkovita in praktična tudi v primeru doživljanja intenzivnega stresa ali celo izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev. K rešitvi usmerjeno terapijo lahko strokovnjaki uporabljajo za lastno krepitev, ponovno vzpostavitev občutka kompetentnosti, samozavesti, zaupanja, samospoštovanja. Hkrati je uporaba kratke k rešitvi usmerjene terapije pri uporabnikih lahko tudi preventiva za preprečevanje izgorelosti socialnih delavcev oziroma socialnih delavk, in sicer je terapija oblikovana oziroma zastavljena na podlagi številnih etičnih načel in vrednot, ki naj bi preprečevale odpor uporabnikov, izboljšale njun odnos, uporabniku zagotovile občutek dostojanstva, s tem pa preprečile pojav določenih izzivov, obremenitev, ki lahko socialno delavko oziroma socialnega delavca vodijo v izgorelost.

K rešitvi usmerjena terapija je uporabna za preprečevanje izgorelosti, predvsem zaradi nekaterih temeljnih konceptov, ki temeljijo na krepitvi moči posameznika, zagotavljanju njegovega dostojanstva, spoštovanja, odkrivanja virov moči itd.

Sam proces ne le spoštuje, ampak dejansko poveča vrednost in dostojanstvo vsakega posameznika. Gradnja rešitev učinkovito operacionalizira sprejetje uporabnika in držo socialnega delavca oziroma socialne delavke, ki ne sodi (De Jong, Kim Berg 2002: 250).

K rešitvi usmerjena terapija je med drugim usmerjena na izboljšanje čustvenih in telesnih zaznav, pripomore k boljšemu sprejemanju samega sebe in k skrbi zase, teži k boljšim medčloveškim odnosom in omogoča zadovoljitev temeljnih človeških potreb (Schmiedel 2011: 126).

Ljudem, zaposlenim na področju nujenja pomoči, je pogostokrat še težje poiskati pomoč zase. Težko si priznajo, da jim nekaj, kar bi jim moralo nuditi zadovoljstvo, v resnici prinaša obremenitev. Zaradi tega lahko doživljajo občutke krivde, sramu, občutijo nemoč, ki si je ne upajo priznati. Še bolj pomembno je, da si za uspešno »zdravljenje« oziroma preprečevanje izgorelosti socialni delavci in socialne delavke izberejo strategijo, ki jih ne razvrednoti, temveč jim da moč za okrevanje, priznanje, da je z njimi vse v redu.

De Jong in Kim Berg (2002: 252) poudarjata pomembnost graditve na uporabnikovih močeh, kar se izraža v raziskovanju in razjasnjevanju uporabnikovih izjem in v redni praksi dajanja komplimentov o uporabnikovih močeh in uspehih. Kratka k rešitvi usmerjena terapija tako prispeva k uporabnikovi participaciji in opolnomočenju.

Eno od značilnosti k rešitvi usmerjene kratke terapije navaja tudi Rebolj (2015), in sicer pravi, da je uporabnik tisti, ki je ekspert svojega življenja. On je tisti, ki najbolj in najbolje ve, kaj je zanj dobro, ustrezno in učinkovito. To morda zveni protislovno, saj če bi uporabnik zares vedel, ne bi poiskal pomoči, ker bi si pomagal že sam. Pri tem ne gre toliko za to, da uporabnik ve, kako naj si pomaga, temveč za to, da lahko med terapijo ali kovčingom legitimno oceni, kaj deluje, kaj je bilo uporabno ali neuporabno, kaj je zanj izvedljivo, hkrati pa je tudi tisti, ki lahko najbolje oceni, ali je bil cilj terapije dosežen.

Pomembna značilnost tega pristopa je tudi zavedanje strokovnjaka, da ima uporabnik v sebi neodkrite vire moči, ki jih je že uporabil in jih lahko uporabi ponovno. Strokovni delavec oziroma strokovna delavka mu pomaga odkriti te vire, ob tem pa spoštuje zmožnosti uporabnika, da reši problem, in mu zaupa, da ga tudi bo (Rebolj 2015: 108).

#### **5.1.4. Supervizija**

Supervizija je skupna oznaka za večje število psihosocialnih intervencij, ki obsegajo svetovanje na delovnem mestu, spremljanje pri opravljanju poklica, uvajanje v prakso idr. Odvija se med supervizorijem in supervizantom ali skupino supervizantov (Fengler 2007: 177).

Slovensko Društvo za supervizijo (Statut DZ 1998 v Žorga 2002: 9) supervizijo opredeljuje kot:

- obliko profesionalne refleksije in svetovanja za zagotavljanje kvalitetnega opravljanja poklicnega dela in spodbujanje profesionalnega in osebnega razvoja strokovnih delavcev na različnih delovnih področjih, na katerih je delo z ljudmi pomembna značilnost;
- učni proces in specifično učno in podporno metodo, ki predstavlja izhodiščno točko za poklicno samorefleksijo;
- profesijo, ki se ne omejuje na posamezna profesionalna področja in šole.

Supervizija se je najprej razvila na področjih, kjer so odnosni vidiki pomembna poklicna prvina – pri socialnem in terapevtskem delu –, kar ni naključje. Strokovni delavci in strokovne delavke se zavedajo, da kljub znanju in izkušnjam ne pridobijo dokončne poklicne kompetence. Poleg tega se zavedajo, da ne obstajajo metode in postopki, ki bi bili primerni za sleherno poklicni situacijo. Ravno k temu pa supervizija prispeva – k

integraciji praktičnih izkušenj s teoretičnim znanjem in razbremenitvi napetosti in stresa (Kobolt, Žižak 2010: 170).

Milošević Arnold et al. (1999: 54) menijo, da bi za preprečevanje škodljivih posledic stresnih doživetij in procesa izgorevanja vsak strokovnjak za svoje delovanje potreboval strokovno supervizijo. »Supervizija kot način učenja iz lastne delovne prakse nudi prostor, kjer se lahko strokovni delavec sistematično osredotoča na svoje težave pri delu, na neizkoriščene in nepoznane lastne vire, na ustrezne in neustrezne načine obvladovanja delovnih obremenitev itd« (ibid.).

»Glavni cilj supervizije je torej razbremenjevanje strokovnjakov in razvijanje možnosti za njihovo konstruktivno preživljanje stresnih situacij ter ohranjanje možnosti za učenje« (Milošević Arnold et al. 1999: 3). Institucije spoznavajo, da supervizija, ki sprva povzroči stroške in zavzame delovni čas, dolgoročno izboljšuje delo in koristi tako strokovnjakom kot tudi uporabnikom (Fengler 2007: 181).

V supervizijski situaciji se odvije celoten proces izkustvenega učenja, saj je za supervizijo bistvena predelava konkretne poklicne izkušnje (Žorga 2002: 20), s tem pa rasteta strokovna kompetenca socialnega delavca oziroma socialne delavke in njena kvaliteta njegovega dela (Kobolt, Žižak v 2010: 170). Proces izkustvenega učenja je Kolb (1984 v Žorga 2002: 23) utemeljil kot ciklični proces, v katerem prihajamo do znanja s transformacijo izkušenj. Ta proces poteka preko naslednjih dejavnosti: konkretne izkušnje, refleksije te izkušnje, abstraktne konceptualizacije in praktičnega eksperimentiranja novih načinov.

Supervizija ima opravka z intrapsihičnimi, interakcijskimi, skupinskimi in institucionalnimi vprašanji. Ukvarja se z željami, motivi in načrti posameznikov, parov, skupin, timov in oddelkov. Preučuje in popravlja supervizantovo razvijanje in ravnanje. Predmet supervizije je predvsem supervizantovo poklicno delo. Pri tem je v ospredju to, kako supervizant ravna s svojimi ciljnimi skupinami, torej uporabniki ter kakšen odnos ima do nadrejenih, kolegov itd. (Fengler 2007: 178).

Milošević Arnold et al. (1999: 54) navajajo pomembno razliko med naravno podporno mrežo in supervizijo, in sicer je v naravni podporni mreži težje uvideti »slepe pege«. Te se lahko izkažejo kot pasti in zanke, ki onemogočajo premik naprej oziroma prehod na drug nivo. Iz tega se razvijejo situacije, v katerih člani mreže npr. doživljajo nujo, da se

poenotijo v razumevanju problema, ker v tem vidijo možnost podpore, dejansko pa jih preplavijo občutki nemoči, na primer: »Saj to je grozno, kako lahko delaš s tem človekom?«

Klemenčič Rozman (2010: 251–252) meni, da je ena temeljnih značilnosti poklicev pomoči tudi ta, da je vsaka posamezna situacija nudenja pomoči nedefinirana vnaprej in hkrati kompleksna. Pri takšnih situacijah pogostokrat znanje in veščine niso zadosten pogoj za kompetentno delovanje strokovnjaka. Strokovnjak potrebuje refleksijo, ki je strokovna sposobnost iskanja novih načinov odzivanja na izzive. Refleksijo nam omogoča supervizija.

»Z refleksijo ob podpori supervizorja poskušamo z distance pogledati na svojo izkušnjo pri strokovnem delu« (Žorga 2006 v Klemenčič Rozman 2010: 255). Refleksija omogoča predelavo vzrokov in okoliščin, ki tvorijo izkušnjo, spodbuja razmišljanje o tem, kaj smo hoteli doseči, kakšne posledice so nastale, katere prikriti želje in stališča so bila prisotna pri našem delu itd. (ibid.)

Fengler (2007: 181) ugotavlja, da je potreba po superviziji v vseh poklicih nudenja pomoči v zadnjih tridesetih letih bistveno narasla. Začetniki oziroma praktikanti se zavedajo, da bodo lahko dolgoročno kos naloženim poklicnim nalogam le, če bodo strokovnjaku dopustili strokovno podkovan in dobrohoten pregled svojega dela.

Hawkins in Shohet (2006 v Rosič, Rihtar 2016: 169) menita, da zaposlenim pomaga predelati nasilno vedenje uporabnikov tudi supervizija. Supervizija ima poleg podporne in administrativne funkcije tudi izobraževalno funkcijo, ki je v pomoč zaposlenim, da se naučijo delati z neprostopoljnimi uporabniki. Aničič (2015b: 76) celo meni, da je za vse strokovnjake, ki delajo z otroki z izkušnjo nasilja in/ali zanemarjanja, supervizija nujna in da jo je delodajalec dolžen zagotoviti.

Kobolt (2002: 103) navaja osnovne razloge, ki tim vodijo k odločitvi za supervizijo:

- člani tima doživljajo svoje delo kot premalo učinkovito in menijo, da bi skupaj lahko našli bolj učinkovite poti;
- v delovni skupini obstajajo konflikti in nasprotja, za katera menijo, da jih sami ne bodo zmogli premostiti in razrešiti;

- obstajajo nesporazumi in konflikti med vodjo in člani delovne skupine, prisotne so nejasne meje kompetence in moči v delovni skupini, člani se zapletajo v konkurenčne boje, ki ne prispevajo k zadovoljivim delovnim rezultatom;
- v timu vlada nespodbudna klima in člani menijo, da bi medsebojne odnose veljalo izboljšati in si od supervizije obetajo novih impulzov, ki bi pripomogli tako k boljšemu počutju kot k večji delovni učinkovitosti.

Tudi Weigand (Kobolt 2002: 110) navaja enega izmed pozitivnih vidikov supervizije, in sicer se znotraj tima lahko razvije struktura, ki jo lahko primerjamo s tisto, ki se razvije v družini. Zaradi tega so ljudje lahko obremenjeni z močnejšimi emocionalnimi izkušnjami, rivalitetnimi in solidarnostnimi procesi, koalicijami in raznovrstnimi pričakovanji, ki jih pogojuje medsebojna odvisnost članov tima.

Supervizija (Milošević Arnold 1994: 475) predstavlja strokovnjaku tudi oporo pri prenašanju obremenitev ob odgovornem strokovnem delu, sodelovanju pri sprejemanju uporabnikovih odločitev, pri postavljanju meja, profesionalne distance ter pri preprečevanju otopelosti in izgorelosti.

#### **5.1.5. Intervizija na ravni tima in institucije**

Hanekamp (1994: 503) intervizijo opredeli kot metodo učenja, pri kateri mala skupina kolegov s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj vodi supervizijo s pomočjo vprašanj, ki se porajajo v njihovem delovnem okolju. Intervizija je torej vrsta supervizije, v kateri nihče od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja.

»V intervizijskih skupinah se najpogosteje srečujejo strokovnjaki, ki delajo na istem področju dejavnosti. Intervizijo je torej preprosto organizirati v vsakem delovnem okolju, kjer strokovni delavci želijo razčleniti vprašanja, ki jih pri delu bremenijo. Najbolje je, da se v intervizijske skupine vključujejo tisti delavci, ki so pred tem že sodelovali v supervizijskem procesu, kjer so se naučili načina in metod dela, ki jih lahko potem uporabljajo tudi v interviziji« (Milošević Arnold 2004: 1).

Socialni delavci in delavke v raziskavi Bezenšek Lalić (2009: 147) menijo, da lahko intervizijsko analiziranje dela s primerom prispeva k dodatnemu spoznavanju problema preko učenja in samorefleksije. Menijo tudi, da je vključevanje neodvisne strokovnjakinje

oziroma strokovnjaka v proces analiziranja problemov, ki jih obravnavajo socialne delavke in socialni delavci, nujno potrebno pri delu s primeri nasilja.

Ena od pomembnih prednosti intervizije je torej razpravljanje o problemih, ki so povezani z delom, kar med člani ustvarja kolegialne odnose. Strokovne delavke in strokovni delavci se tako naučijo postavljati meje med profesionalnim in zasebnim življenjem ter razvijati čut za primerno distanco in bližino. Ta izkušnja jim lahko pomaga postavljati primerne meje tudi v odnosih do uporabnikov (Milošević Arnold et al. 1999: 39).

Milošević Arnold et al. (1999: 39) navajajo, da bi se v poklicih, ki so namenjeni pomoči ljudem v stiski, morali naučiti biti pozorni in občutljivi tudi na razpoloženje in morebitne stiske sodelavcev, članov družine in prijateljev, ne pa zgolj uporabnikov. To ne pomeni, da morejo socialni delavci in socialne delavke tudi v teh odnosih nastopati v profesionalnih vlogah, lahko pa pokažejo razumevanje in človeku nudijo ustrezno podporo oziroma suport. Intervizija pa med drugim nudi ravno to razbremenilno izkušnjo in priložnost, da sodelavci drug drugega podpirajo in se bolje spoznajo.

Fengler (2007: 184) ugotavlja, da je v službah nudenja pomoči pomembno redno vzajemno priznanje. Delavci si upravičeno želijo priznanja in ga pričakujejo s strani nadrejenih, vendar so ga tudi ti potrebni. Za produktivnost in kvaliteto dela je dobro, da nadrejeni delavcem pomagajo pri zastavljanju uresničljivih ciljev, iskanju novih možnosti nagrajevanja, diagnosticiranju izgorelosti in usvajanju strategij za njeno obvladovanje ter delavcu ponudijo možnost svetovalnega razgovora o njegovi obremenitvi.

Skupaj se učijo ljudje, ki izhajajo iz poklicev, v katerih predstavlja medsebojna interakcija eno od strokovnih delovnih metod, zato se vsi udeleženi zavedajo, da je način komuniciranja prav tako pomemben kot njegova vsebina, hkrati pa se učijo analizirati interakcijo – se pogovarjajo o tem, kaj in kako je bilo kaj povedano ter kakšen je bil odziv na to (Žorga 2002: 117).

Žorga (2002: 117) meni, da sodelovanje v intervizijski skupini krepi tudi zavest zaposlenim, da so poklicno samostojne in odgovorne osebe, ki zmorejo brez pomembnih strokovnih avtoritet reševati poklicne stiske in probleme.

Intervizija je zelo učinkovita ne samo na začetku, temveč tudi na kasnejših stopnjah poklicnega razvoja. Sploh ko nadrejeni poročajo, da ni denarja za plačevanje supervizorja,

si lahko strokovni delavci in strokovne delavke same organizirajo vrstniško supervizijo (Žorga 2000: 248).

#### **5.1.6. Neformalna pomoč s strani tima**

Podporna srečanja v timu, kot to imenuje Fengler (2007: 175), so lahko med drugim pozitivna tudi zato, ker kolegom in kolegicam omogočajo oziroma dovoljujejo izraziti občutke, ki jih institucija in družba prezirata. Za strokovne delavce in strokovne delavke je pomembno zavedanje, da s svojimi vrednotami in odločitvami niso sami, ampak lahko dobijo podporo s strani kolegov in kolegic.

Neformalna pomoč s strani tima se ne izvaja v obliki intervizij, kolegijev, regijskih posvetov, pač pa je tukaj mišljeno predvsem posvetovanje s kolegi in kolegicami, na primer v pisarni med delovnim časom. Gre za neformalne odnose oziroma vertikalno komunikacijo. Socialne delavke in socialni delavci so pri takšnih pogovorih še vedno zavezani k varovanju osebnih podatkov, pogovor pa ni strukturiran tako, kot bi bil na primer znotraj intervizijske skupine, temveč bi lahko rekli, da gre za »običajen pogovor o problemih, dilemah, zadržkih«. Takšna neformalna pomoč ima lahko včasih več pozitivnih učinkov kot druge strukturirane oblike pomoči (to pa ne pomeni, da druge oblike podpore niso potrebne), saj je dostopna vedno – celoten delovni čas. Če imajo zaposleni dober odnos, ki je odprt, odkrit, pristen, lahko takšno pomoč identificiramo kot socialno oporo in ne zgolj sodelovanje zaposlenih. Neformalna pomoč lahko socialne delavce in socialne delavke opolnomoči, usmeri, podpre, motivira za nadaljnje kvalitetno in kakovostno delo.

Po mnenju Bezenšek Lalić (2009: 144–145) si obliko neformalnega sodelovanja med socialnimi delavkami in socialnimi delavci lahko razložimo kot obstoj pozitivnih in spodbudnih odnosov med socialnimi delavkami in socialnimi delavci, hkrati pa tudi kot znak formalno organizacijske pomanjkljivosti in slabo strukturiranega načina dela, ki prisili socialne delavke in delavce v odvisnost od medsebojne pomoči.

Yalom (1989 v Fengler 2007: 184) je sestavil dvanajst dejavnikov vpliva terapevtskih skupin, ki bi jih lahko prenesli tudi na time. Dejavniki vpliva so:

- odkrito povratno sporočilo o tem, kako naše vedenje vpliva na druge člane skupine;
- odkrito izražanje občutkov v skupini;
- občutek pripadnosti skupini;
- razumevanje lastnega duševnega funkcioniranja;

- učenje in preizkušnje novega vedenja v skupini;
- eksistenčne izkušnje človekove usode;
- razumevanje skupnih značilnosti trpljenja in obremenitve;
- črpanje upanja iz izkušenj drugih oseb;
- izkustvo, da smo za druge pomemben sogovornik in jim lahko pomagamo;
- ponovno odkrivanje starih vzorcev vedenja in odnosov;
- nasveti in navodila;
- učenje iz identifikacije z drugimi člani skupine.

#### **5.1.7. Socialna opora**

O pozitivnih vidikih socialne opore pišejo skoraj vsi avtorji, ki sem jih obravnavala v diplomskem delu. Cobb (1976 v Selič 1999: 68) navaja, da gre za socialno podporo, če za določeno osebo nekdo skrbi, jo spoštuje in mu je pomembna, kadar je oseba vključena v mrežo komunikacij, dolžnosti in odgovornosti. Tovrstna vključenost osebi zagotavlja, da ne bo ostala sama.

Socialna mreža, ki je sistem socialnih vezi z drugimi ljudmi, ima po Berkmanu (Payne, Walker 2002: 124) naslednje funkcije:

- intimnost: ljudem omogoča, da svobodno izrazijo svoje občutke;
- družbeno integracijo: posamezniku daje priložnost, da deli izkušnje in zamisli z drugimi;
- skrb za druge: omogoča dajanje drugim ljudem;
- potrditev vrednosti: daje povratno informacijo, ki povečuje samospoštovanje;
- pomoč: neposredna izmenjava blaga in storitev z drugimi;
- vodenje in dajanje nasvetov: povratna informacija, ki jo posamezniku dajo drugi;
- dostop do novih stikov: srečanje z novimi ljudmi in zamislimi.

Obstaja veliko vrst opore. Payne in Walker (2002: 124–125) navajata naslednje:

- Opora, ki temelji na informacijah: nanaša se na znanja, ki so v določeni situaciji, v kateri se posameznik nahaja, koristna. To je temelj deljenja izkušenj in skupin za samopomoč.
- Otipljiva opora: nanaša se na določene aktivnosti drugih, ki jih posameznik zazna kot pomoč.

- Čustvena opora: nanaša se na zaznano dostopnost pozornih, ljubečih posameznikov, s katerimi posameznik lahko deli misli in občutke. Odnosi, ki so ljudem v čustveno oporo, so posebej pomembni pri vzdrževanju duševnega zdravja.
- Potrditev: opora, ki se nanaša na sprejemanje in potrjevanje posameznikovih prepričanj in občutkov, ki jih je deležen od drugih. Vodi k deljenju občutkov in preprečuje osamitev.
- Socialna vključenost: nanaša se na posameznikov sistem vzajemnih dolžnosti in vzajemne pomoči z drugimi posamezniki ali institucijami.

Cohen in Wills (1985 v Findeisen 2005: 48) oporo razdelita malo drugače, in sicer ločita instrumentalno podporo (npr. denarna pomoč), podporo z informacijami in nasveti, čustveno podporo ali podporo, ki izraža spoštovanje, kar pomeni dati drugemu vrednost, mu pokazati, da ga sprejemamo. Čustvena opora pomaga najti rešitve, spremeni naravo problema, zmanjša anksioznost. Maslach (1976 v Findeisen 2005: 48) opozarja na to, da mnogi, ki tonejo v stanje poklicne izčrpanosti, pri sodelavcih iščejo nasvet pa tudi tolažbo. Takšna socialna opora nevtralizira čustva, napetosti, bolečino.

Pri izgorelosti pa lahko pomaga tudi razumevajoč partner. Če je rahločuten, sprevidi, kdaj zaradi izgorelosti partner potrebuje spodbudo in kdaj tolažbo. Pomembno je, da se tudi drugi partner, ki ne doživlja izgorelosti, kdaj pa kdaj pogovori o svojih občutkih in čustvih (Schmiedel 2011: 120).

Mehanizmi, preko katerih socialna opora vpliva na zdravje posameznika (Payne, Walker 2002: 126):

- socialna opora lahko vpliva na to, ali bo posameznik prišel v stik z dejavniki, ki lahko škodujejo zdravju;
- socialna opora lahko vpliva na to, ali človek zlahka zboli ali ne;
- socialna opora lahko vpliva na posameznikovo vedenje tako, da prepreči, da bi zbolel;
- socialna opora lahko vpliva na to, da bodo ljudje hitro poiskali zdravniško pomoč, ko zbolijo;
- socialna opora lahko ublaži resnost ali posledice bolezni ali drugega življenjskega dogodka.

Veliko raziskav (Bradley, Cartwright 2002; Muncer, Taylor, Green, McManus 2001 v Glasberg 2007: 30) je razkrilo pomembno vlogo socialne opore pri spoprijemanju s stresom na delovnem mestu in pozitivne učinke na zdravje oziroma dobro počutje. Te raziskave so bile osredotočene predvsem na proučevanje učinkov podpore s strani organizacij, supervizij, sodelavcev, družine, prijateljev in ostalih (naš prevod).

Tudi Fengler (2007: 173) meni, da ima socialna opora na mnogo življenjskih področjih neposredno blagodejni učinek, posameznika ob obremenitvi ščiti ter mu pomaga, da obremenitev bolje obvladuje in se bolje razbremeni. Socialna opora prevzame tudi funkcije zadovoljevanja osnovnih socialnih potreb.

Glasberg (2007: 30) opozarja na to, da vrste podpore in viri moči, ki se pri enem človeku dojemajo kot uporabni in zaželeni, niso nujno uporabni tudi pri drugem oziroma so lahko celo pri drugem obravnavani kot negativni (naš prevod). Nekateri avtorji, na primer Ericson-Lidman et al. (2007 v Glasberg: 30, naš prevod), so trdili, da obstaja razlika tudi v dajanju in sprejemanju socialne pomoči in podpore. Lahko se celo zgodi, da podporo in pomoč oseba dojema kot negativno, tudi če je zagotovljena oziroma ponujena z dobrimi nameni (naš prevod). Tako kot se občutljivost in ranljivost na stresorje razlikujeta od človeka do človeka, se razlikujeta tudi ustrezna podpora in pomoč.

Socialna opora je torej pomembna in potrebna v socialnem delu, sploh kadar gre za področje nasilja v družini, saj je področje dela stresno, obremenjujoče in naporno že samo po sebi.

Glede na težave, s katerimi se srečujejo socialne delavke in socialni delavci pri delu z nasiljem v družini, na intenzivnost obremenjenosti, intenzivnost osebnega doživljanja in posrednega soočanja s travmami, je Bezenšek Lalić (2009: 143) v raziskavi zanimalo, kaj socialni delavci in socialne delavke definirajo kot podporo pri svojem delu ter v kolikšni meri in na kakšen način jo uporabljajo. Socialne delavke so na vprašanje, kaj jim najbolj pomaga pri delu s primeri nasilja nad ženskami in nasilja nad otroki v družini, odgovorile, da je to medsebojno sodelovanje s sodelavci in sodelavkami znotraj centra za socialno delo (ibid.). Ravno zaradi tega se za kvalitetno izveden proces podpore in pomoči predlaga timsko delo.

Poleg vsega Rosič in Rihter (2016: 176) v svoji raziskavi ugotovita še en pozitiven vidik opore oziroma dobrega odnosa med zaposlenimi, to je zagotavljanje varnosti. Poudarjata,

da je pomembno, da vodstvo in kolektiv napete situacije vzameta resno ter zaposlenim omogočita podporo, razumevanje, predajo ogrožajočega primera itd.

#### **5.1.8. Pristop, temelječ na razumevanju travme**

Kot skrb organizacije za varnost in predelovanje izkušenj uporabnikov in zaposlenih se lahko uporabi pristop, utemeljen na razumevanju travme. V okviru tega pristopa se uporabnika razume kot celega človeka in se ne usmerja pozornosti na problem. Ni le pasivna žrtev, ampak je aktiven član v procesu spreminjanja. Razumevanje storitev sega dlje od mehanizma za prepoznavanje simptomov. S pomočjo perspektive moči pomenijo storitve možnost za to, da posamezniku vrnemo nadzor. Odnos dojemamo kot partnerstvo in sodelovanje. Pomembni sta tudi raba jezika in spoštljiva neverbalna komunikacija (Hodas 2006 v Rosič, Rihter 2016: 169).

Pri pristopu, temelječem na razumevanju travme, zaposleni upoštevajo naslednje (Richardson, spletni članek):

- cilji se oblikujejo skupaj z uporabnikom;
- uporabniki imajo možnost izbire;
- uporaba vsakdanjega, uporabniškega jezika;
- strokovnjak se odzove in vzame resno kakršnokoli zlorabo ali katerokoli vrsto nasilja;
- strokovnjak upošteva uporabnikov osebni prostor;
- strokovnjak se zaveda pomembnosti osebnih meja, že samo en dotik lahko sproži travmo;
- strokovnjak uporabnika informira o drugih oblikah pomoči, kadar se mu zdi to potrebno;
- strokovnjak se zaveda pomembnosti socialnih meja, govorjenja šal, pripovedovanja zgodb ipd., kar lahko predstavlja tveganje za retravmatizacijo (naš prevod).

Poudarek pristopa, temelječega na razumevanju travme, je na fizični, psihološki in čustveni varnosti tako za uporabnike kot tudi za zaposlene (Hopper et al. 2010 v Rosič, Rihter 2016: 169).

Plaz (2016: 125) navaja, da »[...] pogosto osebe, ki sicer niso strokovno osebje, ki bi delalo na področju nasilja, se pa z žrtvami srečujejo zaradi npr. uradniških zadev, pri uporabnicah ravno tako pustijo pečat in včasih precej slabe občutke. Pomembno si je zadati

cilj, da je potrebno vse, ki na kakršenkoli način prihajajo v stik z žrtvami nasilja, izobraziti o nasilju in njegovih posledicah, da ne bi prihajalo do sekundarne viktimizacije, do katere pogosto pride predvsem zaradi neozaveščenosti tistih, ki so vključeni v komunikacijo z žrtvami nasilja«.

Ravno to pa zagotavlja uporaba tega pristopa. Organizacije izobražujejo osebje, zaposlenim omogočajo konzultacije in supervizijo, tako da vsak zaposleni (od receptorja do direktorja) razume travme in reakcije, povezane z njimi (Hopper et al. 2010 v Rosič, Rihtar 2016: 169).

Smyth (2013) navaja, da se organizacije, ki uporabljajo pristop, temelječ na razumevanju travme, zavedajo, da se ljudje zaradi travmatične izkušnje ne počutijo varne, občutijo nemoč. Zaradi tega je pristop oblikovan tako, da uporabnika krepi in mu daje občutek varnosti. Na splošno pristop temelji na varnosti, zaupanju, izbiri, sodelovanju, krepitvi moči in perspektivi moči (naš prevod).

Hopper et al. (2010 v Rosič, Rihtar 2016: 169) navajajo, da so se pozitivni učinki uporabe pristopa v organizacijah hitro pokazali. V organizacijah, ki so delovale po tem načelu, se je izboljšalo sodelovanje z uporabniki in med zaposlenimi znotraj in zunaj organizacije, izboljšalo se je ozračje, manj je bilo negativnih dogodkov, službe so postale učinkovitejše.

#### **5.1.9. »Team building«**

»Team building« lahko razumemo kot vsako skupno preživljanje prostega časa zaposlenih izven poslovnih prostorov podjetja. To je lahko organiziranje piknika, raftinga, obiska adrenalinskega parka, kreativne delavnice, reševanje težavnih nalog, snemanje, iskanje skritega zaklada, različni športi itd., skratka vsaka situacija, ko zaposlene umaknemo iz delovnega mesta v sklopu aktivnosti podjetja oziroma organizacije (Team Building – kako izbrati pravi program & ponudnika, spletni članek).

Svetovno znano podjetje Deloitte je predstavilo sveže svetovne trende s kadrovskega področja in eden izmed njih je tudi t. i. korporacijska kultura: »razvoj kulture voditeljstva, ki spodbuja povezovanje in sodelovanje ter medsebojno zaupanje zaposlenih, zavedanje in prevzemanje odgovornosti, odprto inoviranje, prenos znanja, odprto komunikacijo, transparentno in tekočo izmenjavo informacij« (Zezlina 2016, spletni članek).

Uspešno timsko delo je torej eden izmed stebrov vsake uspešne organizacije. Spodbujanje tega je hkrati eden izmed glavnih namenov »team buildingov« (Team Building – kako izbrati pravi program & ponudnika, spletni članek).

»Team building« programi imajo številne prednosti, in sicer (Team building Slovenija, spletni članek):

- gradijo in izboljšujejo medosebne in osebne odnose;
- aktivirajo sinergije zaposlenih;
- povečujejo produktivnosti in učinkovitosti;
- dvigajo strasti in želje pri zaposlenih;
- razvijajo osebne in timske dinamike;
- dvigajo kreativni potencial, inovativnost;
- povečujejo motivacijo zaposlenih;
- omogočajo izkustveno učenje;
- razvijajo občutek pripadnosti in vzajemnega zaupanja
- omogočajo sposobnost reševanja konfliktov;
- spodbujajo odprto in iskreno komunikacijo itd.

#### **5.1.10. Izobraževanje**

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16) navaja, da so »[...] odgovorne osebe v organih in organizacijah ter nevladnih organizacijah tisti, ki so dolžni zagotoviti usposabljanje vseh strokovnih delavcev, ki se v okviru svojega dela srečujejo z žrtvami oziroma povzročitelji nasilja«.

Delo z družino poteka znotraj različnih teoretičnih modelov, ki jih strokovne delavke in delavci začenjajo spoznavati v okviru rednega izobraževanja. Nujno je, da imajo med svojim delom možnost stalnega dodatnega izobraževanja o delu na področju preprečevanja nasilja. Prav tako je potrebna vključenost v redno in izredno intervizijo in supervizijo, saj je delo z družino, v kateri je prisotno nasilje, zahtevno tako s čustvene kot s strokovne plati (Aničić et al. 2015b: 103).

Z izobraževanjem se zaposleni znova učijo spreminjati odnos do dela, zaježiti delovno vnemo, reci ne in razporejati moči. Učijo se preusmeriti energijo v delo, ki ustreza njihovim močno spremenjenim vrednotam in transformirani osebnosti (Findeisen 2005: 38).

Rosič in Rihter (2016: 176) sta v svoji raziskavi ugotovili, da izobraževanje zaposlenih pripomore tudi k večjemu občutku varnosti pri delu s povzročitelji nasilja oziroma na splošno na področju nasilja v družini.

Usposabljanje lahko tematsko obravnava določene vidike poklicnega dela in sodelovanja, pa tudi samo obremenitev. Pinesova in Aronson (1983 v Fengler 2007: 190) sta ocenila seminar o izgorelosti in ugotovila, da so bili udeleženci po seminarju pozornejši na povezanost določenih delovnih pojavov in izgorelosti, da se je po izjavah nadrejenih, institucije, uporabnikov in kolegov izgorelost zmanjšala, njihovo zadovoljstvo pa povečalo.

Na usposabljanje med delovnim časom je možno gledati kot na možnost, da se strokovni delavci in strokovne delavke za nekaj časa nadzorovano umaknejo od svojega dela in se mu s tem na novo približajo (Fengler 2007: 190).

## **5.2. Osebne strategije**

Osebne strategije sproščanja navajam, ker se mi zdi pomembno, da znajo socialne delavke in socialni delavci poskrbeti tudi sami zase, pa ne zgolj zaradi doživljanja stresa in izgorelosti, temveč ker ljudje zaradi preobremenjenosti z delom in z družino pogostokrat pozabljajo nase. Tako se prenehajo ukvarjati z najljubšim športom, se umetnostno izražati ali pa meditirati. Sama menim, da so v življenju izredno pomembni osebno zadovoljstvo, sreča, mir, česar pa brez stvari, ki jih rad počneš, ne moreš v celoti doseči.

Načinov spoprijemanja s stresom, alternativnih in strukturiranih načinov podpore, pomoči, sprostitev je ogromno. Vse strategije za vse ljudi niso primerne, prav tako niso primerne vse v vsaki situaciji. Prah (2015: 22) navaja, da je način, ki ga bo človek izbral, odvisen od več dejavnikov: kako oceni problem, lastne sposobnosti, kakšno oporo ima, v kolikšni meri je psihično ali fizično spočit, kako uspešno je probleme reševal v preteklosti.

V tem podpoglavju navajam alternativne možnosti, tehnike sproščanja, način življenja, ki zmanjšuje stres. Še enkrat poudarjam, da so to strategije, tehnike in metode, ki so posamezniku nedvoumno lahko v pomoč, ne morejo pa odpraviti oziroma v celoti »zdraviti« izgorelosti. Če je izvor stresorjev na delovnem mestu, so tam potrebni reorganizacija oziroma kombinacija strukturiranih oblik pomoči, reorganizacija dela in odnosov znotraj organizacije ter osebnih strategij za posameznikovo zadovoljstvo in srečnejše življenje.

Alternativnih tehnik in strategij je veliko. Navajam jih le nekaj, ki jih lahko socialne delavke oziroma socialni delavci izvajajo praktično brez finančnih stroškov in drugih pripomočkov. Gre večinoma za tehnike in strategije, ki se izvajajo preventivno, da blažijo stres in zmanjšujejo obremenjenost, utrujenost, negativno energijo, niso pa več tako zelo funkcionalne, ko človek že doživlja kroničen stres ali celo izgorelost.

#### **5.2.1. Urejen življenjski slog**

»Mnogi ljudje ne znajo dobro izkoristiti časa in niso zmožni opraviti vsega, kar so si zadali za posamezen dan ali teden. Temeljni razlog je v slabem razporejanju časa, ki ga namenjajo za različne dejavnosti. Ustrezno organiziran posameznik lahko opravi dvakrat več nalog kot tisti, ki je slabo organiziran« (Treven 2005: 71).

Upravljanje časa je še posebej pomembno v delovnem okolju, v katerem so mnogi dogodki, ki ljudi odvrčajo od opravil, ki so zanje najpomembnejše. Ker se ne morejo posvetiti tem opravilom, doživljajo stres. Da bi se človek vsaj nekoliko izognil stresu, mora prevzeti nadzor nad svojimi aktivnostmi. Pomembno je, da:

- človek določi prioritete in se jih strogo drži;
- ne dovoli drugim, da ga ovirajo;
- ne prenaša odgovornosti na druge (Treven 2005: 72).

Delo ljudem, ki doživljajo kronični stres, po navadi ne predstavlja problema, saj so z njim že tako preobremenjeni. Večji problem je zavestno pristati na manj dela in tudi zaslužka. Vsak posameznik si mora sam določiti meje, ker sebe in okoliščine najbolje pozna. Počitek in okrevanje sta v kroničnem stanju pomembnejša od dela, sicer sploh ne bi oseba zapadla v kronični stres (Starc 2007: 289). Prah (2015: 23) svetuje, naj si vsak dnevno vzame čas za počitek in sprostitev, saj bo le tako lahko učinkovito opravljal svoje obveznosti. Večino časa dnevno si človek namreč zapolni z obveznostmi, načrtovanjem in drugimi stvarmi, ki jih mora opraviti.

#### ***Telesne vaje***

Redna in zmerna aerobna aktivnost spada med najpomembnejše tehnike v programu antistresnega delovanja, saj ima številne ugodne učinke za zdravje ter psihično in telesno dobro počutje. Izboljšuje telesno in duševno zmogljivost (Starc 2007: 291). Podobno meni tudi Treven (2005: 61), ki navaja, da so fizične aktivnosti, kot so telesna vadba, hoja in tek, aerobika, plavanje, jahanje ter kolesarjenje, za mnoge ljudi pomemben del življenja.

Telesna dejavnost je dobra zaščita pred stresom in s stresom povezanimi boleznimi. Looker in Gregson (1993: 152) navajata, da se z redno telesno vadbo pridobijo tudi dragocena priložnost za družabnost, navezovanje novih poznanstev in sklepanje prijateljstev.

Paziti je potrebno le pri ljudeh, ki so tekmovalni pri delu. Ti bi se morali izogibati tekmovalnim fizičnim aktivnostim. Mnogi ljudje si zaradi želje po napredovanju prizadevajo opravljati svoje delo bolje od sodelavcev. Za take ljudi niso priporočljivi športi, kot so tenis, golf ipd., saj bi s tem zgolj zamenjali eno vrsto stresa za drugo (Treven 2005: 62).

### ***Prehrana***

Raznolika prehrana je poglavitna za zdravje ljudi. Battison (1999: 34) navaja, da ljudje pod vplivom močnega stresa še posebej hitro izčrpavajo zalogo vitaminov C in vitaminov skupine B. Porabijo jih s pospešeno presnovo, ki jo sproži odziv »boj ali beg«, pa tudi pri presnavljanju alkohola in sladkih jedi, dveh nezdravih virov energije, h katerima se pogosto zatekajo ljudje pod stresom. Takšno ravnanje ustvari začaran krog, saj lahko pomanjkanje vitamina B pripelje do občutka tesnobe in razdražljivosti. Battison (1999: 34) zato ljudem svetuje uživanje vitaminov, nenasičenih maščobnih kislin in neprečiščenih ogljikovih hidratov, na primer polnozrnatega kruha, rib, olivnega olja, sveže zelenjave in sadja, oreščkov itd.

Ravno nasproten učinek pa lahko povzroči pretirana zaskrbljenost zaradi pravilnega načina prehranjevanja, ki povzroča škodljivi stres in občutke krivde (Looker, Gregson 1993: 143).

Battison (1999: 34–35) opozarja tudi na prekomerno uživanje kofeina, nikotina in alkohola. Uživanje kofeina in nikotina spodbuja tvorjenje adrenalina, to pa stopnjuje stresni odziv telesa, zato je pomembno omejiti uživanje pravega čaja in kave na največ 3 skodelice dnevno. Prav tako je pitje alkohola v zmernih količinah lahko del zdrave prehrane, saj zmanjšuje nevarnost srčnega infarkta. Nasprotno pa lahko pretirano pitje alkohola pripomore k depresivnosti in povišanemu krvnemu tlaku. Povzroči lahko tudi upadanje ravni testosterona in spolne sle ter zmanjša število semenčic.

### ***Druga varovala pred stresom in izgorelostjo***

Schmiedel (2011: 112) meni, da lahko tudi domače živali predstavljajo veliko razbremenitev. Žival pomiri in izzareva ravnovesje, na primer izčrpanega človeka pes na nek način prisili oziroma spodbudi, da se odpravi na sprehod, kar se drugače verjetno ne bi.

Nekateri socialni delavci in socialne delavke lahko notranji mir, jasnost in moč dosežejo tudi v izkustvu umetniških del, pa najsi gre za glasbo, oblike, upodobitve, gledališče ali ples. Pred umetnostjo se je namreč treba zazreti onkraj sebe in se odpreti nečemu, kar ne obravnava našega duševnega položaja. Takšna izkušnja je lahko za mnoge poučna in zdravilna. Še nazornejša pa je funkcija umetnosti, kadar posameznik sam poskuša preliti svojo duševno situacijo v umetniški izraz, npr. s slikanjem, besedili, izrazi, gibanjem ali ustvarjanjem materialov (Fengler 2007: 160).

Pomembna je tudi uporaba humorja. Danes je znanstveno dokazano, da ima uporaba humorja naslednje vplive (Schmiedel 2011: 113): zmanjšuje stres, dviga razpoloženje, krepi imunski sistem, blaži konflikte, izboljšuje sprejemanje kisika, izboljšuje komunikacijo in povečuje motivacijo.

### **5.2.2. Relaksacijske tehnike**

»Sprostitutvene tehnike, tehnike meditacije, vidualizacije, imaginacije imajo znanstveno dokazano ugodne učinke na telo, možgane in zdravje« (Starc 2007: 292). S pomočjo tehnik sproščanja se zmanjšuje in zavira pretirano delovanje simpatičnega živčnega sistema, kar omogoči, da si posameznik odpočije in si nabere svežih moči. Sproščanje ima veliko dobrodejnih učinkov (Looker, Gregson 1993: 141).

### ***Dihalne tehnike***

»Pravilno dihanje in sproščujoče globoko dihanje sta sestavna dela vseh tehnik sproščanja. Pomanjkanje kisika povzroča utrujenost, padec koncentracije, občutek težkega telesa, pomanjkanje aktivacije in pogosta slaba, depresivna razpoloženja. Rezultat je znižana učinkovitost. Dobra preskrba s kisikom pospeši kroženje krvi in omogoča večjo mobilizacijo energije. Z vajami za urjenje pravilnega in sproščujočega globokega dihanja se reducirajo občutek nelagodja, slabo počutje in škodljivi stres, ki so pogosto posledice nepravilnega dihanja, saj je znano, da se med stresno reakcijo spremeni tudi način dihanja« (Avtogeni trening, spletni članek).

Dihalne tehnike so najbolj preproste, saj za njihovo izvajanje človek praktično ne potrebuje ničesar. Ko človek umiri dihanje, se sprosti napetost v telesu, s tem pa se zniža tudi tesnoba (Prah 2015: 55).

### **5.2.3. Avtogeni trening (AT)**

»Avtogeni trening je učinkovita in celostna sprostitutvena tehnika, ki vključuje telo in duha. Človek se je najlažje nauči na tečaju pri usposobljenem trenerju. Omogoča globoko

spustitev že v 10 minutah in pomaga pri odpravljanju posledic vsakodnevnega stresa. Medtem ko na eni strani zmanjša napetost, nespečnost in anksioznost, pa na drugi strani poveča koncentracijo« (Avtogeni trening, spletni članek).

»Avtogeni trening je metoda samohipnoze, ki jo je razvil nemški psihiater J. H. Shultz. Posameznik doseže nadzor nad svojimi fiziološkimi procesi z določenimi vajami. Z njimi prenaša moč predstave na svoj organizem« (Treven 2005: 66). Na takšen način prenese posameznik predstavo o nekem občutku v telesu v dejanski, subjektivni občutek, ki pa ga lahko nato objektivno zazna tudi opazovalec (Tušak, Masten (ur.) 2008: 137).

Bistvo tehnike je postopna in globoka sprostitve vseh mišic, upočasnjeno in ritmično dihanje, umiritev misli, usklajitev duše in telesa, vizualizacija oziroma imaginacija in uporaba različnih formul (beseda, zvok, misli, fraze, gibi), ki pozitivno vplivajo na možgane in naravnost. S ponavljajočo formulo človek krepi pozitivno misel in odganja druge, negativne misli (Starc 2007: 293).

### ***Biofeedback metoda sproščanja***

»Biološki vzratni učinek je uporaba pripomočkov in naprav za sprotno spremljanje telesnih odzivov, ki jih sproži stresna reakcija, npr. sprememba srčnega utripa, krvnega tlaka, mišične napetosti, temperature kože, potenja in električnega delovanja« (Looker, Gregson, 1993: 133). »Uporabnik lahko sproti nadzoruje stopnjo stresne reakcije in sprostitveno stanje. Biološki vzratni učinek je zelo koristen predvsem pri učenju tehnik sproščanja, saj sta z njegovo pomočjo napredek in sproščenost takojšnja. Bistvo tehnike je, da se posameznik sam nauči sproščanja, kot pomoč pa ima stalno povratno informacijo« (Tušak, Masten (ur.) 2008: 136).

### ***Meditacija***

Meditacija je učinkovita metoda za psihično umirjanje in sproščanje. Meditacijo danes najpogosteje uporabljajo pri zdravljenju in preprečevanju s stresom povezanih bolezni, ki nimajo nobene organske podlage. Zajema razmišljanje, poglobljanje v problem, hkrati pa predstavlja tehniko obvladovanja in kontroliranja človekovega uma in misli. Med meditacijo telo za delovanje potrebuje manj kisika, zato sta dihanje in srčni utrip upočasnjena, krvni tlak pa se zmanjša. Vzpostavi se splošno stanje globoke sproščenosti, ki se ga lahko zazna tudi z merjenjem možganskih valov (Tušak, Masten (ur.) 2008: 137–138). »V meditaciji se leva možganska polovica z analitičnim pristopom umakne prevladi

intuitivnega delovanja desne polovice, kar pripomore k zmanjšanju stresne reakcije in k povečanju umirjenosti« (ibid.).

Treven (2005: 62–63) navaja zanimive primerjave, in sicer naj bi bila ura meditacije enakovredna štirim uram spanja. Z meditacijo naj bi si človek namreč obnovil moč in vitalnost. Poleg tega se meditacija uporablja tudi za zmanjševanje čustvenih ali duševnih težav. Meditacija človeku pomaga znova vzpostaviti notranje ravnovesje. Eden izmed pozitivnih učinkov meditacije je tudi ta, da človeku pomaga drugače gledati na vsakdanje težave.

### ***Tehnika vizualizacije in senzorizacije***

Gre za obliko mentalnega predstavljanja. Človek si lahko v mislih predstavlja določen objekt ali pa aktivnost, nastop. Vizualizaciji sorodna tehnika je tehnika senzorizacije, ki še bolj v živo priključuje ne le sliko predstave, pač pa tudi glasove, kinestetične občutke in ostale senzorne predstave (Tušak, Masten (ur.) 2008: 138).

Vizualizacija se uporablja kot (Tušak 2003 v Tušak, Masten (ur.) 2008: 138–139) pomoč pri učenju spretnosti, gibov, pomoč pri odstranjevanju negativnih občutij, tehnika treninga koncentracije, tehnika priprave na stresne dogodke in tehnika priprave na nastop.

#### **5.2.4. Alternativne substance zdravil**

Zdravila in prehranski dodatki lahko delujejo antistresno in ugodno na zdravje. Med substance s protistresnimi učinki spadajo ging-seng, koencim Q10, antioksidanti, šentjanževka, baldrijan itd. Tudi uživanje česna naj bi preprečevalo posledice stresa. Nekateri uživajo tudi vitamine B, C in E, jemljejo minerale (magnezij, kalij itd.) in uživajo veliko vode (Starc 2007: 299–300).

Obstaja tudi nekaj aparatov za blaženje stresa: od aparatov za masažo, sprostitvev do najnovejših aparatov, ki oddajajo stalne in zdrave frekvence, ki po celem telesu sproščajo in uravnavajo notranje procese in funkcije (Starc 2007: 301).

»Terapevtska masaža zelo pomaga pri mentalnem in fizičnem sproščanju. Masaža ne odpravlja samo napetosti v mišicah, temveč tudi stimulira krvni pretok v telesu. To povzroči umiritev duha in sprostitvev tudi na mentalni ravni« (Treven 2005: 67).

Če se je kronični stres iz začetnih simptomov spremenil v bolezen, je potrebno, da oseba poišče strokovno pomoč, najprej zdravnika, nato ustrezne specialiste – kardiologa, psihiatra, kliničnega psihologa itd. (Starc 2007: 302).

## 6. Problem

Za pisanje diplomske naloge z naslovom Načini preprečevanja izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev sem se odločila iz dveh razlogov. V tretjem in četrtem letniku sem prakso opravljala na Centru za socialno delo Dravograd. Med prakso sem se srečala s številnimi problemi uporabnikov, spoznala odnose med zaposlenimi, procese znotraj nudenja pomoči, naletela pa sem tudi na stres in izgorelost socialnih delavk. Prav tako sem bila sama pod velikim pritiskom, saj sem prvič delala na področju nasilja v družini; seznanjala sem se z grozljivimi zgodbami, ki so me pretresle, žalostile in o katerih sem razmišljala tudi doma, spoznala sem nemoč uporabnikov in hkrati lastno, ko nisem imela moči, da bi kaj spremenila oziroma jim tako ali drugače pomagala. Dogajanje na praksi me je kar naenkrat začelo utrujati, bremeniti, zaradi vsega sem bila tudi doma razdražena, slabe volje in brez energije. Hkrati sem obremenjenost in utrujenost opazila tudi pri socialnih delavkah, ki delajo na področju nasilja v družini. Začela sem se spraševati, zakaj so socialne delavke tako izpostavljene stresu, zakaj pride do izgorelosti in predvsem kako to preprečiti – kaj lahko stori posameznik in kaj organizacija. Zdelo se mi je, da je na Centru za socialno delo Dravograd slabo poskrbljeno za podporo zaposlenih oziroma so odnosi med njimi zelo dobri, drug drugemu pomagajo in si stojijo ob strani, vendar pa se na centru ne izvaja nobena supervizija, intervizija ali kaj podobnega. Prav tako sem lani ob prebiranju literature na dano temo ugotovila, da kar nekaj literature vsebuje jasne usmeritve, kako naj strokovne delavke oziroma strokovni delavci ravnaajo v primeru nasilja v družini, kako so po zakonu dolžni ukrepati, kaj morajo zagotoviti žrtvi in kako jo podpreti, kako vzpostaviti proces podpore in pomoči s storilcem itd, skoraj nikjer pa nisem zasledila, kako naj strokovni delavec oziroma strokovna delavka pomaga sama sebi, na kaj mora biti pozorna pri svojem delu, kako naj se razbremeni. Prav tako skoraj nikjer nisem našla zapisov, ki bi dajali poudarek bremenu, ki ga socialna delavka oziroma socialni delavec prevzame ob vsakodnevnem srečavanju z različnimi vrstami nasilja v družini, kakšna je pravzaprav teža njene/njegove odgovornosti in kako naj se razbremeni skrbi, hudih in travmatičnih izkušenj in stisk uporabnikov v prostem času.

Ravno zaradi tega, ker se problematika nasilja v družini veča, število socialnih delavk oziroma socialnih delavcev na tem področju pa ostaja nespremenjeno in nekatere organizacije ne namenjajo posebne pozornosti različnim oblikam pomoči in podpore socialnim delavkam in socialnim delavcem, sem se odločila, da bom predelala še več

literature na dano temo in tudi sama raziskala dejavnike tveganja in načine blaženja stresa ter preprečevanja izgorelosti.

Raziskava bo služila predvsem organizacijam na Koroškem, ki delujejo na področju nasilja v družini. Glede na to, da predvidevam, da socialne delavke in socialni delavci doživljajo stres in izgorelost, mislim, da jim ugotovitve in predlogi raziskave lahko pomagajo pri blaženju oziroma preprečevanju tega. Predvsem bi rada raziskala možne strukturirane oblike pomoči zaposlenim, načine izboljšanja organizacij in krepitev moči socialnih delavk in socialnih delavcev na centru za socialno delo, v varni hiši, v kriznem centru za otroke in mladostnike ter v društvu za nenasilno komunikacijo. Z raziskavo želim prispevati h kvalitetnejšemu delu, manjši izgorelosti pri delu in k večjemu zadovoljstvu socialnih delavcev oziroma socialnih delavk in tudi uporabnikov.

### **6.1. Raziskovalna vprašanja**

- Kateri so bili motivi strokovnih delavk in strokovnih delavcev za delo na področju nasilja v družini?
- Kako socialne delavke in socialni delavci doživljajo svoje delo na področju nasilja v družini?
- Kateri dejavniki so tisti, ki najpogosteje vodijo v stres in izgorelost socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?
- Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za preprečevanje izgorelosti in blaženje stresa se poslužujejo organizacije, v katerih delajo socialne delavke in socialni delavci na področju nasilja v družini?
- Kako, na kakšen način socialni delavci in socialne delavke poskrbijo same zase in s tem preprečujejo izgorelost in blažijo stres?
- Kakšne razlike v zagotavljanju podpore in pomoči socialnim delavkam in socialnim delavcem se pojavljajo v praksi glede na različne organizacije – center za socialno delo, varna hiša, krizni center za otroke in mladostnike ter društvo za nenasilno komunikacijo?
- Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi blažile stres in preprečevale izgorelost na delovnem mestu?

## **7. Metodologija**

### **7.1. Vrsta raziskave**

Raziskava je izkustvena oziroma empirična in kvalitativna. Za kvalitativne raziskave je značilno, da zbiramo besedne opise, ki se nanašajo na raziskovani pojav (Mesec 2007: 11). V raziskavi sem pozornost namenjala štirim področjem: nasilje v družini, stres in izgorelost, preprečevanje izgorelosti in obvladovanje stresa. Raziskovala sem, zakaj so se socialne delavke in socialni delavci odločili za to področje, kakšne so njihove naloge in odgovornosti, kako se pri delu znajdejo, so zadovoljni ali doživljajo stres in obremenitve. Zanimalo me je predvsem, kaj je tisto, zaradi česar doživljajo stres in kako ga obvladujejo, kaj je tisto, kar jih sprosti. Hkrati sem raziskovala, kakšna je informiranost socialnih delavk oziroma socialnih delavcev o možni izgorelosti, zakaj mislijo, da do tega pride, kateri so dejavniki, ki jih do tega lahko pripeljejo, kakšno oporo jim nudi organizacija, v kateri delajo itd. Posebno pozornost sem posvetila temu, kaj bi se še dalo storiti, spremeniti, da bi socialni delavci in socialne delavke dobile še več podpore in s tem preprečile oziroma vsaj zmanjšale možnost nastanka izgorelosti. Raziskava je prav tako tudi izkustvena oziroma empirična, saj sem želela dobiti nove informacije, nova znanja, ki sem jih pridobila s pomočjo zaposlenih na centru za socialno delo, v varni hiši, v kriznem centru za otroke in mladostnike ter v društvu za nenasilno komunikacijo. Dobljeni rezultati bodo služili predvsem zaposlenim socialnim delavkam in socialnim delavcem, ki delajo v omenjenih organizacijah, saj bodo s pomočjo tega dobili nove ideje, usmeritve, kje lahko izboljšajo podporo in kaj še lahko storijo, da zaščitijo sebe in svoje sodelavce pred izgorelostjo.

### **7.2. Raziskovalni instrument**

Uporabila sem strukturiran vprašalnik oziroma standardiziran intervju kot merski instrument, saj sem si vprašanja do podrobnosti pripravila že vnaprej. Vprašanja sem oblikovala sama, s pomočjo literature in predhodnih izkušenj na tem področju. Še preden sem se lotila prebiranja literature, sem imela kar nekaj vprašanj, ki so se mi porajala že na praksi in na katere sem si želela odgovoriti, zato sem jim ob prebiranju literature namenila več pozornosti, v raziskavi pa sem jih še kvalitativno preverila. Ko sem opravila prvi intervju (poskusen – z letošnjo mentorico) sem ugotovila, da je nekaj vprašanj napisanih dvoumno in da zaposleni potrebujejo dodatno razlago, zato sem jih nekoliko preoblikovala. Standardiziran intervju je sestavljen iz 19 vprašanj; nekatera vprašanja so odprtega tipa (kaj, kako, kakšen), dve vprašanji pa sta zaprtega tipa (ali ste ...), saj sem želela pridobiti točno določene informacije. Intervju je razdeljen na štiri teme: nasilje v družini, stres,

izgorelost in preprečevanje izgorelosti oziroma blaženje stresa. Prvi temi, se pravi nasilju v družini, v intervjuju ne namenjam posebne pozornosti, zato se konkretno zgolj in samo na nasilje v družini nanašata dve vprašanji. Ker sem želela temo dejavnikov stresa in izgorelosti oziroma predvsem načinov preprečevanja izgorelosti in blaženje stresa podrobneje raziskati, sem jim tudi v intervjuju namenila več pozornosti.

Standardizirani intervjuji so delno anonimni, pri vsakem intervjuju sem zapisala le organizacijo, v kateri dela intervjuvani socialni delavec oziroma socialna delavka, saj je eno izmed mojih raziskovalnih vprašanj tudi, kakšne so razlike nudenja pomoči glede na različne organizacije. Niti v rezultatih niti v prilogi kodiranja ne omenjam njihovih imen in priimkov, saj si nekateri tega ne želijo. Vse podatke sem pridobivala osebno, na vsaki organizaciji posebej.

### **7.3. Populacija in vzorčenje**

Populacija so socialne delavke in socialni delavci, ki so bili aprila in maja zaposleni na Centru za socialno delo Dravograd, Centru za socialno delo Slovenj Gradec, Centru za socialno delo Ravne na Koroškem in Centru za socialno delo Radlje ob Dravi, v Društvu za nenasilno komunikacijo v Slovenj Gradcu, v Varni hiši v Slovenj Gradcu in v Kriznem centru za otroke in mladostnike Slovenj Gradec, ki delajo na področju nasilja v družini (s storilci in z žrtvami).

- Stvarna opredelitev: socialne delavke in socialni delavci, ki so dokončali študij socialnega dela na Fakulteti za socialno delo in delajo na področju nasilja v družini (tako s storilci kakor tudi žrtvami, polnoletnimi in mladoletnimi).
- Časovna opredelitev: april in maj.
- Krajevna opredelitev: območje Koroške – Dravograd, Slovenj Gradec, Ravne na Koroškem in Radlje ob Dravi.

Standardizirane intervjuje sem opravila na Centru za socialno delo Dravograd, Centru za socialno delo Slovenj Gradec, Centru za socialno delo Ravne na Koroškem, Centru za socialno delo Radlje ob Dravi, v Varni hiši v Slovenj Gradcu, v Kriznem centru za otroke in mladostnike v Slovenj Gradcu ter v Društvu za nenasilno komunikacijo v Slovenj Gradcu. Vseh zaposlenih socialni delavk in socialnih delavcev na področju nasilja v družini na območju Koroške je 18. Intervjuvala sem jih devet, od tega tri socialne delavce in 6 socialnih delavk. Ker vse enote populacije (15 socialnih delavk in 3 socialni delavci) niso imele enake možnosti, da bi bile izbrane za vzorec, gre v mojem primeru za

neslučajnostni vzorec, ki sem ga dobila s priložnostnim vzorčenjem. Priložnostni vzorec je zato, ker sem vanj vključila enote, ki so mi bile tisti trenutek pri roki. Za opravljanje intervjuja sem najprej kontaktirala socialne delavke in socialne delavce, ki sem jih uspela med prakso že spoznati, saj sem predvidevala, da mi bodo zato bolj naklonjeni v smislu, da bodo želeli v večji meri sodelovati kot bi sicer. Na tak način sem se dogovorila za 3 intervjuje, preostalih 6 zaposlenih pa sem izbrala čisto po naključju. Na spletnih straneh organizacij sem pridobila kontaktne številke vseh socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini v koroški regiji. Telefonske številke sem si prepisala na list papirja. Že predhodno sem se odločila, da želim v vzorec zajeti polovico socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini na Koroškem, to je 9. Odločila sem se tudi, da želim v empirično raziskavo zajeti približno 4–5 socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na centrih za socialno delo, in 4–5 socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo v drugih organizacijah – varna hiša, krizni center za otroke in mladostnike ter društvo za nenasilno komunikacijo. Potem sem enostavno začela klicati socialne delavke in socialne delavce. Če je kakšna socialna delavka ali socialni delavec sodelovanje zavrnil, sem se obrnila na drugega. Vztrajala sem tako dolgo, dokler nisem bila dogovorjena z devetimi socialnimi delavkami oziroma socialnimi delavci. Vzorec zajema tudi dva strokovnjaka, ki po izobrazbi nista socialna delavca. Čeprav je raziskava namenjena socialnim delavkam in socialnim delavcem, sem ju dodala iz enega samega razloga, in sicer ker se mi zdita izredno pomembna in nepogrešljiva. Regijska koordinatorka za preprečevanje nasilja je samo ena. Tudi če po izobrazbi ni socialna delavka, neprestano dela s socialnimi delavkami in socialnimi delavci ter prevzema naloge, odgovornosti in etične kodekse socialnih delavk in socialnih delavcev. Poleg tega prevzema številne odgovornosti problematike nasilja v družini, nudi oporo, svetovanje socialnim delavkam in socialnim delavcem, organizira regijske posvete itd. S tega področja dela ne bi mogla intervjuvati nobenega drugega, razen nje. Tudi društvo za nenasilno komunikacijo se mi kot edini program za povzročitelje nasilja v družini na Koroškem zdi izredno pomemben. Vključitev društva za nenasilno komunikacijo v raziskavo mi je bila tako pomembnejša od dejstva, da strokovnjak ni socialni delavec.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Kljub temu, da sta v vzorec zajeta tudi dva strokovnjaka, ki po poklicu nista socialni delavec in socialna delavka, v nadaljevanju še vedno uporabljam izraz socialni delavci in socialne delavke, ko se sklicujem na celotni vzorec, saj je še vedno večina intervjuvancev in intervjuvank te izobrazbe. Na celotni vzorec se sklicujem tudi z izrazi: strokovnjaki, strokovni delavci in strokovne delavke.



**Slika 7.1: Geografska opredelitev opravljenih intervjujev**

| Spol   | Število intervjuvancev in intervjuvank |
|--------|----------------------------------------|
| moški  | 3                                      |
| ženski | 6                                      |

**Tabela 7.1: Spol intervjuvank in intervjuvancev**

| Izobrazba                                                                                           | Število intervjuvancev in intervjuvank |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Uni. dipl. socialne delavke in socialni delavci                                                     | 7                                      |
| Magistrica profesorica pedagogike in sociologije (regijska koordinatorica za preprečevanje nasilja) | 1                                      |
| Doktor znanosti s področja filozofije (Društvo za nenasilno komunikacijo)                           | 1                                      |

**Tabela 7.2: Izobrazba intervjuvank in intervjuvancev**

| Organizacija                              | Število intervjuvancev in intervjuvank | Izobrazba                   | Področje dela                                                                           | Sedež organizacije | Oznaka enote pri kodiranju |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| Center za socialno delo Dravograd         | 2                                      | Uni. dipl. socialna delavka | - delo z žrtvami (1)<br>- delo s povzročitelji (1)                                      | Dravograd          | A in B                     |
| Center za socialno delo Ravne na Koroškem | 1                                      | Uni. dipl. socialna delavka | - delo s povzročitelji<br>- kadar z družino sodeluje že predhodno, potem prevzame žrtve | Ravne na Koroškem  | C                          |
| Center za socialno delo Radlje ob Dravi   | 1                                      | Uni. dipl. socialna delavka | - vključenost v regijsko interventno službo<br>- delala z žrtvami                       | Radlje ob Dravi    | Č                          |

|                                        |   |                                            |                                                                        |                                                     |        |
|----------------------------------------|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|
|                                        |   |                                            | - sedaj dela s povzročitelji                                           |                                                     |        |
| Center za socialno delo Slovenj Gradec | 1 | Mag. profesorica pedagogike in sociologije | - regijska koordinatorica za preprečevanje nasilja v družini           | Slovenj Gradec                                      | D      |
| Krizni center za otroke in mladostnike | 2 | Uni. dipl. socialni delavec                | - delo z žrtvami in povzročitelji (oba)<br>- vodja kriznega centra (1) | Slovenj Gradec                                      | E in F |
| Društvo za nenasilno komunikacijo      | 1 | Dr. s področja filozofija                  | - izvajanje treninga socialnih veščin<br>- delo s povzročitelji        | Ljubljana, delujejo tudi na področju Slovenj Gradca | G      |
| Varna hiša                             | 1 | Uni. dipl. socialna delavka                | - delo z žrtvami                                                       | Slovenj Gradec                                      | H      |

**Tabela 7.3: Splošne značilnosti intervjuvank in intervjuvancev**

#### **7.4. Zbiranje podatkov**

Najprej sem opravila poskusen standardiziran intervju na Centru za socialno delo Dravograd. Socialna delavka je bila zelo zgovorna in se je odprto pogovarjala o dani temi. Ker sem na podlagi poskusnega intervjuja ugotovila, da sta dve vprašanji zastavljeni nekoliko dvomno, sem ju naknadno popravila.

Podatke sem zbirala s pomočjo individualnega spraševanja in ročnega beleženja podatkov. Z zvočnim zapisom standardiziranih intervjujev sem si lahko pomagala le pri dveh, ostali snemanja niso dovolili zaradi slabih izkušenj z novinarji itd. Z vsemi sodelujočimi sem se predhodno dogovorila za datum, čas in kraj izvajanja intervjuja. Večino intervjujev sem izvedla na dotičnih organizacijah, s socialno delavko Varne hiše Slovenj Gradec in s socialnim delavcem Društva za nenasilno komunikacijo pa sem se dobila v kavarni. Z vsakim socialnim delavcem in socialno delavko sem se dobila posebej. Intervjuji so trajali približno uro in pol. Intervjuje sem izvajala sama, intervjuvanec oziroma intervjuvanka pa je bil socialni delavec ali socialna delavka, ki je zaposlen pri danih organizacijah in ga po kriterijih lahko umeščam v enoto raziskovanja.

#### **7.5. Obdelava in analiza podatkov**

Glede na to, da sem pridobivala besedno gradivo, sem tudi podatke analizirala kvalitativno. Najprej sem doma še enkrat poslušala posnetek intervjuja oziroma sem prebrala zapisano

gradivo, da sem dogajanje in povedano nekoliko osvežila. Glede na to, da sem imela večino intervjujev zapisanih in ne posnetih, si med samim intervjujem nisem mogla zapisati čisto vsega. Ker kakšnih pomembnih podatkov nisem želela izpustiti, sem vse intervjuje pretipkala takoj, ko sem prišla domov. Ko sem imela vse intervjuje zapisane na računalniku, sem določila enote kodiranja. Intervjuje sem še enkrat prebrala. Tiste izjave, ki so se mi zdele pomembne glede na raziskovano temo, sem pustila, ostale pa sem izbrisala. Izjave, ki so ostale, sem oblikovala v tabelo – načeloma sem vsako izjavo zapisala v novo vrstico in jo oštevilčila. Nekatere stavke sem pustila zapisane skupaj in jih oštevilčila z eno samo številko. Skupaj sem pustila tiste stavke, ki sami zase nimajo takšnega pomena kot skupaj, oziroma tiste, kjer je socialna delavka oziroma socialni delavec pripovedoval nekaj, na koncu pa je sledilo bistvo. Izjave prvega intervjuja imajo pripisano črko A in številke po vrsti, od prve do zadnje izjave, se pravi od 1 naprej, izjave drugega intervjuja sem označila s črko B in pripisala številke od prve do zadnje izjave, od 1 naprej, in tako dalje, vse do črke H, saj sem opravila 9 intervjujev. Tabelo sem izdelala zaradi lažje preglednosti. Iz istega razloga sem izjavam pripisala tudi črke. Če bi vse izjave le oštevilčila, bi lahko verjetno prišla krepko nad 500 izjav, s tem pa ne bi dosegla preglednosti in dobre organizacije. Nato sem se lotila odprtega kodiranja – izbranim izjavam sem določila pojem, kategorije in nadkategorije, da sem jih kasneje lažje združila. Zadnji korak je bilo osno kodiranje, kjer sem v novem Wordov dokument oblikovala nadkategorije, vsaki nadkategoriji pa pripisala kategorije in pojme vseh intervjujev. Tako sem dobila dober pregled nad tem, kaj vse se pojavi pod dano nadkategorijo. Na koncu sem dobljene ugotovitve zapisala kot rezultate v obliki povedi. V rezultatih sem oštevilčila in z »naslovom 2« zapisala 4 glavne teme (nasilje v družini, stres, izgorelost, blaženje stresa ter preprečevanje izgorelosti) diplomskega dela, z »naslovom 3« sem označila nadkategorije, krepko sem zapisala vprašanja, na katera so odgovarjali socialni delavci in socialne delavke. Ležeče sem zapisala dobesedne citate<sup>3</sup> socialnih delavk in socialnih delavcev, ki sem jih uporabila za večji nazor, kadar sem želela nekaj poudariti oziroma kadar nisem želela povzemati povedanega, saj se mi je zdelo, da se bo s tem izgubil pravi pomen, prizvok izrečenega. Dobesednim citatom sem pripisala tudi oznake kodiranja. Tiste enote kodiranja, ki sem jih uporabila za dobesedne citate, sem pri kodiranju označila z modro barvo za lažjo preglednost. Vse ostale ugotovitve navajam v nespremenjeni pisavi.

---

<sup>3</sup> Dobesedni citati so lektorirani samo na pravopisni ravni, ne pa tudi na ravni besedišča in skladnje.

## 8. Rezultati

### 8.1. Nasilje v družini

*Kateri so bili motivi socialnih delavk in socialnih delavcev za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?*

#### 8.1.1. Motivi za izbiro poklica

Motivi za izbiro poklica so zelo pomembni, saj lahko vplivajo na doživljanje delovnega mesta, veselja do dela in predvsem kvaliteto opravljenih storitev. Večina intervjuvancev in intervjuvank je v prvi vrsti kot glavni motiv za izbiro poklica navajala željo po delu z ljudmi oziroma željo pomagati drugim. Ena izmed intervjuvank je to opisala kot socialno naravnost, drugi kot čut za človeka. *»Že v srednji šoli sem bil prostovoljec, ko so se v Jugoslaviji začeli pojavljati begunci, sem bil vedno na strani majhnega človeka. Kjerkoli se mi je zdelo, da se dela človeku krivica, sem bil zraven, želel sem pomagati. Enostavno nikoli nisem znal gledati proč«* (E2). Dve intervjuvanki sta kot motiv navedli tudi visoko stopnjo empatije, zmožnost čutenja in razumevanja drugih. Zanimivo je, da so imeli kar štirje od devetih intervjuvancev in intervjuvank najprej drugo izobrazbo, in sicer šivilja, ekonomski tehnik, medicinska sestra in učitelj v srednji šoli. Zaradi različnih vzrokov so iskali drugo zaposlitev, delo, ki jih izpopolnjuje, ki jim nudi osebnostno rast. Vsem je skupno tudi to, da so že od nekdaj vedeli, da bodo delali z ljudmi, v tem so se videli. Dvema intervjuvanka je bilo prejšnje delo suhoparno, dolgočasno, nezanimivo. Intervjuvanec je tudi v prejšnjem delu užival, vendar je iskal nekaj drugega, nekaj izpolnjujočega. Želel si je delo, ki ga nadgrajuje kot osebo in mu omogoča osebnostno rast. Eden izmed intervjuvancev je poleg ostalih motivov za izbiro poklica navedel tudi izkušnje iz družine. Tam se je naučil sodelovati in se prilagajati. Opazil je, da zna dobro poslušati in slišati človeka.

#### 8.1.2. Motivi za delo na področju nasilja v družini

Če se nihče izmed intervjuvanih na področju socialnega dela ni znašel naključno, pa se je večina izmed njih naključno znašla na področju nasilja v družini. Večina jih je začela delati na področju nasilja v družini, ker je tako določil vodja, ker je bilo to mesto še prosto, ker je nekdo moral prevzeti te naloge in obveznosti. Nihče izmed intervjuvanih si ni predstavljal, da bo delal na tem področju oziroma nihče predhodno ni imel želje delati točno na tem področju. Eden izmed intervjuvanih je bil celo med študijem prepričan, da ravno na tem področju nikoli ne bo delal: *»Še sedaj se spomnim, da sem se med študijem enkrat*

*pogovarjal s sošolko, ki je takrat prakso opravljala na področju nasilja v družini (ne spomnim se točno, kje). Vem, da sem si takrat mislil, da jaz pa že ne bi delal na tem področju, da to ni zame. Ko je nastopil čas pripravništva, sem ga dobil v kriznem centru za otroke in mladostnike. Nato se je odprlo tudi delovno mesto in dobil sem zaposlitev» (F6).* Skoraj polovica intervjuvanih je na področju nasilja v družini na nek način pristala načrtno, saj so se sami prijavili na razpis za prosto delovno mesto. Ti so vedeli oziroma so lahko vsaj predvidevali, kakšno delo bodo opravljali, imeli so možnost izbire, ali jim delo ustreza ali ne, ali se bodo na razgovor prijavili itd., medtem ko tisti, ki so bili s strani vodje na področje nasilja v družini dodeljeni, te možnosti niso imeli.

***Na kakšen način se socialne delavke in socialni delavci srečujejo z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopajo?***

### **8.1.3. Delo z žrtvijo**

Z žrtvijo<sup>4</sup> ali s »preživelom« delata socialna delavka v Varni hiši Slovenj Gradec in socialna delavka na Centru za socialno delo Dravograd. Z žrtvami pa sta delali tudi socialni delavki na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem in na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi.

Na Centru za socialno delo Dravograd na področju nasilja v družini delata dve socialni delavki, in sicer ena z žrtvami in ena s povzročitelji<sup>5</sup>. Socialna delavka, zaposlena na Centru za socialno delo Dravograd, navaja, da v okviru nasilja v družini izvaja prvo socialno pomoč, osebno pomoč, multidisciplinarne time za žrtve nasilja in oblikuje strokovna mnenja. Navaja, da je po uradni dolžnosti na podlagi Zakona o preprečevanju nasilja v družini (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16) dolžna pomagati žrtvam. Z žrtvami vzpostavi stik, ko se prijavi nasilje v družini. V primeru izdanega ukrepa prepovedi približevanja je naloga socialne delavke, da obvesti žrtev in jo seznani z njenimi možnostmi umika v varno hišo, na drugo varno mesto ali možnost umika storilca, predstavi ji njene odgovornosti, dolžnosti itd. Za vsako žrtev se na centru za socialno delo oblikuje tudi ocena tveganja, znotraj katere se pretehtajo varovalni dejavniki in dejavniki tveganja, da se na podlagi tega lažje načrtuje za in skupaj z žrtvijo. Oblikuje se tudi multidisciplinarni tim. Z nekaterimi žrtvami socialna delavka sodeluje v okviru osebne

---

<sup>4</sup> Z besedo žrtev zajemam oba spola, tako ženskega kakor tudi moškega.

<sup>5</sup> Z besedo povzročitelj zajemam oba spola, tako moškega kakor tudi ženskega.

pomoči tudi kasneje, spet druge se za to ne odločijo, se vrnejo nazaj domov ali pa si morda poiščejo pomoč kje drugje.

