

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Bambič

**Socialni delavci in njihovo osebno soočanje s
travmatičnimi izkušnjami uporabnikov na centrih za
socialno delo**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2020

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tjaša Bambič

**Socialni delavci in njihovo osebno soočanje s
travmatičnimi izkušnjami uporabnikov na centrih za
socialno delo**

Diplomsko delo

Mentorica: Red. prof. dr. Metka Kuhar

Ljubljana, 2020

ZAHVALA

Hvala mentorici, red. prof. dr. Metki Kuhar, za vso strokovno pomoč, nasvete, usmeritve in spodbudo skozi celoten proces nastajanja diplomskega dela.

Hvala profesorici doc. dr. Liljani Rihter za pomoč in nasvete pri kvalitativni analizi empiričnega gradiva.

Hvala vsem socialnim delavcem in delavkam, ki so se odzvali povabilu, si vzeli čas za sodelovanje v raziskavi in v intervjujih podelili z mano svoje dragocene izkušnje.

Hvala mojemu fantu Robertu za veliko mero potrpljenja, razumevanja, spodbudnih besed in ljubezni.

Hvala moji družini in prijateljem za vso podporo.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: **Tjaša Bambič**

Naslov diplomskega dela: **Socialni delavci in njihovo osebno soočanje s travmatičnimi izkušnjami uporabnikov na centrih za socialno delo**

Mentorica: **Red. prof. dr. Metka Kuhar**

Kraj: **Ljubljana**

Leto: **2020**

Št. strani: 106

št. prilog: 4

št. tabel: 0

št. slik: 0

Ključne besede: travma, posledice travme, empatija, osebno doživljanje travmatične izkušnje, sekundarna travmatizacija, refleksija osebnih izkušenj, supervizija

Povzetek

Socialni delavci in delavke se na centrih za socialno delo v okviru svojega dela nedvomno srečujejo s številnimi uporabniki, ki imajo travmatične izkušnje. Kljub širokemu naboru strokovnih znanj in delovnih izkušenj se zaradi pogoste izpostavljenosti uporabnikom travmatičnih izkušenj tudi sami lahko znajdejo v čustveni stiski, ki se lahko kaže v obliki različnih psihofizičnih sprememb.

V prvem delu diplomskega dela predstavim teoretična izhodišča o izvajanju socialnega dela na centrih za socialno delo, o odnosu socialni delavec-uporabnik, pojasnim teoretične okvire travme in kako delati z ljudmi s travmatičnimi izkušnjami, nato se osredotočim na sekundarno travmatizacijo v poklicih pomoči in zaključim s predstavitevijo supervizije v socialnem delu, kot ene izmed možnih oblik podpore in pomoči socialnim delavcem in delavkam.

Drugi del diplomskega dela se nanaša na kvalitativno raziskavo, s katero sem raziskala, kako in na kakšne načine se socialni delavci in delavke na centrih za socialno delo soočajo s svojimi osebnimi izkušnjami, ki so vezane na njihovo osebno doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj. Zanimalo me je, kaj zaznavajo kot travmatično izkušnjo, kako jih osebno doživljajo, ali in če, kakšne spremembe opažajo na sebi, zaradi vpliva uporabnikovih travmatičnih izkušenj ali se kdaj znajdejo v večji čustveni stiski zaradi uporabnikovih travmatičnih izkušenj in kakšnih oblik podpore in pomoči se v takih situacijah poslužujejo. Na podlagi dobljenih rezultatov sem ugotovila, da se socialni delavci in delavke v moji raziskavi dobro soočajo z osebnimi izkušnjami, ki so vezane na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, pri sebi opažajo kvečjemu blage simptome sekundarne travme in poslužujejo se različnih oblik podpore in pomoči.

The title of Graduation Thesis: **Social workers and their personal confrontation with people's traumatic experiences at social work centres**

Key words: trauma, consequences of trauma, empathy, personal experience of traumatic experience, secondary trauma, reflection of personal experience, supervision

Abstract

As a part of their work, social workers at social work centres, undoubtedly meet many people who have traumatic experiences. Despite a wide range of expertise and work experience, social workers may experience emotional distress, due to frequent exposure to the people's traumatic experiences. Their distress can manifest itself in the form of various psychophysical changes.

In the first part of the thesis, I present a theory of how social work takes place at social work centres, the role of a social worker, I explain the theoretical framework of trauma and ways of working with people with traumatic experiences. After that, I focus on secondary trauma in the helping professions. I conclude the theoretical review by presenting supervision in social work as one of the possible forms of support and assistance to social workers.

The second part of the thesis refers to a qualitative research, with which I researched how and in what ways social workers at social work centres personally deal with people's traumatic experiences. I was interested in what they define as a traumatic experience, how they personally experience it, do they notice any changes in themselves, due to the impact of people's traumatic experiences, and if so, what kind of changes they notice. I was also interested in whether social workers ever find themselves in difficult emotional distress, because of people's traumatic experiences and what forms of support and help they receive in such situations. Based on the obtained results, I found that social workers in my research cope well with their own personal experiences, related to the people's traumatic experiences, they perceive at most mild symptoms of secondary trauma and they use various forms of support and assistance.

Kazalo

1. Teoretični uvod.....	1
1.1. Socialno delo na centrih za socialno delo.....	1
1.2. Socialni delavec in uporabnik – delovni odnos in vloge	3
1.3. Empatija.....	4
1.4. Travma.....	6
1.4.1. Obremenjujoče izkušnje iz otroštva	7
1.4.2. Posttravmatska stresna motnja	8
1.4.3. Delo z uporabniki z izkušnjo travme.....	9
1.5. Sekundarna travmatizacija.....	11
1.5.1. Simptomi sekundarne travme	12
1.5.2. Spopadanje s sekundarno travmo	13
1.6. Supervizija v socialnem delu	14
2. Formulacija problema	16
2.1. Raziskovalna vprašanja	18
3. Metodologija	19
3.1. Vrsta raziskave	19
3.2. Teme raziskovanja	19
3.3. Merski instrument.....	19
3.4. Opredelitev enot raziskovanja - populacija in vzorec	20
3.5. Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva	21
3.6. Obdelava in analiza podatkov.....	22
4. Rezultati.....	24
4.1. Delovne izkušnje	24
4.1.1. Trajanje opravljanja poklica socialnega dela	24
4.1.2. Področje dela	24
4.2. Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj.....	25
4.2.1. Opredelitev, primeri in posledice travmatičnih izkušenj.....	25
4.2.2. Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika.....	26
4.2.3. Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	28
4.2.4. Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.....	29
4.3. Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije	30
4.3.1. Psihofizične spremembe.....	30
4.3.2. Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb.....	31

4.4.	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami ...	33
4.4.1.	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	33
4.4.2.	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	34
4.4.3.	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	34
4.4.4.	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	35
4.5.	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.....	36
4.5.1.	Podpora s strani centra za socialno delo.....	36
4.5.2.	Izkušnje s supervizijami in strokovnimi izobraževanji	36
4.5.3.	Oblike in načini samopomoči.....	37
4.5.4.	Potrebe in predlogi	38
5.	Razprava	40
5.1.	Razprava o rezultatih	40
5.2.	Razprava o metodologiji.....	45
6.	Sklepi.....	47
7.	Predlogi	49
8.	Seznam literature	50
9.	Priloge	55
9.1.	Smernice za intervju	55
9.2.	Odprto kodiranje.....	56
9.3.	Osnovno kodiranje.....	96
9.4.	Odnosno kodiranje.....	104

1. Teoretični uvod

Osrednje teoretično izhodišče mojega diplomskega dela je sekundarna travmatizacija socialnih delavcev¹ pri delu z uporabniki z izkušnjo travme. Za to temo sem se odločila, ker sem v okviru študijske prakse veliko časa preživela s socialnimi delavci, med drugim tudi s tistimi, ki so zaposleni na centrih za socialni delo. Izkušnje tekom prakse so me spodbudile k razmišljanju, da če bom želela sama, kot socialna delavka, nuditi, kar se da kvalitetno pomoč in podporo različnim uporabnikom, potem bom v prvi vrsti morala znati poskrbeti zase.

V teoretičnem pregledu bom najprej na kratko predstavila izvajanje socialnega dela na centrih za socialno delo, pojasnila, kakšni vlogi imata socialni delavec in uporabnik ter opredelila pomen empatije kot zmožnost socialnega delavca, ki je ključna za delo z uporabniki z izkušnjo travme. Za tem se bom posvetila konceptualizaciji travme in posebej obremenjujočim izkušnjam v otroštvu. V povezavi s tem v nadaljevanju opredelim sekundarno travmatizacijo v poklicih pomoči, kako jo prepoznati in kako se z njo spopadati. Teoretičen pregled zaključim z vlogo supervizije v socialnem delu in kako le-ta lahko prispeva k uspešni obravnavi oz. preprečevanju pojava sekundarne travmatizacije pri socialnih delavcih.

1.1. Socialno delo na centrih za socialno delo

Mednarodna zveza šol za socialno delo in Mednarodna zveza socialnih delavk in delavcev sta se leta 2001 strinjali glede mednarodne definicije socialnega dela. V skladu s tem je socialno delo stroka, ki spodbuja socialne spremembe, nudi pomoč pri premagovanju problemov v človeških odnosih, spodbuja opolnomočenje in osvoboditev ljudi s tem namenom, da se doseže večja blaginja. Socialno delo s praktično uporabo teorij človeškega vedenja in socialnih sistemov posreduje tam, kjer ljudje prihajajo v interakcije s svojim okoljem. Načelo človekovih pravic in načelo socialne pravičnosti sta temeljni načeli socialnega dela (Zorn, 2005).

V literaturi lahko s strani različnih avtorjev zasledimo bolj ali manj podobne definicije socialnega dela.

¹ V nadaljevanju diplomskega dela v besedilu uporabljam moško obliko za izraze socialni delavec, terapevt, psihoterapevt, psiholog, uporabnik.

Denimo Milošević (1989: 97) pravi, da si lahko socialno delo razlagamo kot celoten splet dejavnosti ljudi za ljudi in z njimi. Na eni strani socialno delo lahko tako razumemo kot nepoklicno, spontano, dejavno človečnost in solidarnost, na drugi strani pa kot poklicno, sistematično in organizirano družbeno in strokovno dejavnost.

Solidarnost in človekoljubje s socialnim delom povezuje tudi Flaker (2012: 60) in še pojasni, da socialno delo ni namenjeno zgolj lajšanju stisk, ampak zagotavlja tudi prostor za bistvene spremembe in izboljšave v družbenem življenju.

Tekom študija sem spoznala, da se socialno delo izvaja na različnih področjih, kot so vzgoja in izobraževanje, zdravstvo, pravo in socialno varstvo. Prav v povezavi s slednjim se v nadaljevanju osredotočim na centre za socialno delo.

Centri za socialno delo so javne ustanove, kjer strokovni delavci z raznotero izobrazbo izvajajo strokovne naloge. Omogočajo prostor in strokovno podporo procesu odpravljanja socialnih stisk in težav uporabnikov (Stefanoski, 2008).

Centri za socialno delo so nenehno izpostavljeni redefiniranju njihove vloge in celotnega področja socialnega varstva. S sprejetjem Nacionalnega programa socialnega varstva leta 2000 se v ospredje postavlja uporabnika in njegove potrebe. Temeljni cilji so izboljšanje kakovosti življenja ljudi, zagotavljanje aktivnih oblik socialnega varstva, razvoj strokovnih socialnih mrež pomoči, vzpostavitev in razvoj pluralnosti in oblikovanje novih pristopov za obvladovanje socialnih stisk (Perkovič, 2002).

Reorganizacija centrov za socialno delo, ki je stopila v veljavo 1. 10. 2018, je sicer prinesla kar nekaj sprememb, tako glede organizacijske strukture centrov kot tudi glede njihovega vsebinskega delovanja. So se pa ohranile že obstoječe prednosti, kot denimo neposredna dostopnost centrov uporabnikom, poznavanje situacije uporabnika, poznavanje družine in hitro reagiranje v primeru, ko je to potrebno (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2019).

Poleg omenjenega pa centre za socialno delo razumem tudi kot vstopne točke za široko paleto ljudi, ki se srečujejo z zelo raznolikimi problemi. Prav iz tega razloga sem mnenja, da so socialni delavci, ki so zaposleni na centrih za socialno delo, izpostavljeni zelo različnim izzivom, saj se dnevno srečujejo z raznovrstnimi stiskami uporabnikov.

1.2. Socialni delavec in uporabnik – delovni odnos in vloge

Ob koncu 19. stoletja se je v okviru dobrodelnosti pokazala potreba po strokovnem znanju prostovoljcev, ki so ljudem v stiski pomagali na različne načine. Tako se je socialno delo začelo uveljavljati kot poklic. Danes pojem socialni delavec razumemo kot posameznika, ki ima specifično izobrazbo, izkušnje in se ukvarja z zagotavljanjem socialne varnosti. S pomočjo specifičnih metod dela socialni delavec spodbuja samorazvoj in samoorganiziranje ljudi pri zadovoljevanju njihovih potreb ter pri preprečevanju in reševanju socialnih stisk (Milošević Arnold, 1989).

V kontekstu socialnega dela se socialni delavci in drugi strokovnjaki srečujejo z različnimi ljudmi, ki jih poimenujejo uporabniki ali klienti. Ko se je v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja začel pojavljati in uporabljati sistemski pristop v socialnem delu, se je pojem uporabnik oz. klient razširil na uporabniški oz. klientski sistem, v katerem so te osebe povezane pri reševanju socialnega problema (Šugman Bohinc, 2006).

V socialnem delu odnos med socialnim delavcem in uporabnikom definiramo kot delovni odnos, ki služi kot opora socialnemu delavcu, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Socialni delavec kot spoštljiv in odgovoren zaveznik in uporabnik kot ekspert iz izkušenj v delovnem odnosu nastopata kot sodelavca v skupnem projektu, kjer imata oba nalogo, da soustvarita deleže v rešitvi. Delovni odnos je koncept, ki omogoča razvidno strokovno delo skupaj z ljudmi, ki so prišli po pomoč. Proces pomoči se začne, ko se socialni delavec pridruži uporabniku, nadaljuje z odkrivanjem problema in rešitve, temu sledi spreminjanje in uresničevanje želenih sprememb, katere se tudi ustrezno proslavi. Tekom celotnega procesa pa je prisotno reflektiranje, ki vodi v postopno zaključevanje sodelovanja. V času postmodernizma je t. i. »četrti val« v razvoju socialnega dela v ospredje postavil odnos in proces med udeleženi v procesih pomoči. Na novo se je definiriral proces razgovora, sporazumevanja in dogovora. Pomoč je soustvarjena v procesu, ki ga zagotovi delovni odnos. Pogovor oz. dialog je središče dela, saj omogoča pogajanje in raziskovanje posebnosti sveta ljudi (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005).

Ne glede na področje prakse, kjer delajo socialni delavci, imajo le-ti ključno vlogo pri tem, da omogočijo ljudem dostop do različnih oblik pomoči, storitev in dajatev. Vsak socialni delavec mora poleg svojega specifičnega področja dela poznati tudi bistvene značilnosti drugih področij. Socialni delavci pri svojem delu opravljajo vrsto različnih profesionalnih vlog, npr.:

usposobljevalec, povezovalec, zagovornik, aktivist, učitelj, posrednik, svetovalec, koordinator, oskrbovalec in priskrbovalec. Posamezne vloge se med seboj lahko tudi prepletajo in jih je težko razločevati. Glede na kompleksnost in pestrost profesionalnih vlog je pomembno, da se socialni delavec sam pri sebi zaveda, katero izmed posameznih vlog opravlja v konkretnem primeru in da to seveda pojasni tudi svojim uporabnikom in ostalim udeleženi v procesu pomoči. Poleg opravljanja profesionalnih vlog je pomembno tudi, da socialni delavec vedno znova preveri, kakšna pričakovanja imajo uporabniki in jim na podlagi tega pojasni, kakšne so možnosti za rešitev problema (Milošević Arnold, 2000).

Šugman Bohinc (2006: 352) omenja tudi t. i. dvojno vlogo socialnih delavcev. Socialni delavci pri opravljanju svojega dela na eni strani nastopajo v vlogi avtoritete, ki se sklicuje na mandat oz. javno pooblastilo, po drugi strani pa imajo vlogo pomagajočih strokovnjakov, ki zagotavljajo uporabnikom socialnovarstvene storitve. Ena izmed temeljnih veščin, ki bistveno pripomore k zadovoljstvu in napredku uporabnika, je zagotovo jasnost poklicne vloge. Seveda pa je združevanje vloge izvajalca socialnovarstvenih storitev in vloge izvajalca javnih pooblastil vse prej kot lahka naloga.

1.3. Empatija

O tem, kakšne spretnosti in lastnosti naj bi imeli oz. razvili socialni delavci, lahko marsikje slišimo in preberemo. Glede na izbrano temo moje diplomske naloge v tem delu predstavim empatijo, saj se mi ta veščina, z vidika razumevanja in obravnavanja uporabnikovih travmatičnih izkušenj ter z vidika vzpostavljanja kvalitetnega odnosa z uporabnikom, zdi zelo pomembna, nujna in smiselna.

Filozofske premisleke o empatiji zasledimo že daleč nazaj v zgodovini. Šele na začetku 20. stoletja lahko prvič zasledimo 'empatijo' kot pojem. Tako v literaturi kot v vsakdanjem pogovoru z ljudmi lahko opazimo, da se z empatijo povezujejo pojmi, kot so sočutje, simpatija in razumevanje. Drži, da se vsi naštetimi pojmi nanašajo na podobne psihične procese, kakršne lahko zasledimo tudi pri empatiji, vendar pa gre kljub vsemu za različne in hkrati povezane pojave (Simonič, 2010).

V slovarju socialnega dela je empatija opredeljena kot dejanje zaznavanja, doživljanja, razumevanja in odzivanja na čustveno stanje in ideje drugega (Zaleski *et al.*, 2016).

Empatija pomeni zmožnost vživljanja v drugega. Kaže se v naših odnosih do drugih ljudi, natančneje v kakovosti, globini in intenzivnosti medosebnih odnosov (Juul, 2017).

Simonič (2010: 134–137), podobno kot Juul, pojasni, da je empatija proces, v katerem lahko razumemo to, kar doživlja druga oseba. Gre za dožemanje drugih oseb in njihovih doživetij. Pri empatiji ne gre le za pripisovanje lastnih idej drugemu ali za poistovetenje z drugim, prav tako ne gre za zgolj enosmerno notranjepsihično doživljanje. Empatija je namreč vedno intersubjektivni pojav, kar pomeni, da gre za notranje razumevanje trenutnega psihičnega stanja drug drugega.

V literaturi zasledimo, da strokovnjaki ločijo tri tipe empatije.

Prva je t. i. kognitivna empatija, ki se nanaša na to, kako dobro lahko posameznik zazna in razume čustva drugega. Vključuje bolj natančno poznavanje vsebine uma druge osebe, vključno s tem, kako se človek počuti. Drugi tip se imenuje čustvena empatija, pri čemer gre za to, da ena oseba občuti enaka čustva kot druga oseba. Vendar je pri tem pomembno opozoriti na to, da čeprav čustveno empatični ljudje lahko čutijo stisko drugega, to še ne pomeni, da so tudi sami v isti fizični bolečini (Lesley University, ni datuma).

Powell in Roberts (2017: 137–138) poimenujeta čustveno empatijo kot afektivno empatijo oz. kot »čustveno okužbo«, ki opisuje subjektivno zrcaljenje čustvenih stanj drugih. Avtorja pa opredelita tudi tretji tip empatije, gre za t. i. sočutno empatijo, katera se nanaša na občutke naklonjenosti, zaskrbljenosti in sočutje do drugega.

V empatičen stik ali v uglašenost z drugo osebo lahko pridemo na različne načine, denimo s pozornim poslušanjem, prisostvovanjem dogodku, opazovanjem različnih verbalnih in neverbalnih sporočil drugega, sledenjem lastnim odzivom pri sebi in nenehnim preverjanjem natančnosti našega razumevanja. Naštete načine si v odnosu z drugimi lahko zavestno in načrtno zastavimo, ampak za pravo empatijo velja, da je to proces, ki se zgodi spontano in nenačrtno (Simonič, 2010).

V odnosu med socialnim delavcem in uporabnikom je empatija nepogrešljiva. Od socialnega delavca se pričakuje oz. domneva, da ima sposobnost biti empatičen ter da v skladu s tem nudi ustrezne storitve in podporo uporabnikom, ki doživljajo stisko (Zaleski *et al.*, 2016).

Z empatično držo poskuša socialni delavec ali terapevt vstopiti v psihični svet uporabnika in tako poskuša razumeti, kako uporabnik doživlja sebe in svet okoli sebe. Empatija v tovrstnem odnosu pomaga uporabniku preseči nefunkcionalne in patološke vzorce dožemanja sebe in

drugih. Ne glede na to, ali gre za svetovanje, ki ga izvaja socialni delavec, ali pa za psihoterapijo, ki jo izvaja psihoterapevt, empatija ima v takšnih odnosih do uporabnikov oz. klientov vselej univerzalen pomen. Pomeni torej nepretrgan interaktivni proces nenehnega poslušanja, razmišljanja, uglaševanja, približevanja in hkrati ustvarjanja ustrezne distance (Simonič, 2010).