V Varni hiši v Slovenj Gradcu delata dve socialni delavki, ena dopoldan, ena popoldan, vsak teden pa zamenjava izmeno. V varni hiši lahko bivajo ženske z otroki, ki so žrtve nasilja. Socialna delavka poroča, da žrtvam nudijo varnost, oporo, svetovanje, pogovor. Poudari, da pri njih ženske niso zaprte, kot si nekateri to predstavljajo, temveč imajo proste izhode, nekatere si najdejo nove zaposlitve, hodijo v službe, otroci v vrtce, šole. Kljub temu pa imajo določena pravila, kar je po eni strani slabost, saj se strokovnim delavkam tako vsiljuje konflikt vlog med svetovalko, podpornico in nadzornico. Socialna delavka meni, da na splošno ne doživlja tolikšnega pritiska kot socialna delavka na centru za socialno delo, ki je vezana na vse procesne postopke, zakone in administrativno delo znotraj posameznih storitev. Pove, da so one nekakšna druga stopnja, žrtve se po navadi najprej obrnejo na center za socialno delo ali policijo.

#### **8.1.4. Delo z otrokom in mladostnikom**

V Kriznem centru za otroke in mladostnike v Slovenj Gradcu je zaposlenih 5 strokovnih delavcev, od tega dva socialna delavca, dve socialni delavki in ena sociologinja. Socialna delavca poročata, da otroci k njim prihajajo zaradi najrazličnejših vzrokov, vendar je nasilje v družini najpogostejši razlog. Otroci so v krizni center nameščeni samo, če v to privolijo sami, razen kadar center izda začasno odločbo o namestitvi, ki predstavlja pravno podlago, zato se otroka lahko namesti tudi brez njegove volje. Socialni delavec mi pove, da so v roku 24 ur zaposleni v kriznem centru o namestitvi dolgi obvestiti tudi starše in pristojni center za socialno delo. Krizni center sodeluje tudi z regijsko interventno službo, ki dela izven delovnega časa centrov, s policijo, z zdravstvenimi ustanovami, s šolami itd. Pove mi, da so v kriznem centru nameščeni otroci, stari od 6 do 18 let, ki so v kakršnikoli stiski, ki zahteva izločitev iz družine. Tam lahko ostanejo 21 dni, izrecno pa se lahko bivanje podaljša še za 21 dni. Naloga strokovnih delavk in strokovnih delavcev v kriznem centru je sprejem otroka, bivanje, suport, prva socialna pomoč, osebna pomoč, multidisciplinarno sodelovanje, sodelovanje s starši, priprava otroka na odhod itd. Socialni delavec pove, da se, če je le mogoče, v kriznem centru trudijo čim bolj aktivno sodelovati s starši. Pove tudi, da je glavni problem sodelovanja s starši ta, da jim ne morejo nuditi druge strokovne pomoči, npr. terapevta, psihiatra, kar bi pogosto potrebovali.

### 8.1.5. Delo s povzročiteljem

S povzročitelji nasilja delajo štirje sogovorniki oziroma sogovornice, in sicer socialna delavka na Centru za socialno delo Dravograd, socialna delavka na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi, socialna delavka na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem in strokovni delavec v Društvu za nenasilno komunikacijo. Naloga socialnih delavk na centru za socialno delo je delo s povzročitelji nasilja v okviru ukrepa prepovedi približevanja. Po zakonu (ZPND; Ur. l. RS, št. 16/08 in ZPND-A; Ur. l. RS, št. 68/16) je socialni delavec oziroma socialna delavka dolžna vsakega povzročitelja, takoj ko mu je izrečen ukrep, poklicati, seznaniti z ukrepom, njegovimi obveznostmi in dolžnostmi ter z vsemi možnimi oblikami pomoči. Socialna delavka oziroma socialni delavec povzročitelja usmeri v osebno pomoč enega izmed storitev centra za socialno delo. Ker večina povzročiteljev na podlagi zakona ni dolžna obiskovati centra za socialno delo, so izkušnje sodelovanja s povzročitelji različne. Socialna delavka na Centru za socialno delo Dravograd ima s tem slabe izkušnje, po njenem mnenju se zelo malo povzročiteljev odloči za sodelovanje, medtem kot socialni delavki na Centru za socialno delo Ravna na Koroškem in na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi navajata, da se relativno veliko povzročiteljev odloči za sodelovanje. Sploh s tistimi, s katerimi pričneta sodelovati, imata zelo dobre izkušnje. Socialna delavka na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi pove: *»Tako pri povzročiteljih kakor tudi žrtvah se mi zdi najpomembnejše to, da ustvariš varen prostor za pogovor, da ne obsojaš, da se zavedaš, da delo na področju nasilja v družini ni z danes na jutri, za to potrebuješ čas in potrpežljivost«* (Č11). Ista socialna delavka opozori tudi na konflikt oziroma prepletanje vlog pri delu s povzročitelji nasilja, saj je po eni strani naloga socialnih delavk in socialnih delavcev ta, da zaščitijo otroka, žrtev, po drugi strani pa, da pomagajo povzročitelju, sprejmejo njegovo zgodbo in mu prisluhnejo.

Strokovni delavec, zaposlen v društvu za nenasilno komunikacijo, vodi »Trening socialnih veščin« v treh regijah po Sloveniji, med drugim tudi na Koroškem, natančneje v Slovenj Gradcu. Treninge socialnih veščin trenutno vodijo le moški svetovalni delavci, saj se je v praksi to izkazalo za učinkovito. Strokovni delavec pove, da povzročitelje v program po navadi usmeri center za socialno delo oziroma kakšna druga institucija, na primer zapor, tožilstvo itd. Pove, da se lahko v program vključijo moški tudi prostovoljno, vendar se po njegovih izkušnjah to malokrat zgodi. Ko se povzročitelji vključijo v program, morajo podpisati tudi dogovor o sodelovanju, ki ga lahko kadarkoli prostovoljno prekinejo, strokovni delavci pa so potem dolžni o tem obvestiti pristojni center za socialno delo.

Strokovni delavec mi pove, da je vsako srečanje tematsko obarvano in da celoten cikel zajema 24 srečanj. Po njegovem mnenju je društvo za nenasilno komunikacijo kot nekakšna druga faza, saj so uporabniki skoraj vedno od nekod napoteni, zato pa so strokovni delavci v društvu za nenasilno komunikacijo deležni dosti manj frustracij, jeze in izbruhov uporabnikov v primerjavi na primer s centrom za socialno delo.

#### **8.1.6. Regijska interventna služba**

Tri sogovornice so vključene v regijsko interventno službo, in sicer socialna delavka na Centru za socialno delo Dravograd, ki dela s povzročitelji nasilja, socialna delavka na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi, ki dela s povzročitelji nasilja, in regijska koordinatorica za preprečevanje nasilja v družini, ki je zaposlena na Centru za socialno delo Slovenj Gradec. Zaposlena na Centru za socialno delo Dravograd tega v intervjuju ni omenjala. Zaposlena na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi pove, da jo regijska interventna služba ovira, bremeni, ji povzroča stres, saj nikoli ne ve, kdaj bo zvonil telefon in bo morala iti. Kaj drugega o obveznostih, odgovornostih in nalogah ne pove.

Regijska koordinatorica za preprečevanje nasilja v družini pove, da ima kar nekaj nalog in zadolžitev znotraj te funkcije. Glavne so: strokovna podpora kolegom in kolegicam, povezovanje in spodbujanje sodelovanja med različnimi institucijami (policija, društvo za nenasilno komunikacijo, varna hiša) ter pridobivanje raznih podatkov, statistike, pa tudi na splošno izvajanje interventne službe. Regijska koordinatorica pove, da se ji izredno pomembna naloga zdi ravno možnost vplivanja na razmišljanje laične in strokovne javnosti o nasilju v družini. Sama si je zadala tudi nalogo, da piše članke, deli svoje znanje, izkušnje, razmišljanje in s tem osvešča ljudi o aktualnih temah, problematiki. V tednu vseživljenjskega učenja je skupaj s sodelavci obveščala ljudi o problematiki nasilja v družini v velikih nakupovalnih centrih po Koroškem.

### **8.2. Stres na delovnem mestu**

*Kako strokovni delavci oziroma strokovne delavke doživljajo svoje delo?*

#### **8.2.1. Odnos do dela**

Strokovnjaki na področju nasilja v družini svoje delo doživljajo zelo različno, kar je nenazadnje značilno za čustva in doživetja: so individualizirana, edinstvena, za vsakega posameznika posebna. Kljub temu pa je med intervjuvanimi mogoče zaznati določene podobnosti. Opazila sem, da bi lahko intervjuvance in intervjuvanke razdelila v tri skupine. Nekateri v povezavi z delom doživljajo kontradiktorna čustva. Delo opisujejo kot

odgovorno, zahtevno, hkrati pa plemenito, saj pomagaš sočloveku, ki je v stiski. Ena od intervjuvank je svoje delo opisala kot poslanstvo in prekletstvo hkrati, druga je poročala o tem, da jo delo hkrati izpolnjuje in izčrpava, intervjuvanec je navajal, da mu delo predstavlja izziv, v delu uživa, hkrati pa vsake toliko časa doživlja frustracije. Navajali so, da je delo naporno, vendar hkrati bogati. Eden izmed intervjuvancev je bil celo mnenja, da takšne bogatitve drugi poklici ne morejo nuditi. Druga skupina bi lahko bili dve intervjuvanki, ki sta svoje delo doživljaji kot pozitivno. Prva intervjuvanka navaja, da ji delo omogoča osebnostno rast, jo krepi in nagrajuje. Druga intervjuvanka navaja, da zanjo služba ni stresna oziroma da stres dojema drugače kot ostali. Pravi, da je pod stresom še bolj učinkovita, inovativna in kreativna. Nekateri socialni delavci pa delo opisujejo le z negativnimi pridevniki, kot so naporno, stresno, obremenjujoče, strokovno zahtevno, odgovorno, saj s svojimi ravnanji vplivajo na življenja ljudi. *»Naša ravnanja ali neravnanja jih lahko zaznamujejo za celo življenje. Sploh na področju nasilja v družini pa so naše reakcije, intervencije in poseki v življenja žrtev izredno pomembni, celo ključni in tvegani. Če ne ravnamo dovolj interventno, lahko s tem ogrozimo njihovo življenje ali življenje njihovih otrok«* (A22–A24). Ena izmed intervjuvank celo navaja, da se v teoriji vse sliši lahko, v praksi pa je zelo tanka meja med empatijo, razumevanjem drugega in obremenjenostjo, izčrpanostjo in izgorelostjo. Po njenem mnenju je delo v socialnem delu naporno, ker strokovnjaki ne vidijo hitrega učinka, temveč sta potrebna čas in vztrajnost.

V splošnem se več kot polovica intervjuvanih zaveda tako temnih kakor svetlih plati oziroma pozitivnih in negativnih učinkov nudenja pomoči žrtvam in povzročiteljem. Čeprav je delo na področju nasilja v družini izredno napeto, naporno, odgovornost, stresno, nepredvidljivo, nepričakovano in interventno, je hkrati tudi vredno, saj krepi, omogoča osebnostno rast, izpopolnjuje, nagrajuje in motivira.

***Kaj strokovnim delavkam oziroma strokovnim delavcem v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj jim povzroča največji stres?***

### **8.2.2. Pozitivni vidiki dela**

Strokovni delavci in strokovne delavke so glede zadovoljstva na delovnem mestu dokaj poenoteni. Večina intervjuvancev in intervjuvank je navedla, da jim zadovoljstvo predstavlja pozitivna povratna informacija s strani uporabnikov, se pravi potrditev, da so delali dobro, da sta se ves trud in vložena energija splačala oziroma ko je pomoč dosegla svoj namen, ko je uporabnik s storitvami in ponujeno pomočjo zadovoljen, ko se pokažejo

prve spremembe, pa naj bodo še kako majhne. Nekateri so kot zadovoljstvo na delovnem mestu navajali uspešno sodelovanje z uporabnikom in njegov uvid v problem. *»Največje zadovoljstvo mi predstavlja uspešno sodelovanje s povzročiteljem nasilja, sploh ko povzročitelj dobi uvid v njegovo situacijo, je pripravljen sodelovati in se tudi spremeniti«* (B14). Ena izmed intervjuvank je navedla, da verjame, da pri uporabnikih, ki pridejo do uvida, obstaja manjša verjetnost, da se problemi ponovijo. Ena izmed intervjuvank je navedla, da je najbolj zadovoljna takrat, ko vidi, da ji uporabniki zaupajo, da so do nje iskreni in da se počutijo varno. Drugi je v največje zadovoljstvo občutek, da je naredila vse, kar je bilo v njeni moči. Ena izmed intervjuvank pa v ospredje ne postavlja pomembnosti dobrega sodelovanja z uporabniki, temveč z institucijami. *»Največje zadovoljstvo mi predstavlja dobro sodelovanje z institucijami na področju nasilja v družini (s centri, kriznim centrom, varno hišo, policijo, zdravstvenimi službami, šolo, vrtci itd.). Če rečem drugače, takrat ko ugotovim oziroma vidim, da sistem deluje, da se strokovnjaki povezujejo med seboj, da se nudi kvalitetna, interventna, ustrezna pomoč in podpora«* (D16).

### **8.2.3. Negativni vidiki dela**

Strokovni delavci in strokovne delavke si glede stresorjev na delovnem mestu niso več tako poenotene. Nekaj, kar je vir stresa za enega človeka, ni nujno tudi za drugega. Z raznolikostjo nizanja stresorjev na delovnem mestu so zajeli praktično celoten spekter izzivov in obremenitev, ki jih navajam v teoretičnem uvodu.

Socialne delavke in socialni delavci navajajo naslednje stresorje na delovnem mestu:

- Neodzivni uporabniki ali uporabniki, ki se srečanj ne udeležijo in svojega izostanka tudi ne opravičijo.
- Težave z alkoholizmom, ki so po navadi značilne za povzročitelje nasilja. Problem nastane takrat, ko ljudje, ki imajo težave z alkoholizmom, ne vidijo teže svojih dejanj in posledično tudi ne prevzamejo odgovornosti. Strokovni delavec navaja, da je s takim človekom tudi zelo težko delati, v bistvo se je zelo težko kam premakniti.
- Pričakovanje uporabnikov, da bo socialna delavka ali socialni delavec rešil celotni primer. Dva intervjuvana sta navedla, da jima stres povzroča to, da uporabniki mislijo, da obstaja recept, ki jim ga boš predpisal, oni se ga bodo držali in vse bo super. Takšni uporabniki tudi pogostokrat niso pripravljeni aktivno sodelovati, saj celotno odgovornost in delo prenašajo na strokovnjaka. Tudi strokovni delavec v

društvu za nenasilno komunikacijo opaža podoben problem, le da pogostokrat s strani partnerk. *»Ko se vključi v program nov moški, damo telefonsko številko tudi partnerici. Partnerice pa včasih mislijo, da jim bomo s programom rešili zvezo. Žrtev misli, da se bo partner čudežno spremenil. Tako prepričanje zame predstavlja stres in napor«* (G25).

- Nesodelovanje institucij med seboj. Trije intervjuvani navajajo probleme nesodelovanja različnih institucij, ki delajo na področju nasilja v družini. Zaplete se, kadar različni strokovnjaki različno dojemajo primer, nihče pa ne želi popustiti in vleče v svojo smer. S tem se dela škoda uporabniku in povzroča stres strokovnim delavkam in strokovnim delavcem. Ena izmed intervjuvanih je dejala: *»Nesodelovanje uporabnikov razumem, imajo pravico odločati o svojem življenju, takrat doživljajo stisko na svoj način, iz svoje perspektive in jasno mi je, da imajo kdaj drugačno mnenje kot strokovnjaki. Nesodelovanje strokovnjakov pa nikakor ne morem razumeti«* (D20).
- Prepletanje vlog, konflikt med nadzorno in svetovalno vlogo, konflikt med strokovno oceno oziroma oceno tveganja in mnenjem uporabnika, konflikt med osebnim in profesionalnim življenjem (nejasno postavljene meje).
- Nesodelovanje, nezainteresiranost, frustracija, jeza, agresija, grožnje uporabnika, ki jo prenaša na socialno delavko oziroma na socialnega delavca.
- Nasilje v družini kot tako: *»Stres povzroča tudi nasilje kot tako, ko moraš sredi noči odreagirati, kot da bi bil popoldan, stalno moraš biti na voljo, skoncentriran, saj moraš intervenirati hitro in premišljeno«* (F22).
- Administrativno delo navaja kar nekaj strokovnih delavk in delavcev kot obremenjujoče, naporno, nepotrebno, odvečno. *»Stresno je tudi administrativno delo. Med pogovorom si sicer ničesar ne zapisujem, vendar pa večkrat med pogovorom razmišljam, kako bom nekaj zapisal. Kar v bistvu ni dobro, saj sem tako manj pozoren na to, kaj mi uporabnik govori«* (F27).
- Delovnik: sploh v kriznih centrih za otroke in mladostnike, kjer delajo 4-izmensko.
- Stanje v državi, saj naj bi po mnenju intervjuvanca centri za socialno delo bili vedno bolj neodločni, vedno bolj naj bi se bali sprejemati jasne odločitve. Drugi intervjuvanec meni, da so to posledice vse pogostejšega doživljanja stresa, povezanega z mediji.

## ***Na kakšen način strokovne delavke in strokovni delavci doživljajo stres oziroma kako ga prepoznajo?***

### **8.2.4. Znaki stresa**

Večina strokovnih delavk in strokovnih delavcev pri sebi opaža določene simptome oziroma posledice stresa, ki vplivajo na njihovo telesno počutje, družinsko življenje in delovno storilnost. Na telesni ravni strokovni delavci in strokovne delavke naštevajo kup pokazateljev doživljanja stresa, najpogostejše se pojavijo utrujenost, razdražljivost, vznemirjenost, napetost in manjša potrpežljivost. Drugi znaki, ki jih omenijo zaposleni na področju nasilja v družini, so povišan krvni tlak, plitvo dihanje, zmedenost (*»včasih se ne morem orientirat in organizirat, kje sem, kaj počnem«* (H23)), pospešeno bitje srca, pretirana natančnost, upad imunskega sistema (3 intervjuvanim se bolezni pojavijo vedno prvi dan dopusta), glavoboli, slabše funkcioniranje, slabša učinkovitost ter pomanjkanje energije za prostočasne aktivnosti in družino. Ena socialna delavka je omenila tudi izgorelost. *»Vidim, da včasih pri delu v odnose z uporabniki ne zmorem več dati 100 %, kar pa ni prav. Trenutno se mi to še ne manifestira v bolezni, vendar vem, da se lahko to kmalu zgodi«* (E31). Druga socialna delavka je doživljanje stresa opisala takole: *»Stres se na mojem telesu oziroma življenju nasploh kaže tako, da informacije sploh ne pridejo več do mene, slišim, da mi nekdo nekaj govori, pa sploh ne registriram, kaj mi hoče povedat, se ne odzivam empatično, kot da bi bil pred mano nek zid in kot da te informacije nimajo direktnega dostopa do mene. Takrat vedno rabim čas zase. Ko sem preutrujena, kar se mi večkrat zgodi, grem po službi kar spat in spim cel dan in noč. Potem sem dobra. Na srečo se moje telo zelo hitro regenerira, tako da me spanje vedno pozdravi«* (Č22–Č24).

### **8.2.5. Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev**

Dve socialni delavki in dva socialna delavca sta navedla, da jih stres včasih ovira pri zasebnem življenju. *»Stres me pri zasebnem življenju ovira predvsem takrat, ko ni več ravnovesja (Č25)«*. Takrat, kadar se v službi ukvarjajo s težkimi, kompleksnimi, na videz nerešljivimi situacijami, ki pa jih doma ne znajo »odklopiti«. Vsi povedo, da se aktivno trudijo vzpostaviti mejo med osebnim in profesionalnim življenjem, saj družin ne želijo obremenjevati s svojimi skrbmi, po drugi strani pa vzpostavitev meja včasih ni mogoča. Za vodjo kriznega centra je ta meja med zasebnim in profesionalnim življenjem najbolj zabrisana, saj mora biti svojim sodelavcem na voljo 24 ur na dan zaradi konzultacij. Vsi socialni delavci in socialne delavke, ki imajo majhne otroke, omenijo, da stres vpliva na njihovo družinsko življenje tudi tako, da včasih nimajo energije, da bi se jim posvetili v

tolikšni meri, kot bi bilo prav. Zavedajo se, da s tem delajo krivico otrokom, po drugi strani pa tudi sebi, saj ves prosti čas, ki ga imajo, in vso energijo, ki jim ostane, namenijo otrokom, zase pa jim pogosto ne ostane več časa. Kar nekaj zaposlenih na področju nasilja v družini je omenilo, da vedo, katere prostočasne aktivnosti jih sprostijo, vendar pa so jih v zadnjem času opustili. Ena socialna delavka na centru za socialno delo je posebej poudarila, da stres ne vpliva več toliko na njeno zasebno življenje, saj nima več majhnih otrok in si lahko popoldan vzame čas zase, dela stvari, ki jo veselijo.

Trije strokovnjaki menijo, da stres na delovnem mestu ne vpliva na njihovo počutje doma, saj ne dopuščajo, da bi službene situacije vplivale nanje. Ena socialna delavka sicer navaja, da jo iz tira vržejo le konflikti v delovni sredini. Strokovni delavec navaja, da je edina posledica stresa to, da se intenzivno veseli vikenda in dopusta. Pove tudi, da se pred stresom obvaruje tako, da o čustvih veliko govori. *»O svojih čustvih veliko govorim, znam razmejevati med profesionalnim in osebnim življenjem in znam vnašati v delo ravno pravšnji del sebe, tako da me neuspehi ne potrejo preveč oziroma me ne. Zavedam se, da svoj del odgovornosti opravi dobro, drugi del odgovornosti pa žal ni v mojih rokah«* (G32–G36).

Dve socialni delavki sta povedali, da sta se šele z leti naučili postaviti mejo med zasebnim in profesionalnim. *»Stres me ne ovira pri zasebnem in profesionalnem življenju, saj se znam pomirit, sprostit (B25). Z leti in izkušnjami sem se naučila to umiriti, po navadi se »zventiliram« tako, da se pogovorim s sodelavko. Z leti sem se naučila tudi razmejevati med odnosom in vsebino, med delom in družino itd.«* (C38).

***Kako delo vpliva na telesno in čustveno/duševno delovanje zaposlenih na področju nasilja v družini?***

#### **8.2.6. Spremembe v psihičnem delovanju**

Delo na področju nasilja v družini lahko prinaša številne obremenitve, ki vplivajo na fizično in psihično delovanje strokovnih delavk in strokovnih delavcev. *»Mislim, da je največji problem to, da ob koncu službe pogostokrat težko odmisliš vse skrbi in primere, ki si jih obravnaval v službi. Tako te to obremenjuje tudi doma, posledično se ne spočiješ, ne razbremeš in sprostiš. Novi delovni dan prinese nove zaplete, težave, stiske ljudi, to spet neseš domov in tako naprej. Rekla bi, da se tudi socialne delavke in delavci ujamemo v začaran krog, iz katerega zaradi svoje empatičnosti in želje po pomoči pogostokrat ne znamo izstopiti«* (A50). Spremembe v psihičnem delovanju so opažali vsi intervjuvani, le

ena socialna delavka je dejala, da delo ne vplivala nanjo oziroma le malokrat zazna spremembe v čustvenem delovanju, takrat pa je razdražljiva. Socialne delavke in socialni delavci so kot posledice napornega dela našeli naslednje spremembe v čustvenem delovanju: razdražljivost, občutljivost, vznemirjenost, slaba volja. Socialni delavec navaja tudi zmedenost. Socialna delavka, ki je zaposlena v varni hiši, je navedla, da delo vpliva nanjo predvsem v pozitivnem smislu: *»Delo kot tako vpliva name na način, da še bolj cenim svoje življenje, hvaležna sem, da se ne spopadam s takšnimi stvarmi, kot se naše ženske. Čeprav je delo včasih obremenjujoče, je tudi pozitivno, zavedam se, da jaz lahko grem domov, kjer ni nasilja, one te možnosti nimajo«* (H28–H29).

### **8.2.7. Spremembe v fizičnem delovanju**

Socialni delavci in socialne delavke so pogosteje pri svojem delu opazali oziroma v intervjujih navajali spremembe v čustvenem delovanju kot pa v telesnem delovanju. Prav tako njihovi odgovori niso bili tako podobni, kot pri posledicah v psihičnem delovanju. Praktično vsak socialni delavec oziroma socialna delavka je izpostavila kakšno drugo spremembo oziroma posledico. Večini strokovnih delavk in strokovnih delavcev je skupna le utrujenost oziroma že tudi izčrpanost. *»Včasih se komaj »privlečem« domov. Težki primeri me dobesedno izpijejo«* (Č30). Druge spremembe se omenjajo posamično. Ena socialna delavka je navedla, da posebnih zdravstvenih težav zaradi dela še nima, razen okvaro oči in bolečine v hrbtu, kar povezuje z delom pred računalnikom, v sedečem položaju. Druga socialna delavka je navedla, da se po navadi poti, čuti potrebo po nezdravih substancah (čokolada, cigareti), slabo spi (sploh v primeru, ko v službi doživlja hud napor ali pa kadar je kakšen hud, nerešen primer). Socialni delavec je dejal, da je včasih, ko je bil pod stresom, prekomerno telovadil, kar ni bilo dobro, sedaj pa mu zmanjkuje časa za rekreacijo enkrat tedensko. Ena izmed intervjuvanih socialnih delavk je navedla, da bolečine ljudi čuti kot bolečine v lastnem telesu. Eden od intervjuvancev pa je povedal, da sprememb v fizičnem delovanju ni nikoli opazil, jih je pa na psihičnem.

***Ali strokovni delavci in strokovne delavke kdaj doživljajo občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije. Kako ravnaajo v teh primerih?***

### **8.2.8. Občutki nemoči in nerešljive situacije**

Strokovne delavke in strokovni delavci se pri svojem delu srečujejo z najrazličnejšimi težavami. Sploh za področje nasilja v družini so značilni kompleksni, večplastni problemi, ki zahtevajo čas, napor in potrpežljivost. Včasih lahko strokovni delavec oziroma

strokovna delavka pri svojem delu občuti nemoč, obup, nerešljivo situacijo. Osem intervjuvank in intervjuvancev je navedlo, da občasno doživljajo občutke nemoči in nerešljive situacije. Socialni delavec, ki dela v kriznem centru za otroke in mladostnike, pa je navedel, da občutke nemoči in nerešljive situacije doživlja vse pogosteje. Nobeden od intervjuvanih ne doživlja občutkov obupa. Strokovni delavci in strokovne delavke doživljajo občutke nemoči in nerešljive situacije zaradi različnih razlogov. Socialni delavec doživlja občutke nemoči in nerešljive situacije predvsem zaradi slabe komunikacije med institucijami. *»Pogosto ne slišijo potreb, želj. Verjamem, da so tudi oni izredno izčrpani, pod stresom, izgoreli, vendar pa to ni izgovor«* (F41). Socialna delavka navaja, da občutke nemoči in nerešljive situacije občuti takrat, kadar upa, da se bo primer razpletel drugače, ali pa takrat, ko ve, da bi se dalo storiti še kaj, vendar si uporabnik tega ne želi. Druga socialna delavka doživlja navedene občutke zaradi nepripravljenosti žrtve, da se umakne in naredi spremembe. Tretja socialna delavka meni, da te občutke vzbuja predvsem situacija, ko je določena stvar teoretično super urejena, praktično pa niti malo ne zgleda tako.

#### **8.2.9. Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije**

Strokovne delavke in strokovni delavci si v takšnih primerih pomagajo z različnimi strategijami, izberejo različne metode in oblike pomoči. Ena socialna delavka navaja, da glede na konkretno situacijo izbere določeno strategijo: *»Ne bi rekla, da imam samo eno strategijo ravnanja. Ravnam glede na situacijo, po naboru vseh strategij, ki jih imam, nezavedno, po občutku izberem eno«* (H31). Najpogosteje so strokovni delavci in strokovne delavke navajale, da jim v takšnih primerih pomaga neformalna pomoč v obliki pogovora s sodelavci. Tako dobijo nove ideje, usmeritve, kaj narediti. Dve socialni delavki sta navedli, da se v takšnih primerih obrneta na uporabnike. Ena socialna delavka uporabnikom izrazi svoja čustva, ubesedi strah, nemoč, dileme. Druga socialna delavka komunicira z uporabniki, kaj si želijo. *»Moja rešitev ni nujno tudi rešitev za drugega«* (Č36). Nekateri sogovorniki so tudi omenili, da je v takšnih situacijah ključna vztrajnost: *»Kilometrino oziroma delovne izkušnje te naučijo, izučijo, da se spleča počakati, da se bodo stvari razrešile, a bo trajalo«* (E42). Po mnenju nekaterih strokovnih delavk in strokovnih delavcev je pomembna tudi razmejitev odgovornosti: *»Takrat se potrudim, da razmejim odgovornost do sebe in uporabnika. Če tega ne bi storila, bi pretirano krivila sebe, s tem pa ne bi prišla nikamor«* (A54).

Druge strategije, metode in oblike pomoči pa navajajo intervjuvanci posamično, in sicer:

- intervizija;
- dnevna samorefleksija: »Vprašam se, kje sem, kaj počnem« (H35);
- neslužbene situacije sprožijo uvid v službeno situacijo;
- skrb zase;
- pretekle pozitivne izkušnje.

### 8.3. Izgorelost na delovnem mestu

*Kako dolgo strokovne delavke oziroma strokovni delavci že delajo na tem področju? So kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa so to morda že storili?*

#### 8.3.1. Delovna doba na področju nasilja v družini

| Delovno področje                                                                                                                     | Doba zaposlitve na tem delovnem mestu | Želja po novem delovnem mestu                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Delo z žrtvami – Center za socialno delo Dravograd (A)                                                                               | 6 let                                 | Ne                                                             |
| Delo s storilci – Center za socialno delo Dravograd (B)                                                                              | 16 let                                | Ne                                                             |
| Delo večinoma s povzročitelji, včasih tudi z žrtvami – Center za socialno delo Ravne na Koroškem (C)                                 | 10 let                                | Da                                                             |
| Regijska interventna služba; celo z žrtvami in povzročitelji, trenutno s povzročitelji – Center za socialno delo Radlje ob Dravi (Č) | 9 let                                 | Interventna služba: da, Delo na področju nasilja v družini: ne |
| Regijska koordinatorka za preprečevanje nasilja v družini – Center za socialno delo Slovenj Gradec (D)                               | 3 leta                                | Ne                                                             |
| Vodja kriznega centra za otroke in mladostnike (E), delo z mladoletnimi/polnoletnimi povzročitelji in žrtvami                        | 7 let                                 | Da                                                             |
| Sodelavec v kriznem centru za otroke in mladostnike (F), delo z mladoletnimi/polnoletnimi povzročitelji in žrtvami                   | 7 let                                 | Da                                                             |
| Delo s povzročitelji – društvo za nenasilno komunikacijo                                                                             | 2 leti                                | Ne                                                             |
| Delo z žrtvami – varna hiša                                                                                                          | 15 let.                               | Da                                                             |

**Tabela 8.1: Želja po zamenjavi delovnega področja**

### **8.3.2. Zapustitev dela na področju nasilja v družini**

Socialne delavke in socialni delavci, ki si želijo zamenjati delovno področje oziroma delovno mesto, navajajo različne razloge:

- Socialna delavka, ki dela na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem navaja: *»Vedno, kadar se srečam s hudimi primeri nasilja v družini, si želim, da tega ne bi delala. Sploh, če gre zraven še za kakšen odvzem otrok. Ampak zavedam se, da nimam izbire, da to spada v moj paket dela. Če bi lahko izbirala, bi najraje delala na področju starševskega varstva. To delo se mi zdi lušno, sploh ker gre za prostovoljne uporabnike« (C50).*
- Socialna delavka v varni hiši si včasih želi zamenjavo delovnega mesta zaradi občutka nemoči in konflikta vlog (nadzornica/nadzornik in svetovalka/svetovalec).
- Socialni delavec v kriznem centru za otroke in mladostnike pri sebi že prepoznava znake izgorelosti predvsem zaradi štiriizmenskega dela, kar mu onemogoča sodelovanje v družinskem življenju na način, kot bi si to želel sam, pa tudi zaradi odgovornosti in zahtevnosti, ki jih ima kot vodja in sodelavec.
- Socialna delavka, ki dela na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi razmišlja, da bi izstopila iz regijske interventne službe, saj jo odgovornost obremenjuje. Zdi se ji, da se popoldan nikoli ne more prav sprostiti, saj ne ve, kdaj bo zazvonil telefon. Z družino ne more načrtovati kakšnih izletov, zanemarja tudi vse ostale psihofizične aktivnosti.

Če povzamem odgovore na to vprašanje, bi lahko rekla, da sta za strokovne delavke in strokovne delavce najbolj stresna in obremenjujoča delo z otroki, ki so žrtve nasilja v družini, in naporen delovnik, ki ga je težko prilagajati in usklajevati z lastno družino.

***Kakšna je stopnja informiranosti socialnih delavk in socialnih delavcev o možni izgorelosti na delovnem mestu?***

### **8.3.3. Informiranost o možni izgorelosti**

Eden izmed možnih varovalnih dejavnikov doživljanja izgorelosti je lahko tudi poučenost, informiranost o tem, kaj izgorelost je, kako se kaže v zasebnem in kako v profesionalnem življenju, kakšne spremembe oziroma posledice lahko povzroči itd. Večina intervjuvanih strokovnih delavk in strokovnih delavcev meni, da so kar dobro informirani o možni izgorelosti na delovnem mestu. Oba socialna delavca v kriznem centru za otroke in mladostnike navajata, da imata o izgorelosti ravno dovolj znanja, da sta pri sebi že začela

opazati znake izgorelosti. Tudi socialna delavka, zaposlena na centru za socialno delo, je začela opazati možnost, da jo lahko tak tempo zasebnega in profesionalnega življenja pripelje do izgorelosti, zato se je o tem informirala.

#### **8.3.4. Viri pridobljenih informacij o izgorelosti**

Nekateri socialni delavci in socialne delavke se nikoli niso konkretno poglobljali v izgorelost, vzroke, simptome, posledice. Nekateri so podatke pridobili na izobraževanjih, strokovnih srečanjih, v okviru regijskega posveta, v člankih in drugi strokovni literaturi. Ena socialna delavka meni: *»Sploh na temo izgorelosti se mi zdi, da so dobre možnosti izobraževanja, je veliko ponudb, od organizacije in posameznega strokovnega delavca pa je odvisno, ali se za to odloči ali ne«* (C53). Ena socialna delavka je znanje pridobila tudi v okviru programa NARA, ki je na čuječnosti temelječa kognitivna terapija. V okviru delavnic ista socialna delavka tudi sama informira vključene družine o možni izgorelosti in njenih značilnostih. Tudi regijska koordinatorica za preprečevanje nasilja na Koroškem navaja, da se v okviru regijskih posvetov trudi poudarjati pomembnost skrbi strokovnih delavk in strokovnih delavcev zase, svoje dobro počutje in zdravje. *»V vsak posvet vključim delček tega – včasih kakšno vajo za sproščanje, obrazno jogo itd. Zdi se mi pomembno, da socialne delavke in delavce spomnim na to, saj se mi zdi, da sami na to pogostokrat pozabijo«* (D38). Najboljšo informiranost o možni izgorelosti pa brez dvoma zagotavlja društvo za nenasilno komunikacijo, saj morajo vsi zaposleni, preden začnejo s samostojnim delom, na 4-mesečno izobraževanje, v okviru katerega jih podučijo tudi o tej tematiki.

***Kateri dejavniki so po mnenju strokovnih delavk in strokovnih delavcev tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti zaposlenih na področju nasilja v družini?***

#### **8.3.5. Dejavniki tveganja za izgorelost**

Strokovni delavci in strokovne delavke izpostavljajo kar nekaj dejavnikov, ki naj bi po njihovem mnenju vodili v izgorelost. Delo na področju nasilja v družini je zahtevno že zaradi same problematike nasilja. To kot dejavnik tveganja navajata tudi dve socialni delavki. *»Na splošno pa mislim, da so težke že same zgodbe, kar lahko izven delovnega časa terja veliko stresa. Včasih je določene stvari pač nemogoče odmisлити«* (E54). Dejavnik, ki ga lahko na nek način povežemo s prejšnjim, je prevzemanje odgovornosti, ki ni socialnodelavkina in nejasno postavljene meje med zasebnim in profesionalnim

življenjem. Večina socialnih delavcev in socialnih delavk je med celotnim intervjujem poudarjala, da je ravno to glaven problem strokovnjakov v službah pomoči.

Kar nekaj obremenitev prinašajo tudi uporabniki oziroma kompleksnost področja nasilja v družini. Socialne delavke in socialni delavci izpostavljajo situacije, ko:

- Strokovnjak vlaga, se trudi, pa se uporabnik vseeno umakne, se ne želi spremeniti, ne želi sodelovati.
- Uporabniki nimajo uvida v situacijo.
- Uporabniki so agresivni, neodkriti, manipulacijski.
- Pričakovanja uporabnikov ali pa socialne delavke oziroma socialnega delavca so prevelika oziroma pride do razhajanja med pričakovanji uporabnikov in možnostjo, ki jo socialna delavka oziroma socialni delavec ima.
- Socialni delavec oziroma socialna delavka ne vidi filigranskih korakov, ki so za delo na področju nasilja v družini značilni. *»Mislim, da na splošno strokovnjaki preveč pričakujemo od žrtve, da bo takoj odšla, zaživela novo življenje, premalokrat se postavimo v njene čevlje, da bi jo res začutili, razumeli«* (D41). Včasih pa je socialni delavec oziroma socialna delavka premalo vztrajna in potrpežljiva.
- Socialni delavec oziroma socialna delavka ima premalo teoretične podlage, zato občuti krivdo. *»Včasih je zelo težko sprejeti dejstvo, da uporabnik ne potrebuje pomoči ali je ne želi. Sploh težko pa je sprejeti, če se žrtev na primer vrne nazaj k partnerju in se nasilje ponovi (kar je za nasilje v družini značilno). Sploh če socialni delavec nima dovolj izkušenj, teoretičnega znanja in morda celo ustreznih karakternih lastnosti, si lahko takšne razplete jemlje preveč k srcu. Sploh če se žrtvi kaj zgodi, lahko za to krivi samega sebe, kar pa seveda ni prav«* (A69–A76).

Obremenitve in izzivi, ki jih strokovni delavci in strokovne delavke doživljajo s strani tima in institucije so:

- Slabi odnosi v kolektivu. Socialni delavec navaja: *»Ne vem, če bi tako zahtevno delo sploh lahko delal v slabem kolektivu oziroma kolektivu s slabimi odnosi, se pravi, se z nikomur nimaš za pogovarjat, noben ti ne nudi opore«* (G53).
- Majhni timi oziroma posledica majhnih timov, in sicer, da se delo nabira. K temu prispeva prevelika količina dela in premalo strokovnih delavk in strokovnih delavcev.

- Slabo sodelovanje z ostalimi službam.
- Birokratsko delo, za katerega pogosto zmanjka časa oziroma zaradi birokratskega dela zmanjka časa za kvalitetno podporo in pomoč uporabnikom.
- Pomanjkanje supervizije.
- Pomanjkanje ravnovesja med delom in prostim časom.

## **8.4. Preprečevanje izgorelosti in blaženje stresa**

### ***Kakšne so strategije sproščanja socialnih delavk in socialnih delavcev?***

#### **8.4.1. Strategije sproščanja**

Strategije sproščanja so pomembne, saj socialnim delavcem in socialnim delavkam omogočajo razbremenitev, sprostitev, napolnijo jih z novo energijo, motivirajo itd. Strategije sproščanja imajo pri vsakem posamezniku drugačne učinke, praviloma pa so ti pozitivni. Obstaja ogromno strategij sproščanja, ki jih lahko strokovni delavci in strokovne delavke izvajajo v prostem času, zanje pa ne potrebujejo veliko finančnih sredstev. Praktično vsakomur odgovarja nekaj drugega. Intervjuvanci so najpogosteje navajali prosti čas, preživet z družino in prijatelji, pogovor s partnerji/partnerkami o težkih situacijah v službi ter športne aktivnosti: pohodništvo smučanje, kolesarjenje, telesne vadbe, sprehodi v naravi, tek. Ena izmed intervjuvanih socialnih delavk je povedala: *»Sproščam se preko telesne vadbe. Zadnje čase sem začela prakticirati tek in je res super. Vso jezo, žalost, nemoč, ki jo občutim, lahko dam iz sebe in to izrazim na konstruktiven način«* (D43). Socialni delavec je svojo izbiro strategij opisal tako: *»Zdi se mi, da potrebuješ strategije stran od ljudi, če želiš delati z ljudmi. Kakorkoli se to že sliši paradoksalno, je res. Pogovor z ljudmi včasih utruja, zato potrebuješ nekaj, kjer si lahko sam, v tišini, samo s svojimi mislimi in občutki«* (G61). Druge strategije sproščanja, ki se jih poslužujejo socialni delavci in socialne delavke, so: ples, poslušanje glasbe, meditacija, slikanje, gledanje serije po televiziji, obisk baleta, gledališča, delo na vrtu, izleti z družino, partnerjem. Eden izmed socialnih delavcev je začel prakticirati pobarvanke za odrasle. Strokovni delavec na društvu za nenasilno komunikacijo pa je dejal, da mu pri sproščanju pomaga tudi izobraževanje, branje, proučevanje literature na temo nasilja v družini. Zanimivo strategijo sproščanja je opisal tudi socialni delavec, ki dela v kriznem centru za otroke in mladostnike: *»Strategija, ki je meni najljubša in tudi najbolj koristna, je vožnja domov. Ker delam 40 minut stran od doma, mi vožnja predstavlja filter. V avtu premišlujem o delu, aktualnih situacijah, iščem rešitve, včasih tudi v avtu poslušam glasbo*

*in me to še dodatno sprostí. V avtu skratka zavestno predelujem stvari, zato da znam doma preklopiti» (F53).*

#### **8.4.2. Pomanjkanje časa za sproščanje**

Predvsem socialni delavci in socialne delavke, ki imajo še majhne otroke, pa so povedali, da so svoje strategije sproščanja nekoliko potisnile na stran, hkrati pa se zavedajo, da to ni prav. *»Preden sem imela otroke, sem si vzela veliko časa zase oziroma, enostavno povedano, si svoj prosti čas takrat razporediš drugače. Ko pridejo otroci pa pogostokrat njihove potrebe postaviš na prvo mesto, kar pa ni prav. Zavedam se, da si bom morala prosti čas razporediti nekoliko drugače, saj bom drugače izgorela. Je pa resnično žalostno, da pogostokrat uporabnikom govorim o tem, da ima dan 24 ur in da se da v teh urah narediti ogromno, da je vse odvisno od organizacije časa in prioritet, potem pa si tudi sama ne razporedim časa tako, da bi imela vsaj eno uro časa na dan samo zase. Prepričana sem, da bi otroka to sprejela oziroma tudi otroka potrebujeta in si zaslužita srečno in spočito mamo, kar pa pogostokrat nisem. Srečna že, spočita pa ne« (A85–A89).* Socialna delavca v kriznem centru za otroke in mladostnike doživljata še dodatne obremenitve, saj je včasih zelo težko uskladiti štiriizmensko delo ter preživljanje časa z družino.

***Kako, na kakšen način socialne delavke in socialni delavci poskrbijo sami zase, da s tem preprečujejo izgorelost?***

#### **8.4.3. Strategije preprečevanja izgorelosti**

Strategije preprečevanja izgorelosti po navadi niso popolnoma enake kot strategije sproščanja, vendar se ne izključujejo, prej dopolnjujejo. Ena socialna delavka je dejala, da za preprečevanje izgorelosti ne prakticira drugačnih strategij kot za sproščanje, blaženje stresa. Trije intervjuvani so dejali, da ne počnejo nič posebnega, kar bi preprečilo izgorelost. Nekatere socialne delavke so navajale pomembnost izobraževanja in strokovnega izpopolnjevanja na temo nasilja v družini. *»Tako pridobivam vedno novo in novo znanje s tega področja, dobim večji uvid v nasilje v družini in ga tudi lažje razumem, s tem pa tudi lažje sprejemam odločitve uporabnikov. Mislim, da je izobraževanje ključno, saj brez teoretične podlage strokovni delavec zelo težko dela na tem področju. Z neznanjem lahko škoduje uporabniku, pa tudi sebi« (A91–A96).* Strokovne delavke in strokovni delavci so izpostavili tudi pomembnost razmejitve lastne odgovornosti in odgovornosti uporabnika. Nekaterim pomagajo pogovor s sodelavci in druge dejavnosti

znotraj kolektiva. Ena socialna delavka je navedla intervizijo, druga pa »team buildinge« v obliki raznih druženj, piknikov itd.

Ostale strategije za preprečevanje izgorelosti niso bile skupne večini, niti nekaterim, temveč so bile v intervjuju omenjene posamično. To so:

- Skrb zase, da si vzameš dovolj časa zase, si poiščeš aktivnosti, ki te sprostijo.
- Analiziranje podatkov, informiranje javnosti, branje in pisanje člankov na temo nasilja v družini. Regijska koordinatorka je povedala, da ji to pomaga, da na konstruktiven način predela skrbi, stiske in ji preprečuje izgorelost.
- Umik v dnevni prostor (kuhinjo, jedilnico), kadar ni uporabnikov. Socialna delavka na centru za socialno delo pravi: *»[...] da se malo prediham, zbistrim«* (C69).
- Strategija razporejanja dopusta. Strokovni delavec v društvu za nenasilno komunikacijo dopusta nima nikoli v bloku, ampak ima razdeljen dopust. Vsake toliko časa si ga vzame, da lahko vse skupaj predela.

***Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti socialne delavke in socialne delavce pri njihovem delu krepijo, opolnomočijo?***

#### **8.4.4. Krepitev zaposlenih**

Strokovni delavci in strokovne delavke so menile, da jih najbolj krepijo osebnostne lastnosti in dobri odnosi v timu. *»Dinamika nasilja je kompleksna, po navadi se nasilje dogaja kar nekaj časa, preden se žrtev odloči, da bi nasilje ustavila oziroma ga prijavila, zato je čisto razumno, da ne zmore drastičnih odločitev in sprememb čez noč. Potreben je čas, naša podpora, vztrajnost, potrpežljivost«* (A106–A112). To so tudi osebnostne lastnosti, ki so jih zaposleni najpogosteje izpostavljali, torej potrpežljivost, vztrajnost in tudi empatija ter spoštovanje drugih, spoštovanje mnenj uporabnikov. *»Na tem področju moraš biti zadovoljen z majhnimi koraki, nič se ne da storiti čez noč. Pomembno je, da daš žrtvi vedeti, da tudi, če se vrne domov, boš ti ob njej. Hkrati pa je pomembno, da to dejansko misliš. Pri tem delu se moraš prilagoditi uporabnikom, hoditi z majhnimi, počasnimi koraki, s tempom, kot ga zmore uporabnik. To te lahko obvaruje pred izgorelostjo in stresom«* (C80). Druge lastnosti, ki so jih socialni delavci in socialne delavke izpostavljale, so še odprtost za drugačnost, sprejemanje različnih stališč in prioritet uporabnikov, komunikativnost, občutljivost ter pripravljenost pomagati. Ena socialna delavka je izpostavila, da je pomembna značilnost, ki jo krepí, tudi to, da si zavrnitev in nesodelovanja uporabnikov ne jemlje k srcu in se zaveda, da je to odločitev uporabnikov in

ne nje. Večina socialnih delavk in socialnih delavcev je poudarila tudi pomembnost socialne opore – tako podpore sodelavcev oziroma pomembnosti dobrih odnosov v kolektivu kakor tudi dobrih partnerskih odnosov. Pomembno se jim zdi, da jih sodelavci podpirajo, poslušajo, jim nudijo oporo in usmeritve, kadar sami ne vedo, kako naprej. Socialni delavec v kriznem centru za otroke in mladostnike izpostavi tudi pomembnost sodelovanja z drugimi institucijami. *»Redna komunikacija z ostalimi institucijami mi nudi podporo, občutek, da nisem sam. Če je kakšna socialna delavka oziroma socialni delavec neodziven, pa mi to povzroča dodaten stres«* (G69–G70). Poleg tega se jim zdi pomembna tudi opora ljudi, ki jih imajo radi – družine, partnerjev/partneric. Dve socialni delavki sta izpostavili tudi pomembnost izobraževanja. *»Krepi me tudi izobraževanje, znanje s tega področja, saj mi le to omogoči, da stvari bolje razumem, da vem, kako odreagirati v določenih situacijah, da ne delam prehitrih zaključkov in ne obtožujem samo sebe. Izobraževanje prispeva k bolj kvalitetnemu in kakovostnemu delu, hkrati pa me krepi tudi zasebno. Bolj kot sem usposobljena za delo na danem področju, več kot imam izkušenj, spretnosti in kompetenc, manjša je možnost, da me bo delo bremenilo, mi povzročalo stres ali celo izgorelost«* (A115–A122). Eno socialno delavko krepijo tudi nove ideje, raziskovanje področja nasilja v družini. Ostali dejavniki, ki so jih navajale socialne delavke in socialni delavci, pa so bili: skrb zase, iskren odnos do sebe in drugih (*»[...] si priznaš, če česa ne zmoreš«* (E67)), zadovoljstvo uporabnikov, primeri dobre prakse, razmejitev osebnega in profesionalnega življenja pa tudi uporaba humorja.

***Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužujejo organizacije, v katerih delajo intervjuvane socialne delavke in socialni delavci?***

#### **8.4.5. Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije**

| <b>CSD<sup>6</sup><br/>Dravograd</b>         | <b>CSD<br/>Ravne na<br/>Koroškem</b> | <b>CSD<br/>Radlje ob<br/>Dravi</b> | <b>CSD Slovenj<br/>Gradec</b> | <b>DNK<sup>7</sup></b> | <b>KCM<sup>8</sup><br/>Slovenj<br/>Gradec</b> | <b>VH<sup>9</sup><br/>Slovenj<br/>Gradec</b> |
|----------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Neformalna pomoč                             | Neformalna pomoč                     |                                    |                               |                        | Neformalna pomoč                              | Neformalna pomoč                             |
| Program za zdravje (druženje od 2- do 3-krat | Program za zdravje                   |                                    |                               |                        |                                               |                                              |

<sup>6</sup> Center za socialno delo

<sup>7</sup> Društvo za nenasilno komunikacijo

<sup>8</sup> Krizni center za mlade oziroma krizni center za otroke in mladostnike

<sup>9</sup> Varna hiša

|                                         |                                                           |                                                                                                                         |                          |                                                                      |                                                                     |                                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| letno)                                  |                                                           |                                                                                                                         |                          |                                                                      |                                                                     |                                                                               |
| Druženje –<br>kostenje<br>piknik, izlet | Družabne<br>dejavnosti<br>– pohod,<br>izobraževa<br>-nja  | Družabne<br>dejavnosti<br>–<br>praznovan<br>-je rojstnih<br>dni, morje,<br>izleti, pikni<br>-ki                         | Sindikalni<br>izleti     |                                                                      |                                                                     | Druženja –<br>izleti                                                          |
| Strokovni<br>kolegij                    |                                                           |                                                                                                                         |                          |                                                                      | Timski<br>sestanki                                                  |                                                                               |
| Pogovor z<br>direktorico                |                                                           | Pogovor z<br>direktorico                                                                                                | Pogovor z<br>direktorjem | Fleksibilno<br>vodstvo                                               | Pogovor z<br>vodjo,<br>konzultacij<br>e na voljo<br>24 ur na<br>dan |                                                                               |
|                                         | Supervizija<br>(1-krat<br>mesečno)                        | Supervizij<br>a                                                                                                         |                          | Supervizija<br>(2-krat<br>mesečno,<br>obvezna)                       |                                                                     | Supervizija                                                                   |
|                                         | Intervizija<br>(1-krat<br>mesečno)                        | Intervizija                                                                                                             |                          | Redne<br>intervizije                                                 |                                                                     | Intervizija                                                                   |
|                                         | »Team<br>building« v<br>obliki 1<br>mesečnega<br>sestanka |                                                                                                                         |                          | »Team<br>buildingi«<br>v obliki<br>piknikov,<br>druženj po<br>službi |                                                                     | »Team<br>buildingi«<br>v obliki<br>obiska<br>velnesa ali<br>česa<br>podobnega |
|                                         | Izobraževa<br>-nja                                        | Izobraževan<br>ja,<br>delavnice                                                                                         | Izobraževanj<br>a        | Izobraževa<br>-nja                                                   |                                                                     | Izobraževa<br>-nja                                                            |
|                                         |                                                           | Športne<br>aktivnosti<br>(en čas<br>telovadba<br>vseh<br>zaposlenih<br>zjutraj<br>pred<br>začetkom<br>delovnega<br>dne) |                          |                                                                      |                                                                     |                                                                               |

**Tabela 8.2: Strategije, metode, oblike pomoči s strani organizacij**

### **Organiziranost supervizije in intervizije**

- Na Centru za socialno delo Dravograd supervizije nimajo, tudi intervizije kot take ne. Socialna delavka, zaposlena na centru, pove: *»Imam tudi izkušnjo supervizije, ki*

*je po mojem mnenju izredno učinkovita in koristna stvar. Iskreno povedano komaj čakam, da se bo nekaj v tej smeri spremenilo, naredilo» (A133-A134).*

- Na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem supervizija poteka enkrat na mesec, udeležba pa ni obvezna. Socialna delavka je povedala, da ima njihov center v navadi, da z enim supervizorjem naredi cikel 10 srečanj, potem supervizorja zamenjajo. Na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem imajo prav tako intervizijo, ki poteka enkrat mesečno – na interviziji se zberejo le sodelavke, ki delajo na istem področju.
- Na Centru za socialno delo Radlje ob Dravi imajo organizirano supervizijo. *»Supervizija se mi zdi zelo koristna, saj lahko vsi udeleženi izpostavimo dileme, probleme, stiske. Znotraj supervizije dobiš dobre usmeritve, pogostokrat se zgodi, da začneš na stvar gledati iz drugega kota, ko slišiš perspektivo tretjega« (Č69).* Organizirano imajo tudi intervizijo, ki je namenjena predvsem poenotenju dela in obravnavanju dilem znotraj tima.
- Na Centru za socialno delo Slovenj Gradec nimajo supervizije, pa tudi intervizije ne. Za supervizijo so zaprosili, vendar ni bila odobrena, saj so bile vse ponujene ponudbe predrage. Socialna delavka, zaposlena na centru, pa meni, da bi bila nujno potrebna supervizija, saj jim manjka izmenjava izkušenj na profesionalnem nivoju.
- V Kriznem centru za otroke in mladostnike Slovenj Gradec letošnje leto supervizije nimajo. Tudi intervizije nimajo, vendar razmišljajo, da bi sestanke prilagodili v obliko intervizij, to pomeni, da bi lahko na sestankih podelili tudi svoje dileme, strahove, probleme, se o tem pogovarjali. Socialni delavec je dejal, da je bila po njegovem mnenju supervizija premalokrat prakticirana tudi takrat, ko je bila: *»Srečanje je bilo vedno takrat, ko je stiska in problem že minil« (F69).*
- Društvo za nenasilno komunikacijo ima organizirano supervizijo dvakrat mesečno in je obvezna za vse zaposlene. Imajo tudi redne intervizije s sodelavci. Strokovni delavec, zaposlen v društvu, pove: *»Brez teh stvari bi bilo zelo težko dobro sodelovati in imeti dobre odnose v timu« (G74).*
- V Varni hiši Slovenj Gradec imajo redne intervizije v lastni režiji, po navadi preko telefona z ostalimi enotami po Sloveniji. Supervizija poteka enkrat mesečno.

## **»Team building«**

- Na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem enkrat mesečno potekajo sestanki, kjer vsak zaposlen v krogu pove, kaj se dogaja, izpostavi kakšno dilemo, problem itd. Socialna delavka pove, da to deluje kot nekakšen »team building«.
- Zaposlena na Centru za socialno delo Slovenj Gradec meni, da bi potrebovali »team building«, saj se ji zdi, da s kolektivom niso več tako zelo uglašeni, kot bi lahko bili. Zdi se ji, da so se oddaljili, izgubili osebni, tesen, pristen stik.
- V društvu za nenasilno komunikacijo imajo redne »team buildinge« v obliki piknikov, druženja po službi itd.
- V Varni hiši Slovenj Gradec imajo zagotovljene »team buildinge«, ki se izvajajo z ostalimi enotami – Celje in Velenje. Po navadi gredo v kakšen velnes ali kaj podobnega in tam tudi prespijo.

## **Izobraževanja**

- Center za socialno delo Ravne na Koroškem ima organizirana tudi predavanja na izbrano temo. Prejšnje leto so imeli izobraževanje in delavnico o obrazni jogi. V okviru sodelovanja z zdravstvenim domom so imeli pred kratkim organiziran zdrav zajtrk, kjer jim je medicinska sestra zmerila tudi inzulin, holesterol in krvni tlak.
- Center za socialno delo Radlje ob Dravi organizira veliko izobraževanj na temo zdravja, sprostitve in stresa, eno izobraževanje pa je bilo tudi na temo izgorelosti. Pred kratkim so gostili tudi fizioterapevtko, ki jim je pokazala, kako lahko zmasirajo druga drugo, saj jih od sedenja na stolu pogostokrat boli hrbet.
- Društvo za nenasilno komunikacijo svojim zaposlenim nudi številna izobraževanja. Vodstvo je zelo fleksibilno, odprto za nove predloge, upoštevajo želje zaposlenih, s tem pa jih motivirajo k izobraževanju.
- Varna hiša Slovenj Gradec ima z ostalimi enotami organizirana razna izobraževanja, ki so med drugim usmerjena tudi na t. i. delo na sebi.

Iz povedanega lahko povzamem, da ima društvo za nenasilno komunikacijo trdno izoblikovano strukturirano obliko pomoči, zagotovljene supervizije, intervizije, »team buildinge« in izobraževanja, medtem ko intervjuvani strokovni delavec v ospredje ni postavljala neformalne pomoči oziroma je sploh ni omenjal. Povedal je le, da imajo v timu dobre odnose. Podobno navaja tudi zaposlena v varni hiši. Dva centra, Center za socialno delo Dravograd in Center za socialno delo Slovenj Gradec, strukturiranih oblik pomoči

praktično nimata. V ospredje prihaja neformalno druženje in pomoč. Zaposlena na Centru za socialno delo Slovenj Gradec je celo omenila, da tim ni tako povezan, kot bi lahko bil. Center za socialno delo Radlje ob Dravi, še bolj pa Center za socialno delo Ravne na Koroškem ima organizirane tako strukturirane oblike pomoči, kot so supervizija, intervizija, »team buildingi« in izobraževanja, kakor tudi trdno neformalno pomoč.

***Katere metode in oblike pomoči, ki so s strani organizacije zagotovljene, so za strokovne delavke in strokovne delavce najbolj koristne in katere najmanj?***

#### **8.4.6. Koristnost podpore in pomoči**

Večina socialnih delavk in socialnih delavcev je menila, da so pomembne, koristne in uporabne vse oblike podpore in pomoči, vsaka na svoj način. Ena socialna delavka je izpostavila: *»Dobro se mi zdi, da imamo širok spekter ponujenih pomoči in strategij sproščanja. Tako ima vsakdo možnost izbire«* (H66). Večina socialnih delavk in socialnih delavcev je kot najbolj koristno navajala druženje in pogovor s sodelavci, torej neformalno podporo in pomoč. Vendar pa kar tri organizacije supervizije in intervizije nimajo zagotovljene. Nekaterim so najbolj koristne pritožbe, izleti in druge dejavnosti, ki omogočajo sprostitev, povezovanje na osebni ravni, spoznavanje in druženje. Dvema intervjuvanima je najbolj koristna intervizija. *»Intervizije so mi super, saj so pogostejše kot supervizije, nanje je potrebno čakati pol meseca. Znotraj intervizij tudi predebatiramo več primerov, zdi se mi, da so intervizije bolj osebne, kakor supervizije«* (G78–G79). Dve socialni delavki sta izpostavili supervizijo, ena izmed njiju je celo socialna delavka, ki dela na centru za socialno delo, kjer trenutno supervizija ni zagotovljena, ima pa predhodne izkušnje s supervizijo, ki se ji zdi izredno učinkovita in koristna. Od vseh sogovornikov je le en strokovni delavec dejal, da mu je najmanj učinkovito izobraževanje, in sicer zato, ker se je o tej temi že sam zelo veliko poučil. Drugi strokovni delavci in strokovne delavke najmanj učinkovitih oblik pomoči niso navajali.

***Ali po mnenju strokovnih delavk in strokovnih delavcev organizacije nudijo dovolj podpore? Je po njihovem mnenju dovolj organiziranih formalnih oblik pomoči ali ne?***

#### **8.4.7. Zadovoljstvo s ponujeno pomočjo**

Podpora s strani organizacije ima pomembno funkcijo pri blaženju stresa in preprečevanju izgojenosti. Večina strokovnih delavk in strokovnih delavcev meni, da s strani organizacije v smislu pomoči in naklonjenosti vodje, direktorja ali direktorice dobijo dovolj podpore. Večina jih navaja, da jim direktor oziroma direktorica vedno prisluhne, se prilagaja, daje

pohvale, motivira. Polovica intervjuvancev pa kot problem navaja finančne stroške oziroma njihovo omejitev, 5 strokovnih delavcev in strokovnih delavk pa meni, da kljub dobrim odnosom v timu in naklonjenosti direktorice oziroma direktorja, to ni dovolj. Navajajo, da je premalo organiziranih, formalnih oblik pomoči, kar pa je nedvomno posledica pomanjkanja finančnih stroškov. Regijska koordinatorka za preprečevanje nasilja meni: *»Ni dovolj strukturiranih oblik pomoči. Mislim, da bi bilo nujno potrebno glede tega kaj narediti, da bi se lahko stres predelal tam, kjer se je pridobil. Z osebnimi strategijami, kot so tek itd., človek ne more doseči tega. Osebnostne strategije so pomemben del, niso pa vse«* (D65–D67). Socialni delavec, zaposlen v kriznem centru za otroke in mladostnike, meni, da bi potrebovali več znanja, seminarjev, da bi lahko preprečili stres in izgorelost, vendar denarja za to ni. Zaposleni v varni hiši, društvu za nenasilno komunikacijo in na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem pa so zadovoljni tudi s formalno organizirano obliko pomoči in podpore. Menijo, da imajo dovolj možnosti, da vsak zaposleni najde ustrezen način sprostitev in razbremenitve.

***Kako na socialne delavke in socialne delavce vpliva podpora s strani organizacije in kako njihove osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanja izgorelosti?***

#### **8.4.8. Učinki podpore s strani organizacije**

Kar nekaj socialnih delavk in socialnih delavcev (4) je navajalo številne pozitivne učinke podpore in pomoči s strani organizacije. Dober kolektiv in odnosi znotraj njega so pomembni večini. Navajajo, da znotraj kolektiva čutijo podporo, motivacijo in spodbudo. *»Neformalna pomoč na delovnem mestu je neprecenljiva. Ko se znajdeš v dilemi, se lahko pogovoriš s sodelavcem. To ti da občutek kompetentnosti, moči, zmogljivosti, sposobnosti, te motivira. Včasih dobiš s pomočjo pogovora nov pogled, pogled iz perspektive tretjega in tako uspeš videti, kaj vse si že naredil, kaj bi še lahko itd.«* (F79–F81). Druga socialna delavka navaja, da ji podpora s strani organizacije daje potrditev za delo, podpira jo osebnostno in strokovno, jo razbremeni. Tudi strokovni delavec meni, da ga pogovor s sodelavci razbremeni. *»[...] s čustvi ne ostajam sam, niti ne hodim s tem domov in otežujem partnerskega odnosa. Če ne bi bilo takšne podpore v timu, bi težje opravljal delo. Mislim, da so čisto vse strategije ključne, to potrebuje vsak, ki dela z ljudmi«* (G84–G87). Vodja kriznega centra pa glede formalnih oblik pomoči doživlja dodatno obremenitev, saj se zaveda, da zaposlenim ne more ponuditi tega, kar si želi.

#### **8.4.9. Učinki osebnih strategij**

Osebnostne strategije so individualizirane glede na vsakega zaposlenega v službah pomoči in zato tudi pomembne, saj nudijo sprostitev, zadovoljstvo, užitek in tudi razbremenitev. Strokovni delavci in strokovne delavke navajajo, da jim osebne strategije pomagajo preusmeriti misli, omogočajo jim oddih, napolnijo jih z energijo, jim nudijo sprostitev, posledično pa zmanjšujejo stres. Nekateri ugotavljajo, da so jim osebne strategije sicer zelo pomembne, vendar pa jim zaradi družine in drugih obveznosti zanje zmanjkuje časa. Ena strokovna delavka navaja, da so ji trenutno osebne strategije pomembnejše, so močnejše in bolj učinkovite, saj strukturiranih oblik pomoči s strani organizacije nimajo. Druga strokovna delavka navaja, da ji osebne strategije pomagajo preživeti tako strokovno kot osebno. Strokovni delavec je mnenja, da so osebne strategije neprecenljive, saj lahko organizacija zaposlenim ponudi vse, pa vseeno to ne funkcionira na način, kot bi moralo, če človek nekaj ne naredi sam. Več kot polovica vseh intervjuvanih strokovnih delavk in strokovnih delavcev je mnenja, da so pomembne tako osebne strategije kakor tudi strategije, zagotovljene s strani organizacij. Menijo, da se oboje strategije dopolnjujejo in šele njihova kombinacija lahko preprečuje stres in zmanjšuje izgorelost.

***Kaj bi po mnenju strokovnih delavk in strokovnih delavcev organizacije še lahko storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?***

#### **8.4.10. Možni predlogi na strani organizacije**

Socialni delavci in socialne delavke poleg osebnih strategij potrebujejo tudi oporo vodstva, sodelavcev in druge formalne oblike pomoči, ponujene s strani organizacije, da na delovnem mestu ne doživljajo pretiranih stisk, obremenitev, izgorelosti.

Glede na to, da po mnenju zaposlenih socialnih delavk in socialnih delavcev v vseh organizacijah podpora in pomoč nista dovolj dobro zagotovljeni, bi bile potrebne določene izboljšave oziroma reorganizacije. Socialni delavci in socialne delavke so predlagali naslednje:

- Organizacije bi se morale zavedati posledic, ki jih stres lahko povzroča. Eni socialni delavki se je zdelo, da organizacije stresa in izgorelosti ne jemljejo dovolj resno.
- Organizacije bi morale spodbujati zaposlene, da si tudi med delovnim časom vzamejo malo počitka, predihajo, se sprostijo.

- Organizacije bi morale zagotoviti več različnih oblik podpore in pomoči, s tem pa več možnosti izbire, da bi lahko vsak zaposlen našel nekaj, kar je zanj najboljše.
- Potrebna je dodatna zaposlitev, ki je po mnenju zaposlenih realno izvedljiva. *»Manjši centri opažamo, da se delovna mesta odpirajo samo v večjih centrih oziroma v točno določenih centrih za socialno delo. Se pravi, če se tam da, bi se dalo tudi pri nas«* (A155). Dodatna zaposlitev bi po njihovem mnenju prinesla razbremenitev. Na manjših centrih ena socialna delavka prevzema tako široka področja dela, kot jih na nekaterih centrih pokriva po več socialnih delavk in socialnih delavcev hkrati, strokovne delavke in strokovni delavci pa menijo, da je primerov enostavno preveč. Strokovni delavec meni: *»Nujno potrebno bi bilo zaposliti več kadra, izboljšati normative, standardi bi morali postati bolj človeški, vendar pa je to na žalost v rokah drugih, ne toliko organizacij«* (E85).
- Zaposlena socialna delavca v kriznem centru za otroke in mladostnike si želita tudi spremembe delovnega urnika.
- Potrebno bi bilo zmanjšati administrativno delo, ki je preobremenjujoče.
- Potrebne bi bile motivacijske dejavnosti.
- Potrebna so dodatna izobraževanja in usposabljanja za področje nasilja v družini in na temo izgorelosti, stresa. *»Nekateri socialni delavci in delavke niso dovolj strokovno podkovani za področje nasilja v družini, zato škodujejo sami sebi v želji, da bi, kar se da, pomagali uporabnikom. Kar pa spet ni prav«* (A163).
- Več sodelovanja med različnimi organizacijami in institucijami, posledično pa poenotenje prakse.
- Nujna uvedba supervizij in intervizij, ki omogočata pogovor, dajeta usmeritve, nasvete, krepi in razbremenjujeta strokovnjake.
- Organizacije bi morale spodbujati tim k boljšim odnosom, večji povezanosti, zaupanju in spoštovanju. *»[...] če se čutiš izgorel, je veliko lažje, če imaš podporo kolektiva, ljudi, ki te razumejo, ki te ne obsojajo«* (D76). To se lahko po mnenju strokovnih delavk in strokovnih delavcev doseže s »team buildingom«, ki sodelavce med seboj poveže, da s čustvi, dilemami in problemi ne ostajajo sami.
- Zagotovitev športnih aktivnosti, ki se izvajajo v okviru zdravstvenega doma.
- Zagotovitev cenejših ali celo brezplačnih kart za bazen, fitnes.

***Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oziroma ne bi prišlo v tolikšni meri?***

#### **8.4.11. Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev**

Socialne delavke in socialni delavci pogosto zaradi preobširnega dela in ostalih družinskih obveznosti pozabljajo nase in niti niso pozorni na simptome ali že posledice stresa oziroma izgorelosti. Čeprav je izredno pomembno, da vsaka organizacija svojim zaposlenim zagotovi podporo in pomoč, obstajajo določene strategije, metode in oblike pomoči, s katerimi si lahko socialni delavci in socialne delavke pomagajo sami.

Strokovni delavci in strokovne delavke predlagajo:

- Skrb zase. Pomembno je, da si strokovne delavke in strokovni delavci vzamejo čas zase, pomembno je, da si najdejo hobije, aktivnosti, ki jih sprostijo, krepijo, navdajo s pozitivno energijo. *»Po napornem delovniku vsakdo potrebuje odklop. Če tega ni, se lahko zgodi, da se stres samo kopiči«* (A174).
- Da so strokovni delavci in strokovne delavke iskreni do sebe, ko ne zmorejo več, oziroma da presodijo, koliko dela so v resnici zmožni opraviti in si ne zadajo preveč obveznosti. *»Mislim, da je problem socialnih delavk in delavcev ravno to, da si naložimo preveč, se čutimo pretirano odgovorne, potem pa smo razočarani, se počutimo krive, ko se nekaj ne odvije tako, ko se uporabnik odloči drugače itd.«* (A176).
- Pomembno je, da se socialne delavke in socialni delavci posvetijo sami sebi, da se spoznajo, vedo, katere stvari jih vнемirijo in katere pomirijo.
- Da socialne delavke in socialni delavci prepoznajo in sprejmejo doživljanje stresa.
- Da prepoznajo, kdaj rabijo pomoč in si jo tudi poiščejo. *»Čeprav je pomoč pri zaposlenih v poklicih pomoči še vedno stigmatizirana, je včasih nujno potrebna«* (E89). *»Osebnostno menim, da moramo biti psihično stabilni in zdravi, če želimo pomagati drugim, zato je skrb za lastno zdravje in psiho na prvem mestu«* (E90).
- Pomembno je postavljanje meja, kaj so naloge strokovnjakov in kaj ne, kaj so odgovornosti strokovnjaka in kaj uporabnika.
- Nujna je razmejitev med privatnim in profesionalnim življenjem.
- Socialne delavke in socialni delavci bi morali biti bolj ponosni na to, kaj so in kaj delajo. *»Zadnje čase socialne delavke in delavci vedno bolj prevzemajo javno*

*mnenje, se bojijo odgovornosti, ne sprejemajo odločitev ponosno in samozavestno«* (H85).

- Socialne delavke in socialni delavci bi morali poleg negativnih stvari pri svojem delu prepoznati tudi pozitivne stvari, ki jih bogatijo, gradijo, izpopolnjujejo.
- Pomembno je, da se zaposleni na področju nasilja v družini udeležujejo izobraževanj. Pomembno je, da so socialni delavci in socialne delavke izobraženi o nasilju v družini, dinamiki in tudi o njihovih pristojnostih, da ne zapadejo v vlogo rešitelja.
- Zaposleni bi lahko aktivno opozarjali Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, da bi se prepoznala kadrovska stiska in dosegla zaposlitev dodatnih strokovnjakov.

## 9. Razprava

V razpravi prepletam raziskovalna vprašanja s svojim mnenjem in teoretičnim ozadjem. Zaradi boljše preglednosti in lažje berljivosti je teoretični del prikazan v ležeči pisavi.