Cvetek (2010: 165) pojasni, da empatija od terapevta zahteva, da jasno identificira in deljeno izkusi čustva in odzive, kot če bi doživel uporabnikova doživetja in občutja.

Empatija lahko v terapevtskem odnosu pripomore k vzpostavljanju intimnega odnosa med udeleženci. Kljub tej globoki povezanosti pa se od socialnih delavcev in terapevtov ne pričakuje, da prevzamejo uporabnikovo bolečino in stisko. V odnosu morajo vselej obstajati določene meje. Problem uporabnika ni problem socialnega delavca oz. terapevta. Problem slednjega je v tem, kako uporabniku pomagati. Empatični socialni delavci in terapevti so v odnosu z uporabnikom sposobni ostati zunaj sistema in hkrati biti čustveno povezani z uporabnikom (Simonič, 2010).

Kljub temu da je empatija ena izmed tistih lastnosti socialnih delavcev in terapevtov, ki je za uspešnost terapevtskega dela nujno potrebna, pa ne smemo mimo dejstva, da so prav zaradi empatije lahko oboji strokovnjaki ranljivi za travmatizacijo z uporabnikovim materialom oz. uporabnikovimi odzivi. Nudenje podpore, razumevanje uporabnika in ukvarjanje s travmo običajno zahteva mnoge relacijske in osebne izzive za socialne delavce in terapevte (Cvetek, 2010).

1.4. Travma

Da bi sploh lahko razumeli pojav sekundarne travmatizacije pri socialnih delavcih in drugih pomagajočih poklicih, se mi zdi smiselno najprej pojasniti, kaj pravzaprav je travma, kakšne posledice imajo lahko travmatične izkušnje na uporabnika in kako v takšnih primerih nuditi uporabnikom pomoč in podporo.

Travma v grščini pomeni *rana*. Grki so sicer pojem travma uporabljali zgolj za telesne poškodbe, danes pa se termin nanaša tudi na čustvene rane. Travmatični dogodki lahko pustijo psihološke posledice še dolgo po tem, ko se telesne poškodbe že zacelijo (Merriam-Webster, 2020).

Tudi Rozman (2015: 33) omeni, da beseda travma izhaja iz grščine. Avtorica pojasni, da se v slovenskem jeziku travma nanaša na dogodek, ki pri osebi povzroči tako visoko stopnjo stresa, da to presega njeno/njegovo sposobnost sprejemanja in integriranja občutkov, ki jih ta dogodek sproži. Pojem travma se uporablja tudi za opis posledic določenega dogodka na fizični in psihični ravni travmatizirane osebe.

Ameriška agencija The Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) definira travmo kot posledico dogodkov ali okoliščin, ki jih je posameznik doživel bodisi fizično bodisi čustveno škodljive ali življenjsko ogrožajoče, pri čemer imajo tovrstni dogodki oz. okoliščine trajne obremenjujoče učinke na delovanje posameznika (Kuhar, v tisku).

S sodobne perspektive se je izoblikovala delitev travm na travme z velikim T (te dosegajo kriterij, ki je opisan pod kategorijo PTSM v DSM-V: dejanska smrt ali grožnja življenju ali telesni integriteti) in travme z malim t, ki omenjenega kriterija ne dosegajo. Smiselno je poudariti, da pravzaprav ni pomembno, ali gre za travmo z velikim T ali malim t, važno je, kakšne destruktivne posledice travma povzroči posamezniku. Zavedati se moramo, da so različni dogodki za posameznika različno pomembni oz. mu povzročajo različne težave. Travme z malim t lahko poimenujemo tudi kot disfunkcionalno shranjene stresne izkušnje, saj se s tem poudari specifično spominsko shranjevanje nepredelanih izkušenj. Ko govorimo o travmi, moramo biti pozorni, da ta kategorija ne postane preširoka, saj tako travma s tem izgubi specifičen pomen (v skladu z rekom, ki pravi, da če je vse travma, potem ni nič več travma) (Cvetek, 2010).

1.4.1. Obremenjujoče izkušnje iz otroštva

V sklopu travme je pomembno omeniti t. i. obremenjujoče izkušnje iz otroštva (angl. adverse childhood experiences), saj so le-te potencialno še posebej škodljive, tudi na dolgi rok. Obremenjujoče izkušnje iz otroštva opredeljujemo kot travmatične izkušnje v prvih 18-ih letih življenja, večinoma znotraj izvirne družine posameznika (Kuhar, v tisku).

Pri prepoznavanju in ugotavljanju obremenjujočih izkušenj iz otroštva se pri posamezniku najbolj pogosto meri naslednje kategorije: psihično, fizično in spolno nasilje, psihično in materialno zanemarjanje ter 5 vrst t. i. družinskih disfunkcij, kot so nasilje med odraslimi člani

gospodinjstva, zasvojenost, duševna bolezen, kriminalna dejanja članov gospodinjstva, ločitev staršev in zapustitev otroka s strani enega od staršev (Kuhar, v tisku).

Prepoznavanje obremenjujočih izkušenj iz otroštva in vpliva travmatskega procesa je z vidika otrokovega zdravega mentalnega stanja izrednega pomena. Namreč tovrstne izkušnje lahko usodno vplivajo na prilagoditvene potenciale in samovrednotenje tako v obdobju adolescence kot tudi kasneje, ko posameznik že odraste (Oravec, 1999).

1.4.2. Posttravmatska stresna motnja

Stresni odgovor na obremenjujoč dogodek je avtomatska reakcija telesa, ki povzroči določene spremembe v delovanju telesa in možganov. Sprožijo se telesni mehanizmi za beg in boj. Ko vse te spremembe izzvenijo, se telo lahko vrne v običajen način delovanja. Včasih pa te spremembe oz. simptomi ne izginejo po več dni ali mesecev in oseba lahko podoživlja travmatičen dogodek znova in znova (Rozman, 2015).

Če se posameznik na travmatski dogodek odzove v obdobju 4 tednov po dogodku, takrat govorimo o akutni stresni reakciji. Kadar pa gre za dolgotrajno psihično prizadetost, torej če traja več kot en mesec in vsebuje določene simptome, potem govorimo o posttravmatski stresni motnji (Samec, Slodnjak, 2001).

Po podatkih najnovejše izdaje DSM-5 (Diagnostic and statistical manual of mental disorders, Fifth edition) iz leta 2013, spada posttravmatska stresna motnja v kategorijo travm in stresnih motenj. Za posttravmatsko stresno motnjo je značilen razvoj določenih simptomov po izpostavitvi enemu ali več travmatičnih dogodkov. Pri posamezniku lahko prevladujejo ponovno doživljanje dogodka, čustveni in vedenjski simptomi, ki temeljijo na strahu, vznburjenje in disociativni simptomi (American Psychiatric Association, 2013).

Klasifikaciji DSM-5 (2013) in MKB11 (Mednarodna statistična klasifikacija bolezni in sorodnih zdravstvenih problemov Svetovne zdravstvene organizacije, 2018) med simptome posttravmatske stresne motnje uvrščata podoživljanje travme tukaj in zdaj, izogibanje mislim oz. spominom na dogodek, izogibanje situacijam in ljudem, ki spominjajo na travmatičen dogodek, negativne spremembe v kogniciji in razpoloženju, povečana opreznost in vztrajen občutek ogroženosti, ki se kaže denimo v pretirani preplašenosti ob določenih dražljajih. Pri

vseh naštetih simptomih velja pogoj, da so le-ti prisotni več kot en mesec in da niso posledica zdravil, uporabe substanc ali kot posledica kakšnih drugih bolezni (Kuhar, v tisku).

Cvetek (2010: 17–21) pojasni, da je posttravmatska stresna motnja najbolj znan izraz posledic nepredelanih travmatičnih dogodkov. Sem sodijo lahko denimo družinsko in socialno nasilje, posilstvo, vojne, ropi, nesreče in napadi. Vendar dogodek sam po sebi še ni travmatičen. Pomembno je, kako se oseba odzove na posamičen dogodek. Odziv posameznika mora tako vključevati intenziven strah, občutek nemoči in groze. Če je oseba doživela določen dogodek kot travmatičen, lahko razvije posttravmatsko stresno motnjo, pri čemer spomin na travmatični dogodek prevzame žrtvino zavest.

Mednarodna statistična klasifikacija bolezni in sorodnih zdravstvenih problemov Svetovne zdravstvene organizacije (MKB11, 2018) poleg že omenjene posttravmatske stresne motnje loči še t. i. kompleksno posttravmatsko stresno motnjo. Ta se pojavi, ko je posameznik izpostavljen stresorjem, kateri ekstremno dolgo trajajo in od katerih je pobeg težaven ali celo nemogoč. Gre torej za trajno, ponavljajočo se oz. večkratno travmatično izpostavljenost (npr.: genocid, spolne zlorabe v otroštvu, hudo nasilje, mučenje ali suženjstvo). Posledice kompleksne posttravmatske stresne motnje se kažejo v simptomih, kot so afektivna disregulacija, negativna samopodoba, občutki sramu, krivde in neuspeha ter težave pri vzdrževanju odnosov oz. občutenju bližine z drugimi (Kuhar, v tisku).

1.4.3. Delo z uporabniki z izkušnjo travme

Travma lahko povzroči preoblikovanje osebnosti, prepričanj, duhovnosti ter razumevanja smisla in pomena življenja. Vpliva na spreminjanje poteka posameznikovega življenja in povzroči lahko celo večgeneracijske posledice. Kadar gre za množično travmo, se posledice kažejo v celotni družbi, kulturi, vladi in narodih. Travma po eni strani predstavlja slabe, hudobne, mučne in pokvarjene elemente bivanja, ki vdrejo v svetost človekovega doživljanja in v bistvo ljubečih odnosov. Po drugi strani pa je treba poudariti tudi bolj svetlo plat travme, in sicer da raziskave ozdravljenja in posttravmatske rasti kažejo, da je mogoče tudi te (samo)destruktivne sile preseči (Cvetek, 2010).

V sklopu tega, kako pristopiti k uporabnikom s travmatično izkušnjo in nuditi temu primerno pomoč in podporo, lahko v literaturi zasledimo različne načine. Cvetek (2010: 169) zagovarja terapevtski pristop, pri katerem je eden izmed osnovnih ciljev terapije travme razviti realistično

doživljanje nevarnosti in funkcionalno odzivanje. To običajno vključuje potrebo po premagovanju stiske, zmanjšanju spremljajočih vedenjskih in afektivnih omejitev zaradi travme ter vznemirjenja in izogibanja, ki so povezana z zunanjimi in notranjimi dražljaji, ki spominjajo na travmo. Da bi vse to lahko dosegli, je potrebno zagotoviti varno okolje, v katerem bo uporabnik vnovič izkusil dogodek, ne da bi bil ob tem ponovno travmatiziran.

Podobno kot Cvetek tudi avtorica Rozman (2015, v Ličen 2018: 26) zagovarja okrevanje v treh fazah, pri čemer je najprej potrebna stabilizacija, v kateri se vzpostavi zaupanje in varnost v terapevtskem odnosu. Za tem sledi druga faza, to je faza spominjanja in žalovanja, v kateri se oseba sooči s preteklimi travmatskimi spomini. V zadnji fazi pa se oseba ponovno poveže z drugimi in poskuša kreirati življenje brez izkušnje travme.

Razumevanje travme ter nudenje podpore in pomoči ljudem, ki imajo travmatične izkušnje, je relevantno za vse t. i. poklice pomoči, tudi za socialno delo. Socialno delo se s temo travm srečuje že od samega začetka delovanja. Znanje za delo s travmami, kot ga pozna sodobno socialno delo, se nanaša na pomen odnosa med socialnim delavcem in uporabniki, delo s perspektive moči, delo v sedanjosti in celosten pristop. Gre za ključne koncepte, na katerih temeljijo sodobni pristopi za delo s travmami (Mešl, 2015).

Eden izmed teh pristopov je t. i. pristop, ki temelji na razumevanju travme (angl. trauma-informed care, trauma-informed practices). Ta se od terapije, ki je usmerjena v travmo (angl. trauma-focused therapy), razlikuje v tem, da ne gre za neposredno obravnavanje pretekle travme, temveč je primarni cilj tega pristopa ta, da se obravnava aktualne probleme, ki so vezani na kontekst travmatičnih izkušenj uporabnika. Osnovna načela omenjenega pristopa so varnost, zaupanje, izbira, sodelovanje in opolnomočenje. Socialni delavec si za uporabnike z uporabo pristopa, ki temelji na razumevanju travme, prizadeva ustvariti okolje, ki bo varno, zaupanja vredno in bo omogočalo izbiro, sodelovanje in opolnomočenje. Socialni delavec se pri delu z uporabnikom z izkušnjo travme ne osredotoča na patologijo, temveč poudarja in krepi vire moči uporabnika (Levenson, 2017).

Socialni delavci se morajo pri delu z uporabniki z izkušnjo travme zavedati tudi vpliva neposredne in naključne izpostavljenosti travmam. Kot strokovnjaki morajo razviti in vzdrževati ustrezno skrb zase ter prepoznati prednosti in izzive pri tovrstnem delu (Strand *et al.*, 2012).

Medtem ko se druge stroke lažje zapirajo v svoje specializacije, pa se socialno delo pri delu z uporabniki z izkušnjo travme ne more izogniti kompleksnosti socialnih problemov in vprašanj,

ki so povezana s kvaliteto človeškega življenja. Če bi se socialno delo omejilo na individualno pomoč in svetovalno delo s travmatiziranimi ljudmi, bi s tem zgrešilo pomemben cilj. Ta pa se nanaša na podpiranje delovanja solidarnosti v skupnosti in obnavljanje njenih sposobnosti preživetja (Stritih, 2006).

1.5. Sekundarna travmatizacija

V procesu pomoči se uporabniki soočajo s številnimi spremembami. Poleg njih se skozi proces pomoči preoblikujejo tudi socialni delavci, terapevti in psihologi. Namreč, ti strokovnjaki postanejo del skupnosti, ki je trpela, in del sočutne skupnosti tistih, ki so se pripravljene soočiti z grozo travme. Pri delu z uporabniki z izkušnjo travme so ti strokovnjaki neizogibno izpostavljeni pretresljivim podobe groze in trpljenja (Cvetek, 2010).

Rozman (2015: 199) izpostavi, da je travma v terapevtskem odnosu lahko »nalezljiva«, namreč biti priča travmi ali podoživljanju travme je lahko za strokovnjaka, ki nudi pomoč in podporo uporabniku, čustveno zelo naporno. Terapevti, socialni delavci, psihologi in drugi podobni strokovnjaki lahko pri tovrstnem delu doživljajo podobne simptome kot pri posttravmatski stresni reakciji oz. motnji še posebej takrat, če imajo ti strokovnjaki tudi sami osebno travmatsko izkušnjo iz otroštva.

Za vsa ta težka občutja, ki se pri socialnih delavcih, terapevtih in psihologih pojavijo kot odziv na travmatične izkušnje uporabnikov, v literaturi zasledimo različne izraze, in sicer kontratransfer dogodka, deljena ali prevzeta travma, nadomestna travma in sekundarna travma (Cvetek, 2010).

Cvetek (2010: 163) pojasni, da pojem kontratransfer dogodka ni sinonim za sekundarno travmo. Slednja se namreč od koncepta kontratransferja loči v tem, da se pojavi čez čas in se sešteva iz različnih terapevtskih odnosov. Deljena oz. sekundarna travma se prav tako razlikuje tudi od izgorelosti, katera se nanaša na čustveno izčrpanost ali izpraznitev zaradi večjih zahtev službe na splošno, ne gre pa za specifično povezavo z delom s travmatiziranimi uporabniki.

Nekateri avtorji v svojih strokovnih delih o travmah in terapevtskem odnosu uporabljajo tudi izraz sočutna izčrpanost (angl. compassion fatigue) in sekundarni travmatični stres (angl. secondary traumatic stress). Vsi ti izrazi se sicer med seboj prekrivajo, vendar velja opozoriti, da si po vsebini in teoretičnih temeljih niso identični (Shoji *et al.*, 2015).

Sočutna izčrpanost oz. utrujenost se pri terapevtskih in drugih pomagajočih poklicih lahko pojavi zaradi kronične empatične drže pri nudenju pomoči in podpore uporabnikom, ki se srečujejo s stiskami. Sočutna izčrpanost pa se ne pojavi le pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme, temveč se lahko pojavi tudi pri delu z uporabniki, ki se srečujejo s kakšnimi drugimi stiskami (Fogel, 2015).

Sekundarna travma se torej nanaša na izkušnjo terapevta in na način, kako se terapevt lahko spremeni zaradi empatičnega vzpostavljanja odnosa z uporabnikom in izpostavitve travmatični domišljiji, ki jo predstavijo uporabniki (Cvetek, 2010).

Koncept sekundarne travme se uporablja za opis kumulativnih in škodljivih učinkov, ki se zgodijo terapevtom po tem, ko so kronično izpostavljeni travmatičnim zgodbam svojih klientov. Simptomi sekundarne travme lahko vplivajo na sposobnost socialnega delavca pri oblikovanju odnosov z uporabniki in tudi na njegovo osebno življenje (Fogel, 2015).

1.5.1. Simptomi sekundarne travme

Nekateri strokovnjaki, ki delajo z uporabniki z izkušnjo travme, poročajo o vsiljivih mislih, somatskih simptomih, nočnih morah, izolaciji, depresiji, jezi, zmanjšani zmožnosti za neodvisno delo, manjši delovni predanosti, povečanem strahu za varnost sebe ali bližnjih, težavah pri poslušanju klientovih zgodb, o razdražljivosti in čustveni otopelosti, umiku, pa tudi o dolgotrajnem odzivanju, ki vključuje čustveno in telesno izčrpanost, občutek brezupa in spremembe v pogledih na svet, v katerih se na druge gleda s sumom in cinizmom (Cvetek, 2010).

Tudi Fogel (2015: 10) našteje nekaj simptomov, ki jih lahko doživljajo strokovnjaki ob delu z uporabniki z izkušnjo travme. To so moteno spanje, zatiranje čustev, nočne more, tesnoba, razdražljivost, vsiljive in samomorilne misli. Avtorica še pojasni, da lahko simptomi sekundarne travme vključujejo tudi pomanjkanje energije, pomanjkanje časa zase, povečan umik od najdražjih, povečana občutljivost za nasilje, grožnjo ali strah. Lahko gredo simptomi tudi v drugo skrajnost, in sicer da pride do zmanjšanja občutljivosti za stiske ljudi, cinizem, splošen obup ali brezup.

Raziskave kažejo, da so dejavniki, ki vplivajo na stopnjo simptomov pri strokovnjakih, ki delajo z uporabniki z izkušnjo travme, naslednji: število in delež primerov travme, ki jih obravnava

strokovnjak, dostopnost socialne podpore, zaznavanje, da imajo ustrezen trening in da učinkovito pomagajo žrtvam, pri čemer tudi zmanjšajo občutek nemoči, ki tovrstno delo lahko spremlja. Pomembno vlogo igra tudi morebitna prisotnost osebne izkušnje travme socialnega delavca, terapevta ali psihologa, saj ta lahko v določenih primerih poveča ranljivost za pojav sekundarne travme (Cvetek, 2010).

Cvetek (2010: 166) pa navaja tudi nekaj pozitivnih sprememb, do katerih lahko pride pri delu z ljudmi z izkušnjo travme. Pojasni, da mnogi terapevti poročajo o razjasnitvi svojih vrednot in drže, duhovne rasti, o večji globini in sočutju ter pozitivnih spremembah v občutku identitete, prepričanju o sebi in drugih.

Podobno opiše tudi Rozman (2015: 200), in sicer da se mora strokovnjak, ki dela s travmatiziranimi osebami, pri sebi nenehno spraševati o smislu svojega dela. Mora se znati zanesti na podporo sodelavcev in drugih ljudi, hkrati pa se mora nasloniti tudi na svoje sposobnosti za premagovanje težav. Nagrada za strokovnjaka, ki dela z ljudmi z izkušnjo travme, je obogatitev lastnega življenja, denimo strokovnjak bolj ceni življenje, jemlje ga bolj resno, bolje razume druge in samega sebe.

1.5.2. Spopadanje s sekundarno travmo

Za preprečevanje, zmanjševanje oz. obvladovanje simptomov sekundarne travme obstaja kar nekaj različnih načinov, tako na individualni ravni strokovnjaka kot tudi na ravni skupnosti oz. kolektiva, v katerem strokovnjak deluje.