Socialno delo je delo za ljudi in delo skupaj z njimi. Čeprav ni nujno, se v praksi pogostokrat zgodi, da se ljudje za poklic socialnega dela odločijo iz točno določenih razlogov, osebnostnih lastnosti, preteklih izkušenj itd. Kljub temu, da smo si ljudje zelo različni, imamo drugačne želje, interese in cilje, pa so lahko motivi za izbiro poklica zelo podobni. Socialne delavke in socialni delavci so izpostavili predvsem pomoč ljudem, ki vključuje željo pomagati drugim, veselje do dela z ljudmi in zanimanje za psihološka znanja. Najpogostejša osebnostna lastnost, zaradi katere so se intervjuvani socialni delavci in socialne delavke odločile za svoj poklic, je čut za ljudi. Kljub temu, da so nekatere socialne delavke in socialni delavci najprej opravljali drug poklic, so čisto vsi intervjuvanci in intervjuvanke predhodno čutili, da je poklic socialnega dela poklic zanje. Če so torej vsi socialni delavci in socialne delavke zaradi točno določenih razlogov začeli opravljati poklic pomoči, pa so se čisto vsi na področju nasilja v družini znašli naključno. Nekateri so se spontano prijavili na razpis za zaposlitev ali v organizaciji/instituciji pridobili pripravništvo, ne vedoč, da bodo enkrat tam zaposleni. Nekateri so v instituciji že bili zaposleni, področje nasilja v družini pa jim je bilo dodeljeno s strani direktorja ali direktorice. Določanje področij dela s strani vodilnih v organizaciji ima lahko številne negativne učinke, na primer odpor do dela, predsodki do določene skupine ljudi, nezadovoljstvo z delom in posledično slabo opravljeno delo, stres, celo izgorelost. Delati nekaj, kar te ne veseli, lahko včasih prinese več negativnih kakor pozitivnih stvari, vendar pa se to v raziskavi ni potrdilo. Stresa ne povzroča dodelitev področja dela s strani vodilnih v organizaciji, temveč k njemu prispevajo drugi dejavniki. Kot negativne vidike dela oziroma vire stresa socialni delavci in socialne delavke navajajo nesodelovanje, nezainteresiranost, nezadovoljstvo uporabnikov ter agresijo in grožnje s strani povzročiteljev nasilja. *Van Heugten (2011: 43, naš prevod) navaja, da lahko grožnje oziroma nasilje s strani uporabnikov izzove strah, tesnobo, nelagodje socialnih delavk in socialnih delavcev, lahko je celo travmatizirajoče in vodi v posttravmatsko stresno motnjo ali v izgorelost. Za socialne delavke in socialne delavce so stresna tudi prevelika pričakovanja uporabnikov, pričakovanja, da bo socialna delavka oziroma socialni delavec sam rešil primer, storil vse namesto njih. Dobnikar (2000: 64) opozarja, da naloga socialnih delavk oziroma socialnih delavcev nikoli ni, da pove, kaj naj oseba naredi,*

ampak da jo informira, kaj lahko naredi, ji pove, kako ji dana organizacija lahko pomaga, in jo opogumlja k odločitvam, ki bi posledično pomenile prekinitev nasilnega odnosa. Po mojem mnenju lahko socialna delavka oziroma socialni delavec vse to doseže samo s sodelovanjem uporabnika. Kanfer (1996 v Fengler 2007: 44) v povezavi s tem navaja zlato pravilo: »Če med srečanjem kot socialni delavec/ socialna delavka, terapevt/ terapevtka delaš bolj kot uporabnik, potem je v srečanju nekaj spodletelo«. Vir stresa pa niso samo prevelika pričakovanja uporabnikov, temveč tudi prevelika pričakovanja socialnih delavk in socialnih delavcev, da bo žrtev odšla od povzročitelja in se nikoli vrnila, da bo takoj in brez pretirane pomoči zmožna zaživeti brez njega, da bo povzročitelj pripravljen aktivno sodelovati, da bo dobil uvid v problem in se spremenil. Tudi Plaz (Horvat et al. 2004: 146) ugotavlja, da so pričakovanja socialnih delavk in socialnih delavcev izjemno velika. Pomembno je, da vsak prispeva, kolikor zmore, in da se na tem področju nenehno izpopolnjuje, kar omogoča osebno rast in ohranjanje smisla dela. Ena izmed intervjuvanih socialnih delavk je kot stresor izpostavila tudi vrnitev žrtve k povzročitelju, o čemer piše Peršak ((ur.) 2006: 34–35) in sicer lahko strokovni delavec oziroma strokovna delavka ob pomanjkanju informacij vrnitev nazaj domov razume kot slabo opravljeno delo, doživlja krivdo, da je naredila premalo ter se tudi doma sprašuje o tem, kaj bi še lahko storila in kje se je vse skupaj zalomilo. Pomanjkanje strokovnega znanja opažajo tudi druge intervjuvane socialne delavke in socialni delavci. Strokovni delavec pomanjkanje poznavanja področja nasilja v družini opaža predvsem na centrih za socialno delo, kjer včasih nasilje minimalizirajo; za nasilje krivijo žrtev, povzročitelja pa ne seznanijo z njegovo odgovornostjo. Stresor, ki ga je izpostavila večina socialnih delavk in socialnih delavcev, je tudi nesodelovanje med institucijami. Nasilje v družini je kompleksno in zahtevno področje, posega v številne vidike življenja uporabnikov in zato zahteva multidisciplinarno sodelovanje različnih institucij, od policije, zdravstvenih domov, šole, vrtcev itd. Sploh za oblikovanje ocene ogroženosti je pomembna odzivnost strokovnjakov. Samo tako je mogoče dobiti različne aspekte uporabnikovega življenja in s tem tudi celovito sliko – dejavnike tveganja in varovalne dejavnikov. Tudi društvo za nenasilno komunikacijo, krizni center in varna hiša za kvalitetno opravljeno delo potrebujejo sodelovanje, podporo, pomoč in posredovanje informacij centrov za socialno delo. Njihovo delo je na nek način vezano in odvisno od njih, zato ni čudno, da jim slaba komunikacija, neodzivnost centrov za socialno delo in nepripravljenost za sodelovanje predstavljajo vir stresa. Občutek strokovnjaka, da je sam, da nima opore drugih strokovnjakov in služb, pa lahko vodi tudi v izgorelost. Vseskozi so socialne delavke in socialni delavci opozarjali še

na en pomemben dejavnik, ki je hkrati lahko dejavnik tveganja ali dejavnik preprečevanja izgorelosti, odvisno, v kolikšni meri se strokovnjaki zavedajo njegove pomembnosti; to je postavljanje meja med osebnim in profesionalnim življenjem. Večina socialnih delavk in socialnih delavcev je dejala, da mej nimajo jasno postavljenih, kar vpliva na njihovo zasebno življenje. O težkih primerih razmišljajo tudi doma, ko bi se morali posvečati svoji družini. Čeprav se vsi zavedajo problematike in negativnih učinkov konflikta med prostim časom in delom, večina navaja, da mej niti ne znajo jasno postaviti. Do podobnih ugotovitev sta v raziskavi prišli tudi *Rosič in Rihter (2016: 73)*, in sicer *nekatero socialne delavke in socialni delavci o situacijah, vezanih na službo, doma ne razmišljajo, medtem ko drugi zaposleni prenašajo negativne občutke domov in zato postajajo manj družabni*. Postavljanje meja se mi zdi izredno pomembno tako za samo psihofizično stanje strokovnjakov kakor tudi za kvaliteto dela in kvaliteto izkoriščenega prostega časa. Socialne delavke in socialni delavci so poleg stresorjev našeli številne dejavnike tveganja, ki lahko po njihovem mnenju vodijo v izgorelost. V ospredje postavljajo predvsem obremenitve s strani institucije in tima ter obremenitve zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini. Po mnenju skoraj polovice intervjuvank in intervjuvancev so socialne delavke in socialni delavci preobremenjeni, saj imajo preveč primerov, premalo kadra in premalo strokovne podpore. Vsi trije vidiki pa so pri tako zahtevnem delu, kot je delo na področju nasilja v družini, ključnega pomena. *Maslach in Leiter (2002: 10)* navajata, da je *preobremenjenost z delom najbolj očiten pokazatelj neskladij med človekom in delom, ki ga opravlja. Hiter ritem dela in napor škodujeta kakovosti, krhata tvorne delovne odnose, ubijata inovativnost in povzročata izgorelost na delovnem mestu*. *McLean (1980 v Treven 2005: 25)* govori o dveh vrstah preobremenjenosti zaposlenih, in sicer o kvantitativni in kvalitativni preobremenjenosti. »Do kvantitativne preobremenjenosti pride, ko imajo zaposleni več dela, kot so ga sposobni v določenem časovnem obdobju opraviti, kvalitativna preobremenjenost pa je povezana s prepričanjem zaposlenih, da imajo premalo potrebnih spretnosti ali sposobnosti, da bi opravili svoje delo. Obe vrsti lahko povzročata stres in vodita v izgorelost (*ibid.*)«. Na podlagi raziskave lahko trdim, da pri intervjuvanih socialnih delavkah in socialnih delavcih prevladuje kvantitativna preobremenjenost: premalo kadra, ki bi opravil toliko dela v časovni omejitvi, kot ga določajo zakoni (predvsem ZUP – Zakon o upravnem postopku). Poleg tega so socialne delavke in socialni delavci izpostavili tudi slabe odnose v kolektivu, ki preobremenjenost samo poslabšajo. Strokovni delavec je celo dejal, da v kolektivu s slabimi odnosi sploh ne bi mogel delati. O tem piše tudi *Božič (2003: 23–24)*, ki poudarja, da so dobri medosebni

*odnosi eden izmed gradnikov zdravja vsakega posameznika kot tudi zdravja vsakega podjetja. Le en strokovni delavec je kot dejavnik tveganja navedel pomanjkanje supervizije. Glede na to, da so v nadaljevanju skoraj vsi socialni delavci in socialne delavke izpostavili, da si supervizije želijo oziroma se jim zdi nujna, predpostavljam, da zgolj in samo pomanjkanje supervizije ne vodi v izgorelost, jo pa nedvomno preprečuje oziroma blaži. Socialne delavke in socialni delavci so kot obremenitve zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini navajali podobne dejavnike kot pri stresu (vrnitev žrtve k povzročitelju, nesodelovanje, nezadovoljstvo uporabnikov, agresivnost uporabnikov, prevelika pričakovanja socialnih delavk oziroma socialnih delavcev in uporabnikov, pomanjkanje teoretičnega znanja itd.). Predpostavljam lahko, da socialni delavci in socialne delavke doživljajo določene obremenitve, ki povzročajo stres. Kopičenje stresorjev ter pomanjkanje strukturiranih oblik pomoči in osebnih strategij pa dolgoročno lahko vodijo v izgorelost. Na to opozarjajo tudi *Milošević Arnold et al. (1999: 51)*, in sicer *izgorelost opredelijo kot stalne ali ponavljajoče se pritiske zaradi intenzitete vpletenosti v odnose z ljudmi s težavami, ki se ponavljajo daljše časovno obdobje, strokovni delavci oziroma strokovne delavke pa niso poskrbele oziroma niso imele možnosti, da bi poskrbele za ustrezne načine razbremenjevanja v stresnih situacijah.**

Zanimivo je, da kljub temu, da so socialni delavci in socialne delavke v raziskavi navajali številne dejavnike tveganja, obremenitve, vire stresa, celo posledice stresa in izgorelosti na telesno in duševno delovanje, pa večina svoje delo doživlja tudi kot pozitivno. Socialni delavci in socialne delavke se zavedajo, da je njihovo delo stresno, naporno, zahtevno, odgovorno, na trenutke frustrirajoče, vendar je tudi pozitivno in pomembno. Delo se jim zdi pomembno, saj s svojimi ravnanji vplivajo na življenje ljudi, intenzivno delajo z njimi, z njimi vzpostavijo dragocene vezi, se borijo s konfliktom vsebine in postopka, ko tehtajo, kaj postaviti kot prioriteto – odnos ali zakonsko podlago. Na podlagi vseh intervjuvanih socialnih delavk in socialnih delavcev lahko predpostavljam, da kljub določenim negativnim vidikom dela prevladujejo pozitivni, ki so jih navajali pogostejše kakor negativne. Pozitiven odnos do dela navajajo v smislu, da delo krepi, izpolnjuje, nagrajuje, bogati, je plemenito, predstavlja izziv in omogoča pridobivanje novih kompetenc. Večina socialnih delavk in socialnih delavcev je med celotnim intervjujem poudarjala tudi, da jim ravno ta poklic poleg profesionalne rasti, učenja novih spretnosti in pridobivanja kompetenc omogoča tudi osebnostno rast. *Fengler (2007: 15)* meni, da *lahko strokovnjaki v stiku z uporabniki doživljajo globoke uvide. Uporabnik lahko postane prinašalec izkušenj, v svet gleda z drugimi očmi kot strokovnjak in s slednjim deli svoje poglede.*

*Nekateri strokovnjaki ugotovijo, da imajo pri pomembnih življenjskih vprašanjih podobne probleme in poglede kot njihovi uporabniki, zato postanejo bodisi utrujeni in malodušni bodisi človeški, solidarni in skromni. Iz tega predpostavljam, da je večina socialnih delavk in socialnih delavcev pozitivno naravnana, sposobni so videti dobre strani dela, vidike, ki jih motivirajo, opolnomočijo, spodbujajo k nadaljnjemu kvalitetnemu delu. Čeprav so socialne delavke in socialni delavci v večji meri navajali pozitivne vidike dela, pa so številni menili, da jih delo obremenjuje, izčrpava, nekateri so celo začeli prepoznavati znake izgorelosti. Za preprečevanje izgorelosti so izrednega pomena organizirane strategije pomoči s strani organizacij. Maslach (2002: 71) opozarja, da je v delovnem okolju preveč dejavnikov tveganja, da bi jih razreševal, blažil ali odpravljal posameznik sam, temveč je za to potrebno sodelovanje skupnosti oziroma organizacije. Socialnim delavkam in socialnim delavcem se zdi ključen že sam odnos direktorja in zaposlenih. S podporo vodilnih v organizaciji so zadovoljni vsi. Vse socialne delavke in socialni delavci navajajo tudi, da sta v kolektivu zelo dobro organizirani neformalna podpora in pomoč. Sodelavci in sodelavke drug drugemu zagotavljajo neformalno posvetovanje, pogovor, nudijo pomoč, podporo, dajejo usmeritve, nasvete. Nekateri sodelavke in sodelavci se družijo tudi izven delovnega časa, organizirajo razne športne aktivnosti in izlete. Ena socialna delavka in en socialni delavec sta navedla, da jima je neformalna pomoč najpomembnejša, vendar pa v njihovi organizaciji niti ni ponujenih drugih oblik pomoči v smislu supervizije, intervizije itd. Pomembnost neformalnih oblik pomoči v obliki druženja in posvetovanja s sodelavci so poudarjali v vseh organizacijah, vsi so navajali dobre odnose v kolektivu kot pomembno varovalo pred doživljanjem stresa in izgorelosti. Posebno pozornost so neformalni pomoči tima posvetile tiste organizacije oziroma zaposleni v tistih organizacijah, ki nimajo kakršnekoli druge oblike pomoči. Te ugotovitve lahko povežem z Bezenšek Lalić (2009: 144–145), ki opozarja na to nevarnost, ko navaja, da si obliko neformalnega sodelovanja med socialnimi delavkami in socialnimi delavci lahko razložimo kot obstoj pozitivnih in spodbudnih odnosov med njimi, hkrati pa tudi kot znak formalno organizacijske pomanjkljivosti in slabo strukturiranega načina dela, ki jih prisili v odvisnost od medsebojne pomoči. Od sedmih institucij, organizacij, ki sem jih vključila v raziskavo, imajo le štiri izmed teh organizirano supervizijo. Društvo za nenasilno komunikacijo ima obvezno supervizijo dvakrat mesečno, kar je najpogostejše od vseh zajetih organizacij. Strokovni delavec pa še vedno poroča o tem, da je časovno obdobje med prvo in drugo mesečno supervizijo predolgo. Center za socialno delo Ravne na Koroškem, Center za socialno delo Radlje ob Dravi in Varna hiša Slovenj Gradec imajo supervizijo organizirano*

enkrat mesečno, udeležba pa ni obvezna, temveč prostovoljna, kar se socialnim delavkam zdi prav. Tako imajo zaposleni možnost izbire in v ničesar niso prisiljeni. Na Centru za socialno delo Dravograd, Centru za socialno delo Slovenj Gradec in v Kriznem centru Slovenj Gradec supervizija ni organizirana. V vseh treh organizacijah ni organizirana iz istih razlogov, to je pomanjkanje finančnih sredstev. Socialna delavka na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem je bila nad tem, da na dveh centrih na Koroškem nimajo supervizije, šokirana. Povedala je, da tudi oni niso izbrali prve ponudbe supervizije, temveč so jih preučili več. Izbrali so ponudbo, ki je za najnižjo ceno ponujala največ. *Milošević Arnold et al. (1999: 54) navajajo, da bi za preprečevanje škodljivih posledic stresnih doživetij in procesa izgorevanja vsak strokovnjak za svoje delovanje potreboval strokovno supervizijo. Institucije spoznavajo, da supervizija, ki sprva povzroči stroške in zavzame delovni čas, dolgoročno izboljšuje delo in koristi tako strokovnjakom kakor tudi uporabnikom (Fengler 2007: 181).* Socialne delavke in socialni delavci, ki imajo zagotovljeno supervizijo, poročajo o številnih pozitivnih vidikih te oblike pomoči: možnost strokovne podpore, razbremenitev, sprostitev in nenazadnje tudi druženje. Zanimivo je, da tudi socialni delavci in socialne delavke, ki supervizije nimajo organizirane, poročajo o učinkovitosti in koristnosti supervizije. Kot »varovalo« pred izgorelostjo pa socialne delavke in socialni delavci navajajo tudi intervizijo, ki prav tako kot supervizija ni organizirana v vseh sedmih zajetih organizacijah. Preseneča me, da je intervizija organizirana tam, kjer imajo tudi možnost supervizije, ostale organizacije (Center za socialno delo Dravograd, Center za socialno delo Slovenj Gradec in Krizni center Slovenj Gradec) pa nimajo ne ene ne druge oblike pomoči. Čeprav intervizija, prav tako kakor supervizija, zahteva ustrezen prostor in čas, pa ne terja dodatnih finančnih stroškov. Lahko bi rekla, da intervizija na nek način služi kot alternativa superviziji. *Žorga (2000: 248) navaja, da si lahko strokovni delavci in strokovne delavke same organizirajo vrstniško supervizijo, sploh kadar nadrejeni poročajo, da ni denarja za plačilo supervizorja.* Glede na to, da večina socialnih delavk in socialnih delavcev poroča o zagotovljeni neformalni pomoči in »svetovanju« znotraj tima, takšno posvetovanje vzame enako časa kot organizirana intervizija. Organizacije, ki imajo intervizijo in supervizijo, si prizadevajo tudi za povezovanje in grajenje tima. Socialne delavke in socialni delavci poročajo o raznih oblikah organiziranega »team buildinga«. »Team building« po mnenju intervjuvanih pripomore k uglašenosti, povezanosti tima, vzpostavi oziroma krepi osebne stike med zaposlenimi, omogoča pogovor o novostih, dilemah itd. *Team building Slovenija (spletni članek) navaja številne pozitivne učinke takšne oblike pomoči, in sicer gradi in izboljšuje*

*medosebne in osebne odnose, aktivira sinergije zaposlenih, povečuje produktivnost in učinkovitost, dviga strasti in želje pri zaposlenih, razvija osebno in timsko dinamiko itd.* Nekaterе organizacije, vključene v raziskavo, »team building« izvajajo v obliki sestankov, druge v obliki piknikov in izletov, tretje pa kot obisk velnesa. Socialna delavka na Centru za socialno delo Slovenj Gradec pa navaja, da si »team buildinga« močno želi, saj se ji zdi, da tim ni več tako zelo uglašen, kot je bil nekoč. Socialne delavke in socialni delavci v okviru formalno organizirane oblike pomoči navajajo še možnost izobraževanja. Socialni delavci in socialne delavke v kar petih organizacijah poročajo o možnosti izobraževanja, medtem ko le strokovni delavec na društvu za nenasilno komunikacijo navaja, da jih organizacija k izobraževanju tudi spodbuja. Spodbujanje k izobraževanju se mi zdi izredno pomembno, saj socialni delavki in socialnemu delavcu nudi dvoje: prvič jima zagotavlja kvalitetnejše delo in boljše razumevanje uporabnika, po drugi strani oziroma posledično pa manj obremenitev zaposlenih. Menim, da se socialne delavke in socialni delavci izobraževanj ne udeležujejo v tolikšni meri, kot bi se lahko. Strokovni delavec na društvu za nenasilno komunikacijo poroča, da se tudi brezplačnih izobraževanj ne udeleži toliko zaposlenih, kot bi se jih moralo. Menim, da glavni razlog ni pomanjkanje finančnih sredstev, temveč pomanjkanje osebja in prevelika količina dela. Če se izobraževanja udeležita dve strokovni delavki oziroma dva strokovna delavca v organizaciji, kjer je zaposlenih 8 ljudi, je to zelo opazno. Kljub temu pa bi se strinjala s *Fenglerjem (2007: 190)*, ki navaja, da je na usposabljanje med delovnim časom možno gledati kot na možnost, da se strokovni delavci in strokovne delavke za nekaj časa nadzorovano umaknejo od svojega dela in se mu s tem na novo približajo. Moje mnenje je, da je neznanje s področja nasilja v družini, pa tudi neznanje na področju skrbi zase, stresa in izgorelosti, na dolg rok škodljivejše kakor enodnevni izostanek socialne delavke oziroma socialnega delavca, ki se udeleži izobraževanj. Informirati pa bi bilo potrebno tudi vodilne. Glede na to, da v skoraj polovici zajetih organizacij ni dovolj organiziranih oblik pomoči, o čemer pričajo tudi intervjuvani socialni delavci in socialne delavke, se zdi nujno potrebno o kompleksnosti nasilja v družini in posledicah stresa in izgorelosti seznaniti tudi vodilne v organizaciji. Nenazadnje se zadovoljstvo in zdravje zaposlenih kažeta tudi v kvaliteti opravljenih storitev.

Pred začetkom zbiranja gradiva sem pričakovala, da se bodo med različnimi organizacijami pokazale jasne razlike v zagotavljanju podpore in pomoči s strani vodilnih v organizaciji v smislu zagotavljanja formalnih oblik pomoči, vendar pa jasne razlike niso razvidne. Močno izstopa društvo za nenasilno komunikacijo, kjer zaposlene pred začetkom

opravljanja samostojnega dela usposabljaajo, med delom pa imajo zagotovljene redne intervizije, dvakrat mesečne supervizije, »team buildinge« in izobraževanja. Dobro organizirane strukturirane oblike pomoči ima tudi varna hiša, in sicer redne intervizije, enkrat mesečne supervizije, »team buildinge«, izobraževanja in druženje sodelavk v prostem času (izleti). Menim, da se na društvu za nenasilno komunikacijo zavedajo kompleksnosti področja nasilja v družini in hkrati pomembnosti formalnih oblik pomoči. Prav tako je dobro poskrbljeno za psihofizično zdravje strokovnih delavk, zaposlenih v varni hiši. »Prakse« na centrih za socialno delo pa se močno razlikujejo. Dva centra imata dobro organizirane formalne oblike pomoči, medtem ko dva centra nimata praktično nobene. Center za socialno delo Radlje ob Dravi in Center za socialno delo Ravne na Koroškem imata prav tako kot varna hiša supervizijo, intervizijo in izobraževanja. Center za socialno delo Ravne na Koroškem ima prav tako »team building«. Center za socialno delo Dravograd in Center za socialno delo Slovenj Gradec pa nimata ne intervizije ne supervizije. Center za socialno delo Dravograd je po številu zaposlenih najmanjši center na Koroškem, zato bi lahko pomanjkanje formalne oblike pomoči povezala z majhnim številom zaposlenih, kar pa nikakor ni izgovor za njihovo odsotnost. Tudi če bi bili zaposleni le dve socialni delavki oziroma socialna delavca, bi bilo potrebno zagotoviti vsaj intervizijo. Prav tako pa ima zelo slabo organizirane formalne oblike pomoči tudi Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec oziroma takšnih oblik pomoči zaradi pomanjkanja finančnih sredstev sploh nima. To se mi zdi še bolj zaskrbljujoče kakor na centrih za socialno delo, saj krizni center dela eksplicitno le z mladostniki in otroki. *Morrisette (2004: 64, naš prevod) ugotavlja, da je področje nasilja nad otroki eno najbolj zahtevnih in stresnih področij dela. Socialne delavke in socialni delavci med procesom podpore in pomoči naletijo na številne podrobnosti zlorabe ali nasilja nad otrokom, ki jih šokira, pretrse, primorani so sprejeti »krivico«, ki se dogaja otrokom. Poleg tega so lahko tudi sami izpostavljeni grožnjam ali celo nasilju, s čimer se njihova možnost za doživljanje stresa in izgorelosti znatno poveša.* Po mojem mnenju so formalne oblike pomoči nujne v vseh organizacijah, predvsem pa v kriznem centru. Razlogi je predvsem delo z otroki. Strokovni delavci in strokovne delavke po večini delajo z otroki, ki so doživljali nasilje, medtem ko socialne delavke in socialni delavci na centru za socialno delo obravnavajo še druge primere. S tem pa nikakor ne trdim, da eni potrebujejo strategije s strani organizacij, drugi pa ne. Supervizija, intervizija, izobraževanja in »team buildingi« se mi zdijo nujno potrebni za vse organizacije, ki se na kakršenkoli način srečujejo z nasiljem v družini. Glede na izpostavljen problem neustrezne obravnave žrtev (predvsem na centrih za

socialno delo) pa bi po mojem mnenju organizacije morale temeljiti na pristopu razumevanja travme. *V okviru pristopa organizacije izobražujejo osebe, zaposlenim omogočajo konzultacije in supervizijo, tako da vsak zaposleni (od receptorja do direktorja) razume travme in reakcije, povezane z njimi (Hopper et al. 2010 v Rosič, Rihtar 2016: 169).*

Kljub temu, da so formalno organizirane pomoči s strani organizacije neprecenljive za samo psihofizično zdravje zaposlenih in kvalitetno sodelovanje z uporabniki, so pomembne tudi osebne strategije, ki zaposlenim v prostem času omogočajo sprostitev, razbremenitev, veselje, zadovoljstvo, »odklop«. Več kot polovica intervjuvanih socialnih delavk in socialnih delavcev meni, da blaži stres in preprečuje izgorelost ravno kombinacija obeh vrst strategij – osebnih in tistih, ki so organizirane s strani vodilnih v organizaciji. Intervjuvanci in intervjuvanke poročajo o številnih pozitivnih učinkih, kot so pomiritev, sprostitev, veselje, motivacija in zagon za nadaljnje delo. Kot najpogostejše in najučinkovitejše osebne strategije sproščanja socialne delavke in socialni delavci navajajo socialno oporo (pogovor z družino, prijatelji), športne aktivnosti (sprehodi, kolesarjenje, tek, smučanje, ples), umetnost (glasba, gledališče, slikanje, pisanje) in druge aktivnosti (meditacija, delo na vrtu, izleti z družino, pobarvanke za odrasle, branje literature na temo nasilja v družini, vožnja domov). *Prah (2015: 23) svetuje, da si vsak zaposleni v dnevu vzame čas za počitek in sprostitev, saj bo le tako lahko učinkovito opravljal svoje obveznosti. Večino časa v dnevu si človek namreč zapolni z obveznostmi, načrtovanjem in drugimi stvarmi, ki jih mora storiti.* Nekatere socialne delavke in socialni delavci pa poročajo, da jim ravno za prostočasne aktivnosti, ki so pomembne, ne ostane dovolj časa. To navajajo predvsem socialne delavke in socialni delavci, ki imajo še majhne otroke. Socialne delavke in socialni delavci zaradi pomanjkanja časa zase tako opažajo utrujenost, spremembe v zdravju in počutju. Menim, da so njihove navedbe le še dodatna potrditev, kako zelo pomembne so strategije sproščanja. Poleg formalno organiziranih oblik pomoči in osebnih strategij sproščanja pa blažijo stres in preprečujejo izgorelost tudi določene osebnostne lastnosti. *Maslach in Leiter (2002: 56) navajata štiri temeljne vrednote za delo z ljudmi; to so učinkovitost, natančnost, osebni pristop in prilagodljivost posamezniku. Powell (1999: 7) pa na podlagi znanstvenih raziskav navaja tri bistvene lastnosti, ki naj bi bile skupne ljudem, ki živijo pod stresom, a le redko zbolijo; to so: nadzor (občutek, da ima življenje smisel in namen), prednost (družini, delu, konjičkom, družabnemu življenju) in prilagodljivost (pozitiven odnos do sprememb kot normalnih dogodkov v življenju). Powell (1999: 7) je mnenja, da te lastnosti posamezniku niso prirojene, temveč se jih mora le*

*naučiti. Socialne delavke in socialni delavci kot pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini navajajo vztrajnost, potrpežljivost, odprtost za drugačnost, pripravljenost pomagati, doslednost, poslušnost, komunikativnosti, empatičnost, iskrenost in zaupanje samemu sebi ter drugim. Po mnenju intervjuvanih strokovnjakov morajo biti socialne delavke in socialni delavci dovzetni tudi za prepoznavanje majhnih sprememb, spremljanje napredka in postavljanje realnih zahtev. Poleg osebnostnih lastnosti so strokovni delavci in strokovne delavke kot »varovalo« pred doživljanjem pretiranega stresa izpostavili še eno skupino, to so dejavniki krepitve moči, povezani z uporabniki. Socialne delavke in socialni delavci tukaj navajajo ravno nasprotno dejavnike, kot so jih navajali pri razlogih za doživljanje stresa in izgorelosti. Če stres in izgorelost povzročata nezadovoljstvo uporabnikov, doživljanje stresa preprečuje zadovoljstvo uporabnikov. Navajali so še dobro opravljeno delo, zaznane spremembe uporabnikov, primere dobre prakse in uporabo humorja. Danes je znanstveno dokazano, da ima uporaba humorja naslednje vplive: zmanjšuje stres, dviga razpoloženje, krepi imunski sistem, blaži konflikte, izboljšuje sprejemanje kisika, izboljšuje komunikacijo in povečuje motivacijo (Schmiedel 2011: 13). Tudi Trotter (2006 v Pegam 2009: 25) meni, da se lahko humor uporabi kot pomoč za vzpostavljanje dobrega odnosa z uporabnikom, saj lahko odstrani ovire v procesu pomoči. Dobro ga je uporabiti v situacijah, v katerih se socialni delavec oziroma socialna delavka in uporabnik le stežka znajdetta. Socialni delavec oziroma socialna delavka mora biti pazljiva pri njegovi rabi, saj je lahko tako konstruktiven kakor tudi destruktiven.*

Osebnostne strategije preprečevanja izgorelosti so pri nekaterih socialnih delavkah in socialnih delavcih enake kot pri stresu (pogovor z družino, šport), drugi za preprečevanje izgorelosti navajajo predvsem uporabo formalnih oblik pomoči (izobraževanje, intervizija in supervizija). Ugotavljam, da socialnim delavcem in socialnim delavkam, ki dela ne doživljajo kot stresnega, zadostujejo osebne strategije sproščanja. Vsi ostali pa opažajo potrebo po strategijah, organiziranih s strani organizacije. Socialne delavke in socialni delavci so kot pomembno osebno strategijo preprečevanja izgorelosti navajali tudi skrb zase predvsem v obliki samorefleksije, aktivnosti, ki sproščajo, načine razmejevanja dela in privatnega življenja ter načine razmejevanja lastne odgovornosti in odgovornosti uporabnikov.

Če na kratko povzamem, so vse socialne delavke in socialni delavci relativno zadovoljni z neformalno pomočjo s strani organizacije (odnosi v timu, neformalna posvetovanja itd.), dosti manj pa s formalno podporo in pomočjo. Socialne delavke in socialni delavci zato

menijo, da bi potrebovali (več) organiziranih oblik pomoči, ki bi zaposlenim pomagale predelati težke in kompleksne primere, po drugi strani pa bi tako imeli možnost izbire. Vse strategije – tako osebne kakor tudi organizirane s strani institucij – niso primerne za vse zaposlene. Če imajo zaposleni ponujeno le eno obliko pomoči, so čisto vsi prisiljeni izbrati ravno to. Socialne delavke in socialni delavci menijo, da bi morale organizacije v prvi vrsti povečati kolektiv, torej dodatno zaposliti vsaj eno socialno delavko ali socialnega delavca. Kot razloge za potrebo po povečanju kolektiva intervjuvani navajajo predvsem kompleksne primere, veliko vloženega truda in energije v en primer, vključenost več socialnih delavk/socialnih delavcev v en primer, prevzemanje različnih področij dela zaradi pomanjkanja kadra in potrebo po zmanjšanju administrativnega dela. Razumem potrebo po zaposlitvi dodatnega kadra, vendar se mi ta možnost ne zdi lahko izvedljiva. Novo delovno mesto ni odvisno samo od organizacije, pač pa tudi od Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Čeprav menim, da bi bilo to potrebno, se mi na kratki rok to ne zdi realno izvedljivo. Več kot polovica socialnih delavk in socialnih delavcev meni, da bi potrebovali več izobraževanj na temo nasilja v družini in preprečevanja izgorelosti. Kot razloge za potrebo po izobraževanju socialni delavci in socialne delavke navajajo zavedanje, da pomanjkanje znanja škoduje uporabnikom, in da znanje preprečuje izgorelost. Znanje omogoča boljše razumevanje uporabnikov, lažje sprejemanje odločitev uporabnikov, zmanjša situacije, v katerih zaposleni ne vedo, kako reagirati, zmanjša občutke krivde, omogoča kvalitetno in kakovostno delo ter krepi zasebno življenje. Poleg tega opozarjajo tudi na potrebo po informiranju vodilnih v organizaciji o posledicah stresa in izgorelosti na zaposlenih. V okviru izobraževanja je mogoče zaslediti paradoks, ki sem ga navedla že zgoraj: medtem ko nekateri poudarjajo potrebo po dodatnih izobraževanjih, strokovni delavec, ki organizira izobraževanja, opaža nizko udeležbo. Menim, da bi k večji udeležbi lahko pripomogli vodilni v organizaciji, in sicer s spodbudami in s poudarjanjem pomembnosti izobraževanj. Tako bi se socialni delavci in socialne delavke udeležili vsaj tistih izobraževanj, ki so brezplačna. Socialne delavke in socialni delavci navajajo tudi potrebo po organizirani superviziji, saj ta omogoča strokovni pogovor, usmeritve, nasvete, predvsem pa krepi zaposlene na področju nasilja v družini. Intervjuvanke in intervjuvanci izpostavljajo tudi željo po interviziji predvsem zaradi potrebe po razbremenitvi. Nekateri izpostavijo tudi »team building«, saj zagotavlja povezovanje kolektiva, izboljšuje odnose med zaposlenimi ter omogoča izražanje čustev, problemov in dilem. Socialne delavke in socialni delavci si želijo tudi več športnih aktivnosti, kot so karte za bazen ali fitnes. Nekatera podjetja v Sloveniji to že

prakticirajo. Socialne delavke in socialni delavci poleg vseh naštetih predlogov kot odgovornost vodilnih v organizaciji vidijo vzpostavitev dobrega odnosa med zaposlenimi, vzpostavitev sodelovanja in povratnih sporočil, informacij z različnimi institucijami in vzpostavitev poenotene prakse na področju nasilja v družini. Glede na to, da Koroška spet ni tako velika, se mi zdijo te »zahteve« izvedljive. Seveda bi terjale veliko časa, energije in truda vodilnih v organizaciji, vendar pa menim, da bi dolgoročno doprinesle k boljši kvaliteti dela in predvsem večjemu zadovoljstvu uporabnikov oziroma, če rečemo drugače, k blaženju stresa in preprečevanju izgorelosti.

Torej je nujno potrebno, da se izboljša organiziranost formalnih oblik pomoči in predvsem, da se socialnim delavkam in socialnim delavcem zagotovi več možnosti izbire. Hkrati lahko k zmanjševanju stresa in preprečevanju izgorelosti do določene mere prispevajo tudi zaposleni. Intervjuvani poudarjajo predvsem skrb zase, na kar zaposleni v socialnem varstvu pogostokrat pozabljajo. Socialni delavci in socialne delavke navajajo predvsem potrebo po ureditvi socialnega življenja, časa zase v smislu izvajanja aktivnosti, ki sproščajo. Pomembno je grajenje na odnosih – s seboj in z drugimi –, vzpostavitev ravnovesja med delom in prostim časom, vzpostavitev jasnih meja med lastno odgovornostjo in odgovornostjo uporabnikov ter aktivno opozarjanje ministrstva o pomanjkanju kadra. Izredno pomembno je tudi, da si socialni delavec oziroma socialna delavka prizna, ko občuti stres, in si tudi poišče pomoč, če ugotovi, da jo potrebuje. Čeprav nimam informacij o tem, pa se mi zdi, da se ljudje še vedno premalokrat odločijo za takšno obliko pomoči. Mislim, da je glavni problem ta, da je strokovna pomoč še vedno stigmatizirana. K temu bi lahko pripomogli tudi vodilni v organizaciji. Spodbujali bi svoje zaposlene, da so pozorni na lastno počutje in hkrati dajali sporočilo, da ni nič takšnega, če vsega ne zmorejo opraviti sami ali če potrebujejo strokovno pomoč.

## 10. Sklepi

- Socialni delavci in socialne delavke so do dela na področju nasilja v družini prišli naključno. Nekateri so se prijavili na razpis za zaposlitev, drugi so predhodno v organizaciji opravljali pripravništvo, tretjim pa je bilo področje dodeljeno s strani direktorja/direktorice.
- Tri intervjuvanke in en intervjuvanec delajo s povzročitelji. Naloge, ki jih ima center za socialno delo, so: poklicati povzročitelja in ga seznaniti z ukrepom prepovedi približevanja, ga povabiti na pogovor, ga seznaniti z vsemi možnimi oblikami pomoči, sodelovati s povzročiteljem, ustvariti varen prostor ter vzpostaviti dobre pogoje za delo in dober delovni odnos. V okviru društva za nenasilno komunikacijo so organizirani treningi socialnih veščin. Ti potekajo v obliki 24 srečanj (predavanja in delavnice).
- Z žrtvami na centru za socialno delo dela ena socialna delavka, ena pa z njimi sodeluje v okviru varne hiše. Žrtve se lahko na centru za socialno delo vključijo v prvo socialno pomoč in osebno pomoč. Naloge centra za socialno delo so: vzpostavitev stika, seznaniitev žrtve z ukrepom prepovedi približevanja in z njenimi odgovornostmi ter dolžnostmi, organiziranje multidisciplinarnega tima za žrtev nasilja ter oblikovanje ocene tveganja. V Varni hiši Slovenj Gradec sta zaposleni dve socialni delavke, ki delata z ženskami in z otroki, ki so žrtve nasilja. Varna hiša svojim varovankam nudi varnost, oporo, svetovanja, pogovor. Ženske in otroci morajo v okviru varne hiše sprejeti in upoštevati hišna pravila, kljub temu pa nimajo omejene svobode gibanja, v hišo niso zaprte.
- Z otroki na področju nasilja v družini delata dva strokovna delavca v okviru Kriznega centra za otroke in mladostnike Slovenj Gradec. Krizni center praviloma namešča otroke z njihovim privoljenjem, v ekstremnih razmerah pa tudi brez tega. Najpogostejši razlog za namestitev je nasilje v družini. V kriznem centru lahko otroci, stari od 6 do 18 let, živijo 21 dni. Strokovni delavci v kriznem centru otroka sprejmejo ter mu nudijo prvo socialno pomoč, osebno pomoč. Če je le mogoče, sodelujejo tudi s starši.
- Regijska koordinatorka za preprečevanje nasilja spodbuja in podpira sodelavce, sodelavke, spodbuja sodelovanje različnih institucij, pridobiva različne podatke, analizira problematiko nasilja v družini, obvešča javnost in piše članke.

- Strokovne delavke in strokovni delavci delo doživljajo kot negativno (stresno, frustrirajoče) pa tudi kot pozitivno (delo krepi, izpolnjuje, nagraduje, bogati, je plemenito, omogoča izziv, osebnostno rast). Bolj kot negativno ali pozitivno se jim zdi delo zahtevno (odgovorno, naporno, na trenutke stresno, kompleksna tematika, tanka meja med empatijo in obremenjenostjo, težko se je zavarovati pred izgorelostjo itd.) in pomembno (vplivanje na življenja ljudi, intenzivno delo z uporabniki, vzpostavljanje dragocenih vez z uporabniki).
- Socialnim delavkam in socialnim delavcem največje zadovoljstvo predstavljajo opazne (majhne ali velike) spremembe pri uporabnikih, zadovoljstvo uporabnikov, kvalitetno opravljeno delo ter dobro sodelovanje z različnimi institucijami.
- Socialnim delavkam in socialnim delavcem največji stres predstavljajo nesodelovanje, nezainteresiranost, nezadovoljstvo uporabnikov, agresija in grožnje s strani uporabnikov, pričakovanja uporabnikov, da bo socialna delavka oziroma socialni delavec vse opravil namesto njih, konflikt med profesionalnim in zasebnim življenjem ter preveč administrativnega dela.
- Stres se pri socialnih delavkah in socialnih delavcih kaže v obliki duševnih (manjša potrpežljivost, razdražljivost) in telesnih simptomov (utrujenost, povišan krvni tlak, hitreje bitje srca, upad imunskega sistema).
- Stres vpliva na profesionalno, še bolj pa na zasebno življenje socialnih delavk in socialnih delavcev, kar se kaže kot večja razdražljivost, netolerantnost do družinskih članov ter premišljevanje o nerešenem primeru v popoldanskem času.
- Socialni delavci in socialne delavke kot »varovalo« pred doživljanjem stresa oziroma posledicami, ki jih ima stres na zasebno življenje, navajajo: postavljanje meja med zasebnim in profesionalnim življenjem, postavljanje meja med lastno odgovornostjo in odgovornostjo uporabnikov, pogovor s sodelavkami ter pogovor o čustvih.
- Socialne delavke in socialni delavci navajajo, da njihovo delo vpliva na spremembe bolj v psihičnem delovanju kakor v fizičnem. Zaradi dela so pogosto razdraženi, občutljivi, vznemirjeni, bolj čustveni in zmedeni. Kot posledice dela na ravni telesnih simptomov navajajo okvare oči, bolečine v križu, izčrpanost, utrujenost, potenje in potrebo po nezdravih substancah (cigareti, čokolada). V splošnem posebnih oziroma resnih zdravstvenih težav zaradi dela nimajo.
- Socialne delavke in socialni delavci pri svojem delu občasno imajo občutke nemoči in nerešljive situacije. Takrat poskušajo razmejiti uporabnikovo in svojo

odgovornosti, uporabijo samorefleksijo ali se posvetujejo s sodelavkami/sodelavci. Intervjuvanci in intervjuvanke izpostavijo tudi pomembnost vztrajnosti in komuniciranja z uporabniki.

- Socialne delavke in socialni delavci na področju nasilja v družini delajo od dveh do šestnajstih let. Glede na dobo zaposlitve na tem področju ne opažam povezave s stresom, izgorelostjo oziroma z željo po zapustitvi delovnega mesta. Kot razloge za zapustitev delovnega mesta socialne delavke in socialni delavci navajajo predvsem kompleksno problematiko nasilja v družini, zanemarjanje psihofizičnih aktivnosti, pomanjkanje časa zase ter prepletanje vlog svetovalca in nadzornika. Eden izmed njih že opaža znake izgorelosti.
- Strokovni delavci in strokovne delavke so zelo dobro informirani o možni izgorelosti. Informacije in znanje so pridobivali predvsem zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini in zaradi prepoznavanja znakov izgorelosti.
- Socialne delavke in socialni delavci so znanje pridobili na dva načina: samoiniciativno z branjem literature na dano temo ali z organiziranim posredovanjem informacij, predvsem v obliki izobraževanj.
- Socialne delavke pri svojem delu doživljajo številne obremenitve, ki lahko vodijo v izgorelost. Dejavniki s strani institucij in tima, ki zaposlene na področju nasilja v družini najbolj obremenjujejo, so: premalo strokovne podpore, pomanjkanje supervizije, nesodelovanje z ostalimi službami, preobremenjenost strokovnih delavk in strokovnih delavcev in preveč primerov.
- Socialne delavke in socialni delavci doživljajo obremenitve že zaradi same kompleksnosti področja nasilja v družini. Kot obremenitev doživljajo predvsem nesodelovanje uporabnikov, prevelika pričakovanja socialnih delavk oziroma socialnih delavcev in uporabnikov, vrnitev žrtve nazaj domov, ponovitev nasilja, zavrnitev strokovne pomoči, neodkritost uporabnikov in omejitve zakonodaje.
- K izgorelosti lahko pripomorejo tudi osebni razlogi socialnih delavk in socialnih delavcev. To so: pretirana empatičnost, prevzemanje krivde, pomanjkanje ravnovesja med prostim časom in delom, pomanjkanje razmejitev odgovornosti, pomanjkanje potrpežljivosti, slabo vrednotenje svojega dela ter nezmožnost videti majhnih korakov oziroma filigranskih sprememb.
- Socialne delavke in socialni delavci se poslužujejo naslednjih strategij sproščanja: socialna opora (pogovor z družino, prijatelji), športne aktivnosti (kolesarjenje, tek, sprehodi, smučanje, ples), umetnost (glasba, gledališče, risanje, pisanje) in druge

aktivnosti (delo na vrtu, meditacija, pobarvanke za odrasle, branje literature na temo nasilja v družini, vožnja domov).

- Socialni delavci in socialne delavke, ki imajo majhne otroke, opažajo pomanjkanje časa zase, pomanjkanje časa za zadovoljevanje lastnih potreb, želja in interesov. Kot posledice pomanjkanja časa zase in za aktivnosti, ki jih sprostijo, opažajo utrujenost ter spremembe v zdravju in počutju.
- Kot osebne strategije preprečevanja izgorelosti se socialne delavke in socialni delavci poslužujejo tako neformalnih oblik pomoči (skrb zase, pogovor s sodelavci/sodelavkami, družabne dejavnosti, aktivnosti, ki te sprostijo) kot organizirane oblike pomoči (izobraževanje, intervizija).
- Socialne delavke in socialne delavce pri njihovem delu krepijo tudi osebnostne lastnosti: vztrajnost, potrpežljivost, odprtost za drugačnost, zaupanje sebi in drugim, empatičnost ter pripravljenost pomagati. Hkrati so to lastnosti, ki vodijo v izgorelost.
- Organizacije zagotavljajo naslednje oblike formalnih pomoči: supervizijo, intervizijo, »team buildinge«, izobraževanja, program za zdravje, pa tudi neformalno podporo in pomoč znotraj tima, podporo vodilnih v organizaciji.
- Tri organizacije, zajete v raziskavo (Center za socialno delo Dravograd, Center za socialno delo Slovenj Gradec in Krizni center Slovenj Gradec), nimajo skoraj nobene formalne oblike pomoči. Zaposleni (Center za socialno delo Dravograd in Krizni center Slovenj Gradec) poročajo le o izredno dobri neformalni pomoči sodelavcev/sodelavk.
- Supervizijo imajo zagotovljeno štiri organizacije. Društvo za nenasilno komunikacijo zaposlenim omogoča 2-krat mesečno supervizijo, varna hiša in ostala dva centra za socialno delo (Ravne na Koroškem in Radlje ob Dravi) pa 1-krat mesečno. Supervizija po mnenju zaposlenih prinaša številne pozitivne učinke, saj omogoča izpostavljanje dilem, problemov, stisk in pogled s perspektive tretjega. Učinkovitost in koristnost supervizije navajajo tudi zaposleni, ki je nimajo.
- Iste organizacije, ki imajo zagotovljeno supervizijo, imajo zagotovljeno tudi redno intervizijo.
- Štiri organizacije (varna hiša, društvo za nenasilno komunikacijo, Center za socialno delo Ravne na Koroškem in Center za socialno delo Slovenj Gradec) se zavedajo pomembnosti »team buildinga«. Glede na to, da vse organizacije

poudarjajo pomembnost dobrih odnosov in odgovornost vodilnih, da vzpostavijo še boljše, bi »team building« potrebovale vse organizacije, vključene v raziskavo.

- Izobraževanje zaposlenih omogoča večina organizacij. Le na društvu za nenasilno komunikacijo vodilni tudi spodbujajo in motivirajo zaposlene k izobraževanju.
- Socialne delavke in socialni delavci so zadovoljni s podporo vodilnih v organizacijah, saj jih ti poslušajo, podpirajo in motivirajo. Zadovoljni so tudi z neformalno pomočjo znotraj tima, medtem ko jim formalnih oblik pomoči primanjkuje.
- Socialne delavke in socialni delavci izpostavljajo številne pozitivne učinke podpore tako s strani organizacij kot tudi s strani osebnih strategij. Še učinkovitejša je kombinacija obeh, ki zagotavlja sprostitev, pomiritev, veselje, motivacijo in zagon za nadaljnje delo.
- Socialne delavke in socialni delavci si želijo več različnih oblik in metod pomoči, da bi imel vsak posameznik možnost izbire.
- Socialne delavke in socialni delavci si želijo dodatnih delovnih mest oziroma več kadra, več možnosti izobraževanja ter organizirano supervizijo in intervizijo. Ugotavljajo tudi potrebo po »team buildingu«, športnih aktivnostih in raznih motivacijskih dejavnostih.
- Socialne delavke in socialni delavci si želijo boljših odnosov med zaposlenimi, boljšega sodelovanja in povratnih informacij med različnimi institucijami ter poenoteno prakso.
- Socialne delavke in socialni delavci menijo, da lahko v določeni meri poskrbijo tudi sami zase. Socialne delavke in socialni delavci bi si morali vzeti več prostega časa, ki bi ga namenili sebi, sproščanju.
- Socialne delavke in socialni delavci bi morali bolj razmejiti med delom in prostim časom, med lastnimi odgovornostmi in odgovornostmi uporabnikov.
- Socialne delavke in socialni delavci bi občutili manj stresa in doživljali manj izgorelosti, če bi bili bolj samozavestni in ponosni na poklic, ki ga opravljajo. Socialna delavka je mnenja, da bi morali začeti uživati v delu, ki ga počnejo.

## 11. Predlogi

### 11.1. Predlogi na strani organizacij

- Socialne delavke in socialni delavci bi potrebovali več izobraževanj na temo nasilja v družini. Socialni delavci poročajo o virih stresa, kot so nesodelovanje, nezainteresiranost, nezadovoljstvo uporabnikov, nezmožnost ugoditi njihovim zahtevam, vrnitev žrtve nazaj domov, grožnje uporabnika itd. Vsi ti dejavniki so nedvomno stresni, za nekatere bolj, za nekatere manj. Teoretična podlaga lahko prispeva k razumevanju dinamike nasilja, vezi med žrtvijo in povzročiteljem ter vzrokov, zakaj se žrtev vrne nazaj domov. Poznavanje in tudi razumevanje področja nasilja v družini lahko v veliki meri prispeva k blaženju stresa in preprečevanju izgorelosti.
- Glede na to, da se socialne delavke in socialni delavci tudi izobraževanj, ki so jim na voljo, ne udeležujejo v takšnem številu, kot bi se pričakovalo, bi jih k temu lahko spodbudili vodilni v organizaciji. Motiviranje, spodbujanje, poudarjanje pomembnosti izobraževanja s strani vodilnih je izredno pomembno. Bolj kot bo imela socialna delavka oziroma socialni delavec občutek, da njegova organizacija ceni znanje, kompetence in usposabljanje, bolj si bo prizadeval k temu, sploh če so izobraževanja podprta na ustrezen način (brez groženj, vsiljevanj in pritiskov).
- Socialne delavke in socialni delavci bi potrebovali izobraževanja in usposabljanja na temo stresa in izgorelosti. Pomembno je, da se zaposlenim predstavijo simptomi, vzroki in posledice stresa oziroma izgorelosti. Hkrati se jim lahko predstavi, približa kakšna možna alternativa, ki jih v najbolj stresnih trenutkih lahko pomiri, razbremeni.
- V okviru izobraževanja bi se lahko socialnim delavkam in socialnim delavcem posredovalo tudi sporočilo, da ni nič takšnega, če so utrujeni, če vsega ne zmorejo in če potrebujejo strokovno pomoč. Zdi se, da se zaposleni v poklicih pomoči z dejstvom, da tudi sami potrebujejo strokovno pomoč, težko sprijaznijo.
- Ker so izredno pomembne predvsem formalno organizirane oblike pomoči, bi bilo potrebno vodilne informirati tudi o kompleksnosti področja dela in o posledicah, ki jih stres in izgorelost prinašata.
- Organizacije bi zaposlenim morale zagotoviti več možnosti izbire. Če ima zaposleni na voljo samo neformalno pomoč, to ni izbira, pač pa prisila. Neformalna pomoč je izrednega pomena, dobri odnosi znotraj kolektiva prispevajo k boljšemu

počutju, zadovoljstvu, celo h kvalitetnejšemu delu, vendar pa za razbremenjevanje socialnih delavk in socialnih delavcev samo neformalna pomoč ni dovolj.

- Organizacije bi lahko zaposlenim zagotovile redne supervizije ali vsaj intervizije. Supervizije so sicer finančen zalogaj, vendar pa se dolgoročno dosti bolj splačajo kot bolniški dopusti socialnih delavk oziroma socialnih delavcev, ki zbolijo zaradi pretiranega stresa in napora. Če si je kakšna institucija resnično ne more privoščiti, bi se lahko pozanimali o možnosti priključitve kakšni drugi skupini (npr. Center za socialno delo Dravograd ima le dve socialni delavki, ki delata na področju nasilja v družini, torej bi morali ugotoviti, kakšna je možnost, da se supervizije udeležujeta na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem).
- Vse organizacije bi lahko organizirale in spodbujale oblikovanje intervizije, ki ne terja finančnih stroškov. Zaposleni za izvajanje intervizije potrebujejo le prostor, čas in interes.
- Glede na pomembnost dobrih odnosov in željo po globlji povezanosti, še boljših odnosih bi organizacije potrebovale »team buildinge«. Obstajajo številni ponudniki, ki »team buildinge« izvajajo oziroma ljudi vsaj usposobijo za to. Kadar primanjkuje finančnih sredstev, se na internetu najdejo številni članki (sicer v tujem jeziku) na temo, kako izvajati »team buildinge«, čemu služijo itd.
- Posledice neznanja so lahko slabo opravljeno delo, sekundarna viktimizacija in retravmatizacija žrtve. Slab izid procesa podpore in pomoči pa lahko bremeni, povzroča stres pri socialni delavki oziroma socialnemu delavcu. Poleg izobraževanja bi bilo potrebno zaposlene informirati o pristopu, temelječem na razumevanju travme. Ta pristop prispeva ravno k temu, kar navajam zgoraj pri izobraževanju, k razumevanju uporabnika. Pristop, temelječ na razumevanju travme, ni učinkovit in koristen le za uporabnike, pač pa tudi za socialne delavke in socialne delavce.
- Vodilni v organizaciji bi morali zagotoviti vzpostavitev dobrega odnosa med zaposlenimi, vzpostavitev sodelovanja in povratnih informacij med različnimi institucijami ter vzpostavitev poenotene prakse na področju nasilja v družini.
- Dober odnos v organizaciji se lahko doseže na različne načine: s »team buildingom«, socialnimi igrami, druženju v prostem času, z organiziranjem skupnih pristočasnih aktivnosti itd. K temu pa lahko prispeva tudi sama vizija organizacije. Če k temeljnim vrednotam organizacije spadajo tudi odnosi med zaposlenimi, je realizacija lažja.

- Dober zgled dajejo tudi vodilni v organizaciji. Če so neosebni, si ne vzamejo časa za zaposlene, jim ne prisluhnejo, je dosti težje pričakovati, da si bodo zaposleni prizadevali k dobrim odnosom v timu. V tej raziskavi vsi poročajo o dobrih odnosih med zaposlenimi in vodilnimi, torej direktorji/direktoricami.
- Na območju Koroške na področju nasilja v družini deluje le 7 organizacij, ki sem jih zajela v raziskavo. Vse organizacije bi se lahko med seboj povezale oziroma organizirale regijske intervizije. Na večini centrov delata le dve socialni delavki oziroma socialna delavca na področju nasilja v družini, prav tako v varni hiši, v kriznem centru pa jih je 5. Še vedno ne gre za tako veliko število ljudi, da se ne bi mogli organizirati v intervizijo. Na teh intervizijah bi zaposleni lahko podeljevali dileme, probleme, predloge, izboljšave itd.
- Tudi v okviru regijskega posveta bi lahko potekal nekakšen tip intervizije, kjer bi lahko zaposleni podeljevali svoje pretekle izkušnje in primere dobre prakse.
- Pomembno bi bilo, da bi se organizirala srečanja socialnih delavk in socialnih delavcev morda enkrat na mesec, hkrati pa bi se organizirala tudi srečanja oziroma strokovni timi, ki bi poleg socialnih delavk in socialnih delavcev vključevali še policiste, zdravnike oziroma medicinsko osebje, zaposlene v šolah, vrtcih itd. Takšno srečanje bi potekalo enkrat na dva meseca. Sodelovanje samo v okviru točno določenega primera se mi ne zdi dovolj. Potrebno bi bilo tudi »preventivno« povezovanje, sodelovanje, usklajevanje. Tako bi se socialne delavke in socialni delavci iz različnih organizacij, pa tudi ostali strokovnjaki, med seboj malo bolje spoznali, ko bi prišlo do interventne situacije, pa bi delovali bolj enotno, s čimer bi prihranili čas, nepotrebno slabo voljo in celo stres.
- Organizacije bi lahko organizirale tudi delavnice oziroma kakšno druženje socialnih delavk in socialnih delavcev skupaj z njihovimi otroki. Glede na to, da poročajo o pomanjkanju časa zase ravno zaradi otrok, bi se lahko na takšnih dogodkih sprostili, družili z otroki in tudi s sodelavci/sodelavkami. V okviru Centra za socialno delo Ravne na Koroškem poteka projekt Človek, ki je namenjen staršem, ki se kakorkoli znajdejo v težavah. Ker je pogost razlog, da se starši takšnega programa ne morejo udeležiti, odsotnost varstva otrok, so v okviru projekta organizirali tudi to. Na takšen način bi se lahko morda organizirale kakšne delavnice na temo stresa in izgorelosti za zaposlene.

- Sicer to ne ustreza čisto vsem, vendar imajo na Centru za socialno delo Ravne na Koroškem na hodnikih glasbo. Glasba lahko blagodejno vpliva tako na uporabnike, ki čakajo pred pisarno, kot na socialne delavke in socialne delavce.
- Organizacije bi lahko tudi v večji meri poudarjale pomembnost dobrega počutja zaposlenih v socialnem varstvu. Obstajajo različne tehnike, ki zaposlenim omogočajo »prefiltracijo« oziroma sprostitev, preklpitev med enim in drugim uporabnikom. Na primer: socialna delavka ali socialni delavec lahko za 10 minut odide v dnevni prostor, tam popije kozarec vode, se malo sprehodi in vrne nazaj v pisarno. To omogoča sprostitev, razbremenitev, oddih.
- Vodilni v organizaciji bi lahko enkrat letno preverjali zadovoljstvo zaposlenih, njihovo počutje, morebitne spremembe, stopnjo doživljanja stresa in izgorelosti. S takšnimi anketami bi bili tudi sami redno na tekočem, s čim so njihovi zaposleni zadovoljni in kaj jim primanjkuje oziroma kaj še potrebujejo.
- Organizacije bi lahko zaposlenim omogočile tudi brezplačne karte za fitnes ali bazen.

## **11.2. Predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev**

- Socialne delavke in socialni delavci lahko za svoje psihofizično zdravje oziroma blaženje stresa in izgorelosti na nek način poskrbijo tudi sami. Predvsem je potrebno, da si zaposleni vzamejo več časa zase, za aktivnosti, ki jih sproščajo, ter vzpostavijo ravnovesje med delom in prostim časom.
- Na področju nasilja v družini je pomembno, da strokovni delavci in strokovne delavke poznajo sami sebe, svoje meje, predsodke itd., pa tudi svoje reakcije – kaj jih umiri in kaj razjezi.
- Na področju nasilja v družini oziroma nasploh v socialnem delu je pomembno, da so zaposleni iskreni sami do sebe, si priznajo, koliko zmorejo, in podelijo nemoč, ko česa ne znajo, ne zmorejo.
- Socialne delavke in socialni delavci lahko eksperimentirajo, na nek način odkrivajo osebne strategije, ki omogočijo vzpostavitev meje med zasebnim in profesionalnim. Zaposleni morajo poiskati ustrezne načine, da preklopijo med enim in drugim življenjem.
- Socialni delavci in socialne delavke lahko najdejo alternative, ki jim omogočajo izražanje negativnih občutkov. To so lahko pogovor s sodelavkami/sodelavci, barvanje odraslih pobarvank, poslušanje glasbe, zapisovanje občutkov/dnevniki

prakse, morda celo zapisovanje primerov dobre prakse, ki te opolnomočijo takrat, ko misliš, da delaš vse narobe, da si nesposoben, nekompetenten itd.

- Če socialne delavke in socialni delavci že doživljajo stres ali izgorelost, je potrebno, da si to priznajo ter si poiščejo ustrezno podporo in pomoč strokovnjakov.

## 12. Uporabljena literatura

### 12.1. Pisni viri

1. Aničić, K., Hrovat – Svetičič, T., Hrovat, T., Lapajne, G., Mešič, G. in Miklavčič, R., (2015a), *Delo s povzročitelji nasilja – strokovne smernice in predstavitev dela*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
2. Aničić, K., Hrovat Svetičič, T., Hrovat, T., Sušnik, A. (2015b), *Nasilje nad otroki: strokovne smernice za delo z otroki, ki doživljajo zanemarjanje in/ali nasilje*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
3. Battison, T. (1999), *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
4. Bezenšek – Lalić, O. (2009), *Odzivanje socialnih delavk in delavcev na nasilje v družini*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
5. Brejc, T. (1994), Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. *Socialno delo*, 33, 5: 373–379.
6. Boštjančič, E. (2010), Izgorelost nas ogroža – kaj lahko naredimo: pregled dosedanjih raziskav in primerov dobre prakse. *HRM*, 8, 38: 64–68.
7. Božič, M. (2003), *Stres pri delu: priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
8. Cherniss, C. (1980), *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.
9. Constable, R. in Lee, D. B. (2004), *Social Work with Families, Content and Process*. Chicago: Lyceum.
10. Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
11. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2011), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
12. Čačinovič Vogrinčič, G. (2016), Socialno delo z družino: soustvarjanje procesov podpore in pomoči. V: Kodele, T. in Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
13. De Jong, P. in Kim Berg, I. (2002), *Interviewing for Solutions*. USA: Brooks Cole.
14. Doltar, K. in Beznik, S. (2007), Metode socialnega dela z neprostoovoljnimi uporabniki. *Diplomsko delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
15. Drole, B., Gantar, N. (2008), Obravnava dolgotrajnega nasilja v družini v centru za socialno delo. *Socialno delo*, 47, 3/7: 285–293.

16. Evans, R. in Russel, P. (1992), *Ustvarjalni manager*. Ljubljana: Alpha center.
17. Filipčič, K. (2002), *Nasilje v družini*. Ljubljana: Bonex.
18. Filipčič, K. (2016), Zakonodaja na področju preprečevanja nasilja v družini. V: Veselič, Š., Horvat, D. in Plaz, M. (ur.), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
19. Findeisen, D. (2005), Za premagovanje poklicne izgorelosti potrebujemo izobraževanje: osebni izobraževalni moduli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti. *Andragoška spoznanja*, 11, 2: 37–51.
20. Fengler, J. (2007), *Nudenje pomoči utruja – o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza, d.o.o.
21. Glasberg, A. L. (2007), *Stress of conscience and burnout in health care: the danger of deadening one`s conscience*. Umea: Umea Universitet.
22. Hanekamp, H. (1994), Intervizija. *Socialno delo*, 33, 6: 503–505.
23. Horvat, D., Lešnik Mugnaioni D., Plaz, M. (2004), *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje : priročnik*. Ljubljana : Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
24. Klemenčič Rozman, M.. M. (2010), Pomen supervizije za razvoj strokovnjaka v poklicih pomoči. V: Kobolt, A. (ur.), *Supervizija in koučing*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
25. Kobolt, A. (2002), Timska supervizija. V: Žorga, S. (ur.), *Metode in oblike supervizije*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
26. Kobolt, A. in Žižak, A. (2010), Prispevek supervizije k uspešnosti in vzdušju v delovnih skupinah in timih. V: Kobolt, A. (ur.), *Supervizija in koučing*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
27. Kocijan, M. in Penter, M. (2006), Nasilje, zloraba in starejši ljudje. V: Balažič, J. in Kornhauser, P. (ur.), *Zloraba in nasilje v družini in družbi*. Ljubljana: Inštitut za sodno medicino Medicinske fakultete.
28. Kodele, T. in Mešl, N. (2016), Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V: Kodele, T. in Mešl, N. (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
29. Kuhar, R., Guzelj, P., Drolc, A., Zabukovec, K. (1999), *O nasilju: priročnik za usposabljanje*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.

30. Lazarus, R. S. in Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
31. Levovnik, D. (2014), *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Združevanje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije GIZ.
32. Looker, T. in Gregson, O. (1993), *Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
33. Maslach, C. in Leiter, M. P. (2002), *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
34. Maslach, C., Marek, T., Schaufeli, W. (ur.) (1993), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
35. Matko, K. (2015), *Poročilo o usklajenosti nacionalnih standardov, zakonodaje in javnih politik s Konvencijo Sveta Evrope o preprečevanju in boju proti nasilju nad ženskimi in nasilju v družini*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
36. McClenen, J. C. (2010), *Social Work and Family Violence: Theories, Assessment and Intervention*. New York: Springer Publishing Company.
37. Meško, M. (2011), *Stres na delovnem mestu: visokošolski učbenik z recenzijo*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
38. Mešl, N. in Omladič Ograjenšek, N. (2006), Izvirni delovni projekt pomoči v kriznem centru za mlade: model in njegove uporaba. *Socialno delo*, 45, 3/5: 135–142.
39. Mešl, N. (2008), *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
40. Milek Ogrinc, M. (2016), Pristojnosti centrov za socialno delo na področju preprečevanja nasilja v družini. V: Veselič, Š., Horvat, D. in Plaz, M. (ur.), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
41. Milošević Arnold, V. (1994), Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33, 6: 475–487.
42. Milošević Arnold, V. (2004), *Priročnik za intervizijo*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.
43. Milošević Arnold, V., Vodeb – Bonač, M., Erzar – Metelko, D. in Možina, M. (1999), *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

44. Morrisette, P. J. (2004), *The pain of helping: psychological injury of helping professionals*. New York; Hove: Brunner – Routledge, cop.
45. Newhouse, P. (2000), *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
46. Obran, N. (2014), *Nasilje nad ženskami – prav(n)e poti v varno življenje žensk in otrok; praktični vodnik po sodnih in upravnih postopkih*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
47. Pavšič Mrevlje, T. (2014), Nasilje mladostnikov nas starši. *Anthropos*, 3/4: 57–69.
48. Payne, S. in Walker, J. (2002), *Psihologija v zdravstveni negi*. Ljubljana: Educy.
49. Pegam, P. (2009), *Perspektiva odpora in reaktance v neprostoovoljnih transakcijah socialnega dela*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
50. Peršak B. (ur.) (2006), *Varna hiša Maribor: pomoč ob nasilju v družini: 1996-2006: jubilejni zbornik ob deseti obletnici delovanja*. Maribor: Center za socialno delo in Varna hiša Maribor.
51. Pettau, M. in Stojanović, N. (2008), Pravica do strokovne obravnave v kriznem centru za mlade. *Socialno delo*, 47, 3/6: 303–307.
52. Plaz, M. (2016), Nasilje nad ženskami v partnerskih in sorodstvenih odnosih. V: Veselič, Š., Horvat, D. in Plaz, M. (ur.), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja.
53. Plaz, M. (2016), Kako doseči čim večjo učinkovitost pri svetovanju in psihosocialni podpori pri iskanju poti iz nasilja skupaj z uporabnico. V: Veselič, Š., Horvat, D. in Plaz, M. (ur.), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja.
54. Prah, S. (2015), *Predihajmo stres: priročnik za sproščanje*. Novo mesto: Psihoterapevtsko društvo Izbira.
55. Rebolj, A. B. (2015), V rešitev usmerjen pristop. *Sodobna pedagogika*, 66, 1: 104–112.
56. Rener, T. (1993), Politika materinjenja ali Father Knows Best: for Him the Play, for Her the Rest. *Časopis za kritiko znanosti*, 21, 162/163: 15–21.
57. Rosič, J. in Rihter, L. (2016), Ogroženost zaposlenih na področju nasilja v družini. *Socialno delo*, 55, 4: 167–180.
58. Rozman, S. (2015), *Pogum – kako preboleti travmo*. Ljubljana: Modrijan.
59. Rus Makovec, M. (2004), Družina in nasilje. V: Selič, P. (ur.), *Nasilje v družini – poti do rešitev*. Ljubljana: Varuh človekovih pravic.

60. Sarafino, E. P. (1990), *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions*. New York: John Wiley & Sons.
61. Schmiedel, V. (2011), *Izgorelost – burnout: ko nas delo, družina in vsakdanjih izčrpavajo*. Maribor: Mettis Bukvarna, d.o.o.
62. Schmidt, A. (2001), *Stres: najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Kmečki glas.
63. Selič, P. (1999), *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
64. Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2010), *Kaljenje: bilten Skupnosti CSD Slovenije*, 5, 10. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
65. Starc, R. (2007), *Stres in bolezni: od stresa do debelosti, zvišanih maščob, arterijske hipertenzije, depresije, srčnega infarkta, kapi in prezgodnje smrti*. Ljubljana: Sirius.
66. Stefanoski, P. (2011), Socialno delo in izzivi zapisovanja in poročanja pri izvajanju javnih pooblastil. V: Poštrak, M. in Urek, M. (ur.), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
67. Straus, M. A. in Gelles, R. J. (1995), *Physical Violence in American Families 1995*. New Brunswick-London: Transaction Publishers.
68. Stritih, B in Možina, M. (1998), *Nova strategija pomoči v socialnem delu: študijsko gradivo za predmet Teorije pomoči*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
69. Šugman Bohinc, L. (2006), Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45, 6: 345–355.
70. Švab, A. (2001), *Družina: Od modernosti k postmodernosti*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
71. Štirn, M. (2016), Poti do otroka z izkušnjo nasilja – kako otroku nuditi ustrezno podporo in pomoč pri soočanju s posledicami nasilja. V: Veselič, Š., Horvat, D. in Plaz, M. (ur.), *Priročnik za delo z ženskami in otroki z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
72. Tomori, M. (2006), Otrok v nasilni družini – od priče in žrtve do izvajalca nasilja. V: Balažič, J. in Kornhauser, P. (ur.), *Zloraba in nasilje v družini in družbi*. Ljubljana: Inštitut za sodno medicino Medicinske fakultete.
73. Toplak, E. (2006), Krizni center za mlade v Mariboru v mreži institucij za pomoč mladim: poročilo o delu. *Socialno delo*, 45, 1/2: 79–81.
74. Treven, S. (2005), *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.

75. Tušak, M. in Masten R. (ur.) (2008), *Stres in zdravje*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.
76. van Heugten, K. (2011), *Social work under pressure: how to overcome Stress, Fatigue and Burnout in the Workplace*. Great Britain: Jessica Kingsley Publishers.
77. Žorga, S. (2000), Intervizija oz. vrstniška supervizija. V: Kobolt, A. in Žorga, S., *Supervizija: proces razvoja in učenja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
78. Žorga, S. (2002), Modeli in oblike supervizije. V: Žorga, S. (ur.), *Metode in oblike supervizije*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
79. Žorga, S. (2002), Razvojno-edukativni model supervizije. V: Žorga, S. (ur.), *Metode in oblike supervizije*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
80. Žorga, S. (2006), Supervizija spodbuja profesionalni in osebni razvoj strokovnega delavca. *Panika: širimo psihološka obzorja*, 10, 3: 59–62.

## 12.2. Spletni viri

1. Avtogeni trening. Dostopno na: <http://www.avtogeni-trening.si/> (pridobljeno: 5. 5. 2017).
2. Avtogeni trening. Stresni odziv. Dostopno na: <http://www.avtogeni-trening.si/stres/stresni-odziv> (pridobljeno: 15. 5. 2017).
3. Bilban, M. (2006), Poklicne izgorelosti čedalje več. *Finance*. Dostopno na: <https://www.finance.si/167149?cctest&&cookietime=1495722308> (pridobljeno: 17. 5. 2017).
4. Cingerle, K. (2014), Definicija družine. Družina. Dostopno na: <http://www.druzina.si/ICD/spletnastran.nsf/clanek/definicija-druzine> (pridobljeno: 15. 3. 2017).
5. Društvo za nenasilno komunikacijo: Nasilje nad otroki. Dostopno na: <http://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/nasilje-nad-otroki.html#2> (pridobljeno: 17. 3. 2017).
6. Društvo za nenasilno komunikacijo: Druge vrste nasilja. Dostopno na: <http://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/drugevrstenasilja.html#3> (pridobljeno: 17. 3. 2017).
7. Društvo ženska svetovalnica: Kaj je nasilje. Dostopno na: <http://www.drustvo-zenska-svetovalnica.si/nasilje-nad-zenskami/kaj-je-nasilje> (pridobljeno: 10. 11. 2016).

8. Dutton, D. G. in Painter, S. (1993), *Emotional Attachments in Abusive Relationships: A Test of Traumatic Bonding*. *Violence and Victims*, 8, 2: 105–118.  
Dostopno na: <https://www.scribd.com/document/147615200/Dutton-Painter-Emotional-Attachments-in-Abusive-Relationships-a-Test-of-Traumatic-Bonding-Theory> (pridobljeno: 23. 3. 2017).
9. Etc adriatic. Team Building – kako izbrati pravi program & ponudnika? Dostopno na: <http://etc-adriatic.si/2017/02/22/team-building/> (pridobljeno: 17. 5. 2017).
10. Hrovat, D. in Obran, N. (ur.) (2015), *Predlogi o spremembi zakona o preprečevanju nasilja v družini, usklajeni med nevladnimi organizacijami*.  
Dostopno na: <http://www.drustvo-dnk.si/images/stories/novice/2015-07-22-spremembezpnd.pdf> (pridobljeno: 26. 3. 2017).
11. Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001), *Job Burnout*. *Annual Reviews of Psychology*, 52: 397-422. Dostopno na: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf> (pridobljeno 15. 5. 2017).
12. Richardson, S. A., Awareness of Trauma-Informed Care. *Social Work Today*.  
Dostopno na: [http://www.socialworktoday.com/archive/exc\\_012014.shtml](http://www.socialworktoday.com/archive/exc_012014.shtml) (pridobljeno: 17. 5. 2017).
13. Smyth, N. J. (2013), *Trauma-Informed Social Work Practice: What Is It and Why Should We Care*. Dostopno na: <https://njsmyth.wordpress.com/2013/04/19/trauma-informed-social-work-practice/> (pridobljeno: 17. 5. 2017).
14. Team building Slovenija. Dostopno na: <https://www.teambuilding-slovenija.si/vprasanja> (pridobljeno: 17. 5. 2017).
15. Teržan, M. (2002), *Stres na delovnem mestu – Dobro se počutim, delo mi je v veselje*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Urad Republike Slovenije za varnost in zdravje pri delu. Dostopno na: [http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/vzd/Stres\\_na\\_delovnem\\_mestu.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/vzd/Stres_na_delovnem_mestu.pdf) (pridobljeno: 18. 5. 2017).
16. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008), Ur. l. RS, št. 16/2008 (ZPND); Ur. l. RS, št. 68/16 (ZPND-A). Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/1/content?id=84974> (pridobljeno: 10. 11. 2016).
17. Zakon o socialnem varstvu (2007), Ur. l. RS, št. 3/07 (ZSV); Ur. l. RS, št. 39/16 (ZSV-F). Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869> (20. 4. 2017).

18. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (2004), Ur. l. RS, št. 69/2004 (ZZZDR-UPB1). Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2004-01-3093?sop=2004-01-3093> (pridobljeno: 15. 3. 2017).
19. Zezlina, J. (2016), Kakšni so svetovni trendi razvoja kadrovskega področja in kaj nam prinašajo? Dostopno na: <https://www.linkedin.com/pulse/kak%C5%A1ni-so-svetovni-trendi-razvoja-kadrovskega-podro%C4%8Dja-janez-zezlina> (pridobljeno: 17. 5. 2017).

## 13. Priloge

### 13.1. Strukturiran intervju

Sem **Laura Zavec**, študentka 4. letnika Fakultete za socialno delo. Ta strukturiran intervju mi bo služil kot raziskava za diplomsko delo z naslovom ***Načini preprečevanja izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev na področju nasilja v družini***. Intervju je delno anonimen, navedla bom zgolj organizacijo, v kateri sem opravljala intervju, in spol strokovnega delavca oziroma strokovne delavke. Podatki bodo predstavljeni na Fakulteti za socialno delo v okviru zagovora diplome in v organizacijah, kjer sem opravljala intervjuje.

1. Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?
2. Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? Mi lahko to na kratko opišete.
3. Kako doživljate svoje delo?
4. Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?
5. Na kakšen način doživljate stres oziroma kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)
6. Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)
7. Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?
8. Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?
9. Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če da, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)
10. Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)
11. Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?
12. Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?
13. Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?
14. Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?
15. Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?
16. Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?
17. Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?
18. Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?
19. Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oziroma je ne bi prišlo v tolikšni meri?

## 13.2. Enote kodiranja

### 13.2.1. Intervju A (Center za socialno delo Dravograd)

#### **NASILJE V DRUŽINI**

Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?

- A1. ~~Motiv za izbiro poklica je bil v prvi vrsti to, da sem si od nekdaj želela pomagati ljudem, čutila sem potrebo po tem, da pomagam drugim, delam z ljudmi. Ne spomnim se točno, kaj je bil tisti prelomni trenutek, vendar vem, da sem že od 8. razreda dalje vedela, da bom postala socialna delavka in to idejo sem kasneje tudi uresničila. Se pa še večkrat v šali sprašujem (sploh kadar sem zelo utrujena), kaj mi je bilo tega treba. V resnici pa mi ni bilo nikoli žal, da opravljam ta poklic.~~
- A2. Na centru delam na področju varstva družina in psihosocialna pomoči,
- A3. kamor pa sem prišla naključno.
- A4. Ko se je odprlo novo delovno mesto na centru za socialno delo Dravograd, sem se prijavila na razpis. ~~To področje je bilo ravno pristo, saj je prejšnja socialna delavka zahtevala menjavo področja (sedaj pokriva starševsko varstvo).~~

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

- A5. Pokrivam področje varstva družine,
- A6. v okviru nasilja v družini pa vodim prvo socialno pomoč,
- A7. osebno pomoč,
- A8. multidisciplinarne time za žrtev nasilja
- A9. oblikujem strokovna mnenja.
- A10. ~~Lahko rečem, da sem po uradni dolžnosti na podlagi Zakona o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) dolžna pomagati žrtvam.~~
- A11. Z njimi po navadi vzpostavim stik,
- A12. ko žrtev prijavi nasilje v družini na policiji
- A13. ali ko se sama obrne po pomoč na center.
- A14. ~~Skoraj v vseh primerih nasilja v družini se izda tudi ukrep prepovedi približevanja.~~
- A15. ~~Znotraj tega je moja naloga, da žrtev obvestim in seznanim z njenimi možnostmi umika v varno hišo ali možnosti, da se mora umakniti storilec;~~
- A16. ~~njene odgovornosti in dolžnosti, da ima pri sebi vedno telefon, da zavaruje življenje svojih otrok in seveda tudi svoje, itd. Za vsako žrtev se oblikuje tudi ocena tveganja, znotraj katere se pretehtajo varovalni dejavniki in dejavniki tveganja, da se na podlagi tega lažje načrtuje za in skupaj z žrtvijo. Oblikuje se tudi multidisciplinarni tim, itd.~~
- A17. ~~Z nekaterimi žrtvami sodelujem kasneje še nekaj časa v okviru osebne pomoči, spet druge se za to ne odločijo, se vrnejo nazaj domov ali pa si morda pomoč poiščejo kje drugje.~~

#### **STRES NA DELOVNEM MESTU**

**Kako doživljate svoje delo?**

- A18. Svoje delo doživljam kot zelo stresno,
- A19. odgovorno,
- A20. strokovno zahtevno,
- A21. saj s svojim ravnanjem vplivamo na življenja drugih ljudi.
- A22. Naša ravnanja ali neravnanja jih lahko zaznamujejo za celo življenje.
- A23. Sploh na področju nasilja v družini pa so naše reakcije, intervencije in poseki v življenja žrtev izredno pomembni, celo ključni in tvegani.
- A24. Če ne ravnamo dovolj interventno, lahko s tem ogrozimo njihovo življenje ali življenje njihovih otrok.
- A25. Če jim ne verjamemo in če jih ne vzamemo resno, jih lahko s tem zaznamujemo za vedno.
- A26. Zato vsako prijavo nasilja v družini jemljem izredno resno, strokovno, interventno. ~~V vsak primer vložim ves trud, energijo, napor, večasih celo preveč.~~
- A27. ~~In tudi v primerih, ki se pojavljajo, katere obravnavamo že nekaj let, saj je zanje značilen »začaran krog« nasilja, vztrajam in ne obupam. To se mi zdi ključno.~~

- A28. Delo na področju nasilja v družini se mi zdi težavno  
 A29. že zaradi same tematike in problematike, ~~kaj šele zaradi naše odgovornosti, ki jo nosimo.~~

**Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

- A30. ~~Največje zadovoljstvo mi predstavlja~~ pozitivna povratna informacija od uporabnikov, da sem nekaj naredila v redu,  
 A31. se pravi zadovoljstvo uporabnikov oz. ~~ne toliko to, bolj to, da se je to, kar smo naredili skupaj obrestovalo,~~  
 A32. ~~da so se zaradi tega~~ uporabniki nekam premaknili, dosegli neko izboljšavo, spremembo.  
 A33. ~~V zadovoljstvo mi je tudi občutek, ko vem, da sem naredila vse, kar je bilo potrebno oz. kar je bilo v moji moči.~~  
 A34. ~~Največji stres mi povzroča~~ negativen izid nekega primera  
 A35. ~~oz. ko vidim, da kljub~~ strokovnemu delu, vsemu trudu, naporu, ustreznemu in korektnemu sodelovanju drugih služb,  
 A36. uporabnik ne vidi v problematiko problema, se ne zaveda resnosti svoje situacije  
 A37. in kljub temu, da je njegovo življenje ali življenje njegovih otrok ogroženo, ne odide oz. se vrne.  
 A38. Rekla bi, da mi največji problem povzroča ravna to, da odločitev žrtve ni enaka strokovno oceni oz. oceni tveganja, se pravi ko se strokovna ocena in mnenje uporabnika razlikujeta. ~~Na primer, ko center in multidisciplinarni tim oceni, da je ogroženost zelo visoka, žrtev se kljub temu ne želi umakniti ali pa se umakne in vrne nazaj domov.~~  
 A39. Žrtve seveda ne moreš prisiliti v to, da imaš ti prav,  
 A40. sprejeti moraš njeno odločitev,  
 A41. vendar pa o takih primerih še kasneje večkrat premišlujem.  
 A42. Večkrat me je iskreno povedano strah za te žrtve, kaj bo z njimi, kako se bo končalo, vendar pa se zavedam, da na žalost to ni več v mojih rokah, da moj domet odločitev in ukrepov ne sega tako daleč.

**Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

- A43. Stres se v mojem življenju kaže predvsem v obliki vznemirjenosti,  
 A44. napetosti,  
 A45. utrujenosti,  
 A46. manjše potrpežljivosti. ~~Včasih pridem domov tako utrujena, da nimam več energije, da bi se ukvarjala s svojima otrokoma (en je star 5, drugi pa 7 let).~~  
 A47. Oba še vedno potrebujeta veliko pozornosti, vendar opažam, da kdaj enostavno ne zmorem. ~~Včeraj je bil recimo tak dan. Domov sem prišla izredno slabe volje in utrujena, zavedam se, da otroci za to niso krivi, vendar sem jih enostavno prosila, naj mi dajo malo miru, da se pomirim in malo spočijem, saj bi v nasprotnem primeru »eksplodirala«, pa onadva za to sploh ne bi bila kriva.~~

**Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

- A48. ~~Mislim, da vpliva predvsem na čustveno delovanje,~~ v smislu razdražljivosti, občutljivosti, itd. kar pa nedvomno  
 A49. vodi v kronično utrujenost.  
 A50. Mislim, da je največji problem to, da ob koncu službe pogostokrat težko odmisliš vse skrbi in primere, ki si jih obravnaval v službi. Tako te to obremenjuje tudi doma, posledično se spet ne spočiješ, ne razbremeš in sprostiš. Novi delovni dan prinese nove zaplete, težave, stiske ljudi, to spet neseš domov in tako naprej. Rekla bi, da se tudi socialne delavke in delavci ujamemo v začaran krog, iz katerega zaradi svoje empatičnosti in želje po pomoči, pogostokrat ne znamo izstopiti.

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

- A51. Ja, opažam občutke nemoči in nerešljive situacije.–Sploh v primerih, za katere upam, da se bodo razpletli drugače, boljše oz. takrat,
- A52. ko vem, da bi se dalo še kaj storiti, vendar pa je odločitev uporabnika drugačna in si tega ne želi.
- A53. V takih primerih sem se naučila »poskrbeti v prvi vrsti samo zase«. To pomeni, da se poskušam pomiriti, da sem kljub temu storila vse, kar je bilo v moji moči in da sprejemam dejstvo, da vse odločitve in dejanja niso v mojih rokah.
- A54. *Se pravi takrat se potrudim, da razmejim odgovornost do sebe in uporabnika. Če tega ne bi storila, bi pretirano krivila sebe, s tem pa ne bi prišla nikamor.*

## **IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

- A55. Na tem področju delam že 6 let.
- A56. ~~O menjavi delovnega mesta pa iskreno nisem nikoli razmišljala. Se večkrat šalim o tem, da bi šla raje v spodnje nadstropje in pokrivala področje uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. To po navadi rečem takrat, ko sem jezna ali utrujena, vendar pa o tem resno ne razmišljam. Izdajanje denarne socialne pomoči ne bi bilo zame, na tem področju se znajdem in iskreno si trenutno še ne želim zamenjati delovnega mesta.~~
- A57. Možno pa, da si bom to čez nekaj let želela. Tako kot sodelavka, ki je pred mano delala na tem področju.

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

- A58. O možni izgorelosti sem informirana.
- A59. Vem, kaj je to, zavedam se, da lahko to doživi vsakdo.
- A60. V okviru regijskega posveta za nasilje smo tudi imeli predavanja na to temo.
- A61. Prebrala sem tudi nekaj člankov na to temo,
- A62. saj sem včasih začela opazovati možnost, da me lahko tak tempo zasebnega in profesionalnega življenja pripelje do izgorelosti.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

- A63. Mislim, da je v prvi vrsti kriva preobremenjenost strokovnih delavk in delavcev,
- A64. se pravi preveč primerov in
- A65. premalo strokovne podpore,
- A66. morda celo premalo ali neuspešno sodelovanje z ostalimi službami.
- A67. ~~Na strokovnega delavca in delavko nedvomno negativno vpliva tudi to, če se žrtev odloči za odhod, vendar se kasneje vrne ali pa se za odhod sploh ne odloči. Se pravi, kot sem omenila že prej, da strokovna ocena ni enaka odločitvi uporabnika. Take odločitve uporabnika pa ne zaznamujejo samo njega, temveč tudi socialno delavko in delavca.~~
- A68. Pogostokrat, čeprav to ni prav, se v primer vživimo in resnično želimo storiti vse.
- A69. *Včasih pa je zelo težko sprejeti dejstvo, da takšne pomoči uporabnik ne potrebuje ali ne želi.*
- A70. *Sploh težko pa je sprejeti, če se žrtev na primer vrne nazaj k partnerju*
- A71. *in se nasilje ponovi (kar je za nasilje v družini značilno).*
- A72. *Sploh, če socialni delavec nima dovolj izkušenj, teoretičnega znanja in morda*
- A73. *celo ustreznih karakternih lastnosti,*
- A74. *si lahko takšna razplete »jemlje preveč k srcu«.*
- A75. *Sploh, če se žrtvi kaj zgodi,*
- A76. *lahko za to krivi samega sebe, kar pa seveda ni prav.*  
~~Vendar pa na žalost vsi ti vidiki in lahko bi rekla tipične značilnosti nasilja v družini, lahko povzročajo negativne posledice tudi na socialnega delavca oz. delavko.~~

## **PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA**

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

- A77. V največjo korist mi je aktivno preživet prosti čas, bodisi z družino ali s prijatelji,  
A78. pa tudi kolesarjenje,  
A79. sprehodi,  
A80. gledanje nadaljevanke  
A81. in izleti.  
~~Ravnokar sem začela gledati eno serijo, ki je sicer samo enkrat na teden, vendar pa je to čas, ki je resnično samo zame. Tudi otroka že veda, da ob torkih, od 21. ure dalje, mami gleda televizor. Takrat resnično odmislim vse skrbi in se totalno vživim le v to, kar je po televiziji. Všeč mi je, ker ima serija izredno realno problematiko, s katero se v bistvu socialne delavke in delavei srečujemo vsakodnevno, vendar mi enkrat za spremembo ni potrebno misliti, kaj moram storiti, da bi ljudem pomagala. Enostavno dam možgane na »off« in se prepustim.~~
- A82. Izredno pogrešam pa izlete, saj so me le ti izredno sproščali in navdali s pozitivno energijo.  
A83. Od kar imam majhne otroke, sva z možem sploh potovanja v tujino za nekaj časa prekinila. ~~Komaj čakam, da spet začnemo potovati. Še kakšno leto, dve, da otroka še malo zrasteta, saj mi izleti oz. potovanja resnično pomenijo ogromno.~~  
A84. Na splošno pa bi lahko rekla, da si vzamem premalo časa zase in kljub temu, da se tega zavedam, ne storim ničesar, da bi bilo drugače.  
A85. ~~Preden sem imela otroke, sem si vzela veliko časa zase oz. enostavno povedano si svoj prosti čas takrat razporediš drugače.~~  
A86. ~~Ko pridejo otroci pa pogostokrat njihove potrebe postaviš na prvo mesto, kar pa ni prav.~~  
A87. ~~Zavedam se, da si bom morala prosti čas razporediti nekoliko drugače, saj bom drugače izgorela.~~  
A88. ~~Je pa resnično žalostno, da pogostokrat uporabnikom govorim o tem, da ima dan 24 ur in da se da v teh urah narediti ogromno, da je vse odvisno od organizacije časa in prioritet, potem pa si tudi sama ne razporedim časa tako, da bi imela vsaj eno uro časa na dan samo zase.~~  
A89. ~~Prepričana sem, da bi otroka to sprejela oz. tudi otroka potrebujeta in si zaslužita srečno in spočito mamo, kar pa pogostokrat nisem. Srečna že, spočita pa ne.~~

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

- A90. Zase poskrbim s pomočjo izobraževanja in strokovnega izpopolnjevanja.  
A91. Tako pridobivam vedno novo in novo znanje s tega področja,  
A92. dobim večji uvid v nasilje v družini  
A93. in ga tudi lažje razumem,  
A94. s tem pa tudi lažje sprejemam odločitve uporabnikov.  
A95. Mislim, da je izobraževanje ključno, saj brez teoretične podlage strokovni delavec zelo težko dela na tem področju.  
A96. Z neznanjem lahko škoduje uporabniku, pa tudi sebi.  
A97. Drugo kar je pomembno pa je predvsem skrb zase, se pravi psihofizična kondicija –  
A98. se pravi, da si vzameš dovolj časa zase,  
A99. si poiščeš aktivnosti, ki te sprostijo itd.  
A100. Po drugi strani pa tudi to, da najdeš način, da dela in skrbi uporabnikov ne nosiš domov, da se na nek način naučiš »odklopiti«.  
A101. In pa tudi to, da ne prevzemaš pretirane odgovornosti in nalog, ki niso v tvoji domeni.  
~~Se pravi, potrebno je poskrbeti tudi zase. Če mislimo zgolj in samo za uporabnike, pozabimo nase, posledično pa tudi uporabnikom ne moremo več tako kvalitetno in učinkovito pomagati.~~

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

- A102. Osebnostna lastnost, ki me po mojem mnenju najbolj krepi je vztrajnost,  
A103. na nek način tudi trma. Sploh pri delu na področju nasilja v družini moraš biti vztrajen,  
A104. ne smeš kar tako obupati,  
A105. kar je opazno pri kakšnih drugih strokah, ki nimajo toliko znanja s tega področja, na primer: pri policistih. Ravno prejšnji teden smo imeli primer, ko je ženska prijavila nasilje s strani partnerja. To je že enkrat storila, ko pa smo center za socialno delo in policisti ukrepali, se je umaknila in prekinila izjave. Ko sem policistu javila, da je ženska spet poklicala na center in povedala, da partner nad njo izvaja fizično nasilje, ne policist dejal, da ne bo ukrepal, saj ve, kako bo, da se bo

ženska spet ustrašila. Ko sem se na nek način razjezila, da so dolžni ukrepati, tudi če misli, da ne bo to prineslo rezultatov in izboljšav, je policist ukrepal. Z žensko sem predhodno opravila dva pogovora in kasneje je tudi na policijski postaji spregovorila. To je bil zame že napredek. Čeprav predvidevam, da bo na sodišču vse zanikala ali pa ne bo želela pričati, sem kljub temu vztrajala in bom vztrajala do konca. Če bi se takoj vdali, ne bi pomagali nobeni žrtvi. Na žalost se jih na primer velik procent vrne nazaj k nasilnemu partnerju. Če bi to posploševala na vse primere in dejala, da je brez veze pomagati, saj že vem razplet, potem ne bi delala strokovno in kvalitetno, kaj šele v korist uporabnikom. Tudi, če se žrtev vrne domov in potem ponovno zaprosi za pomoč, smo po uradni dolžnosti ponovno dolžni pomagati. In brez vztrajnosti po mojem mnenju na tem področju ničesar ne dosežemo.

- A106. Dinamika nasilja je kompleksna,
- A107. po navadi se nasilje dogaja kar nekaj časa, preden se žrtev odloči, da bi nasilje ustavila oz. ga prijavila,
- A108. zato je čisto razumno, da ne zmore drastičnih odločitev in sprememb čez noč.
- A109. Potreben je čas,
- A110. naša podpora,
- A111. vztrajnost,
- A112. potrpežljivost in
- A113. predvsem odprtost, da vidimo majhne spremembe in napredke,
- A114. da nimamo pretiranih oz. prevelikih pričakovanj.
- A115. Krepi me tudi izobraževanje, znanje s tega področja,
- A116. saj mi le to omogoči, da stvari bolje razumem,
- A117. da vem, kako odreagirati v določenih situacijah,
- A118. da ne delam prehitrih zaključkov in ne obtožujem samo sebe.
- A119. Izobraževanje prispeva k bolj kvalitetnemu in kakovostnemu delu,
- A120. hkrati pa me krepi tudi zasebno.
- A121. Bolj kot sem usposobljena za delo na danem področju, več kot imam izkušenj, spretnosti in kompetenc,
- A122. manjša je možnost, da me bo delo bremenilo, mi povzročalo stres ali celo izgorelost.
- A123. Krepi me tudi podpora sodelavcev, saj vem, da me podpirajo, poslušajo, kadar to potrebujem, mi dajejo nasvete, kadar ne vem, kako naprej. Poleg tega pa krepim samo sebe tudi s skrbjo zase, kar sem omenila že prej.

#### **Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

- A124. Če pogledam konkretno organizirane oblike pomoči, bi lahko rekla, da se organizacija ne poslužuje kakšnih.
- A125. Supervizije nimamo,
- A126. vendar se le ta v prihodnosti načrtuje.
- A127. Intervizije kot take tudi ni, ~~saj centru za socialno delo Dravograd to področje pokriva samo jaz in sodelavka, ki dela s storileci.~~
- A128. Se sicer neformalno podpiramo, pomagamo, se kdaj zaupamo druga drugi in si dajemo nasvete, usmeritve, podporo, vendar večinoma to poteka v okviru malce, ko tema pač nanese na določene primere, ki jih obravnavamo.
- A129. Kljub temu, da ni oblikovana intervizija kot taka, mi to veliko pomeni.
- A130. Imamo tudi program za zdravje, ki zajema druženje sodelavk izven delovnega časa, nekje 2x do 3x letno.
- A131. Lansko leto smo tako imele na primer kosanjev piknik in novoletno zabavo, enkrat pa smo šle tudi na izlet. ~~Bilo je super.~~

#### **Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

- A132. Lahko bi rekla, da mi koristi vse, kar je organizirano, vsaka podpora na svoj način.
- A133. Imam tudi izkušnjo supervizije,
- A134. ki je po mojem mnenju izredno učinkovita in koristna stvar. Iskreno povedano komaj čakam, da se bo nekaj v tej smeri spremenilo, naredilo.
- A135. Tudi druženje in pogovor s sodelavkami mi pomaga.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

- A136. ~~Odvisto na kakšen način je mišljena podpora s strani organizacije. Če je to mišljeno v smislu podpore direktorice in sodelavk, potem lahko rečem, da definitivno ja.~~
- A137. Direktorica mi vedno prisluhne,
- A138. skupaj z menoj išče možne rešitve,
- A139. me podpre in tudi daje pohvale,
- A140. kar me dodatno motivira,
- A141. mi daje potrditev, da je moje delo dobro.
- A142. Tudi sodelavke si stojimo ob strani.
- A143. Na splošno je na centru izredno dobro vzdušje, kar se mi zdi ključno in izredno pomembno. ~~Če ne bi imela podpore sodelavk, bi včasih kakšen primer zelo težko speljala do konca. Zato resnično lahko rečem, da se v službi počutim dobro.~~
- A144. Če pa pogledam s te perspektive organiziranih, formalnih oblik pomoči in podpore, pa bi rekla, da s strani organizacije ne dobim dovolj podpore.
- A145. Seveda za to ni kriva organizacija sama, temveč finance, ki jih je vedno premalo.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

- A146. Podpora s strani organizacije name vpliva pozitivno.
- A147. Meni osebno je izredno pomembna, da kolektiv deluje v isto smer, da se čuti podpora, motivacija, spodbuda.
- A148. Neformalna oblika pomoči in podpore je v kolektivu resnično dobro, vzdušje je sproščeno, odnosi pa odprti in iskreni.
- A149. Tudi moje osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanja izgorelosti so mi v pomoč,
- A150. saj mi pomagajo preusmeriti misli,
- A151. omogočajo mi oddih,
- A152. sprostitve,
- A153. kar pa posledično zmanjšuje stres.

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

- A154. V prvi vrsti bi bila nujno potrebna dodatna zaposlitev, ki je realno izvedljiva.
- A155. ~~Manjši centri opažamo, da se delovna mesta odpirajo samo v večjih centrih oz. v točno določenih centrih za socialno delo. Se pravi, če se tam da, bi se dalo tudi pri nas.~~
- A156. ~~Kljub temu, da nismo največji kraj,~~ pa se dnevno spoprijemamo z izjemno težkimi, zahtevnimi, kompleksnimi primeri,
- A157. ki terjajo veliko energije,
- A158. včasih celo več strokovnih delavk.
- A159. Se pravi dodatna zaposlitev bi nam prinesla razbremenitev,
- A160. saj je primerov enostavno preveč,
- A161. na našem centru ena socialna delavka prevzema tako široka področja dela, kot jih na nekaterih centrih pokriva po več socialnih delavk in delavcev hkrati.
- A162. Poleg tega bi bila potrebna dodatna izobraževanja – za področje nasilja v družini in tudi na temo izgorelosti.
- A163. ~~Nekateri socialni delavci in delavke niso dovolj strokovno podkovani zato področje, zato škodujejo sami sebi v želji, da bi kar se da pomagali uporabnikom. Kar pa spet ni prav.~~
- A164. Nujno potrebujemo tudi supervizijo.
- A165. Resnično upam, da se bo vse izteklo tako, da jo spet organiziramo.
- A166. Supervizija je v veliko pomoč strokovnim delavkam in delavcem, saj omogoča pogovor,
- A167. ti daje usmeritve, nasvete,
- A168. te krepi.

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

- A169. V prvi vrsti mislim, da bi morale socialne delavke in delavci bolj skrbeti zase
- A170. S tem mislim, da bi si uredile družbeno življenje,
- A171. na način, da bi si vzele čas zase, ne zgolj za druge.
- A172. Tudi sama vidim, da je to večkrat zelo težko, saj sem zelo utrujena in se želim posvetiti otrokom, ~~zame pa mi ne ostane ravno veliko časa, če mi sploh kaj ostane.~~
- A173. ~~Menim, da je pomembno, da si strokovni delavci in delavke najdejo hobije, ki jih sprostijo, krepijo, navdajo s pozitivno energijo.~~
- A174. ~~Po napornem delovniku vsakdo potrebuje odklop. Če tega ni, se lahko zgodi, da se stres samo kopiči.~~
- A175. ~~Druge kar je pomembno, je razvijanje strokovne avtoritete v smislu, da si postavimo meje in se zavemo, kaj so naše naloge in kaj ne, kaj je v naših rokah in kaj ne, kaj so še naše odgovornosti in kaj ne.~~
- A176. ~~Mislim, da je problem socialnih delavk in delavcev ravno to, da si naložimo preveč, se čutimo pretirano odgovorne, potem pa smo razočarani, se počutimo krive, ko se nekaj ne odvije tako, ko se uporabnik odloči drugače, itd.~~
- A177. V navezavi s tem, pa je pomembno tudi izobraževanje, da imaš teoretično ozadje, na podlagi katerega lahko deluješ.

### **13.2.2. Intervju B (Center za socialno delo Dravograd)**

#### ***NASILJE V DRUŽINI***

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

- B1. Socialno delo sicer ni bil moj prvi poklic, mi je pa ta dosti bližji. ~~Prej sem delala v »štumf fabriki«. Ko je tovarna šla v stečaj, sem razmišljala, kaj bom naredila s svojim življenjem. Nisem več želela delati v tovarni, zato sem se odločila za izredni študij socialnega dela.~~
- B2. Pri sebi sem že od nekdaj opažala socialno naravnost
- B3. in že pred vpisom na fakulteto, sem imela občutek, da bo to delo zame.
- B4. Delo na področju nasilja v družini mi je bilo dodeljeno s strani direktorice,
- B5. tako da si tega področja dela prvotno nisem izbrala sama.

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

- B6. Moja naloga je delo s povzročitelji nasilja v okviru ukrepa prepovedi približevanja.
- B7. Po zakonu sem dolžna vsakega povzročitelja, takoj ko mu je izrečen ukrep poklicati in
- B8. seznaniti z ukrepom
- B9. ter vsemi možnostmi oblikami pomoči.
- B10. Ker večina povzročiteljev po zakonski podlagi ni dolžna obiskovati centra za socialno delo,
- B11. se po mojih izkušnjah zelo malo ljudi odloči za to.

#### ***STRES NA DELOVNEM MESTU***

**Kako doživljate svoje delo?**

- B12. Svoje delo doživljam kot pozitivnega,
- B13. omogoča mi osebno rast.

**Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

B14. Največje zadovoljstvo mi predstavlja uspešno sodelovanje s povzročiteljem nasilja, sploh ko povzročitelj dobi uvid v njegovo situacijo, je pripravljen sodelovati in se tudi spremeniti.

B15. Največji stres mi predstavlja nesodelovanje,

B16. nezainteresiranost,

B17. agresija,

B18. grožnje povzročiteljev nasilja, ki jih usmerjajo name, na CSD.

B19. Stres doživljam tudi takrat, kadar pride do slabega sodelovanja in povezanosti med institucijami.

**Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

B20. Na splošno ne doživljam veliko stresa.

B21. Zdi se mi, da je to prišlo z leti, naučila sem se postaviti mejo med zasebnim in profesionalnim.

B22. Če pa imam kdaj zelo naporen dan, sem po navadi »tečna«,

B23. razdražljiva,

B24. boli me glava.

B25. Stres me ne ovira pri zasebnem in profesionalnem življenju, saj se znam pomirit, sprostit.

**Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

B26. Včasih sem razdražena, vendar malokrat.

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

B27. Občasno doživljam občutke nemoči in nerešljive situacije.

B28. Takrat si pomagam s konzultacijami na strokovnem timu.

### ***IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU***

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

B29. Na tem področju delam že 16 let.

B30. Z delovnim mestom sem zadovoljna, zato nikoli nisem razmišljala o tem, da bi zamenjala službo.

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

B31. Mislim, da dosti visoka.

B32. Podatke sem dobila na strokovnih srečanjih,

B33. seminarjih,

B34. na to temo sem prebrala tudi nekaj strokovne literature.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

B35. Predvidevam, da je za socialne delavke in delavce najbolj stresno dejstvo, da ljudje nimajo uvida v situacijo

B36. ali pa da z nami nikakor ne želijo sodelovati.

### ***PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA***

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

B37. Moje strategije sproščanja so pogovor, po navadi z možem ali hčerko,

B38. šport

B39. in sprehod s psom.

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

B40. Nikoli se mi ni zdelo, da bi bila v stanju izgorelosti, niti nisem sedaj v stanju izgorelosti, zato ne delam nič drugače kot pri stresu.

B41. Po napornem dnevu se sprostim,

B42. grem na sprehod,

B43. se ukvarjam s športom

B44. ali pa se pogovarjam z možem, hčerko.

B45. To me sprosti,

B46. razbremeni,

B47. razveseli.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

B48. Najbolj me krepijo dobri odnosi v kolektivu,

B49. s sodelavkami se vedno lahko o vsem pogovarjam, vedno so mi v oporo in na voljo.

B50. Krepi me tudi zadovoljstvo uporabnikov,

B51. ko vidim, da sem nekaj naredila dobro,

B52. da so naredili kakšne spremembe itd.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

B53. Strokovni kolegij,

B54. neformalna posvetovanja,

B55. pogovor z direktorico.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

B56. Čisto vse metode se mi zdijo uporabne.

B57. Ne zdi se mi, da bi bila katera bolj in katera manj uporabna.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

B58. Da.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

B59. Rekla bi, da se moje osebne strategije in podpora organizacije dopolnjujeta, s tem pa preprečujeta stres.

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

B60. več seminarjev,

B61. Supervizija

B62. zaposlitev še enega skrbnega delavca.

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

~~Ne vem, težko rečem.~~

B63. Mislim, da je za vsakega človeka značilno nekaj drugega in zato tudi pri vsakemu nekaj drugega pomaga.

### **13.2.3. Intervju C (Center za socialno delo Ravne na Koroškem)**

#### ***NASILJE V DRUŽINI***

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

C1. ~~Obiskovala sem srednjo ekonomsko šolo, vendar me v to področje nikoli ni vleklo, zdelo se mi je izredno suhoparno.~~

C2. Za socialno delo sem se odločila zato, ker se mi je zdelo, da pri tem poklicu ne bom delala le za ljudi in skupaj z njimi,

C3. temveč tudi zase, da bom skozi izkušnje dobila tudi nekaj zase, da mi bo to prispevali pri osebni rasti.

C4. ~~Na centru za socialno delo sem najprej delala z ljudmi z oviro, kar mi je bilo super, sem tudi že od nekdaj prostovoljka pri društvu Sožitje. Vsa ostala področja dela pa sem dobila zraven. Enostavno zato, ker jih mora nekdo prevzeti.~~

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

~~Delam s povzročitelji nasilja, razen če družino obravnavam že od prej, takrat večinoma delam z žrtvijo, tudi če je na primer v družini kakšna oseba z oviro, delam z njo, kolegica pa prevzame povzročitelja.~~

C5. Večina obravnav nasilja v družini se začne ob prijavi in izdanem ukrepu prepovedi približevanja.

C6. Povzročitelja najprej pokličem po telefonu,

C7. mu posredujem vse informacije glede ukrepa in

C8. glede možnih oblik pomoči.

C9. Potem povzročitelja povabim na svetovalni razgovor.

C10. Moram reči, da imam kar srečo v primerjavi s kolegicami iz drugih centrov, saj imam zelo dobre izkušnje s tem področjem.

C11. Večina povzročiteljev se odzive mojemu povabilu in pride na center.

C12. Nekateri pridejo samo enkrat, spet drugi začnejo obiskovati storitev osebne pomoči, nekateri celo pomoči družini za dom (če se družina odloči, da si kljub vsemu želijo ostati skupaj).

## **STRES NA DELOVNEM MESTU**

### **Kako doživljate svoje delo?**

~~Z leti dobiš izkušnje, se najdeš in si na določenih področjih avtomatsko bolj suveren kot drugod.~~

C13. Na splošno me delo hkrati izpolnjuje in izčrpa.

C14. Ker se zakonodaja tako hitro spreminja,

C15. sem večkrat v dilemi ali sem sploh ravnala pravilno, ali sem naredila vse kar sem lahko.

C16. Pogostokrat tudi doma razmišljam o tem.

C17. Tudi popisovanje spisov mi predstavlja nočno moro. Enostavno ne uspeš zapisati vsega, urediti vse dokumentacije tako kot bi bilo treba. ~~Imam navado, da med pogovorom ne zapisujem ničesar, ker mi to ni vključno, spoštljivo, imam pa zaradi tega kasneje pogostokrat težavo.~~

C18. Socialne delavke in delavci bi potrebovali diktafone, da bi lahko pogovor enostavno posneli.

C19. Res se mi zdi, da je birokracije preveč.

### **Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

C20. Največje zadovoljstvo mi predstavlja, kadar uporabnik pride sam do uvida,

C21. naredi spremembe v življenju,

C22. kadar ob mojih usmeritvah, informacijah sam zmore korake naprej.

C23. Pri takšnih tudi veš, da obstaja manjša verjetnost, da se stvari vrnejo nazaj v staro stanje, da se stvari ponovijo.

C24. ~~Zadovoljstvo mi predstavlja tudi to,~~ da so uporabniki zadovoljni, da vidijo učinke.

C25. Največji stres mi predstavlja situacija, kadar uporabniki mislijo, da boš ti storil vse namesto njih

C26. ali pa kadar uporabniki z ničemer niso zadovoljni,

C27. kadar samo kritizirajo.

C28. Stres mi predstavlja tudi napadnost uporabnikov,

C29. kadar ne poslušajo,

C30. so pretirano nezadovoljni s storitvami centra,

C31. kadar mi grozijo,

C32. kadar z uporabnikom ne moreš vzpostaviti komunikacije, kadar dialog ni možen,

C33. ali pa kadar uporabniki zahtevajo točno eno stvar in nič drugega, tega pa veš, da jim ne moreš dati.

### **Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

C34. Povišan pritisk,

C35. hitrejša bitja srca,

C36. vročina.

C37. V profesionalnem življenju sem se naučila prepoznavati, kdaj me nekdo razjezi in kdaj mi »dvigne pritisk«.

C38. Z leti in izkušnjami sem se naučila to umiriti, po navadi se »zventiliram« tako, da se pogovorim s sodelavko.

C39. Z leti sem se naučila tudi razmejevati med odnosom in vsebino, med delom in družino itd.

**Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

C40. Mislim, da posebnih zdravstvenih težav zaradi dela nimam,

C41. morda le okvara oči

C42. in bolečine v križu, saj stalno delam z računalnikom in v sedečem položaju.

C43. Na čustvenem delovanju včasih opažam vznemirjenost,

C44. včasih sem slabe volje, se me določene stvari dotaknejo.

~~Vendar v takšnih situacijah znam ravnati, znam presoditi, predelati stvari, doma se sprostim. Mislim, da je moja prednost tudi ta, da nimam več majhnih otrok, zato si lahko vzamem veliko časa zase.~~

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

C45. Ja, včasih doživljam občutek nemoči.

C46. Sploh takrat, ko se žrtev ni pripravljena umakniti, narediti spremembe.

C47. Takrat pred uporabnikom izrazim svoja čustva, strah, ga ubesedim, tudi nemoč. Potem mi je zelo lažje.

C48. V takih primerih tudi vztrajam, ne spustim stvari kar tako iz rok.

**IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

C49. Na tem področju delam zadnjih 10 let.

C50. Vedno, kadar se srečam s hudimi primeri nasilja v družini, si želim, da tega ne bi delala. Sploh, če gre zraven še za kakšen odvzem otrok. Ampak zavedam se, da nimam izbire, da to spada v moj paket dela. Če bi lahko izbirala, bi najraje delala na področju starševskega varstva. To delo se mi zdi lušno, sploh ker gre za prostovoljne uporabnike.

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

C51. Mislim, da je moja informiranost o možni izgorelosti dobra.

C52. Imeli smo že kar nekaj seminarjev na to temo.

C53. Sploh na temo izgorelosti se mi zdi, da so dobre možnosti izobraževanja, je veliko ponudb, od organizacije in posameznega strokovnega delavca pa je odvisno ali se za to odloči ali ne.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

C54. Mislim, da so najbolj pogosti dejavniki agresivne stranke,

C55. nesodelovanje,

C56. neodkritost uporabnikov,

C57. manipulacija s strani uporabnikov.

C58. Morda tudi pričakovanje, da imamo več moči, pa je v resnici nimamo, saj smo zelo omejeni zaradi zakonodaje.

C59. Pomemben dejavnik so tudi prevelika pričakovanja uporabnikov ali pa socialne delavke. ~~Pričakovanja, da bomo nekoga »spravili v red«, da se bo čudežno spremenil.~~

C60. K izgorelosti po mojem mnenju prispeva tudi nezadovoljstvo strank –

C61. razhajanja med pričakovanju uporabnikov in možnostjo, ki jo socialna delavka ima.

### ***PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STESA***

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

C62. Moje strategije sproščanja niso niti malo povezane s socialo. Nimam prijateljic, ki bi bile te stroke, niti mož ni blizu te stroke in to mi je všeč. Če bi imela prijateljice ali moža podobne stroke vem, da bi neprestano govorila le o primerih, drugega ne bi znala.

C63. Sprošča me ples,

C64. pohodništvo,

C65. smučanje,

C66. druge fizične aktivnosti.

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

C67. Pomaga mi pogovor s sodelavkami.

C68. Včasih pokličem tudi strokovne delavke, ki delajo na istem področju kakor jaz, vendar na drugem center za socialno delo.

C69. Večkrat med delovnim časom, kadar nimam uporabnikov, grem v dnevni prostor, [da se malo prediham, zbistrim.](#)

C70. Pomagajo mi tudi družbene dejavnosti v kolektivu.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

C71. Potrpežljivost,

C72. doslednost,

C73. znam poslušat, uporabnikom dam vedno možnost, da povedo vse kar si želijo,

C74. odprta sem za drugačnost,

C75. dopuščam drugačne prioritete.

C76. Menim, da je vsak človek edinstven in tako je tudi prav. To sprejemam do te mere, dokler ne škodi drugim.

C77. Pri socialnem delu mi je izredno pomemben odnos, pred vsebino postavljam odnos. Mislim, da se brez odnosa niti ne da delati na vsebini in v smeri sprememb.

C78. Pomembno je tudi sprejemanje

C79. in razumevanje stališča stranke.

C80. Na tem področju moraš biti zadovoljen z majhnimi koraki, nič se ne da storiti čez noč. Pomembno je, da daš žrtvi vedeti, da tudi če se vrne domov, boš ti ob njej. Hkrati pa je pomembno, da to dejansko misliš. Pri tem delu se moraš prilagoditi uporabnikom, hoditi z majhnimi, počasnimi koraki, s tempom kot ga zmore uporabnik. To te lahko obvaruje pred izgorelostjo in stresom.

C81. Ravno zato pa so tako zelo pomembna izobraževanja, socialna delavka mora biti opremljena z znanjem.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

C82. Supervizija, ki poteka enkrat na mesec na našem centru, udeležba pa ni obvezna oz. socialna delavka, delavec se lahko sam odloči ali jo bo obiskoval ali ne. Vse sodelavke vem, da je ne obiskujejo. Naš center ima navado, da naredimo cikel 10 srečanj, potem pa zamenjamo supervizorja in spet nov cikel.

C83. Na centru imamo tudi intervizijo, ki poteka enkrat mesečno – na interviziji se zberemo le sodelavke, ki delamo na istem področju.

C84. Enkrat mesečno imamo tudi sestanek, vsi zaposleni, kjer vsak v krogu pove, kaj se dogaja, kaj je narobe itd. To je na nek način naš team building.

C85. Imamo tudi družabne dejavnosti, dvakrat na leto se na primer organizira pohod ali pa organiziramo predavanja na izbrano temo. Prejšnje leto smo imeli na primer o obrazni jogi. To predstavlja obliko neformalnega druženja, hkrati pa dobimo informacije. V sodelovanju z zdravstvenim domom smo imeli prejšnji teden zdrav zajtrk, kjer nam je medicinska sestra zmerila tudi inzulin, holesterol, pritisk.

C86. Imamo tudi možnost izobraževanja.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

C87. Najbolj koristna se mi zdi intervizija,

C88. prostočasne aktivnosti

C89. in pogovori s sodelavci.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

C90. Mislim, da dobimo dovolj podpore.

C91. Direktorica ima posluh za nas.

C92. Podpora in pomoč v organizaciji je dobro oblikovana, imamo veliko možnosti in lahko izbiramo kaj nam najbolj koristi.

C93. Zase lahko rečem, da od organizacije dobim kar rabim, ne potrebujem nič več.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

C94. Name tako strategije s strani centra, kakor tudi moje osebne vplivajo pozitivno,

C95. me pomirijo,

C96. sprostijo,

C97. veselijo.

C98. Ne bi mogla reči, da so katere pomembnejše od drugih.

C99. Mislim, da je pomembna in potrebna kombinacija vsega, sploh če želimo preprečiti izgorelost.

### **Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

- C100. Organizacije bi lahko zagotovile raznolike programe
- C101. in možnost konzultacij s sodelavkami.
- C102. Izredno pomemben je tudi dober tim, odnos med zaposlenimi, kar pa se ponekod premalo poudarja.
- C103. Organizacije bi lahko omogočile tudi izobraževanja zaposlenim
- C104. in morda kakšne športne aktivnosti – bazen, fitnes. ~~Čeprav ne vem ali bi to dejansko potem obiskovala. Vseeno se mi zdi bolje, da prosti čas preživim z ljudmi, ki ne delajo v tej stroki, saj se lahko le tako zares spočijem.~~

### **Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

- C105. Vsaka socialna delavka oz. delavec naj pri sebi poišče, kaj ga sprošča, navdihuje. ~~Pomembno je, da si vsak najde nekaj, kar je po njegovi meri, kar mu je všeč.~~
- C106. Pomembno je, da poznaš sebe, da veš kaj te »znervira« in vrže iz tira in katere stvari te pomirijo, se pravi da veš, kaj ti jemlje energijo in kaj ti jo vrača.
- C107. Pomembno je tudi, da si priznaš kadar si pod stresom, da prisluhneš sebi, se umiriš.

## **13.2.4. Intervju Č (Center za socialno delo Radlje ob Dravi)**

### **NASILJE V DRUŽINI**

#### **Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

- Č1. Od nekdaj sem vedela, da bi rada pomagala ljudem. ~~Čeprav sem si pomoč včasih predstavljala drugače. Sanjala sem o tem, kako bom rešila svet. V praksi pa sem hitro spoznala, da to ni tako zelo enostavno, da to v bistvo ni mogoče, saj določene stvari niso v tvojih rokah.~~
- Č2. Na področje nasilja v družini sem prišla naključno, vendar sem se zelo našla. ~~Verjamem, da se je mogoče (od)učiti stare vzorce, naučiti novih, ne verjamem, da so ljudje veseli, ko se vedejo nasilno. Nasilje je le odraz nemoči, ker ne zmorejo, ne znajo drugače.~~

#### **Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

- Č3. Z nasiljem v družini se srečujem na dva načina: preko regijske interventne službe
- Č4. in na centru za socialno delo. ~~Na centru za socialno delo, sem najprej delala s povzročitelji, psihologinja pa je obravnavala žrtve. Vmes sva področja zamenjali. Sedaj pa spet delam s povzročitelji.~~
- Č5. Pri delu s povzročitelji nasilja se tvoje vloge, odgovornosti, naloge močno prepletajo,
- Č6. saj je po eni strani tvoja vloga da zaščitiš otroka, žrtev, po drugi strani pa, da pomagaš povzročitelju, sprejmeš njegovo zgodbo, mu prisluhneš, ga poskušaš razumeti.
- Č7. Povzročitelje najprej seznaniš z ukrepi,
- Č8. možnosti pomoči,
- Č9. usmeriš jih v osebno pomoč.
- Č10. S tistimi, ki so se v osebno pomoč vključili, imam zelo dobre izkušnje. ~~Delala pa sem tudi z žrtvami.~~

- Č11. Tako pri povzročiteljih, kakor tudi žrtvah se mi zdi najpomembnejše to, da ustvariš varen prostor za pogovor, da ne obsojaš, da se zavedaš, da delo na področju nasilja v družini, ni iz danes na jutri, za to potrebuješ čas in potrpežljivost.

## **STRES NA DELOVNEM MESTU**

### **Kako doživljate svoje delo?**

- Č12. Moje delo me veseli.
- Č13. Verjamem v ljudi in verjamem v to, da se lahko ljudje spremenijo.
- Č14. V odnose vlagam vse, saj se zavedam, kako zelo pomembno je ustvariti varen prostor in dober odnos. To je včasih zelo naporno, vendar pa je občutek, da ti uporabnik zaupa neprecenljiv.
- Č15. Lahko bi rekla, da me moje delo krepi,
- Č16. izpopolnjuje,
- Č17. nadgrajuje. ~~Verjamem vase in verjamem v ljudi in predvsem, da skupaj zmoremo vse.~~

### **Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

- Č18. Največje zadovoljstvo mi predstavlja zadovoljstvo uporabnikov. Ko vidim, da mi zaupajo, da so iskreni, da se počutijo varno.
- Č19. Zdi se mi, da če ti uspe dobro vzpostaviti odnos, si opraviš že pol poti do zmage, zato mi je to zelo pomembno.
- Č20. Največji stres mi predstavlja preverjanje realnih možnosti.
- Č21. Dobro poznavanje teorije je lahko hkrati velika prednost, ampak tudi slabost. Teorijo dobro poznam in vem, kaj bi moralo biti izvedljivo. V praksi pa včasih ni tako, to me jezi. ~~Takrat vedno želim raziskati, kaj je na tem, zato, da dobim realne podatke, saj nočem ljudem obljubljati nečesa, kar jim v resnici morda sploh ne bom mogla dati.~~

### **Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

- Č22. Stres se na mojem telesu oz. življenju na sploh kaže tako, da informacije sploh ne pridejo več do mene, slišim, da mi nekdo nekaj govori, pa sploh ne registriram kaj mi hoče povedati, se ne odzivam empatično, kot da bi bil pred mano nek zid in kot da te informacije nimajo direktnega dostopa do mene.
- Č23. Takrat sem tudi manj učinkovita in utrujena.
- Č24. Takrat vedno rabim čas zase. Ko sem preutrujena, kar se mi večkrat zgodi, grem po službo kar spat in spim cel dan in noč. Potem sem dobra. Na srečo se moje telo zelo hitro regenerira, tako da me spanje vedno »pozdravi«.
- Č25. Pri zasebnem življenju me ovira predvsem takrat, ko ni več ravnovesja.
- Č26. Stres oz. sama služba bi me obremenjevala dosti več, če bi mela še majhne otroke. Tako pa so moji otroci že odrasli, zato noben ni užaljen, če nimam veliko časa zanje.

### **Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

- Č27. Delo vpliva na moje čustveno delovanje tako, da sem bolj senzibilna,
- Č28. čustvena, ~~občutljiva,~~

- Č29. zgodi se mi tudi to, da bolečine ljudi čutim kot bolečine v lastnem telesu.
- Č30. Včasih zaradi dela občutim močno izčrpanost, včasih se komaj »privlečem« domov. Težki primeri me dobesedno izpijejo.

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

- Č31. Mogoče nekaj krat za trenutek.
- Č32. Sploh takrat, ko je določena stvar teoretsko super urejena, praktično pa niti malo ne zgleda tako super.
- Č33. Vendar nikoli ne obupam,
- Č34. ne verjamem, da obstaja kakšna situacija, ki bi bile nerešljiva.
- Č35. V takšnih situacijah vedno komuniciram z uporabniki.
- Č36. Moja rešitev ni nujno tudi rešitev za drugega.
- Č37. Imam dovolj energije in vedno vztrajam.

### **IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

- Č38. Na tem področju delam vse od sprejetje Zakona o preprečevanju nasilja, torej od leta 2008, to je 9 let. ~~Na splošno delam že 23 let, vendar pa na področju nasilja v družini 9 let.~~
- Č39. Zadnje čase razmišljam, da bi izstopila iz regijske interventne službe,
- Č40. saj me ta odgovornost zelo obremenjuje.
- Č41. Najbolj naporno mi je dejstvo, da moraš biti vedno dostopen, da nikoli ne veš, kdaj bo zvonil telefon, ne moreš imeti nekih planov.
- Č42. Zdi se mi, da sem zaradi te odgovornosti začela zanemarjati vse oz. bom rekla večino psihofizičnih aktivnost.
- Č43. Nasilje kot tako pa mi ne dela problemov, preobremenjenost z delo, ki mi ga povzroča interventna služba, poleg vseh mojih drugih obveznosti pa.
- Č44. Interventna služba mi včasih tudi ruši ostali urnik. Na primer imam napovedane ljudi in pride nasilje, morem te ljudi prestaviti in leteti tja, kjer me potrebujejo.
- Č45. Obremenjenost mi predstavlja predvsem ta časovni okvir, prepletanje vlog. Na splošno pa, tako kot na vseh področjih dela, so tudi tukaj prednosti in slabosti.

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

- Č46. Zadnje čase je moja stopnja informiranosti vedno večja,
- Č47. saj tudi sama izvajam delavnice pri katerih se dotikamo tudi teme stresa, izgorelosti na delovnem mestu.
- Č48. Sama sem znanje pridobila predvsem v programu NARA (na čujočnosti temelječa kognitivna terapija), na projektu Čujočnost in na drugih izobraževanjih.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

- Č49. ~~Nujno potrebna je razmejitev naše odgovornosti in odgovornosti uporabnikov, kaj je naša vloga in kaj ni.~~ Mislim, da ravno nejasno postavljene meje pripeljejo do izgorelosti.
- Č50. Poleg tega močno prispeva prevelika količina dela
- Č51. in premalo strokovnih delavk in delavcev.
- Č52. Močen dejavnik je tudi pomanjkanje ravnovesja med delom in prostim časom.

### **PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA**

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

- Č53. Delam na vrtu, tam se mi stvari vedno skristalizirajo, stik z zemljo me pomiri.
- Č54. Tudi sprehod, ampak sedaj že zelo dolgo nisem bila na sprehodu.
- Č55. Pomaga mi tudi poslušanje glasbe,
- Č56. meditacija,
- Č57. pa tudi vsake toliko časa obiščem balet, gledališče in podobno. To mi da energijo, mi veliko pomeni.
- Č58. Moja čudna strategija sproščanja pa je tudi spanje, da se telo regenerira.
- Č59. ~~Predvsem pa dobim moč in energijo takrat, ko delam stvari, ki me veselijo, ki so mi pomembne, kar me spet vrne nazaj k službi — in sicer to so delavnice, ki jih izvajam enkrat tedensko za družine v stiskah.~~

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

~~Predvsem tako, da delam tisto kar mi je v veselje, kar me veseli, sprosti, navda s pozitivno energijo, v čemer uživam.~~

- Č60. To so predvsem moji projekti, delavnice, ki jih izvajam za ljudi in skupaj z njimi.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

- Č61. Krepijo me predvsem osebnostne lastnosti in sicer to, da ne obsojam,
- Č62. da sprejemam vse,
- Č63. da sem komunikativna
- Č64. in dam veliko na odnose, ~~kommunikacijo z ljudmi.~~
- Č65. Mislim, da me krepi tudi to, da spoštujem mnenje drugih ljudi
- Č66. in da si dejstva, da z menoj nekdo ne želi sodelovati, ne jemljem k srcu.
- Č67. To je njihova odločitev, jaz jo sprejemam, jih poskušam preusmeriti drugam.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

- Č68. Imamo supervizijo, ki je po izbiri, kar je super, saj si tako dosti bolj motiviran, kot če bi bil v sodelovanje prisiljen.

- Č69. Supervizija se mi zdi zelo koristna, saj lahko vsi udeleženi izpostavimo dileme, probleme, stiske. Znotraj supervizije dobiš dobre usmeritve, pogostokrat se zgodi, da začneš na stvar gledati iz drugega kota, ko slišiš perspektivo tretjega.
- Č70. Imamo tudi intervizije, ki so namenjene predvsem poenotenju dela in obravnavanju dilem.
- Č71. Organizacija organizira tudi neformalno druženje – praznovanje rojstnih dni, razni izleti, pikniki, skupno morje (ravno naslednji vikend gremo vse sodelavke za dva dni v Portorož).
- Č72. Direktorica tudi zelo spodbuja športne aktivnosti, en čas smo zjutraj tudi vse zaposlene, skupaj z njo telovadile.
- Č73. Direktorica stalno skrbi za to, da so sodelavci motivirani, da niso izgoreli.
- Č74. Imamo tudi veliko izobraževanj in delavnic na temo zdravja, sprostitev, stresa, ena je bila tudi na temo izgorelosti.
- Č75. Ravno prejšnji teden je bila pri nas fizioterapevtka, ki nam je pokazala, kako lahko zmasiramo druga drugo, saj nas od sedenja na stolu pogostokrat boli hrbet.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

- Č76. Mislim, da so pomembne vse strategije.
- Č77. Dobro je, da organizacija ponudi več možnih strategij,
- Č78. saj ima vsak zaposleni tako možnost izbrati in najti zase nekaj, kar mu ustreza.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

- Č79. Mislim, da dobimo veliko podpore oz. dobimo toliko kolikor je možno.
- Č80. Problem je, ker nam manjka osebja, financ.
- Č81. Direktorica pomaga kolikor lahko, tudi prevzame primere.
- Č82. Strukturiranih oblik pomoči je zagotovo dosti več kot včasih, vendar pa na žalost vseeno ne gre vse, smo finančno zelo omejeni.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

- Č83. Oboje name vpliva pozitivno,
- Č84. na tam način si obnovljam energijo, moč, motivacijo, zagon za nadaljnje delo.

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

- Č85. Organizacije bi se morale v prvi vrsti začeti zavedati resnosti oz. posledic, ki jih stres lahko pusti. ~~Mislim, da stresa in izgorelosti veliko kdo ne jemlje resno.~~
- Č86. Organizacije bi morale spodbujati zaposlene, da si tudi med delovnim časom vzamejo nekaj minut počitka, da se vmes malo sprostijo, predihajo.
- Č87. Morda bi lahko organizacije financirale tudi kakšne karte za fitnes, bazen. ~~V tem primeru bi se morda več zaposlenih popoldan šlo sproščat.~~
- Č88. In predvsem organizacije bi morale zagotoviti več možnosti izbire, se pravi več različnih oblik pomoči in podpore, da bi vsak zaposlen lahko našel nekaj, kar je zanj najboljše. ~~Če je ponujena npr. samo neformalna podpora, potem socialni delavci in delavke niti nimajo izbire, pač vzamejo to.~~

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

- Č89. Pomembna je jasna razmejitev dela (kaj je v naših rokah, naša odgovornost in kaj ne), vendar je na centrih to včasih zelo težko.
- Č90. Potrebno je tudi skrbeti za ravnovesje med delom in prostim časom, prav tako pa je nujna razmejitev privatnega življenja in dela, kar pa tudi sama ne znam.
- Č91. Zaposleni bi tudi lahko bolj pritiskali na ministrstvo, da bi se prepoznala kadrovska stiska in bi se lahko zaposlil vsaj še en socialni delavec

### **13.2.5. Intervju D (Regijska koordinatorka, CSD<sup>10</sup> Slovenj Gradec)**

#### **NASILJE V DRUŽINI**

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

- D1. ~~Ne spominjam se konkretnih motivov za izbiro poklica, verjetno želja po delu z ljudmi, pomoč ljudem. Od nekdaj sem vedela, da bom tako ali drugače študirala nekaj družboslovnega, se pa ne spominjam točno zakaj sem izbrala ravno pedagogiko in sociologijo.~~
- D2. ~~Glede nasilja v družini pa je tako, intenzivne želje po delu na področju nasilja v družini nisem imela pred tem. Moja prva zaposlitev je bila v Kriznem centru Slovenj Gradec, ki deluje v okviru Centra za socialno delo Slovenj Gradec. Ko se je ustanovila interventna služba, sem se videla v tem delu.~~
- D3. Na splošno sem si želela službo, kjer bi lahko uresničevala svojo kreativnost in avtonomnost, ta služba pa mi to dopušča. ~~Se pravi delo koordinatorke za preprečevanje nasilja mi je všeč, najbolj dragoceno pa je ravno to, da sem lahko svobodna, inovativna, ustvarjalna. Pišem lahko članke, kar mi prinaša tako sprostitve in kreativnost, hkrati pa tako pridobivam novo znanje, izkušnje.~~

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

- D4. Kot regijska koordinatorka za preprečevanje nasilja v družini imam kar nekaj nalog in zadolžitev. Glavne so: strokovna podpora kolegom in kolegicam,
- D5. povezovanje in spodbujanje sodelovanja mrež institucij in različnih strokovnjakov med seboj (policija, društvo za nenasilno komunikacijo, varna hiša),
- D6. ter pridobivanje raznih podatkov, statistike,
- D7. pa tudi na splošno izvajanje interventne službe.
- D8. Izredno pomembna naloga se mi zdi ravno možnost vpliva na razmišljanje laične in strokovne javnosti o nasilju v družini.
- D9. Sama sem si tudi zadala nalogo, da pišem članke, objavljam oz. delim svoje znanje, izkušnje, razmišljanje in s tem osveščam ljudi o aktualnih temah, problematiki.
- D10. V tednu vseživljenjskega učenja, sem skupaj s sodelavci obveščala ljudi o problematiki nasilja v družini v velikih nakupovalnih centrih po Koroškem.
- D11. Zanimivo delo s mi zdi tudi analiziranje stanja. Izziv mi predstavlja celoten postopek od začetka do konca. Najprej pridobim podatke, jih potegnem skupaj, analiziram in napišem ugotovitve, rezultate, ki jih po navadi predstavim v okviru regijskega posveta za preprečevanje nasilja v družini. ~~Ravno lansko leto sem delala raziskavo o rizičnih dejavnikih in vzorcih, ki se pri nasilju v družini pojavljajo. Ugotovila sem korelacijo nasilja z alkoholom. Na splošno lahko rečem, da se prilagam centrom, trudim se podpirati sodelavce, se vedno z njimi posvetovati, jih upoštevati.~~

---

<sup>10</sup> Center za socialno delo

## **STRES NA DELOVNEM MESTU**

### **Kako doživljate svoje delo?**

- D12. Z delom sem zelo zadovoljna.
- D13. Zame služba ni stresna oz. je, ampak stres dojemam drugače kot drugi ljudje. Sama sem pod stresom še bolj učinkovita, inovativna.
- D14. Včasih, tu in tam pa pride kakšna stresna situacija, sploh kadar sem osebno vključena v kakšen primer nasilja v družini, ki pa je po vrh še kompleksen (na primer: gre za visoko stopnjo ogroženosti otrok ali pa ženske, ki se noče umakniti itd.).

~~Mislim, da je glavna razlika med mojim delovnim mestom in delovnim mestom socialne delavke, socialnega delavca ravno to, da so oni osebno vpeti v primere nasilja v družini, primere lahko doživljajo čustveno, se vanje vživijo, zaradi pretirane empatije doživljajo stres, jezo, nemoč. Sama v konkretne primere nasilja v družini nisem vpletena oz. razen kadar sem dežurna v interventni službi.~~

- D15. Zdi se mi, da lahko zaradi nekakšne distance in posredne vpletenosti v primere, gledam bolj objektivno.

### **Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

- D16. Največje zadovoljstvo mi predstavlja dobro sodelovanje z institucijami na področju nasilja v družini (s centri, kriznim centrom, varno hišo, policijo, zdravstvenimi službami, šolo, vrtci itd.). Če rečem drugače, takrat ko ugotovim oz. vidim, da sistem deluje, da se strokovnjaki povezujejo med seboj, da se nudi kvalitetna, interventna, ustrezna pomoč in podpora.
- D17. Največji stres pa mi predstavlja nesodelovanje med institucijami,
- D18. različno dojemanje primera,
- D19. kadar si ne pridemo na proti, vsak strokovnjak vleče v svojo smer, tak primer lahko pade, žrtev nima ustrezne pomoči, ki jo rabi.
- D20. Nesodelovanje uporabnikov razumem, imajo pravico odločati o svojem življenju, takrat doživljajo stisko na svoj način, iz svoje perspektive in jasno mi je, da imajo kdaj drugačno mnenje kot strokovnjaki. Nesodelovanje strokovnjakov pa nikakor ne morem razumeti.

### **Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

~~Stres po navadi prepoznam v domačem okolju,~~

- D21. ko pridem iz službe razdražljiva,
- D22. slabe volje,
- D23. včasih sem netolerantna do družinskih članov.
- D24. V službi s sodelavci, uporabniki se znam umaknit, ko pride do konflikta, odreagirati mirno, doma pa tega pogostokrat ne znam.

### **Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

- D25. Delo vpliva na telesno delovanje tako, da se potim,
- D26. občutim potrebo po nezdravih substancah (čokolada, cigareti),
- D27. slabo spim (sploh v primeru, da v službo doživljam hud napor ali pa kadar je kakšen hud, nerešen primer).

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

- D28. Včasih doživim občutke nemoči in nerešljive situacije.
- D29. Včasih se mi zdi kakšen primer na začetku nerešljiv, zdi se mi, da smo v brezizhodnem položaju. V takšnih situacijah se po navadi pogovorim s sodelavci, kolegi.
- D30. Zavedam se in vedno imam v glavi misel, da se bo pot našla, ker se vedno, če ne takoj, pa po določenem času.
- D31. Včasih tudi tako dolgo razmišljam o določeni stvari, da mi ravno neslužbena situacija sproži uvid, videnje rešitve (na primer ravno zadnjič se mi je to zgodilo pod tušem).

### **IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

- D32. Na tem področju delam že 3 leta, se pravi kot koordinatorka za preprečevanje nasilja.
- D33. Konkretno nisem nikoli razmišljala o menjavi delovnega mesta, saj sem z njim zelo zadovoljna. Pridobila sem veliko znanja, omogoča mi avtonomijo, kreativnost.

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

- D34. Nikoli se nisem poglobljala v izgorelost, vzroke, simptome in posledice.
- D35. Vendar mislim, da vem o tem kar nekaj.
- D36. Znanje sem predvsem pridobila s pomočjo izobraževanj.
- D37. Tudi v okviru regijskih posvetov se trudim vedno poudarjati pomembnost skrbi zase.
- D38. V vsak posvet vključim delček tega – včasih kakšno vajo za sproščanje, obrazno jogo, itd. Zdi se mi pomembno, da socialne delavke in delavce spomnim na to, saj se mi zdi, da sami na to pogostokrat pozabijo.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

- D39. Mislim, da so glavni razlogi to, da strokovni delavci slabo vrednotijo svoje delo,
- D40. da ne vidijo teh filigranskih korakov, ki pa so v socialnem delu zelo pogosti.
- D41. Mislim, da na splošno strokovnjaki preveč pričakujemo od žrtve, da bo takoj odšla, zaživela novo življenje, premalokrat se postavimo v njene čevlje, da bi jo res začutili, razumeli.
- D42. Poleg tega mislim, da smo strokovnjaki včasih premalo potrpežljivi za odločitve žrtve, nismo vztrajni.

### **PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA**

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

- D43. Sproščam se preko telesne vadbe. Zadnje čase sem začela prakticirati tek in je res super. Vso jezo, žalost, nemoč, ki jo občutim, lahko dam iz sebe in to izrazim na konstruktiven način.
- D44. Pomaga pa mi tudi pogovor z možem.

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

- D45. Meni zelo pomaga analiziranje podatkov,

- D46. informiranje javnosti,
- D47. dejansko mi branje
- D48. in pisanje člankov na temo nasilja v družini pomaga, da na konstruktiven način predelam skrbi, stiske in da ne izgorim. Večkrat se zatečem k pisanju, ker me to sprošča.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

- D49. Krepijo me ljudje, ki jih imam rada; pogovori z ljudmi.
- D50. Krepi me tudi raziskovanje, nove ideje.
- D51. Zavedam se, da nimam najbolj jasno postavljenih mej med zasebnim in profesionalnim in niti ne težim k temu.
- D52. Zvečer, ko nekateri gledajo TV, jaz berem članke, raziskujem po internetu, dobivam ideje za naprej. Resnično uživam v tem.
- D53. Krepijo me tudi knjige na to temo, več kot berem, bolj sem blizu temi, bolj jo razumem, manj si jemljem k srcu.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

- D54. V organizaciji imamo organizirane sindikalne izlete,
- D55. razna izobraževanja.
- D56. Supervizije ni, tudi intervizije kot takšne ne. Za supervizijo smo zaprosili, vendar ni bila odobrena, saj so bile vse ponujene ponudbe krepko čez ceno.
- D57. Zdi se mi, da bi potrebovali tudi kakšen team building, saj se mi zdi, da s kolektivom nismo več uglaseni, malo smo se porazgubili, izgubili oseben, tesen, pristen stik.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

- D58. Najbolj koristna metoda za enkrat so sindikalni izleti,
- D59. saj omogočajo sprostitev, povezovanje na osebni ravni, spoznavanje, druženje.
- D60. Po mojem mnenju pa bi bila nujno potrebna tudi supervizija,
- D61. saj nam manjka izmenjava izkušenj na profesionalnem nivoju.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

- D62. Mislim, da dobim.
- D63. Z direktorico se dobro razumeva, omogoča mi inovativnost in
- D64. avtonomijo.
- D65. Ni pa dovolj strukturiranih oblik pomoči.
- D66. Mislim, da bi bilo nujno potrebno glede tega kaj narediti, da bi se lahko stres predelal tam, kjer se je pridobil.
- D67. Z osebnimi strategijami, kot so tek itd. človek ne more storiti vsega. So pomembne del, niso pa vse.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

- D68. Glede na to, da veliko strukturirane pomoči s strani organizacije ni,
- D69. bi rekla, da so trenutno moje osebne strategije močnejše, bolj učinkovite.
- D70. Te me sproščajo,
- D71. pomirjajo,
- D72. napolnijo z novo energijo.

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

- D73. Team building,
- D74. s katerim se povezuje kolektiv,
- D75. izboljšujejo se odnosi med zaposlenimi.
- D76. Menim, da tudi, če se čutiš izgorel, je veliko lažje, če imaš podporo kolektiva, ljudi, ki te razumejo, ki te ne obsojajo.
- D77. Organizacije bi lahko omogočile tudi čas za sproščanje, na primer v obliki telesnih aktivnosti, ki se izvajajo v okviru zdravstvenega doma.

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

- D78. Socialne delavke in delavci bi si morali vzeti čas zase, organizirati intenziven čas za prostočasne aktivnosti,
- D79. kar je včasih zelo težko izvedljivo, sploh, če imaš male otroke.
- D80. Vendar je to nujno potrebno, da dobiš novo energijo, voljo.
- D81. Mislim, da je pomemben tudi pogled na svet, celosten pogled, da poskušamo videti pozitivne stvari, kar nam omogoča tudi večjo empatijo do uporabnikov, solidarnost, večje razumevanje njegove stiske.
- D82. Pomembno je tudi, da vsak strokovni delavec pri sebi razčisti, kako in kaj ter dovoli sebi večjo svobodo, inovativnost, hkrati pa dovoli uporabniku možnost izbire.

### **13.2.6. Intervju E (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec)**

#### ***NASILJE V DRUŽINI***

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

- E1. Že od nekdaj sem imel čut za človeka, visoko stopnjo empatije.
- E2. Že v srednji šoli sem bil prostovoljec, ko so se v Jugoslaviji začeli pojavljati begunci, sem bil vedno na strani majhnega človeka. Kjerkoli se mi je zdelo, da se dela človeku krivico sem bil zraven, želel sem pomagati. Enostavno nikoli nisem znal gledati proč.
- E3. V krizni center sem prišel po sreči, naključju.

~~Na centru za socialno delo sem opravljal pripravništvo. Ko sem ga zaključil, se je ravno odprlo novo delovno mesto. 4 leta sem delal za polovični delovni čas, ker mi česa drugega niso mogli ponuditi.~~

E4. ~~Ko se je odprl kritni center, je direktor prvo vprašal mene, če bi tukaj delal (glede na to, da je direktor kriznega centra isti kot na centru za socialno delo). Ker me je že od nekdaj veselilo delo z mladimi in otroki, sem službo sprejel.~~

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

E5. Otroci k nam pridejo zaradi najrazličnejših vzrokov, vendar je nasilje v družini najpogostejši razlog.

E6. Otroci so v krizni center nameščeni, če sami v to privolijo, razen kadar center izda začasno odločbo o namestitvi, takrat gre za pravno podlago in se otroka lahko namesti tudi brez njegove volje. V roku 24 ur pa smo o namestitvi dolgi obvestiti tudi starše in pristojni center za socialno delo.

E7. Krizni center sodeluje tudi z regijsko interventno službo, ki dela izven delovnega časa centrov, s policijo, zdravstvenimi ustanovami, šolami itd.

E8. K nam lahko pridejo otroci stari od 6 do 18 let, ki so v kakršni koli stiski, ki zahteva izločitev iz družine.

E9. Pri nas lahko ostanejo 21 dni, izrecno pa se lahko bivanje podaljša še za 21 dni.

E10. Naša naloga je predvsem sprejem otroka, bivanje, suport, prva socialna pomoč, osebna pomoč, multidisciplinarno sodelovanje, sodelovanje s starši, priprava otroka na odhod itd.

E11. Če je le mogoče, se trudimo čim bolj aktivno sodelovati tudi s starši.

E12. Je pa problem, saj jim ne moremo nuditi druge strokovne pomoči npr. terapevta, psihiatra, kar bi pogosto krat potrebovali.

## **STRES NA DELOVNEM MESTU**

**Kako doživljate svoje delo?**

E13. Kot odgovorno,

E14. zahtevno,

E15. celo plemenito s človeškega vidika pomagati sočloveku, ki je v stiski.

E16. Takšnih groznih stvari si nihče ne zasluži, ko vidiš, da si otroku pomagal ali pa se ti morda še zahvali (kar nikakor ni pogoj), je moje delo izpolnjujoče.

E17. Je pa tudi zelo naporno,

E18. stresno.

E19. V teoriji lahko veš, koli sebe dati v odnos, da ne izgoriš, vendar pa je v praksi to včasih zelo težko,

E20. zelo tanka meja je včasih med empatijo, razumevanjem drugega in obremenjenostjo, izčrpanostjo oz. celo izgorelostjo.

**Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

E21. Največje zadovoljstvo doživljam takrat, ko moja pomoč doseže svoje namen, ko je pomoč učinkovita.

E22. Največji stres mi predstavlja stanje v državi, saj so centri za socialno delo vedno bolj neodločni, vedno bolj se bojijo sprejemati jasne odločitve, mi pa včasih nujno potrebujemo pravna podlago, saj brez te včasih ne moremo delovati.

E23. Stres mi povzroča tudi papirologija in

E24. ~~vsi postopki, saj se tako zelo vlečejo. Najhuje mi je, ko vidim, da se otroku dela škoda, proces pa se še kar vleče in vleče. Otroci na splošno potrebujejo varnost, potrebujejo biti seznanjeni z dogajanjem. Včasih pa jim niti tega ne moreš ponuditi, ker se sam najbolj ne veš kako se bo razpletlo.~~

E25. Stresen pa je tudi že sam delovnik, saj delamo na 4 izmene.

- E26. ~~Poleg tega, socialni delavci in delavke vedno pogosteje doživljajo stres povezan z mediji.~~
- E27. Kadar gre za otroke se vedno bojiš. Po eni strani vlagaš celega sebe v odnos, po drugi strani te je strah, da bi te kazensko ovadili, kar predstavlja velik stres.

**Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

- E28. Kronična utrujenost,
- E29. razdražljivost,
- E30. izgorelost,
- E31. vidim, da včasih ne zmorem več dati 100%, kar pa ni prav. Trenutno se mi še ne manifestira v bolezni, vendar vem, da se lahko zgodi tudi to.
- E32. Stres me ovira tudi v zasebnem življenju,
- E33. saj pogostokrat ne znam pustiti dela na strani,
- E34. delavcem morem zagotavljati konzultacije 24 ur na dan, kar je včasih zelo obremenjujoče.
- E35. Stres pa opazim tudi v upadu imunskega sistema in sicer vedno, ko imam dopust. Sem že navajen, da med dopustom vedno zbolim.

**Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

- E36. Včasih sem prekomerno telovadil, kar ni bilo dobro,
- E37. sedaj mi zato zmanjkuje časa.
- E38. Drugače pa sem utrujen,
- E39. raztresčen,
- E40. razdražljiv. ~~To pa je zagotovo posledica napornega dela.~~

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

- E41. Ja, kdaj pa kdaj doživljam te občutke.
- E42. ~~Vendar pa te kilometrina oz. delovne izkušnje naučijo, izučijo, da se splača počakati, da se bodo stvari razrešile, a bo trajalo. V takih trenutkih pogosto krat podoživljam pretekle rešene situacije, ki pa so sprva prav tako kazale, da iz njih nič ne bo. Take pozitivne izkušnje me motivirajo, spodbudijo, da vztrajam.~~

## **IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

- E43. Zadnjih 7 let delam v kriznem centru.
- E44. V zadnjem letu razmišljam o menjavi službe ~~že kar tedensko, če ne celo dnevno, sploh~~ ko pride v službi ali doma do takšne situacije, na katero nimam vpliva.
- E45. Pri sebi prepoznavam, da sem že malo izgorel,
- E46. da mi ta tempo včasih ne paše, predvsem zaradi družine.

- E47. Po drugi strani pa rad delam tukaj, tudi me skrbi, ~~kdo bi sploh prevzel moje delo, saj sem hkrati sodelavec in vodja, kar za sabo potegne ogromno nalog, odgovornosti, dolžnosti, napora, obremenitev.~~

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

- E48. Zavedam se, da nihče na izgorelost ni imun.
- E49. Od lanskega leta pa sem še bolj pozoren na te znake, saj je začelo delo močno ovirati moje zasebno življenje.
- E50. Na splošno lahko rečem, da sem o temu obveščen, nisem pa se še udeležil kakšnega predavanja na to temo.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

- E51. ~~Mislim, da je za večino socialnih delavk in socialnih delavcev najtežje sprejeti dejstvo, da kljub trudu, ki ga vložijo, želji, da se nekaj spremeni, da se stvari začnejo premikati naprej, se uporabnik umakne.~~
- E52. ~~Se pravi mislim, da je~~ nesodelovanje uporabnikov tisto, ki socialne delavke najbolj bremeni.
- E53. Včasih se celo zgodi, da se socialna delavka ali delavec še bolj angažira, vloži še več truda, energije, časa, in presega vse lastne meje, pa se stvari še vedno nikamor ne premaknejo. To povzroča še dodatni stres.
- E54. Na splošno pa mislim, da so težke že same zgodbe, kar lahko izven delovnega časa terja veliko stresa. Včasih je določene stvari pač nemogoče odmisлити.

**PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA**

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

- E55. Sprosti me šport,
- E56. druženje, pogovor z ženo, ~~saj je po izobrazbi psihologinja tako da se dopolnjujeva, kadar to potrebujeva.~~
- E57. Šport in druženje je zadnji dve leti zelo na minimumu, saj imam male otroke.
- E58. Biti mlad starš in hkrati delati 4 izmensko delo je včasih zelo naporno.
- E59. Včasih mi ob tem tempu zmanjkuje časa zame.

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

- E60. Mislim, da lahko najbolj uspešno premaguješ izgorelost tako, da se izobražiš v tej smeri,
- E61. si pozoren na pasti, znake in ukrepaš, ko začutiš, da ne zmoreš več.
- E62. Pomembno je tudi, da si postaviš meje med tem, kaj je tvoja odgovornost in kaj je odgovornost uporabnika
- E63. in predvsem, da dela ne nosiš domov.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

- E64. Najbolj me krepi zavedanje, da imam sogovornika na katerega se lahko zanesem ~~(bedisi partnerko ali pa sodelavce s katerimi se zelo dobro razumemo).~~
- E65. Krepi me tudi zaupanje v ljudi in samega sebe,

E66. pa tudi iskrenost. Zdi se mi izredno pomembno, da si iskren do sebe in do drugih,

E67. da priznaš, če česa ne zmoreš.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

E68. Supervizije letos ni,

E69. lansko leto smo jo imeli in je bila res super.

E70. Tudi intervizije nimamo,

~~E71. vendar razmišljamo o tem, da bi sestanke prilagodili v obliko intervizij, se pravi da bi lahko na sestankih podelili tudi svoje dileme, strahove, probleme in se o tem potem tudi pogovarjali. Trenutno pa na sestankih obravnavamo vse drugo, le primerov ne.~~

E72. Imamo pa neformalno pomoč, sodelavci smo si vedno na voljo, tudi ostalim sodelavcem sem na voljo sam 24 ur na dan.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

E73. ~~Najbolj koristna mi je~~ neformalna pomoč med sodelavci.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

E74. Ne dobimo dovolj podpore. Vedno je problem denar.

E75. Mislim, da bi potrebovali več znanja,

E76. seminarjev, da bi preprečili stres in izgorelost,

E77. vendar denarja za to ni.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

E78. Moje osebne strategije me sproščajo,

E79. vendar kot sem že povedal, mi zadnje čase zmanjkuje časa zanje.

E80. To pa občutim na zdravju, počutju.

E81. Glede podpore oz. strukturiranih oblik pomoči ne morem kaj reči, saj jih nimamo.

E82. Glede na to, da sem sam vodja, čutim še dodatno obremenitev.

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

E83. Mislim, da največji problem povzroča ministrstvo, saj ne da denarja, ne omogoča novih zaposlitev.