Fogel (2015: 17–19) našteje nekaj strategij, s katerimi strokovnjak, ki dela z ljudmi z izkušnjo travme, lahko pomaga sam sebi. Strategije vključujejo zagotovitev ustreznega časa za počitek, za sprostitev, za samorefleksijo in za ustvarjalno izražanje, kot denimo pisanje, risanje, slikanje, ples, kuhanje in podobno. Na drugi strani pa strokovnjaku lahko pomaga tudi organizacija oz. delovno okolje, kjer se strokovnjak srečuje z uporabniki z izkušnjo travme. Ena izmed najbolj pogostih oblik pomoči strokovnjakom je supervizija, sledijo različna timska posvetovanja, strokovna usposabljanja in podporne skupine. Avtorica je leta 2015 v svoji kvalitativni študiji šestih socialnih delavcev ugotovila, da so jim pri soočanju s sekundarno travmo najbolj v pomoč supervizija, ločevanje službe od privatnega oz. družinskega življenja, preživljanje časa z družino in prijatelji, pogovori s sodelavci in dodatna podpora s strani drugih strokovnjakov.

Kot pomembne strategije za zmanjševanje simptomov sekundarne travme Cvetek (2010: 318–319) izpostavi vzdrževanje ravnotežja ter mej med delom in osebnim življenjem, psihoterapevtsko obravnavo za predelavo kontratransfernih zadev v povezavi z nerazrešenimi dogodki iz uporabnikove osebne zgodovine, posvetovanje s kolegi, supervizijo, konzultacije, stalno izobraževanje in profesionalni trening. Vse to naj bi pozitivno prispevalo k zmanjševanju občutka izolacije in k povečanju občutka učinkovitosti dela posameznega strokovnjaka.

Če strokovnjak, ki dela z ljudmi z izkušnjo travme, kljub vsemu doživi sekundarno travmo, je prvi in najpomembnejši korak sposobnost prepoznati znake in sprejeti, da je pojav oz. doživljanje sekundarne travme pri tovrstnem delu nekaj povsem normalnega. Sramovanje in zanikanje sekundarne travme lahko prinese dodatno stisko samemu strokovnjaku, hkrati pa tudi oteženo in neučinkovito delo z uporabniki (Fogel, 2015).

1.6. Supervizija v socialnem delu

Delo z ljudmi je tisto področje, kjer si strokovnjak ne more pridobiti dokončne poklicne pristojnosti in dokončnega znanja, kajti razmere, v katerih se uporablja strokovno znanje, so večdimenzionalne, mnogopomenske in spreminjajoče se (Kobolt, 1997).

Strokovnjak, ki dela z ljudmi v stiski, tudi sam potrebuje podporo in pomoč za disciplinirano vztrajanje v odnosu soustvarjanja (Čaćinovič Vogrinčič, 2008).

Ena izmed najbolj pogostih oblik podpore in pomoči, ki je namenjena socialnim delavcem in drugim strokovnjakom, ki pomagajo ljudem v težavah, je supervizija.

Kobolt (1997: 48–51) opredeli supervizijo kot metodo poklicne refleksije in kot proces, kjer gre za dogovorjeno serijo srečanj. Vsebina teh srečanj se nanaša na različne poklicne izkušnje posameznih strokovnjakov, predvsem so izpostavljene tiste poklicne izkušnje, ki strokovnjaku predstavljajo problem. Strokovnjaku supervizijska metoda omogoča postanek, razmislek, samospraševanje in novo učenje o opravljanju poklica.

Glavni cilj supervizije je razbremenitev strokovnjakov, z namenom da lahko ti konstruktivno preživijo stresne situacije in ohranijo zmožnosti za učenje (Glišovič Meglič, 2004).

Čaćinovič Vogrinčič (2008: 28) poudari, da v supervizijskem procesu strokovnjak zelo osebno odkriva načine, kako biti spoštljiv in odgovoren zaveznik uporabniku.

Supervizija se je ob koncu 20. stoletja razvila zaradi potrebe po širjenju strokovnega znanja na področju socialnega dela. V samem začetku je bil v ospredju supervizijskega procesa predvsem didaktični vidik, torej prenos znanja in podpora pri pridobivanju poklicne kompetence. S področja socialnega dela se je supervizija začela uveljavljati tudi v drugih t. i. poklicih pomoči, kot je denimo psihoterapija (Kobolt, 1997).

V sodobnih definicijah supervizije lahko zasledimo še mnoge druge cilje, kot so vodenje, usmerjanje, opora in pomoč pri razvijanju profesionalnih prijemov in izobraževanje oz. učenje s pomočjo izkušnje (Glišovič Meglič, 2004).

Prav učenje s pomočjo izkušnje in reflektiranje le-te, je v superviziji izrednega pomena. Refleksija se nanaša na učenje ob analizi lastnih izkušenj in pomeni sposobnost pogledati nazaj na proces, ubesediti svoje vedenje, svoje odnose, obuditi spomin na dogajanje in interakcije in v vsem tem najti smiselno celoto. Refleksija pomaga supervizantu priti do spoznanja, kaj določena izkušnja zanj pomeni in kaj se je iz nje naučil. Naloga supervizorja v tem procesu pa je, da usmerja supervizanta tako, da ta sistematično opiše svojo izkušnjo in na ta način pride do novih spoznanj (Milošević Arnold, 1994).

Da bi supervizija dosegla svoj namen in tako pomagala strokovnjaku ohraniti ter razvijati profesionalnost in osebnostne potencialne, je potrebno v samem procesu zagotoviti določene pogoje. Mednje sodijo povezanost med delom in učenjem, usposobljen supervizor, motivirani supervizanti, varna klima, primeren prostor, vnaprej določen čas in finančna sredstva (Glišovič Meglič, 2004).

Vsak profesionallec, ki v okviru svojega dela sodeluje in pomaga pri reševanju problemov ljudi, bi moral imeti prostor in čas za supervizijo. Potrebno je poudariti, da supervizija ni edukacija in tudi ne nadzor, temveč pomaga pri izpopolnjevanju profesije, pri kvalitetnejši izvedbi obravnave, iskanju profesionalne drža in možnosti za osebno kreativnost socialnega delavca ali terapevta (Cajvert, 2002).

2. Formulacija problema

V času študija socialnega dela sem se veliko ukvarjala z vprašanjem, kaj vse potrebujem, da bom kompetentna in uspešna socialna delavka. Vsakič sem prišla do bolj ali manj enakega zaključka, in sicer da bom potrebovala veliko teoretičnega znanja in ogromno praktičnih izkušenj. Po štirih letih študijske prakse sem spoznala, da je za kvalitetno in uspešno izvajanje socialnega dela, poleg znanja in izkušenj, zelo pomembna tudi skrb zase. To razumem v smislu, da bi morali socialni delavci raziskovati svoja osebna doživljanja in izkušnje pri delu z uporabniki ter reflektirati svoje občutke, ki se ob takem delu pojavljajo. To se mi zdi smiselno, ker menim, da ima takšna refleksija pomembno vlogo pri tem, kako socialni delavci ravnaajo s travmatičnimi izkušnjami uporabnikov. Pravzaprav ne gre toliko za to, kako ravnaajo z omenjenimi izkušnjami uporabnikov, ampak gre bolj za to, kako ravnaajo s svojimi lastnimi občutki, ki se ob pripovedovanju uporabnikovih težkih zgodb pojavljajo. Če bi si danes ponovno odgovorila na vprašanje, kdaj je zame socialni delavec pri svojem delu kompetenten in uspešen, bi rekla, da takrat, ko je v stiku s svojimi lastnimi občutki in mislimi, ko zmore vse to reflektirati, ko zmore kontrolirati svoja čustva, ko zmore prepoznati svoje močne točke, ko zmore prepoznati, kaj ga vrže s tira in kako ravnati v takšnih situacijah in nenazadnje, ko zmore ob vsem naštetem biti spoštljiv in odgovoren zaveznik uporabniku, s katerim sodeluje.

K raziskovanju izbrane teme me je spodbudila študijska praksa, predvsem v zadnjem letniku, saj sem prakso opravljala na centru za socialno delo. Prav to mi je omogočilo, da sem lahko sodelovala z različnimi socialnimi delavci in bila prisotna na številnih srečanjih z uporabniki. Slišala sem veliko različnih zgodb, mnoge izmed njih so me še posebej dotaknile, zato je bilo izvajanje refleksije mojega dela na praksi še kako pomembno in dobrodošlo. Na posameznih srečanjih sem bila pozorna tudi na pristope in odzive socialnih delavcev. Sprva v vlogi opazovalke in kasneje kot aktivna praktikantka, sem spoznala, da se veliko ukvarjam z vprašanji, kot denimo, kako socialni delavci zdržijo vse pritiske in stres, kako doživljajo težke zgodbe uporabnikov, kako ravnaajo s svojimi lastnimi občutki, kako poskrbijo zase, na koga se obrnejo, ko se pojavijo dileme pri delu z uporabniki, kakšne pomoči in podpore se poslužujejo in podobno.

Da bom v svojo raziskavo vključila zgolj tiste socialne delavce, ki so zaposleni na centrih za socialno delo, sem se odločila predvsem zato, ker menim, da je center za socialno delo ključna vstopna točka za številne ljudi, ki se srečujejo z zelo različnimi, bolj ali manj kompleksnimi problemi. Posledično so tako tudi socialni delavci na centrih za socialno delo bolj izpostavljeni

delu z zelo različnimi uporabniki, kar pa seveda prinaša tudi več možnosti za prihajanje v stik s travmatičnimi izkušnjami uporabnikov. Kot sem lahko opazila na praksi, nekaterim uporabnikom zadostuje zgolj pomoč na centru za socialno delo, nekateri uporabniki pa potrebujejo nadaljnjo obravnavo s strani drugih organizacij, pri čemer center za socialno delo uporabnikom pomaga pri usmerjanju in informiranju.

Osrednje teoretično izhodišče moje raziskave je sekundarna travmatizacija socialnih delavcev pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme. Pojem sekundarna travmatizacija lahko zasledimo v povezavi z različnimi poklici: v zdravstvu, s poklici na področju duševnega zdravja in v povezavi s posredno udeleženo ljudmi v vojnah. V moji raziskavi se seveda osredotočim na področje socialnega dela.

Moj raziskovalni problem oz. vodilno raziskovalno vprašanje, na katerega bom poskušala odgovoriti z izvedbo raziskave, je, kako socialni delavci osebno doživljajo travmatične izkušnje uporabnikov in kako ravnaajo s svojimi lastnimi občutki, ki se ob takem delu pojavljajo.

Z vidika socialnega dela se mi izbrana tema moje diplomske naloge zdi pomembna zato, ker sem mnenja, da se veliko govori o izgorelosti in preobremenjenosti socialnih delavcev, premalo pozornosti pa se posveča razpravi in obravnavi sekundarne travmatizacije socialnih delavcev. Izhajam iz tega, da če bom želela sama kot socialna delavka, nuditi pomoč in podporo različnim uporabnikom oz. če bom želela izvajati kvalitetno socialno delo, potem bom v prvi vrsti morala znati poskrbeti za svoje psihofizično zdravje. Menim, da bi se morali vsi ljudje, ki se odločijo za opravljanje enega izmed pomagajočih poklicev, zavedati, da bodo uporabnikove izkušnje vplivale na naše počutje in na nadaljnje izvajanje dela. Glede na naše predhodne osebne izkušnje bodo nekatere izkušnje uporabnikov na nas vplivale bolj, druge manj. Dejstvo je, da socialni delavci niso roboti, ampak ljudje, ki čutijo in zato se jih lahko marsikaj dotakne. V tem sicer ne vidim nič spornega, dokler posamezen primer ne pride tako daleč, da socialnim delavcem onemogoča izvajanje kakovostnega dela in da pušča močan vpliv na njihovo osebno življenje. Če se že učimo o tem, kako prisluhniti in pomagati uporabnikom, potem se mi zdi smiselno, da se učimo tudi o tem, kako tudi sebi zagotoviti ustrezno pomoč in podporo.

Med pisanjem teoretičnega pregleda sem naletela na nekaj že obstoječih raziskav, ki obravnavajo podobno temo. Zasledila sem kar nekaj diplomskih in magistrskih nalog, ki obravnavajo za mojo raziskavo pomembne teme; prepoznavanje travme pri uporabnikih in pristopi socialnih delavcev k obravnavi travm (Ličen, 2018), razumevanje travmatične izkušnje uporabnika (Paj, 2018), strokovni razvoj socialnih delavcev (Čibašek, 2017), razvoj empatije

pri socialnih delavcih (Tolić, 2016), razumevanje travme z vidika prve socialne pomoči (Klarić, 2016) ter povezanost travme in telesa (Paj, 2018). O pojavu ter vplivu izgorelosti in sekundarne travme v poklicih pomoči lahko beremo v tuji raziskavi iz ZDA in Poljske (Shoji *et al.*, 2015), konkretno o sekundarni travmatizaciji socialnih delavcev pa sem našla prav tako v tuji raziskavi, in sicer iz Minnesote, ki obravnava učinkovite načine odzivanja socialnih delavcev na sekundarno travmo (Fogel, 2015).

V moji raziskavi ne bo poudarka na samih uporabnikih in na tem, kako delati z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme, temveč se bom osredotočila na socialne delavce ter na njihove lastne izkušnje in doživljanja, ko delajo z uporabniki z izkušnjo travme.

Z mojo raziskavo želim (bodoče) socialne delavce spodbuditi k temu, da postanejo bolj pozorni na svoja doživljanja, ko delajo z uporabniki z izkušnjo travme, da bodo zmožni ta svoja osebna doživljanja ubesediti in jih kasneje v sodelovanju z drugimi strokovnjaki ali na kakšen drugačen način predelati, vse to z namenom, da bodo pri svojem delu uspešni, kompetentni in samozavestni.

2.1. Raziskovalna vprašanja

- Koliko časa in na katerem področju so socialni delavci zaposleni na centru za socialno delo?
- Kaj socialni delavci zaznavajo kot travmatične izkušnje uporabnikov in kako jih doživljajo?
- Ali in če da, katere znake sekundarne travmatizacije socialni delavci prepoznavajo pri sebi, ko delajo z ljudmi z izkušnjo travme, in kako s tem ravnajo?
- Kakšen pomen socialni delavci pripisujejo refleksiji osebnih izkušenj pri delu z uporabniki z izkušnjo travme?
- Kakšnih mehanizmov se socialni delavci že poslužujejo za konstruktivno soočanje in ravnanje z lastnimi občutki, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in kaj bi še potrebovali oz. česa bi potrebovali še več?

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla, je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise, ki se nanašajo na izkušnje, doživljanja, mnenje in potrebe socialnih delavcev. S tovrstno raziskavo sem raziskala, kako socialni delavci razumejo določene pojave in kašen pomen jim pripisujejo. Ker je tema o sekundarni travmatizaciji med socialnimi delavci zaenkrat še precej neraziskana, je moja raziskava tudi eksplorativna oz. poizvedovalna, saj sem spoznala nekatere nove značilnosti na področju raziskovane problematike, jih nato tudi opredelila in definirala. Nisem si prizadevala proučiti celotne populacije oz. reprezentativnega vzorca, ampak sem se osredotočila na manjše število primerov. Raziskava je tudi empirična oz. izkustvena, ker sem s spraševanjem socialnih delavcev zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo. Le to sem potem uporabila v namen, da sem odgovorila na zastavljena raziskovalna vprašanja (Mesec, 2009).

3.2. Teme raziskovanja

- Delovne izkušnje
- Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
- Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
- Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
- Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

3.3. Merski instrument

Za merski instrument sem v svoji raziskavi uporabila delno strukturiran vprašalnik. Vnaprej sem pripravila t. i. smernice za intervju, ki predstavljajo teme, o katerih sem se z vprašanci pogovarjala. V sklopu teh smernic sem si pripravila nekaj okvirnih vprašanj za lažje vodenje in potek intervjuja. Vprašanj nisem oblikovala preveč ozko, saj nisem želela omejiti sogovornikov pri njihovem odgovarjanju. Prav tako niso bila zastavljena preširoko, da sem se lahko še vedno držala posameznih raziskovanih tem. Smernice za intervju in vprašanja sem razporedila v

časovno logično zaporedje, da je bilo beleženje odgovorov in obdelava gradiva čim bolj sistematična, smiselna in razumljiva. Delno strukturiran vprašalnik mi je omogočil tudi to, da sem z vsemi vprašanci razpravljala o enakih temah, vendar z vsakim na svoj način, odvisno od posameznega sogovornika in dinamike v odnosu.

Oblikovala sem pet smernic za intervju oz. tem raziskovanja, znotraj katerih sem pod vsako smernico oz. temo postavila po nekaj vprašanj odprtega tipa. Za začetek sem sogovornike vprašala o njihovih delovnih izkušnjah, torej koliko časa so že zaposleni na centru za socialno delo in na katerem področju konkretno. V sklopu druge teme raziskovanja sem se z vprašanji osredotočila na razumevanje oz. opredelitev travmatičnih izkušenj in kako jih sogovorniki osebno doživljajo. Vprašanja v sklopu tretje smernice se nanašajo na prepoznavanje morebitnih simptomov sekundarne travmatizacije pri sebi in kako sogovorniki ob prisotnosti določenih simptomov ravna. Četrty sklop vprašanj se nanaša na to, kakšen pomen in smisel vidijo sogovorniki v reflektiranju osebnih izkušenj, ki se nanašajo na njihovo soočanje s travmatičnimi izkušnjami uporabnikov, in kako pogosto to počnejo. V okviru zadnje teme raziskovanja pa sem sogovornike povprašala o tem, kakšne oblike podpore za konstruktivno soočanje z osebnimi izkušnjami jim nudi center za socialno delo, kako si sogovorniki pri tem pomagajo sami in kaj bi še potrebovali oz. česa bi potrebovali še več, da bi se lažje in bolj kakovostno spopadali s svojimi občutki in mislimi, ko delajo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.

3.4. Opredelitev enot raziskovanja - populacija in vzorec

Populacijo moje raziskave predstavljajo socialni delavci, zaposleni na centrih za socialno delo v Sloveniji v času izvedbe moje raziskave (od začetka marca 2020 do konca aprila 2020). Stvarni pogoj moje populacije je, da gre za socialne delavce, ki so zaposleni na centrih za socialno delo. Krajevni pogoj se nanaša na to, da gre za tiste socialne delavce, ki so zaposleni na centrih za socialno delo v Sloveniji. Časovni pogoj, ki opredeljuje mojo populacijo pa je, da gre za tiste socialne delavce, ki bili v času od začetka marca 2020 do konca aprila 2020 zaposleni na centrih za socialni delo v Sloveniji.

Vzorec moje raziskave je neslučajnostni, saj vsaka enota populacije (tj. vsak center za socialno delo) pri izboru ni imel enake možnosti, da pride v vzorec. Vzorec moje raziskave je priročni, saj sem intervjuje opravila s tistimi socialnimi delavci, ki so mi bili bolj dostopni. Sprva sem kontaktirala dva socialna delavca, s katerima sem v preteklosti že sodelovala v okviru študijske

prakse. Na ta način sem prišla tudi do kontakta tretje socialne delavke, ki je zaposlena v drugi regiji oz. enoti. S preostalimi tremi socialnimi delavkami sem stopila v kontakt tako, da sem na spletnih straneh Centri za socialno delo in Skupnost centrov za socialno delo poiskala regijo oz. enoto in kontakt od posameznega centra oz. socialne delavke. Naključno sem izbrala nekaj regij oz. kontaktov, jim poslala elektronsko pošto in če ni bilo odziva, sem poiskala drugo regijo oz. enoto. To sem počela toliko časa, dokler nisem prejela odziva s strani izbranih socialnih delavcev. V dogovoru z mentorico sem skupaj opravila 6 intervjujev. Več o tem, kako sem stopila v kontakt s posamezno regijo oz. enoto je opisano v točki 3.5. Vzorec moje raziskave tako predstavlja 6 socialnih delavcev, ki so bili v času izvedbe moje raziskave (od začetka marca 2020 do konca aprila 2020) zaposleni na Centru za socialno delo Ljubljana – Enota Ljubljana Moste Polje in Enota Ljubljana Vič Rudnik, na Centru za socialno delo osrednja Slovenija-Vzhod – Enota Domžale, na Centru za socialno delo Gorenjska – Enota Tržič in na Centru za socialno delo Celje – Enota Laško.

V mojo raziskavo je bil vključen en socialni delavec in pet socialnih delavk. Vsi so po izobrazbi socialni delavci. Časovni obseg njihovih delovnih izkušenj se razlikuje, in sicer se giblje od enega do dvajset let delovnih izkušenj, pri čemer je povprečna dolžina delovnih izkušenj sedem let. Udeleženci v moji raziskavi delajo oz. so delali na različnih področjih na centru za socialno delo, denimo varstvo otrok in družine, socialnovarstvene storitve, denarni prejemki in subvencije, varstvo odraslih in varstvo invalidov.