E84. Mislim, da se tam sploh ne zavedajo, kako naporno je naše delo.

E85. Nujno potrebno bi bilo zaposliti več kadra, izboljšati normative, standardi bi morali postati bolj človeški, vendar pa je to na žalost v rokah drugih, ne toliko organizacij.

E86. Organizacije ne morejo nič glede strategij, ki jih je potrebno plačati, saj denarja ni.

E87. Delavcem pa lahko zagotovijo vsaj normalne pogoje, human delovni urnik, spodbujajo dobre odnose, sodelovanje itd.

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

- E88. ~~Najbolj pomembno je, da je~~ vsak pozoren sam nase, da prepozna kdaj rabi pomoč in si jo tudi poišče.
- E89. ~~Čeprav je pomoč pri zaposlenih v poklicih pomoči še vedno stigmatizirana, vendar pa je včasih nujno potrebna. Nič takšnega se mi ne zdi, če človek kdaj potrebuje pomoč drugega strokovnjaka.~~
- E90. Osebnostno menim, da moramo biti psihično stabilni in zdravi, če želimo pomagati drugim, zato je skrb za lastno zdravje in psiho na prvem mestu.

### **13.2.7. Intervju F (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec)**

#### ***NASILJE V DRUŽINI***

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

- F1. Od nekdanj sem imel veselje do dela z ljudmi,
- F2. bil sem empatičen,
- F3. pomoč je bila nekaj, kar mi je bilo samo po sebi blizu, vedno sem znal poslušati.
- F4. K moji odločitvi so prispevale tudi izkušnje iz družine.
- F5. Na tem področju dela sem pristal naključno.
- F6. ~~Še sedaj se spomnim, da sem se med študijem enkrat pogovarjal s sošolko, ki je takrat prakso opravljala na področju nasilja v družini (ne spomnim se točno kje). Vem, da sem si takrat mislil, da jaz pa že ne bi delal na tem področju, da to ni zame. Ko je nastopil čas pripravništva, sem ga dobil v kriznem centru. Nato se je odprlo tudi delovno mesto in dobil sem zaposlitev.~~

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

- F7. Moje obveznosti in odgovornosti so enake, kot pri kolegu.

#### ***STRES NA DELOVNEM MESTU***

**Kako doživljate svoje delo?**

- F8. Delo doživljam kot naporno, vendar me hkrati bogati.
- F9. To bogatitev pa človek spozna z zamikom, ko sam pri sebi odkrivaš svoje meje, se spopadaš s šibkimi točkami,
- F10. se učiš novih kompetenc,
- F11. ~~se krepiš. Mislim, da ti tega vsi poklici ne morejo dati. Delo pa je naporno predvsem zato, ker v socialnem delu na sploh, sploh pa pri nas hitrega učinka praktično ne vidiš. Šele, ko uporabnik dobi uvid, se lahko delo spremeni v koristno, pozitivno, to pa lahko traja leta. Zdržati znotraj tega okvirja je zelo težko. Potrebno je vztrajati, tako narediš največ.~~
- F12. Stres povzroča tudi to, ko uporabniki mislijo, da jim lahko napišeš recept, katerega se bodo držali in bo vse super.
- F13. Težko in naporno je tudi to razmejevanje, med osebnim in profesionalnim,
- F14. včasih je težko, da določenih stvari ne vzameš osebno.
- F15. Mislim, da se postavljanja mej naučiš šele z leti, izkušnjami, ko se »opečeš«, doživljaš pretiran stres, morda celo izgorelost.

**Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

- F16. Specifika našega dela je, da ko gre otrok od nas, proces še zdaleč ni rešen, temveč se proces šele v redu začne.
- F17. Zadovoljstvo je, ko vidiš majhen napredek, en dober pogovor.
- F18. Negativno pa je, da pogosto krat ne dobimo povratnih informacij, saj ni nujno, da center vedno potrebuje našo pomoč.
- F19. Mislim, da bi bilo dobro, če bi dobili več povratnih informacij, saj bi lahko le te služile motivacijski, pa tudi poučno, kaj je še treba narediti, spremeniti, prilagoditi.
- F20. Največji stres mi predstavlja nezmožnost uvida pri uporabniku,
- F21. frustracija, jeza uporabnika, ki jo prenaša nate ali pa kadar delaš, delaš in vlagaš pa se nič ne premakne.
- F22. *Stres povzroča tudi nasilje kot tako, ko moraš sredi noči odreagirati kot da bi bil popoldan, stalno moraš biti na voljo, skoncentriran, saj moraš intervenirati hitro in premišljeno.*
- F23. Stresna je tudi slaba komunikacija med institucijami,
- F24. zakonodaja, ki je zelo toga,
- F25. negotovost situacije,
- F26. dežurstva, ker si moraš takrat doma drugače organizirati stvari.
- F27. *Stresno je tudi administrativno delo. Med pogovorom si sicer ničesar ne zapisujem, vendar pa večkrat med pogovorom razmišljam, kako bom nekaj zapisal. Kar v bistvu ni dobro, saj sem tako manj pozoren na to, kaj mi uporabnik govori.*
- F28. Stresni so tudi cilji, način dela, kadar ti ne omogoča dosega teh ciljev.
- F29. Včasih, ko doživljaš stres, razočaranje, jezo, nemoč, ko uporabniku ne moreš pomagati tako, kot si želiš ti sam, pa ugotoviš, da je dovolj, da enostavno si.

**Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

- F30. Takrat sem bolj razdražljiv,
- F31. še bolj natančen, ~~misli, da se bo takrat dalo še več narediti.~~
- F32. Posledice doživljanja stresa se pri meni kažejo kot ponavljajoči se prehladi, vedno kadar si vzamem dopust, prvi dan zbolim.
- F33. Stres me včasih ovira pri zasebnem življenju, ~~ker včasih ne znam ločiti med profesionalnim in zasebnim življenjem, ne znam odklopiti.~~
- F34. ~~Na splošno pa se zelo trudim in~~ aktivno delam na tem, da me stres ne bi oviral pri družinskih obveznostih.

**Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

- F35. Delo povzroča preobčutljivost, situacija, ki me ne bi smela, me vrže iz tira.
- F36. Na srečo pa imam dobre sodelavce, s katerimi lahko vse predebatiram.

- F37. Največji problem pri našem poklicu je dvoplasten, stres se kaže v takšni meri, da zavračaš podporo drugih, saj drugi rabijo tvojo podporo, ti pa boš že poskrbel zase
- F38. ali pa popolnoma otopiš, nisi več tako dovzeten, empatičen.

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

- F39. Občutke nemoči in nerešljive situacije doživljam vse pogosteje.
- F40. Predvsem zaradi slabe komunikacije med institucijami.
- F41. Pogosto ne slišijo potreb, želj. Verjamem, da so tudi oni izredno izčrpani, pod stresom, izgoreli, vendar pa to ni izgovor.
- F42. Ko občutim nemoč, se pogovorim s sodelavci.

### ***IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU***

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

- F43. Na tem področju delam že 7 let.
- F44. Zadnje čase se mi je začela porajati ideja o premestitvi.
- F45. Sicer rad delam na področju družine in otrok, vendar pa ni nujno, da bom vedno delal v kriznem centru.

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

- F46. Slišal sem marsikaj, tudi kar nekaj prebral.
- F47. Na to temo še nisem bil na kakšnem predavanju.
- F48. V bistvu lahko rečem, da imam o tej temi ravno dovolj znanja,
- F49. da sem sam pri sebi začel opazati znake izgorelosti.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

- F50. Slabi odnosi v kolektivu, sploh kadar je človek preobremenjen, ima preveč dela,
- F51. hkrati pa se v njegovi organizaciji borijo z pomanjkanjem kadra, ne ostane nič časa za odnose znotraj kadra.
- F52. Stresne so tudi same nepredvidljive situacije, nič ne moreš napovedati v naprej, nič ni najavljeno, pride iz danes na jutri.

### ***PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA***

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

- F53. Strategija, ki je meni najljubša in tudi najbolj koristna je vožnja domov. Ker delam 40 minut stran od doma, mi vožnja predstavlja filter. V avtu premišlujem o delu, aktualnih situacijah, iščem rešitve, včasih tudi v avtu poslušam glasbo in me to še dodatno sprosti. V avtu skratka zavestno delam na tem, da ko pridem domov preklopim. Vožnja mi je kot nekakšna vmesna, prehodna točka.
- F54. Na čuden način mi je strategija sproščanja že to, da delam v drugem kraju kot pa živim, zato svojih uporabnikov ne srečujem v mestu, po trgovinah in drugih opravkih kot moji sodelavci. To mi omogoča, da sem v prostem času samo jaz in ne jaz – socialni delavec.
- F55. Sprostitev mi zagotavlja tudi poslušanje glasbe

~~in pa zavestno ukvarjanje s čim drugim, ker otroci enostavno ne potrebujejo tečnega in utrujenega očke, ker otroci niso krivi zato, kaj se meni dogaja v službi.~~

F56. Zadnje čase sem začel prakticirati tudi pobarvanke za odrasle in je prav zakon. ~~Hčerki dam njeno pobarvanko, jaz vzamem svojo. To me sprosti, hkrati pa delam nekaj skupaj s hčerko, kar je super.~~

F57. Pomaga mi tudi pisanje, ~~izražanje, ustvarjanje.~~

F58. Sedaj, od kar imam otroke pa sem ugotovil, da je zgolj svež zrak odlična strategija sproščanja in umirjenja.

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

F59. Glede preprečevanja izgorelosti ne počnem nič posebnega.

F60. V bistvu kar isto kot pri stresu.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

F61. ~~Krepijo me predvsem osebnostne lastnosti, kot so~~ empatičnost,

F62. občutljivost,

F63. razpoložljivost,

F64. pripravljenost pomagati –

F65. po drugi strani pa prav te iste lastnosti lahko prispevajo k izgorelosti.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

F66. Supervizija in

F67. intervizije kot takšne ni.

F68. Tudi, ko smo jo imeli, je bila po mojem mnenju premalokrat

F69. Glede intervizije se dogovarjamo, da se je bomo bolj intenzivno lotili, čeprav jo na nek način . [Srečanje je bilo vedno takrat, ko je stiska in problem že minil.](#) že imamo.

F70. V organizaciji je resnično dobro organizirana neformalna pomoč, v timu se zelo dobro počutim, dobro se razumem s sodelavci.

F71. Ena od posebnosti našega tima pa je nematerialna stimulacija v obliki delno prilagojenega delovnega časa. Še vedno delamo po izmenah, vendar imamo možnost, da pridemo kdaj kasneje, gremo prej iz službe itd. To se mi zdi zelo pozitivno.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

F72. Mislim, da je to odvisno od vsakega posameznika, od osebnosti. Zato je izredno pomembno, da vsak pozna samega sebe, da prepozna, kdaj je nujno potrebno, da delo za nekaj časa malo odloži.

F73. Meni osebno pa so v največjo pomoč osebne strategije

F74. in pogovor s sodelavci. Česa drugega niti nimamo organizirano.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

F75. Ne, mislim, da bi bilo več podpore in strukturiranih oblik pomoči, v smislu aktivnejšega pristopa razbremenjevanja strokovnih delavcev.

F76. ~~Zdi se mi, da osebne strategije niso dovolj, popoldan tudi ni vedno časa zanje. Zavedam se, da to ni izgovor, pa vseeno. Doma imamo vsi družino, zato bi lahko že v službi poskrbeli za našo razbremenitev, sprostitev. Tako bi lahko doma boljše funkcionirali, namenili več časa svojim družinam.~~

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

F77. Osebne strategije mi izredno pomagajo, me sprostijo.

F78. Vedno, ko imam občutek, da nečesa ne bom zmogel, se s pomočjo strategij in prefiltracije odločim, da bom vseeno poskusil.

F79. *Neformalna pomoč na delovnem mestu je neprecenljiva. Ko se znajdeš v dilemi, se lahko pogovoriš s sodelavcem.*

F80. *To ti da občutek kompetentnosti, moči, zmogljivosti, sposobnosti, te motivira.*

F81. *Včasih dobiš s pomočjo pogovora nov pogled, pogled iz perspektive tretjega in tako uspeš videti, kaj vse si že naredil, kaj bi še lahko itd.*

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

F82. Organizacije bi največ naredile z zaposlitvijo dodatnega kadra, ~~ampak to na žalost ni v rokah organizacij, temveč ministrstva.~~

F83. Organizacije bi lahko oz. bi morale organizirati supervizijo,

F84. motivacijske dejavnosti

F85. in predvsem zmanjšati administrativno delo, ki je preobsegajoče in obremenjujoče.

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

F86. Pri socialnih delavkah in socialnih delavcih je najpomembnejše, da delajo na sebi.

F87. Pomembno je, da najdeš stvari, ki te veselijo, sprostijo. Na ta del večina pogostokrat pozabi.

F88. Pomembno je tudi postavljanje meja med osebnim in profesionalnim življenjem. Čeprav to vedno ni lahko, vendar se mora za to odločiti oseba sama, sama pri sebi razčistiti, da si to želi.

### **13.2.8. Intervju G (društvo za nenasilno komunikacijo)**

#### ***NASILJE V DRUŽINI***

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

G1. Od nekdaj sem si želel delati direktno z ljudmi,

G2. od nekdaj so me zanimala psihološka znanja,

G3. želel sem si pomagati ljudem v stiski, jim pokazati drugo pot.

G4. Želel sem si delo, ki me nadgrajuje kot osebo, mi omogoča osebnostno rast.

G5. ~~Najprej sem delal v šoli, učil filozofijo in vseč mi je bila ta oblika dela, se pravi predavanja, v tem sem se našel, videl sem, da sem v tem dober. Ko se je izkazalo, da na Društvu za nenasilno komunikacijo potrebujejo osebo za vodenje skupine, sem se v tem videl, saj bi mi to delo omogočilo oboje — na nek način predavanje, vodenje, hkrati pa osebnostno rast.~~

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

- G6. Delam s povzročitelji nasilja.
- G7. Vodim program: Trening socialnih veščin v treh regijah po Sloveniji, med drugim tudi na Koroškem.
- G8. Po navadi jih k nam napoti center za socialno delo. Skratka predhodno je v ozadju vedno še ena institucija, bodisi je to center za socialno delo, zapor ali tožilstvo.
- G9. V program se lahko moški vključijo tudi prostovoljno, vendar se to malokrat zgodi.
- G10. Menim, da smo mi, kot nekakšna druga faza, deležni dosti manj frustracij, jeze in izbruhov uporabnikov v primerjavi s centrom na primer.
- G11. Pri nas uporabniki podpišejo tudi dogovor o sodelovanju, ki ga lahko kadarkoli prostovoljno prekinejo, mi pa potem to javimo centru za socialno delo.
- G12. Uporabnik mora obiskati 24 srečanj, da program zaključi uspešno. Vsako srečanje je tudi tematsko oblikovano.

## **STRES NA DELOVNEM MESTU**

**Kako doživljate svoje delo?**

- G13. Delo doživljam kot velik izziv, rad delam z ljudmi in všeč mi je, da jim lahko ponudim drugačen pogled.
- G14. Moje delo se mi zdi osebno izpolnjujoče,
- G15. na trenutke tudi malo frustracijsko,
- G16. predvsem zaradi birokratske plati (naš program je financiran s strani ministrstva, to pa za seboj potegne ogromno papirologije).
- G17. Vendar to jemljem v zakup, da lahko opravljam nekaj, kar me veseli.

**Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

- G18. ~~Najbolj zadovoljen sem, ko s skupino izvedem dobro predavanje oz.~~
- G19. ~~ko vidim, da uporabniki to znanje začnejo uporabljati. Naš tečaj je odprt, kar pomeni, da se lahko uporabnik pridruži kadarkoli v teh 24 srečanjih in pač predavanja posluša v drugem zaporedju kakor tisti, ki je začel na začetku. Zanimivo je, da včasih uporabniki, ki Tečaj socialnih veščin obiskujejo že nekaj časa, sami začnejo prepoznavati, kaj je prav in kaj narobe. Potem se skupini pridruži kakšen nov član in ti »stari« člani ga sami podučijo o tem, kaj se spodobi in kaj ne. Ko se to zgodi, se počutim resnično ponosnega in srečnega, saj vidim, da se moje delo ljudi dotakne, da me slišijo, tudi če vedno tega ne pokažejo.~~
- G20. ~~Največji stres mi povzroča, kadar~~ so uporabniki neodzivni ali
- G21. ~~pa kadar ne pridejo na srečanje in tudi ne javijo, da jih ne bo, čeprav imamo dogovor, da se obvestimo in opravičimo izostanek.~~
- G22. ~~Drugi pomembni dejavnik pa je alkohol oz. težave z alkoholizmom. Sicer zdravljenje ni pogoj za obiskovanje tečaja, vendar je problem, kadar ljudje nočejo oz. ne znajo priti do uvida.~~
- G23. Ljudje, ki imajo še naprej težave z alkoholizmom pogostokrat ne vidijo teže svoje odgovornosti in
- G24. s takim človekom je tudi zelo težko delati, v bistvo se je zelo težko kam premakniti.

- G25. Ko se vključi v program nov moški, damo telefonsko številko tudi partnerici. Partnerice pa včasih mislijo, da jim bomo s programom rešili zvezo. Žrtev misli, da se bo partner čudežno spremenil. Tudi to zame predstavlja stres in napor.
- G26. Stresno je tudi sodelovanje z nekaterimi centri,
- G27. saj o nasilju niso dovolj dobro izobraženi.
- G28. Zgodi se, da včasih minimalizirajo nasilje, prelagajo odgovornost na partnerko, povzročitelja pa z njegovo odgovornostjo ne seznanijo dovolj dobro.
- G29. 1x letno za centre za socialno delo organiziramo tudi izobraževanja, katerih se vse socialne delavke in socialni delavci ne udeležijo.

**Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

- G30. Stres pri meni ne povzroča kakšnih večjih posledic, ~~ne telesnih, ne čustvenih.~~
- G31. Edina posledica je ta, da se izredno veselim vikenda in dopusta, kar pa se ga verjetno vsak.
- G32. O svojih čustvih veliko govorim,
- G33. znam razmejevati med profesionalnim in osebnim življenjem in
- G34. znam vnašati v delo ravno pravšnji del sebe,
- G35. tako da me neuspehi ne potrejo preveč oz. me ne.
- G36. Zavedam se, da svoj del odgovornosti opravi dobro, drugi del odgovornosti pa ni v mojih rokah.

**Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

- G37. Vsako nedeljo sem zelo pod stresom in dan težje izkoristim, ~~saj vem, da imam v ponedeljek in torek skupine oz. tečaje socialnih veščin.~~

~~V ponedeljek in torek pa se počutim izpolnjujoče, ko vidim, da vse dobro poteka, to me motivira za nadaljnja srečanja, načrtovanje novih predavanj oz. delavnic, daje mi veliko energije. Niti ne morem reči, da bi kdaj opazil fizično izčrpanost, prej psihično, pa še to samo v nedeljo.~~

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

- G38. Včasih doživljam te občutke.
- G39. Po navadi se pogovorim s sodelavci in
- G40. tako dobim nove ideje, usmeritve, kaj naj naredim.
- G41. Nemoč občutim predvsem takrat, ko uporabnik ne spoštuje in upošteva načel.
- G42. Takrat se vedno sprašujem ali sem zares naredil vse.
- G43. Takrat tudi v glavi vedno razmejim odgovornost: »Okej, to je bila moja odgovornost. Sem naredil? Sem! Sem ga seznani s tem? Sem! Okej, potem sem naredil vse kar je bilo v moji moči«.
- G44. S pomočjo takšnega monologa predelam stvari, jih razmejim, ~~dobim uvid v lastno odgovornost in odgovornost drugega.~~

## **IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

G45. V društvu za nenasilno komunikacijo delam že 2 leti

G46. in nikoli nisem razmišljal o menjavi službe, ~~saj sem se tukaj za res našel.~~

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

G47. Sem kar dobro informiran o možni izgorelosti na delovnem mestu.

G48. Vsak zaposleni gre na Društvu za nenasilno komunikacijo skozi 4-mesečno izobraževanje, v okviru katerega so nas podučili tudi o tem.

G49. V delo te tudi uvajajo postopoma.

G50. Najprej obiskuješ program s sodelavci, da vidiš kako to poteka, šele potem ti sodelavci počasi predajo skupino.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

G51. Najpogostejši dejavniki so po mojem mnenju birokratsko delo, ~~se pravi vsa nepotrebna, ampak obvezna papirologija;~~

G52. slabi odnosi v kolektivu.

G53. Mi imamo na srečo zelo dobre odnose in ne vem, če bi tako zahtevno delo sploh lahko delal v slabem kolektivu oz. kolektivu s slabimi odnosi, se pravi se z nikomur nimaš za pogovarjati, noben ti ne nudi opore.

G54. Verjetno tudi pomanjkanje supervizije.

G55. In pa majhni timi oz. bolj posledica majhnih timov in sicer, da se delo nabira.

## **PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA**

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

G56. Moje strategije sproščanja so pogovor s partnerko, pogovor o primerih;

G57. meditacija 2x tedensko;

G58. branje literature na to temo, to me zelo pomiri.

G59. Pomirja me tudi obiskovanje narave

G60. in slikanje.

G61. Zdi se mi, da potrebuješ strategije stran od ljudi, če želiš delati z ljudmi. Kakorkoli se to že sliši paradoksalno, je res. Pogovor z ljudmi včasih utruja, zato potrebuješ nekaj, kar ti bo energijo vrnilo. Včasih v stanju izčrpanosti niti nisi razpoložen za druženje s prijatelji ali globoke pogovore s partnerjem/partnerico. Potrebuješ nekaj, kjer si lahko sam, v tišini, samo s svojimi mislimi in občutki.

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

G62. Zelo podobno kot stres.

G63. Poleg tega mislim, da izgorelost preprečuje tudi moja strategija razporejanja dopusta in sicer, dopusta nimam nikoli v bloku, ampak imam razdeljen dopust. ~~Vsake toliko časa si ga vzamem, da lahko vse skupaj predel, kar se pač nabere.~~

G64. Pri preprečevanju izgorelosti mi pomagajo tudi pogovori s sodelavci, saj smo stalno v komunikaciji in pa team-buildingi: razna druženja, pikniki itd.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

G65. ~~Osebnostne lastnosti, ki me krepijo~~, so predvsem potrpežljivost

G66. in empatija.

G67. Pa tudi dobri odnosi v kolektivu,

G68. urejeni partnerski odnosi,

G69. redna komunikacija s centrom, da imam podporo, da vidim, da nisem sam.

G70. Če je kakšna socialna delavka oz. socialni delavec neodziven, pa mi to povzroča dodaten stres.

G71. Krepi me tudi razmejitev službe in osebnega življenja. Pomembno je, da si postaviš mejo, da ločiš profesionalno in zasebno življenje.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

G72. Supervizija, 2x mesečno za vse zaposlene, je obvezna.

G73. Imamo tudi redne intervizije s sodelavci.

G74. Brez teh stvari bi bilo zelo težko dobro sodelovati in imeti dobre odnose v timu.

G75. Društvo nam ponuja tudi številna izobraževanja,

G76. vodstvo je zelo fleksibilno, odprto za nove predloge, upoštevajo naše želje, s tem pa nas motivirajo k izobraževanju.

G77. Imamo tudi redne team-buildinge, v obliki piknikov, druženja po službi itd.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

G78. Intervizije so mi super, saj so pogostejše kot supervizije, nanje je potrebno čakati pol meseca.

G79. Znotraj intervizij tudi predebateramo več primerov, zdi se mi, da so intervizije bolj osebne, kakor supervizije.

G80. Najmanj koristna so mi izobraževanja, ker sem se že sam veliko izobraževal, prebral o tej temi.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

G81. Ja, po mojem mnenju dobimo še več pomoči, kot je pričakovano.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

G82. Všeč mi je, da je znotraj tima res dobro poskrbljeno za podporo in pomoč.

G83. Vedno se lahko pogovorim s sodelavci se razbremenim,

G84. s čustvi ne ostajam sam,

G85. niti ne hodim s tem domov in otežujem partnerskega odnosa.

G86. Če ne bi bilo takšne podpore v timu, bi težje opravljal delo.

G87. Mislim, da so vse strategije ključne, to potrebuje vsak, ki dela z ljudmi.

G88. Hkrati pa so izredno pomembne tudi osebne strategije, organizacija ti lahko ponudi vse, vendar to ni to to, moraš storiti tudi kaj sam.

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

G89. Nujno potrebne bi bile obvezne supervizije;

G90. izobraževanja o nasilju, saj je specifična tako posebna,

G91. ~~nujno bi bilo, da bi bili~~ vsi strokovnjaki poenoteni,

G92. da bi vsi dajali uporabnikom enaka sporočila.

G93. Pomembni so tudi team buildingi,

G94. da se sodelavci povežejo med seboj, da s čustvi, dilemami in problemi ne ostajajo sami.

G95. Pomembno bi bilo, da bi vsaka organizacija svoje zaposlene spodbujala k temu, da se povezujejo tudi z ostalimi strokovnjaki. ~~Mene osebno povezovanje s centrom za socialno delo zelo razbremeni, pomemben je občutek, da nisi sam in nujno rabiš socialno mrežo tudi znotraj delovnega mesta.~~

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

G96. Pri strokovnjakih je pomembno, da presodijo, koliko dela so v resnici zmožni opraviti in si ne zadajejo preveč obveznosti, kot so jih sami zmožni.

G97. Dobro bi bilo, da bi se strokovnjaki udeleževali predavanj, izobraževanj na temo nasilja v družini.

G98. Tudi, če so izobraževanja brezplačna, opazam, da se jih ne udeleži toliko socialnih delavk in delavcev kot bi bilo potrebno.

G99. Pomembno je, da so socialni delavci izobraženi o tem, kaj je njihova pristojnost in kaj ne, da ne zapadejo v »rešiteljsko« vlogo.

G100. Pomembne so tudi strategije sproščanja, da gradiš na odnosu s sabo in z drugimi ljudmi.

G101. Pomembno je tudi, da nikoli ne zapustiš sam sebe, [da si dovolj iskren do sebe, ko ne zmoreš več.](#)

### 13.2.9. Intervju H (varna hiša Slovenj Gradec)

#### ***NASILJE V DRUŽINI***

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

H1. Od nekdanj sem si želela pomagati ljudem,

H2. vendar ne v zdravstvu, kar je bila moja primarna izobrazba (srednja zdravstvena šola). ~~Ker tega nisem želela opravljati, sem se vpisala na Visoko šolo za socialno delo. Drugače pa sem delala 12 let kot medicinska sestra v vrhu, potem sem se ob zaposlitvi vpisala še na študij socialnega dela. Ko sem diplomirala, sem najprej delala prostovoljno,~~

H3. ko se je odprla varna hiša, pa sem se še isto leto zaposlila tam.

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.**

H4. Sem svetovalka za ženske in žrtve nasilja.

H5. V varni hiši v Slovenj Gradcu delava dve socialni delavci. Ena dopoldan, ena popoldan, vsak teden pa zamenjava izmeno.

H6. Pri nas lahko bivajo ženske z otroci, ki so žrtve nasilja.

- H7. V prvi vrsti žrtvam nudimo varnost, oporo, svetovanje, pogovor.
- H8. Pri nas ženske niso zaprte, kot si nekateri to predstavljajo, imajo proste izhode, nekatere si najdejo nove zaposlitve, hodijo v službe, otroci v vrtece.
- H9. Kljub temu pa imamo določena pravila, ki se jih je potrebno držati, kar je po eni strani slabost,
- H10. saj nam strokovnim delavkam vsiljuje konflikt vlog med svetovalko, podporo in nadzornico.
- H11. Zdi se mi, da na splošno ne doživljamo tolikšnega pritiska kot center za socialno delo, saj smo nekakšna druga stopnja. Po navadi so žrtve do nas napotene s strani centra, policije itd.

## **STRES NA DELOVNEM MESTU**

### **Kako doživljate svoje delo?**

- H12. Moje delo včasih občutim kot poslanstvo, včasih pa kot prekletstvo. Vseeno se mi zdi, da opravljam zelo pomembno delo,
- H13. saj delam z njimi dosti bolj intenzivno, kot na primer center za socialno delo,
- H14. pri nas ne gre za postopke, temveč vsebino.
- H15. Z ženskami si dejansko v vseh fazah: svetovanje, vodenje, kuhanje, pomoč pri vzgoji otrok itd.
- H16. Menim, da se med nami vzpostavi posebna in dragocena vez.

### **Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

- H17. Največje zadovoljstvo doživljam, ko ženske dosežejo spremembo pri sebi ~~—ta pa je lahko zelo majhna ali velika.~~
- H18. Največji stres mi povzroča prepletanje vlog, konflikt med nadzorno in svetovalno vlogo. Pri nas si svetovalka, hkrati pa nadzornica, skrbiš za to, da ženske upoštevajo pravilnik. to je včasih res težko.
- H19. Po eni strani jo podpiraš, spodbujaš, motiviraš, po drugi strani jo »kregaš«.

### **Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

- H20. Na fizičnem nivoju predvsem povišan pritisk,
- H21. plitvo dihanje,
- H22. utrujenost,
- H23. zmedenost *včasih se ne morem orientirat in organizirat kje sem, kaj počnem,*
- H24. pospešeno bitje srca.
- H25. Stres na delovnem mestu povezan z uporabniki ne vpliva na moje počutje doma,
- H26. saj kljub temu, da določene probleme nosim domov, ne dopuščam, da službene situacije vplivajo name.
- H27. Problem pa je, če prihaja do konfliktov v delovni sredini. To me vrže iz tira in prizadene.

### **Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

~~Moje delo vpliva na moje življenje, vzgojo in partnerstvo. Zdi se mi, da nas faks socialnega dela ne šola samo za poklic, temveč tudi za življenje. Tekom študija dobiš določene vrednote, stališča, ideje, ki jih vnašaš tako v svoje delo, kakor tudi osebno življenje.~~

- H28. Delo kot tako vpliva name na način, da še bolj cenim svoje življenje, hvaležna sem, da se ne spopadam s takšnimi stvarmi, kot se naše ženske.
- H29. Čeprav je delo včasih obremenjujoče, je tudi pozitivno, zavedam se, da jaz lahko grem domov, kjer ni nasilja, one te možnosti nimajo.

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

- H30. Ja, včasih občutim občutke nemoči in nerešljive situacije. ~~Včasih pridejo primeri, da to občutim dnevno, drugič pa tedensko. Včasih tudi en čas tega ne občutim, pa potem spet. Res je vse odvisno od situacij in problemov v službi.~~
- H31. Ne bi rekla, da imam samo eno strategijo ravnanja. Ravnam glede na situacijo, po naboru vseh strategij, ki jih imam, nezavedno, po občutku izberem eno.
- H32. Pri tem mi po navadi pomaga tudi intervizija, se pravi povezava in pogovor s sodelavkami.
- H33. Tudi z drugimi enotami po Sloveniji imamo dobre, tesne stike. Večkrat se pokličemo po telefonu.
- H34. Delujemo izrazito na ta način podelitev čustev – prva pomoč socialni delavci, uporabljamo tudi vprašanja, ki dajejo uvid, pokažejo meje, razmejitev.
- H35. Pomembna mi je tudi refleksija dneva, ki jo opravi sama s seboj. *Vprašam se, kje sem, kaj počnem.*

## **IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

- H36. Na tem področju delam že 15 let.
- H37. Ja, včasih razmišljam o zamenjavi delovnega mesta, predvsem zaradi občutka nemoči in konflikta teh dveh vlog. ~~Najraje bi delala v domu starostnikov.~~

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)**

- H38. Mislim, da sem kar dosti informirana o možni izgorelosti na delovnem mestu.
- H39. Mislim, da že delam na takem področju, da te delo samo prisili v to, da se informiraš tako ali drugače.
- H40. Sploh, če pri sebi opažaš določene spremembe, simptome, je pomembno, da poiščeš informacije, bodisi na internetu ali pa kje drugje.
- H41. Mislim, da je lastna iniciativa to, da si poiščeš pomoč.
- H42. Večina informacij sem sama pridobila na predavanjih.

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

- H43. Mislim, da predvsem prevelika mera prevzemanja odgovornosti, ki ni naša – za nekaj in nekoga prevzameš odgovornost, ki ni tvoja
- H44. ali pa ko trčiš ob nepomoč,
- H45. ali ko si zadeneš nekaj, kar ne gre, drugič tudi ne gre, nato pa sam sebi naložiš, da nisi dovolj dober.

## **PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA**

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

- H46. Sprosti me delo na vrtu,
- H47. poslušanje glasbe,
- H48. kolo,
- H49. hoja,
- H50. pa tudi pripovedovanje o situacijah možu, hčerki.

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

- H51. Predvsem s pomočjo intervizij, ki mi predstavljajo »ventiliranje«,
- H52. pa tudi s pomočjo vsakodnevnih refleksij, ko sama sebe sprašujem, kje sem, kaj je moja odgovornost, v moji pristojnosti in kaj ne.
- H53. Sproti vsak dan ozavestim proces, kje sem, kako mi gre, kaj rabim.

**Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

- H54. Na strokovnem področju me krepijo predvsem sodelavci.
- H55. Drugače pa zaupanje v lastne sposobnosti,
- ~~H56. občutek dobrega svetovalnega pogovora —iz obeh strani ali odziv uporabnice, ki mi da moč.~~
- ~~H57. Krepijo me tudi primeri dobre prakse, ko uporabnica najde smiselno rešitev njenega problema, ki je tudi v skladu z mojim mnenjem,~~
- H58. Krepi me tudi uporaba humorja.

**Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

- H59. Intervizija, ki jo organiziramo v lastni režiji. Po navadi intervizijo izvajamo preko telefona, ko to potrebujemo.
- H60. Supervizija se izvaja enkrat mesečno.
- H61. Imamo tudi možnost raznih izobraževanj, ki so med drugim usmerjene na delo na sebi.
- H62. Znotraj tima imamo tudi neformalna druženja,
- H63. team-building 1x na leto – gremo v kakšen Wellnes ali kaj podobnega in tam prespimo,
- H64. gremo tudi na skupne izlete.

**Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?**

- H65. Mislim, da je to čisto odvisno od posamezne situacije.
- ~~H66. Dobro se mi zdi, da imamo širok spekter ponujenih pomoči in strategij sproščanja. Tako ima vsaka možnost izbire.~~
- H67. Mislim, da je od vseh najbolj uporabna supervizija, saj tam res dobro predelamo vse dileme, stiske, probleme.

H68. Poleg tega pa se po superviziji vedno še podružimo, pogovarjamo o vsem drugem, praznujemo rojstne dneve itd.

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

H69. Ja, dobimo.

H70. Vodstvo nam omogoča samostojnost pri delu,

H71. dopušča nam izražanje lastnega mnenja, ~~če se veda mnenje ne poseže v finance, kar pa po navadi ne, saj vemo, kje smo omejene.~~

H72. Tudi glede strukturiranih oblik pomoči sem zadovoljna, kot sem že dejala imamo veliko izbiro.

H73. Supervizija in intervizija sta dostopni vedno, vse ostalo pa po dogovoru.

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

H74. Podpora s strani organizacije mi daje potrditev za delo,

H75. podpira me osebno in strokovno,

H76. me razbremeni.

H77. Resnično me veseli delo v tem kolektivu.

H78. Osebne strategije mi pomagajo preživeti,

H79. tako strokovno kot osebno, mislim, da se obojne strategije med seboj povezujejo in dopolnjujejo.

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

H80. ~~Na splošno je nujno, da se omogoči~~ vsem ljudem, ki delajo z ljudmi supervizija in

H81. intervizija,

H82. ki predstavljata razbremenitev.

H83. ~~Poleg tega bi bilo dobro, da bi organizacije ponudile~~ več izbire, da bi si vsak strokovni delavec lahko izbral oz. našel zase tisto, kar učinkuje.

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

H84. Mislim, da bi morale socialne delavke v prvi vrsti biti bolj ponosne na to kaj so in kaj delajo.

H85. ~~Zadnje čase socialne delavke in delavci vedno bolj prevzemajo javno mnenje, se bojijo odgovornosti, ne sprejemajo odločitev~~ ponosno in samozavestno.

H86. Poklic, ki ga opravljamo, bi nam moral biti v ponos, morale bi zaupati sebi in druga drugi. Pa si ne, ko gre za naš poklic, vsi zamrznemo.

H87. ~~Drugo kar se mi zdi pomembno pa je, da pri svojem delu znaš uživati,~~

H88. kljub temu, da je stresno, da znaš poleg negativnih stvari, videti tudi pozitivne, stvari, ki te bogatijo, gradijo, izpopolnjujejo.

H89. Sama sem ponosna na to kaj delam in kar sem. Ne bi opravljala drugega poklica, kot socialnega dela.

### 13.3. Odprto kodiranje

#### 13.3.1. Intervju A (Center za socialno delo Dravograd)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                    |                                         |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                                                        |                                                    |                                         |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                                                 | POJEM                                              | KATEGORIJA                              | NADKATEGORIJA                                |
| A1.                                                                                                                                                                   | sem si od nekdaj želela pomagati ljudem, čutila sem potrebo po tem, da pomagam drugim, delam z ljudmi. | Želja pomagati ljudem                              | Pomoč ljudem                            | Motivi za izbiro poklica                     |
| A2.                                                                                                                                                                   | Na centru delam na področju varstva družina in psihosocialna pomoči,                                   | Področje dela                                      | Delo na centru za socialno delo         | Delo z žrtvijo                               |
| A3.                                                                                                                                                                   | kamor pa sem prišla naključno.                                                                         | Naključna izbira delovnega mesta                   | Naključje                               | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| A4.                                                                                                                                                                   | Ko se je odprlo novo delovno mesto na centru za socialno delo Dravograd, sem se prijavila na razpis.   | Prijava na razpis                                  | Naključje                               | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                                                        |                                                    |                                         |                                              |
| A5.                                                                                                                                                                   | Pokrivam področje varstva družine,                                                                     | Varstvo družine                                    | Delo na centru za socialno delo         | Delo z žrtvijo                               |
| A6.                                                                                                                                                                   | v okviru nasilja v družini pa vodim prvo socialno pomoč,                                               | Prva socialna pomoč                                | Storitve na centru za socialno delo     | Delo z žrtvijo                               |
| A7.                                                                                                                                                                   | osebno pomoč,                                                                                          | Osebna pomoč                                       | Storitve na centru za socialno delo     | Delo z žrtvijo                               |
| A8.                                                                                                                                                                   | multidisciplinarne time za žrtev nasilja                                                               | Multidisciplinarni tim                             | Naloge centra za socialno delo          | Delo z žrtvijo                               |
| A9.                                                                                                                                                                   | oblikujem strokovna mnenja.                                                                            | Strokovna mnenja                                   | Naloge centra za socialno delo          | Delo z žrtvijo                               |
| A10.                                                                                                                                                                  | podlagi Zakona o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) dolžna pomagati žrtvam.                        | Dolžnost pomagati žrtvam                           | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo z žrtvijo                               |
| A11.                                                                                                                                                                  | Z njimi po navadi vzpostavim stik,                                                                     | Vzpostavitev stika z uporabnikom                   | Naloge centra za socialno delo          | Delo z žrtvijo                               |
| A12.                                                                                                                                                                  | ko žrtev prijavi nasilje v družini na policiji                                                         | Žrtev se obrne na policijo                         | Začetek sodelovanja                     | Delo z žrtvijo                               |
| A13.                                                                                                                                                                  | ali ko se sama obrne po pomoč na center.                                                               | Žrtev se obrne na center za socialno delo          | Začetek sodelovanja                     | Delo z žrtvijo                               |
| A14.                                                                                                                                                                  | izda tudi ukrep prepovedi približevanja.                                                               | Ukrep prepovedi približevanja                      | Naloge policije                         | Delo z žrtvijo                               |
| A15.                                                                                                                                                                  | umika v varno hišo ali možnosti, da se mora umakniti storilec;                                         | Seznanitev žrtve z ukrepom prepovedi približevanja | Naloge centra za socialno delo          | Delo z žrtvijo                               |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                            |                                                                 |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|
| A16.                                                                                                                                        | in seznanim z njenimi odgovornosti in dolžnosti,                                                                                                             | Seznanitev žrtve z njenimi odgovornostmi in dolžnostmi     | Naloge centra za socialno delo                                  | Delo z žrtvijo        |
| A17.                                                                                                                                        | Z nekaterimi žrtvami sodelujem v okviru osebne pomoči, spet druge se za to ne odločijo,                                                                      | sodelovanje tudi po preteku ukrepa prepovedi približevanja | Storitve na centru za socialno delo                             | Delo z žrtvijo        |
| <b>STRES NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                              |                                                            |                                                                 |                       |
| <b>Kako doživljate svoje delo?</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                              |                                                            |                                                                 |                       |
| A18.                                                                                                                                        | Svoje delo doživljam kot zelo stresno,                                                                                                                       | Stresno                                                    | Negativen odnos                                                 | Odnos do dela         |
| A19.                                                                                                                                        | odgovorno,                                                                                                                                                   | Odgovorno                                                  | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A20.                                                                                                                                        | strokovno zahtevno,                                                                                                                                          | Zahtevnost                                                 | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A21.                                                                                                                                        | saj s svojim ravnanjem vplivamo na življenje drugih ljudi.                                                                                                   | Vplivanje na življenje ljudi                               | Pomembno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A22.                                                                                                                                        | <a href="#">Naša ravnanja ali neravnanja jih lahko zaznamujejo za celo življenje.</a>                                                                        | Zaznamovanje drugih s svojim delom                         | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A23.                                                                                                                                        | <a href="#">Sploh na področju nasilja v družini pa so naše reakcije, intervencije in poseki v življenja žrtev izredno pomembni, celo ključni in tvegani.</a> | Tveganost in pomembnost intervencij                        | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A24.                                                                                                                                        | <a href="#">Če ne ravnamo dovolj interventno, lahko s tem ogrozimo njihovo življenje ali življenje njihovih otrok.</a>                                       | Možnost ogrožanja življenja žrtev ali otrok                | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A25.                                                                                                                                        | Če jim ne verjamemo in če jih ne vzamemo resno, jih lahko s tem zaznamujemo za vedno.                                                                        | Vplivanje na življenje ljudi                               | Pomembno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A26.                                                                                                                                        | Zato vsako prijavo nasilja v družini jemljem izredno resno, strokovno, interventno.                                                                          | Tveganost in pomembnost intervencij                        | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A27.                                                                                                                                        | značilen »začaran krog« nasilja, vztrajam in ne obupam. To se mi zdi ključno.                                                                                | Vztrajnost                                                 | Pomembne osebne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih   |
| A28.                                                                                                                                        | Delo na področju nasilja v družini se mi zdi težavno                                                                                                         | zahtevnost                                                 | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| A29.                                                                                                                                        | že zaradi same tematike in problematike,                                                                                                                     | Težka tematika in problematika                             | Zahtevno delo                                                   | Odnos do dela         |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                              |                                                            |                                                                 |                       |
| A30.                                                                                                                                        | pozitivna povratna informacija od uporabnikov, da sem nekaj naredila v redu,                                                                                 | Pozitivna povratna informacija uporabnikov                 | Zadovoljstvo pri delu                                           | Pozitivni vidiki dela |
| A31.                                                                                                                                        | se pravi zadovoljstvo uporabnikov                                                                                                                            | Zadovoljstvo uporabnikov                                   | Zadovoljstvo pri delu                                           | Pozitivni vidiki dela |
| A32.                                                                                                                                        | uporabniki nekam premaknili, dosegli neko izboljšavo, spremembo.                                                                                             | Dosežena sprememba pri uporabniku                          | Zadovoljstvo pri delu                                           | Pozitivni vidiki dela |
| A33.                                                                                                                                        | naredila vse, kar je bilo                                                                                                                                    | Kvalitetno                                                 | Zadovoljstvo pri                                                | Pozitivni vidiki      |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |                                                                     |                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                                       | potrebno oz. kar je bilo v moji moči.                                                                                                                                                                   | opravljeno delo                                                           | delu                                                                | dela                                   |
| A34.                                                                                                                                                  | negativen izid nekega primera                                                                                                                                                                           | Negativni izid primera                                                    | Vir stresa                                                          | Negativni vidiki dela                  |
| A35.                                                                                                                                                  | strokovnemu delu, vsemu trudu, naporu, ustreznemu in korektnemu sodelovanju drugih služb,                                                                                                               | Napor, trud, kvaliteta pomoč                                              | Vir stresa                                                          | Negativni vidiki dela                  |
| A36.                                                                                                                                                  | uporabnik ne uvidi v problematiko problema, se ne zaveda resnosti svoje situacije                                                                                                                       | Uporabnik ne dobi uvida v problem                                         | Vir stresa                                                          | Negativni vidiki dela                  |
| A37.                                                                                                                                                  | in kljub temu, da je njegovo življenje ali življenje njegovih otrok ogroženo, ne odide oz. se vrne.                                                                                                     | Vrnitev žrtev k povzročitelju                                             | Vir stresa                                                          | Negativni vidiki dela                  |
| A38.                                                                                                                                                  | Rekla bi, da mi največji problem povzroča ravna to, da odločitev žrtve ni enaka strokovno oceni oz. oceni tveganja, se pravi ko se strokovna ocena in mnenje uporabnika razlikujeta.                    | Konflikt med odločitvijo uporabnikov in strokovno oceno                   | Vir stresa                                                          | Negativni vidiki dela                  |
| A39.                                                                                                                                                  | Žrtve seveda ne moreš prisiliti v to, da imaš ti prav,                                                                                                                                                  | Spoštovanje mnenja uporabnikov                                            | Naloga centra za socialno delo                                      | Delo z žrtvijo                         |
| A40.                                                                                                                                                  | sprejeti moraš njeno odločitev,                                                                                                                                                                         | Sprejemanje odločitve uporabnikov                                         | Naloga centra za socialno delo                                      | Delo z žrtvijo                         |
| A41.                                                                                                                                                  | vendar pa o takih primerih še kasneje večkrat premišljuje.                                                                                                                                              | Konflikt med profesionalnim in zasebnim življenjem                        | Vir stresa                                                          | Negativni vidiki dela                  |
| A42.                                                                                                                                                  | Večkrat me je iskreno povedano strah za te žrtve, kaj bo z njimi, kako se bo končalo, vendar pa se zavedam, da na žalost to ni več v mojih rokah, da moj domet odločitev in ukrepov ne sega tako daleč. | Doživljanje strahu in žalosti, negotovost, kaj bo z žrtvami v prihodnosti | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b> |                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |                                                                     |                                        |
| A43.                                                                                                                                                  | Stres se v mojem življenju kaže predvsem v obliki vznemirjenosti,                                                                                                                                       | Vznemirjenost                                                             | Duševni simptomi                                                    | Znaki stresa                           |
| A44.                                                                                                                                                  | napetosti,                                                                                                                                                                                              | napetost                                                                  | Duševni simptomi                                                    | Znaki stresa                           |
| A45.                                                                                                                                                  | utrujenosti,                                                                                                                                                                                            | Utrujenost                                                                | Telesni simptomi                                                    | Znaki stresa                           |
| A46.                                                                                                                                                  | manjše potrpežljivosti.                                                                                                                                                                                 | Manjša potrpežljivost                                                     | Duševni simptomi                                                    | Znaki stresa                           |
| A47.                                                                                                                                                  | Oba še vedno potrebujeta veliko pozornosti, vendar opažam, da kdaj enostavno ne zmorem.                                                                                                                 | Pomanjkanje energije za igro z otroki                                     | Telesni simptomi                                                    | Znaki stresa                           |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |                                                                     |                                        |
| A48.                                                                                                                                                  | v smislu razdražljivosti, občutljivosti, itd. kar pa nedvomno                                                                                                                                           | Razdražljivost, občutljivost                                              | Spremembe v čustvovanju                                             | Spremembe v psihičnem delovanju        |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                         |                                                                     |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| A49.                                                                                                                                                                                                 | vodi v kronično utrujenost.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Spremembe v psihičnem delovanju lahko prispevajo h kronični utrujenosti | Proces kronične utrujenost                                          | Spremembe v psihičnem delovanju                                 |
| A50.                                                                                                                                                                                                 | Mislim, da je največji problem to, da ob koncu službe pogostokrat težko odmisliš vse skrbi in primere, ki si jih obravnaval v službi. Tako te to obremenjuje tudi doma, posledično se spet ne spočiješ, ne razbremeš in sprostiš. Novi delovni dan prinese nove zaplete, težave, stiske ljudi, to spet neseš domov in tako naprej. Rekla bi, da se tudi socialne delavke in delavci ujamemo v začaran krog, iz katerega zaradi svoje empatičnosti in želje po pomoči, pogostokrat ne znamo izstopiti. | Začaran krog napetosti in obremenitev                                   | Konflikt med profesionalnim in zasebnim življenjem                  | Sprememba v psihičnem delovanju                                 |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?</b>                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                         |                                                                     |                                                                 |
| A51.                                                                                                                                                                                                 | Sploh v primerih, za katere upam, da se bodo razpletli drugače, boljše oz. takrat,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prevelika pričakovanja, drugačen razplet primera                        | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| A52.                                                                                                                                                                                                 | ko vem, da bi se dalo še kaj storiti, vendar pa je odločitev uporabnika drugačna in si tega ne želi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Konflikt med odločitvijo uporabnikov in mnenjem strokovnjaka            | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| A53.                                                                                                                                                                                                 | V takih primerih sem se naučila »poskrbeti v prvi vrsti samo zase«. To pomeni, da se poskušam pomiriti, da sem kljub temu storila vse, kar je bilo v moji moči in da sprejem dejstvo, da vse odločitve in dejanja niso v mojih rokah.                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pomiritev, zavedanje, da si naredil vse, kar je bilo v tvoji moči       | Skrb zase                                                           | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| A54.                                                                                                                                                                                                 | Se pravi takrat se potrudim, da razmejim odgovornost do sebe in uporabnika. Če tega ne bi storila, bi pretirano krivila sebe, s tem pa ne bi prišla nikamor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Razmejitev uporabnikove in strokovne odgovornosti                       | Preventiva pred doživljanjem krivde                                 | Strategije obvladovanja nemoči in nerešljive situacije          |
| <b>IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                         |                                                                     |                                                                 |
| <b>Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                         |                                                                     |                                                                 |
| A55.                                                                                                                                                                                                 | Na tem področju delam že 6 let.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Šest let dela                                                           | Delo na področju nasilja                                            | Delovna doba na področju                                        |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |                                                                                   |                                                             |                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                              |                                                                                   | v družini                                                   | nasilja v družini                             |
| A56.                                                                                                                                                                         | O menjavi delovnega mesta pa iskreno nisem nikoli razmišljala                                                                                                                | O zapustitvi delovnega mesta ne razmišlja                                         | Zadovoljstvo na delovnem mestu                              | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| A57.                                                                                                                                                                         | Možno pa, da si bom to čez nekaj let želela. Tako kot sodelavka, ki je pred mano delala na tem področju.                                                                     | Negotovost glede želj v prihodnosti, odprta možnost za zapustitev delovnega mesta | Možnost zapustitve delovnega mesta čez nekaj časa           | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| <b>Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)</b>                                                                        |                                                                                                                                                                              |                                                                                   |                                                             |                                               |
| A58.                                                                                                                                                                         | O možni izgorelosti sem informirana.                                                                                                                                         | Seznanjenost z izgorelostjo                                                       | Stopnja informiranosti                                      | Informiranost o možni izgorelosti             |
| A59.                                                                                                                                                                         | Vem, kaj je to, zavedam se, da lahko to doživi vsakdo.                                                                                                                       | Zavedanje, da izgorelost lahko doživi kdorkoli                                    | Stopnja informiranosti                                      | Informiranost o možni izgorelosti             |
| A60.                                                                                                                                                                         | V okviru regijskega posveta za nasilje smo tudi imeli predavanja na to temo.                                                                                                 | Izobraževanja                                                                     | Organizirano posredovanje informacij                        | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti    |
| A61.                                                                                                                                                                         | Prebrala sem tudi nekaj člankov na to temo,                                                                                                                                  | Prebiranje literature                                                             | Samoiniciativno st                                          | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti    |
| A62.                                                                                                                                                                         | saj sem včasih začela opaziti možnost, da me lahko tak tempo zasebnega in profesionalnega življenja pripelje do izgorelosti.                                                 | Zavedanje, da lahko tempo življenja pripelje do izgorelosti                       | Razlog za pridobivanje informacij                           | Informiranost o možni izgorelosti             |
| <b>Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                              |                                                                                   |                                                             |                                               |
| A63.                                                                                                                                                                         | Mislim, da je v prvi vrsti kriva preobremenjenost strokovnih delavk in delavcev,                                                                                             | Preobremenjeno st strokovnih delavk in delavcev                                   | Obremenitve s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| A64.                                                                                                                                                                         | se pravi preveč primerov                                                                                                                                                     | Preveč primerov                                                                   | Obremenitve s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| A65.                                                                                                                                                                         | in premalo strokovne podpore,                                                                                                                                                | Premalo strokovne podpore                                                         | Obremenitve s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| A66.                                                                                                                                                                         | morda celo premalo ali neuspešno sodelovanje z ostalimi službami.                                                                                                            | Nesodelovanja z ostalimi službami                                                 | Obremenitev s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| A67.                                                                                                                                                                         | če se žrtev odloči za odhod, vendar se kasneje vrne ali pa se za odhod sploh ne odloči. Se pravi, kot sem omenila že prej, da strokovna ocena ni enaka odločitvi uporabnika. | Vrnitev žrtve k povzročitelju                                                     | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| A68.                                                                                                                                                                         | Pogostokrat, čeprav to ni prav, se v primer vživimo in resnično želimo storiti vse.                                                                                          | Pretirana empatičnost                                                             | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| A69.                                                                                                                                                                         | Včasih pa je zelo težko sprejeti dejstvo, da takšne pomoči uporabnik ne                                                                                                      | Zavrnitev strokovne pomoči                                                        | Obremenitev zaradi kompleksnosti                            | Dejavniki tveganja za izgorelosti             |

|                                                                                                                           |                                                                                                |                                  |                                                             |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                                                           | potrebuje ali ne želi.                                                                         |                                  | področja nasilja v družini                                  |                                   |
| A70.                                                                                                                      | Sploh težko pa je sprejeti, če se žrtev na primer vrne nazaj k partnerju                       | Vrnitev žrtve k povzročitelju    | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelosti |
| A71.                                                                                                                      | in se nasilje ponovi (kar je za nasilje v družini značilno).                                   | Ponovitev nasilja                | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelosti |
| A72.                                                                                                                      | Sploh, če socialni delavec nima dovolj izkušenj, teoretičnega znanja in morda                  | Pomanjkanje teoretičnega znanja  | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelosti |
| A73.                                                                                                                      | celo ustreznih karakternih lastnosti,                                                          | Pomanjkanje osebnostne čvrstosti | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelosti |
| A74.                                                                                                                      | si lahko takšna razplete »jemlje preveč k srcu«.                                               | Pretirana empatičnost            | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelosti |
| A75.                                                                                                                      | Sploh, če se žrtvi kaj zgodi,                                                                  | Ponovitev nasilja                | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelosti |
| A76.                                                                                                                      | lahko za to krivi samega sebe, kar pa seveda ni prav.                                          | Prevzemanje krivde               | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelosti |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA</b>                                                                       |                                                                                                |                                  |                                                             |                                   |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b> |                                                                                                |                                  |                                                             |                                   |
| A77.                                                                                                                      | V največjo korist mi je aktivno preživet prosti čas, bodisi z družino ali s prijatelji,        | Pogovor z družino, prijatelji    | Socialna opora                                              | Strategije sproščanja             |
| A78.                                                                                                                      | pa tudi kolesarjenje,                                                                          | kolesarjenje                     | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja             |
| A79.                                                                                                                      | sprehodi,                                                                                      | sprehodi                         | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja             |
| A80.                                                                                                                      | gledanje nadaljevanke                                                                          | Gledanje TV                      | Ostale prostočasne aktivnosti                               | Strategije sproščanja             |
| A81.                                                                                                                      | in izleti.                                                                                     | Izleti                           | Ostale prostočasne aktivnosti                               | Strategije sproščanja             |
| A82.                                                                                                                      | Izredno pogrešam pa izlete, saj so me le ti izredno sproščali in navdali s pozitivno energijo. | Odsotnost pomembnih aktivnosti   | Pomanjkanje časa za prostočasne                             | Pomanjkanje časa za sproščanje    |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 |                                                      |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 | aktivnosti                                           |                                      |
| A83.                                                                                | Od kar imam majhne otroke, sva z možem sploh potovanja v tujino za nekaj časa prekinila.                                                                                                                                                                                          | otežena skrb zase zaradi majhnih otrok                                          | Vzroki za pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti | Pomanjkanje časa za sproščanje       |
| A84.                                                                                | Na splošno pa bi lahko rekla, da si vzamem premalo časa zase in kljub temu, da se tega zavedam, ne storim ničesar, da bi bilo drugače.                                                                                                                                            | Pomanjkanje časa za zadovoljevanje lastnih potreb, želj, interesov              | Pomanjkanje posvečanja samemu sebi                   | Strategije sproščanja                |
| A85.                                                                                | Preden sem imela otroke, sem si vzela veliko časa zase oz. enostavno povedano si svoj prosti čas takrat razporediš drugače.                                                                                                                                                       | Potreba po času zase                                                            | Pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti           | Pomanjkanje časa za sproščanje       |
| A86.                                                                                | Ko pridejo otroci pa pogostokrat njihove potrebe postaviš na prvo mesto, kar pa ni prav.                                                                                                                                                                                          | Postavljanje potreb, želj družine pred svojimi lastnimi                         | Vzroki za pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti | Pomanjkanje časa za sproščanje       |
| A87.                                                                                | Zavedam se, da si bom morala prosti čas razporediti nekoliko drugače, saj bom drugače izgorela.                                                                                                                                                                                   | Zavedanje o pomembnosti sprostitev in možni izgorelosti                         | Pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti           | Pomanjkanje časa za sproščanje       |
| A88.                                                                                | Je pa resnično žalostno, da pogostokrat uporabnikom govorim o tem, da ima dan 24 ur in da se da v teh urah narediti ogromno, da je vse odvisno od organizacije časa in prioritete, potem pa si tudi sama ne razporedim časa tako, da bi imela vsaj eno uro časa na dan samo zase. | Neusklajenost med dejanji oz. vrednotami v profesionalnem in zasebnem življenju | Pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti           | Pomanjkanje časa za sproščanje       |
| A89.                                                                                | Prepričana sem, da bi otroka sprejela oz. tudi otroka potrebujeta in si zaslužita srečno in spočito mamo, kar pa pogostokrat nisem. Srečna že, spočita pa ne.                                                                                                                     | Utrujenost, pomanjkanje spanja                                                  | Posledice pomanjkanja časa za sproščanje             | Pomanjkanje časa za sproščanje       |
| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                 |                                                      |                                      |
| A90.                                                                                | Zase poskrbim s pomočjo izobraževanja in strokovnega izpopolnjevanja.                                                                                                                                                                                                             | Izobraževanje, strokovno izpopolnjevanje                                        | Organizirane oblike pomoči                           | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A91.                                                                                | Tako pridobivam vedno novo in novo znanje s tega področja,                                                                                                                                                                                                                        | Pridobivanje novega znanja s področja nasilja v družini                         | Učinki izobraževanja                                 | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A92.                                                                                | dobim večji uvid v nasilje v družini                                                                                                                                                                                                                                              | Večji uvid v nasilje v družini                                                  | Učinki izobraževanja                                 | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A93.                                                                                | in ga tudi lažje razumem,                                                                                                                                                                                                                                                         | Večje razumevanje nasilja v družini                                             | Učinki izobraževanja                                 | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A94.                                                                                | s tem pa tudi lažje sprejemam odločitve uporabnikov.                                                                                                                                                                                                                              | Lažje sprejemanje odločitev                                                     | Učinki izobraževanja                                 | Strategije preprečevanja izgorelosti |

|                                                                                                               |                                                                                                                                  |                                                                     |                                                                     |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                               |                                                                                                                                  | uporabnikov                                                         |                                                                     |                                      |
| A95.                                                                                                          | Mislim, da je izobraževanje ključno, saj brez teoretične podlage strokovni delavec zelo težko dela na tem področju.              | Pomembnost izobraževanja za delo na področju nasilja v družini      | Učinki izobraževanja                                                | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A96.                                                                                                          | Z neznanjem lahko škoduje uporabniku, pa tudi sebi.                                                                              | Škoda storjena uporabniku in sebi                                   | Učinki pomanjkanja izobraževanja                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A97.                                                                                                          | Drugo kar je pomembno pa je predvsem skrb zase, se pravi psihofizična kondicija                                                  | Skrb zase                                                           | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A98.                                                                                                          | se pravi, da si vzameš dovolj časa zase,                                                                                         | Čas namenjen samemu sebi                                            | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A99.                                                                                                          | si poiščeš aktivnosti, ki te sprostijo itd.                                                                                      | Aktivnosti, ki te sprostijo                                         | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A100.                                                                                                         | Po drugi strani pa tudi to, da najdeš način, da dela in skrbi uporabnikov ne nosiš domov, da se na nek način naučiš »odklopiti«. | Načini razmejevanja dela in privatnega življenja                    | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A101.                                                                                                         | In pa tudi to, da ne prevzemaš pretirane odgovornosti in nalog, ki niso v tvoji domeni.                                          | Načini razmejevanja lastne odgovornosti in odgovornosti uporabnikov | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b> |                                                                                                                                  |                                                                     |                                                                     |                                      |
| A102.                                                                                                         | vztrajnost,                                                                                                                      | vztrajnosti                                                         | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| A103.                                                                                                         | na nek način tudi trma.                                                                                                          | trma                                                                | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| A104.                                                                                                         | ne smeš kar tako obupati,                                                                                                        | vztrajnost                                                          | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| A105.                                                                                                         | kar je opazno pri kakšnih drugih strokah, ki nimajo toliko znanja s tega področja, na primer: pri policistih.                    | opazno pomanjkanje znanja pri drugih strokah                        | Učinki pomanjkanja izobraževanja                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| A106.                                                                                                         | Dinamika nasilja je kompleksna,                                                                                                  | Kompleksnost dinamike nasilja v družini                             | Razlogi za potrebo po strukturirani obliki pomoči in podpore        | Krepitev zaposlenih                  |
| A107.                                                                                                         | po navadi se nasilje dogaja kar                                                                                                  | Dolgotrajen                                                         | Razlogi za                                                          | Krepitev                             |

|       |                                                                              |                                                        |                                                                     |                     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
|       | nekaj časa, preden se žrtev odloči, da bi nasilje ustavila oz. ga prijavila, | proces preden žrtev poišče pomoč                       | potrebo po strukturirani obliki pomoči in podpore                   | zaposlenih          |
| A108. | zato je čisto razumno, da ne zmore drastičnih odločitev in sprememb čez noč. | Nezmožnost žrtve, da naredi spremembo čez noč          | Razlogi za potrebo po strukturirani obliki pomoči in podpore        | Krepitev zaposlenih |
| A109. | Potreben je čas,                                                             | Dolgotrajen proces, ko žrtev že poišče pomoč           | Razlogi za potrebo po strukturirani obliki pomoči in podpore        | Krepitev zaposlenih |
| A110. | naša podpora,                                                                | Podpora žrtve                                          | Razlogi za potrebo po strukturirani obliki pomoči in podpore        | Krepitev zaposlenih |
| A111. | vztrajnost,                                                                  | Vztrajnost                                             | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih |
| A112. | potrpežljivost in                                                            | potrpežljivost                                         | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih |
| A113. | predvsem odprtost, da vidimo majhne spremembe in napredke,                   | Spremljanje napredka                                   | Možnost prepoznavanja majhnih sprememb                              | Krepitev zaposlenih |
| A114. | da nimamo pretiranih oz. prevelikih pričakovanj.                             | realne zahteve                                         | Možnost prepoznavanja majhnih sprememb                              | Krepitev zaposlenih |
| A115. | Krepi me tudi izobraževanje, znanje s tega področja,                         | Izobraževanje na področju nasilja v družini            | Organizirane oblike pomoči                                          | Krepitev zaposlenih |
| A116. | saj mi le to omogoči, da stvari bolje razumem,                               | Razumevanje nasilja v družini                          | Pomembnost izobraževanja za krepitev moči                           | Krepitev zaposlenih |
| A117. | da vem, kako odreagirati v določenih situacijah,                             | Zmanjšanje situacij, v katerih ne več kako odreagirati | Pomembnost izobraževanja za krepitev moči                           | Krepitev zaposlenih |
| A118. | da ne delam prehitrih zaključkov in ne obtožujem samo sebe.                  | Zmanjšanje obtoževanja samega sebe                     | Pomembnost izobraževanja za krepitev moči                           | Krepitev zaposlenih |
| A119. | Izobraževanje prispeva k bolj kvalitetnemu in kakovostnemu delu,             | Kvalitetno in kakovostno delo                          | Pomembnost izobraževanja za krepitev moči                           | Krepitev zaposlenih |
| A120. | hkrati pa me krepi tudi zasebno.                                             | Krepitev zasebnega                                     | Pomembnost izobraževanja za                                         | Krepitev zaposlenih |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                               |                                           |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                      | življenja                                                                     | krepitev moči                             |                                                      |
| A121.                                                                                                                                     | Bolj kot sem usposobljena za delo na danem področju, več kot imam izkušenj, spretnosti in kompetenc,                                                                                                                 | Več usposobljenosti prinaša več kompetenc, spretnosti in izkušenj             | Pomembnost izobraževanja za krepitev moči | Krepitev zaposlenih                                  |
| A122.                                                                                                                                     | manjša je možnost, da me bo delo bremenilo, mi povzročalo stres ali celo izgorelost.                                                                                                                                 | Zmanjšanje možnosti za izgorelost                                             | Pomembnost izobraževanja za krepitev moči | Krepitev zaposlenih                                  |
| A123.                                                                                                                                     | Krepi me tudi podpora sodelavcev, saj vem, da me podpirajo, poslušajo, kadar to potrebujem, mi dajejo nasvete, kadar ne vem, kako naprej.                                                                            | Podpora sodelavcev                                                            | Neformalna pomoč znotraj tima             | Krepitev zaposlenih                                  |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b> |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                               |                                           |                                                      |
| A124.                                                                                                                                     | Če pogledam konkretno organizirane oblike pomoči, bi lahko rekla, da se organizacija ne poslužuje kakšnih.                                                                                                           | Pomanjkanje kakršne koli organizirane podpore in pomoči s strani organizacije | Organizirane oblike pomoči                | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| A125.                                                                                                                                     | Supervizije nimamo,                                                                                                                                                                                                  | Odsotnost supervizije                                                         | supervizija                               | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| A126.                                                                                                                                     | vendar se le ta v prihodnosti načrtuje.                                                                                                                                                                              | Načrtovanje supervizije v prihodnosti                                         | supervizija                               | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| A127.                                                                                                                                     | Intervizije kot take tudi ni                                                                                                                                                                                         | Odsotnost intervizije                                                         | intervizija                               | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| A128.                                                                                                                                     | Se sicer neformalno podpiramo, pomagamo, se kdaj zaupamo druga drugi in si dajemo nasvete, usmeritve, podporo, vendar večinoma to poteka v okviru malce, ko tema pač nanese na določene primere, ki jih obravnavamo. | Pogovori, usmeritve, nasveti sodelavcev v času malice                         | Neformalna podpora in pomoč               | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| A129.                                                                                                                                     | Kljub temu, da ni oblikovana intervizija kot taka, mi to veliko pomeni.                                                                                                                                              | Pomembnost neformalne oblike pomoči                                           | Neformalna podpora in pomoč               | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| A130.                                                                                                                                     | Imamo tudi program za zdravje, ki zajema druženje sodelavk izven delovnega časa, nekje 2x do 3x letno.                                                                                                               | Druženje sodelavk izven delovnega časa                                        | Program za zdravje                        | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| A131.                                                                                                                                     | Lansko leto smo tako imele na primer kosanje piknik in novoletno zabavo, enkrat pa smo šle tudi na izlet. <del>Bilo je super.</del>                                                                                  | Druženje sodelavk izven delovnega časa                                        | Neformalna podpora in pomoč               | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                               |                                           |                                                      |
| A132.                                                                                                                                     | Lahko bi rekla, da mi koristi                                                                                                                                                                                        | Vsaka podpora                                                                 | Neformalne in                             | Koristnost                                           |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                |                                      |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | vse, kar je organizirano, vsaka podpora na svoj način.                                                                                           | je koristna na svoj način                                      | formalne oblike pomoči               | podpore in pomoči                    |
| A133.                                                                                                                                                       | Imam tudi izkušnjo supervizije,                                                                                                                  | Učinkovitost in koristnost supervizije                         | Formalne oblike pomoči               | Koristnost podpore in pomoči         |
| A134.                                                                                                                                                       | ki je po mojem mnenju izredno učinkovita in koristna stvar. Iskreno povedano komaj čakam, da se bo nekaj v tej smeri spremenilo, naredilo.       | Učinkovitost in koristnost supervizije                         | Formalne oblike pomoči               | Koristnost podpore in pomoči         |
| A135.                                                                                                                                                       | Tudi druženje in pogovor s sodelavkami mi pomaga.                                                                                                | Pomoč v obliki druženja                                        | Neformalne oblike pomoči             | Koristnost podpore in pomoči         |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                                                  |                                                                |                                      |                                      |
| A136.                                                                                                                                                       | v smislu podpore direktorice in sodelavk, potem lahko rečem, da definitivno ja.                                                                  | Zadovoljstvo s podporo vodilnih v organizaciji                 | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A137.                                                                                                                                                       | Direktorica mi vedno prisluhne,                                                                                                                  | Poslušnost                                                     | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A138.                                                                                                                                                       | skupaj z menoj išče možne rešitve,                                                                                                               | Soustvarjanje rešitev, sodelovanje                             | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A139.                                                                                                                                                       | me podpre in tudi daje pohvale,                                                                                                                  | Podpora in pohvale                                             | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A140.                                                                                                                                                       | kar me dodatno motivira,                                                                                                                         | Motiviranje                                                    | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A141.                                                                                                                                                       | mi daje potrditev, da je moje delo dobro.                                                                                                        | Podpora in pohvala                                             | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A142.                                                                                                                                                       | Tudi sodelavke si stojimo ob strani.                                                                                                             | Pomoč sodelavk, podpiranje druga druge oz. drug drugega        | Podpora tima                         | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A143.                                                                                                                                                       | Na splošno je na centru izredno dobro vzdušje, kar se mi zdi ključno in izredno pomembno.                                                        | Dobro vzdušje v timu                                           | Podpora tima                         | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A144.                                                                                                                                                       | Če pa pogledam s te perspektive organiziranih, formalnih oblik pomoči in podpore, pa bi rekla, da s strani organizacije ne dobim dovolj podpore. | Pomanjkanje podpore                                            | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A145.                                                                                                                                                       | Seveda za to ni kriva organizacija sama, temveč finance, ki jih je vedno premalo.                                                                | Finančna stiska in posledično odsotnost formalnih oblik pomoči | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                                                                                  |                                                                |                                      |                                      |
| A146.                                                                                                                                                       | Podpora s strani organizacije name vpliva pozitivno.                                                                                             | pozitivni vplivi na strokovno delavko in strokovnega delavca   | Pozitivni učinki                     | Učinki podpore s strani organizacije |
| A147.                                                                                                                                                       | Meni osebno je izredno                                                                                                                           | Pomembnost                                                     | Podpora tima                         | Zadovoljstvo s                       |

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                            |                                                                  |                                           |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                | pomembna, da kolektiv deluje v isto smer, da se čuti podpora, motivacija, spodbuda.                                                                                        | podpore kolektiva                                                |                                           | ponujeno podporo                     |
| A148.                                                                                                          | Neformalna oblika pomoči in podpore je v kolektivu resnično dobro, vzdušje je sproščeno, odnosi pa odprti in iskreni.                                                      | Zadostna neformalna pomoč, dobro vzdušje, iskreni, odprti odnosi | Podpora tima                              | Zadovoljstvo s ponujeno podporo      |
| A149.                                                                                                          | Tudi moje osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanja izgorelosti so mi v pomoč,                                                                                | V pomoč                                                          | Pozitivni učinki                          | Učinki osebnih strategij             |
| A150.                                                                                                          | saj mi pomagajo preusmeriti misli,                                                                                                                                         | Preusmeritev misli                                               | Pozitivni učinki                          | Učinki osebnih strategij             |
| A151.                                                                                                          | omogočajo mi oddih,                                                                                                                                                        | Oddih                                                            | Pozitivni učinki                          | Učinki osebnih strategij             |
| A152.                                                                                                          | sprostitev,                                                                                                                                                                | Sprostitev                                                       | Pozitivni učinki                          | Učinki osebnih strategij             |
| A153.                                                                                                          | kar pa posledično zmanjšuje stres.                                                                                                                                         | Zmanjševanje stresa                                              | Pozitivni učinki                          | Učinki osebnih strategij             |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b> |                                                                                                                                                                            |                                                                  |                                           |                                      |
| A154.                                                                                                          | V prvi vrsti bi bila nujno potrebna dodatna zaposlitev, ki je realno izvedljiva.                                                                                           | Dodatna zaposlitev                                               | Povečanje kolektiva                       | Možni predlogi na strani organizacij |
| A155.                                                                                                          | Manjši centri opažamo, da se delovna mesta odpirajo samo v večjih centrih oz. v točno določenih centrih za socialno delo. Se pravi, če se tam da, bi se dalo tudi pri nas. | Odpiranje delovnih mest drugod, ne pa tudi na Koroškem           | Povečanje kolektiva                       | Možni predlogi na strani organizacij |
| A156.                                                                                                          | dnevno spoprijemamo z izjemno težkimi, zahtevnimi, kompleksnimi primeri,                                                                                                   | Težki, kompleksni primeri                                        | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacij |
| A157.                                                                                                          | ki terjajo veliko energije,                                                                                                                                                | Veliko vložene energije v en primer                              | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacij |
| A158.                                                                                                          | včasih celo več strokovnih delavk.                                                                                                                                         | vklučenost več socialnih delavk pri enem primeru                 | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacij |
| A159.                                                                                                          | Se pravi dodatna zaposlitev bi nam prinesla razbremenitev,                                                                                                                 | Potreba po razbremenitvi kadra                                   | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacij |
| A160.                                                                                                          | saj je primerov enostavno preveč,                                                                                                                                          | Preveč primerov                                                  | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacij |
| A161.                                                                                                          | na našem centru ena socialna delavka prevzema tako široka področja dela, kot jih na nekaterih centrih pokriva po več socialnih delavk in delavcev hkrati.                  | prevzemanje različnih področij dela zaradi pomanjkanja kadra     | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacij |
| A162.                                                                                                          | Poleg tega bi bila potrebna dodatna izobraževanja – za področje nasilja v družini in                                                                                       | Izobraževanje na področju nasilja v družini                      | Izobraževanje                             | Možni predlogi na strani organizacij |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                  |                                                   |                                                   |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                | tudi na temo izgorelosti.                                                                                                                                                        | in na temo izgorelosti                            |                                                   |                                                                 |
| A163.                                                                                                                                          | Nekateri socialni delavci in delavke niso dovolj strokovno podkovani zato področje, zato škodujejo sami sebi v želji, da bi kar se da pomagali uporabnikom. Kar pa spet ni prav. | Pomanjkanje znanja škodi uporabnikom              | Razlogi za potrebo po izobraževanju               | Možni predlogi na strani organizacij                            |
| A164.                                                                                                                                          | Nujno potrebujemo tudi supervizijo.                                                                                                                                              | Potreba po organizirani superviziji               | supervizija                                       | Možni predlogi na strani organizacij                            |
| A165.                                                                                                                                          | Resnično upam, da se bo vse izteklo tako, da jo spet organiziramo.                                                                                                               | Upanje, da se supervizija vzpostavi               | supervizija                                       | Možni predlogi na strani organizacij                            |
| A166.                                                                                                                                          | Supervizija je v veliko pomoč strokovnim delavkam in delavcem, saj omogoča pogovor,                                                                                              | Omogoča strokovni pogovor                         | Razlogi za organiziranje supervizije              | Možni predlogi na strani organizacij                            |
| A167.                                                                                                                                          | ti daje usmeritve, nasvete,                                                                                                                                                      | Nasveti, usmeritve                                | Razlogi za organiziranje supervizije              | Možni predlogi na strani organizacij                            |
| A168.                                                                                                                                          | te krepi.                                                                                                                                                                        | Krepitev strokovnih delavk in strokovnih delavcev | Razlogi za organiziranje supervizije              | Možni predlogi na strani organizacij                            |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                                                                  |                                                   |                                                   |                                                                 |
| A169.                                                                                                                                          | V prvi vrsti mislim, da bi morale socialne delavke in delavci bolj skrbeti zase                                                                                                  | Več skrbi zase                                    | Skrb zase                                         | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| A170.                                                                                                                                          | S tem mislim, da bi si uredile družbeno življenje,                                                                                                                               | Ureditev socialnega življenja                     | Skrb zase                                         | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| A171.                                                                                                                                          | na način, da bi si vzele čas zase, ne zgolj za druge.                                                                                                                            | Čas zase, ne zgolj za druge                       | Skrb zase                                         | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| A172.                                                                                                                                          | Tudi sama vidim, da je to večkrat zelo težko, saj sem zelo utrujena in se želim posvetiti otrokom,                                                                               | otežena skrb zase zaradi majhnih otrok            | Vzroki za pomanjkanje časa za pritožne aktivnosti | Pomanjkanje časa za sproščanje                                  |
| A173.                                                                                                                                          | najdejo hobije, ki jih sprostijo, krepijo, navdajo s pozitivno energijo.                                                                                                         | Aktivnosti, ki te sprostijo                       | Skrb zase                                         | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| A174.                                                                                                                                          | Po napornem delovniku vsakdo potrebuje odklop. Če tega ni, se lahko zgodi, da se stres samo                                                                                      | Pomanjkanje sprostitev povzroči                   | Razlogi za potrebo po skrbi zase                  | Možni predlogi na strani socialnih delavk                       |

|       |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |                                  |                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|       | kopiči.                                                                                                                                                                                                                         | kopičenje stresa                                                         |                                  | in socialnih delavcev                                           |
| A175. | razvijanje strokovne avtoritete v smislu, da si postavimo meje in se zavemo, kaj so naše naloge in kaj ne, kaj je v naših rokah in kaj ne, kaj so še naše odgovornosti in kaj ne.                                               | Postavljanje mej med lastnimi odgovornostmi in odgovornostmi uporabnikov | Skrb zase                        | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| A176. | Mislim, da je problem socialnih delavk in delavcev ravno to, da si naložimo preveč, se čutimo pretirano odgovorne, potem pa smo razočarani, se počutimo krive, ko se nekaj ne odvije tako, ko se uporabnik odloči drugače, itd. | Preveč odgovornosti, občutek krivde ob neuspelem sodelovanju             | Razlogi za potrebo po skrbi zase | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| A177. | V navezavi s tem, pa je pomembno tudi izobraževanje, da imaš teoretično ozadje, na podlagi katerega lahko deluješ.                                                                                                              | Potrebno se je udeleževati izobraževanj                                  | Izobraževanje                    | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

### 13.3.2. Intervju B (Center za socialno delo Dravograd)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                               |                                              |                                           |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                               |                                              |                                           |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                        | POJEM                                        | KATEGORIJA                                | NADKATEGORIJA                                |
| B1.                                                                                                                                                                   | Socialno delo sicer ni bil moj prvi poklic, mi je pa ta dosti bližji.         | Socialno delo ni prvi poklic                 | Druga izbira poklica                      | Motivi za izbiro poklica                     |
| B2.                                                                                                                                                                   | Pri sebi sem že od nekdaj opazala socialno naravnost                          | Socialna naravnost                           | Pomoč ljudem                              | Motivi za izbiro poklica                     |
| B3.                                                                                                                                                                   | in že pred vpisom na fakulteto, sem imela občutek, da bo to delo zame.        | Vesetje do dela z ljudmi                     | Pomoč ljudem                              | Motivi za izbiro poklica                     |
| B4.                                                                                                                                                                   | Delo na področju nasilja v družini mi je bilo dodeljeno s strani direktorice, | Dodeljeno s strani direktorice/direktorice   | Določeno s strani vodilnih v organizaciji | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| B5.                                                                                                                                                                   | tako da si tega področja dela prvotno nisem izbrala sama.                     | Področja nisem izbrala sama                  | Določeno s strani vodilnih v organizaciji | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                               |                                              |                                           |                                              |
| B6.                                                                                                                                                                   | Moja naloga je delo s povzročitelji nasilja v okviru                          | Sodelovanje s povzročiteljem v okviru ukrepa | Naloga centra za socialno delo            | Delo s povzročiteljem                        |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                     |                                                                              |                                         |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                             | ukrepa prepovedi približevanja.                                                                                                                     | prepovedi približevanja                                                      |                                         |                       |
| B7.                                                                                                                                         | Po zakonu sem dolžna vsakega povzročitelja, takoj ko mu je izrečen ukrep poklicati in                                                               | Dolžnost poklicati povzročitelja, ko je izdan ukrep prepovedi približevanja  | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem |
| B8.                                                                                                                                         | seznaniti z ukrepom                                                                                                                                 | Dolžnost seznaniti povzročitelja z ukrepom                                   | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem |
| B9.                                                                                                                                         | ter vsemi možnostmi oblikami pomoči.                                                                                                                | Dolžnost seznaniti povzročitelja z vsemi možnimi oblikami pomoči             | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem |
| B10.                                                                                                                                        | Ker večina povzročiteljev po zakonski podlagi ni dolžna obiskovati centra za socialno delo,                                                         | Večina povzročiteljev po zakonu ni dolžna obiskovati centra za socialno delo | Slabe izkušnje sodelovanja              | Delo s povzročiteljem |
| B11.                                                                                                                                        | se po mojih izkušnjah zelo malo ljudi odloči za to.                                                                                                 | Malo povzročiteljev pripravljeno sodelovati                                  | Slabe izkušnje sodelovanja              | Delo s povzročiteljem |
| <b>STRES NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                     |                                                                              |                                         |                       |
| <b>Kako doživljate svoje delo?</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                     |                                                                              |                                         |                       |
| B12.                                                                                                                                        | Svoje delo doživljam kot pozitivnega,                                                                                                               | Pozitivno doživljanje dela                                                   | Pozitiven odnos                         | Odnos do dela         |
| B13.                                                                                                                                        | omogoča mi osebno rast.                                                                                                                             | Omogočanje osebne rasti                                                      | Pozitiven odnos                         | Odnos do dela         |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                     |                                                                              |                                         |                       |
| B14.                                                                                                                                        | uspešno sodelovanje s povzročiteljem nasilja, sploh ko povzročitelj dobi uvid v njegovo situacijo, je pripravljen sodelovati in se tudi spremeniti. | Uspešno sodelovanje s povzročiteljem                                         | Zadovoljstvo pri delu                   | Pozitivni vidiki dela |
| B15.                                                                                                                                        | Največji stres mi predstavlja nesodelovanje,                                                                                                        | Nesodelovanje in nezainteresiranost uporabnikov                              | Vir stresa                              | Negativni vidiki dela |
| B16.                                                                                                                                        | nezainteresiranost,                                                                                                                                 | Nesodelovanje in nezainteresiranost uporabnikov                              | Vir stresa                              | Negativni vidiki dela |
| B17.                                                                                                                                        | agresija,                                                                                                                                           | Agresija s strani uporabnikov                                                | Vir stresa                              | Negativni vidiki dela |
| B18.                                                                                                                                        | grožnje povzročiteljev nasilja, ki jih usmerjajo name, na CSD.                                                                                      | Grožnje povzročiteljev nasilja                                               | Vir stresa                              | Negativni vidiki dela |
| B19.                                                                                                                                        | Stres doživljam tudi takrat, kadar pride                                                                                                            | Nesodelovanje med institucijami                                              | Vir stresa                              | Negativni vidiki dela |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                  |                                                             |                                                               |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                      | do slabega sodelovanja in povezanosti med institucijami.                                         |                                                             |                                                               |                                                                  |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b>                                                |                                                                                                  |                                                             |                                                               |                                                                  |
| B20.                                                                                                                                                                                                 | Na splošno ne doživljam veliko stresa.                                                           | Nizka stopnja doživljanja stresa                            | Stopnja doživljanja stresa                                    | Znaki stresa                                                     |
| B21.                                                                                                                                                                                                 | Zdi se mi, da je to prišlo z leti, naučila sem se postaviti mejo med zasebnim in profesionalnim. | Postavljene meje med zasebnim in profesionalnim življenjem  | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                   | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| B22.                                                                                                                                                                                                 | Če pa imam kdaj zelo naporen dan, sem po navadi »tečna«.                                         | Manjša potrpežljivost                                       | Duševni simptomi                                              | Znaki stresa                                                     |
| B23.                                                                                                                                                                                                 | razdražljiva,                                                                                    | razdražljivost                                              | Duševni simptomi                                              | Znaki stresa                                                     |
| B24.                                                                                                                                                                                                 | boli me glava.                                                                                   | glavobol                                                    | Telesni simptomi                                              | Znaki stresa                                                     |
| B25.                                                                                                                                                                                                 | Stres me ne ovira pri zasebnem in profesionalnem življenju, saj se znam pomirit, sprostit.       | (Ne)oviranost zasebnega in profesionalnega življenja        | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje            | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                                                                                                               |                                                                                                  |                                                             |                                                               |                                                                  |
| B26.                                                                                                                                                                                                 | Včasih sem razdražena, vendar malokrat.                                                          | razdraženost                                                | Spremembe v čustvovanju                                       | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?</b>                                                                                     |                                                                                                  |                                                             |                                                               |                                                                  |
| B27.                                                                                                                                                                                                 | Občasno doživljam občutke nemoči in nerešljive situacije.                                        | Občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije | Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                           |
| B28.                                                                                                                                                                                                 | Takrat si pomagam s konzultacijami na strokovnem timu.                                           | Konzultacije s sodelavkami                                  | Neformalna podpora v timu                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije  |
| <b>IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |                                                             |                                                               |                                                                  |
| <b>Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)</b> |                                                                                                  |                                                             |                                                               |                                                                  |
| B29.                                                                                                                                                                                                 | Na tem področju delam že 16 let.                                                                 | 16 let dela                                                 | Delo na področju nasilja v družini                            | Delovna doma na področju nasilja v družini                       |
| B30.                                                                                                                                                                                                 | Z delovnim mestom sem zadovoljna, zato nikoli nisem razmišljala o tem, da bi zamenjala službo.   | O zapustitvi delovnega mesta ne razmišlja                   | Zadovoljstvo na delovnem mestu                                | Zapustitev dela na področju nasilja v družini                    |
| <b>Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)</b>                                                                                                |                                                                                                  |                                                             |                                                               |                                                                  |
| B31.                                                                                                                                                                                                 | Mislim, da dosti visoka.                                                                         | Visoka stopnja                                              | Stopnja informiranosti                                        | Informiranost o možni izgorelosti                                |
| B32.                                                                                                                                                                                                 | Podatke sem dobila                                                                               | Strokovna srečanja                                          | Organizirano                                                  | Viri pridobljenih                                                |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                          |                                   |                                                                     |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              | na strokovnih srečanjih,                                                                                                                 |                                   | posredovanje informacij                                             | informacij o izgorelosti                   |
| B33.                                                                                                                                                                         | seminarjih,                                                                                                                              | Izobraževanja                     | Organizirano posredovanje informacij                                | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti |
| B34.                                                                                                                                                                         | na to temo sem prebrala tudi nekaj strokovne literature.                                                                                 | Prebiranje literature             | Samoiniciativnost                                                   | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti |
| <b>Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                          |                                   |                                                                     |                                            |
| B35.                                                                                                                                                                         | Predvidevam, da je za socialne delavke in delavce najbolj stresno dejstvo, da ljudje nimajo uvida v situacijo                            | Uporabnik ne dobi uvida v problem | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini         | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| B36.                                                                                                                                                                         | ali pa da z nami nikakor ne želijo sodelovati.                                                                                           | Nesodelovanje uporabnikov         | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini         | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA</b>                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                   |                                                                     |                                            |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b>                                                    |                                                                                                                                          |                                   |                                                                     |                                            |
| B37.                                                                                                                                                                         | Moje strategije sproščanja so pogovor, po navadi z možem ali hčerko,                                                                     | Pogovor z družino                 | Socialna opora                                                      | Strategije sproščanja                      |
| B38.                                                                                                                                                                         | šport                                                                                                                                    | Druge fizične aktivnosti          | Športne aktivnosti                                                  | Strategije sproščanja                      |
| B39.                                                                                                                                                                         | in sprehod s psom.                                                                                                                       | Sprehodi                          | Športne aktivnosti                                                  | Strategije sproščanja                      |
| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b>                                                                                          |                                                                                                                                          |                                   |                                                                     |                                            |
| B40.                                                                                                                                                                         | Nikoli se mi ni zdelo, da bi bila v stanju izgorelosti, niti nisem sedaj v stanju izgorelosti, zato ne delam nič drugače kot pri stresu. | (ne)izgorelost                    | Strategije za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti so enake | Strategije preprečevanja izgorelosti       |
| B41.                                                                                                                                                                         | Po napornem dnevu se sprostim,                                                                                                           | Sprostitev                        | Učinki neformalnih oblik pomoči                                     | Strategije preprečevanja izgorelosti       |
| B42.                                                                                                                                                                         | grem na sprehod,                                                                                                                         | Sprehod                           | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti       |
| B43.                                                                                                                                                                         | se ukvarjam s športom                                                                                                                    | Športne aktivnosti                | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti       |
| B44.                                                                                                                                                                         | ali pa se pogovarjam z možem, hčerko.                                                                                                    | Pogovor z družino                 | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti       |
| B45.                                                                                                                                                                         | To me sprosti,                                                                                                                           | Sprostitev                        | Učinki                                                              | Strategije                                 |

|                                                                                                                                                             |                                                                                    |                                                |                                        |                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             |                                                                                    |                                                | neformalnih oblik pomoči               | preprečevanja izgorelosti                                                      |
| B46.                                                                                                                                                        | razbremeniti,                                                                      | Razbremenitev                                  | Učinki neformalnih oblik pomoči        | Strategije preprečevanja izgorelosti                                           |
| B47.                                                                                                                                                        | razveseli.                                                                         | Razveselitev                                   | Učinki neformalnih oblik pomoči        | Strategije preprečevanja izgorelosti                                           |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b>                                               |                                                                                    |                                                |                                        |                                                                                |
| B48.                                                                                                                                                        | Najbolj me krepijo dobri odnosi v kolektivu,                                       | Dobri odnosi v kolektivu                       | Neformalna pomoč znotraj tima          | Krepitev zaposlenih                                                            |
| B49.                                                                                                                                                        | s sodelavkami se vedno lahko o vsem pogovarjam, vedno so mi v oporo in na voljo.   | Podpora sodelavcev                             | Neformalna pomoč znotraj tima          | Krepitev zaposlenih                                                            |
| B50.                                                                                                                                                        | Krepi me tudi zadovoljstvo uporabnikov,                                            | Zadovoljstvo uporabnikov                       | Krepitev povezana z uporabniki         | Krepitev zaposlenih                                                            |
| B51.                                                                                                                                                        | ko vidim, da sem nekaj naredila dobro,                                             | Dobro opravljeno delo                          | Krepitev povezana z uporabniki         | Krepitev zaposlenih                                                            |
| B52.                                                                                                                                                        | da so naredili kakšne spremembe itd.                                               | Spremembe uporabnikov                          | Krepitev povezana z uporabniki         | Krepitev zaposlenih                                                            |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b>                   |                                                                                    |                                                |                                        |                                                                                |
| B53.                                                                                                                                                        | Strokovni kolegij,                                                                 | Strokovni kolegij                              | Organizirane oblike pomoči             | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije                           |
| B54.                                                                                                                                                        | neformalna posvetovanja,                                                           | Neformalna posvetovanja                        | Neformalna podpora in pomoč            | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije                           |
| B55.                                                                                                                                                        | pogovor z direktorico.                                                             | Pogovor z direktorico                          | Podpora vodilnih v organizaciji        | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije                           |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                                      |                                                                                    |                                                |                                        |                                                                                |
| B56.                                                                                                                                                        | Čisto vse metode se mi zdijo uporabne.                                             | Vse metode so enako uporabne, pomembne         | Neformalne in formalne oblike pomoči   | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| B57.                                                                                                                                                        | Ne zdi se mi, da bi bila katera bolj in katera manj uporabna.                      | Vsaka podpora je koristna na svoj način        | Neformalne in formalne oblike pomoči   | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                    |                                                |                                        |                                                                                |
| B58.                                                                                                                                                        | Da.                                                                                | Zadovoljstvo s podporo vodilnih v organizaciji | Podpora vodilnih v organizaciji        | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                    |                                                |                                        |                                                                                |
| B59.                                                                                                                                                        | Rekla bi, da se moje osebne strategije in podpora organizacije dopolnjujeta, s tem | Kombinacija obeh preprečuje stres              | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |

|                                                                                                                                                |                                                                                                        |                                                                    |                                                                     |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                | pa preprečujeta stres.                                                                                 |                                                                    |                                                                     |                                                                 |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                 |                                                                                                        |                                                                    |                                                                     |                                                                 |
| B60.                                                                                                                                           | več seminarjev,                                                                                        | Izobraževanje na področju nasilja v družini in na temo izgorelosti | Izobraževanje                                                       | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| B61.                                                                                                                                           | Supervizija                                                                                            | Potreba po organizirani superviziji                                | Supervizija                                                         | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| B62.                                                                                                                                           | zaposlitev še enega skrbnega delavca.                                                                  | Dodatna zaposlitev                                                 | Povečanje kolektiva                                                 | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                        |                                                                    |                                                                     |                                                                 |
| B63.                                                                                                                                           | Mislím, da je za vsakega človeka značilno nekaj drugega in zato tudi pri vsakemu nekaj drugega pomaga. | Vsakemu človeku pomaga druga strategija                            | Individualnost, specifičnost strategij glede na vsakega posameznika | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

### 13.3.3. Intervju C (Center za socialno delo Ravne na Koroškem)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                      |                                           |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                                                                            |                                                                      |                                           |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                                                                     | POJEM                                                                | KATEGORIJA                                | NADKATEGORIJA                                |
| C1.                                                                                                                                                                   | Obiskovala sem srednjo ekonomsko šolo                                                                                      | Socialno delo ni prvi poklic                                         | Druga izbira poklica                      | Motivi za izbiro poklica                     |
| C2.                                                                                                                                                                   | Za socialno delo sem se odločila zato, ker se mi je zdelo, da pri tem poklicu ne bom delala le za ljudi in skupaj z njimi, | Veseli se dela z ljudmi                                              | Pomoč ljudem                              | Motivi za izbiro poklica                     |
| C3.                                                                                                                                                                   | temveč tudi zase, da bom skozi izkušnje dobila tudi nekaj zase, da mi bo to prispevali pri osebnostni rasti.               | Priložnost osebnostne rasti                                          | Pomoč samemu sebi                         | Motiv za izbiro poklica                      |
| C4.                                                                                                                                                                   | področja dela pa sem dobila zraven.                                                                                        | Določeno s strani direktorice/direktorja                             | Določeno s strani vodilnih v organizaciji | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                                                                            |                                                                      |                                           |                                              |
| C5.                                                                                                                                                                   | Večina obravnav nasilja v družini se začne ob prijavi in izdanem ukrepu prepovedi približevanja.                           | Sodelovanje s povzročiteljem v okviru ukrepa prepovedi približevanja | Naloga centra za socialno delo            | Delo s povzročiteljem                        |

|      |                                                                                                                                                                                         |                                                                  |                                         |                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|
| C6.  | Povzročitelja najprej pokličem po telefonu,                                                                                                                                             | Dolžnost poklicati povzročitelja, ko je izdan ukrep prepovedi    | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem |
| C7.  | mu posredujem vse informacije glede ukrepa                                                                                                                                              | Dolžnost seznaniti povzročitelja z ukrepom                       | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem |
| C8.  | in glede možnih oblik pomoči.                                                                                                                                                           | Dolžnost seznaniti povzročitelja z vsemi možnimi oblikami pomoči | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem |
| C9.  | Potem povzročitelja povabim na svetovalni razgovor.                                                                                                                                     | Povabilo na svetovalni razgovor                                  | Naloga centra za socialno delo          | Delo s povzročiteljem |
| C10. | Moram reči, da imam kar srečo v primerjavi s kolegicami iz drugih centrov, saj imam zelo dobre izkušnje s tem področjem.                                                                | Pozitivne izkušnje sodelovanja s povzročitelji                   | Pozitivne izkušnje sodelovanja          | Delo s povzročiteljem |
| C11. | Večina povzročiteljev se odzive mojemu povabilu in pride na center.                                                                                                                     | Večina povzročiteljev se odzove na povabilo                      | Dobre izkušnje sodelovanja              | Delo s povzročiteljem |
| C12. | Nekateri pridejo samo enkrat, spet drugi začnejo obiskovati storitev osebne pomoči, nekateri celo pomoči družini za dom (če se družina odloči, da si kljub vsemu želijo ostati skupaj). | Različne prakse razpletov, nadaljevanja pomoči                   | Dobre izkušnje sodelovanja              | Delo s povzročiteljem |

#### STRES NA DELOVNEM MESTU

##### Kako doživljate svoje delo?

|      |                                                                                          |                                         |                              |               |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|---------------|
| C13. | Na splošno me delo hkrati izpolnjuje in izčrpava.                                        | Delo izčrpava in izpolnjuje             | Negativen in pozitiven odnos | Odnos do dela |
| C14. | Ker se zakonodaja tako hitro spreminja,                                                  | Prehitro spreminjanje zakonodaje        | Zahtevno delo                | Odnos do dela |
| C15. | sem večkrat v dilemi ali sem sploh ravnala pravilno, ali sem naredila vse kar sem lahko. | Dileme o strokovnem, korektnem ravnanju | Zahtevno delo                | Odnos do dela |
| C16. | Pogostokrat tudi doma razmišljam o tem.                                                  | Premišljevanje o primeru tudi doma      | Zahtevno delo                | Odnos do dela |
| C17. | Tudi popisovanje spisov mi predstavlja nočno moro. Enostavno ne uspeš zapisati vsega,    | Preveč birokracije                      | Negativni odnos              | Odnos do dela |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                      |                                                                                            |                       |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                             | urediti vse dokumentacije tako kot bi bilo treba.                                                                    |                                                                                            |                       |                       |
| C18.                                                                                                                                        | Socialne delavke in delavci bi potrebovali diktafone, da bi lahko pogovor enostavno posneli.                         | Preveč birokracije                                                                         | Negativni odnos       | Odnos do dela         |
| C19.                                                                                                                                        | Res se mi zdi, da je birokracije preveč.                                                                             | Preveč birokracije                                                                         | Negativni odnos       | Odnos do dela         |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                      |                                                                                            |                       |                       |
| C20.                                                                                                                                        | Največje zadovoljstvo mi predstavlja, kadar uporabnik pride sam do uvida,                                            | Uporabnik doseže uvid                                                                      | Zadovoljstvo pri delu | Pozitivni vidiki dela |
| C21.                                                                                                                                        | naredi spremembe v življenju,                                                                                        | Dosežene spremembe pri uporabniku                                                          | Zadovoljstvo pri delu | Pozitivni vidiki dela |
| C22.                                                                                                                                        | kadar ob mojih usmeritvah, informacijah sam zmore korake naprej.                                                     | Dosežene spremembe pri uporabniku                                                          | Zadovoljstvo pri delu | Pozitivni vidiki dela |
| C23.                                                                                                                                        | Pri takšnih tudi veš, da obstaja manjša verjetnost, da se stvari vrnejo nazaj v staro stanje, da se stvari ponovijo. | Samostojnost uporabnika kot varovalo pred ponovitvijo prejšnjega stanja                    | Zadovoljstvo pri delu | Pozitivni vidiki dela |
| C24.                                                                                                                                        | da so uporabniki zadovoljni, da vidijo učinke.                                                                       | Zadovoljstvo uporabnikov                                                                   | Zadovoljstvo pri delu | Pozitivni vidiki dela |
| C25.                                                                                                                                        | Največji stres mi predstavlja situacija, kadar uporabniki mislijo, da boš ti storil vse namesto njih                 | Pričakovanje uporabnikov, da socialna delavka oz. socialni delavec vse opravi namesto njih | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C26.                                                                                                                                        | ali pa kadar uporabniki z ničemer niso zadovoljni,                                                                   | Nezadovoljstvo uporabnikov                                                                 | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C27.                                                                                                                                        | kadar samo kritizirajo.                                                                                              | Nezadovoljstvo uporabnikov                                                                 | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C28.                                                                                                                                        | Stres mi predstavlja tudi napadalnost uporabnikov,                                                                   | Agresija s strani uporabnikov                                                              | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C29.                                                                                                                                        | kadar ne poslušajo,                                                                                                  | Neposlušnost uporabnikov                                                                   | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C30.                                                                                                                                        | so pretirano nezadovoljni s storitvami centra,                                                                       | Nezadovoljstvo uporabnikov                                                                 | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C31.                                                                                                                                        | kadar mi grozijo,                                                                                                    | Grožnje povzročiteljev nasilja                                                             | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C32.                                                                                                                                        | kadar z uporabnikom ne moreš vzpostaviti komunikacije, kadar dialog ni možen,                                        | Nezmožnost vzpostaviti komunikacijo                                                        | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| C33.                                                                                                                                        | ali pa kadar uporabniki zahtevajo točno eno stvar in nič drugega, tega pa veš, da jim ne moreš dati.                 | Nezmožnost ugoditi uporabniku                                                              | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |

| Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?) |                                                                                                               |                                                             |                                                                     |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| C34.                                                                                                                                           | Povišan pritisk,                                                                                              | Povišan pritisk                                             | Telesni simptomi                                                    | Znaki stresa                                                     |
| C35.                                                                                                                                           | hitreje bitje srca,                                                                                           | Hitreje bitje srca                                          | Telesni simptomi                                                    | Znaki stresa                                                     |
| C36.                                                                                                                                           | vročina.                                                                                                      | vročina                                                     | Telesni simptomi                                                    | Znaki stresa                                                     |
| C37.                                                                                                                                           | V profesionalnem življenju sem se naučila prepoznati, kdaj me nekdo razjezi in kdaj mi »dvigne pritisk«.      | Poznavanje samega sebe – kaj te razjezi in kaj umiri        | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                         | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| C38.                                                                                                                                           | Z leti in izkušnjami sem se naučila to umiriti, po navadi se »zventiliram« tako, da se pogovorim s sodelavko. | Pogovori s sodelavkami                                      | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                         | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| C39.                                                                                                                                           | Z leti sem se naučila tudi razmejevati med odnosom in vsebino, med delom in družino itd.                      | Postavljene meje med zasebnim in profesionalnim življenjem  | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                         | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?                                                                                |                                                                                                               |                                                             |                                                                     |                                                                  |
| C40.                                                                                                                                           | Mislim, da posebnih zdravstvenih težav zaradi dela nimam,                                                     | Posebnih zdravstvenih težav ni                              | Telesni simptomi                                                    | Spremembe v fizičnem delovanju                                   |
| C41.                                                                                                                                           | morda le okvara oči                                                                                           | Okvara oči                                                  | Telesni simptomi                                                    |                                                                  |
| C42.                                                                                                                                           | in bolečine v križu, saj stalno delam z računalnikom in v sedečem položaju.                                   | Bolečine v križu                                            | Telesni simptomi                                                    | Spremembe v fizičnem delovanju                                   |
| C43.                                                                                                                                           | Na čustvenem delovanju včasih opažam vznemirjenost,                                                           | Vznemirjenost                                               | Spremembe v čustvovanju                                             | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| C44.                                                                                                                                           | včasih sem slabe volje, se me določene stvari dotaknejo.                                                      | Slaba volja                                                 | Spremembe v čustvovanju                                             | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?                                      |                                                                                                               |                                                             |                                                                     |                                                                  |
| C45.                                                                                                                                           | Ja, včasih doživljam občutek nemoči.                                                                          | Občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije | Pogostost doživljanja nemoči in nerešljive situacije                | Občutki nemoči in nerešljive situacije                           |
| C46.                                                                                                                                           | Sploh takrat, ko se žrtev ni pripravljena umaknit, naredit spremembe.                                         | Nesodelovanje uporabnikov                                   | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                           |
| C47.                                                                                                                                           | Takrat pred uporabnikom izrazim svoja čustva, strah, ga ubesedim, tudi nemoč. Potem mi je zelo lažje.         | Ubesediš čustva, strah, nemoč                               | Strategije povezane z uporabniki                                    | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije  |
| C48.                                                                                                                                           | V takih primerih tudi vztrajam, ne spustim stvari kar tako iz rok.                                            | vztrajnost                                                  | Strategije povezane z uporabniki                                    | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije  |

| IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |                                                             |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |                                                             |                                               |
| C49.                                                                                                                                                                                          | Na tem področju delam zadnjih 10 let.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10 let dela                                                                             | Delo na področju nasilja v družini                          | Delovna doba na področju nasilja v družini    |
| C50.                                                                                                                                                                                          | Vedno, kadar se srečam s hudimi primeri nasilja v družini, si želim, da tega ne bi delala. Sploh, če gre zraven še za kakšen odvzem otrok. Ampak zavedam se, da nimam izbire, da to spada v moj paket dela. Če bi lahko izbirala, bi najraje delala na področju starševskega varstva. To delo se mi zdi lušno, sploh ker gre za prostovoljne uporabnike. | Ob težkih, kompleksnih primerih si želim, da ne bi delala na področju nasilja v družini | Nezadovoljstvo na delovnem mestu                            | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |                                                             |                                               |
| C51.                                                                                                                                                                                          | Mislim, da je moja informiranost o možni izgorelosti dobra.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Visoka stopnja informiranosti                                                           | Stopnja informiranosti                                      | Informiranost o možni izgorelosti             |
| C52.                                                                                                                                                                                          | Imeli smo že kar nekaj seminarjev na to temo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Izobraževanja                                                                           | Organizirano posredovanje podatkov                          | Vir pridobljenih informacij o izgorelosti     |
| C53.                                                                                                                                                                                          | Sploh na temo izgorelosti se mi zdi, da so dobre možnosti izobraževanja, je veliko ponudb, od organizacije in posameznega strokovnega delavca pa je odvisno ali se za to odloči ali ne.                                                                                                                                                                  | Veliko možnosti za pridobitev informacij o izgorelosti                                  | Organizirano posredovanje podatkov                          | Vir pridobljenih informacij o izgorelosti     |
| Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |                                                             |                                               |
| C54.                                                                                                                                                                                          | Mislim, da so najbolj pogosti dejavniki agresivne stranke,                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Agresivnost uporabnikov                                                                 | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| C55.                                                                                                                                                                                          | nesodelovanje,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nesodelovanje uporabnikov                                                               | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| C56.                                                                                                                                                                                          | neodkritost uporabnikov,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Neodkritost s strani uporabnikov                                                        | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| C57.                                                                                                                                                                                          | manipulacija s strani uporabnikov.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | manipulacija s strani uporabnikov.                                                      | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v         | Dejavniki tveganja za izgorelost              |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    |                                                             |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    | družini                                                     |                                      |
| C58.                                                                                                                      | Morda tudi pričakovanje, da imamo več moči, pa je v resnici nimamo, saj smo zelo omejeni zaradi zakonodaje.                                                                                                                                                              | Omejitve zakonodaje                                                                | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| C59.                                                                                                                      | Pomemben dejavnik so tudi prevelika pričakovanja uporabnikov ali pa socialne delavke.                                                                                                                                                                                    | Prevelika pričakovanja socialnih delavk oz. socialnih delavcev in uporabnikov      | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| C60.                                                                                                                      | K izgorelosti po mojem mnenju prispeva tudi nezadovoljstvo strank                                                                                                                                                                                                        | Nezadovoljstvo uporabnikov                                                         | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| C61.                                                                                                                      | razhajanja med pričakovanji uporabnikov in možnostjo, ki jo socialna delavka ima.                                                                                                                                                                                        | Razhajanja med pričakovanju uporabnikov in socialnih delavk oz. socialnih delavcev | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STESA</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    |                                                             |                                      |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    |                                                             |                                      |
| C62.                                                                                                                      | Moje strategije sproščanja niso niti malo povezane s socialo. Nimam prijateljic, ki bi bile te stroke, niti mož ni blizu te stroke in to mi je všeč. Če bi imela prijateljice ali moža podobne stroke vem, da bi neprestano govorila le o primerih, drugega ne bi znala. | Socialna opora ljudi, ki niso povezani s socialo                                   | Socialna opora                                              | Strategije sproščanja                |
| C63.                                                                                                                      | Sprošča me ples,                                                                                                                                                                                                                                                         | Ples                                                                               | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                |
| C64.                                                                                                                      | pohodništvo,                                                                                                                                                                                                                                                             | Pohodništvo                                                                        | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                |
| C65.                                                                                                                      | smučanje,                                                                                                                                                                                                                                                                | Smučanje                                                                           | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                |
| C66.                                                                                                                      | druge fizične aktivnosti.                                                                                                                                                                                                                                                | Druge fizične aktivnosti                                                           | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                |
| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    |                                                             |                                      |
| C67.                                                                                                                      | Pomaga mi pogovor s sodelavkami.                                                                                                                                                                                                                                         | Pogovor s sodelavkami                                                              | Neformalne oblike pomoči                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| C68.                                                                                                                      | Včasih pokličem tudi strokovne delavke, ki delajo na istem področju kakor jaz, vendar na drugem center za socialno delo.                                                                                                                                                 | Pogovor s strokovnimi delavkami v drugih institucijah                              | Neformalne oblike pomoči                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| C69.                                                                                                                      | Večkrat med delovnim časom, kadar nimam uporabnikov, grem v                                                                                                                                                                                                              | Sproščanje v dnevnem prostoru centra za socialno                                   | Neformalne oblike pomoči                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |

|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                        |                                           |                                                                     |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                               | dnevni prostor, <i>da se malo prediham, zbistrim.</i>                                                                                                                                                  | delo                                      |                                                                     |                                      |
| C70.                                                                                                          | Pomagajo mi tudi družbene dejavnosti v kolektivu.                                                                                                                                                      | Družbene dejavnosti                       | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b> |                                                                                                                                                                                                        |                                           |                                                                     |                                      |
| C71.                                                                                                          | Potrpežljivost,                                                                                                                                                                                        | potrpežljivost                            | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C72.                                                                                                          | doslednost,                                                                                                                                                                                            | doslednost                                | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C73.                                                                                                          | znam poslušati, uporabnikom dam vedno možnost, da povedo vse kar si želijo,                                                                                                                            | poslušnost                                | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C74.                                                                                                          | odprta sem za drugačnost,                                                                                                                                                                              |                                           | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C75.                                                                                                          | dopuščam drugačne prioritete.                                                                                                                                                                          | Odprtost za drugačnost                    | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C76.                                                                                                          | Menim, da je vsak človek edinstven in tako je tudi prav. To sprejemam do te mere, dokler ne škodi drugim.                                                                                              | Odprtost za drugačnost                    | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C77.                                                                                                          | Pri socialnem delu mi je izredno pomemben odnos, pred vsebino postavljam odnos. Mislim, da se brez odnosa niti ne da delati na vsebini in v smeri sprememb.                                            | Dober odnos kot vrednota                  | Krepitev povezana z uporabniki                                      | Krepitev zaposlenih                  |
| C78.                                                                                                          | Pomembno je tudi sprejemanje                                                                                                                                                                           | Odprtost za drugačnost                    | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C79.                                                                                                          | in razumevanje stališča stranke.                                                                                                                                                                       | Sprejemanje različnih stališč uporabnikov | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| C80.                                                                                                          | <i>Na tem področju moraš biti zadovoljen z majhnimi koraki, nič se ne da storiti čez noč. Pomembno je, da daš žrtvi vedeti, da tudi če se vrne domov, boš ti ob njej. Hkrati pa je pomembno, da to</i> | <i>Spremljanje napredka</i>               | <i>Možnost prepoznavanja majhnih korakov</i>                        | Krepitev zaposlenih                  |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                            |                             |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | dejansko misliš. Pri tem delu se moraš prilagoditi uporabnikom, hoditi z majhnimi, počasnimi koraki, s tempom kot ga zmore uporabnik. To te lahko obvaruje pred izgorelostjo in stresom.                                                                                                                     |                                                            |                             |                                                      |
| C81.                                                                                                                                      | Ravno zato pa so tako zelo pomembna izobraževanja, socialna delavka mora biti opremljena z znanjem.                                                                                                                                                                                                          | Izobraževanje na področju nasilja v družini                | Organizirane oblike pomoči  | Krepitev zaposlenih                                  |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                            |                             |                                                      |
| C82.                                                                                                                                      | Supervizija, ki poteka enkrat na mesec na našem centru, udeležba pa ni obvezna oz. socialna delavka, delavec se lahko sam odloči ali jo bo obiskoval ali ne. Vse sodelavke vem, da je ne obiskujejo. Naš center ima navado, da naredimo cikel 10 srečanj, potem pa zamenjamo supervizorja in spet nov cikel. | Prisotnost supervizije enkrat mesečno                      | supervizija                 | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| C83.                                                                                                                                      | Na centru imamo tudi intervizijo, ki poteka enkrat mesečno – na interviziji se zberemo le sodelavke, ki delamo na istem področju.                                                                                                                                                                            | Prisotnost intervizije                                     | Intrvizija                  | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| C84.                                                                                                                                      | Enkrat mesečno imamo tudi sestanek, vsi zaposleni, kjer vsak v krogu pove, kaj se dogaja, kaj je narobe itd. To je na nek način naš team building.                                                                                                                                                           | Sestanek vseh zaposlenih, pogovor o novostih, dilemah itd. | Team-building               | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| C85.                                                                                                                                      | Imamo tudi družabne dejavnosti, dvakrat na leto se na primer organizira pohod ali pa organiziramo predavanja na izbrano temo. Prejšnje leto smo imeli na primer o obrazni jogi. To predstavlja                                                                                                               | Druženje sodelavk izven delovnega časa                     | Neformalna podpora in pomoč | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                |                                                |                                        |                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | obliko neformalnega druženja, hkrati pa dobimo informacije. V sodelovanju z zdravstvenim domom smo imeli prejšnji teden zdrav zajtrk, kjer nam je medicinska sestra zmerila tudi inzulin, holesterol, pritisk. |                                                |                                        |                                                                                |
| C86.                                                                                                                                                        | Imamo tudi možnost izobraževanja.                                                                                                                                                                              | Možnost izobraževanja                          | Izobraževanje                          | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije                           |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                                      |                                                                                                                                                                                                                |                                                |                                        |                                                                                |
| C87.                                                                                                                                                        | Najbolj koristna se mi zdi intervizija,                                                                                                                                                                        | Koristnost intervizije                         | Formalne oblike pomoči                 | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| C88.                                                                                                                                                        | prstočasne aktivnosti                                                                                                                                                                                          | Pomoč v obliki druženja                        | Neformalne oblike pomoči               | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| C89.                                                                                                                                                        | in pogovori s sodelavci.                                                                                                                                                                                       | Pogovor s sodelavci                            | Neformalne oblike pomoči               | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                                                                                                                |                                                |                                        |                                                                                |
| C90.                                                                                                                                                        | Mislim, da dobimo dovolj podpore.                                                                                                                                                                              | Zadovoljstvo s podporo vodilnih v organizaciji | Podpora vodilnih v organizaciji        | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| C91.                                                                                                                                                        | Direktorica ima posluh za nas.                                                                                                                                                                                 | poslušnost                                     | Podpora vodilnih v organizaciji        | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| C92.                                                                                                                                                        | Podpora in pomoč v organizaciji je dobro oblikovana, imamo veliko možnosti in lahko izbiramo kaj nam najbolj koristi.                                                                                          | Veliko možnosti izbire različnih oblik pomoči  | Organizirane, formalne oblike pomoči   | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| C93.                                                                                                                                                        | Zase lahko rečem, da od organizacije dobim kar rabim, ne potrebujem nič več.                                                                                                                                   | Zadovoljstvo z možnostjo izbire                | Organizirane, formalne oblike pomoči   | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                                                                                                                                                |                                                |                                        |                                                                                |
| C94.                                                                                                                                                        | Name tako strategije s strani centra, kakor tudi moje osebne vplivajo pozitivno,                                                                                                                               | Pozitivni učinki                               | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| C95.                                                                                                                                                        | me pomirijo,                                                                                                                                                                                                   | Pomiritev                                      | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| C96.                                                                                                                                                        | sprostijo,                                                                                                                                                                                                     | sprostitev                                     | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij                                     |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                 |                                                                                |                                        |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                 |                                                                                |                                        | organiziranih s strani organizacije                                            |
| C97.                                                                                                                                           | veselijo.                                                                                                                                                       | Veselje                                                                        | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| C98.                                                                                                                                           | Ne bi mogla reči, da so katere pomembnejše od drugih.                                                                                                           | Učinki obeh strategij so enaki                                                 | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| C99.                                                                                                                                           | Mislím, da je pomembna in potrebna kombinacija vsega, sploh če želimo preprečiti izgorelost.                                                                    | Kombinacija obeh vrst strategij preprečuje izgorelost                          | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                 |                                                                                                                                                                 |                                                                                |                                        |                                                                                |
| C100.                                                                                                                                          | Organizacije bi lahko zagotovile raznolike programe                                                                                                             | Potrebni so različni programi znotraj organizacije, da ima vsak možnost izbire | Raznoliki programi podpore in pomoči   | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| C101.                                                                                                                                          | in možnost konzultacij s sodelavkami.                                                                                                                           | Možnost konzultacij s sodelavkami                                              | Neformalna podpora in pomoč            | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| C102.                                                                                                                                          | Izredno pomemben je tudi dober tim, odnos med zaposlenimi, kar pa se ponekod premalo poudarja.                                                                  | Vzpostavitev dobrega odnosa med zaposlenimi                                    | Neformalna podpora in pomoč            | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| C103.                                                                                                                                          | Organizacije bi lahko omogočile tudi izobraževanja zaposlenim                                                                                                   | Izobraževanje na področju nasilja v družini in na temo izgorelosti             | Izobraževanje                          | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| C104.                                                                                                                                          | in morda kakšne športne aktivnosti – bazen, fitnes.                                                                                                             | Športne aktivnosti – fitnes, bazen                                             | Neformalna podpora in pomoč            | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                                                 |                                                                                |                                        |                                                                                |
| C105.                                                                                                                                          | Vsaka socialna delavka oz. delavec naj pri sebi poišče, kaj ga sprošča, navdihuje.                                                                              | Aktivnosti, ki te sprostijo                                                    | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev                |
| C106.                                                                                                                                          | Pomembno je, da poznaš sebe, da veš kaj te »znervira« in vrže iz tira in katere stvari te pomirijo, se pravi da veš, kaj ti jemlje energijo in kaj ti jo vrača. | Poznavanje sebe – kaj te umiri, kaj te razjezi                                 | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev                |
| C107.                                                                                                                                          | Pomembno je tudi, da si priznaš kadar si pod stresom, da prisluhneš                                                                                             | Priznanje samemu sebi, da si pod stresom                                       | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in                                   |

|  |                  |  |  |                    |
|--|------------------|--|--|--------------------|
|  | sebi, se umiriš. |  |  | socialnih delavcev |
|--|------------------|--|--|--------------------|

#### 13.3.4. Intervju Č (Center za socialno delo Radlje ob Dravi)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                         |                                                                       |                                         |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                                                                                                                         |                                                                       |                                         |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                                                                                                                  | POJEM                                                                 | KATEGORIJA                              | NADKATEGORIJA                                |
| Č1.                                                                                                                                                                   | Od nekdaj sem vedela, da bi rada pomagala ljudem.                                                                                                                       | Želja pomagati ljudem                                                 | Pomoč ljudem                            | Motivi za izbiro poklica                     |
| Č2.                                                                                                                                                                   | Na področje nasilja v družini sem prišla naključno, vendar sem se zelo našla.                                                                                           | Naključna izbira delovnega mesta                                      | Naključje                               | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                                                                                                                         |                                                                       |                                         |                                              |
| Č3.                                                                                                                                                                   | Z nasiljem v družini se srečujem na dva načina: preko regijske interventne službe                                                                                       | Srečevanje nasilja v družini                                          | Delo na področju nasilja v družini      | Regijska interventna služba                  |
| Č4.                                                                                                                                                                   | in na centru za socialno delo.                                                                                                                                          | Področje dela                                                         | Delo na centru za socialno delo         | Delo s povzročiteljem                        |
| Č5.                                                                                                                                                                   | Pri delu s povzročitelji nasilja se tvoje vloge, odgovornosti, naloge močno prepletajo,                                                                                 | Naloge, vloge, odgovornosti se pri nasilju v družini močno prepletajo | Konflikt vlog                           | Delo s povzročiteljem                        |
| Č6.                                                                                                                                                                   | saj je po eni strani tvoja vloga da zaščitiš otroka, žrtev, po drugi strani pa, da pomagaš povzročitelju, sprejmeš njegovo zgodbo, mu prisluhneš, ga poskušaš razumeti. | Zaščita otrok, žrtve in hkrati podpora povzročitelju                  | Konflikt vlog                           | Delo s povzročiteljem                        |
| Č7.                                                                                                                                                                   | Povzročitelje najprej seznaniš z ukrepi,                                                                                                                                | Dolžnost seznani povzročitelja z ukrepi                               | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem                        |
| Č8.                                                                                                                                                                   | možnosti pomoči,                                                                                                                                                        | Dolžnost seznani povzročitelja z vsemi možnimi oblikami pomoči        | Zakon o preprečevanju nasilja v družini | Delo s povzročiteljem                        |
| Č9.                                                                                                                                                                   | usmeriš jih v osebno pomoč.                                                                                                                                             | Usmeritev povzročitelja v osebno pomoč                                | Naloge centra za socialno delo          | Delo s povzročiteljem                        |
| Č10.                                                                                                                                                                  | S tistimi, ki so se v osebno pomoč vključili, imam zelo dobre izkušnje.                                                                                                 | Pozitivne izkušnje sodelovanja s povzročitelji                        | Dobre izkušnje sodelovanja              | Delo s povzročiteljem                        |
| Č11.                                                                                                                                                                  | Tako pri                                                                                                                                                                | Ustvarjanje varnega                                                   | Naloge centra za                        | Delo s povzročiteljem                        |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                            |                                |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                             | povzročiteljih, kakor tudi žrtvah se mi zdi najpomembnejše to, da ustvariš varen prostor za pogovor, da ne obsojaš, da se zavedaš, da delo na področju nasilja v družini, ni iz danes na jutri, za to potrebuješ čas in potrpežljivost. | prostora                                                   | socialno delo                  |                       |
| <b>STRES NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                            |                                |                       |
| <b>Kako doživljate svoje delo?</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                            |                                |                       |
| Č12.                                                                                                                                        | Moje delo me veseli.                                                                                                                                                                                                                    | Pozitivno doživljanje dela                                 | Pozitiven odnos                | Odnos do dela         |
| Č13.                                                                                                                                        | Verjamem v ljudi in verjamem v to, da se lahko ljudje spremenijo.                                                                                                                                                                       | Zaupanje v možne spremembe ljudi                           | Pozitiven odnos                | Odnos do dela         |
| Č14.                                                                                                                                        | V odnose vlagam vse, saj se zavedam, kako zelo pomembno je ustvariti varen prostor in dober odnos. To je včasih zelo naporno, vendar pa je občutek, da ti uporabnik zaupa neprecenljiv.                                                 | vzpostavitev dobrih pogojev za delo in dober delovni odnos | Naloge centra za socialno delo | Delo s povzročiteljem |
| Č15.                                                                                                                                        | Lahko bi rekla, da me moje delo krepi,                                                                                                                                                                                                  | Delo me krepi                                              | Pozitiven odnos                | Odnos do dela         |
| Č16.                                                                                                                                        | izpopolnjuje,                                                                                                                                                                                                                           | Delo me izpolnjuje                                         | Pozitiven odnos                | Odnos do dela         |
| Č17.                                                                                                                                        | nadgrajuje.                                                                                                                                                                                                                             | Delo me nagrajuje                                          | Pozitiven odnos                | Odnos do dela         |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                            |                                |                       |
| Č18.                                                                                                                                        | Največje zadovoljstvo mi predstavlja zadovoljstvo uporabnikov. Ko vidim, da mi zaupajo, da so iskreni, da se počutijo varno.                                                                                                            | Zadovoljstvo uporabnikov                                   | Zadovoljstvo pri delu          | Pozitivni vidiki dela |
| Č19.                                                                                                                                        | Zdi se mi, da če ti uspe dobro vzpostaviti odnos, si opraviš že pol poti do zmage, zato mi je to zelo pomembno.                                                                                                                         | Uspešno sodelovanje s povzročiteljem                       | Zadovoljstvo pri delu          | Pozitivni vidiki dela |
| Č20.                                                                                                                                        | Največji stres mi                                                                                                                                                                                                                       | Preverjanje                                                | Vir stresa                     | Negativni vidiki dela |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |                                                    |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                       | predstavlja preverjanje realnih možnosti.                                                                                                                                                                                                                                                                   | realnih, izvedljivih možnosti podpore in pomoči              |                                                    |                                                                  |
| Č21.                                                                                                                                                  | Dobro poznavanje teorije je lahko hkrati velika prednost, ampak tudi slabost. Teorijo dobro poznam in vem, kaj bi moralo biti izvedljivo. V praksi pa včasih ni tako, to me ježi.                                                                                                                           | Dobro poznavanje teorije je lahko prednost, lahko pa slabost | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |                                                    |                                                                  |
| Č22.                                                                                                                                                  | Stres se na mojem telesu oz. življenju na sploh kaže tako, da informacije sploh ne pridejo več do mene, slišim, da mi nekdo nekaj govori, pa sploh ne registriram kaj mi hoče povedat, se ne odzivam empatično, kot da bi bil pred mano nek zid in kot da te informacije nimajo direktnega dostopa do mene. | Otopelost                                                    | Duševni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| Č23.                                                                                                                                                  | Takrat sem tudi manj učinkovita in utrujena.                                                                                                                                                                                                                                                                | Utrujenost                                                   | Telesni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| Č24.                                                                                                                                                  | Takrat vedno rabim čas zase. Ko sem preutrujena, kar se mi večkrat zgodi, grem po službo kar spat in spim cel dan in noč. Potem sem dobra. Na srečo se moje telo zelo hitro regenerira, tako da me spanje vedno »pozdravi«.                                                                                 | Večja potreba po spanju                                      | Telesni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| Č25.                                                                                                                                                  | Pri zasebnem življenju me ovira predvsem takrat, ko ni več ravnovesja.                                                                                                                                                                                                                                      | Oviranost, kadar delo in prosti čas nista v ravnovesju       | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| Č26.                                                                                                                                                  | Stres oz. sama služba bi me obremenjevala dosti bolj, če bi mela še majhne otroke. Tako pa so moji otroci že odrasli, zato noben ni                                                                                                                                                                         | Veliki otroci                                                | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa        | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                      |                                                             |                                                                     |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                      | užaljen, če nimam veliko časa zanje.                                                                                 |                                                             |                                                                     |                                                                 |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                             |                                                                     |                                                                 |
| Č27.                                                                                                                                                                                                 | Delo vpliva na moje čustveno delovanje tako, da sem bolj senzibilna,                                                 | Razdražljivost, občutljivost                                | Spremembe v čustvovanju                                             | Spremembe v psihičnem delovanju                                 |
| Č28.                                                                                                                                                                                                 | čustvena,                                                                                                            | Večja čustvenost                                            | Spremembe v čustvovanju                                             | Spremembe v psihičnem delovanju                                 |
| Č29.                                                                                                                                                                                                 | zgodi se mi tudi to, da bolečine ljudi čutim kot bolečine v lastnem telesu.                                          | Bolečine ljudi kot bolečine v lastnem telesu                | Telesni simptomi                                                    | Spremembe v fizičnem delovanju                                  |
| Č30.                                                                                                                                                                                                 | Včasih zaradi dela občutim močno izčrpanost, včasih se komaj »privlečem« domov. Težki primeri me dobesedno izpijejo. | Močna izčrpanost                                            | Telesni simptomi                                                    | Spremembe v fizičnem delovanju                                  |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?</b>                                                                                     |                                                                                                                      |                                                             |                                                                     |                                                                 |
| Č31.                                                                                                                                                                                                 | Mogoče nekaj krat za trenutek.                                                                                       | Občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije | Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije       | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| Č32.                                                                                                                                                                                                 | Sploh takrat, ko je določena stvar teoretsko super urejena, praktično pa niti malo ne zgleda tako super.             | Konflikt med teorijo in prakso                              | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| Č33.                                                                                                                                                                                                 | Vendar nikoli ne obupam,                                                                                             | Vztrajnost                                                  | Strategije povezane z uporabniki                                    | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| Č34.                                                                                                                                                                                                 | ne verjamem, da obstaja kakšna situacija, ki bi bile nerešljiva.                                                     | Ni nerešljivih situacij                                     | Strategije povezane z uporabniki                                    | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| Č35.                                                                                                                                                                                                 | V takšnih situacijah vedno komuniciram z uporabniki.                                                                 | Komuniciranje z uporabnikom                                 | Strategije povezane z uporabniki                                    | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| Č36.                                                                                                                                                                                                 | Moja rešitev ni nujno tudi rešitev za drugega.                                                                       | Komuniciranje z uporabnikom                                 | Strategije povezane z uporabniki                                    | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| Č37.                                                                                                                                                                                                 | Imam dovolj energije in vedno vztrajam.                                                                              | Vztrajnost                                                  | Strategije povezane z uporabniki                                    | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| <b>IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                      |                                                             |                                                                     |                                                                 |
| <b>Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)</b> |                                                                                                                      |                                                             |                                                                     |                                                                 |
| Č38.                                                                                                                                                                                                 | Na tem področju delam vse od sprejetje Zakona o preprečevanju                                                        | 9 let dela                                                  | Delo na področju nasilja v družini                                  | Delovna doba na področju nasilja v družini                      |

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |                                                                                 |                                             |                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                       | nasilja, torej od leta 2008, to je 9 let.                                                                                                                            |                                                                                 |                                             |                                               |
| Č39.                                                                                                  | Zadnje čase razmišljam, da bi izstopila iz regijske interventne službe,                                                                                              | Razmišljanje o izstopu iz regijske interventne službe                           | Nezadovoljstvo na delovnem mestu            | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Č40.                                                                                                  | saj me ta odgovornost zelo obremenjuje.                                                                                                                              | Odgovornost me obremenjuje                                                      | Razlogi za nezadovoljstvo na delovnem mestu | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Č41.                                                                                                  | Najbolj naporno mi je dejstvo, da moraš biti vedno dostopen, da nikoli ne veš, kdaj bo zvonil telefon, ne moreš imeti nekih planov.                                  | Dostopnost 24/7                                                                 | Razlogi za nezadovoljstvo na delovnem mestu | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Č42.                                                                                                  | Zdi se mi, da sem zaradi te odgovornosti začela zanemarjati vse oz. bom rekla večino psihofizičnih aktivnost.                                                        | Zanemarjanje psihofizičnih aktivnosti                                           | Razlogi za nezadovoljstvo na delovnem mestu | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Č43.                                                                                                  | Nasilje kot tako pa mi ne dela problemov, preobremenjenost z delo, ki mi ga povzroča interventna služba, poleg vseh mojih drugih obveznosti pa.                      | O zapustitvi delovnega mesta ne razmišlja                                       | Zadovoljstvo na delovnem mestu              | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Č44.                                                                                                  | Interventna služba mi včasih tudi ruši ostali urnik. Na primer imam napovedane ljudi in pride nasilje, morem te ljudi prestaviti in leteti tja, kjer me potrebujejo. | Nezmožnost usklajevanja interventne službe in službe na centru za socialno delo | Razlogi za nezadovoljstvo na delovnem mestu | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Č45.                                                                                                  | Obremenjenost mi predstavlja predvsem ta časovni okvir, prepletanje vlog. Na splošno pa, tako kot na vseh področjih dela, so tudi tukaj prednosti in slabosti.       | Prepletanje vlog                                                                | Razlogi za nezadovoljstvo na delovnem mestu | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| <b>Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)</b> |                                                                                                                                                                      |                                                                                 |                                             |                                               |
| Č46.                                                                                                  | Zadnje čase je moja stopnja informiranosti                                                                                                                           | Visoka stopnja                                                                  | Stopnja informiranosti                      | Informiranost o možni izgorelosti             |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                             |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              | vedno večja,                                                                                                                                         |                                                                       |                                                             |                                            |
| Č47.                                                                                                                                                                         | saj tudi sama izvajam delavnice pri katerih se dotikamo tudi teme stresa, izgorelosti na delovnem mestu.                                             | Pripravljanje snovi na to temo za lastne delavnice                    | Samoiniciativno st                                          | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti |
| Č48.                                                                                                                                                                         | Sama sem znanje pridobila predvsem v programu NARA (na čujočnosti temelječa kognitivna terapija), na projektu Čujočnost in na drugih izobraževanjih. | Izobraževanje                                                         | Organizirano posredovanje informacij                        | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti |
| <b>Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                             |                                            |
| Č49.                                                                                                                                                                         | Mislim, da ravno nejasno postavljene meje pripeljejo do izgorelosti.                                                                                 | Pomanjkanje mej med lastno odgovornostjo in odgovornostjo uporabnikov | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| Č50.                                                                                                                                                                         | Poleg tega močno prispeva prevelika količina dela                                                                                                    | Preveč primerov                                                       | Obremenitev s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| Č51.                                                                                                                                                                         | in premalo strokovnih delavk in delavcev.                                                                                                            | Premalo strokovne podpore                                             | Obremenitev s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| Č52.                                                                                                                                                                         | Močen dejavnik je tudi pomanjkanje ravnovesja med delom in prostim časom.                                                                            | Pomanjkanje ravnovesja med prostim časom in delom                     | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA</b>                                                                                                                          |                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                             |                                            |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b>                                                    |                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                             |                                            |
| Č53.                                                                                                                                                                         | Delam na vrtu, tam se mi stvari vedno skristalizirajo, stik z zemljo me pomiri.                                                                      | Delo na vrtu                                                          | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja                      |
| Č54.                                                                                                                                                                         | Tudi sprehod, ampak sedaj že zelo dolgo nisem bila na sprehodu.                                                                                      | sprehodi                                                              | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                      |
| Č55.                                                                                                                                                                         | Pomaga mi tudi poslušanje glasbe,                                                                                                                    | Glasba                                                                | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja                      |
| Č56.                                                                                                                                                                         | meditacija,                                                                                                                                          | meditacija                                                            | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja                      |
| Č57.                                                                                                                                                                         | pa tudi vsake toliko časa obiščem balet, gledališče in podobno. To mi da energijo, mi veliko pomeni.                                                 | gledališče                                                            | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja                      |

|                                                                                                                                           |                                                                                                     |                                       |                                                                     |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Č58.                                                                                                                                      | Moja čudna strategija sproščanja pa je tudi spanje, da se telo regenerira.                          | spanje                                | Ostale aktivnosti                                                   | Strategije sproščanja                                |
| Č59.                                                                                                                                      | delavnice, ki jih izvajam enkrat tedensko za družine v stiskah.                                     | Delavnice, ki jih izvajam sama        | Ostale aktivnosti                                                   | Strategije sproščanja                                |
| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b>                                                       |                                                                                                     |                                       |                                                                     |                                                      |
| Č60.                                                                                                                                      | To so predvsem moji projekti, delavnice, ki jih izvajam za ljudi in skupaj z njimi.                 | Izvajanje svojih delavnic             | Organizirane oblike pomoči                                          | Strategije preprečevanja izgorelosti                 |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b>                             |                                                                                                     |                                       |                                                                     |                                                      |
| Č61.                                                                                                                                      | Krepijo me predvsem osebnostne lastnosti in sicer to, da ne obsojam,                                | (Ne)obsojanje                         | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| Č62.                                                                                                                                      | da sprejemam vse,                                                                                   | Odprtost za drugačnost                | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| Č63.                                                                                                                                      | da sem komunikativna                                                                                | Komunikativnost                       | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| Č64.                                                                                                                                      | in dam veliko na odnose,                                                                            | Dober odnos kot vrednota              | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| Č65.                                                                                                                                      | Mislim, da me krepi tudi to, da spoštujem mnenje drugih ljudi                                       | Odprtost za drugačnost                | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| Č66.                                                                                                                                      | in da si dejstva, da z menoj nekdo ne želi sodelovati, ne jemljem k srcu.                           | Osebnostna čvrstost                   | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| Č67.                                                                                                                                      | To je njihova odločitev, jaz jo sprejemam, jih poskušam preusmeriti drugam.                         | Sprejemanje odločitev uporabnikov     | Krepitev povezana z uporabniki                                      | Krepitev zaposlenih                                  |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b> |                                                                                                     |                                       |                                                                     |                                                      |
| Č68.                                                                                                                                      | Imamo supervizijo, ki je po izbiri, kar je super, saj si tako dosti bolj motiviran, kot če bi bil v | Prisotnost supervizije enkrat mesečno | Supervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                 |                                                      |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------|
|      | sodelovanje prisiljen.                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                       |                                 |                                                      |
| Č69. | Supervizija se mi zdi zelo koristna, saj lahko vsi udeleženi izpostavimo dileme, probleme, stiske. Znotraj supervizije dobiš dobre usmeritve, pogostokrat se zgodi, da začneš na stvar gledati iz drugega kota, ko slišiš perspektivo tretjega. | Izpostavljanje dileme, problemov in stiske, usmeritve, pogled iz perspektive tretjega | Supervizija                     | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| Č70. | Imamo tudi intervizije, ki so namenjene predvsem poenotenju dela in obravnavanju dilem.                                                                                                                                                         | Prisotnost intervizije                                                                | Intervizija                     | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| Č71. | Organizacija organizira tudi neformalno druženje – praznovanje rojstnih dni, razni izleti, pikniki, skupno morje (ravno naslednji vikend gremo vse sodelavke za dva dni v Portorož).                                                            | Druženje sodelavk izven delovnega časa                                                | Neformalna podpora in pomoč     | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| Č72. | Direktorica tudi zelo spodbuja športne aktivnosti, en čas smo zjutraj tudi vse zaposlene, skupaj z njo telovadile.                                                                                                                              | Športne aktivnosti                                                                    | Neformalna podpora in pomoč     | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| Č73. | Direktorica stalno skrbi za to, da so sodelavci motivirani, da niso izgoreli.                                                                                                                                                                   | Direktorica/direkt or motivira delavce in preprečuje izgorelost                       | Podpora vodilnih v organizaciji | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| Č74. | Imamo tudi veliko izobraževanj in delavnic na temo zdravja, sprostitev, stresa, ena je bila tudi na temo izgorelosti.                                                                                                                           | Možnost izobraževanja                                                                 | Izobraževanje                   | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| Č75. | Ravno prejšnji teden je bila pri nas fizioterapevtka, ki nam je pokazala, kako lahko                                                                                                                                                            | Primer izobraževanja                                                                  | Izobraževanja                   | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                 |                                                                        |                                        |                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | zmasiramo druga drugo, saj nas od sedenja na stolu pogostokrat boli hrbet.                                                      |                                                                        |                                        |                                                                                |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                                      |                                                                                                                                 |                                                                        |                                        |                                                                                |
| Č76.                                                                                                                                                        | Mislim, da so pomembne vse strategije.                                                                                          | Vse metode so enako uporabne, pomembne                                 | Neformalne in formalne oblike pomoči   | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| Č77.                                                                                                                                                        | Dobro je, da organizacija ponudi več možnih strategij,                                                                          | Pomembnost nujenja različnih oblik, metod pomoči                       | Neformalne in formalne oblike pomoči   | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| Č78.                                                                                                                                                        | saj ima vsak zaposleni tako možnost izbrati in najti zase nekaj, kar mu ustreza.                                                | Pomembnost nujenja različnih oblik, metod pomoči                       | Neformalne in formalne oblike pomoči   | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                                 |                                                                        |                                        |                                                                                |
| Č79.                                                                                                                                                        | Mislim, da dobimo veliko podpore oz. dobimo toliko kolikor je možno.                                                            | Zadovoljstvo s podporo vodilnih v organizaciji                         | Podpora vodilnih v organizaciji        | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| Č80.                                                                                                                                                        | Problem je, ker nam manjka osebja, financ.                                                                                      | Finančna stiska in posledično odsotnost formalnih oblik pomoči         | Organizirane, formalne oblike pomoči   | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| Č81.                                                                                                                                                        | Direktorica pomaga kolikor lahko, tudi prevzame primere.                                                                        | Soustvarjanje rešitev, sodelovanje                                     | Podpora vodilnih v organizaciji        | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| Č82.                                                                                                                                                        | Strukturiranih oblik pomoči je zagotovo dosti več kot včasih, vendar pa na žalost vseeno ne gre vse, smo finančno zelo omejeni. | Finančna stiska in posledično odsotnost formalnih oblik pomoči         | Organizirane, formalne oblike pomoči   | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                                                                 |                                                                        |                                        |                                                                                |
| Č83.                                                                                                                                                        | Oboje name vpliva pozitivno,                                                                                                    | Pozitivni učinki                                                       | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| Č84.                                                                                                                                                        | na tak način si obnavljam energijo, moč, motivacijo, zagon za nadaljnje delo.                                                   | Motivacija, zagon za nadaljnje delo                                    | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                              |                                                                                                                                 |                                                                        |                                        |                                                                                |
| Č85.                                                                                                                                                        | Organizacije bi se morale v prvi vrsti začeti zavedati resnosti oz. posledic, ki jih stres lahko pusti.                         | Informiranost vodilnih o posledicah stresa in izgorelosti na zaposlene | Izobraževanje                          | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| Č86.                                                                                                                                                        | Organizacije bi                                                                                                                 | Spodbujanje                                                            | Raznoliki                              | Možni predlogi na strani                                                       |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                 |                                                                                |                                      |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                | morale spodbujati zaposlene, da si tudi med delovnim časom vzamejo nekaj minut počitka, da se vmes malo sprostijo, predihajo.                                                   | zaposlenih, da se tudi na delovnem mestu sprostijo                             | programi podpore in pomoči           | organizacije                                                    |
| Č87.                                                                                                                                           | Morda bi lahko organizacije financirale tudi kakšne karte za fitnes, bazen                                                                                                      | Športne aktivnosti – fitnes, bazen                                             | Raznoliki programi podpore in pomoči | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| Č88.                                                                                                                                           | In predvsem organizacije bi morale zagotoviti več možnosti izbire, se pravi več različnih oblik pomoči in podpore, da bi vsak zaposlen lahko našel nekaj, kar je zanj najboljše | Potrebni so različni programi znotraj organizacije, da ima vsak možnost izbire | Raznoliki programi podpore in pomoči | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                                                                 |                                                                                |                                      |                                                                 |
| Č89.                                                                                                                                           | Pomembna je jasna razmejitev dela (kaj je v naših rokah, naša odgovornost in kaj ne), vendar je na centrih to včasih zelo težko.                                                | Postavljanje mej med lastnimi odgovornostmi in odgovornostmi uporabnikov       | Skrb zase                            | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| Č90.                                                                                                                                           | Potrebno je tudi skrbeti za ravnovesje med delom in prostim časom, prav tako pa je nujna razmejitev privatnega življenja in dela, kar pa tudi sama ne znam.                     | Vzpostavitev ravnovesja med delom in prostim časom                             | Skrb zase                            | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| Č91.                                                                                                                                           | Zaposleni bi tudi lahko bolj pritiskali na ministrstvo, da bi se prepoznala kadrovska stiska in bi se lahko zaposlil vsaj še en socialni delavec                                | Aktivno opozarjanje ministrstva o pomanjkanju kadra                            | Skrb zase                            | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