3.5. Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva

Z vsemi izbranimi centri za socialno delo sem v kontakt stopila tako, da sem jim poslala elektronsko pošto na naslove, ki sem jih našla na spletnih straneh Centri za socialno delo Slovenije in Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. V elektronski pošti sem se na kratko predstavila, pojasnila s kakšnim namenom jim pišem in na kratko predstavila, za kakšno raziskavo gre. Poudarila sem, da bodo v raziskavi ostali anonimni. S tistimi socialnimi delavci, ki so se odzvali na moje povabilo, sem se preko elektronske pošte dogovorila na kakšen način želijo opraviti intervju (po telefonu ali preko video-klica) in za konkreten termin (datum in ura). Ker so ravno v času mojega zbiranja empiričnega gradiva v državi razglasili epidemijo in posledično so bili sprejeti določeni ukrepi, intervjujev ni bilo mogoče izvesti v živo, zato sem bila primorana opraviti pogovore preko telefona oz. video-klica. Nekateri intervjuvanci so po

elektronski pošti izrazili željo, da jim predhodno pošljem tudi smernice za intervju in vprašanja, da so se lažje pripravili za intervju. Poslala sem jim dokument s smernicami za intervju in dodala, da sem na voljo za morebitna dodatna vprašanja in pojasnila.

Za metodo zbiranja empiričnega gradiva sem uporabila intervju. Pet intervjujev sem izvedla po telefonu, enega pa v obliki video-klica preko aplikacije Facebook. Vsakega udeleženca raziskave sem pred začetkom intervjuja vprašala, če se strinja, da intervju glasovno posnamem, z namenom lažjega sledenja intervjuju in za lažjo nadaljnjo obdelavo gradiva. Vsi vprašanci so se s tem strinjali.

Vse intervjuje sem izvedla v obdobju marec 2020 – april 2020. Intervjuji so trajali različno dolgo, odvisno od tega koliko se je posamezen socialni delavec razgovoril in koliko časa je imel/-a na razpolago. V povprečju so intervjuji trajali od 30 do 45 minut.

3.6. Obdelava in analiza podatkov

Za obdelavo empiričnega gradiva sem uporabila postopek kvalitativne analize. Gradivo sem analizirala na beseden način. S postopkom kvalitativne analize sem kategorizirala in klasificirala enote gradiva, oblikovala pojme in jih nato povezala med seboj v sodbe oz. izjave, čemur je sledilo oblikovanje teoretičnih pojasnitev (Mesec, 1997).

Ko sem opravila vseh šest intervjujev, sem se lotila urejanja gradiva. Ob poslušanju vsakega posnetega pogovora sem pogovore zapisala na računalnik. Pri zapisovanju sem bila pozorna na to, da sem izpustila posamezna mašila, z namenom da je končen zapis intervjuja berljiv in razumljiv. Intervjuje sem označila s črkami A, B, C, D, E in F. Za tem sem pri vsakem zapisanem pogovoru določila enote kodiranja oz. izjave. Izbrala sem tiste izjave, ki so se mi zdele smiselne, uporabne in pomembne za nadaljnje kodiranje in kasnejše oblikovanje rezultatov. Izjave sem označila s poševnimi črtami, posamezni izjavi pripisala izbrano črko intervjuja in dodala ustrezno zaporedno številko, npr.: */Sem res začutil to njeno stisko/(A13)*. Iz primera je razvidno, da gre za izjavo iz intervjuja A, z zaporedno številko 13. Za tem sem se lotila odprtega kodiranja. Označene in oštevilčene izjave sem razvrstila v tabelo. Vsaki izjavi sem določila pojem, kategorijo in temo. Na podlagi pregledne tabele sem nato izvedla osno kodiranje. S pomočjo osnega kodiranja sem vzpostavila hierarhičen odnos med temami, kategorijami in pojmi na podlagi vseh izjav oz. intervjujev skupaj. Pri nekaterih kategorijah se je pojavilo večje število pojmov, zato sem izbrane pojme razvrstila še po skupinah, za boljše

preglednost in razumevanje. Po pregledu tem, kategorij in pojmov sem opazila, da se med določenimi pojmi pojavljajo vzročno-posledične povezave, zato sem lotila tudi odnosnega kodiranja. Pozorna sem bila kako so določeni pojmi med seboj povezani in kako vplivajo en na drugega. Vzročno-posledično zaporedje med pojmi sem ustrezno ponazorila s puščicami, kar je razvidno iz priloge pod točko 9.4. Po končanem kodiranju sem oblikovala in zapisala rezultate, sklepe in predloge in na ta način oblikovala poskusno teorijo o mojih temah raziskovanja.

4. Rezultati

V tem poglavju predstavljam rezultate raziskave, razvrščene po temah raziskovanja in kategorijah, katere sem oblikovala s kvalitativno analizo. Vrstni red oz. hierarhijo med temami in kategorijami sem določila s pomočjo osnega kodiranja. Pri oblikovanju rezultatov sem pri vsaki temi oz. kategoriji izpostavila ključne pojme, ki so označeni s krepko pisavo. Zraven sem dodala izbrane oštevilčene izjave iz intervjujev, ki se na ključne pojme nanašajo, in jih označila s ležečo pisavo.

4.1. Delovne izkušnje

4.1.1. Trajanje opravljanja poklica socialnega dela

Vseh 6 socialnih delavcev, ki so sodelovali v raziskavi, je na centru za socialno delo zaposlenih različno dolgo. Trajanje njihove zaposlitve na centru se giblje od enega do dvajset let, pri čemer je povprečna dolžina trajanja zaposlitve na centru za socialno delo sedem let. Večina intervjuvancev je na centru za socialno delo zaposlena **manj kot 5 let** (*»dobre 4 leta« (A1), »v enem letu, odkar sem tukaj na centru« (B2), »drugo leto sem sedaj na centru« (D1)*), dve socialni delavki sta zaposleni **od 5 do 10 let** (*»od 2011« (E1), »od leta 2013« (F1)*) in zgolj ena udeleženka raziskave je na centru zaposlena že **več kot 10 let** (*»delo opravljam že več kot 20 let« (C1)*).

4.1.2. Področje dela

Večina socialnih delavcev v moji raziskavi opravlja svoje delo na področju **varstva otrok in družine** (*»delam pa na področju varstva družine in otrok« (A2), »starševsko varstvo, urejanje očetovstva, tudi rejništvo in posvojitve« (D4), »trenutno na področju predhodnega svetovanja« (F2)*). Nekateri socialni delavci opravljajo delo zgolj v okviru tega področja, med tem ko drugi poleg varstva otrok in družine opravljajo delo še na drugih področjih, in sicer področje **denarnih prejemkov in subvencij** (*»najprej na pravicah iz javnih sredstev« (D2)*), **varstvo invalidov** (*»varstvo invalidov, osebna asistenca, duševno zdravje« (D3)*) in **varstvo odraslih** (*»trenutno delam s starimi ljudmi in invalidi« (C2)*). Zgolj ena socialna delavka je trenutno zaposlena na področju **socialnovarstvenih storitev** (*»Trenutno imam čez prvo socialno pomoč*

in krizne intervencije» (B2)). Ne glede na področje dela, ki ga trenutno opravljajo na centru, so vsi udeleženci v raziskavi imeli oz. imajo izkušnje dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.

4.2. Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

4.2.1. Opredelitev, primeri in posledice travmatičnih izkušenj

Nekateri socialni delavci so najprej opozorili na to, da je **opredelitev določene izkušnje kot travmatične zelo relativna**, saj vsak posameznik različno doživlja določene situacije in dogodke (*»niso vse njihove izkušnje travmatične«* (A7), *»za nekoga bo nek dogodek travmatičen, za drugega pa ne bo«* (F5), *»kar je nekomu travma, ne pomeni, da je to tudi zame travma«* (F18)). Intervjuvanci so travmatične izkušnje opredelili kot **težke zgodbe** (*»travmatične izkušnje niso lahka zadeva«* (C4), *»težke zgodbe, težke izkušnje«* (E3)), **grozne in pretresljive dogodke** (*»neke grozne, pretresljive zgodbe«* (C7), *»pretresljivi dogodki«* (D5)), **obremenjujoče in kompleksne izkušnje** (*»nekaj kar človeka obremenjuje, bega, lovi v življenju«* (D6), *»je delo s travmatičnimi izkušnjami kompleksno, ker so že travmatične izkušnje same po sebi kompleksne«* (F12)). Travmatična izkušnja se po njihovem mnenju lahko pojavi v obliki **enkratne, intenzivne, pretresljive situacije** (*»včasih gre za situacijo, ki se je zgodila samo enkrat, ampak je bila tako intenzivna, tako pretresljiva, da človeka enostavno zaznamuje«* (E7)) ali pa gre za **pretresljive situacije, ki se ponovijo večkrat in trajajo lahko več let** (*»pri nekaterih ljudeh pa se pretresljive situacije lahko dogajajo večkrat, lahko mesece, leta«* (E8)). Ena socialna delavka je izpostavila, da določene travmatične izkušnje pogosto izhajajo že iz obdobja otroštva in jih je zato opredelila kot **težke izkušnje iz otroštva** (*»pretekle zapletene izkušnje iz otroštva«* (B6)). Socialni delavci v raziskavi so navedli tudi nekaj primerov, ki jih sami zaznavajo kot travmatične: **nasilje v družini** (*»nasilja v družini, pa nasilja med partnerji, pa nad otroki, tudi nad starimi ljudmi«* (B6)), **spolna zloraba** (*»ko gre za spolno zlorabo otroka«* (F53)), **razveza med staršema** (*»težke razveze med staršema«* (B9)) in **odvzem otroka** (*»stresne se mi zdijo situacije, ko gre za odvzem otroka«* (E44)).

Posledicam travmatičnih izkušenj se posameznik **težko izogne** (*»ne moreš tega izbrisati, kot da se ni zgodilo«* (B5)). Tovrstne izkušnje **vplivajo na celotno življenje** posameznika (*»vpliva na tvoje celotno življenje«* (A4)), ga **zaznamujejo** (*»nekaj kar te zaznamuje za celo življenje«*

(B4), »dogodki, ki te na nek način zaznamujejo« (F10)) in posameznik ima lahko zaradi travme, ki jo je doživel, **težave pri spopadanju z določenimi situacijami** v življenju (*»se zato z določenimi situacijami težje spopada kot nekdo, ki travme ni doživel«* (D7)). Kot možne posledice travmatičnih izkušenj so socialni delavci v intervjuju navedli tudi **težavne občutke in oblike vedenja** (*»je v ozadju veliko neki zapletenih čustev, občutij, določenih oblik vedenja«* (C6)) ter **boleče spomine in podoživljanje občutkov**, ki jih je posameznik doživel ob travmatični izkušnji (*»prisotni so boleči spomini, podoživljanje določenih občutkov«* (C12)). Ljudje, ki se odločijo za pomoč pri soočanju s travmatičnimi izkušnjami, gredo običajno skozi **dolgotrajen proces okrevanja** (*»gre za dolgotrajen proces okrevanja«* (A8), *»so travmatične izkušnje taka zadeva, ki potrebuje svoj čas, da se vse to predela«* (C11)).

4.2.2. Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika

Socialni delavci so v intervjujih povedali, da pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme, zaznavajo pri sebi kar nekaj telesnih sprememb, ki se pojavijo kot odziv na travmatično izkušnjo uporabnika. Intervjuvanci se v določenih primerih **močno znojijo** (*»se začnem zelo znojiti«* (A37)), **poviša** se jim **srčni utrip** (*»čutim, da imam včasih povišan utrip«* (B36), *»povišan utrip«* (C29)), začutijo povišan **adrenalin** (*»ti adrenalin zelo močno dela«* (F43)), postanejo **vznemirjeni** (*»delo s takimi uporabniki vznemirja«* (C31)), ena socialna delavka je poročala o **občutku tresenja rok** (*»kot da bi se mi roke tresle«* (F44)). V pogovoru z uporabnikom, ki ima travmatično izkušnjo, se socialnim delavcem **spremeni ton glasu** (*»pri sebi opazim, da se spremeni moj ton glasu«* (B33)), včasih **manj govorijo** in **več poslušajo** (*»včasih pravzaprav manj govorim in jih zgolj poslušam«* (B34)), **spreminja se** jim tudi **mimika obraza** (*»se spremeni tudi moja mimika obraza, recimo ko slišim kaj pretresljivega«* (B35)). Ena izmed udeležencev raziskave je povedala, da se je pred leti spopadla s težko **boleznijo** (*»sem zbolela za rakom«* (C16)), saj je, kot pravi sama, uporabnikove travmatične izkušnje **zelo osebno in intenzivno doživljala** (*»sem zelo osebno, intenzivno doživljala, jemala sem preveč nase«* (C15)) in se je s **travmatičnimi izkušnjami uporabnikov težko soočala** (*»težko dojameš, da se nekomu to dogaja«* (C8)). Tu gre seveda opozoriti na to, da je ta vzročno-posledična povezava osebno videnje te socialne delavke, kajti ne morem z gotovostjo reči, da je bolezen rak nujna in pričakovana posledica preveč osebnega in intenzivnega doživljanja uporabnikovih travmatičnih izkušenj, saj tega tudi nisem raziskala.

Socialni delavci v raziskavi poročajo o tem, da pogostokrat **začutijo uporabnikovo travmatično izkušnjo** (*»se me kar dotaknejo«* (A9), *»ne gre zdaj za neko globoko žalost, kot da se je meni to zgodilo, ampak vseeno nekje na površju jo čutim«* (B45), *»začutim včasih to njihovo bolečino, ko pripovedujejo kaj se jim je zgodilo«* (E4)), da je pomembno, da so v odnosu z uporabniki **empatični** (*»potem pa sploh ne moreš več delat, če pač nisi pri stvari, če nisi več empatičen«* (A54), *»ne razumeš v celoti, ker se tebi to ni zgodilo, si pa lahko predstavljaš kakšne krute in grozde stvari se dogajajo ljudem«* (E5), *»pozorna na njihovo čustvovanje, doživljanje, na način kako oni to vse opišejo«* (F7)), omogočajo **odprt prostor za pogovor** (*»pred vsakim razgovorom z uporabnikom sem zelo odprta, torej da uporabnik sam pove kako dejansko doživlja svojo izkušnjo«* (B18)) in da so skupaj z uporabniki usmerjeni v **iskanje rešitev** (*»dokler ne pride do nekega zaključka, do takrat to zgodbo nosim s seboj«* (F54)). Glede na težo in kompleksnost travmatičnih izkušenj, pa tudi zaradi lastne zaščite, so nekateri socialni delavci v intervjujih povedali, da se včasih odzovejo z **distanco** (*»se moram kar malo držati nazaj«* (A10)), včasih pa se tudi zgodi, da se v uporabnikovo zgodbo zelo **osebno vpletejo** (*»zelo sem noter padla«* (D11)). Ravno zaradi slednjega je udeležencem raziskave pomembno, da znajo pri odzivanju na uporabnikove travmatične izkušnje **postaviti meje** (*»nisem dopustil, da me vse to prevzame«* (A15), *»prišla do spoznanja, da jaz tega res ne morem, ne zmorem«* (D13), *»sem mu lepo povedala, da jaz tega v svoji pisarni ne dovolim«* (D24)). Ker se za travmatičnimi izkušnjami običajno skrivajo težke in pretresljive zgodbe, se socialni delavci zavedajo, da morajo v odnosu s takimi uporabniki **ravnati previdno** (*»je treba s trem previdno ravnati, da človeku ne povzročiš še več bolečine in s tem še večje škode«* (E9)), da morajo **raziskati tudi uporabnikove pretekle izkušnje iz primarne družine**, na način, da se z uporabniki o določenih temah bolj poglobljeno pogovarjajo, jim zastavljajo določena podvprašanja z namenom, da lahko boljše razumejo aktualno situacijo, v kateri se je znašel uporabnik (*»raziskujem, kakšne izkušnje imata«* (F16)) in da lahko **na celotno situacijo pogledajo s širše perspektive** (*»moram pogledati na situacijo z balkona, torej da jo vidim širše, od daleč, ker če si tudi ti čisto noter, čisto blizu, potem se tudi ti izgubiš«* (F84)). Intervjuvanci se zavedajo, da je vsaka uporabnikova zgodba oz. izkušnja individualna, posebna in edinstvena, zato je potrebno njihove **izkušnje individualno obravnavati** (*»jaz vsako zgodbo od uporabnika doživljam kot samo zase, torej zelo individualno«* (B17), *»vsak uporabnik je nekaj edinstvenega«* (E20), *»vsaka zgodba je individualna in vsaka se te nekako dotakne«* (F14)).

Glede na odzive na travmatične izkušnje uporabnikov, so socialni delavci pri sebi razvili različne strategije in načine ravnanja. Ker je delo s travmatičnimi izkušnjami uporabnikov za socialnega delavca lahko zelo stresno in naporno, se jim v prvi vrsti zdi pomembno in potrebno, da **zaščitijo sebe** (*»ker sem sočutna, moram imeti pri sebi kar nekaj varovalk, ko doživljam uporabnikove izkušnje« (B13), »se moram postaviti v tako pozicijo, da samo sebe zavarujem, ko poslušam zgodbe, ki nam jih zaupajo uporabniki« (B14)*). Intervjuvanci so poročali, da se za lastno zaščito uprejo na **uporabo javnih pooblastil** (*»kljub tej moji empatičnosti, me na drugi strani varujejo te omejitve, ki jih imamo na samem centru« (B15), »prav ta pooblastila, nas nekako ščitijo in omejujejo, da ne gremo izven naših okvirjev« (B16)*), **potrebujejo čas za razmislek** (*»vedno si vzamem čas za premislek kako naprej« (D37)*) in poudarjajo pomen **kontrole nad lastnimi čustvi** (*»si ne dopustim, da bi ne vem, neko čustvo prevzelo« (D29), »sem se naučila, da ne reagiram na prvo žogo« (D36)*).

4.2.3. Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

Sogovorniki pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami opažajo kar nekaj prednosti, tako na osebni kot strokovni ravni, pa tudi na ravni sodelovanja z uporabniki. Socialni delavci so poročali o tem, da jih tovrstno delo **osebno krepi** (*»vse te izkušnje te ojačajo na nek način« (A22), »sem se ojačala in naučila postavljati meje« (C22)*), da **raziskujejo samega sebe** (*»ko se soočaš s sogovornikom, ki ima neko travmatično izkušnjo, raziskuješ s tem tudi samega sebe« (F17)*) in s tem marsikaj **novega spoznajo o sebi** (*»sem se v zadnjem letu naučila toliko stvari o sebi, kot se jih prej v več letih nisem« (D17), »spoznaváš sebe, recimo kje so pa moje osebne meje, kaj pa jaz mislim o tem« (F20)*). Pravijo, da jim delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami prinaša **nov pogled na življenje in na lastne stiske** (*»o svojih težavah drugače razmišljam, imam drugačen pogled« (A24), »drugače gledaš na stvari« (E24)*). Ena socialna delavka je poudarila, da se **s svojimi težavami boljše spopada**, kot pa prej, ko ni imela izkušenj delati z ljudmi, ki so doživeli travmo (*»ko se sama v življenju osebno srečam s kakšno stisko, veliko ali majhno, se mi zdi, da sem bolj pripravljena za spopadanje« (B23), »sem z nogami bolj trdno na tleh, ne reagiram brezglavo« (B24)*).

Na strokovni ravni so intervjuvanci kot prednosti izpostavili, da jim tovrstno delo prinaša **širok spekter izkušenj** (*»prinaša en širok spekter izkušenj« (E22)*), da **krepijo občutek za delo z ljudmi** (*»dobiš počasi občutek kako delati s posameznim človekom« (A20)*) in da **pridobivajo novo strokovno znanje** (*»nadgrajuješ svoje strokovno znanje« (F24)*), katero jim omogoča

nudenje ustrezne pomoči uporabnikom (*»sem se kar dobro naučila kako delati s takimi agresivnimi ljudmi« (D22)*).

V sodelovanju z uporabniki, socialni delavci kot prednost vidijo **delo z ljudmi** (*»rada imam ljudi, rada sem v stiku z njimi« (D18)*), pravijo, da je njihovo **delo razgibano** (*»delo na centru zelo razgibano, različna problematika, različna dinamika« (E21)*), izpostavili so tudi, da se **od uporabnikov veliko naučijo** (*»veliko se naučim tudi s strani uporabnikov, recimo kakšne tehnike oz. obrambne mehanizme uporabljajo za soočanje s težavami« (B25)*) in da lahko **praktične primere povezujejo s teorijo** (*»imaš zgodbe, katere lahko raziščeš in jih lahko povezuješ s teorijo« (F23)*). En socialni delavec je izpostavil, da je na podlagi lastnih izkušenj dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, prepoznal **katere metode in tehnike** za delo z ljudmi z izkušnjo travme **so v praksi funkcionalne in katere ne** (*»vidiš kaj deluje in kaj ne« (A19)*).

4.2.4. Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

V tem sklopu sem se z intervjuvanci pogovarjala o tem, kakšni so njihovi osebni izzivi, ko delajo z ljudmi s travmatičnimi izkušnjami. Zanimalo me je predvsem kakšne izzive zaznavajo v odnosu z uporabniki in kakšne izzive jim prinaša osebno doživljanje travmatičnih izkušenj uporabnikov.