### 13.3.5. Intervju D (Regijska koordinatorka, Center za socialno delo Slovenj Gradec)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                        |                                                                            |                               |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                                                                                                        |                                                                            |                               |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                                                                                                 | POJEM                                                                      | KATEGORIJA                    | NADKATEGORIJA                                |
| D1.                                                                                                                                                                   | verjetno želja po delu z ljudmi, pomoč ljudem.                                                                                                         | Vesetje do dela z ljudmi                                                   | Pomoč ljudem                  | Motivi za izbiro poklica                     |
| D2.                                                                                                                                                                   | Ko se je ustanovila interventna služba, sem se videla v tem delu.                                                                                      | Naključna izbira delovnega mesta                                           | Naključje                     | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| D3.                                                                                                                                                                   | Na splošno sem si želela službo, kjer bi lahko uresničevala svojo kreativnost in avtonomnost, ta služba pa mi to dopušča.                              | Želja po službi, ki navdihuje, dopušča avtonomnost                         | Naključje                     | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                                                                                                        |                                                                            |                               |                                              |
| D4.                                                                                                                                                                   | Kot regijska koordinatorka za preprečevanje nasilja v družini imam kar nekaj nalog in zadolžitev. Glavne so: strokovna podpora kolegom in kolegicam,   | Strokovna podpora kolegom in kolegicam                                     | Naloge regijske koordinatorke | Regijska interventna služba                  |
| D5.                                                                                                                                                                   | povezovanje in spodbujanje sodelovanja mrež institucij in različnih strokovnjakov med seboj (policija, društvo za nenasilno komunikacijo, varna hiša), | Spodbujanje sodelovanja različnih institucij med seboj                     | Naloge regijske koordinatorke | Regijska interventna služba                  |
| D6.                                                                                                                                                                   | ter pridobivanje raznih podatkov, statistike,                                                                                                          | Pridobivanje različnih podatkov                                            | Naloge regijske koordinatorke | Regijska interventna služba                  |
| D7.                                                                                                                                                                   | pa tudi na splošno izvajanje interventne službe.                                                                                                       | Izvajanje interventne službe                                               | Naloge regijske koordinatorke | Regijska interventna služba                  |
| D8.                                                                                                                                                                   | Izredno pomembna naloga se mi zdi ravno možnost vpliva na razmišljanje laične in strokovne javnosti o nasilju v družini.                               | Vplivanje na razmišljanje laične in strokovne javnosti o nasilju v družini | Naloge regijske koordinatorke | Regijska interventna služba                  |
| D9.                                                                                                                                                                   | Sama sem si tudi zadala nalogo, da pišem članke, objavljam oz. delim svoje znanje, izkušnje, razmišljanje in s tem osveščam ljudi o                    | Pisanje člankov                                                            | Naloge regijske koordinatorke | Regijska interventna služba                  |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |                                          |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                                             | aktualnih temah, problematiki.                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                     |                                          |                             |
| D10.                                                                                                                                        | V tednu vseživljenjskega učenja, sem skupaj s sodelavci obveščala ljudi o problematiki nasilja v družini v velikih nakupovalnih centrih po Koroškem.                                                                                                                                                | Obveščanje o problematiki nasilja v družini         | Naloge regijske koordinatorke            | Regijska interventna služba |
| D11.                                                                                                                                        | Zanimivo delo s mi zdi tudi analiziranje stanja. Izziv mi predstavlja celoten postopek od začetka do konca. Najprej pridobim podatke, jih potegnem skupaj, analiziram in napišem ugotovitve, rezultate, ki jih po navadi predstavim v okviru regijskega posveta za preprečevanje nasilja v družini. | Analiziranje problematike nasilja v družini         | Naloge regijske koordinatorke            | Regijska interventna služba |
| <b>STRES NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |                                          |                             |
| <b>Kako doživljate svoje delo?</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |                                          |                             |
| D12.                                                                                                                                        | Z delom sem zelo zadovoljna.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pozitivno doživljanje dela                          | Pozitiven odnos                          | Odnos do dela               |
| D13.                                                                                                                                        | Zame služba ni stresna oz. je, ampak stres dojemam drugače kot drugi ljudje. Sama sem pod stresom še bolj učinkovita, inovativna.                                                                                                                                                                   | Stres kot motivacija in zagon                       | Pozitiven odnos                          | Odnos do dela               |
| D14.                                                                                                                                        | Včasih, tu in tam pa pride kakšna stresna situacija, sploh kadar sem osebno vključena v kakšen primer nasilja v družini, ki pa je po vrh še kompleksen (na primer: gre za visoko stopnjo ogroženosti otrok ali pa ženske, ki se noče umakniti itd.).                                                | Na trenutke je delo stresno                         | Zahtevno delo                            | Odnos do dela               |
| D15.                                                                                                                                        | Zdi se mi, da lahko zaradi nekakšne distance in posredne vpletenosti v primere, gledam bolj objektivno.                                                                                                                                                                                             | Možnost distance in osebne (ne)vpletenosti v primer | Značilnosti vloge regijske koordinatorke | Regijska interventna služba |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |                                          |                             |
| D16.                                                                                                                                        | Največje zadovoljstvo                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dobro sodelovanje                                   | Zadovoljstvo pri                         | Pozitivni vidiki            |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |                                                    |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                       | mi predstavlja dobro sodelovanje z institucijami na področju nasilja v družini (s centri, kriznim centrom, varno hišo, policijo, zdravstvenimi službami, šolo, vrtci itd.). Če rečem drugače, takrat ko ugotovim oz. vidim, da sistem deluje, da se strokovnjaki povezujejo med seboj, da se nudi kvalitetna, interventna, ustrezna pomoč in podpora. | z različnimi institucijami                         | delu                                               | dela                                                             |
| D17.                                                                                                                                                  | Največji stres pa mi predstavlja nesodelovanje med institucijami,                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nesodelovanje med institucijami                    | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| D18.                                                                                                                                                  | Različno doajemanje primera,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | konflikt med strokovno oceno in mnenjem uporabnika | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| D19.                                                                                                                                                  | Kadar si ne pridemo na proti, vsak strokovnjak vleče v svojo smer, tak primer lahko pade, žrtev nima ustrezne pomoči, ki jo rabi.                                                                                                                                                                                                                     | Konflikt med strokovnjaki                          | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| D20.                                                                                                                                                  | Nesodelovanje uporabnikov razumem, imajo pravico odločati o svojem življenju, takrat doživljajo stisko na svoj način, iz svoje perspektive in jasno mi je, da imajo kdaj drugačno mnenje kot strokovnjaki. Nesodelovanje strokovnjakov pa nikakor ne morem razumeti.                                                                                  | Nesodelovanje med institucijami                    | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |                                                    |                                                                  |
| D21.                                                                                                                                                  | Ko pridem iz službe razdražljiva,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Razdražljivost                                     | Duševni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| D22.                                                                                                                                                  | Slabe volje,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Slaba volja                                        | Duševni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| D23.                                                                                                                                                  | Včasih sem netolerantna do družinskih članov.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Netolerantnost do družinskih članov                | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| D24.                                                                                                                                                  | V službi s sodelavci, uporabniki se znam umaknit, ko pride do konflikta, odreagirati mirno, doma pa tega                                                                                                                                                                                                                                              | Burna reakcija na konflikt                         | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |                                                             |                                                               |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                      | pogostokrat ne znam.                                                                                                                                                        |                                                             |                                                               |                                                                 |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                             |                                                             |                                                               |                                                                 |
| D25.                                                                                                                                                                                                 | Delo vpliva na telesno delovanje tako, da se potim,                                                                                                                         | potenje                                                     | Telesni simptomi                                              | Sprememba v fizičnem delovanju                                  |
| D26.                                                                                                                                                                                                 | Občutim potrebo po nezdravih substancah (čokolada, cigareti),                                                                                                               | Potreba po nezdravih substancah (cigareti, čokolada itd.)   | Telesni simptomi                                              | Sprememba v fizičnem delovanju                                  |
| D27.                                                                                                                                                                                                 | Slabo spim (sploh v primeru, da v službo doživljam hud napor ali pa kadar je kakšen hud, nerešen primer).                                                                   | Nespečnost                                                  | Telesni simptomi                                              | Sprememba v fizičnem delovanju                                  |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?</b>                                                                                     |                                                                                                                                                                             |                                                             |                                                               |                                                                 |
| D28.                                                                                                                                                                                                 | Včasih doživim občutke nemoči in nerešljive situacije.                                                                                                                      | Občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije | Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| D29.                                                                                                                                                                                                 | Včasih se mi zdi kakšen primer na začetku nerešljiv, zdi se mi, da smo v brezizhodnem položaju. V takšnih situacijah se po navadi pogovorim s sodelavci, kolegi.            | Konzultacije s sodelavkami                                  | Neformalna podpora v timu                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| D30.                                                                                                                                                                                                 | Zavedam se in vedno imam v glavi misel, da se bo pot našla, ker se vedno, če ne takoj, pa po določenem času.                                                                | Pozitivno naravnano mišljenje                               | Skrb zase                                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| D31.                                                                                                                                                                                                 | Včasih tudi tako dolgo razmišljam o določeni stvari, da mi ravno neslužbena situacija sproži uvid, videnje rešitve (na primer ravno zadnjič se mi je to zgodilo pod tušem). | Neslužbena situacija sproži uvid v rešitev problema         | Skrb zase                                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| <b>IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                             |                                                             |                                                               |                                                                 |
| <b>Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)</b> |                                                                                                                                                                             |                                                             |                                                               |                                                                 |
| D32.                                                                                                                                                                                                 | Na tem področju delam že 3 leta, se pravi kot koordinatorka za preprečevanje nasilja.                                                                                       | 3 leta dela                                                 | Delo na področju nasilja v družini                            | Delovna doba na področju nasilja v družini                      |
| D33.                                                                                                                                                                                                 | Konkretno nisem nikoli razmišljala o menjavi delovnega mesta, saj sem z njim zelo zadovoljna. Pridobila sem veliko znanja, omogoča mi                                       | O zapustitvi delovnega mesta ne razmišlja                   | Zadovoljstvo na delovnem mestu                                | Zapustitev dela na področju nasilja v družini                   |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                             |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              | avtonomijo,<br>kreativnost.                                                                                                                                                                                    |                                                                               |                                                             |                                            |
| <b>Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                             |                                            |
| D34.                                                                                                                                                                         | Nikoli se nisem poglobljala v izgorelost, vzroke, simptome in posledice.                                                                                                                                       | spontana seznanitev s procesom izgorelosti                                    | Razlogi za pridobivanje informacij                          | Informiranost o možni izgorelosti          |
| D35.                                                                                                                                                                         | Vendar mislim, da vem o tem kar nekaj.                                                                                                                                                                         | Visoka stopnja                                                                | Stopnja informiranosti                                      | Informiranost o možni izgorelosti          |
| D36.                                                                                                                                                                         | Znanje sem predvsem pridobila s pomočjo izobraževanj.                                                                                                                                                          | Izobraževanja                                                                 | Organizirano posredovanje informacij                        | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti |
| D37.                                                                                                                                                                         | Tudi v okviru regijskih posvetov se trudim vedno poudarjati pomembnost skrbi zase.                                                                                                                             | Krepitev socialnih delavk in socialnih delavcev znotraj regijskega posveta    | Organizirano posredovanje informacij                        | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti |
| D38.                                                                                                                                                                         | V vsak posvet vključim delček tega – včasih kakšno vajo za sproščanje, obrazno jogo, itd. Zdi se mi pomembno, da socialne delavke in delavce spomnim na to, saj se mi zdi, da sami na to pogostokrat pozabijo. | Krepitev socialnih delavk in socialnih delavcev znotraj regijskega posveta    | Organizirano posredovanje informacij                        | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti |
| <b>Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                             |                                            |
| D39.                                                                                                                                                                         | Mislim, da so glavni razlogi to, da strokovni delavci slabo vrednotijo svoje delo,                                                                                                                             | Slabo vrednotenje svojega dela                                                | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| D40.                                                                                                                                                                         | da ne vidijo teh filigranskih korakov, ki pa so v socialnem delu zelo pogosti.                                                                                                                                 | Nezmožnosti videti majhnih korakov                                            | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| D41.                                                                                                                                                                         | Mislim, da na splošno strokovnjaki preveč pričakujemo od žrtve, da bo takoj odšla, zaživela novo življenje, premalokrat se postavimo v njene čevlje, da bi jo res začutili, razumeli.                          | Prevelika pričakovanja socialnih delavk oz. socialnih delavcev in uporabnikov | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost           |
| D42.                                                                                                                                                                         | Poleg tega mislim, da smo strokovnjaki včasih premalo potrpežljivi za odločitve žrtve, nismo vztrajni.                                                                                                         | Pomanjkanje potrpežljivosti in vztrajnosti                                    | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost           |

| PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA                                                                       |                                                                                                                                                                                           |                                                   |                                                             |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?) |                                                                                                                                                                                           |                                                   |                                                             |                                      |
| D43.                                                                                                               | Sproščam se preko telesne vadbe. Zadnje čase sem začela prakticirati tek in je res super. Vso jezo, žalost, nemoč, ki jo občutim, lahko dam iz sebe in to izrazim na konstruktiven način. | Tek                                               | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                |
| D44.                                                                                                               | Pomaga pa mi tudi pogovor z možem.                                                                                                                                                        | Pogovor z družino                                 | Socialna opora                                              | Strategije sproščanja                |
| Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?                                       |                                                                                                                                                                                           |                                                   |                                                             |                                      |
| D45.                                                                                                               | Meni zelo pomaga analiziranje podatkov,                                                                                                                                                   | Analiziranje problematike nasilja v družini       | Neformalne oblike pomoči                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| D46.                                                                                                               | informiranje javnosti,                                                                                                                                                                    | Informiranje javnosti                             | Organizirane oblike pomoči                                  | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| D47.                                                                                                               | dejansko mi branje                                                                                                                                                                        | Branje in pisanje člankov                         | Neformalne oblike pomoči                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| D48.                                                                                                               | in pisanje člankov na temo nasilja v družini pomaga, da na konstruktiven način predelam skrbi, stiske in da ne izgorim. Večkrat se zatečem k pisanju, ker me to sprošča.                  | Branje in pisanje člankov                         | Neformalne oblike pomoči                                    | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?             |                                                                                                                                                                                           |                                                   |                                                             |                                      |
| D49.                                                                                                               | Krepijo me ljudje, ki jih imam rada; pogovori z ljudmi.                                                                                                                                   | Ljudje, ki jih imam rada                          | Neformalna pomoč in podpora                                 | Krepitev zaposlenih                  |
| D50.                                                                                                               | Krepi me tudi raziskovanje, nove ideje.                                                                                                                                                   | Raziskovanje, iskanje novih idej                  | Neformalna pomoč in podpora                                 | Krepitev zaposlenih                  |
| D51.                                                                                                               | Zavedam se, da nimam najbolj jasno postavljenih mej med zasebnim in profesionalnim in niti ne težim k temu.                                                                               | Pomanjkanje ravnovesja med prostim časom in delom | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| D52.                                                                                                               | Zvečer, ko nekateri gledajo TV, jaz berem članke, raziskujem po internetu, dobivam ideje za naprej. Resnično uživam v tem.                                                                | Raziskovanje, iskanje novih idej                  | Neformalna pomoč in podpora                                 | Krepitev zaposlenih                  |
| D53.                                                                                                               | Krepijo me tudi knjige na to temo, več kot berem, bolj sem blizu temi, bolj jo razumem, manj si jemljem k srcu.                                                                           | Branje literature na temo nasilja v družini       | Neformalna pomoč in podpora                                 | Krepitev zaposlenih                  |

| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b>                   |                                                                                                                                                                           |                                                                                              |                                      |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|
| D54.                                                                                                                                                        | V organizaciji imamo organizirane sindikalne izlete,                                                                                                                      | Izleti                                                                                       | Neformalna podpora in pomoč          | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| D55.                                                                                                                                                        | razna izobraževanja.                                                                                                                                                      | Možnost izobraževanja                                                                        | Izobraževanje                        | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| D56.                                                                                                                                                        | Supervizije ni, tudi intervizije kot takšne ne. Za supervizijo smo zaprosili, vendar ni bila odobrena, saj so bile vse ponujene ponudbe krepko čez ceno.                  | Odsotnost supervizije, odsotnost intervizije                                                 | Supervizija                          | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| D57.                                                                                                                                                        | Zdi se mi, da bi potrebovali tudi kakšen team building, saj se mi zdi, da s kolektivom nismo več uglašeni, malo smo se porazgubili, izgubili oseben, tesen, pristen stik. | Potreba po team – buildingu, saj kolektiv ni več uglašen, povezan, izgubil se je osebni stik | Razlogi za uvedbo team - buildinga   | Možni predlogi na strani organizacije                |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                                      |                                                                                                                                                                           |                                                                                              |                                      |                                                      |
| D58.                                                                                                                                                        | Najbolj koristna metoda za enkrat so sindikalni izleti,                                                                                                                   | Izleti                                                                                       | Neformalne oblike pomoči             | Koristnost podpore in pomoči                         |
| D59.                                                                                                                                                        | saj omogočajo sprostitev, povezovanje na osebni ravni, spoznavanje, druženje.                                                                                             | Omogočajo sprostitev, povezovanje kolektiva na osebni ravni                                  | Neformalne oblike pomoči             | Koristnost podpore in pomoči                         |
| D60.                                                                                                                                                        | Po mojem mnenju pa bi bila nujno potrebna tudi supervizija,                                                                                                               | Učinkovitost in koristnost supervizije                                                       | Formalne oblike pomoči               | Koristnost podpore in pomoči                         |
| D61.                                                                                                                                                        | saj nam manjka izmenjava izkušenj na profesionalnem nivoju.                                                                                                               | Nujno potrebne so formalne oblike pomoči                                                     | Formalne oblike pomoči               | Koristnost podpore in pomoči                         |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                                                                           |                                                                                              |                                      |                                                      |
| D62.                                                                                                                                                        | Mislim, da dobim.                                                                                                                                                         | Zadovoljstvo s podporo vodilnih v organizaciji                                               | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| D63.                                                                                                                                                        | Z direktorico se dobro razumeva, omogoča mi inovativnost in                                                                                                               | Omogočanje inovativnosti                                                                     | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| D64.                                                                                                                                                        | avtonomijo.                                                                                                                                                               | Omogočanje avtonomije                                                                        | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| D65.                                                                                                                                                        | Ni pa dovolj strukturiranih oblik pomoči.                                                                                                                                 | Ni dovolj strukturiranih oblik pomoči                                                        | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| D66.                                                                                                                                                        | Mislim, da bi bilo nujno potrebno glede tega kaj narediti, da bi se lahko stres predelal tam, kjer se je pridobil.                                                        | Potrebne so strukturirane oblike pomoči, da se stres predela tam, kjer se je pridobil        | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| D67.                                                                                                                                                        | Z osebnimi strategijami, kot so tek itd. človek ne more storiti vsega. So pomembne del, niso pa                                                                           | Samo osebne strategije niso dovolj                                                           | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                             |                                                                            |                                                      |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                | vse.                                                                                                                                        |                                                                            |                                                      |                                                                 |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>       |                                                                                                                                             |                                                                            |                                                      |                                                                 |
| D68.                                                                                                                                           | Glede na to, da veliko strukturirane pomoči s strani organizacije ni,                                                                       | Ni dovolj strukturiranih oblik pomoči                                      | Organizirane, formalne oblike pomoči                 | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                 |
| D69.                                                                                                                                           | bi rekla, da so trenutno moje osebno strategije močnejše, bolj učinkovite.                                                                  | Pomanjkanje organiziranih oblik pomoči, zato so močnejše osebne strategije | Pozitivni učinki                                     | Učinki osebnih strategij                                        |
| D70.                                                                                                                                           | Te me sproščajo,                                                                                                                            | Sprostitev                                                                 | Pozitivni učinki                                     | Učinki osebnih strategij                                        |
| D71.                                                                                                                                           | pomirjajo,                                                                                                                                  | Pomiritev                                                                  | Pozitivni učinki                                     | Učinki osebnih strategij                                        |
| D72.                                                                                                                                           | napolnijo z novo energijo.                                                                                                                  | Nova energija                                                              | Pozitivni učinki                                     | Učinki osebnih strategij                                        |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                 |                                                                                                                                             |                                                                            |                                                      |                                                                 |
| D73.                                                                                                                                           | Team building,                                                                                                                              | Potreba po uvedbi team - buildinga                                         | Team - building                                      | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| D74.                                                                                                                                           | s katerim se povezuje kolektiv,                                                                                                             | Povezovanje kolektiva                                                      | Razlogi za uvedbo team - buildinga                   | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| D75.                                                                                                                                           | izboljšujejo se odnosi med zaposlenimi.                                                                                                     | Izboljšanje odnosov me zaposlenimi                                         | Razlogi za uvedbo team - buildinga                   | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| D76.                                                                                                                                           | Menim, da tudi, če se čutiš izgorel, je veliko lažje, če imaš podporo kolektiva, ljudi, ki te razumejo, ki te ne obsojajo.                  | Vzpostavitev dobrega odnosa med zaposlenimi                                | Neformalna podpora in pomoč                          | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| D77.                                                                                                                                           | Organizacije bi lahko omogočile tudi čas za sproščanje, na primer v obliki telesnih aktivnosti, ki se izvajajo v okviru zdravstvenega doma. | Športne aktivnosti                                                         | Raznoliki programi podpore in pomoči                 | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                             |                                                                            |                                                      |                                                                 |
| D78.                                                                                                                                           | Socialne delavke in delavci bi si morali vzeti čas zase, organizirati intenziven čas za prostočasne aktivnosti,                             | Aktivnosti, ki te sprostijo                                                | Skrb zase                                            | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| D79.                                                                                                                                           | kar je včasih zelo težko izvedljivo, sploh, če imaš male otroke.                                                                            | Otežena skrb zase zaradi majhnih otrok                                     | Vzroki za pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti | Pomanjkanje časa za sproščanje                                  |
| D80.                                                                                                                                           | Vendar je to nujno potrebno, da dobiš novo energijo, voljo.                                                                                 | Skrb zase ustvarja novo energijo, voljo                                    | Razlogi za potrebo po skrbi zase                     | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| D81.                                                                                                                                           | Mislim, da je pomemben tudi pogled na svet, celosten pogled, da poskušamo videti pozitivne stvari, kar nam omogoča tudi večjo               | Pozitivno naravnano gledanje na svet                                       | Skrb zase                                            | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

|      |                                                                                                                                                                     |                                                |           |                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
|      | empatijo do uporabnikov, solidarnost, večje razumevanje njegove stiske.                                                                                             |                                                |           |                                                                 |
| D82. | Pomembno je tudi, da vsak strokovni delavec pri sebi razčisti, kako in kaj ter dovoli sebi večjo svobodo, inovativnost, hkrati pa dovoli uporabniku možnost izbire. | Poznavanje sebe – kaj te umiri, kaj te razjezi | Skrb zase | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

### 13.3.6. Intervju E (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                          |                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                          |                                             |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                                                                                                                                                                                                                | POJEM                                    | KATEGORIJA                                  | NADKATEGORIJA                                |
| E1.                                                                                                                                                                   | Že od nekdaj sem imel čut za človeka, visoko stopnjo empatije.                                                                                                                                                                                                        | Čut za človeka                           | Pomoč ljudem                                | Motivi za izbiro poklica                     |
| E2.                                                                                                                                                                   | Že v srednji šoli sem bil prostovoljec, ko so se v Jugoslaviji začeli pojavljati begunci, sem bil vedno na strani majhnega človeka. Kjerkoli se mi je zdelo, da se dela človeku krivico sem bil zraven, želel sem pomagati. Enostavno nikoli nisem znal gledati proč. | Čut za človeka                           | Pomoč ljudem                                | Motivi za izbiro poklica                     |
| E3.                                                                                                                                                                   | V krizni center sem prišel po sreči, naključju.                                                                                                                                                                                                                       | Naključna izbira delovnega mesta         | Naključje                                   | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| E4.                                                                                                                                                                   | Ker me je že od nekdaj veselilo delo z mladimi in otroki, sem službo sprejel.                                                                                                                                                                                         | Želja po delu z otroki                   | Naključje                                   | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                          |                                             |                                              |
| E5.                                                                                                                                                                   | Otroci k nam pridejo zaradi najrazličnejših vzrokov, vendar je nasilje v družini najpogostejši razlog.                                                                                                                                                                | Najpogostejši vzrok je nasilje v družini | Vzrok za namestitvev otrok v kriznem centru | Delo z otrokom in mladostnikom               |
| E6.                                                                                                                                                                   | Otroci so v krizni center nameščeni, če sami v to privolijo, razen kadar center izda začasno odločbo o namestitvi, takrat gre za pravno podlago in se otroka lahko namesti                                                                                            | Nameščanje otrok z njihovim privoljenjem | Delo v kriznem centru                       | Delo z otrokom in mladostnikom               |

|                                    |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                          |                                |                                |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|                                    | tudi brez njegove volje. V roku 24 ur pa smo o namestitvi dolži obvestiti tudi starše in pristojni center za socialno delo.                                                     |                                                                                                          |                                |                                |
| E7.                                | Krizni center sodeluje tudi z regijsko interventno službo, ki dela izven delovnega časa centrov, s policijo, zdravstvenimi ustanovami, šolami itd.                              | Sodelovanje z regijsko interventno službo, s policijo, šolami itd.                                       | Delo v kriznem centru          | Delo z otrokom in mladostnikom |
| E8.                                | K nam lahko pridejo otroci stari od 6 do 18 let, ki so v kakršni koli stiski, ki zahteva izločitev iz družine.                                                                  | Namestitev otrok starih od 6 do 18 let                                                                   | Delo v kriznem centru          | Delo z otrokom in mladostnikom |
| E9.                                | Pri nas lahko ostanejo 21 dni, izrecno pa se lahko bivanje podaljša še za 21 dni.                                                                                               | Bivanje 21 dni                                                                                           | Delo v kriznem centru          | Delo z otrokom in mladostnikom |
| E10.                               | Naša naloga je predvsem sprejem otroka, bivanje, suport, prva socialna pomoč, osebna pomoč, multidisciplinarno sodelovanje, sodelovanje s starši, priprava otroka na odhod itd. | sprejem otroka, bivanje, podpora, prva socialna pomoč, osebna pomoč, multidisciplinarno sodelovanje itd. | Naloga kriznega centra         | Delo z otrokom in mladostnikom |
| E11.                               | Če je le mogoče, se trudimo čim bolj aktivno sodelovati tudi s starši.                                                                                                          | Sodelovanje s starši, če je to mogoče                                                                    | Naloga kriznega centra         | Delo z otrokom in mladostnikom |
| E12.                               | Je pa problem, saj jim ne moremo nuditi druge strokovne pomoči npr. terapevta, psihiatra, kar bi pogosto krat potrebovali.                                                      | Pomanjkanje psihološke pomoči, ki jo družina po navadi potrebuje                                         | Problemi sodelovanja z družino | Delo z otrokom in mladostnikom |
| <b>STRES NA DELOVNEM MESTU</b>     |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                          |                                |                                |
| <b>Kako doživljate svoje delo?</b> |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                          |                                |                                |
| E13.                               | Kot odgovorno,                                                                                                                                                                  | Odgovorno                                                                                                | Zahtevno delo                  | Odnos do dela                  |
| E14.                               | zahtevno,                                                                                                                                                                       | zahtevno                                                                                                 | Zahtevno delo                  | Odnos do dela                  |
| E15.                               | celo plemenito s človeškega vidika pomagati sočloveku, ki je v stiski.                                                                                                          | Plemenito                                                                                                | Pozitiven odnos                | Odnos do dela                  |
| E16.                               | Takšnih groznih stvari si nihče ne zasluži, ko vidiš, da si otroku pomagal ali pa se ti morda še zahvali (kar nikakor ni pogoj), je moje delo izpolnjujoče.                     | Delo izčrpa in izpolnjuje                                                                                | Negativen in pozitiven odnos   | Odnos do dela                  |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                       |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| E17.                                                                                                                                                  | Je pa tudi zelo naporno,                                                                                                                                                                                                                   | Naporno                                           | Zahtevno delo         | Odnos do dela         |
| E18.                                                                                                                                                  | stresno.                                                                                                                                                                                                                                   | Na trenutke je delo stresno                       | Zahtevno delo         | Odnos do dela         |
| E19.                                                                                                                                                  | V teoriji lahko veš, koli sebe dati v odnos, da ne izgoriš, vendar pa je v praksi to včasih zelo težko,                                                                                                                                    | V praksi se je težko zavarovati pred izgorelostjo | Zahtevno delo         | Odnos do dela         |
| E20.                                                                                                                                                  | zelo tanka meja je včasih med empatijo, razumevanjem drugega in obremenjenostjo, izčrpanostjo oz. celo izgorelostjo.                                                                                                                       | Tanka meja med empatijo in obremenjenostjo        | Zahtevno delo         | Odnos do dela         |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b>           |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                       |                       |
| E21.                                                                                                                                                  | Največje zadovoljstvo doživljam takrat, ko moja pomoč doseže svoje namen, ko je pomoč učinkovita.                                                                                                                                          | Dosežene spremembe pri uporabniku                 | Zadovoljstvo pri delu | Pozitivni vidiki dela |
| E22.                                                                                                                                                  | Največji stres mi predstavlja stanje v državi, saj so centri za socialno delo vedno bolj neodločni, vedno bolj se bojijo sprejemati jasne odločitve, mi pa včasih nujno potrebujemo pravna podlago, saj brez te včasih ne moremo delovati. | Neodločnost centrov za socialno delo              | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| E23.                                                                                                                                                  | Stres mi povzroča tudi papirologija in                                                                                                                                                                                                     | Birokracija                                       | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| E24.                                                                                                                                                  | vsi postopki, saj se tako zelo vlečejo.                                                                                                                                                                                                    | Neodločnost centrov za socialno delo              | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| E25.                                                                                                                                                  | Stresen pa je tudi že sam delovnik, saj delamo na 4 izmene.                                                                                                                                                                                | Delovnik                                          | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| E26.                                                                                                                                                  | doživljajo stres povezan z mediji.                                                                                                                                                                                                         | Pritisk medijev                                   | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| E27.                                                                                                                                                  | Kadar gre za otroke se vedno bojiš. Po eni strani vlagaš celega sebe v odnos, po drugi strani te je strah, da bi te kazensko ovadili, kar predstavlja velik stres.                                                                         | Pritisk medijev                                   | Vir stresa            | Negativni vidiki dela |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b> |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                       |                       |
| E28.                                                                                                                                                  | Kronična utrujenost,                                                                                                                                                                                                                       | Kronična utrujenost                               | Telesni simptomi      | Znaki stresa          |
| E29.                                                                                                                                                  | razdražljivost,                                                                                                                                                                                                                            | razdražljivost                                    | Duševni simptomi      | Znaki stresa          |

|                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                                                    |                                                               |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| E30.                                                                                                             | izgorelost,                                                                                                                                  | Izgorelost                                                         | Stopnja doživljanje stresa                                    | Znaki stresa                                                     |
| E31.                                                                                                             | vidim, da včasih ne zmorem več dati 100%, kar pa ni prav. Trenutno se mi še ne manifestira v bolezni, vendar vem, da se lahko zgodi tudi to. | Zavedanje, da se to lahko manifestira v bolezni                    | Telesni simptomi                                              | Znaki stresa                                                     |
| E32.                                                                                                             | Stres me ovira tudi v zasebnem življenju,                                                                                                    | Oviranost zasebnega življenja                                      | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje            | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| E33.                                                                                                             | saj pogostokrat ne znam pustiti dela na strani,                                                                                              | Konflikt med profesionalnim in zasebnim življenjem                 | Vir stresa                                                    | Negativni vidiki dela                                            |
| E34.                                                                                                             | delavcem morem zagotavljati konzultacije 24 ur na dan, kar je včasih zelo obremenjujoče.                                                     | Dostopnost 24/7                                                    | Vir stresa                                                    | Negativni vidiki dela                                            |
| E35.                                                                                                             | Stres pa opazim tudi v upadu imunskega sistema in sicer vedno, ko imam dopust. Sem že navajen, da med dopustom vedno zbolim.                 | Upad imunskega sistema v času dopusta                              | Telesni simptomi                                              | Znaki stresa                                                     |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                           |                                                                                                                                              |                                                                    |                                                               |                                                                  |
| E36.                                                                                                             | Včasih sem prekomerno telovadil, kar ni bilo dobro,                                                                                          | Pretirano izvajanje športnih aktivnosti                            | Vedenjski simptomi                                            | Spremembe v fizičnem delovanju                                   |
| E37.                                                                                                             | sedaj mi zato zmanjkuje časa.                                                                                                                | pomanjkanje časa za zadovoljevanje lastnih potreb, želj, interesov | Pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti                    | Pomanjkanje časa za sproščanje                                   |
| E38.                                                                                                             | Drugače pa sem utrujen,                                                                                                                      | utrujenost                                                         | Telesni simptomi                                              | Spremembe v fizičnem delovanju                                   |
| E39.                                                                                                             | raztreščen,                                                                                                                                  | zmedenost                                                          | Spremembe v čustvovanju                                       | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| E40.                                                                                                             | razdražljiv                                                                                                                                  | Razdražljivost                                                     | Spremembe v čustvovanju                                       | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?</b> |                                                                                                                                              |                                                                    |                                                               |                                                                  |
| E41.                                                                                                             | Ja, kdaj pa kdaj doživljam te občutke.                                                                                                       | občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije        | Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                           |
| E42.                                                                                                             | Vendar pa te kilometrina oz. delovne izkušnje naučijo, izučijo, da se splača počakati, da se bodo stvari razrešile, a bo trajalo.            | Izkušnje te naučijo, da se bodo stvari razrešile, ampak bo trajalo | Strategije povezane z uporabniki                              | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije  |

| IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                             |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?) |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                             |                                               |
| E43.                                                                                                                                                                                          | Zadnjih 7 let delam v kriznem centru.                                                                                                                                                                                 | 7 let dela                                                                            | Delo na področju nasilja v družini                          | Delovna doba na področju nasilja v družini    |
| E44.                                                                                                                                                                                          | V zadnjem letu razmišljam o menjavi službe ko pride v službi ali doma do takšne situacije, na katero nimam vpliva.                                                                                                    | Ob težkih kompleksnih primerih si želim, da ne bi delal na področju nasilja v družini | Nezadovoljstvo na delovnem mestu                            | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| E45.                                                                                                                                                                                          | Pri sebi prepoznavam, da sem že malo izgorel,                                                                                                                                                                         | Opažam znake izgorelosti                                                              | Nezadovoljstvo na delovnem mestu                            | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| E46.                                                                                                                                                                                          | da mi ta tempo včasih ne paše, predvsem zaradi družine.                                                                                                                                                               | dostopnost 24/7                                                                       | Nezadovoljstvo na delovnem mestu                            | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| E47.                                                                                                                                                                                          | Po drugi strani pa rad delam tukaj,                                                                                                                                                                                   | Delo me veseli                                                                        | Zadovoljstvo na delovnem mestu                              | Zapustitev dela na področju nasilja v družini |
| Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                             |                                               |
| E48.                                                                                                                                                                                          | Zavedam se, da nihče na izgorelost ni imun.                                                                                                                                                                           | Zavedanje, da lahko izgorelost doživi kdorkoli                                        | Stopnja informiranosti                                      | Informiranost o možni izgorelosti             |
| E49.                                                                                                                                                                                          | Od lanskega leta pa sem še bolj pozoren na te znake, saj je začelo delo močno ovirati moje zasebno življenje.                                                                                                         | Prepoznavanje znakov izgorelosti                                                      | Razlogi za pridobivanje informacij                          | Informiranost o možni izgorelosti             |
| E50.                                                                                                                                                                                          | Na splošno lahko rečem, da sem o temu obveščen, nisem pa se še udeležil kakšnega predavanja na to temo.                                                                                                               | Seznanjenost z izgorelostjo                                                           | Stopnja informiranosti                                      | Informiranost o možni izgorelosti             |
| Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?                         |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                             |                                               |
| E51.                                                                                                                                                                                          | najtežje sprejeti dejstvo, da kljub trudu, ki ga vložijo, želji, da se nekaj spremeni, da se stvari začnejo premikati naprej, se uporabnik umakne.                                                                    | Zavrnitev strokovne pomoči                                                            | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| E52.                                                                                                                                                                                          | nesodelovanje uporabnikov tisto, ki socialne delavke najbolj bremeni.                                                                                                                                                 | Nesodelovanje uporabnikov                                                             | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost              |
| E53.                                                                                                                                                                                          | Včasih se celo zgodi, da se socialna delavka ali delavec še bolj angažira, vloži še več truda, energije, časa, in presega vse lastne meje, pa se stvari še vedno nikamor ne premaknejo. To povzroča še dodatni stres. | Prevelika pričakovanja socialnih delavk oz. socialnih delavcev in uporabnikov         | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost              |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                         |                                                                     |                                                                     |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| E54.                                                                                                                      | Na splošno pa mislim, da so težke že same zgodbe, kar lahko izven delovnega časa terja veliko stresa. Včasih je določene stvari pač nemogoče odmisлити. | Kompleksnost dinamike nasilja                                       | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini         | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA</b>                                                                       |                                                                                                                                                         |                                                                     |                                                                     |                                      |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagate, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b> |                                                                                                                                                         |                                                                     |                                                                     |                                      |
| E55.                                                                                                                      | Sprosti me šport,                                                                                                                                       | Druge fizične aktivnosti                                            | Športne aktivnosti                                                  | Strategije sproščanja                |
| E56.                                                                                                                      | druženje, pogovor z ženo,                                                                                                                               | Pogovor z družino, prijatelji                                       | Socialna opora                                                      | Strategije sproščanja                |
| E57.                                                                                                                      | Šport in druženje je zadnji dve leti zelo na minimumu, saj imam male otroke.                                                                            | otežena skrb zase zaradi majhnih otrok                              | Vzroki za pomanjkanje časa za prostochasne aktivnosti               | Pomanjkanje časa za sproščanje       |
| E58.                                                                                                                      | Biti mlad starš in hkrati delati 4 izmensko delo je včasih zelo naporno.                                                                                | Težko usklajevati družino in štiri-izmensko delo                    | Vzroki za pomanjkanje časa za prostochasne aktivnosti               | Strategije sproščanja                |
| E59.                                                                                                                      | Včasih mi ob tem tempu zmanjkuje časa zame.                                                                                                             | Postavljanje potreb, želj družine pred svojimi lastnimi             | Vzroki za pomanjkanje časa za prostochasne aktivnosti               | Strategije sproščanja                |
| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b>                                       |                                                                                                                                                         |                                                                     |                                                                     |                                      |
| E60.                                                                                                                      | Mislim, da lahko najbolj uspešno premaguješ izgorelost tako, da se izobraziš v tej smeri,                                                               | Izobraževanje, strokovno izpopolnjevanje                            | Organizirane oblike pomoči                                          | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| E61.                                                                                                                      | si pozoren na pasti, znake in ukrepaš, ko začutiš, da ne zmoreš več.                                                                                    | Ukrepaš, ko začutiš, da ne zmoreš več                               | Neformalna pomoč in podpora                                         | Krepitev zaposlenih                  |
| E62.                                                                                                                      | Pomembno je tudi, da si postaviš meje med tem, kaj je tvoja odgovornost in kaj je odgovornost uporabnika                                                | Načini razmejevanja lastne odgovornosti in odgovornosti uporabnikov | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| E63.                                                                                                                      | in predvsem, da dela ne nosiš domov.                                                                                                                    | Načini razmejevanja dela in privatnega življenja                    | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b>             |                                                                                                                                                         |                                                                     |                                                                     |                                      |
| E64.                                                                                                                      | Najbolj me krepí zavedanje, da imam sogovornika na katerega se lahko zanesem                                                                            | Podpora sodelavcev                                                  | Neformalna pomoč znotraj tima                                       | Krepitev zaposlenih                  |
| E65.                                                                                                                      | Krepi me tudi zaupanje v ljudi in samega sebe,                                                                                                          | Zaupanje sebi in drugim                                             | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                  |
| E66.                                                                                                                      | pa tudi iskrenost. Zdi se mi izredno pomembno, da si iskren do sebe in do drugih,                                                                       | Iskrenost do sebe                                                   | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju                   | Krepitev zaposlenih                  |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                |                                                                    |                                            |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                |                                                                    | nasilja v družini                          |                                                      |
| E67.                                                                                                                                                        | da priznaš, če česa ne zmoreš.                                                                                                                                                                 | Ukrepaš, ko začutiš, da ne zmoreš več                              | Neformalna pomoč in podpora                | Krepitev zaposlenih                                  |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b>                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                    |                                            |                                                      |
| E68.                                                                                                                                                        | Supervizije letos ni,                                                                                                                                                                          | Odsotnost supervizije                                              | Supervizija                                | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| E69.                                                                                                                                                        | lansko leto smo jo imeli in je bila res super.                                                                                                                                                 | učinkovitost in koristnost supervizije                             | Formalne oblike pomoči                     | Koristnost podpore in pomoči                         |
| E70.                                                                                                                                                        | Tudi intervizije nimamo,                                                                                                                                                                       | Odsotnost intervizije                                              | Intervizija                                | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| E71.                                                                                                                                                        | vendar razmišljamo o tem, da bi sestanke prilagodili v obliko intervizij, se pravi da bi lahko na sestankih podelili tudi svoje dileme, strahove, probleme in se o tem potem tudi pogovarjali- | Načrtovanje intervizije v bližnji prihodnosti                      | Intervizija                                | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| E72.                                                                                                                                                        | Imamo pa neformalno pomoč, sodelavci smo si vedno na voljo, tudi ostalim sodelavcem sem na voljo sam 24 ur na dan.                                                                             | Neformalna posvetovanja                                            | Neformalna podpora in pomoč                | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                                      |                                                                                                                                                                                                |                                                                    |                                            |                                                      |
| E73.                                                                                                                                                        | je neformalna pomoč med sodelavci.                                                                                                                                                             | Pogovor s sodelavci                                                | Neformalne oblike pomoči                   | Koristnost podpore in pomoči                         |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                                                                                                |                                                                    |                                            |                                                      |
| E74.                                                                                                                                                        | Ne dobimo dovolj podpore Vedno je problem denar..                                                                                                                                              | finančna stiska in posledično odsotnost formalnih oblik pomoči     | Organizirane, formalne oblike pomoči       | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| E75.                                                                                                                                                        | Mislím, da bi potrebovali več znanja,                                                                                                                                                          | Izobraževanje na področju nasilja v družini in na temo izgorelosti | Izobraževanja                              | Možni predlogi na strani organizacije                |
| E76.                                                                                                                                                        | seminarjev, da bi preprečili stres in izgorelost,                                                                                                                                              | Preprečevanje izgorelosti                                          | Razlogi za potrebo po izobraževanju        | Možni predlogi na strani organizacije                |
| E77.                                                                                                                                                        | vendar denarja za to ni.                                                                                                                                                                       | finančna stiska in posledično odsotnost formalnih oblik pomoči     | Organizirane, formalne oblike pomoči       | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                                                                                                                                |                                                                    |                                            |                                                      |
| E78.                                                                                                                                                        | Moje osebne strategije me sproščajo,                                                                                                                                                           | sprostitev                                                         | Pozitivni učinki                           | Učinki osebnih strategij                             |
| E79.                                                                                                                                                        | vendar kot sem že povedal, mi zadnje čase zmanjkuje časa zanje.                                                                                                                                | Potreba po času zase                                               | Pomanjkanje časa za pristočasne aktivnosti | Pomanjkanje časa za sproščanje                       |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |                                                                               |                                           |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| E80.                                                                                                                                           | To pa občutim na zdravju, počutju.                                                                                                                                            | Spremembe v zdravju, počutju                                                  | Posledice pomanjkanja časa za sproščanje  | Pomanjkanje časa za sproščanje                                  |
| E81.                                                                                                                                           | Glede podpore oz. strukturiranih oblik pomoči ne morem kaj reči, saj jih nimamo.                                                                                              | Ni dovolj strukturiranih oblik pomoči                                         | Organizirane, formalne oblike pomoči      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                 |
| E82.                                                                                                                                           | Glede na to, da sem sam vodja, čutim še dodatno obremenitev.                                                                                                                  | Pritisk, ker zaposlenim ni mogoče zagotoviti oblik pomoči, ki jih potrebujejo | Negativni učinki                          | Učinki podpore s strani organizacije                            |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                               |                                           |                                                                 |
| E83.                                                                                                                                           | Mislim, da največji problem povzroča ministrstvo, saj ne da denarja, ne omogoča novih zaposlitev.                                                                             | Dodatna zaposlitev                                                            | Povečanje kolektiva                       | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| E84.                                                                                                                                           | Mislim, da se tam sploh ne zavedajo, kako naporno je naše delo.                                                                                                               | Dodatna zaposlitev                                                            | Povečanje kolektiva                       | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| E85.                                                                                                                                           | Nujno potrebno bi bilo zaposliti več kadra, izboljšati normative, standardi bi morali postati bolj človeški, vendar pa je to na žalost v rokah drugih, ne toliko organizacij. | Izboljšanje normativov, standardov                                            | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| E86.                                                                                                                                           | Organizacije ne morejo nič glede strategij, ki jih je potrebno plačati, saj denarja ni.                                                                                       | Finančna stiska in posledično odsotnost formalnih oblik pomoči                | Organizirane, formalne oblike pomoči      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                 |
| E87.                                                                                                                                           | Delavcem pa lahko zagotovijo vsaj normalne pogoje, human delovni urnik, spodbujajo dobre odnose, sodelovanje itd.                                                             | Vzpostavitev dobrega odnosa med zaposlenimi                                   | Neformalna podpora in pomoč               | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                                                               |                                                                               |                                           |                                                                 |
| E88.                                                                                                                                           | vsak pozoren sam nase, da prepozna kdaj rabi pomoč in si jo tudi poišče.                                                                                                      | Poiskati strokovno pomoč, če jo potrebuješ                                    | Skrb zase                                 | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| E89.                                                                                                                                           | Čeprav je pomoč pri zaposlenih v poklicih pomoči še vedno stigmatizirana, vendar pa je včasih nujno potrebna.                                                                 | Strokovna pomoč še vedno stigmatizirana                                       | Skrb zase                                 | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| E90.                                                                                                                                           | Osebnostno menim, da moramo biti psihično stabilni in zdravi, če želimo pomagati drugim, zato je skrb za lastno zdravje in psiho na prvem mestu.                              | Poklici pomoči potrebujejo psihično stabilnost in zdravje                     | Razlogi za potrebo po skrbi zase          | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

### 13.3.7. Intervju F (Krizni center za otroke in mladostnike Slovenj Gradec)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                              |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                              |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | POJEM                                                           | KATEGORIJA                   | NADKATEGORIJA                                |
| F1.                                                                                                                                                                   | Od nekdaj sem imel veselje do dela z ljudmi,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Vesetje do dela z ljudmi                                        | Pomoč ljudem                 | Motivi za izbiro poklica                     |
| F2.                                                                                                                                                                   | bil sem empatičen,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Čut za človeka                                                  | Pomoč ljudem                 | Motivi za izbiro poklica                     |
| F3.                                                                                                                                                                   | pomoč je bila nekaj, kar mi je bilo samo po sebi blizu, vedno sem znal poslušati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Želja pomagati ljudem                                           | Pomoč ljudem                 | Motivi za izbiro poklica                     |
| F4.                                                                                                                                                                   | K moji odločitvi so prispevale tudi izkušnje iz družine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pretekle izkušnje v družini                                     | Pomoč ljudem                 | Motivi za izbiro poklica                     |
| F5.                                                                                                                                                                   | Na tem področju dela sem pristal naključno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Naključna izbira delovnega mesta                                | Naključje                    | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| F6.                                                                                                                                                                   | Še sedaj se spomnim, da sem se med študijem enkrat pogovarjal s sošolko, ki je takrat prakso opravljala na področju nasilja v družini (ne spomnim se točno kje). Vem, da sem si takrat mislil, da jaz pa že ne bi delal na tem področju, da to ni zame. Ko je nastopil čas pripravnštva, sem ga dobil v kriznem centru. Nato se je odprlo tudi delovno mesto in dobil sem zaposlitev. | Med študijem prepričanje, da na tem področju nikoli ne bo delal | Naključje                    | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                              |                                              |
| F7.                                                                                                                                                                   | Moje obveznosti in odgovornosti so enake, kot pri kolegu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Enake odgovornosti kot sodelavec (Intervju E5-E12)              | Naloge kriznega centra       | Delo z otrokom in mladostnikom               |
| STRES NA DELOVNEM MESTU                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                              |                                              |
| Kako doživljate svoje delo?                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                              |                                              |
| F8.                                                                                                                                                                   | Delo doživljam kot naporno, vendar me hkrati bogati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Delo izčrpa in izpolnjuje                                       | Negativen in pozitiven odnos | Odnos do dela                                |
| F9.                                                                                                                                                                   | To bogatitev pa človek spoznava z zamikom                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bogatitev spoznavaš z zamikom                                   | Pozitiven odnos              | Odnos do dela                                |
| F10.                                                                                                                                                                  | se učiš novih kompetenc,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pridobivanje novih kompetenc                                    | Pozitiven odnos              | Odnos do dela                                |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                        |                                                                                            |                             |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| F11.                                                                                                                                        | se krepiš.                                                                                                                                                                             | Delo me krepi                                                                              | Pozitiven odnos             | Odnos do dela                         |
| F12.                                                                                                                                        | Stres povzroča tudi to, ko uporabniki mislijo, da jim lahko napišeš recept, katerega se bodo držali in bo vse super.                                                                   | Pričakovanje uporabnikov, da socialna delavka oz. socialni delavec vse opravi namesto njih | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F13.                                                                                                                                        | Težko in naporno je tudi to razmejevanje, med osebnim in profesionalnim,                                                                                                               | Konflikt med profesionalnim in zasebnim življenjem                                         | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F14.                                                                                                                                        | včasih je težko, da določenih stvari ne vzameš osebno.                                                                                                                                 | Pretirana empatičnost                                                                      | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F15.                                                                                                                                        | Mislim, da se postavljanja mej naučiš šele z leti, izkušnjami, ko se »opečeš«, doživljaš pretiran stres, morda celo izgorelost.                                                        | Z leti se naučiš postavljanja mej med zasebnim in profesionalnim življenjem                | Zadovoljstvo pri delu       | Pozitivni vidiki dela                 |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                                        |                                                                                            |                             |                                       |
| F16.                                                                                                                                        | Specifika našega dela je, da ko gre otrok od nas, proces še zdaleč ni rešen, temveč se proces šele v redu začne.                                                                       | Specifika dela na področju nasilja v družini                                               | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F17.                                                                                                                                        | Zadovoljstvo je, ko vidiš majhen napredek, en dober pogovor.                                                                                                                           | Dosežene spremembe pri uporabnikih                                                         | Zadovoljstvo pri delu       | Pozitivni vidiki dela                 |
| F18.                                                                                                                                        | Negativno pa je, da pogosto krat ne dobimo povratnih informacij, saj ni nujno, da center vedno potrebuje našo pomoč.                                                                   | Pomanjkanje povratnih informacij o uporabnikih                                             | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F19.                                                                                                                                        | Mislim, da bi bilo dobro, če bi dobili več povratnih informacij, saj bi lahko le te služile motivacijski, pa tudi poučno, kaj je še treba narediti, spremeniti, prilagoditi.           | Vzpostavitev sodelovanja in povratnih informacij z različnimi institucijami                | Neformalna podpora in pomoč | Možni predlogi na strani organizacije |
| F20.                                                                                                                                        | Največji stres mi predstavlja nezmožnost uvida pri uporabniku,                                                                                                                         | Uporabnik ne dobi uvida v problem                                                          | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F21.                                                                                                                                        | frustracija, jeza uporabnika, ki jo prenaša nate ali pa kadar delaš, delaš in vlagaš pa se nič ne premakne.                                                                            | Agresija s strani uporabnikov                                                              | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F22.                                                                                                                                        | Stres povzroča tudi nasilje kot tako, ko moraš sredi noči odreagirati kot da bi bil popoldan, stalno moraš biti na voljo, skoncentriran, saj moraš intervenirati hitro in premišljeno. | Specifika dela na področju nasilja v družini                                               | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |
| F23.                                                                                                                                        | Stresna je tudi slaba komunikacija med institucijami,                                                                                                                                  | Nesodelovanje med institucijami                                                            | Vir stresa                  | Negativni vidiki dela                 |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                            |                                                    |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| F24.                                                                                                                                                  | zakonodaja, ki je zelo toga,                                                                                                                                                                                                            | Toga zakonodaja                                                                            | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| F25.                                                                                                                                                  | negotovost situacije,                                                                                                                                                                                                                   | Specifika dela na področju nasilja v družini                                               | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| F26.                                                                                                                                                  | dežurstva, ker si moraš takrat doma drugače organizirati stvari.                                                                                                                                                                        | Dostopnost 24/7                                                                            | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| F27.                                                                                                                                                  | Stresno je tudi administrativno delo. Med pogovorom si sicer ničesar ne zapisujem, vendar pa večkrat med pogovorom razmišljam, kako bom nekaj zapisal. Kar v bistvu ni dobro, saj sem tako manj pozoren na to, kaj mi uporabnik govori. | Birokracija                                                                                | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| F28.                                                                                                                                                  | Stresni so tudi cilji, način dela, kadar ti ne omogoča dosego teh ciljev.                                                                                                                                                               | Negativni izid primera                                                                     | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| F29.                                                                                                                                                  | Včasih, ko doživljaš stres, razočaranje, jezo, nemoč, ko uporabniku ne moreš pomagati tako, kot si želiš ti sam, pa ugotoviš, da je dovolj, da enostavno si.                                                                            | Pričakovanje uporabnikov, da socialna delavka oz. socialni delavec vse opravi namesto njih | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b> |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                            |                                                    |                                                                  |
| F30.                                                                                                                                                  | Takrat sem bolj razdražljiv,                                                                                                                                                                                                            | razdražljivost                                                                             | Duševni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| F31.                                                                                                                                                  | še bolj natančen,                                                                                                                                                                                                                       | Pretirana natančnost                                                                       | Vedenjski simptomi                                 | Znaki stresa                                                     |
| F32.                                                                                                                                                  | Posledice doživljanja stresa se pri meni kažejo kot ponavljajoči se prehladi, vedno kadar si vzamem dopust, prvi dan zbolim.                                                                                                            | Upad imunskega sistema v času dopusta                                                      | Telesni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| F33.                                                                                                                                                  | Stres me včasih ovira pri zasebnem življenju,                                                                                                                                                                                           | Oviranost zasebnega življenja                                                              | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| F34.                                                                                                                                                  | aktivno delam na tem, da me stres ne bi oviral pri družinskih obveznostih.                                                                                                                                                              | Postavljene meje med zasebnim in profesionalnim življenjem                                 | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa        | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                            |                                                    |                                                                  |
| F35.                                                                                                                                                  | Delo povzroča preobčutljivost, situacija, ki me ne bi smela, me vrže iz tira.                                                                                                                                                           | Razdražljivost, občutljivost                                                               | Spremembe v čustvovanju                            | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| F36.                                                                                                                                                  | Na srečo pa imam dobre sodelavce, s katerimi lahko vse predebatiram.                                                                                                                                                                    | Pomembnost neformalne oblike pomoči                                                        | Neformalna podpora in pomoč                        | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije             |
| F37.                                                                                                                                                  | Največji problem pri našem poklicu je dvoplasten, stres se kaže v takšni meri, da                                                                                                                                                       | Zavračanje pomoči drugih                                                                   | Spremembe v čustvovanju                            | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                     |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                      | zavračal podpora drugih, saj drugi rabijo tvojo podporo, ti pa boš že poskrbel zase                                         |                                                                                   |                                                                     |                                                                 |
| F38.                                                                                                                                                                                                 | ali pa popolnoma otopiš, nisi več tako dovzeten, empatičen.                                                                 | Otopelost                                                                         | Spremembe v čustvovanju                                             | Spremembe v psihičnem delovanju                                 |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?</b>                                                                                     |                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                     |                                                                 |
| F39.                                                                                                                                                                                                 | Občutke nemoči in nerešljive situacije doživljam vse pogostejše.                                                            | Vse pogostejše doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije                | Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije       | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| F40.                                                                                                                                                                                                 | Predvsem zaradi slabe komunikacije med institucijami.                                                                       | Nesodelovanje med institucijami                                                   | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| F41.                                                                                                                                                                                                 | Pogosto ne slišijo potreb, želj. Verjamem, da so tudi oni izredno izčrpani, pod stresom, izgoreli, vendar pa to ni izgovor. | Nesodelovanje med institucijami                                                   | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| F42.                                                                                                                                                                                                 | Ko občutim nemoč, se pogovorim s sodelavci.                                                                                 | Konzultacije s sodelavci                                                          | Neformalna podpora v timu                                           | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| <b>IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                     |                                                                 |
| <b>Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)</b> |                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                     |                                                                 |
| F43.                                                                                                                                                                                                 | Na tem področju delam že 7 let.                                                                                             | 7 let dela                                                                        | Delo na področju nasilja v družini                                  | Delovna doba na področju nasilja v družini                      |
| F44.                                                                                                                                                                                                 | Zadnje čase se mi je začela porajati ideja o premestitvi.                                                                   | Razmišljanje o zapustitvi delovnega mesta                                         | Nezadovoljstvo na delovnem mestu                                    | Zapustitev dela na področju nasilja v družini                   |
| F45.                                                                                                                                                                                                 | Sicer rad delam na področju družine in otrok, vendar pa ni nujno, da bom vedno delal v kriznem centru.                      | Negotovost glede želj v prihodnosti, odprta možnost za zapustitev delovnega mesta | Možnost zapustitve delovnega mesta čez nekaj časa                   | Zapustitev dela na področju nasilja v družini                   |
| <b>Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)</b>                                                                                                |                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                     |                                                                 |
| F46.                                                                                                                                                                                                 | Slišal sem marsikaj, tudi kar nekaj prebral.                                                                                | Prebiranje literature                                                             | Samoiniciativnost                                                   | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti                      |
| F47.                                                                                                                                                                                                 | Na to temo še nisem bil na kakšnem predavanju.                                                                              | Na nobenih izobraževanjih na to temo                                              | Organizirano posredovanje informacij                                | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti                      |
| F48.                                                                                                                                                                                                 | V bistvu lahko rečem, da imam o tej temi ravno dovolj znanja,                                                               | Seznanjenost z izgorelostjo                                                       | Stopnja informiranosti                                              | Informiranost o možni izgorelosti                               |
| F49.                                                                                                                                                                                                 | da sem sam pri sebi začel opazovati znake izgorelosti.                                                                      | Prepoznavanje znakov                                                              | Razlog za pridobivanje                                              | Informiranost o možni izgorelosti                               |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          |                                                             |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | izgorelosti                              | informacij                                                  |                                  |
| <b>Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          |                                                             |                                  |
| F50.                                                                                                                                                                         | Slabi odnosi v kolektivu, sploh kadar je človek preobremenjen, ima preveč dela,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Slabi odnosi v kolektivu                 | Obremenitev s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost |
| F51.                                                                                                                                                                         | hkrati pa se v njegovi organizaciji borijo z pomanjkanjem kadra, ne ostane nič časa za odnose znotraj kadra.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Pomanjkanje kadra                        | Obremenitev s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost |
| F52.                                                                                                                                                                         | Stresne so tudi same nepredvidljive situacije, nič ne moreš napovedati v naprej, nič ni najavljeno, pride iz danes na jutri.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Kompleksnost dinamike nasilja            | Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini | Dejavniki tveganja za izgorelost |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA</b>                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          |                                                             |                                  |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          |                                                             |                                  |
| F53.                                                                                                                                                                         | Strategija, ki je meni najljubša in tudi najbolj koristna je vožnja domov. Ker delam 40 minut stran od doma, mi vožnja predstavlja filter. V avtu premišlujem o delu, aktualnih situacijah, iščem rešitve, včasih tudi v avtu poslušam glasbo in me to še dodatno sprosti. V avtu skratka zavestno delam na tem, da ko pridem domov preklopim. Vožnja mi je kot nekakšna vmesna, prehodna točka. | Vožnja domov in poslušanje glasbe v avtu | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja            |
| F54.                                                                                                                                                                         | Na čuden način mi je strategija sproščanja že to, da delam v drugem kraju kot pa živim, zato svojih uporabnikov ne srečujem v mestu, po trgovinah in drugih opravkih kot moji sodelavci. To mi omogoča, da sem v prostem času samo jaz in ne jaz – socialni delavec.                                                                                                                             | Služba v drugem kraju, kot dom           | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja            |
| F55.                                                                                                                                                                         | Sprostitev mi zagotavlja tudi poslušanje glasbe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Glasba                                   | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja            |
| F56.                                                                                                                                                                         | Zadnje čase sem začel prakticirati tudi pobarvanke za odrasle in je prav zakon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pobarvanke za odrasle                    | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja            |
| F57.                                                                                                                                                                         | Pomaga mi tudi pisanje,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pisanje                                  | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja            |
| F58.                                                                                                                                                                         | Sedaj, od kar imam otroke pa sem ugotovil, da je zgolj svež zrak odlična strategija sproščanja in umirjenja.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Sprehodi                                 | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja            |

| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b>                                                       |                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |                                                                     |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| F59.                                                                                                                                      | Glede preprečevanja izgorelosti ne počnem nič posebnega.                                                                                                                    | Nič posebnega                                                                                                | Strategija za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti so enake | Strategije preprečevanja izgorelosti                 |
| F60.                                                                                                                                      | V bistvu kar isto kot pri stresu.                                                                                                                                           | Iste strategije kot blaženje stresa                                                                          | Strategija za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti so enake | Strategije preprečevanja izgorelosti                 |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b>                             |                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |                                                                     |                                                      |
| F61.                                                                                                                                      | empatičnost,                                                                                                                                                                | empatičnost                                                                                                  | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| F62.                                                                                                                                      | občutljivost,                                                                                                                                                               | občutljivost                                                                                                 | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| F63.                                                                                                                                      | razpoložljivost,                                                                                                                                                            | Pripravljenost pomagati                                                                                      | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| F64.                                                                                                                                      | pripravljenost pomagati –                                                                                                                                                   | Pripravljenost pomagati                                                                                      | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| F65.                                                                                                                                      | po drugi strani pa prav te iste lastnosti lahko prispevajo k izgorelosti.                                                                                                   | Iste lastnosti, ki so potrebne za delo na področju nasilja v družini, so lahko tiste, ki vodijo v izgorelost | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b> |                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |                                                                     |                                                      |
| F66.                                                                                                                                      | Supervizija ni                                                                                                                                                              | Odsotnost supervizije                                                                                        | Supervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| F67.                                                                                                                                      | in intervizije kot takšne ni.                                                                                                                                               | Odsotnost intervizije                                                                                        | Intervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| F68.                                                                                                                                      | Tudi, ko smo jo imeli, je bila po mojem mnenju premalokrat                                                                                                                  | Ko je še bila, je bila premalokrat                                                                           | Supervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| F69.                                                                                                                                      | Glede intervizije se dogovarjamo, da se je bomo bolj intenzivno lotili, čeprav jo na nek način . Srečanje je bilo vedno takrat, ko je stiska in problem že minil. že imamo. | Načrtovanje intervizije v bližnji prihodnosti                                                                | Intervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| F70.                                                                                                                                      | V organizaciji je resnično                                                                                                                                                  | Zelo dobri                                                                                                   | Neformalna                                                          | Blaženje stresa in                                   |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                      |                                      |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | dobro organizirana neformalna pomoč, v timu se zelo dobro počutim, dobro se razumem s sodelavci.                                                                                                                                            | odnosi v kolektivu                                                   | podpora in pomoč                     | izgorelosti na ravni organizacije                    |
| F71.                                                                                                                                                        | Ena od posebnosti našega tima pa je nematerialna stimulacija v obliki delno prilagojenega delovnega časa. Še vedno delamo po izmenah, vendar imamo možnost, da pridemo kdaj kasneje, gremo prej iz službe itd. To se mi zdi zelo pozitivno. | Nematerialna stimulacija v obliki delno prilagojenega delovnega časa | Neformalna podpora in pomoč          | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                      |                                      |                                                      |
| F72.                                                                                                                                                        | Mislím, da je to odvisno od vsakega posameznika, od osebnosti. Zato je izredno pomembno, da vsak pozna samega sebe, da prepozna, kdaj je nujno potrebno, da delo za nekaj časa malo odloži.                                                 | Vsaka podpora je koristna na svoj način                              | Neformalne in formalne oblike pomoči | Koristnost podpore in pomoči                         |
| F73.                                                                                                                                                        | Meni osebno pa so v največjo pomoč osebne strategije                                                                                                                                                                                        | V največjo pomoč                                                     | Neformalne oblike pomoči             | Koristnost podpore in pomoči                         |
| F74.                                                                                                                                                        | in pogovor s sodelavci. Česa drugega niti nimamo organizirano.                                                                                                                                                                              | Pogovor s sodelavci                                                  | Neformalne oblike pomoči             | Koristnost podpore in pomoči                         |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                      |                                      |                                                      |
| F75.                                                                                                                                                        | Ne, mislim, da bi bilo več podpore in strukturiranih oblik pomoči, v smislu aktivnejšega pristopa razbremenjevanja strokovnih delavcev.                                                                                                     | Ni dovolj strukturiranih oblik pomoči                                | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| F76.                                                                                                                                                        | Zdi se mi, da osebne strategije niso dovolj                                                                                                                                                                                                 | Samo osebne strategije niso dovolj                                   | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                      |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                      |                                      |                                                      |
| F77.                                                                                                                                                        | Osebne strategije mi izredno pomagajo, me sprostijo.                                                                                                                                                                                        | Sprostitev                                                           | Pozitivni učinki                     | Učinki osebnih strategij                             |
| F78.                                                                                                                                                        | Vedno, ko imam občutek, da nečesa ne bom zmogel, se s pomočjo strategij in prefiltracije odločim, da bom vseeno poskusil.                                                                                                                   | Spodbujanje, da vztrajam, poskušam                                   | Pozitivni občutek                    | Učinki osebnih strategij                             |
| F79.                                                                                                                                                        | Neformalna pomoč na delovnem mestu je neprecenljiva. Ko se znajdeš v dilemi, se lahko pogovoriš s sodelavcem.                                                                                                                               | Neformalna pomoč v timu je neprecenljiva                             | Pozitivni učinki                     | Učinki podpore s strani organizacije                 |
| F80.                                                                                                                                                        | To ti da občutek kompetentnosti, moči, zmogljivosti, sposobnosti, te motivira.                                                                                                                                                              | Občutek kompetentnosti, moči                                         | Pozitivni učinki                     | Učinki podpore s strani organizacije                 |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                           |                                                    |                                           |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| F81.                                                                                                                                           | Včasih dobiš s pomočjo pogovora nov pogled, pogled iz perspektive tretjega in tako uspeš videti, kaj vse si že naredil, kaj bi še lahko itd.                                              | Nov pogled na problem                              | Pozitivni učinki                          | Učinki podpore s strani organizacije                            |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                 |                                                                                                                                                                                           |                                                    |                                           |                                                                 |
| F82.                                                                                                                                           | Organizacije bi največ naredile z zaposlitvijo dodatnega kadra,                                                                                                                           | Dodatna zaposlitev                                 | Povečanje kolektiva                       | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| F83.                                                                                                                                           | Organizacije bi lahko oz. bi morale organizirati supervizijo,                                                                                                                             | Potreba po organizirani superviziji                | Supervizija                               | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| F84.                                                                                                                                           | motivacijske dejavnosti                                                                                                                                                                   | Motivacijske dejavnosti                            | Raznoliki programi podpore in pomoči      | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| F85.                                                                                                                                           | in predvsem zmanjšati administrativno delo, ki je preobsegajoče in obremenjujoče.                                                                                                         | Potreba po zmanjšanju administrativnega dela       | Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                                                                           |                                                    |                                           |                                                                 |
| F86.                                                                                                                                           | Pri socialnih delavkah in socialnih delavcih je najpomembnejše, da delajo na sebi.                                                                                                        | Več skrbi zase                                     | Skrb zase                                 | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| F87.                                                                                                                                           | Pomembno je, da najdeš stvari, ki te veselijo, sprostijo. Na ta del večina pogostokrat pozabi.                                                                                            | Aktivnosti, ki te sprostijo                        | Skrb zase                                 | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| F88.                                                                                                                                           | Pomembno je tudi postavljanje meja med osebnim in profesionalnim življenjem. Čeprav to vedno ni lahko, vendar se mora za to odločiti oseba sama, sama pri sebi razčistiti, da si to želi. | Vzpostavitev ravnovesja med delom in prostim časom | Skrb zase                                 | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

### 13.3.8. Intervju G (Društvo za nenasilno komunikacijo Slovenj Gradec)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                             |                                                                |                                |              |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------|--------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini? |                                                                |                                |              |                          |
| OZNAKA                                                                                        | IZJAVA                                                         | POJEM                          | KATEGORIJA   | NADKATEGORIJA            |
| G1.                                                                                           | Od nekdanj sem si želel delati direktno z ljudmi,              | Želja pomagati ljudem          | Pomoč ljudem | Motivi za izbiro poklica |
| G2.                                                                                           | od nekdanj so me zanimala psihološka znanja,                   | Zanimanje za psihološka znanja | Pomoč ljudem | Motivi za izbiro poklica |
| G3.                                                                                           | želel sem si pomagati ljudem v stiski, jim pokazati drugo pot. | Želja pomagati ljudem          | Pomoč ljudem | Motivi za izbiro poklica |
| G4.                                                                                           | Želel sem si delo, ki me                                       | Želja po delu, ko              | Naključje    | Motivi za delo na        |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                           |                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              | nadgrajuje kot osebo, mi omogoča osebnostno rast.                                                                                                                      | omogoča osebnostno rast                                                   |                                           | področju nasilja v družini                   |
| G5.                                                                                                                                                                          | Ko se je izkazalo, da na Društvu za nenasilno komunikacijo potrebujejo osebo za vodenje skupine                                                                        | Prijava na razpis                                                         | Naključje                                 | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| <b>Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete.</b> |                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                           |                                              |
| G6.                                                                                                                                                                          | Delam s povzročitelji nasilja.                                                                                                                                         | Področje dela                                                             | Delo na društvu za nenasilno komunikacijo | Delo s povzročiteljem                        |
| G7.                                                                                                                                                                          | Vodim program: Trening socialnih veščin v treh regijah po Sloveniji, med drugim tudi na Koroškem.                                                                      | Vodenje treninga socialnih veščin                                         | Delo na DNK <sup>11</sup>                 | Delo s povzročiteljem                        |
| G8.                                                                                                                                                                          | Po navadi jih k nam napoti center za socialno delo. Skratka predhodno je v ozadju vedno še ena institucija, bodisi je to center za socialno delo, zapor ali tožilstvo. | Uporabniki so napoteni s strani centra za socialno delo, tožilstva itd.   | Začetek sodelovanja                       | Delo s povzročiteljem                        |
| G9.                                                                                                                                                                          | V program se lahko moški vključijo tudi prostovoljno, vendar se to malokrat zgodi.                                                                                     | Uporabniki se lahko vključijo tudi prostovoljno                           | Začetek sodelovanja                       | Delo s povzročiteljem                        |
| G10.                                                                                                                                                                         | Menim, da smo mi, kot nekakšna druga faza, deležni dosti manj frustracij, jeze in izbruhov uporabnikov v primerjavi s centrom na primer.                               | Manj frustracij, jeze s strani uporabnikov kot na centru za socialno delo | Delo na DNK                               | Delo s povzročiteljem                        |
| G11.                                                                                                                                                                         | Pri nas uporabniki podpišejo tudi dogovor o sodelovanju, ki ga lahko kadarkoli prostovoljno prekinejo, mi pa potem to javimo centru za socialno delo.                  | Dogovor o sodelovanju                                                     | Delo na DNK                               | Delo s povzročiteljem                        |
| G12.                                                                                                                                                                         | Uporabnik mora obiskati 24 srečanj, da program zaključi uspešno. Vsako srečanje je tudi tematsko oblikovano.                                                           | 24 srečanj različnih tematik                                              | Delo na DNK                               | Delo s povzročiteljem                        |
| <b>STRES NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                           |                                              |
| <b>Kako doživljate svoje delo?</b>                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                           |                                              |
| G13.                                                                                                                                                                         | Delo doživljam kot velik izziv, rad delam z ljudmi in všeč mi je, da jim lahko ponudim drugačen pogled.                                                                | Izziv                                                                     | Pozitivni odnos                           | Odnos do dela                                |
| G14.                                                                                                                                                                         | Moje delo se mi zdi osebno izpolnjujoče,                                                                                                                               | Delo me izpopolnjuje                                                      | Pozitivni odnos                           | Odnos do dela                                |
| G15.                                                                                                                                                                         | na trenutke tudi malo                                                                                                                                                  | Delo me frustrira                                                         | Negativni odnos                           | Odnos do dela                                |