Socialni delavci poročajo o tem, da se pri delu z ljudmi z izkušnjo travme pogosto srečujejo z **odpiranjem lastnih ran** (*»odpre tudi tvoje lastne rane« (A18)*) in **soočanjem z lastno bolečino** (*»kakšna negativna čustvena stanja se včasih pojavijo« (E31)*), doživljajo **stres** (*»se srečujem z zelo konkretnimi temami, kar zna biti včasih precej stresno« (B11)*), na trenutke občutijo **strah** (*»dobiš tudi sam nek strah« (F29)*), včasih se soočajo s **pomanjkanjem izkušenj** (*»pred leti očitno nisem znala poskrbeti zase« (C57)*) in **občutkom nekompetentnosti** (*»se včasih ne počutiš dovolj kompetentnega« (F35)*). Ena izmed intervjuvank je povedala, da je njen velik osebni izziv **vzdrževanje zdrave distance do dela** (*»sedaj lahko rečem, da sem se okrepila in imam določeno distanco do dela oz. do uporabnikovih izkušenj« (C17)*). Tudi drugi sogovorniki so poročali o tem, da je **zagotavljanje lastne varnosti** (*»kako pazit nase kot na strokovnega delavca« (B28)*) in **ohranjanje dobrega psiho-fizičnega stanja** (*»po službi, se tudi mi strokovni delavci vrnemo k svojim družinam in moramo biti nekako 'sestavljene'« (B30)*) za njih zahtevna, a pomembna naloga. Ena socialna delavka je povedala, ja kot pomemben izziv vidi

ohranjanje ljubezni do dela, kljub stresu in težkim temam, s katerimi se pri delu srečuje (*»je zelo pomembno, da si sam kot strokovni delavec tak, da rad opravljaš tako delom kljub temu, da je včasih težko« (B10)*).

V odnosu z uporabniki, ki imajo travmatične izkušnje, so socialni delavci kot izzive izpostavili **empatično držo** (*»da pokažeš empatijo, ampak da še vseeno ne greš čez svoje meje« (A31)*, *»take stvari, ki vplivajo nate zato, ker tako empatično vstopiš v zgodbo uporabnika« (F28)*), saj se zavedajo, da lahko sami hitro nehote prestopijo mejo in se tako preveč **identificirajo z uporabnikovimi izkušnjami** (*»se te kot strokovnega delavca še posebej dotaknejo tiste izkušnje ljudi, s katerimi se tudi sam lažje identificiraš« (A17)*, *»takrat, ko vidiš neko povezavo s svojim osebnim življenjem« (F27)*). Da bi se temu izognili, so sogovorniki povedali, da je pomembna in hkrati težka naloga **izogibati se pretirani vpletenosti v uporabnikovo zgodbo** (*»da se ne zapletam v uporabnikovo jamranje« (A33)*). Prav v povezavi s tem sledi še en izziv, ki so ga nekateri izpostavili, in sicer **postavljanje mej** v odnosu z uporabnikom (*»nujna ta empatična drža, ampak moraš pa znati poskrbeti tudi zase« (C26)*, *»postavljanje osebnih meja« (F34)*). Intervjuvanci se zavedajo, da so v ospredju **naporne teme** (*»ima vsak neko tako temo, neko tako področje, ki mu je zelo naporno« (F52)*) in da takšno delo ni enostavno, saj se dnevno srečujejo in **delajo z različnimi karakterji in izkušnjami uporabnikov** (*»vsak uporabnik prinese nekaj svojega« (E14)*). Večina udeležencev raziskave je poudarila, da se je včasih težko soočiti z **vplivom uporabnikovih travmatičnih izkušenj** (*»moramo dejansko se zavedat, da te zgodbe uporabnikov vplivajo na nas« (B31)*, *»zgodbe ljudi take, ki se te zelo močno dotaknejo« (F26)*), hkrati pa nekateri vidijo izziv tudi v **vplivu lastnih osebnih izkušenj na odnos z uporabnikom** (*»če bom jaz okej, če bo pri meni doma vse okej, če bom jaz tisti dan dobro spala, se bom z uporabnikovo težko situacijo lažje soočila« (F82)*).

4.3. Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

4.3.1. Psihofizične spremembe

V tem sklopu so socialni delavci v intervjujih opisali psihofizične spremembe, ki jih pri sebi opazajo kot posledico dlje trajajočega dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami. Večina jih pri sebi opaza povečano **napetost** (*»pride za tabo neka napetost v telesu« (F45)*), **notranji nemir** (*»nekakšna večja nemirnost« (F48)*), **izčrpanost** (*»zelo izčrpan« (A40)*), pravijo, da se

čutijo **preobremenjene** (*»utrujenost in preobremenjenost se pojavita najbolj pogosto«* (B39)), nekateri so pri sebi začutili tudi **tesnobo** (*»ko greš iz službe, da te nekaj preganja, pa včasih ne veš točno kaj«* (C37), *»to stiskanje v prsih občutim že kot nekakšno tesnobo«* (F47)). Zaradi narave dela, ki ga opravljajo, so nekateri udeleženci raziskave povedali, da se včasih sami znajdejo v **stiski** (*»ti je hudo, čutiš neko stisko«* (A43)), **slabše spijo** (*»slabše spim«* (E36)) in pri sebi zaznavajo **pomanjkanje energije** (*»jeza, v tem smislu, da bi jaz sama določene stvari drugače naredila, zakaj nimam energije, da bi drugače naredila«* (F49)). Nekateri socialni delavci se bolj pogosto srečujejo s telesnimi težavami, denimo **tišči jih v prsih** (*»večkrat čutim, da me tišči v prsih od vsega tega«* (A42)) in imajo **bolečine v trebuhu** (*»včasih me boli trebuh«* (A44)). Ena socialna delavka je v intervjuju povedala, da opaza, da je zaradi stresa in napora pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami v svojem zasebnem življenju pogostokrat z mislimi drugje in je **nezbrana** (*»opazim včasih, da sploh ne poslušam, kajti z mislimi sem čisto drugje«* (B41)). Ena intervjuvanka je izpostavila spolne zlorabe otrok in pojasnila, da so ji tovrstne travmatične izkušnje največji izziv pri delu, posledično pa pri sebi opaza, da je **bolj občutljiva v odnosu do lastnega otroka** (*»ko pridem domov, sem tudi jaz kar naenkrat bolj pozorna, kako se jaz dotaknem svojega otroka«* (F55)) in da zaradi dela s povzročitelji ali žrtvami spolne zlorabe **drugače gleda na svoj odnos do lastnega spolnega življenja** (*»vpliva celo na tvoje spolno življenje«* (F56)). Medtem ko je en socialni delavec izpostavil, da je imel **več težav ob začetku opravljanja poklica** (*»s tem sem imel največ težav na začetku«* (A45)), je druga socialna delavka povedala, da pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami zaenkrat **ne opaza bistvenih psihofizičnih sprememb pri sebi** (*»ne bi rekla, da opazam kakšne bistvene spremembe.«* (D30)).

4.3.2. Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb

Socialni delavci v raziskavi se na opažene spremembe odzovejo različno. Večina si jih vzame **odmor** (*»rabim odmor«* (A47), *»da se spočijem«* (E50)), se o težavah **posvetujejo s sodelavci** (*»se najraje obrnem na sodelavke«* (C39), *»grem do sodelavke, jo vprašam, če ima pet minut, da dam ven iz sebe, kar me teži«* (F62)) in poskrbijo, da **reflektirajo svoje občutke** (*»pomembno se mi zdi, da stvari predelaš, ker pač lahko pride za tabo«* (A53), *»poiščem vzrok, torej zakaj se tako počutim«* (E41)), z namenom, da bi poskušali razumeti zakaj so se posamezne psihofizične spremembe pri njih pojavile in kako se bodo z njimi spopadli. Ob podpori sodelavcev je socialnim delavcem pomembno, da si **oblikujejo načrt** kako naprej

(»naredim si načrt kaj sem naredil, poskušam se sprijazniti s tem kar sem naredil, vprašam se kaj bom naredil, si nekako pojasnim zadeve« (A59)) in da si ob morebitni preobremenjenosti **razdelijo naloge** (*»delimo si naloge« (E48))*. Ena socialna delavka je izpostavila, da ji pri lajšanju osebnih težav zaradi dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami pomaga **udeležba na supervizijah** (*»tudi supervizije mi pomagajo« (B51))* in **udeležba na strokovnih izobraževanjih** (*»rada se udeležim tudi različnih izobraževanj v okviru službe« (B50))*.

Nekateri socialni delavci poročajo o tem, da se zaradi pritiskov in težav, s katerimi se srečujejo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, včasih **umaknejo** od svojih družinskih članov (*»včasih se niti nisem pripravljena sploh pogovarjat z drugimi doma« (B42))*, ena intervjuvanka je pojasnila, da se je v preteklosti **izogibala lastnih občutkom**, ki jih je doživljala pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in da se je **zapirala vase** (*»podzavestno tlačila določene občutke, nisem podelila z drugimi kako se počutim« (C58))*.

Kar nekaj intervjuvancev je izpostavilo, da imajo zaradi zaznanih lastnih psihofizičnih sprememb oz. težav, potrebo po vzpostavljanju in vzdrževanju zdravega ravnovesja med delom z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in lastnim zasebnim življenjem, saj na ta način lažje delajo z uporabniki in boljše funkcionirajo v zasebnem življenju. Zanimalo me je kako, če sploh, intervjuvanci vzdržujejo ravnovesje med delom z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in svojim zasebnim življenjem. Eden izmed udeležencev raziskave je izpostavil, da je postavljanje mej med službenim delom in zasebnim življenjem, in s tem **iskanje ravnovesja, nujna poklicna higiena** (*»to se mi zdi neka poklicna higiena« (A48)*, *»je pa zelo, zelo pomembno, da pustiš delo na strani, ko si doma« (A52))*. Polovica intervjuvancev je poročala o tem, da ni enostavno postaviti meje in da imajo **težave pri iskanju ravnovesja** (*»mi ne uspe vedno postaviti meje« (A49)*, *»zelo težko naredim mejo« (E42)*, *»ko je naporno v službi, čutim doma da sem drugačna« (F51))*. Zgolj ena socialna delavka je povedala, da **uspešno vzpostavlja ravnovesje** med delom z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in zasebnim življenjem (*»zame je služba služba, ko grem domov, sem v drugem svetu« (D32))*. Dve socialni delavki sta pri sebi opazili, da **pogosto razmišljata o uporabnikovih travmatičnih izkušnjah tudi v svojem zasebnem življenju** (*»v preteklosti sem veliko več nosila vse to sabo domov« (C33)*, *»velikokrat zgodi, da potem doma ob nekem rutinskem delu začnem premlevati določene stvari v povezavi s službo« (E43))*.

Udeleženci raziskave se zavedajo kako pomembno je v takšnih situacijah **poiskati in zagotoviti lastno varnost**, v smislu da imajo ustrezno strokovno znanje o tem, kakšne strategije in načine

ravnanja lahko uporabijo, kadar se čutijo ogrožene in nemočne, predvsem pa, da prepoznajo kdaj posamezne strategije uporabiti (*»obstajajo načini, kako se ti kot strokovni delavec lahko zavaruješ«* (A56), *»pomembno se mi zdi, da znaš zaščititi samega sebe«* (F78)). Zavedajo se tudi, da si morajo včasih **priznati nemoč** (*»včasih že samemu uporabniku podelim, če mi na trenutke postane naporno«* (C41)), si vzeti **čas zase** (*»enostavno imam preveč vsega v glavi in rabim čas zase«* (B43)) in **poiskati lastne vire moči** (*»se poskušam zavedati kaj je v moji moči, kaj imam na razpolago«* (A60)). Ko se znajdejo v težkem obdobju, pravijo, da si v zasebnem življenju pomagajo tako, da gredo na **sprehod** (*»včasih se grem sprostit tudi tako, da grem na kakšen sprehod«* (A61)), **berejo knjige** (*»blizu tudi branje«* (E53)), eni socialni delavki je v veliko pomoč **meditacija** (*»si kar na radiu naštimam, pa poslušam kakšno meditacijo«* (B49)). Socialna delavka, ki je povedala, da pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami pri sebi sicer ne opaža bistvenih psihofizičnih sprememb, je pojasnila, da se ob morebitnem pojavu določenih sprememb oz. težav, z njimi **uspešno spopada** (*»lahko zadevo na lep način rešim, tako da nimam večjih težav s tem«* (D25)).

4.4. Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

4.4.1. Odnos do refleksije osebnih izkušenj

Večina intervjuvancev je že ob pogovoru o tem, kako ravna ob morebitnem pojavu težav zaradi dela z uporabnikovimi travmatičnimi izkušnjami, dejala, da jim je v veliko pomoč reflektiranje lastnih občutkov in misli, saj se jim to zdi **uporabno in smiselno** (*»refleksijo zelo cenim in se mi zdi zelo uporabna«* (B62), *»meni zelo pomaga«* (D43), *»vidim smisel v tem sigurno«* (E57)). Strinjajo se, da je redno reflektiranje osebnih izkušenj, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, **nujno opravilo vsakega socialnega delavca** (*»to je zame absolutno nujno«* (A63), *»poskušam gledati na to, kot na nekaj nujnega pri našem delu«* (C49)). Ena izmed udeležencev raziskave je pojasnila, da **kadar gre za bolj upravniške postopke pri delu, takrat ni potrebe po reflektiranju svojih doživljanj** (*»kjer si voden s strani zakona, takrat ni potrebe po refleksiji«* (B63)), saj je pri tovrstnem delu običajno prisotnih manj težkih in zapletenih občutkov. Je pa zato v primerih, **ko gre za delo s travmatičnimi izkušnjami, refleksija lastnega izkustva nujna** (*»gre za travmatične izkušnje, takrat pa menim, da je potrebno samorefleksijo opraviti čim prej, ko z uporabnikom zaključiš pogovor«*

(B64)). Nekateri so povedali še, da je **odločitev za refleksijo osebna in zavestna odločitev** vsakega posameznega socialnega delavca (*»se moram takrat bolj potruditi, da sama pri sebi ozavestim določene stvari«* (F66), *»je ta refleksija osebnih izkušenj na nek način pogojena s samoiniciativo«* (F76)).

4.4.2. Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj

Socialni delavci so v intervjujih izpostavili dve najbolj pogosti obliki reflektiranja svojih izkušenj, ki so jih pridobili pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami. To sta **pogovor s sodelavci** (*»pomembno se mi zdi to, da lahko svoje dvome, dileme podelim s sodelavkami«* (E56), *»pokličem sodelavko po telefonu«* (F69)) in **supervizija** (*»veliko te refleksije je prisotne tudi na supervizijah«* (D41), *»tudi supervizije so enkraten prostor za te stvari.«* (F88)). Nekateri intervjuvanci svoje osebne izkušnje, misli in občutke najraje predelajo tako, da **se pogovorijo s seboj** (*»reflektiram sama pri sebi«* (B66), *»sama pri sebi razmislim kaj sem se naučila, kakšen dan je za mano, pač predelam stvari«* (D35)), ena socialna delavka pa je izpostavila, da svoja doživljanja včasih reflektira **v pogovoru s svojim partnerjem** (*»včasih se z možem o tem pogovorim«* (F68)).

4.4.3. Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj

Polovica intervjuvancev je povedala, da svoje občutke in misli, ki se nanašajo na delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, reflektirajo **po potrebi** (*»v neki naglici tega ne morem početi, razen če je res, res nujno«* (C47), *»to počnem čisto po občutku«* (E62), *»pride zadeva bolj kot ne spontano«* (F85)). En socialni delavec je pojasnil, da svoje izkušnje, ki so se mu nabrale v delovnem dnevu, reflektira **vsak dan** (*»vsak dan to naredim«* (A70)). Nekateri udeleženci raziskave svoje občutke in misli reflektirajo še isti dan **pred spanjem** (*»si vzamem 10, 15 minut časa, preden grem spat«* (D34)), drugi pa se s tem ukvarjajo **naslednji dan** (*»počaka zadeva do naslednjega dne«* (F70)). Ena izmed intervjuvancev je poudarila, da svoje izkušnje, vezane na delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, reflektira **vedno bolj pogosto** (*»skozi leta naučila bolj pogosto reflektirati svoje misli«* (C48)), ker sama ocenjuje, da ji je to v veliko pomoč tako pri delu in kot tudi v zasebnem življenju.

4.4.4. Učinki reflektiranja osebnih izkušenj

Učinke reflektiranja osebnih izkušenj, ki jih socialni delavci pridobijo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, intervjuvanci opažajo na več ravneh. Na osebni ravni so izpostavili, da jim refleksija pomaga pri **predelavi lastnih občutkov** (*»pomembno je, da predelam svoje občutke« (B58), »pomaga mi, če predelam svoje občutke z nekom« (D39)*), lažje **uvidijo svoje napake** (*»vidim svoje napake, svoje slabosti« (D45)*), **ovrednotijo lastne izkušnje** (*»na tak poseben način ovrednotiš izkušnje« (E58)*) in na ta način **spoznavajo sebe** (*»da ti reflektiranje izkušenj omogoča, da boljše spoznaš sebe in posledično si lahko bolj kvaliteten pri svojem delu« (A69), »na ta način spoznavaš samega sebe« (F72)*). Ena socialna delavka je izpostavila, da je zaradi reflektiranja svojih doživljanj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, **v zasebnem življenju manj obremenjena** (*»če imam jaz ta prostor v službi, potem bom tudi manj obremenjena prišla domov« (F65)*).

Pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, socialni delavci opažajo, da jim reflektiranje lastnih misli in občutkov pomaga v tej smeri, da **lažje opravljajo svoje delo** (*»če reflektiraš svoje izkušnje, čustva, potem lažje delaš« (A66), »mi je lažje pri delu« (C44), »sem zaradi tega boljši človek, bolj uspešna pri delu« (D44)*), **uporabnikom nudijo kvalitetnejšo pomoč** (*»samo na tak način lahko nekomu zagotovim ustrezno pomoč« (D38)*), **bolj so spretni pri postavljanju mej** (*»refleksija na nek način omogoča tudi to, da znaš poiskati to mejo kaj je moje, kaj ni moje« (F80)*), bolj jasno **prepoznavaajo svoj lasten delež v odnosu z uporabnikom** (*»ko delaš z uporabnikom, pač moraš prepoznati svoj 'input'« (A65)*) in na določene situacije se **bolj mirno odzovejo** (*»ostaneš tudi bolj miren« (E61)*).

Ena intervjuvanka je poudarila, da refleksija osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, pozitivno vpliva na njen odnos s sodelavci. Povedala je, da je s **sodelavci bolj povezana** (*»sem bolj povezana s sodelavkami« (C59)*) in da s **sodelavci lažje komunicira** (*»lažje podelim kaj z njimi« (C60)*).

4.5. Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

4.5.1. Podpora s strani centra za socialno delo

V tem sklopu me je zanimalo na kakšen način socialnim delavcem pomaga center za socialno delo pri čim bolj uspešnem in kakovostnem soočanju z lastnimi izkušnjami, občutki in mislimi, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.

Vsi intervjuvanci so povedali, da je na centru za socialno delo, kjer so zaposleni, **podpora prisotna** (*»center mi je v podporo.« (A74)*) in da jim največjo podporo predstavljajo **dobri odnosi in povezanost s sodelavci** (*»osebno veliko pomeni tudi to, da grem lahko k sodelavcu/sodelavki v pisarno in jih vprašam za nasvet« (A78)*, *»zdi se mi dobro, da obstaja nekdo, ki nam pomaga, nas usmerja, nam da kakšne nasvete« (B70)*, *»interna izmenjava mnenj« (C51)*, *»velika podpora sodelavk« (E64)*). Nekaterim so v veliko pomoč tudi **mesečna supervizijska srečanja** (*»enkrat na mesec imamo supervizijo« (A75)*) in **strokovna izobraževanja** (*»številna izobraževanja, ki so nam v pomoč, da nadgradimo svoje znanje« (B73)*). Nekaj sogovornikov je izpostavilo, da kot pomembno obliko podpore in pomoči vidijo v izvajanju **medinstitucionalnih timov** (*»imamo tudi medinstitucionalne time« (B72)*) in **tedenskih sestankov** (*»tedenske redne strokovne sestanke« (F90)*). Ker se socialni delavci v kolektivu dobro razumejo, lahko **težave sprotno rešujejo** (*»rešujemo zadeve sproti, si pomagamo« (D50)*, *»kjer si predamo te najpomembnejše in najbolj aktualne zadeve, ki se dogajajo« (F92)*). Poudarili so še, da so tudi **nadrejeni dostopni** (*»je dostopna, se da zmenit z njo« (A80)*) in da se na splošno na centru **počutijo varne** (*»meni da velik občutek varnosti« (F60)*).

4.5.2. Izkušnje s supervizijami in strokovnimi izobraževanji

Ker vsi centri za socialno delo svojim zaposlenim nudijo supervizije in strokovna izobraževanja, me je zanimalo kakšne izkušnje imajo intervjuvanci s tema dvema oblikama pomoči in podpore.

Večina socialnih delavcev v raziskavi meni, da so supervizije **smiselne in koristne** (*»tu lahko izpostavimo kakšen primer, če si se pač pri delu kje 'zaštrikal'« (D49), »zelo so koristne« (F101)*), saj se na supervizijah, ob pomoči supervizorja, lahko **povežejo s svojo notranjostjo** (*»te spodbudi k razmišljanju, k reflektiranju svojih misli, da se povežeš s svojo notranjostjo« (C54)*), **podelijo svoje izkušnje** (*»zagotovimo čas, da se dejansko pogovarjamo o teh stvareh, kako se počutimo, pa o primerih, ki jih imamo« (E68)*) in dobijo **celostni pregled** nad svojim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj (*»omogoča nek celostni pregled nad situacijo« (F104)*). Nekateri menijo, da so supervizije **dobro organizirane** (*»s supervizijami sem zadovoljna, se mi zdi da so dobro zastavljene« (B86)*), z izjemo enega socialnega delavca, ki je kot pomanjkljivost izpostavil to, da na enem supervizijskem srečanju redko pride več socialnih delavcev na vrsto in tako je **nemogoče obravnavati vse težave**, s katerimi se socialni delavci srečujejo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami (*»ni vedno najbolj idealno, ker krožimo, pač nisi vedno na vrsti« (A76)*).

Glede strokovnih izobraževanj, so nekateri socialni delavci povedali, da je **kakovost izobraževanj različna** (*»ne bi za vse rekel, da so učinkovita« (A88)*) in da so posamezna **izobraževanja relativno koristna** (*»enim to koristi, enim ne« (A89), »nekatera izobraževanja se mi zdijo super, nekatera so pa bolj samo za osvežitev naših že pridobljenih znanj« (B74)*), torej enim zaposlenim ustrezajo, drugim ne. Na splošno socialni delavci v raziskavi **podpirajo strokovna izobraževanja** (*»zelo koristna izobraževanja« (E69)*), saj v njih vidijo priložnost za **delitev izkušenj in znanja** (*»všeč so mi tudi tista izobraževanja, kjer socialni delavci podelijo kakšne svoje izkušnje in znanja« (B75)*). Kot pomanjkljivost strokovnih izobraževanj, so nekateri navedli to, da je **število izobraževanj omejeno** (*»je na voljo nekaj izobraževanj« (A87), »kar se tiče recimo izobraževanj, so na žalost zelo omejena.« (F97)*). Če želijo socialni delavci pridobiti dodatna znanja in izkušnje iz kakšnih bolj specifičnih področij, se lahko udeležijo dodatnih izobraževanj, pri čemer so intervjuvanci opozorili, da si morajo ta **dodatna izobraževanja plačati sami** (*»potrebno si tisti dan vzeti dopust, gre na tvoje lastne stroške, urediti si moraš nadomeščanje« (B79)*).

4.5.3. Oblike in načini samopomoči

Zanimalo me je kako socialni delavci sami pripomorejo k uspešnemu in kakovostnemu soočanju z lastnimi občutki in mislimi, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi

izkušnjami, bodisi v smislu nekih preventivnih ravnanj, ali pa bolj v smislu nekih konstruktivnih strategij, katerih se poslužujejo, ko so določene psihofizične težave že prisotne. Kar nekaj sogovornikov je povedalo, da sami sebi pomagajo z **branjem knjig** (*»kakšne knjige o psihologiji«* (C62), *»berem knjige«* (F113)), saj se na ta način **samoizobražujejo** (*»se moraš tudi sam izobraževati«* (C63)). V podporo so jim tudi **sprehodi** (*»narava, sprehodi«* (C61)), **ustvarjanje** (*»rada ustvarjam«* (F112)) in **šport** (*»občasno tudi šport«* (F116)). Nekateri si pomagajo tako, da **govorijo o svojih težavah** (*»najbolj pomembno je, da ne držiš v sebi.«* (A81)), saj se zavedajo, da jim je lahko v nasprotnem primeru še težje, tako pri delu kot tudi v zasebnem življenju. S tem, ko se o svojih težavah pogovarjajo, **pridobijo novo perspektivo** o nastali situaciji (*»greš k nekemu, ki ti bo pomagal pridobiti neko novo perspektivo«* (A82)). Ena socialna delavka je izpostavila, da ji najbolj pomaga to, da si vzame **čas zase** (*»včasih, ko sem živela še malo dlje stran od službe, je bilo zelo fajn, se usedeš, se pelješ, poslušaš radio, šla sem tudi že peš.«* (F106)), da **raziskuje sebe** (*»si vsak najde nek svoj način, ki mu pomaga«* (F110)) in da **prosti čas preživi v krogu družine** (*»veliko časa preživim zunaj s svojo družino«* (F111)).

4.5.4. Potrebe in predlogi

Socialni delavci so v intervjujih našli kar nekaj različnih oblik podpore, ki jim pomagajo, da se na kakovosten način soočajo z lastnimi izkušnjami pri delu s travmatičnimi izkušnjami. So pa v zaključku pogovora navedli še nekaj predlogov, na podlagi katerih bi jim bilo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami še lažje oz. katere že obstoječe oblike podpore in pomoči bi potrebovali še več. Kar nekaj jih je izpostavilo potrebo po **več supervizijah** (*»bi rabili več supervizij, vsaj enkrat na teden«* (A83), *»malo več supervizij bi nam prav prišlo«* (C65)) in **več strokovnih izobraževanjih** (*»bi bilo lahko več izobraževanj ali treningov«* (B82), *»kot oblike neke podpore bi si želela več teh izobraževanj.«* (F98)) oz. da bi **strokovna izobraževanja bila bolj poglobljena** (*»bolj poglobljena izobraževanja«* (E76)). Ena intervjuvanka je predlagala, da bi **strokovna izobraževanja lahko potekala v obliki modulov** (*»moduli, ki bi se konkretno vezali na delo«* (E78)). Nekateri so menili, da bi **socialni delavci na splošno potrebovali več dodatne pomoči in podpore** (*»tudi mi strokovni delavci potrebujemo neko pomoč in podporo«* (B69)), ena socialna delavka je predlagala, da bi to lahko potekalo v obliki **treningov za opolnomočenje socialnih delavcev** (*»pogrešam tudi kakšne treninge v smislu kako opolnomočiti socialne delavce«* (B85)). Potrebovali bi tudi **več priložnosti za pogovor o svojih težavah** (*»bi ves čas rabil nekoga, da se usedeš, da te posluša, da govoriš o vseh teh zadevah«*

(A84)). Nekateri socialni delavci so izpostavili, da jim dosedanja pooblastila s strani centra za socialno delo ne morejo pomagati pri reševanju vseh težav, s katerimi se srečujejo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, temveč bi bilo potrebno pogledati širše, zato predlagajo **spremembo zakonodaje** (*»to bolj vidim kot nek širši problem na ravni države« (F99)*). Ena socialna delavka je predlagala, da bi se lahko **več družili s sodelavci v zasebnem življenju** (*»pogrešam to, da bi se izven centra malo več družili« (D53)*) in tako pripomogli k še **večji povezanosti med sodelavci** (*»da bi se kot sodelavci še bolj povezali« (D54)*).

5. Razprava

5.1. Razprava o rezultatih

V pogovoru s socialnimi delavci sem obdelala pet ključnih tem za mojo raziskavo in na ta način poskušala ugotoviti, kako se socialni delavci osebno soočajo s travmatičnimi izkušnjami uporabnikov na centrih za socialno delo in kako ravnamo s svojimi občutki, mislimi in izkušnjami, ki se ob tem soočanju pojavljajo. Zanimalo me je tudi, ali se morda kdo izmed udeležencev raziskave sooča ali se je soočal s sekundarno travmatizacijo, kako pogosto, če sploh, reflektirajo svoja osebna doživljanja pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in kakšne podpore, če sploh, so socialni delavci deležni pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.

Delovne izkušnje socialnih delavcev, ki sodelovali v raziskavi, so različne. Razlikujejo se tako v dolžini opravljanja poklica, kot tudi glede na področje, kjer so zaposleni. Ne glede na to, koliko let so zaposleni na centru in na katerem področju, so vsi socialni delavci, ki so sodelovali v raziskavi, v času zaposlitve na centru za socialno delo imeli oz. imajo izkušnje delati z ljudmi z različnimi travmatičnimi izkušnjami. Na podlagi osnega in odnosnega kodiranja izjav iz intervjujev sklepam, da ima dolžina delovnih izkušenj posameznega socialnega delavca pomembno vlogo pri tem, kako in na kakšen način se soočajo z osebnim doživljanjem travmatičnih izkušenj uporabnikov. Sklicujoč se na shemo iz odnosnega kodiranja, v prilogi pod točko 9.4., sklepam, da imajo tisti socialni delavci z manj delovnimi izkušnjami več težav pri soočanju z osebnim doživljanjem travmatičnih izkušenj uporabnikov. Večina socialnih delavcev, ki so v intervjuju navedli, da imajo manj kot 10 let delovnih izkušenj, je poročala o več težavah pri soočanju z uporabnikovimi travmatičnimi izkušnjami. Medtem ko je socialna delavka z več kot 10 let delovnih izkušenj poročala o bolj kakovostnemu načinu soočanja z lastnimi občutki, mislimi in potrebami. Poročala je tudi o tem, da je na začetku opravljanja poklica imela več težav pri soočanju z lastnimi občutki, mislimi in potrebami, ki so se pojavili pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami. Z leti, kot pravi, se je ojačala in sedaj se lažje spopada z osebnimi izzivi pri delu. Na podlagi mojih podatkov sklepam, da imajo dolgoletne delovne izkušnje pomemben vpliv na način soočanja z osebnimi izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.

Socialni delavci so v raziskavi pri opredeljevanju travmatične izkušnje izhajali iz nekih splošnih predpostavk, saj so opozorili, da je vsaka travmatična izkušnja zelo individualna in osebna, kar

pomeni, da travmatični dogodki sami po sebi še niso travmatični, dokler jih posameznik ne zazna oz. ne doživi kot travmatičnega. Rozman (2015: 34) piše, da je to, kar posamezni dogodek naredi travmatičen, odvisno od vsebine dogodka in od tega, kako ga je posameznik doživel. Socialni delavci v moji raziskavi razumejo pojem travmatična izkušnja in so si pri opredeljevanju travmatične izkušnje precej enotni. Povedali so, da tovrstne izkušnje zaznavajo kot pretresljive, težke, obremenjujoče, kompleksne in stresne dogodke, katerih posledice so pri posamezniku neizogibne. Nekatere možne posledice travmatičnih izkušenj, kot jih navajajo socialni delavci v raziskavi, so težavni občutki in oblike vedenja ter boleči spomini oz. boleče podoživljanje dogodka. Najpogostejša posledica nepredelanih travmatičnih izkušenj se kaže kot kompleksna posttravmatska stresna motnja, katere simptomi so afektivna disregulacija, negativna samopodoba, občutki sramu, krivde in neuspeha ter težave pri vzdrževanju odnosov oz. občutenju bližine z drugimi (Kuhar, v tisku). O podobnih posledicah, o katerih so poročali intervjuvanci, piše tudi Cvetek (2010: 17), in sicer pravi, da so zelo pogoste posledice kompulzivno vedenjsko ponavljanje travmatičnih scenarijev, depresija, disociacija, samodestruktivno vedenje in zloraba prepovedanih substanc.

Doživljanje travmatičnih izkušenj uporabnikov je pri socialnih delavcih, ki so sodelovali v raziskavi, različno. Nekateri vse te težke zgodbe uporabnikov zelo osebno in intenzivno doživljajo, povša se jim srčni utrip, postanejo vznemirjeni in se začnejo znojiti, skratka opažajo pri sebi različne telesne spremembe. Čutijo nelagodje in se odzovejo s potrebo po postavljanju meje, da jih ne bi njihovi lastni občutki in travmatične izkušnje uporabnikov v celoti prevzeli. Na drugi strani pa so nekateri socialni delavci v raziskavi izpostavili, da se včasih odzovejo z distanco do uporabnikove travmatične izkušnje in ne dopustijo, da bi se jih uporabnikove izkušnje dotaknile. Vse to počnejo z namenom, da jih te izkušnje ne prevzamejo, zaradi česar bi potem težko nudili ustrezno pomoč in podporo uporabnikom. Vsi socialni delavci v moji raziskavi so izpostavili, da je pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami še kako pomembna empatična drža in da se vsi dosledno trudijo, da v odnosu z uporabniki izrazijo sočutje in razumevanje travmatične izkušnje. Simonič (2010: 205–206) piše, da je prisotnost empatije v svetovalnem ali terapevtskem odnosu nekaj nujnega, pozitivnega in da prinaša koristi obema, tako uporabniku kot socialnemu delavcu oz. terapevtu. Empatija v svetovalnem ali terapevtskem odnosu zagotavlja spodbudno okolje za uporabnikovo razmišljanje, raziskovanje, doživljanje in soočanje s težavami. Empatijo tako lahko z vseh vidikov razumemo kot pomembno osnovo vsake svetovalne oz. terapevtske interakcije. Empatično držo v odnosu z uporabniki, ki imajo travmatične izkušnje, nekateri socialni delavci, ki so sodelovali v

raziskavi, vidijo kot izziv, kajti ni vedno enostavno vstopati v težko zgodbo uporabnika in izkazovati sočutje, pri tem pa ostati ravnodušen. Izziv torej vidijo v tem, da so do uporabnikov empatični in da se znajo hkrati vračati v svoj osebni prostor. Poleg tega se srečujejo še z drugimi izzivi, denimo pomanjkanjem določenega znanja in izkušenj ter vpliv njihovih lastnih osebnih izkušenj na odnos z uporabnikom. Kljub veliki odgovornosti, naporu in stresu pa socialni delavci, ki so sodelovali v moji raziskavi, pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami vidijo tudi številne prednosti. Osebnostno se krepijo, drugače gledajo na svoje lastne težave in se z njimi boljše oz. lažje spopadajo, marsikaj novega zvejo o sebi, učijo se od uporabnikov, širijo svoje izkušnje in praktične primere lahko povezujejo s teorijo. Tudi Cvetek (2010: 166) opozori na to, da delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami vodi tudi do pozitivnih sprememb pri socialnem delavcu ali terapevtu, denimo pozitivne spremembe v prepričanju do sebe in drugih, večja globina in sočutje, razjasnitev osebnih vrednot in duhovna rast. Na splošno lahko rečem, da socialne delavce, ki so sodelovali v moji raziskavi, tovrstno delo veseli, ker je razgibano in jim omogoča delo oz. interakcijo z različnimi ljudmi.

V okviru teme zaznavanja in prepoznavanja morebitnih simptomov sekundarne travme me je najprej zanimalo, če socialni delavci sploh opažajo kakšne psihofizične spremembe pri sebi, in če ja, kakšne so te spremembe, koliko časa trajajo in kako vplivajo na njihovo osebno življenje in na njihovo delo oz. odnos z uporabniki. Socialni delavci, ki so sodelovali v moji raziskavi, pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami opažajo pri sebi različne psihofizične spremembe. Pri nekaterih je teh sprememb več, pri drugih manj, nekateri jih bolj intenzivno občutijo, drugi manj. Cvetek (2010: 163–164) kot najbolj pogoste simptome sekundarne travme navaja vsiljive misli, nočne more, izolacijo, depresijo, jezo, povečan strah zase in za svoje bližnje, razdražljivost, umik, čustveno in telesno izčrpanost ter zmanjšane zmožnosti za neodvisno delo. Avtor poudari, da morajo biti ti simptomi prisotni vsaj nekaj časa, ker se sekundarna travma pojavi šele čez čas in se sešteva iz različnih svetovalnih oz. terapevtskih odnosov. Socialni delavci so v intervjujih poročali o preobremenjenosti, izčrpanosti, notranjem nemiru, odsotnosti misli, napetosti in tesnobi. Nekateri so poudarili, da se srečujejo s težavami bolj na telesni ravni, denimo to, da jih večkrat tišči v prsih, imajo bolečine v trebuhu in jih boli glava. Pojavljajo se tudi težave pri spanju. Zaradi dela z žrtvami in/ali povzročitelji spolne zlorabe je ena socialna delavka pri sebi opazila povečano občutljivost do svojih lastnih otrok in težave v odnosu do lastnega spolnega življenja. Izjemoma ena udeleženka raziskave je povedala, da nekih bistvenih težav pri sebi ne opaža, saj so njene meje zelo jasne, ve, kako daleč se lahko spusti v odnosu z uporabniki, kaj pripada njej in kaj uporabnikom. Če pa se

slučajno pojavijo kakšne težave, se, kot pravi sama, z njimi zelo dobro spopade in nima težav pri nadaljnjem delu. Tisti socialni delavci, ki pri sebi opažajo določene spremembe oz. težave, se nanje nekateri odzovejo pozitivno, denimo najprej prepoznajo in sprejmejo vpliv uporabnikovih izkušenj, s pomočjo strokovnega znanja in različnih strategij si v primerih, ko se počutijo ogrožene in nemočne, skušajo zagotoviti lastno varnost in zaščito, za tem si vzamejo odmor, se pogovorijo s tretjo osebo, reflektirajo svoje občutke in doživljanja, skupaj s sodelavci oblikujejo načrt, kako nadaljevati z delom, se udeležijo supervizij in strokovnih izobraževanj. Nekaj je takih, ki so se zlasti na začetku opravljanja poklica zaradi pomanjkanja izkušenj odzvali z bolj negativnimi oblikami vedenja, kot recimo izogibanje neprijetnim občutkom, zapiranje vase, umik in izogibanje komunikaciji z družinskimi člani, težave pri iskanju ravnovesja med službenim delom in zasebnim življenjem. Če potegnem črto, lahko rečem, da so socialni delavci v moji raziskavi izpostavili kar nekaj osebnih težav pri soočanju z uporabnikovimi travmatičnimi izkušnjami, o katerih piše tudi Cvetek (2010). Težave, ki so jih socialni delavci opisali v intervjujih, zanje sicer niso tako intenzivne in obremenjujoče v smislu, da bi zaradi teh izzivov bili sami nezmožni opravljati svoje delo. Izjemoma ena socialna delavka je povedala, da je pred leti, že v času zaposlitve na centru za socialno delo, prebolela raka. A velja opozoriti, da vsi omenjeni simptomi, ki se lahko pojavijo pri delu z uporabniki z izkušnjo travme, niso edini in nujni vzrok za to, da bo oseba kasneje zbolela za rakom. Tega ne morem trditi, niti nisem tega raziskovala. Ocenjujem, da se udeleženci raziskave dobro soočajo z osebnimi izzivi, ki se pojavljajo pri doživljanju travmatičnih izkušenj uporabnikov. So v stisku s sabo, dobro zaznavajo in prepoznavajo svoje lastne potrebe, zavedajo se pomena zdravega ravnovesja med službenim delom in zasebnim življenjem, v primeru težav znajo poiskati pomoč, bodisi tako, da se obrnejo na druge, bodisi si pomagajo sami.

Socialni delavci, ki so sodelovali v moji raziskavi, imajo do reflektiranja osebnih izkušenj, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, zelo pozitiven odnos. Menijo, da je to zelo pomembno, koristno, smiselno in nujno opravilo vsakega socialnega delavca, ki se pri svojem delu srečuje s travmatičnimi izkušnjami. Refleksija namreč pomaga socialnemu delavcu priti do spoznanja, kaj določena izkušnja zanj oz. zanjo pomeni in kaj se je iz nje naučil (Milošević Arnold, 1994).

S tem ko socialni delavci reflektirajo svoje izkušnje, ki so vezane na njihovo doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, so bolj v stiku s svojimi občutki, spoznavajo sebe, lažje in bolj kakovostno lahko delajo z uporabniki, čustveno se razbremenijo in se distancirajo od posameznega primera, lažje prepoznajo svoje šibke točke, ovrednotijo svoje izkušnje in so

posledično manj obremenjeni, tako na delu kot v zasebnem življenju. Refleksija jim omogoča tudi dodaten prostor za nove izkušnje in izzive. Nekateri so v intervjujih izpostavili, da so zaradi pogostega reflektiranja osebnih izkušenj tudi bolj povezani s svojimi sodelavci in z njimi lažje sodelujejo, komunicirajo. Na podlagi osnega in odnosnega kodiranja posameznih izjav iz intervjujev sem ugotovila, da reflektiranje osebnih izkušenj, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, vpliva na način soočanja z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj. Vsi udeleženci raziskave so povedali, da redno reflektirajo svoje osebne izkušnje, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, saj to pozitivno vpliva na njih osebno in na opravljanje njihovega dela. Na podlagi sheme odnosnega kodiranja (v prilogi pod točko 9.4.) lahko rečem, da redna refleksija osebnih izkušenj, katere se nanašajo na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, prinaša pozitivne učinke tako na osebni ravni socialnega delavca, kot pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami. Na podlagi tega sklepam, da ker so socialni delavci zaradi refleksije osebnih izkušenj bolj v stiku s svojimi občutki in ker lažje prepoznavajo svoje dileme, težave in potrebe, imajo manj težav pri soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj.