<sup>11</sup> Društvo za nenasilno komunikacijo

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                            |                              |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                             | frustracijsko,                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                            |                              |                       |
| G16.                                                                                                                                        | predvsem zaradi birokratske plati (naš program je financiran s strani ministrstva, to pa za seboj potegne ogromno papirologije.                                                                                                            | Birokracija                                                                                | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G17.                                                                                                                                        | Vendar to jemljem v zakup, da lahko opravljam nekaj, kar me veseli.                                                                                                                                                                        | Jemanje negativnih stvari v zakup, da opravljaš delo, ki te veseli                         | Negativen in pozitiven odnos | Odnos do dela         |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                            |                              |                       |
| G18.                                                                                                                                        | ko s skupino izvedem dobro predavanje oz.                                                                                                                                                                                                  | Kvalitetno opravljeno delo                                                                 | Zadovoljstvo pri delu        | Pozitivni vidiki dela |
| G19.                                                                                                                                        | ko vidim, da uporabniki to znanje začnejo uporabljati.                                                                                                                                                                                     | Dosežene spremembe pri uporabniku                                                          | Zadovoljstvo pri delu        | Pozitivni vidiki dela |
| G20.                                                                                                                                        | so uporabniki neodzivni ali                                                                                                                                                                                                                | Nesodelovanje in nezainteresiranost uporabnikov                                            | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G21.                                                                                                                                        | pa kadar ne pridejo na srečanje in tudi ne javijo, da jih ne bo, čeprav imamo dogovor, da se obvestimo in opravičimo izostanek.                                                                                                            | Nesodelovanje in nezainteresiranost uporabnikov                                            | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G22.                                                                                                                                        | alkohol oz. težave z alkoholizmom                                                                                                                                                                                                          | Neuspešno sodelovanje z uporabniki zaradi alkoholizma                                      | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G23.                                                                                                                                        | Ljudje, ki imajo še naprej težave z alkoholizmom pogostokrat ne vidijo teže svoje odgovornosti in                                                                                                                                          | Neuspešno sodelovanje z uporabniki zaradi alkoholizma                                      | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G24.                                                                                                                                        | s takim človekom je tudi zelo težko delati, v bistvo se je zelo težko kam premakniti.                                                                                                                                                      | Neuspešno sodelovanje z uporabniki zaradi alkoholizma                                      | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G25.                                                                                                                                        | Ko se vključi v program nov moški, damo telefonsko številko tudi partnerici. Partnerice pa včasih mislijo, da jim bomo s programom rešili zvezo. Žrtev misli, da se bo partner čudežno spremenil. Tudi to zame predstavlja stres in napor. | Pričakovanje uporabnikov, da socialna delavka oz. socialni delavec vse opravi namesto njih | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G26.                                                                                                                                        | Stresno je tudi sodelovanje z nekaterimi centri,                                                                                                                                                                                           | Nesodelovanje med institucijami                                                            | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G27.                                                                                                                                        | saj o nasilju niso dovolj dobro izobraženi.                                                                                                                                                                                                | Pomanjkanje znanja v nekaterih institucijah                                                | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |
| G28.                                                                                                                                        | Zgodi se, da včasih minimalizirajo nasilje, prelagajo odgovornost na partnerko, povzročitelja pa z njegovo odgovornostjo ne seznanijo dovolj dobro.                                                                                        | Pomanjkanje znanja v nekaterih institucijah                                                | Vir stresa                   | Negativni vidiki dela |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                          |                                                               |                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| G29.                                                                                                                                                  | 1x letno za centre za socialno delo organiziramo tudi izobraževanja, katerih se vse socialne delavke in socialni delavci ne udeležijo.  | Opazanje, da se socialne delavke oz. socialni delavci ne udeležujejo predavanj tudi, če so ta brezplačna | Izobraževanje                                                 | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b> |                                                                                                                                         |                                                                                                          |                                                               |                                                                 |
| G30.                                                                                                                                                  | Stres pri meni ne povzroča kakšnih večjih posledic                                                                                      | Nizka stopnja doživljanja stresa                                                                         | Stopnja doživljanja stresa                                    | Znaki stresa                                                    |
| G31.                                                                                                                                                  | Edina posledica je ta, da se izredno veselim vikenda in dopusta, kar pa se ga verjetno vsak.                                            | Težko pričakovanje dopusta                                                                               | Duševni simptomi                                              | Znaki stresa                                                    |
| G32.                                                                                                                                                  | O svojih čustvih veliko govorim,                                                                                                        | Pogovor o čustvih                                                                                        | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                   | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in delavcev          |
| G33.                                                                                                                                                  | znam razmejevati med profesionalnim in osebnim življenjem in                                                                            | Postavljene meje med zasebnim in profesionalnim življenjem                                               | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                   | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in delavcev          |
| G34.                                                                                                                                                  | znam vnašati v delo ravno pravnji del sebe,                                                                                             | Vnašanje v delo pravnji del sebe                                                                         | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                   | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in delavcev          |
| G35.                                                                                                                                                  | tako da me neuspehi ne potrejo preveč oz. me ne.                                                                                        | Vnašanje v delo pravnji del sebe                                                                         | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                   | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in delavcev          |
| G36.                                                                                                                                                  | Zavedam se, da svoj del odgovornosti opravi dobro, drugi del odgovornosti pa ni v mojih rokah.                                          | Postavljene meje med lastno odgovornostjo in odgovornostjo uporabnikov                                   | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa                   | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in delavcev          |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                                          |                                                               |                                                                 |
| G37.                                                                                                                                                  | Vsako nedeljo sem zelo pod stresom in dan težje izkoristim, saj vem, da imam v ponedeljek in torek skupine oz. tečaje socialnih veščin. | Doživljanje stresa konec vikenda                                                                         | Spremembe v čustvovanju                                       | Spremembe v psihičnem delovanju                                 |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?</b>                                      |                                                                                                                                         |                                                                                                          |                                                               |                                                                 |
| G38.                                                                                                                                                  | Včasih doživljam te občutke.                                                                                                            | Občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije                                              | Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| G39.                                                                                                                                                  | Po navadi se pogovorim s sodelavci in                                                                                                   | Konzultacije s sodelavkami                                                                               | Neformalna podpora v timu                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| G40.                                                                                                                                                  | tako dobim nove ideje, usmeritve, kaj naj naredim.                                                                                      | Usmeritve, nove ideje, kaj narediti                                                                      | Neformalna podpora v timu                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in                      |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                         |                                                   |                                                                     |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                         |                                                   |                                                                     | nerešljive situacije                                            |
| G41.                                                                                                                                                                                                 | Nemoč občutim predvsem takrat, ko uporabnik ne spoštuje in upošteva načel.                                                                                                              | Uporabnik ne spoštuje in upošteva načel           | Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| G42.                                                                                                                                                                                                 | Takrat se vedno sprašujem ali sem zares naredil vse.                                                                                                                                    | Samorefleksija                                    | Skrb zase                                                           | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| G43.                                                                                                                                                                                                 | Takrat tudi v glavi vedno razmejim odgovornost: »Okej, to je bila moja odgovornost. Sem naredil? Sem! Sem ga seznanil s tem? Sem! Okej, potem sem naredil vse kar je bilo v moji moči«. | Samorefleksija                                    | Skrb zase                                                           | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| G44.                                                                                                                                                                                                 | S pomočjo takšnega monologa predelam stvari, jih razmejim,                                                                                                                              | Razmejitev uporabnikove in strokovne odgovornosti | Skrb zase                                                           | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| <b>IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                         |                                                   |                                                                     |                                                                 |
| <b>Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)</b> |                                                                                                                                                                                         |                                                   |                                                                     |                                                                 |
| G45.                                                                                                                                                                                                 | V društvu za nenasilno komunikacijo delam že 2 leti                                                                                                                                     | 2 leti dela                                       | Delo na področju nasilja v družini                                  | Delovna doba na področju nasilja v družini                      |
| G46.                                                                                                                                                                                                 | in nikoli nisem razmišljal o menjavi službe                                                                                                                                             | O zapustitvi delovnega mesta ne razmišlja         | Zadovoljstvo na delovnem mestu                                      | Zapustitev dela na področju nasilja v družini                   |
| <b>Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)</b>                                                                                                |                                                                                                                                                                                         |                                                   |                                                                     |                                                                 |
| G47.                                                                                                                                                                                                 | Sem kar dobro informiran o možni izgorelosti na delovnem mestu.                                                                                                                         | Visoka stopnja                                    | Stopnja informiranosti                                              | Informiranost o možni izgorelosti                               |
| G48.                                                                                                                                                                                                 | Vsak zaposleni gre na Društvu za nenasilno komunikacijo skozi 4-mesečno izobraževanje, v okviru katerega so nas podučili tudi o tem.                                                    | 4-mesečno izobraževanje                           | Organizirano posredovanje informacij                                | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti                      |
| G49.                                                                                                                                                                                                 | V delo te tudi uvajajo postopoma.                                                                                                                                                       | 4-mesečno izobraževanje                           | Organizirano posredovanje informacij                                | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti                      |
| G50.                                                                                                                                                                                                 | Najprej obiskuješ program s sodelavci, da vidiš kako to poteka, šele potem ti sodelavci počasi predajo skupino.                                                                         | 4-mesečno izobraževanje                           | Organizirano posredovanje informacij                                | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti                      |
| <b>Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?</b>                         |                                                                                                                                                                                         |                                                   |                                                                     |                                                                 |
| G51.                                                                                                                                                                                                 | Najpogostejši dejavniki so po mojem mnenju                                                                                                                                              | Birokratsko delo                                  | Obremenitev s strani institucije in tima                            | Dejavniki tveganja za                                           |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       |                                                                     |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                           | birokratsko delo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                       |                                                                     | izgorelost                           |
| G52.                                                                                                                      | slabi odnosi v kolektivu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Slabi odnosi v kolektivu                              | Obremenitev s strani institucije in tima                            | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| G53.                                                                                                                      | Mi imamo na srečo zelo dobre odnose in ne vem, če bi tako zahtevno delo sploh lahko delal v slabem kolektivu oz. kolektivu s slabimi odnosi, se pravi se z nikomur nimaš za pogovarjati, noben ti ne nudi opore.                                                                                                                                                                                                         | V kolektivu s slabimi odnosi ne bi mogel/mogla delati | Obremenitev s strani institucije in tima                            | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| G54.                                                                                                                      | Verjetno tudi pomanjkanje supervizije.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pomanjkanje supervizije                               | Obremenitev s strani institucije in tima                            | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| G55.                                                                                                                      | In pa majhni timi oz. bolj posledica majhnih timov in sicer, da se delo nabira.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Preveč primerov                                       | Obremenitev s strani institucije in tima                            | Dejavniki tveganja za izgorelost     |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA</b>                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       |                                                                     |                                      |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       |                                                                     |                                      |
| G56.                                                                                                                      | Moje strategije sproščanja so pogovor s partnerko, pogovor o primerih;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pogovor z družino                                     | Socialna opora                                                      | Strategije sproščanja                |
| G57.                                                                                                                      | meditacija 2x tedensko;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Meditacija                                            | Ostale aktivnosti                                                   | Strategije sproščanja                |
| G58.                                                                                                                      | branje literature na to temo, to me zelo pomiri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Branje literature na temo nasilja v družini           | Ostale aktivnosti                                                   | Strategije sproščanja                |
| G59.                                                                                                                      | Pomirja me tudi obiskovanje narave                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Sprehodi                                              | Športne aktivnosti                                                  | Strategije sproščanja                |
| G60.                                                                                                                      | in slikanje.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Slikanje                                              | Ostale aktivnosti                                                   | Strategije sproščanja                |
| G61.                                                                                                                      | Zdi se mi, da potrebuješ strategije stran od ljudi, če želiš delati z ljudmi. Kakorkoli se to že sliši paradoksalno, je res. Pogovor z ljudmi včasih utruja, zato potrebuješ nekaj, kar ti bo energijo vrnilo. Včasih v stanju izčrpanosti niti nisi razpoložen za druženje s prijatelji ali globoke pogovore s partnerjem/partnerico. Potrebuješ nekaj, kjer si lahko sam, v tišini, samo s svojimi mislimi in občutki. | Strategije stran od ljudi                             | Ostale aktivnosti                                                   | Strategije sproščanja                |
| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                       |                                                                     |                                      |
| G62.                                                                                                                      | Zelo podobno kot stres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Iste strategije kot blaženje stresa                   | Strategije za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti so enake | Strategije preprečevanja izgorelosti |
| G63.                                                                                                                      | Poleg tega mislim, da izgorelost preprečuje tudi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Koriščenje dopusta po delih                           | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja             |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |                                                                                |                                                                     |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | moja strategija razporejanja dopusta in sicer, dopusta nimam nikoli v bloku, ampak imam razdeljen dopust.                                             | in ne v bloku                                                                  |                                                                     | izgorelosti                                          |
| G64.                                                                                                                                      | Pri preprečevanju izgorelosti mi pomagajo tudi pogovori s sodelavci, saj smo stalno v komunikaciji in pa team-buildingi: razna druženja, pikniki itd. | Pogovor s sodelavci                                                            | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti                 |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b>                             |                                                                                                                                                       |                                                                                |                                                                     |                                                      |
| G65.                                                                                                                                      | so predvsem potrpežljivost                                                                                                                            | potrpežljivost                                                                 | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| G66.                                                                                                                                      | in empatija.                                                                                                                                          | empatičnost                                                                    | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| G67.                                                                                                                                      | Pa tudi dobri odnosi v kolektivu,                                                                                                                     | Dobri odnosi v kolektivu                                                       | Neformalna pomoč znotraj tima                                       | Krepitev zaposlenih                                  |
| G68.                                                                                                                                      | urejeni partnerski odnosi,                                                                                                                            | Urejeni partnerski odnosi                                                      | Neformalna podpora in pomoč                                         | Krepitev zaposlenih                                  |
| G69.                                                                                                                                      | redna komunikacija s centrom, da imam podporo, da vidim, da nisem sam.                                                                                | Sodelovanje z drugimi institucijami                                            | Neformalna pomoč znotraj tima                                       | Krepitev zaposlenih                                  |
| G70.                                                                                                                                      | Če je kakšna socialna delavka oz. socialni delavec neodziven, pa mi to povzroča dodaten stres.                                                        | Nesodelovanje z ostalimi službami                                              | Obremenitev s strani institucije in tima                            | Dejavniki tveganja za izgorelost                     |
| G71.                                                                                                                                      | Krepi me tudi razmejitev službe in osebnega življenja. Pomembno je, da si postaviš mejo, da ločiš profesionalno in zasebno življenje.                 | Jasno postavljene meje med zasebnim in profesionalnim življenjem               | Neformalna pomoč in podpora                                         | Krepitev zaposlenih                                  |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b> |                                                                                                                                                       |                                                                                |                                                                     |                                                      |
| G72.                                                                                                                                      | Supervizija, 2x mesečno za vse zaposlene, je obvezna.                                                                                                 | Prisotnost supervizije dvakrat mesečno                                         | Supervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| G73.                                                                                                                                      | Imamo tudi redne intervizije s sodelavci.                                                                                                             | Prisotnost intervizije                                                         | Intervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| G74.                                                                                                                                      | Brez teh stvari bi bilo zelo težko dobro sodelovati in imeti dobre odnose v timu.                                                                     | Brez intervizije in supervizije bi bilo težko sodelovati in imeti dobre odnose | Organizirane oblike pomoči                                          | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| G75.                                                                                                                                      | Društvo nam ponuja tudi številna izobraževanja,                                                                                                       | Možnost izobraževanja                                                          | Izobraževanje                                                       | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni              |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                       |                                                                               |                                        |                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                       |                                                                               |                                        | organizacije                                                                   |
| G76.                                                                                                                                                        | vodstvo je zelo fleksibilno, odprto za nove predloge, upoštevajo naše želje, s tem pa nas motivirajo k izobraževanju. | Vodstvo motivira zaposlene k izobraževanju                                    | Izobraževanje                          | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije                           |
| G77.                                                                                                                                                        | Imamo tudi redne team-buildinge, v obliki piknikov, druženja po službi itd.                                           | V obliki piknikov, druženja po službi                                         | Team - buildingi                       | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije                           |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                                      |                                                                                                                       |                                                                               |                                        |                                                                                |
| G78.                                                                                                                                                        | Intervizije so mi super, saj so pogostejše kot supervizije, nanje je potrebno čakati pol meseca.                      | Koristnost intervizije                                                        | Formalne oblike pomoči                 | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| G79.                                                                                                                                                        | Znotraj intervizij tudi predebatiramo več primerov, zdi se mi, da so intervizije bolj osebne, kakor supervizije.      | Koristnost intervizije                                                        | Formalne oblike pomoči                 | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| G80.                                                                                                                                                        | Najmanj koristna so mi izobraževanja, ker sem se že sam veliko izobraževal, prebral o tej temi.                       | Izobraževanje zaradi lastne visoke stopnje informiranosti o nasilju v družini | Najmanj koristna strategija            | Koristnost podpore in pomoči                                                   |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                       |                                                                               |                                        |                                                                                |
| G81.                                                                                                                                                        | Ja, po mojem mnenju dobimo še več pomoči, kot je pričakovano.                                                         | Več kot je pričakovano                                                        | Organizirane, formalne oblike pomoči   | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                                                       |                                                                               |                                        |                                                                                |
| G82.                                                                                                                                                        | Všeč mi je, da je znotraj tima res dobro poskrbljeno za podporo in pomoč.                                             | Zadostna neformalna pomoč, dobro vzdušje, iskreni, odprti odnosi              | Podpora tima                           | Zadovoljstvo s ponujeno podporo                                                |
| G83.                                                                                                                                                        | Vedno se lahko pogovorim s sodelavci se razbremenim,                                                                  | Razbremenitev                                                                 | Pozitivni učinki                       | Učinki podpore s strani organizacije                                           |
| G84.                                                                                                                                                        | s čustvi ne ostajam sam,                                                                                              | Možnost izražanja čustev                                                      | Pozitivni učinki                       | Učinki podpore s strani organizacije                                           |
| G85.                                                                                                                                                        | niti ne hodim s tem domov in otežujem partnerskega odnosa.                                                            | Razreševanje stisk, dilem                                                     | Pozitivni učinki                       | Učinki podpore s strani organizacije                                           |
| G86.                                                                                                                                                        | Če ne bi bilo takšne podpore v timu, bi težje opravljal delo.                                                         | Odsotnost podpore v timu bi mi oteževalo kvalitetno opravljanje dela          | Pozitivni učinki                       | Učinki podpore s strani organizacije                                           |
| G87.                                                                                                                                                        | Mislim, da so vse strategije ključne, to potrebuje vsak, ki dela z ljudmi.                                            | Vsak, ki dela z ljudmi potrebuje kombinacijo obeh vrst strategij              | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| G88.                                                                                                                                                        | Hkrati pa so izredno pomembne tudi osebne                                                                             | Vsak, ki dela z ljudmi potrebuje                                              | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij                                                  |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                    |                                                                                                        |                                     |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                | strategije, organizacija ti lahko ponudi vse, vendar to ni to to, moraš storiti tudi kaj sam.                                                      | kombinacijo obeh vrst strategij                                                                        |                                     | in strategij organiziranih s strani organizacije                |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                 |                                                                                                                                                    |                                                                                                        |                                     |                                                                 |
| G89.                                                                                                                                           | Nujno potrebne bi bile obvezne supervizije;                                                                                                        | Potreba po organizirani superviziji                                                                    | Supervizija                         | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| G90.                                                                                                                                           | izobraževanja o nasilju, saj je specifična tako posebna,                                                                                           | Izobraževanje na področju nasilja v družini in na temo izgorelosti                                     | Izobraževanja                       | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| G91.                                                                                                                                           | vsi strokovnjaki poenoteni,                                                                                                                        | Vzpostavitev poenotene prakse na področju nasilja v družini                                            | Neformalna podpora in pomoč         | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| G92.                                                                                                                                           | da bi vsi dajali uporabnikom enaka sporočila.                                                                                                      | Vzpostavitev poenotene prakse na področju nasilja v družini                                            | Neformalna podpora in pomoč         | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| G93.                                                                                                                                           | Pomembni so tudi team buildingi,                                                                                                                   | Potreba po uvedbi team – buildinga                                                                     | Team - building                     | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| G94.                                                                                                                                           | da se sodelavci povežejo med seboj, da s čustvi, dilemami in problemi ne ostajajo sami.                                                            | Možnost izražanja čustev, problemov in dilem, strokovnjaki s tem ne ostajajo sami                      | Razlogi za uvedbo team - buildinga  | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| G95.                                                                                                                                           | Pomembno bi bilo, da bi vsaka organizacija svoje zaposlene spodbujala k temu, da se povezujejo tudi z ostalimi strokovnjaki                        | Vzpostavitev sodelovanja in povratnih informacij z različnih institucij                                | Neformalna podpora in pomoč         | Možni predlogi na strani organizacije                           |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                                    |                                                                                                        |                                     |                                                                 |
| G96.                                                                                                                                           | Pri strokovnjakih je pomembno, da presodijo, koliko dela so v resnici zmožni opraviti in si ne zadajejo preveč obveznosti, kot so jih sami zmožni. | Iskrenost                                                                                              | Skrb zase                           | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| G97.                                                                                                                                           | Dobro bi bilo, da bi se strokovnjaki udeleževali predavanj, izobraževanj na temo nasilja v družini.                                                | Potrebno se je udeleževati izobraževanj                                                                | Izobraževanje                       | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| G98.                                                                                                                                           | Tudi, če so izobraževanja brezplačna, opažam, da se jih ne udeleži toliko socialnih delavk in delavcev kot bi bilo potrebno.                       | Opažanje, da se socialni delavci in socialne delavke izobraževanj ne udeležujejo tudi če so brezplačna | Izobraževanja                       | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| G99.                                                                                                                                           | Pomembno je, da so socialni delavci izobraženi o tem, kaj je njihova pristojnost in kaj ne, da ne zapadejo v »rešiteljsko« vlogo.                  | Pomanjkanje znanja lahko vodi v prevzemanje vloge rešitelja                                            | Razlogi za potrebo po izobraževanju | Možni predlogi na strani organizacij                            |

|       |                                                                                                  |                                          |           |                                                                 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| G100. | Pomembne so tudi strategije sproščanja,                                                          | Aktivnosti, ki te sprostijo              | Skrb zase | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| G101. | da gradiš na odnosu s sabo in z drugimi ljudmi.                                                  | Grajenje na odnosu s sabo in drugimi     | Skrb zase | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| G102. | Pomembno je tudi, da nikoli ne zapustiš sam sebe, da si dovolj iskren do sebe, ko ne zmoreš več. | Priznanje samemu sebi, da si pod stresom | Skrb zase | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

### 13.3.9. Intervju H (Varna hiša Slovenj Gradec)

| NASILJE V DRUŽINI                                                                                                                                                     |                                                                                                                        |                                               |                      |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|
| Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?                                                                         |                                                                                                                        |                                               |                      |                                              |
| OZNAKA                                                                                                                                                                | IZJAVA                                                                                                                 | POJEM                                         | KATEGORIJA           | NADKATEGORIJA                                |
| H1.                                                                                                                                                                   | Od nekdaj sem si želela pomagati ljudem,                                                                               | Želja pomagati ljudem                         | Pomoč ljudem         | Motivi za izbiro poklica                     |
| H2.                                                                                                                                                                   | vendar ne v zdravstvu, kar je bila moja primarna izobrazba (srednja zdravstvena šola).                                 | Socialno delo ni prvi poklic                  | Druga izbira poklica | Motivi za izbiro poklica                     |
| H3.                                                                                                                                                                   | ko se je odprla varna hiša, pa sem se še isto leto zaposlila tam.                                                      | Naključna izbira delovnega mesta              | Naključje            | Motivi za delo na področju nasilja v družini |
| Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? (Kaj je vaša naloga, odgovornost na tem področju?) Mi lahko to na kratko opišete. |                                                                                                                        |                                               |                      |                                              |
| H4.                                                                                                                                                                   | Sem svetovalka za ženske in žrtve nasilja.                                                                             | Področje dela                                 | Delo v varni hiši    | Delo z žrtvijo                               |
| H5.                                                                                                                                                                   | V varni hiši v Slovenj Gradcu delava dve socialni delavki. Ena dopoldan, ena popoldan, vsak teden pa zamenjava izmeno. | Zaposleni dve socialni delavki                | Delo v varni hiši    | Delo z žrtvijo                               |
| H6.                                                                                                                                                                   | Pri nas lahko bivajo ženske z otroci, ki so žrtve nasilja.                                                             | Namestitev za ženske in otroke, žrtve nasilja | Delo v varni hiši    | Delo z žrtvijo                               |
| H7.                                                                                                                                                                   | V prvi vrsti žrtvam nudimo varnost, oporo, svetovanje, pogovor.                                                        | Nudenje varnosti, opore, svetovanje, pogovor  | Naloga varne hiše    | Delo z žrtvijo                               |
| H8.                                                                                                                                                                   | Pri nas ženske niso zaprte, kot si nekateri to predstavljajo, imajo                                                    | Uporabnice imajo prost izstop iz varne        | Delo v varni hiši    | Delo z žrtvijo                               |

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |                                                                 |                              |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                             | proste izhode, nekatere si najdejo nove zaposlitve, hodijo v službe, otroci v vrtce.                                                                                                      | hiše                                                            |                              |                       |
| H9.                                                                                                                                         | Kljub temu pa imamo določena pravila, ki se jih je potrebno držati, kar je po eni strani slabost,                                                                                         | Hišna pravila                                                   | Delo v varni hiši            | Delo z žrtvijo        |
| H10.                                                                                                                                        | saj nam strokovnim delavkam vsiljuje konflikt vlog med svetovalko, podporo in nadzornico.                                                                                                 | Možnost konflikta vloge (med svetovalko, podporo in nadzornico) | Delo v varni hiši            | Delo z žrtvijo        |
| H11.                                                                                                                                        | Zdi se mi, da na splošno ne doživljamo tolikšnega pritiska kot center za socialno delo, saj smo nekakšna druga stopnja. Po navadi so žrtve do nas napotene s strani centra, policije itd. | Manj pritiska kot na centru za socialno delo                    | Delo v varni hiši            | Delo z žrtvijo        |
| <b>STRES NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                           |                                                                 |                              |                       |
| <b>Kako doživljate svoje delo?</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                           |                                                                 |                              |                       |
| H12.                                                                                                                                        | Moje delo včasih občutim kot poslanstvo, včasih pa kot prekletstvo.                                                                                                                       | Delo izčrpava in izpolnjuje                                     | Negativen in pozitiven odnos | Odnos do dela         |
| H13.                                                                                                                                        | Vseeno se mi zdi, da opravljam zelo pomembno delo, saj delam z njimi dosti bolj intenzivno, kot na primer center za socialno delo,                                                        | Intenzivno delo z uporabniki                                    | Pomembno delo                | Odnos do dela         |
| H14.                                                                                                                                        | pri nas ne gre za postopke, temveč vsebino.                                                                                                                                               | Vsebina pred postopki                                           | Pomembno delo                | Odnos do dela         |
| H15.                                                                                                                                        | Z ženskami si dejansko v vseh fazah: svetovanje, vodenje, kuhanje, pomoč pri vzgoji otrok itd.                                                                                            | Intenzivno delo z uporabniki                                    | Pomembno delo                | Odnos do dela         |
| H16.                                                                                                                                        | Menim, da se med nami vzpostavi posebna in dragocena vez.                                                                                                                                 | Dragocena vez z uporabniki                                      | Pomembno delo                | Pomembno delo         |
| <b>Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                                                                           |                                                                 |                              |                       |
| H17.                                                                                                                                        | Največje zadovoljstvo doživljam, ko ženske dosežejo spremembo pri sebi                                                                                                                    | Dosežene spremembe pri uporabniku                               | Zadovoljstvo pri delu        | Pozitivni vidiki dela |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                            |                                                            |                                                    |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| H18.                                                                                                                                                  | Največji stres mi povzroča prepletanje vlog, konflikt med nadzorno in svetovalno vlogo. Pri nas si svetovalka, hkrati pa nadzornica, skrbiš za to, da ženske upoštevajo pravilnik. to je včasih res težko. | Konflikt med vlogami (svetovalka, nadzornica)              | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| H19.                                                                                                                                                  | Po eni strani jo podpiraš, spodbujaš, motiviraš, po drugi strani jo »kregaš«.                                                                                                                              | Konflikt med vlogami (svetovalka, nadzornica)              | Vir stresa                                         | Negativni vidiki dela                                            |
| <b>Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)</b> |                                                                                                                                                                                                            |                                                            |                                                    |                                                                  |
| H20.                                                                                                                                                  | Na fizičnem nivoju predvsem povišan pritisk,                                                                                                                                                               | Povišan pritisk                                            | Telesni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| H21.                                                                                                                                                  | plitvo dihanje,                                                                                                                                                                                            | Plitvo dihanje                                             | Telesni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| H22.                                                                                                                                                  | utrujenost,                                                                                                                                                                                                | Utrujenost                                                 | Telesni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| H23.                                                                                                                                                  | zmedenost včasih se ne morem orientirat in organizirat kje sem, kaj počnem,                                                                                                                                | Zmedenost                                                  | Duševni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| H24.                                                                                                                                                  | pospešeno bitje srca.                                                                                                                                                                                      | Hitrejše bitje srca                                        | Telesni simptomi                                   | Znaki stresa                                                     |
| H25.                                                                                                                                                  | Stres na delovnem mestu povezan z uporabniki ne vpliva na moje počutje doma,                                                                                                                               | Neoviranost zasebnega in profesionalnega življenja         | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| H26.                                                                                                                                                  | saj kljub temu, da določene probleme nosim domov, ne dopuščam, da službene situacije vplivajo name.                                                                                                        | Postavljene meje med zasebnim in profesionalnim življenjem | Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa        | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| H27.                                                                                                                                                  | Problem pa je, če prihaja do konfliktov v delovni sredini. To me vrže iz tira in prizadene.                                                                                                                | Doma me bremenijo konflikti med sodelavci iz službi        | Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje | Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev |
| <b>Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                            |                                                            |                                                    |                                                                  |
| H28.                                                                                                                                                  | Delo kot tako vpliva name na način, da še bolj cenim svoje življenje, hvaležna sem, da se ne spopadam s takšnimi stvarmi, kot se naše ženske.                                                              | Večja hvaležnost za svoje življenje                        | Spremembe v čustvovanju                            | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| H29.                                                                                                                                                  | Čprav je delo včasih obremenjujoče, je tudi pozitivno, zavedam se, da jaz lahko grem domov, kjer ni nasilja, one te možnosti nimajo.                                                                       | Večja hvaležnost za svoje življenje                        | Spremembe v čustvovanju                            | Spremembe v psihičnem delovanju                                  |
| <b>Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                            |                                                            |                                                    |                                                                  |

| <b>ravnali takrat?</b>                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                                                             |                                                               |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| H30.                                                                                                                                                                                                 | Ja, včasih občutim občutke nemoči in nerešljive situacije.                                                                                              | Občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije | Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije | Občutki nemoči in nerešljive situacije                          |
| H31.                                                                                                                                                                                                 | Ne bi rekla, da imam samo eno strategijo ravnanja. Ravnam glede na situacijo, po naboru vseh strategij, ki jih imam, nezavedno, po občutku izberem eno. | Glede na situacijo izberem ustrezno strategijo              | Skrb zase                                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| H32.                                                                                                                                                                                                 | Pri tem mi po navadi pomaga tudi intervizija, se pravi povezava in pogovor s sodelavkami.                                                               | Intervizija                                                 | Formalne oblike pomoči                                        | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| H33.                                                                                                                                                                                                 | Tudi z drugimi enotami po Sloveniji imamo dobre, tesne stike. Večkrat se pokličemo po telefonu.                                                         | Konzultacije s sodelavkami                                  | Neformalna podpora v timu                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| H34.                                                                                                                                                                                                 | Delujemo izrazito na ta način podelitev čustev – prva pomoč socialni delavci, uporabljamo tudi vprašanja, ki dajejo uvid, pokažejo meje, razmejitve.    | Konzultacije s sodelavkami                                  | Neformalna podpora v timu                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| H35.                                                                                                                                                                                                 | Pomembna mi je tudi refleksija dneva, ki jo opravi sama s seboj. Vprašam se, kje sem, kaj počnem.                                                       | Samorefleksija                                              | Skrb zase                                                     | Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije |
| <b>IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |                                                             |                                                               |                                                                 |
| <b>Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)</b> |                                                                                                                                                         |                                                             |                                                               |                                                                 |
| H36.                                                                                                                                                                                                 | Na tem področju delam že 15 let.                                                                                                                        | 15 let dela                                                 | Delo na področju nasilja v družini                            | Delovna doba na področju nasilja v družini                      |
| H37.                                                                                                                                                                                                 | Ja, včasih razmišljam o zamenjavi delovnega mesta, predvsem zaradi občutka nemoči in konflikta teh dveh vlog.                                           | Razmišljanje o zapustitvi delovnega mesta                   | Nezadovoljstvo na delovnem mestu                              | Zapustitev dela na področju nasilja v družini                   |
| <b>Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu? (Od kod podatki?)</b>                                                                                                |                                                                                                                                                         |                                                             |                                                               |                                                                 |
| H38.                                                                                                                                                                                                 | Mislim, da sem kar dosti informirana o možni izgorelosti na                                                                                             | Visoka stopnja                                              | Stopnja informiranosti                                        | Informiranost o možni izgorelosti                               |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                     |                                                         |                                                             |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                              | delovnem mestu.                                                                                                                     |                                                         |                                                             |                                                                 |
| H39.                                                                                                                                                                         | Mislim, da že delam na takem področju, da te delo samo prisili v to, da se informiraš tako ali drugače.                             | Področje nasilja v družini te spodbudi k informiranosti | Razlog za pridobivanje informacij                           | Informiranost o možni izgorelosti                               |
| H40.                                                                                                                                                                         | Sploh, če pri sebi opaziš določene spremembe, simptome, je pomembno, da poiščeš informacije, bodisi na internetu ali pa kje drugje. | Priznanje samemu sebi, da si pod stresom                | Skrb zase                                                   | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| H41.                                                                                                                                                                         | Mislim, da je lastna iniciativa to, da si poiščeš pomoč.                                                                            | Poiskati strokovno pomoč, če jo potrebuješ              | Skrb zase                                                   | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |
| H42.                                                                                                                                                                         | Večina informacij sem sama pridobila na predavanjih.                                                                                | Izobraževanja                                           | Organizirano posredovanje informacij                        | Viri pridobljenih informacij o izgorelosti                      |
| <b>Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?</b> |                                                                                                                                     |                                                         |                                                             |                                                                 |
| H43.                                                                                                                                                                         | Mislim, da predvsem prevelika mera prevzemanja odgovornosti, ki ni naša – za nekaj in nekoga prevzameš odgovornost, ki ni tvoja     | Pomanjkanje razmejitev odgovornosti                     | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost                                |
| H44.                                                                                                                                                                         | Ali pa ko trčiš ob nepomoč,                                                                                                         | Premalo strokovne podpore                               | Obremenitev s strani institucije in tima                    | Dejavniki tveganja za izgorelost                                |
| H45.                                                                                                                                                                         | Ali ko si zadeneš nekaj, kar ne gre, drugič tudi ne gre, nato pa sam sebi naložiš, da nisi dovolj dober.                            | Slabo vrednotenje svojega dela                          | Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca | Dejavniki tveganja za izgorelost                                |
| <b>PREPREČEVANJE IZGORELOSTI IN BLAŽENJE STRESA</b>                                                                                                                          |                                                                                                                                     |                                                         |                                                             |                                                                 |
| <b>Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagata, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)</b>                                                    |                                                                                                                                     |                                                         |                                                             |                                                                 |
| H46.                                                                                                                                                                         | Sprosti me delo na vrtu,                                                                                                            | Delo na vrtu                                            | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja                                           |
| H47.                                                                                                                                                                         | poslušanje glasbe,                                                                                                                  | Glasba                                                  | Ostale aktivnosti                                           | Strategije sproščanja                                           |
| H48.                                                                                                                                                                         | kolo,                                                                                                                               | Kolesarjenje                                            | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                                           |
| H49.                                                                                                                                                                         | hoja,                                                                                                                               | Sprehodi                                                | Športne aktivnosti                                          | Strategije sproščanja                                           |
| H50.                                                                                                                                                                         | pa tudi pripovedovanje o situacijah možu, hčerki.                                                                                   | Pogovor z družino                                       | Socialna opora                                              | Strategije sproščanja                                           |
| <b>Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?</b>                                                                                          |                                                                                                                                     |                                                         |                                                             |                                                                 |
| H51.                                                                                                                                                                         | Predvsem s pomočjo intervizij, ki mi predstavljajo »ventiliranje«,                                                                  | Intervizija                                             | Organizirane oblike pomoči                                  | Strategije preprečevanja izgorelosti                            |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                    |                                       |                                                                     |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| H52.                                                                                                                                      | pa tudi s pomočjo vsakodnevnih refleksij, ko sama sebe sprašujem, kje sem, kaj je moja odgovornost, v moji pristojnosti in kaj ne. | Samorefleksija                        | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti                 |
| H53.                                                                                                                                      | Sproti vsak dan ozaveštim proces, kje sem, kako mi gre, kaj rabim.                                                                 | Samorefleksija                        | Neformalne oblike pomoči                                            | Strategije preprečevanja izgorelosti                 |
| <b>Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?</b>                             |                                                                                                                                    |                                       |                                                                     |                                                      |
| H54.                                                                                                                                      | Na strokovnem področju me krepijo predvsem sodelavci.                                                                              | Podpora sodelavcev                    | Neformalna pomoč znotraj tima                                       | Krepitev zaposlenih                                  |
| H55.                                                                                                                                      | Drugače pa zaupanje v lastne sposobnosti,                                                                                          | Zaupanje sebi in drugim               | Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini | Krepitev zaposlenih                                  |
| H56.                                                                                                                                      | občutek dobrega svetovalnega pogovora                                                                                              | Dobro opravljeno delo                 | Krepitev povezana z uporabniki                                      | Krepitev zaposlenih                                  |
| H57.                                                                                                                                      | Krepijo me tudi primeri dobre prakse,                                                                                              | Primeri dobre prakse                  | Krepitev povezana z uporabniki                                      | Krepitev zaposlenih                                  |
| H58.                                                                                                                                      | Krepi me tudi uporaba humorja.                                                                                                     | Uporaba humorja v praksi              | Krepitev povezana z uporabniki                                      | Krepitev zaposlenih                                  |
| <b>Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?</b> |                                                                                                                                    |                                       |                                                                     |                                                      |
| H59.                                                                                                                                      | Intervizija, ki jo organiziramo v lastni režiji. Po navadi intervizijo izvajamo preko telefona, ko to potrebujemo.                 | Prisotnost intervizije                | Intervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| H60.                                                                                                                                      | Supervizija se izvaja enkrat mesečno.                                                                                              | Prisotnost supervizije enkrat mesečno | Supervizija                                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| H61.                                                                                                                                      | Imamo tudi možnost raznih izobraževanj, ki so med drugim usmerjene na delo na sebi.                                                | Možnost izobraževanja                 | Izobraževanje                                                       | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| H62.                                                                                                                                      | Znotraj tima imamo tudi neformalna druženja,                                                                                       | Neformalna posvetovanja               | Neformalna podpora in pomoč                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| H63.                                                                                                                                      | team-building 1x na leto – gremo v kakšen Wellnes ali kaj podobnega in tam prespimo,                                               | V obliki obiska Wellnesa              | Team - building                                                     | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| H64.                                                                                                                                      | gremo tudi na skupne izlete.                                                                                                       | Izleti                                | Neformalna podpora in pomoč                                         | Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije |
| <b>Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?</b>                                                    |                                                                                                                                    |                                       |                                                                     |                                                      |
| H65.                                                                                                                                      | Mislim, da je to čisto odvisno od                                                                                                  | Pomembnost nudenja                    | Neformalne in formalne oblike                                       | Koristnost podpore in pomoči                         |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                  |                                                              |                                      |                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                             | posamezne situacije.                                                                                             | različnih oblik, metod pomoči                                | pomoči                               |                                       |
| H66.                                                                                                                                                        | Dobro se mi zdi, da imamo širok spekter ponujenih pomoči in strategij sproščanja. Tako ima vsaka možnost izbire. | Pomembnost nujenja različnih oblik, metod pomoči             | Neformalne in formalne oblike pomoči | Koristnost podpore in pomoči          |
| H67.                                                                                                                                                        | Mislím, da je od vseh najbolj uporabna supervizija, saj tam res dobro predelamo vse dileme, stiske, probleme.    | Učinkovitost in koristnost supervizije                       | Formalne oblike pomoči               | Koristnost podpore in pomoči          |
| H68.                                                                                                                                                        | Poleg tega pa se po superviziji vedno še podružimo, pogovarjamo o vsem drugem, praznujemo rojstne dneve itd.     | Omogoča druženje, povezovanje strokovnjakov med seboj        | Razlogi za organiziranje supervizije | Možni predlogi na strani organizacije |
| <b>Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?</b> |                                                                                                                  |                                                              |                                      |                                       |
| H69.                                                                                                                                                        | Ja, dobimo.                                                                                                      | Zadovoljstvo s podporo vodilnih v organizaciji               | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo       |
| H70.                                                                                                                                                        | Vodstvo nam omogoča samostojnost pri delu,                                                                       | Omogočanje avtonomije                                        | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo       |
| H71.                                                                                                                                                        | dopušča nam izražanje lastnega mnenja,                                                                           | Omogočanje izražanja lastnega mnenja                         | Podpora vodilnih v organizaciji      | Zadovoljstvo s ponujeno podporo       |
| H72.                                                                                                                                                        | Tudi glede strukturiranih oblik pomoči sem zadovoljna, kot sem že dejala imamo veliko izbire.                    | Zadovoljstvo z možnostjo izbire                              | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo       |
| H73.                                                                                                                                                        | Supervizija in intervizija sta dostopni vedno, vse ostalo pa po dogovoru.                                        | Intervizija in supervizija vedno dostopni                    | Organizirane, formalne oblike pomoči | Zadovoljstvo s ponujeno podporo       |
| <b>Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?</b>                    |                                                                                                                  |                                                              |                                      |                                       |
| H74.                                                                                                                                                        | Podpora s strani organizacije mi daje potrditev za delo,                                                         | Potrditev za delo                                            | Pozitivni učinki                     | Učinki podpore s strani organizacije  |
| H75.                                                                                                                                                        | podpira me osebno in strokovno,                                                                                  | Pozitivni vplivi na strokovno delavko in strokovnega delavca | Pozitivni učinki                     | Učinki podpore s strani organizacije  |
| H76.                                                                                                                                                        | me razbremení.                                                                                                   | razbremenitev                                                | Pozitivni učinki                     | Učinki podpore s strani organizacije  |
| H77.                                                                                                                                                        | Resnično me veseli delo v tem kolektivu.                                                                         | Delo v kolektivu me veseli                                   | Pozitivni učinki                     | Učinki podpore s strani organizacije  |
| H78.                                                                                                                                                        | Osebne strategije mi                                                                                             | Pomagajo                                                     | Pozitivni učinki                     | Učinki osebnih                        |

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                      |                                                                                        |                                        |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                | pomagajo preživeti,                                                                                                                                  | preživeti                                                                              |                                        | strategij                                                                      |
| H79.                                                                                                                                           | tako strokovno kot osebno, mislim, da se obojne strategije med seboj povezujejo in dopolnjujejo.                                                     | Osebnostne strategije in strategije s strani organizacij se prepletajo in dopolnjujejo | Učinki kombinacije obeh vrst strategij | Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije |
| <b>Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?</b>                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                        |                                        |                                                                                |
| H80.                                                                                                                                           | vsem ljudem, ki delajo z ljudmi supervizija in                                                                                                       | Potreba po organizirani superviziji                                                    | Supervizija                            | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| H81.                                                                                                                                           | intervizija, ki                                                                                                                                      | Nujna potreba po interviziji                                                           | Intervizija                            | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| H82.                                                                                                                                           | predstavljata razbremenitev.                                                                                                                         | Razbremenitev                                                                          | Razlogi za organiziranje intervizije   | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| H83.                                                                                                                                           | več izbire, da bi si vsak strokovni delavec lahko izbral oz. našel zase tisto, kar učinkuje.                                                         | Potrebni so različni programi znotraj organizacije, da ima vsak možnost izbire         | Raznoliki programi podpore in pomoči   | Možni predlogi na strani organizacije                                          |
| <b>Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?</b> |                                                                                                                                                      |                                                                                        |                                        |                                                                                |
| H84.                                                                                                                                           | Mislim, da bi morale socialne delavke v prvi vrsti biti bolj ponosne na to kaj so in kaj delajo.                                                     | Večja samozavest, ponosnost na poklic                                                  | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev                |
| H85.                                                                                                                                           | Zadnje čase socialne delavke in delavci vedno bolj prevzemajo javno mnenje, se bojijo odgovornosti, ne sprejemajo odločitev ponosno in samozavestno. | Večja samozavest, ponosnost na poklic                                                  | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev                |
| H86.                                                                                                                                           | Poklic, ki ga opravljamo, bi nam moral biti v ponos, morale bi zaupati sebi in druga drugi. Pa si ne, ko gre za naš poklic, vsi zamrzemo.            | Večja samozavest, ponosnost na poklic                                                  | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev                |
| H87.                                                                                                                                           | delu znaš uživati,                                                                                                                                   | Uživanje v delu, ki ga počneš                                                          | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev                |
| H88.                                                                                                                                           | kljub temu, da je stresno, da znaš poleg negativnih stvari, videti tudi pozitivne, stvari, ki te bogatijo, gradijo,                                  | Pozitivno naravnano gledanje na svet                                                   | Skrb zase                              | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev                |

|      |                                                                                                     |                                       |           |                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
|      | izpopolnjujejo.                                                                                     |                                       |           |                                                                 |
| H89. | Sama sem ponosna na to kaj delam in kar sem. Ne bi opravljala drugega poklica, kot socialnega dela. | Večja samozavest, ponosnost na poklic | Skrb zase | Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev |

## 13.4. Osno kodiranje

### 13.4.1. Nasilje v družini

**Kateri so bili vaši motivi za izbiro poklica in kateri za delo na področju nasilja v družini?**

#### ***Motivi za izbiro poklica***

Pomoč ljudem

- želja pomagati ljudem (A1, Č1, F3, G1, G3, H1)
- socialna naravnost (B2)
- veselje do dela z ljudmi (B3, C2, D1, F1)
- čut za človeka (E1, E2, F2)
- pretekle izkušnje v družini (F4)
- zanimanje za psihološka znanja (G2)

Druga izbira poklica

- socialno delo ni prvi poklic (B1, C1, H2)

Pomoč samemu sebi

- priložnost osebne rasti (C3)

#### ***Motivi za delo na področju nasilja v družini***

Naključje

- naključna izbira delovnega mesta (A3, Č2, D2, E3, F5, H3)
- med študijem prepričanje, da na tem področju nikoli ne bo delal/delala (F6)
- prijava na razpis (A4, G5)
- želja po službi, ki navdihuje, dopušča avtonomnost (D3)
- želja po delu, ki omogoča osebno rast (G4)
- želja po delu z otroki (E4)

Določeno s strani vodilnih v organizaciji

- določeno s strani direktorice/direktorja (B4, C4)
- področja nisem izbrala sam/sama (B5)

**Na kakšen način se srečujete z nasiljem v družini in kako v teh primerih postopate? Mi lahko to na kratko opišete.**

#### ***Delo s povzročiteljem***

Delo na centru za socialno delo

- področje dela (C4)

#### Naloga centra za socialno delo

- sodelovanje s povzročiteljem v okviru ukrepa prepovedi približevanja (B6, C5)
- povabilo na svetovalni razgovor (C9)
- usmeritev povzročitelja v osebno pomoč (Č9)
- ustvarjanje varnega prostora (Č11)
- vzpostavitev dobrih pogojev za delo in dober delovni odnos (Č14)

#### Zakon o preprečevanju nasilja v družini

- dolžnost poklicati povzročitelja, ko je izdan ukrep prepovedi približevanja (B7, C6)
- dolžnost seznaniti povzročitelja z ukrepom (B8, C7, Č7)
- dolžnost seznaniti povzročitelja z vsemi možnimi oblikami pomoči (B9, C8, Č8)

#### Slabe izkušnje sodelovanja

- večina povzročiteljev po zakonu ni dolžna obiskovati centra za socialno delo (B10)
- malo povzročiteljev pripravljeno sodelovati (B11)

#### Pozitivne izkušnje sodelovanja

- pozitivne izkušnje sodelovanja s povzročitelji (C10, Č10)
- večina povzročiteljev se odzove na povabilo (C11)
- različne prakse razpletov, nadaljevanja pomoči (C12)

#### Konflikt vlog

- naloge, vloge, odgovornosti se pri nasilju v družini močno prepletajo (Č5)
- zaščita otrok, žrtve in hkrati podpora povzročitelju (Č6)

#### Delo na Društvu za nenasilno komunikacijo (DNK)

- področje dela (G6)
- vodenje treninga socialnih veščin (G7)
- manj frustracij, jeze s strani uporabnikov kot na centru za socialno delo (G10)
- dogovor o sodelovanju (G11)
- 24 srečanj različnih tematik (G12)

#### Začetek sodelovanja uporabnikov z Društvom za nenasilno komunikacijo

- uporabniki so napoteni s strani centra za socialno delo, tožilstva itd. (G8)
- uporabniki se lahko vključijo tudi prostovoljno (G9)

### ***Delo z žrtvijo***

#### Delo na centru za socialno delo

- področje dela (A2)
- varstvo družine (A5)

#### Zakon o preprečevanju nasilja

- dolžnost pomagati žrtvam (A10)

#### Začetek sodelovanja

- žrtev se obrne na policijo (A12)
- žrtev se obrne na center za socialno delo (A13)

#### Storitve na centru za socialno delo

- prva socialna pomoč (A6)
- osebna pomoč (A7)
- sodelovanje tudi po preteku ukrepa prepovedi približevanja (A17)

#### Naloga centra za socialno delo

- multidisciplinarni tim za žrtve nasilja (A8)
- strokovno mnenje (A9)
- vzpostavitev stika z uporabnikom (A11)
- seznanitev žrtve z ukrepom prepovedi približevanja (A15)
- seznanitev žrtve z njenimi odgovornostmi in dolžnostmi (A16)
- sprejemanje odločitev uporabnika (A40)
- spoštovanje mnenja uporabnikov (A39)

#### Naloga policije

- ukrep prepovedi približevanja (A14)

#### Delo v varni hiši

- področje dela (H4)
- zaposleni dve socialni delavki (H5)
- namestitev za ženske in otroke, žrtve nasilja (H6)
- nudenje varnosti, opore, svetovanja, pogovor (H7)
- uporabnice imajo prost izstop iz varne hiše (H8)
- hišna pravila (H9)
- možnost konflikta vloge (med svetovalko, podporo in nadzornico) (H10)
- manj pritiska kot na centru za socialno delo (H11)

### ***Delo z otrokom in mladostnikom***

#### Vzrok za namestitev otrok v kriznem centru

- najpogostejši vzrok je nasilje v družini (E5)

#### Delo v kriznem centru

- običajno je nameščanje otrok z njihovim privoljenjem (E6)
- sodelovanje z regijsko interventno službo, s policijo, šolami itd. (E7)
- namestitev otrok starih od 6 do 18 let (E8)
- bivanje 21 dni (E9)

#### Naloga kriznega centra

- sprejem otroka, bivanje, podpora, prva socialna pomoč, osebna pomoč, multidisciplinarno sodelovanje itd. (E10)
- sodelovanje s starši, če je to mogoče (E11)
- enake odgovornosti kot sodelavec (F7)

#### Problemi sodelovanja z družino

- pomanjkanje psihološke pomoči, ki jo družina po navadi potrebuje (E12)

### ***Regijska interventna služba***

#### Delo na področju nasilja v družini

- srečevanje nasilja v družini (Č3)

Naloge regijske koordinatorke

- strokovna podpora kolegom in kolegicam (D4)
- spodbujanje sodelovanja različnih institucij med seboj (D5)
- pridobivanje različnih podatkov (D6)
- izvajanje interventne službe (D7)
- vplivanje na razmišljanje laične in strokovne javnosti o nasilju v družini (D8)
- pisanje člankov (D9)
- obveščanje o problematiki nasilja v družini (D10)
- analiziranje problematike nasilja v družini (D11)

Značilnosti vloge regijske koordinatorke

- možnost distance in osebne (ne)vpletenosti v primer

### **13.4.2. Stres na delovnem mestu**

**Kako doživljate svoje delo?**

#### ***Odnos do dela***

Pozitiven odnos

- pozitivno doživljanje dela (B12, Č12, D12)
- omogočanje osebnostne rasti (B13)
- zaupanje v možne spremembe ljudi (Č13)
- delo me krepi (Č15, F11)
- delo me izpopolnjuje (Č16, G14)
- nadgrajuje (Č17)
- bogatitev spoznaš z zamikom (F9)
- stres kot motivacija in zagon (D13)
- plemenito (E15)
- pridobivanje novih kompetenc (F10)
- izziv (G13)

Negativen odnos

- stresno (A18)
- preveč birokracije (C18, C19)
- delo me frustrira (G15)

Negativen in pozitiven odnos

- delo izčrpa in izpolnjuje (C13, E16, F8, H12)
- jemanje negativnih stvari v zakup, da opravljaš delo, ki te veseli (G17)

Zahtevno delo

- odgovorno (A19, E13)
- zahtevno (A20, A28, E14)
- naporno (E17)
- na trenutke je delo stresno (D14, E18)
- zaznamovanje drugih s svojim delom (A22)
- tveganost in pomembnost intervencij (A23, A26)
- možnost ogrožanja življenja otrok (A24)
- težka tematika in problematika (A29)
- prehitro spreminjanje zakonodaje (C14)
- dileme o strokovnem, korektnem ravnanju (C15)
- premišljevanje o primeru tudi doma (C16)

- tanka meja med empatijo in obremenjenostjo (E20)
- v praksi se je težko zavarovati pred izgorelostjo (E19)

#### Pomembno delo

- vplivanje na življenje ljudi (A21, A25)
- intenzivno delo z uporabniki (H13, H15)
- vsebina pred postopki (H14)
- dragocena vez z uporabniki (H16)

**Kaj vam v službi predstavlja največje zadovoljstvo in kaj povzroča največji stres, če se osredotočimo na področje nasilja v družini?**

#### ***Pozitivni vidiki dela***

Zadovoljstvo pri delu

- pozitivna povratna informacija uporabnikov (A30)
- zadovoljstvo uporabnikov (A31, C24, Č18)
- dosežene spremembe pri uporabniku (A32, C21, C22, E21, F17, G19, H17)
- kvalitetno opravljeno delo (A33, G18)
- uspešno sodelovanje s povzročiteljem (B14, Č19)
- uporabnik doseže uvid (C20)
- samostojnost uporabnika kot varovalo pred ponovitvijo prejšnjega stanja (C23)
- dobro sodelovanje z različnimi institucijami (D16)
- z leti se naučiš postavljanja mej med zasebnim in profesionalnim življenjem (F15)

#### ***Negativni vidiki dela***

Vir stresa

- uporabnik ne dobi uvida v problem (A36, F20)
- negativni izid primera (A34, F28)
- nesodelovanje in nezainteresiranost uporabnikov (B15, B16, G20, G21)
- nezadovoljstvo uporabnikov (C26, C27, C30)
- nesodelovanje med institucijami (F23, G26, B19, D17, D20)
- nezmožnost ugoditi uporabniku (C33)
- nezmožnost vzpostaviti komunikacijo (C32)
- agresija s strani uporabnikov (B17, C28, F21)
- grožnje povzročiteljev nasilja (B18, C31)
- neposlušnost uporabnikov (C29)
- neuspešno sodelovanje uporabnikov zaradi alkoholizma (G22, G23, G24)
- napor, trud, kvalitetna pomoč (A35)
- vrnitev žrtev k povzročitelju (A37)
- pomanjkanje povratnih informacij o uporabnikih (F18)
- pričakovanje uporabnikov, da socialna delavka oz. socialni delavec vse opravi namesto njih (C25, F12, F29, G25)
- konflikt med odločitvijo uporabnikov in strokovno oceno zaposlenih (A38)
- konflikt med strokovno oceno in mnenjem uporabnika (D18)
- konflikt med strokovnjaki (D19)
- konflikt med profesionalnim in zasebnim življenjem (A41, E33, F13)
- konflikt med vlogami (svetovalka, nadzornica) (H18, H19)
- preverjanje realnih, izvedljivih možnosti podpore in pomoči (Č20)
- dobro poznavanje teorije je lahko prednost, lahko pa slabost (Č21)
- pomanjkanje znanja v nekaterih institucijah (G27, G28)
- neodločnost centrov za socialno delo (E22, E24)
- birokracija (E23, F27, G16)
- toga zakonodaja (F24)
- delovnik (E25)
- dostopnost 24/7 (E34, F26)

- pritisk medijev (E26, E27)
- pretirana empatičnost (F14)
- specifična dela na področju nasilja v družini (F16, F22, F25)

**Na kakšen način doživljate stres oz. kako ga prepoznate? Kako se to kaže v vašem profesionalnem in zasebnem življenju? (Vas to pri čem ovira?)**

### ***Znaki stresa***

Stopnja doživljanja stresa

- nizka stopnja doživljanja stresa (B20, G30)
- izgorelost (E30)

Duševni simptomi

- vznemirjenost (A43)
- napetost (A44)
- manjša potrpežljivost (A46, B22)
- razdražljivost (B23, D21, E29, F30)
- otopelost (Č22)
- slaba volja (D22)
- težko pričakovanje dopusta (G31)
- zmedenost (H23)

Telesni simptomi

- utrujenost (A45, Č23, H22)
- kronična utrujenost (E28)
- pomanjkanje energije za igro z otroki (A47)
- glavobol (B24)
- povišan pritisk (C34, H20)
- hitrejša bitja srca (C35, H24)
- plitvo dihanje (H21)
- vročina (C36)
- večja potreba po spanju (Č24)
- zavedanje, da se lahko manifestira v bolezen (E31)
- upad imunskega sistema v času dopusta (E35, F32)

Vedenjski simptomi

- pretirana natančnost (F31)

### ***Vpliv stresa na življenje socialnih delavk in socialnih delavcev***

Vpliv stresa na profesionalno in zasebno življenje

- neoviranost zasebnega in profesionalnega življenja (B25, H25)
- oviranost zasebnega življenja (E32, F33)
- oviranost, kadar delo in prosti čas nista v ravnovesju (Č25)
- netolerantnost do družinskih članov (D23)
- burna reakcija na konflikt doma (D24)
- doma me bremenijo konflikti med sodelavci iz službe (H27)

Razlogi za nizko stopnjo doživljanja stresa

- postavljene mej med zasebnim in profesionalnim življenjem (B21, C39, F34, G33, H26)
- postavljanje mej med lastno odgovornostjo in odgovornostjo uporabnikov (G36)
- poznavanje samega sebe - kaj te razjezi in kaj umiri (C37)
- vnašanje v delo pravnih del sebe (G34, G35)
- pogovor s sodelavkami/sodelavci (C38)
- pogovor o čustvih (G32)

- veliki otroki (Č26)

### **Kako delo vpliva na vaše telesno in čustveno/duševno delovanje?**

#### ***Spremembe v psihične delovanju***

Proces kronične utrujenosti

- spremembe v psihičnem delovanju lahko prispevajo h kronični utrujenosti (A49)

Spremembe v čustvovanju

- razdražljivost, občutljivost (A48, B26, Č27, E40, F35)
- vznemirjenost (C43)
- slaba volja (C44)
- večja čustvenost (Č28)
- zmedenost (E39)
- zavračanje pomoči drugih (F37)
- otopelost (F38)
- doživljanje stresa konec vikenda (G37)
- večja hvaležnost za svoje življenje (H28, H29)

Konflikt med profesionalnim in zasebnim

- začaran krog napetosti in obremenitev (A49)

#### ***Spremembe v fizičnem delovanju***

Telesni simptomi

- posebnih zdravstvenih težav ni (C40)
- okvara oči (C41)
- bolečine v križu (C42)
- močna izčrpanost (Č30)
- utrujenost (E38)
- bolečine ljudi kot bolečine v lastnem telesu (Č29)
- potenje (D25)
- potreba po nezdravih substancah; cigareti, čokolada (D26)
- nespečnost (D27)

Vedenjski simptomi

- pretirano izvajanje športnih aktivnosti (E36)

**Ste pri svojem delu kdaj prepoznali občutke nemoči, obupa, nerešljive situacije? Kako ste ravnali takrat?**

#### ***Občutki nemoči in nerešljive situacije***

Situacije, ki pripeljejo do občutkov nemoči in nerešljive situacije

- uporabnik ne spoštuje in upošteva načel (G41)
- doživljanje strahu, žalosti, negotovosti, kaj bo z žrtvami v prihodnosti (A42)
- prevelika pričakovanja, drugačen razplet primera (A51)
- konflikt med odločitvijo uporabnikov in mnenjem strokovnjaka (A52)
- konflikt med teorijo in prakso (Č32)
- nesodelovanje uporabnikov (C46)
- nesodelovanje med institucijami (F40, F41)

Pogostost doživljanja občutkov nemoči in nerešljive situacije

- občasno doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije (B27, C45, Č31, D28, E41, G38, H30)

- vse pogostejše doživljanje občutkov nemoči in nerešljive situacije (F39)

### ***Strategije obvladovanja občutkov nemoči in nerešljive situacije***

Skrb zase

- glede na situacijo izberem ustrezno strategijo (H31)
- pomiritev, zavedanje, da si naredil/naredila vse, kar je bilo v tvoji moči (A53)
- razmejitev uporabnikove in strokovne odgovornosti (A54, G44)
- pozitivno naravnano mišljenje (D30)
- neslužbena situacija sproži uvid v rešitev (D31)
- samorefleksija (G42, G43, H35)

Neformalna podpora v timu

- konzultacije s sodelavkami/sodelavci (B28, D29, F42, G39, H33, H34)
- usmeritve, nove ideje, kaj narediti (G40)

Strategije povezane z uporabniki

- vztrajnost (C48, Č33, Č37)
- izkušnje te naučijo, da se bodo stvari razrešile, ampak bo trajalo (E42)
- ni nerešljivih situacij (Č34)
- ubesediš čustva, strah, nemoč (C47)
- komuniciranje z uporabnikom (Č35, Č36)

Formalne oblike pomoči

- intervizija (H32)

### **13.4.3. Izgorelost na delovnem mestu**

**Kako dolgo že delate na tem področju? Ste kdaj razmišljali o zamenjavi delovnega mesta ali pa ste to morda že storili? (Če DA, zakaj? Kateri so bili dejavniki, ki so vas do tja pripeljali?)**

#### ***Delovna doba na področju nasilja v družini***

Delo na področju nasilja v družini

- 6 let dela (A55)
- 16 let dela (B29)
- 10 let dela (C49)
- 9 let dela (Č38)
- 3 leta dela (D32)
- 7 let dela (E43, F43)
- 2 leti dela (G45)
- 15 let dela (H36)

#### ***Zapustitev dela na področju nasilja v družini***

Zadovoljstvo na delovnem mestu

- o zapustitvi delovnega mesta ne razmišlja (A56, B30, Č43, D33, G46)
- delo me veseli (E47)

Možnost zapustitve delovnega mesta čez nekaj časa

- negotovost glede želj v prihodnosti, odprta možnost za zapustitev delovnega mesta (A57, F45)

Nezadovoljstvo na delovnem mestu

- ob težkih kompleksnih primerih si želim, da ne bi delal/-a na področju nasilja v družini (C50, E44)
- razmišljanje o izstopu iz regijske interventne službe (Č39)

- nezmožnost usklajevanja interventne službe in službe na centru za socialno delo (Č44)
- razmišljanje o zapustitvi delovnega mesta (F44, H37)
- odgovornost me obremenjuje (Č40)
- dostopnost 24/7 (Č41, E46)
- zanemarjanje psihofizičnih aktivnosti (Č42)
- prepletanje vlog (Č45)
- opažam znake izgorelosti (E45)

**Kakšna je vaša stopnja informiranosti o možni izgorelosti na delovnem mestu?**

### ***Informiranost o možni izgorelosti***

Stopnja informiranosti

- seznanjenost z izgorelostjo (A58, E50, F48)
- zavedanje, da lahko izgorelost doživi kdorkoli (A59, E48)
- visoka stopnja (B31, C51, Č46, D35, G47, H38)

Razlog za pridobivanje informacij

- zavedanje, da lahko tempo življenja pripelje do izgorelosti (A62)
- spontana seznanitev s procesom izgorelosti (D34)
- prepoznavnje znakov izgorelosti (E49, F49)
- področje nasilja v družini te spodbudi k informiranosti (H39)

### ***Viri pridobljenih informacij o izgorelosti***

Organizirano posredovanje informacij

- strokovna srečanja (B32)
- izobraževanja (A60, B33, C52, Č48, D36, H42)
- velika možnost za pridobitev informacij o izgorelosti (C53)
- krepitev socialnih delavk in socialnih delavcev znotraj regijskega posveta (D37, D38)
- na nobenih izobraževanjih na to temo (F47)
- 4-mesečno izobraževanje (G48, G49, G50)

Samoiniciativnost

- prebiranje literature (A61, B34, F46)
- pripravljanje snovi na to temo za lastne delavnice (Č47)

**Kateri dejavniki so po vašem mnenju tisti, ki najpogosteje pripeljejo do izgorelosti socialnih delavk in socialnih delavcev, ki delajo na področju nasilja v družini?**

### ***Dejavniki tveganja za izgorelost***

Obremenitev s strani institucije in tima

- preobremenjenost strokovnih delavk in strokovnih delavcev (A63)
- preveč primerov (A64, Č50, G55)
- premalo strokovne podpore (A65, Č51, H44)
- premalo supervizije (G54)
- nesodelovanje z ostalimi službami (A66, G70)
- slabi odnosi v kolektivu (F50, G52)
- v kolektivu s slabimi odnosi ne bi mogel/mogla delati (G53)
- pomanjkanje kadra (F51)
- birokratsko delo (G51)

Obremenitev zaradi kompleksnosti področja nasilja v družini

- vrnitev žrtve k povzročitelju (A67, A70)
- ponovitev nasilja (A71, A75)

- zavrnitev strokovne pomoči (A69, E51)
- uporabnik ne dobi uvida v problem (B35)
- nesodelovanje uporabnikov (B36, C55, E52)
- nezadovoljstvo uporabnikov (C60)
- agresivnost uporabnikov (C54)
- manipulacija s strani uporabnikov (C57)
- neodkritost s strani uporabnikov (C56)
- prevelika pričakovanja socialnih delavk oz. socialnih delavcev in uporabnikov (C59, D41, E53)
- razhajanja med pričakovanju uporabnikov in socialnih delavk oz. socialnih delavcev (C61)
- pomanjkanje mej med lastno odgovornostjo in odgovornostjo uporabnikov (Č49)
- omejitve zakonodaje (C58)
- kompleksnost dinamike nasilja (E54, F52)
- pomanjkanje teoretičnega znanja (A72)

Obremenitev s strani socialne delavke in socialnega delavca

- pretirana empatičnost (A68, A74)
- prevzemanje krivde (A76)
- pomanjkanje osebne čvrstosti (A73)
- pomanjkanje ravnovesja med prostim časom in delom (Č52, D51)
- pomanjkanje razmejitev odgovornosti (H43)
- pomanjkanje potrpežljivosti in vztrajnosti (D42)
- slabo vrednotenje svojega dela (D39, H45)
- nezmožnost videti majhnih korakov (D40)

#### **13.4.4. Preprečevanje izgorelosti in blaženje stresa**

**Kakšne so vaše strategije sproščanja? (Kako si pomagате, kadar občutite stres, napor? Na koga se najprej obrnete?)**

##### ***Strategije sproščanja***

Socialna opora

- pogovor z družino, prijatelji (A77, B37, D44, E56, G56, H50)
- socialna opora ljudi, ki niso povezani s socialo (C62)

Športne aktivnosti

- kolesarjenje (A78, H48)
- tek (D43)
- sprehodi (A79, B39, Č54, F58, G59, H49)
- pohodništvo (C64)
- smučanje (C65)
- ples (C63)
- druge fizične aktivnosti (B38, C66, E55)

Ostale aktivnosti

- gledanje televizije (A80)
- izleti (A81)
- delo na vrtu (Č53, H46)
- glasba (Č55, F55, H47)
- meditacija (Č56, G57)
- gledališče (Č57)
- spanje (Č58)
- delavnice, ki jih izvajam sama (Č59)
- vožnja domov in poslušanje glasbe v avtu (F53)
- služba v drugem kraju, kot dom (F54)
- pobarvanke za odrasle (F56)
- slikanje (G60)
- pisanje (F57)

- branje literature na temo nasilja v družini (G58)
- strategije stran od ljudi (G61)

### ***Pomanjkanje časa za sproščanje***

Pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti

- odsotnost pomembnih aktivnosti (A82)
- pomanjkanje časa za zadovoljevanje lastnih potreb, želj, interesov (A84, E37)
- potreba po času zase (A85, E79)
- zavedanje o pomembnosti sprostitev in možni izgorelosti (A87)
- neusklajenost med dejanji oz. vrednotami v profesionalnem in zasebnem življenju (A88)

Vzroki za pomanjkanje časa za prostočasne aktivnosti

- otežena skrb zase zaradi majhnih otrok (A83, A172, D79, E57)
- postavljanje potreb, želj družine pred svojimi lastnimi (A86, E59)
- težko usklajevati družino in štiri-izmensko delo (E58)

Posledice pomanjkanja časa za sproščanje

- utrujenost, pomanjkanje spanja (A89)
- spremembe v zdravju, počutju (E80)

**Kako, na kakšen način poskrbite sami zase, da s tem preprečujete izgorelost?**

### ***Strategije preprečevanja izgorelosti***

Strategija za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti so enake

- (ne)izgorelost (B40)
- nič posebnega (F59)
- iste strategije kot blaženje stresa (F60, G62)

Organizirane oblike pomoči

- izobraževanje, strokovno izpopolnjevanje (A90, E60)
- izvajanje svojih delavnic (Č60)
- informiranje javnosti (D46)
- intervizija (H51)

Neformalne oblike pomoči

- skrb zase (A97)
- čas namenjen samemu sebi (A98)
- aktivnosti, ki te sprostijo (A99)
- samorefleksija (H52, H53)
- načini razmejevanja dela in privatnega življenja (A100, E63)
- načini razmejevanja lastne odgovornosti in odgovornosti uporabnikov (A101, E62)
- sprehod (B42)
- športne aktivnosti (B43)
- pogovor z družino (B44)
- pogovor s sodelavkami (C67, G64)
- pogovor s strokovnimi delavkami v drugih institucijah (C68)
- sproščanje v dnevnem prostoru centra za socialno delo (C69)
- družabne dejavnosti (C70)
- analiziranje problematike nasilja v družini (D45)
- branje in pisanje člankov (D47, D48)
- koriščenje dopusta po delih in ne v bloku (G63)

Učinki neformalnih oblik pomoči

- sprostitev (B41, B45)

- razbremenitev (B46)
- razveselitev (B47)

#### Učinki izobraževanja

- pridobivanje novega znanja s področja nasilja v družini (A91)
- večji uvid v nasilje v družini (A92)
- večje razumevanje nasilja v družini (A93)
- lažje sprejemanje odločitev uporabnikov (A94)
- pomembnost izobraževanja za delo na področju nasilja v družini (A95)

#### Učinki pomanjkanja izobraževanja

- škoda storjena uporabniku in sebi (A96)
- opazno pomanjkanje znanja pri drugih strokah (A106)

### **Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?**

#### ***Krepitev zaposlenih***

Pomembne osebnostne lastnosti za delo na področju nasilja v družini

- vztrajnost (A27, A102, A104, A111)
- trma (A103)
- potrpežljivost (A112, C71, G65)
- doslednost (C72)
- poslušnost (C73)
- komunikativnost (Č63)
- odprtost za drugačnost (C74, C75, C76, C78, Č62)
- (ne)obsojanje (Č61)
- sprejemanje različnih stališč uporabnikov (C79)
- osebna čvrstost (Č66)
- dober odnos kot vrednota (C77, Č64)
- zaupanje sebi in drugim (E65, H55)
- iskrenost do sebe (E66)
- empatičnost (F61, G66)
- občutljivost (F62)
- pripravljen pomagati /F63, F64)
- iste lastnosti, ki so potrebne za delo na področju nasilja v družini, so lahko tiste, ki vodijo v izgorelost (F65)

#### Možnost prepoznavanja majhnih sprememb

- spremljanje napredka (A113, C80)
- realne zahteve (A114)

#### Organizirane oblike pomoči

- izobraževanje na področju nasilja v družini (A115, C81)

#### Razlogi za potrebo po strukturirani obliki pomoči in podpore

- kompleksnost dinamike nasilja v družini (A106)
- dolgotrajen proces preden žrtev poišče pomoč (A107)
- nezmožnost žrtve, da naredi spremembo čez noč (A108)
- dolgotrajen proces, ko žrtev že poišče pomoč (A109)
- podpora žrtve (A110)

#### Pomembnost izobraževanja za krepitev moči

- razumevanje nasilja v družini (A116)
- zmanjšanje situacij, v katerih ne veš, kako odreagirati (A117)

- zmanjšanje obtoževanja samega sebe (A118)
- kvalitetno in kakovostno delo (A119)
- krepitev zasebnega življenja (A120)
- več usposobljenosti prinaša več kompetenc, spretnosti in izkušenj (A121)
- zmanjšanje možnosti za izgorelost (A122)

#### Neformalna pomoč znotraj tima

- podpora sodelavcev (A123, B49, E64, H54)
- dobri odnosi v kolektivu (B48, G67)
- urejeni partnerski odnosi (G68)
- sodelovanje z drugimi institucijami (G69)

#### Neformalna pomoč in podpora

- ljudje, ki jih imam rada/rad (D49)
- raziskovanje, iskanje novih idej (D59, D52)
- branje literature na temo nasilja v družini (D53)
- ukrepaš, ko začutiš, da ne zmoreš več (E61, E67)
- jasno postavljene mej med zasebnim in profesionalnim življenjem (G71)

#### Krepitev povezana z uporabniki

- zadovoljstvo uporabnikov (B50)
- dobro opravljeno delo (B51, H56)
- spremembe uporabnikov (B52)
- sprejemanje odločitev uporabnikov (Č67)
- primeri dobre prakse (H57)
- uporaba humorja v praksi (H58)

### **Kakšnih strategij, metod, oblik pomoči za blaženje stresa in preprečevanje izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?**

#### ***Blaženje stresa in izgorelosti na ravni organizacije***

##### Organizirane oblike pomoči

- pomanjkanje kakršne koli organizirane podpore in pomoči s strani organizacije (A124)
- strokovni kolegij (B53)
- brez intervizije in supervizije bi bilo težko sodelovati in imeti dobre odnose (G74)

##### Supervizija

- odsotnost supervizije (A125, D56, E68, F66)
- načrtovanje supervizije v prihodnosti (A126)
- prisotnost supervizije enkrat mesečno (C82, Č68, H60)
- prisotnost supervizije dvakrat mesečno (G72)
- izpostavljanje dilem, problemov in stiske, usmeritve, pogled iz perspektive tretjega (Č69)
- ko je še bila, je bila premalokrat (F68)

##### Intervizija

- odsotnost intervizije (A127, E70, F67)
- prisotnost intervizije (C83, Č70, G73, H59)
- načrtovanje intervizije v bližnji prihodnosti (E71, F69)

##### Team - building

- sestanek vseh zaposlenih, pogovor o novostih, dilemah itd. (C84)
- v obliki piknikov, druženja po službi (G77)
- v obliki obiska wellnesa (H63)
- potreba po team – buildingu, saj kolektiv ni več uglašen, povezan, izgubil se je osebni stik (D57)

#### Izobraževanje

- možnost izobraževanja (C86, Č74, D55, G75, H61)
- primer izobraževanja (Č75)
- vodstvo motivira zaposlene k izobraževanju (G76)

#### Podpora vodilnih v organizaciji

- pogovor z direktorico/direktorjem
- direktorica/direktor motivira delavce in preprečuje izgorelost (Č73)

#### Neformalna podpora in pomoč

- pomembnost neformalne oblike pomoči (A129, F36)
- pogovori, usmeritve, nasveti sodelavcev v času malice (A128)
- neformalna posvetovanja (B54, E72, H62)
- druženje sodelavk/sodelavcev izven delovnega časa (A131, C85, Č71)
- športne aktivnosti (Č72)
- izleti (D54, H64)
- zelo dobri odnosi v kolektivu (F70)
- nematerialna stimulacija v obliki delno prilagojenega delovnega časa (F71)

#### Program za zdravje

- druženje sodelavk izven delovnega časa (A130)

#### Katera od teh metod, oblik pomoči vam najbolj koristi in katera najmanj. Zakaj?

##### ***Koristnost podpore in pomoči***

##### Neformalne in formalne oblike pomoči

- vsaka podpora je koristna na svoj način (A132, B57)
- vse metode so enako uporabne, pomembne (B56, Č76)
- pomembnost nudenja različnih oblik, metod pomoči (Č77, Č78, H65, H66)

##### Formalne oblike pomoči

- nujno potrebne so formalne oblike pomoči (D61)
- učinkovitost in koristnost supervizije (A133, A134, D60, E69, H67)
- koristnost intervizije (C87, G78, G79)

##### Razlogi za organiziranje supervizije

- omogoča druženje, povezovanje strokovnjakov med seboj (H68)

##### Neformalne oblike pomoči

- vsaka podpora je koristna na svoj način (F72)
- v največjo pomoč (F73)
- omogočajo sprostitev, povezovanja kolektiva na osebni ravni (D59)
- izleti (D58)
- pomoč v obliki druženja (A135, C88)
- pogovor s sodelavci (C89, E73, F74)

##### Najmanj koristna strategija

- izobraževanje zaradi lastne visoke stopnje informiranosti o nasilji v družini (G80)

**Ali po vašem mnenju dobite dovolj podpore s strani organizacije? Je po vašem mnenju znotraj organizacije dobra/zadostno oblikovana podpora in pomoč?**

### ***Zadovoljstvo s ponujeno podporo***

Podpora vodilnih v organizaciji

- zadovoljstvo s podporo vodilnih v organizaciji (A136, B58, C90, Č79, D62, H69)
- poslušnost (A137, C91)
- soustvarjanje rešitev, sodelovanje (A138, Č81)
- podpora in pohvale (A139, A141)
- motiviranje (A140)
- omogočanje inovativnosti (D63)
- omogočanje avtonomije (D64, H70)
- omogočanje izražanje lastnega mnenja (H71)

Podpora tima

- pomoč sodelavk/sodelavcev, podpiranje druga druge oz. drug drugega (A142)
- dobro vzdušje v timu (A143)
- pomembnost podpore kolektiva (A147)
- zadostna neformalna pomoč, dobro vzdušje, iskreni, odprti odnosi (A148, G82)

Organizirane, formalne oblike pomoči

- ni dovolj strukturiranih oblik pomoči (D65, D68, E81, F75)
- potrebne so strukturirane oblike pomoči, da se stres predela tam, kjer se je pridobil (D66)
- samo osebne strategije niso dovolj (D67, F76)
- finančna stiska in posledično odsotnost formalnih oblik pomoči (A145, Č82, E74, E77, E86)
- velika možnost izbire različnih oblik in pomoči (C92)
- zadovoljstvo z možnostjo izbire (C93, H72)
- več kot je pričakovano (G81)
- intervizija in supervizija vedno dostopni (H73)

**Kako na vas vpliva podpora s strani organizacije in kako vaše osebne strategije obvladovanja stresa in preprečevanje izgorelosti?**

### ***Učinki podpore s strani organizacije***

Pozitivni učinki

- pozitivni vplivi na strokovno delavko in strokovnega delavca (A146, H75)
- v pomoč (A149)
- sprostitvev (E78)
- potrditev za delo (H74)
- neformalna pomoč v timu je neprecenljiva (F79)
- delo v kolektivu me veseli (H77)
- občutek kompetentnosti, moči (F80)
- nov pogled na problem (F81)
- razbremenitev (G83, H76)
- možnost izražanja čustev (G84)
- razreševanje stisk, dilem (G85)
- odsotnost podpore v timu bi mi oteževalo kvalitetno opravljanje dela (G86)

Negativni učinki

- pritisk, ker zaposlenim ni mogoče zagotoviti oblik pomoči, ki jih potrebujejo (E82)

### ***Učinki osebnih strategij***

Pozitivni učinki

- pomanjkanje organiziranih oblik pomoči, zato so močnejše osebne strategije (D69)
- preusmeritev misli (A150)

- oddih (A151)
- sprostitve (A152, D70, F77)
- pomiritev (D71)
- nove energija (D72)
- zmanjševanje stresa (A153)
- spodbujanje, da vztrajam, poskusim (F78)
- pomagajo preživeti (H78)

### ***Kombinacija osebnih strategij in strategij organiziranih s strani organizacije***

Učinki kombinacije obeh vrst strategij

- pozitivni učinki (C94, Č83)
- pomiritev (C95)
- sprostitve (C96)
- veselje (C97)
- motivacija, zagon za nadaljnje delo (Č84)
- učinki obeh strategij so enaki (C98)
- kombinacija obeh preprečuje stres (B59)
- kombinacija obeh strategij preprečuje izgorelost (C99)
- vsak, ki dela z ljudmi potrebuje kombinacijo obeh vrst strategij (G87, G88)
- osebne strategije in strategije s strani organizacij se prepletajo in dopolnjujejo (H79)

**Kaj bi še lahko organizacije storile, da bi preprečevale izgorelost in blažile stres na delovnem mestu?**

### ***Možni predlogi na strani organizacije***

Povečanje kolektiva

- dodatna zaposlitev (A154, B62, E83, E84, F82)
- odpiranje delovnih mest drugod, ne pa tudi na Koroškem (A155)

Razlogi za potrebo po povečanju kolektiva

- težki, kompleksni primeri (A156)
- veliko vložene energije v en primer (A157)
- vključenost več socialnih delavk pri enem primeru (A158)
- preveč primerov (A160)
- prevzemanje različnih področij dela zaradi pomanjkanja kadra (A161)
- potreba po razbremenitvi kadra (A159)
- izboljšanje normativov, standardov (E85)
- potreba po zmanjšanju administrativnega dela (F85)

Izobraževanja

- izobraževanje na področju nasilja v družini in na temo izgorelosti (A162, B60 C103, E75, G90)
- informiranje vodilnih o posledicah stresa in izgorelosti na zaposlene (Č85)
- opažanje, da se socialne delavke oz. socialni delavci ne udeležujejo predavanj tudi, če so ta brezplačna (G29)

Razlogi za potrebo po izobraževanju

- pomanjkanje znanja škodi uporabnikom (A163)
- preprečevanje izgorelosti (E76)

Supervizija

- potreba po organizirani superviziji (A164, B61, F83, G89, H80)

Razlogi za organiziranje supervizije

- omogoča strokovni pogovor (A166)
- nasveti, usmeritve (A167)

- krepitev strokovnih delavk in strokovnih delavcev (A168)

#### Intervizija

- nujna potreba po interviziji (H81)

#### Razlogi za organiziranje intervizije

- razbremenitev (H82)

#### Team – building

- potreba po uvedbi team – buildinga (G93, D73)

#### Razlogi za uvedbo team – buildinga

- potreba po team – buildingu, saj kolektiv ni več uglasen, povezan, izgubil se je osebni stik (D57)
- povezovanje kolektiva (D74)
- izboljšanje odnosov me zaposlenimi (D75)
- možnost izražanja čustev, problemov in dilem, strokovnjaki s tem ne ostajajo sami (G94)

#### Raznoliki programi podpore in pomoči

- potrebni so različni programi znotraj organizacije, da ima vsak možnost izbire (C100, Č88, H83)
- športne aktivnost: fitnes, bazen (C104, Č87, D77)
- motivacijske dejavnosti (F84)

#### Neformalna podpora in pomoč

- vzpostavitev dobrega odnosa med zaposlenimi (C102, D76, E87)
- vzpostavitev sodelovanja in povratnih informacij z različnih institucij (F19, G95)
- vzpostavitev poenotene prakse na področju nasilja v družini (G91, G92)

**Kaj bi lahko preventivno storile socialne delavke in socialni delavci, da do izgorelosti ne bi prišlo oz. ne bi prišlo v tolikšni meri?**

#### ***Možni predlogi na strani socialnih delavk in socialnih delavcev***

##### Skrb zase

- več skrbi zase (A169, F86)
- ureditev socialnega življenja (A170)
- čas zase, ne zgolj za druge (A171)
- aktivnosti, ki te sprostijo (A173, C105, D78, F87, G199)
- poznavanje sebe - kaj te umiri, kaj te razjezi (C106, D82)
- priznanje samemu sebi, da si pod stresom (C107, G102, H40)
- pozitivno naravnano gledanje na svet (D81, H88)
- grajenje na odnosu s sabo in drugimi (G101)
- vzpostavitev ravnovesja med delom in prostim časom (Č90, F88)
- postavljanje mej med lastnimi odgovornostmi in odgovornostmi uporabnikov (A175, Č89)
- aktivno opozarjanje ministrstva o pomanjkanju kadra (Č91)
- poiskati strokovno pomoč, če jo potrebuješ (E88, H41)
- strokovna pomoč še vedno stigmatizirana (E89)
- iskrenost (G96)
- večja samozavest, ponosnost na poklic (H84, H85, H86, H89)
- uživanje v delu, ki ga počneš (H87)

#### Razlogi za potrebo po skrbi zase

- preveč odgovornosti, občutek krivde ob neuspelem sodelovanju (A176)

- pomanjkanje sprostitev povzroči kopičenje stresa (A174)
- skrb zase ustvarja novo energijo, voljo (D80)
- poklici pomoči potrebujejo psihično stabilnost in zdravje (E90)

#### Izobraževanje

- potrebno se je udeleževati izobraževanj (A177, G97)
- opažanje, da se socialni delavci oz. socialne delavke izobraževanj ne udeležujejo tudi če so brezplačna (G98)

#### Razlogi za potrebo po izobraževanju

- pomanjkanje znanja lahko vodi v prevzemanje vloge rešitelja (G99)

#### Individualnost, specifičnost strategij glede na vsakega posameznika

- vsakemu človeku pomaga druga strategija (B63)