Udeleženci raziskave menijo, da imajo s strani centra za socialni delo, kjer so zaposleni, dobro podporo. Pravijo, da so te deležni tako s strani nadrejenih in kot tudi s strani sodelavcev. Podpora se kaže v obliki mesečnih supervizijskih srečanj, redno srečevanje na tedenskih sestankih, možnost udeležbe na strokovnih izobraževanjih in izvedba multidisciplinarnih timov. Prav zaradi dobrih odnosov in povezanosti s sodelavci, lahko socialni delavci svoje osebne izkušnje, vezane na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, sprotno rešujejo, imajo dober dostop do informacij in se na splošno med zaposlenimi počutijo varne. Na podlagi njihovih izjav v intervjujih in odnosnega kodiranja sklepam, da je zaradi dobre podpore na centru spopadanje z osebnimi izzivi, ki se pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami pojavljajo, posledično lažje in boljše. V kolektivu, kjer se socialni delavci počutijo bolj povezani s sodelavci, posledično lažje govorijo o svojih težavah in bolj uspešni so pri reševanju osebnih težav, ki so vezane na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj. A pri tem velja opozoriti naslednje: ker med intervjuvanci ni bilo nikogar, ki bi poročal o slabih odnosih med zaposlenimi in posledično o težjem soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj, lahko o pojavu te vzročno-posledične povezave »*dobri odnosi s sodelavci → lažje soočanje z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj*« lahko zgolj sklepam. Ni pa takšna povezava nujna, saj tega nisem mogla z gotovostjo preveriti.

Socialni delavci, ki so sodelovali v moji raziskavi, si pri konstruktivnem soočanju z osebnimi izkušnjami, ki so vezane na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, pomagajo tudi sami, na različne načine. Hodijo na sprehode v naravo, berejo knjige in se samoizobražujejo, sami pri sebi reflektirajo delovni dan, si vzamejo čas zase, nekaterim pomaga šport, drugi ustvarjajo, tretji vidijo podporo v preživljanju prostega časa z družino. Strinjajo se, da ne glede na obliko in način samopomoči, je bistveno to, da se sprostijo, razbremenijo in kaj novega naučijo.

Splošno gledano so socialni delavci, ki so sodelovali v moji raziskavi, zadovoljni s trenutnimi oblikami pomoči in podpore, ki so jim na voljo, tako na centru, kot tudi v zasebnem življenju. A kljub temu opazajo še nekaj prostora za morebitne izboljšave na tem področju. Predlagali so več supervizijskih srečanj in več strokovnih izobraževanj. Pri slednjih so izpostavili, da bi ta bila lahko bolj poglobljena oz. da bi lahko potekala v obliki modulov, kateri bi se nanašali na prav specifično delo z uporabniki. S tem, ko bi imeli na centru več supervizij in na voljo več strokovnih izobraževanj, bi imeli posledično več priložnosti za pogovor o osebnih izzivih, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj. Nekateri socialni delavci so v intervjujih izpostavili, da kot dodatno obliko pomoči in podpore vidijo v izvedbi nekakšnih treningov za opolnomočenje socialnih delavcev, saj se zavedajo kako pomembno je, da so poleg uporabnikov tudi sami deležni kontinuirane podpore in pomoči. Predlagajo tudi, da bi bilo na centrih za socialno delo lahko zaposlenih več socialnih delavcev, prvič zato, ker menijo, da imajo socialni delavci ustrezna znanja in izobrazbo za delo z ljudmi s travmatičnimi izkušnjami, in drugič, ker bi se s tem sami vsaj delno razbremenili, lažje bi delali in uporabnikom nudili bolj kakovostno pomoč. Udeleženci raziskave se zavedajo, da večina naštetih predlogov ni odvisna od posameznega centra za socialno delo, ampak je problem širše narave, s tem ciljajo na državo in zato predlagajo spremembo zakonodaje.

5.2. Razprava o metodologiji

Že pred začetkom izvedbe raziskave sem si zadala cilj, da bom poskušala opraviti intervjuje s socialnimi delavci iz centrov za socialno delo iz različnih regij po Sloveniji, ker sem želela dobiti nekoliko širši pregled nad situacijo, v kolikor mi je majhen vzorec to seveda dopuščal. Ta cilj sem dosegla, a zaradi premajhnega vzorca dobljenih rezultatov ne morem posplošiti na celotno populacijo.

Če bi vzorec svoje raziskave bistveno povečala, torej, da bi vključila več socialnih delavcev in s tem več centrov za socialno delo iz celotne Slovenije, bi lahko z večjo gotovostjo poročala o tem, ali je sekundarna travma med socialnimi delavci na centrih za socialno delo v Sloveniji prisotna, in če ja, v kakšnem obsegu.

Pred samo izvedbo vsakega intervjuja sem se prepričala, da so sogovorniki po izobrazbi res socialni delavci in da imajo izkušnje delati z ljudmi s travmatičnimi izkušnjami, saj sem ocenila, da bodo le tako njihovi odgovori imeli smisel za nadaljnjo analizo oz. za celotno mojo raziskavo. Na povabilo za intervju so se odzvali socialni delavci z veliko raznolikimi izkušnjami. Priložnost sem imela intervjuvati oba spola.

Menim, da bi bila izkušnja izvedbe intervjujev morda še bolj kakovostna, če bi jih lahko opravila v živo, tako zame kot za sodelujoče v raziskavi. S sogovorniki bi se na ta način o določenih temah lahko še bolj poglobljeno pogovarjala. Zadovoljna sem, da so se vsi intervjuvanci strinjali s snemanjem pogovora, saj so mi s tem omogočili, da sem se lahko bolj osredotočila na sam pogovor, pa tudi urejanje in analiza empiričnega gradiva mi je bila na tak način lažja.

6. Sklepi

V tem poglavju podajam sklepe, ki se nanašajo na izbran vzorec moje raziskave. Vse spodaj navedene ugotovitve se nanašajo konkretno na delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in na osebno doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj s strani socialnih delavcev, ki so sodelovali v moji raziskavi.

- Socialni delavci imajo znanje o tem, kaj so travmatične izkušnje in kakšne posledice lahko pustijo pri posamezniku.
- Socialni delavci opažajo, da uporabniki travmatične izkušnje različno zaznavajo in doživljajo, zato se zavedajo pomembnosti individualnega pristopa in obravnave uporabnikovih travmatičnih izkušenj.
- Pri odzivanju na uporabnikove travmatične izkušnje socialni delavci pri sebi opažajo različne telesne in psihološke znake.
- Socialni delavci pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami opažajo številne prednosti, tako na osebni kot na strokovni ravni, denimo spoznavanje samega sebe, bolj kakovostno spopadanje z lastnimi stiskami in nadgrajevanje strokovnega znanja.
- Socialni delavci se pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami srečujejo tudi s številnimi izzivi, ki so vezani na njihovo osebno raven in na odnos z uporabniki, denimo soočanje z lastno bolečino, pomanjkanje izkušenj za delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in postavljanje mej v odnosu z uporabniki.
- Socialni delavci pri sebi zaznavajo kvečjemu blage simptome sekundarne travme, ki se kažejo v obliki različnih še obvladljivih psihofizičnih znakov (npr.: razdražljivost, tesnoba, pomanjkanje energije) ter v spremenjenem odnosu do uporabnikov (npr.: distanciranje v odnosu, zmanjšana delovna predanost) in do svojih družinskih članov (npr.: povečana občutljivost in strah v odnosu do lastnih otrok, izogibanje interakcijam in komunikaciji).
- Socialni delavci so pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami v dobrem stiku s svojimi občutki in zato dobro prepoznavajo svoje potrebe. Zaradi prepoznavanja lastnih potreb si znajo poiskati ustrezno pomoč in podporo, kadar se znajdejo v stiski.
- Socialni delavci se zavedajo pomembnosti vzdrževanja zdravega ravnovesja med delom, ki se nanaša na uporabnike s travmatičnimi izkušnjami, in zasebnim življenjem. Trudijo se postavljati meje med enim in drugim, a imajo včasih v praksi s tem težave.

- Socialni delavci zaznavajo refleksijo osebnih izkušenj, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, kot uporabno, smiselno in nujno opravilo vsakega socialnega delavca.
- Socialni delavci redno oz. po potrebi izvajajo refleksijo osebnih izkušenj, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj.
- Redno reflektiranje osebnih izkušenj, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, prinaša socialnim delavcem številne pozitivne učinke na osebni ravni, v odnosu z uporabniki in v odnosu s sodelavci, denimo ovrednotenje lastnih izkušenj, čustveno razbremenitev in distanciranje od primera, bolj kakovostno nudenje pomoči uporabnikom in večjo povezanost s sodelavci.
- Socialni delavci so deležni različnih oblik pomoči in podpore s strani centra za socialno delo, kjer so zaposleni.
- Socialni delavci poročajo o dobrem razumevanju s svojimi nadrejenimi in z ostalimi sodelavci, kar zaznavajo kot pomembno obliko pomoči in podpore.
- Socialni delavci si pri soočanju z osebnimi izkušnjami, ki so vezane osebno doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj, znajo in zmorejo konstruktivno pomagati tudi sami. Poslužujejo se različnih oblik in načinov samopomoči, od bolj individualnih, kot sta denimo branje knjig in meditacija, do bolj socialnih oblik, kot je denimo preživljanje prostega časa z družino in prijatelji.
- Socialni delavci bi potrebovali več supervizij in več strokovnih ter bolj poglobljenih izobraževanj z namenom, da bi se lažje in bolj kakovostno soočali z vsemi osebnimi izzivi, ki so vezani na doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj.
- Socialni delavci potrebujejo več kontinuirane oblike pomoči in podpore, če želijo kakovostno izvajati socialno delo in se uspešno spopadati z osebnimi izzivi, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.

7. Predlogi

- Predlagam izvedbo strokovnih izobraževanj, kjer bi socialni delavci pridobili konkretna znanja s področja sekundarne travme, saj menim, da mnogi socialni delavci na centrih za socialno delo niso seznanjeni s tem pojmom oz. pojavom. Večinoma se govori o izgorelosti in preobremenjenosti socialnih delavcev, kar pa vsekakor ne gre enačiti s sekundarno travmatizacijo.
- Predlagam izvedbo izobraževanj v obliki nekakšnih praktičnih delavnic, kjer bi se socialni delavci naučili prepoznati in ravnati s svojimi lastnimi občutki, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami, hkrati pa bi se učili tudi o različnih mehanizmih za kakovostno spopadanje z osebnimi izzivi, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.
- Predlagam, da bi se na Fakulteti za socialno delo uvedel obvezni predmet, pri katerem bi se študentje učili o tem, kako poskrbeti za lastno psihofizično zdravje in varnost pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami. Sama namreč menim, da bi morali vsi socialni delavci, poleg znanja o tem kako delati z uporabniki, imeti tudi znanje o tem kako skrbeti zase, kako prepoznati lastne stiske in kako si zagotoviti ustrezno pomoč, saj bi le na ta način lahko zares nudili kakovostno in ustrezno podporo drugim ljudem.
- Predlagam, da bi Ministrstvo centrom za socialno delo namenilo več finančnih sredstev, da bi tako lahko centri svojim zaposlenim nudili več supervizij in več brezplačnih strokovnih izobraževanj.
- Predlagam več člankov in prispevkov v medijih, ki bi v ospredje dali osebne izkušnje in doživljanja socialnih delavcev, ki delajo z ljudmi s travmatičnimi izkušnjami, saj je pogostokrat poudarjena zgolj uporabnikova perspektiva. Predvsem pa predlagam to s tem namenom, da bi ljudje spoznali in razumeli, da so tudi socialni delavci ranljivi in da imajo tudi sami lahko osebne stiske, zaradi stisk drugih ljudi.
- Predlagam izvedbo raziskave, s katero bi se pojava sekundarne travme pri socialnih delavcih lotili širše in bolj celostno, v smislu, da bi v raziskavo vključili več socialnih delavcev, vključili bi tudi vodstvo centrov za socialno delo in tudi nekatere družinske člane socialnih delavcev.

8. Seznam literature

- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, Fifth edition*. Dostopno na: <https://cdn.website-editor.net/30f11123991548a0af708722d458e476/files/uploaded/DSM%2520V.pdf> (Pridobljeno: 11. april 2020).
- Cajvert, L. (2002). Supervizija v podporo procesu profesionalizacije. V: Lešnik, B. (ur.), *1. kongres socialnega dela: lokalno – globalno – socialno* (str. 42). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Centri za socialno delo Slovenije. (ni datuma). Dostopno na: <https://www.csd-slovenije.si/> (Pridobljeno 17. maj 2020).
- Cvetek, R. (2010). *Bolečina preteklosti: Travma, medosebni odnosi, družina, terapija*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.
- Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čacinovič Vogrinčič, G. (2008). Zapisovanje v delovnem odnosu. V: Poštrak, M., Urek, M. (ur.), *Zapisovati socialno delo* (str. 27-39). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čibašek, K. (2017). *Strokovni razvoj socialne delavke skozi proces praktičnega učenja* (Magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2012). *Direktno socialno delo*. Ljubljana: *cf.
- Fogel, A. (2015). *Effective Ways Social Workers Respond to Secondary Trauma*. Dostopno na: https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1446&context=msw_papers (Pridobljeno: 15. april 2020).

- Glišovič Meglič, D. (2004). Modeli supervizije: vodenje in dinamika supervizijskih skupin na slovenskih centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 42(5/6), 265-275.
- Juul, J. (2017). *Empatija: pot do sebe in do drugega*. Radovljica: Didakta.
- Klarić, A. (2016). *Razumevanje travm v kontekstu socialnovarstvene storitve prve socialne pomoči* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kobolt, A. (1997). Supervizija – proces in metoda poklicne refleksije. V: Koblar, O., Bostič Pavlovič J. (ur.), *Zadovoljna, celovito urejena medicinska sestra – kakovostna zdravstvena nega* (str. 48-59). Ljubljana: Fondacija »Docent dr. J Cholewa«.
- Kuhar, M. (v tisku). *Težak nahrbtnik iz otroštva*. Ljubljana: Fakultete za družbene vede.
- Lesley University. (ni datuma). *The Psychology of Emotional and Cognitive Empathy*. Dostopno na: <https://lesley.edu/article/the-psychology-of-emotional-and-cognitive-empathy> (Pridobljeno: 11. april 2020).
- Levenson, J. (2017). Trauma-Informed Social Work Practice. *Social Work*, 62(2), 105-113. Dostopno na: <https://academic.oup.com/sw/article/62/2/105/2937786> (Pridobljeno: 5. maj 2020).
- Ličen, K. (2018). *Direktorice in direktorji centrov za socialno delo o travmi in pristopu, ki temelji na razumevanju travme* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Merriam-Webster. (2020). Dostopno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/trauma#learn-more> (Pridobljeno: 7. april 2020).
- Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2 (skripta)*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave z osnovami informatike (študijsko gradivo za interno uporabo)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2015). Kako prebuditi tigra - zdravljenje travm: knjižna recenzija. *Socialno delo*, 54(5), 315-317.
- Milošević Arnold, V. (1989). *Socialno delo*. Ljubljana: samozaložba.
- Milošević Arnold, V. (1994). Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33(6), 475-487.
- Milošević Arnold, V. (2000). Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39(4/5), 253-262.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2019). *Reorganizacija centrov za socialno delo*. Dostopno na: http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/reorganizacija_centrov_za_socialno_delo/ (Pridobljeno: 11. december 2019).
- Oravec, R. (1999). Razvojne dimenzije travme. *Psihološka obzorja (Ljubljana)*, 8(1), 77-91.
- Paj, B. (2018). *Socialno delo, travme in telo* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Perkovič, M. (2002). Centri za socialno delo. V: Lešnik, B. (ur.), *1. kongres socialnega dela: lokalno – globalno – socialno* (str. 141). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Powell, P., Roberts, J. (2017). Situational determinants of cognitive, affective, and compassionate empathy in naturalistic digital interactions. *Computers in Human Behavior*, 68, 137-148. Dostopno na: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S074756321630766X?token=54896B74475A95A4AB27BBFCE4B249DE04EB3AD538AE1EA3CCF16432C0072411C8E154825B5D96F3F1B74877DECC0AB4> (Pridobljeno: 2. maj 2020).

- Rozman, S. (2015). *Pogum: kako preboleti travmo*. Ljubljana: Modrijan.
- Samec, T., Slodnjak, V. (2001). *Psihične travme v otroštvu in adolescenci*. Ljubljana: Kolaborativni center Svetovne zdravstvene organizacije za duševno zdravje otrok pri Svetovalnem centru za otroke, mladostnike in starše - Inštitut za psihologijo osebnosti.
- Shoji, K. et al. (2015). *What Comes First, Job Burnout or Secondary Traumatic stress? Findings from Two Longitudinal Studies from the U.S. and Poland*. Dostopno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4549333/> (Pridobljeno: 13. april 2020).
- Simonič, B. (2010). *Empatija: moč sočutja v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Brat Frančišek - Frančiškanski družinski inštitut.
- Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2020). Centri za socialno delo. Dostopno na: <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/> (Pridobljeno: 17. maj 2020).
- Stefanoski, P. (2008). Socialno delo in izzivi zapisovanja in poročanja pri izvajanju javnih pooblastil. V: Postrak, M., Urek, M. (ur.), *Zapisovati socialno delo* (str. 40-53). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Strand, V. et al. (2012). *Advanced Social Work Practice in Trauma*. Dostopno na: <https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Other/EPAS-Implementation/TraumabrochurefinalforWeb.pdf.aspx> (Pridobljeno: 5. maj 2020).
- Stritih, B. (2006). Strategije pomoči pri socialnem delu s travmatiziranimi osebami in družinami. *Socialno delo*, 45(6), 333-343.
- Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6), 345-355.
- Tolić, A. (2016). *Vživljanje v drugega* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Zaleski, L. K. *et al.* (2016). Empathy in Social Work Education. *Contemporary Behavioral Health Care*, 2(1), 48-53. Dostopno na: https://www.researchgate.net/publication/311689289_Empathy_in_Social_Work_Education (Pridobljeno: 4. april 2020).
- Zorn, J. (2005). *Globalni standardi izobraževanja in usposabljanja za socialno delo – Predlog novega etičnega kodeksa*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo, Fakulteta za socialno delo.

9. Priloge

9.1. Smernice za intervju

Delovne izkušnje

1. Koliko časa ste že zaposleni na centru za socialno delo?
2. Na katerem področju na centru za socialno delo delate?

Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

1. Kaj zaznavate kot travmatične izkušnje uporabnikov? Kako bi opredelili travmatično izkušnjo?
2. Kako doživljate vse te težke izkušnje, zgodbe in čustva, ki jih uporabniki na srečanjih podelijo z vami?
3. Katere prednosti ste pridobili pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?
4. Kakšne izzive prinaša vaše delo z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

1. Ali in če da, kakšne spremembe na fizični ravni opazate pri sebi, ko delate z uporabniki, ki se srečujejo s travmatičnimi izkušnjami?
2. Ali in če da, kakšne spremembe na psihični ravni opazate pri sebi, ko delate z uporabniki, ki se srečujejo s travmatičnimi izkušnjami?
3. Kako reagirate oz. ravnate, ko se pojavijo omenjene spremembe na fizični in/ali psihični ravni?

Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

1. Kakšen pomen in smisel ima za vas refleksija osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami?
2. Kako vam refleksija vašega lastnega izkustva pomaga pri nadaljnjem delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami?
3. V kolikšni meri in na kakšne načine izvajate refleksijo osebnih izkušenj, ki so vezane na delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami?

Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

1. Kako vam pri konstruktivnem soočanju in ravnanju z vašim lastnim izkustvom pri delu z uporabniki, ki imajo travmatične izkušnje, pomaga center za socialno delo, kjer ste zaposleni?
2. Kako sami pripomorete h konstruktivnemu soočanju in ravnanju z vašim lastnim izkustvom, ki je vezano na delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami?
3. Kaj bi še potrebovali oz. česa bi potrebovali še več za konstruktivno soočanje in ravnanje z vašim lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami?

9.2. Odprto kodiranje

št. izjave	izjava	pojem	kategorija	tema
A1	<i>dobre 4 leta</i>	Manj kot 5 let	Trajanje opravljanja poklica socialnega dela	Delovne izkušnje
A2	<i>delam pa na področju varstva družine in otrok</i>	Varstvo otrok in družine	Področje dela	Delovne izkušnje
A3	<i>težko zgodbo</i>	Težke zgodbe	Oprelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A4	<i>vpliva na tvoje celotno življenje</i>	Vpliv na celotno življenje posameznika	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A5	<i>nekaj, kar te preganja, duši</i>	Preganjanje in dušenje	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A6	<i>močno stisko pri človeku, da potrebuješ pomoč od zunaj</i>	Močna stiska	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A7	<i>niso vse njihove izkušnje travmatične</i>	Relativnost pri opredeljevanju izkušenj kot travmatične	Oprelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A8	<i>gre za dolgotrajen proces okrevanja</i>	Dolgotrajen proces okrevanja	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A9	<i>se me kar dotaknejo</i>	Začititi uporabnikovo izkušnjo	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A10	<i>se moram kar malo držati nazaj</i>	Distanca	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A11	<i>moram najprej prepoznati ta občutek pri sebi, da ga zaznam, da vem, da vpliva name</i>	Zaznava lastnih občutkov	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A12	<i>mi je prišlo do živega, ker sem tudi sam v naši družini šel čez to</i>	Poistovetenje z uporabnikom	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A13	<i>sem res začutil to njeno stisko</i>	Začititi uporabnikovo izkušnjo	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A14	<i>sem pokazal sočutje</i>	Izraz sočutja	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

A15	<i>nisem dopustil, da me vse to prevzame</i>	Postavljanje mej	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A16	<i>prepoznam to sočutje pri sebi</i>	Izraz sočutja	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A17	<i>se te kot strokovnega delavca še posebej dotaknejo tiste izkušnje ljudi, s katerimi se tudi sam lažje identificiraš</i>	Identificiranje z uporabnikovimi izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A18	<i>odpre tudi tvoje lastne rane</i>	Odpiranje lastnih ran	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A19	<i>vidiš kaj deluje in kaj ne</i>	Prepoznati (ne)funkcionalnost metod in tehnik	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A20	<i>dobiš počasi občutek kako delati s posameznim človekom</i>	Okrepitev občutka za delo z ljudmi	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A21	<i>vidiš kaj on rabi, kako se želi pogovarjat, kakšen pristop moraš ubrati, kako ga motivirati</i>	Prepoznavanje uporabnikovih potreb	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A22	<i>vse te izkušnje te ojačajo na nek način</i>	Okrepitev sebe	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A23	<i>vidiš kaj vse oseba lahko preživi, če ima neko podporo, pomoč</i>	Pridobitev znanja za nudenje ustrezne pomoči	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A24	<i>o svojih težavah drugače razmišljam, imam drugačen pogled</i>	Nov pogled na življenje in lastne stiske	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A25	<i>vsakič se moraš odločit kaj narediti z bolečino, ki se pojavi</i>	Soočanje z lastno bolečino	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A26	<i>kako to bolečino prepoznati</i>	Soočanje z lastno bolečino	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A27	<i>kljub bolečini kako človeka nekako spraviti v položaj, kjer bo lahko začel delati na spremembah</i>	Opolnomočenje uporabnika	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A28	<i>rabijo nekoga, ki mu bo na aktiven način pomagal</i>	Aktiven pristop	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A29	<i>potrebna je akcija, skratka to opolnomočenje</i>	Opolnomočenje uporabnika	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

A30	<i>Pomagat uporabniku pridobiti neko novo izkušnjo.</i>	Iskanje rešitev	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A31	<i>da pokažeš empatijo, ampak da še vseeno ne greš čez svoje meje</i>	Empatična drža	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A32	<i>Poiskati to zlato sredino, to se mi zdi velik izziv.</i>	Raziskovanje in postavljanje lastnih mej	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A33	<i>da se ne zapletam v uporabnikovo jamranje</i>	Izogibanje pretirani vpletenosti v uporabnikovo zgodbo	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A34	<i>se raje vprašati kaj pa lahko naredimo</i>	Iskanje rešitev	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A35	<i>ti uporabniku ne smeš dopustiti, da se gremo to 'še več istega', ampak da se usmerimo v več moči</i>	Krepitev moči uporabnika	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A36	<i>začutim v telesu, v smislu neke napetosti</i>	Napetost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A37	<i>se začnem zelo znojiti</i>	Močan znoj	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A38	<i>včasih zardim</i>	Nelagodje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A39	<i>mogoče celo neka tesnoba</i>	Tesnoba	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A40	<i>zelo izčrpan</i>	Izčrpanost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A41	<i>Opažam utrujenost, izčrpanost.</i>	Izčrpanost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A42	<i>Večkrat čutim, da me tišči v prsih od vsega tega</i>	Tiščanje v prsih	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A43	<i>ti je hudo, čutiš neko stisko</i>	Stiska	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A44	<i>Včasih me boli trebuh.</i>	Bolečine v trebuhu	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

A45	<i>S tem sem imel največ težav na začetku</i>	Več težav ob začetku opravljanja poklica	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A46	<i>obremenjenost, imaš polno glavo vsega</i>	Preobremenjenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A47	<i>Rabim odmor.</i>	Odmor	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A48	<i>To se mi zdi neka poklicna higiena.</i>	Iskanje ravnovesja kot nujna poklicna higiena	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A49	<i>mi ne uspe vedno postaviti meje</i>	Težave pri iskanju ravnovesja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A50	<i>ko preveč razmišljam, si rečem, da se moram malo ustaviti</i>	Zaustavitev	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A51	<i>si rečem, da sem odgovoren za svoje življenje in ne morem vseh rešiti</i>	Priznanje nemoči	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A52	<i>je pa zelo, zelo pomembno, da pustiš delo na strani, ko si doma</i>	Iskanje ravnovesja kot nujna poklicna higiena	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A53	<i>Pomembno se mi zdi, da stvari predelaš, ker pač lahko pride za tabo.</i>	Reflektiranje občutkov	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A54	<i>potem pa sploh ne moreš več delat, če pač nisi pri stvari, če nisi več empatičen</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A55	<i>Ko enkrat izgubiš empatijo do sočloveka, potem se mi zdi boljše, da greš delat v trgovino na blagajno.</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
A56	<i>obstajajo načini, kako se ti kot strokovni delavec lahko zavaruješ</i>	Iskanje lastne varnosti	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A57	<i>si rečem, da potrebujem čas zase</i>	Čas zase	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A58	<i>ko pridem domov, se umaknem in določene zadeve premislim</i>	Umik	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A59	<i>Naredim si načrt kaj sem naredil, poskušam se sprijazniti s tem kar sem naredil, vprašam se kaj bom naredil, si nekako pojasnim zadeve.</i>	Oblikovanje načrta	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

A60	<i>se poskušam zavedati kaj je v moji moči, kaj imam na razpolago</i>	Iskanje lastnih virov moči	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A61	<i>Včasih se grem sprostit tudi tako, da grem na kakšen sprehod.</i>	Sprehod	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A62	<i>česarkoli se lotim, mi je cilj, da me ves ta stres ne prevzame</i>	Iskanje lastne varnosti	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A63	<i>To je zame absolutno nujno</i>	Nujno opravilo vsakega socialnega delavca/-ke	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A64	<i>Da zaznavaš svoja čustva, da zaznavaš svoje misli, svoje predsodke.</i>	Zaznava lastnih občutkov	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A65	<i>Ko delaš z uporabnikom, pač moraš prepoznati svoj 'input'</i>	Prepoznavanje lastnega deleža v odnosu	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A66	<i>če reflektiraš svoje izkušnje, čustva, potem lažje delaš</i>	Lažje opravljanje dela	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A67	<i>Reflektiranje izkušenj se mi zdi za strokovnega delavca nujno.</i>	Nujno opravilo vsakega socialnega delavca/-ke	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A68	<i>Ker če vidiš, da si sam v stiski, zaradi uporabnikove stiske, pa če je zate to prehudo, imaš tudi opcijo, da rečeš, da tega ne moreš delat.</i>	Predaja primera drugemu socialnemu delavcu/-ki	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A69	<i>da ti reflektiranje izkušenj omogoča, da boljše spoznaš sebe in posledično si lahko bolj kvaliteten pri svojem delu</i>	Spoznavanje sebe	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A70	<i>vsak dan to naredim</i>	Vsak dan	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A71	<i>Ko se peljem domov, predelam.</i>	Na poti domov	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A72	<i>Razmišljam o delu in ko pridem domov, poskušam, da ko stopim noter, da ne nesem sabo službe.</i>	Iskanje različnih načinov za doseg ravnovesja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

A73	<i>se mi zgodi, da določene stvari prinesem tudi domov, ampak se trudim, da bi bilo tega čim manj</i>	Težave pri iskanju ravnovesja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
A74	<i>Center mi je v podporo.</i>	Prisotnost podpore	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A75	<i>Enkrat na mesec imamo supervizijo.</i>	Mesečna supervizijska srečanja	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A76	<i>Ni vedno najbolj idealno, ker krožimo, pač nisi vedno na vrsti</i>	Nezmožnost obravnavati vse težave	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A77	<i>Splošno gledano pa se mi zdi supervizija smiselna in mi je v pomoč.</i>	Smiselno in koristno	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A78	<i>osebno veliko pomeni tudi to, da grem lahko k sodelavcu/sodelavki v pisarno in jih vprašam za nasvet</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A79	<i>Si med sabo pomagamo in se podpiramo.</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A80	<i>je dostopna, se da zmenit z njo</i>	Dostopnost nadrejenih	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A81	<i>Najbolj pomembno je, da ne držiš v sebi.</i>	Govoriti o svojih težavah	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuством pri delu z uporabniki s

				travmatičnimi izkušnjami
A82	<i>Greš k nekemu, ki ti bo pomagal pridobiti neko novo perspektivo.</i>	Iskanje nove perspektive	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A83	<i>bi rabili več supervizij, vsaj enkrat na teden</i>	Več supervizij	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A84	<i>bi ves čas rabil nekoga, da se usedeš, da te posluša, da govoriš o vseh teh zadevah</i>	Več priložnosti za pogovor o težavah	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A85	<i>več timskih sestankov</i>	Več timskih sestankov	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A86	<i>da bi se več pogovarjali o tem, recimo o lastnih izkušnjah z uporabniki, ko se počutimo nemočne</i>	Več priložnosti za pogovor o težavah	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A87	<i>je na voljo nekaj izobraževanj</i>	Omejene količine izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A88	<i>ne bi za vse rekel, da so učinkovita</i>	Različna kakovost izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
A89	<i>enim to koristi, enim ne</i>	Relativna koristnost izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

B1	<i>V enem letu, odkar sem tukaj na centru</i>	Manj kot 5 let	Trajanje opravljanja poklica socialnega dela	Delovne izkušnje
B2	<i>Trenutno imam čez prvo socialno pomoč in krizne intervencije.</i>	Socialnovarstvene storitve	Področje dela	Delovne izkušnje
B3	<i>težke, stresne izkušnje</i>	Težka in stresna izkušnja	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B4	<i>Nekaj kar te zaznamuje za celo življenje</i>	Zaznamovanost	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B5	<i>ne moreš tega izbrisati, kot da se ni zgodilo</i>	Neizogibnost posledic	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B6	<i>pretekle zapletene izkušnje iz otroštva</i>	Težke izkušnje iz otroštva	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B7	<i>nasilje v družini</i>	Nasilje v družini	Primer travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B8	<i>spolne zlorabe</i>	Spolna zloraba	Primer travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B9	<i>težke razveze med staršema</i>	Razveza med staršema	Primer travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B10	<i>je zelo pomembno, da si sam kot strokovni delavec tak, da rad opravljaš tako delom kljub temu, da je včasih težko</i>	Ohranjati ljubezen do dela	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B11	<i>se srečujem z zelo konkretnimi temami, kar zna biti včasih precej stresno</i>	Stres	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B12	<i>sem zelo sočuten človek že po naravi, zato sem se tudi odločila za sam študij na Fakulteti za socialno delo</i>	Izraz sočutja	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B13	<i>ker sem sočutna, moram imeti pri sebi kar nekaj varovalk, ko doživljam uporabnikove izkušnje</i>	Lastna zaščita	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B14	<i>se moram postaviti v tako pozicijo, da samo sebe zavarujem, ko poslušam zgodbe, ki nam jih zaupajo uporabniki</i>	Lastna zaščita	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B15	<i>kljub tej moji empatičnosti, me na drugi strani varujejo te omejitve, ki jih imamo na samem centru</i>	Uporaba javnih pooblastil	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

B16	<i>prav ta pooblastila, nas nekako ščitijo in omejujejo, da ne gremo izven naših okvirjev</i>	Uporaba javnih pooblastil	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B17	<i>Jaz vsako zgodbo od uporabnika doživljam kot samo zase, torej zelo individualno.</i>	Individualna obravnava izkušnje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B18	<i>Pred vsakim razgovorom z uporabnikom sem zelo odprta, torej da uporabnik sam pove kako dejansko doživlja svojo izkušnjo</i>	Odprt prostor za pogovor	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B19	<i>se kot socialni delavec bolj čustveno aktiviraš, se pravi da prezrcališ določena čustva, ki jih ima uporabnik</i>	Zrcaljenje uporabnikovih čustev	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B20	<i>konkreten primer, ena uporabnica, ki je imela izkušnjo spolnega nasilja s strani partnerja, tukaj sem zelo zaznala, da je to neka taka izkušnja oz. zgodba, ki jo ne morem kar pozabiti</i>	Pogosto razmišljanje o uporabnikovi izkušnji	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B21	<i>Zelo se mi zdi pomembno, kako se ti odzoveš na uporabnika oz. na njegovo izkušnjo, ker od tega je odvisno kako boš naprej reagiral</i>	Pomembnost načina odziva	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B22	<i>Določene zgodbe uporabnikov zelo osebno doživljam, določene pa malo manj.</i>	Različna intenziteta in načini doživljanja	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B23	<i>ko se sama v življenju osebno srečam s kakšno stisko, veliko ali majhno, se mi zdi, da sem bolj pripravljena za spopadanje</i>	Boljši način spopadanja z lastnimi stiskami	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B24	<i>sem z nogami bolj trdno na tleh, ne reagiram brezglavo</i>	Boljši način spopadanja z lastnimi stiskami	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B25	<i>Veliko se naučim tudi s strani uporabnikov, recimo kakšne tehnike oz. obrambne mehanizme uporabljajo za soočanje s težavami</i>	Učenje od uporabnikov	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B26	<i>veliko odnesem zase, v tem smislu, ko se moram soočiti z lastnimi stiskami</i>	Boljši način spopadanja z lastnimi stiskami	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B27	<i>če se kdo od mojih družinskih članov ali prijateljev name obrne, jim znam boljše svetovati, zaradi izkušenj, ki sem jih pridobila pri takem delu</i>	Pridobitev znanja za nudenje ustrezne pomoči	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B28	<i>kako pazit nase kot na strokovnega delavca</i>	Zagotavljanje lastne varnosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B29	<i>da sami sebi ne škodimo</i>	Zagotavljanje lastne varnosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

B30	<i>po službi, se tudi mi strokovni delavci vrnemo k svojim družinam in moramo biti nekako 'sestavljani'</i>	Ohranjati dobro psihično-fizično	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B31	<i>moramo dejansko se zavedati, da te zgodbe uporabnikov vplivajo na nas</i>	Vpliv uporabnikovih izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B32	<i>tudi mi strokovni delavci rabimo kar nekaj časa, da te stvari predelamo</i>	Predelava lastnih izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B33	<i>pri sebi opazim, da se spremeni moj ton glasu</i>	Sprememba tona glasu	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B34	<i>včasih pravzaprav manj govorim in jih zgolj poslušam</i>	Manj govora, več poslušanja	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B35	<i>se spremeni tudi moja mimika obraza, recimo ko slišim kaj pretresljivega</i>	Sprememba mimike obraza	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B36	<i>Čutim, da imam včasih povišan utrip.</i>	Povišan utrip	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B37	<i>Potrebujem čas, da zberem misli</i>	Potreben čas za razmislek	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B38	<i>ko grem domov, čutim utrujenost</i>	Utrujenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B39	<i>utrujenost in preobremenjenost se pojavita najbolj pogosto</i>	Preobremenjenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B40	<i>ko gre za otroke in za kakšno nasilje, se zgodi, da ko pridem domov, da sem tako utrujena</i>	Utrujenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B41	<i>opazim včasih, da sploh ne poslušam, kajti z mislimi sem čisto drugje</i>	Nezbranost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B42	<i>Včasih se niti nisem pripravljena sploh pogovarjati z drugimi doma</i>	Umik	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B43	<i>enostavno imam preveč vsega v glavi in rabim čas zase</i>	Čas zase	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B44	<i>kot da bi se tudi sama 'nalezla' teh njihovih občutkov in tudi potem kasneje čez dan občutim neko žalost</i>	Identificiranje z uporabnikovimi izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

B45	<i>ne gre zdaj za neko globoko žalost, kot da se je meni to zgodilo, ampak vseeno nekje na površju jo čutim</i>	Začutiti uporabnikovo izkušnjo	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
B46	<i>mi najbolj pomaga, da se posvetujem s sodelavkami</i>	Posvet s sodelavci	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B47	<i>ko zaključim z delom, da si vzamem 5 minut v pisarni, vse pospravim, se nadiham in poskušam čim bolj zavedno iti domov</i>	Odmor	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B48	<i>Rada imam tudi meditacijo in rada preberem kakšne knjige o meditaciji in o osebni rasti.</i>	Branje knjig	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B49	<i>si kar na radiu naštimam, pa poslušam kakšno meditacijo</i>	Meditacija	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B50	<i>Rada se udeležim tudi različnih izobraževanj v okviru službe</i>	Udeležba na strokovnih izobraževanjih	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B51	<i>tudi supervizije mi pomagajo</i>	Udeležba na superviziji	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B52	<i>sem zelo rada v naravi</i>	Biti v naravi	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B53	<i>zelo rada sem s prijatelji, z družino, s fantom</i>	Druženje z družino in prijatelji	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B54	<i>si rečem, da ne bom nič počela, tudi to se mi zdi koristno</i>	Zaustavitev	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B55	<i>Pomembno mi je, da imam nadzor nad svojimi čustvi, nad svojimi odzivi.</i>	Reflektiranje občutkov	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
B56	<i>Vedno pogledam nazaj na ta primer in se vprašam, kaj bi lahko naredila drugače</i>	Kritičen vpogled v svoje opravljeno delo	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B57	<i>pomanjkanje samorefleksije takrat, mi je oteževalo delo</i>	Lažje opravljanje dela	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B58	<i>pomembno je, da predelam svoje občutke</i>	Predelava lastnih občutkov	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

B59	<i>s sodelavkami</i>	Pogovor s sodelavci	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B60	<i>Vedno se lahko druga od druge kaj naučimo, čustveno se razbremenimo, se distanciramo od primera, da ga ne ponotranjimo.</i>	Čustvena razbremenitev in distanciranje od primera	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B61	<i>je včasih dobro, da še nekdo drug pogleda to situacijo, ker jo drugače vidi</i>	Večdimenzionalen pogled na situacijo	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B62	<i>refleksijo zelo cenim in se mi zdi zelo uporabna</i>	Uporabnost in smiselnost	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B63	<i>kjer si voden s strani zakona, takrat ni potrebe po refleksiji</i>	Nepotrebnost refleksije v upravnih postopkih	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B64	<i>gre za travmatične izkušnje, takrat pa menim, da je potrebno samorefleksijo opraviti čim prej, ko z uporabnikom zaključiš pogovor</i>	Nujnost refleksije v primerih travmatičnih izkušenj	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B65	<i>jaz tega ne počnem vsak dan, ampak torej takrat, ko imam opravka s kakšno res težko zgodbo</i>	V primerih težke izkušnje	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B66	<i>reflektiram sama pri sebi</i>	Pogovor s samim seboj	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B67	<i>Včasih grem v sosednjo pisarno k sodelavki, pa jo vprašam za mnenje</i>	Pogovor s sodelavci	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B68	<i>zagotovo supervizija</i>	Supervizija	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B69	<i>tudi mi strokovni delavci potrebujemo neko pomoč in podporo</i>	Dodatna pomoč in podpora socialnim delavcem/-kam	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

B70	<i>zdi se mi dobro, da obstaja nekdo, ki nam pomaga, nas usmerja, nam da kakšne nasvete</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B71	<i>možnost tudi govoriti z našo pomočnico direktorice</i>	Dostopnost nadrejenih	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B72	<i>imamo tudi medinstitucionalne time</i>	Medinstitucionalni timi	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B73	<i>številna izobraževanja, ki so nam v pomoč, da nadgradimo svoje znanje</i>	Strokovna izobraževanja	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B74	<i>nekatera izobraževanja se mi zdijo super, nekatera so pa bolj samo za osvežitev naših že pridobljenih znanj</i>	Relativna koristnost izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B75	<i>Všeč so mi tudi tista izobraževanja, kjer socialni delavci podelijo kakšne svoje izkušnje in znanja</i>	Delitev izkušenj in znanja	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B76	<i>jih podpiram</i>	Podpiranje izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B77	<i>center finančno omejen kar se tiče števila izobraževanj</i>	Finančne omejitve pri številu izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B78	<i>dodatna izobraževanja</i>	Več strokovnih izobraževanj	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z

				uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B79	<i>potrebno si tisti dan vzeti dopust, gre na tvoje lastne stroške, urediti si moraš nadomeščanje</i>	Lastno financiranje dodatnih izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B80	<i>sodelavci poudarjajo, da je premalo kadra</i>	Več socialnih delavcev/-k na centru	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B81	<i>za takšno delo s travmatičnimi izkušnjami, so socialni delavci nujni</i>	Več socialnih delavcev/-k na centru	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B82	<i>bi bilo lahko več izobraževanj ali treningov</i>	Več strokovnih izobraževanj	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B83	<i>na temo, kako preprečiti izgorelost na delovnem mestu</i>	Več strokovnih izobraževanj	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B84	<i>kako konkretno delati z ljudmi, ki imajo travmatične izkušnje</i>	Več strokovnih izobraževanj	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B85	<i>Pogrešam tudi kakšne treninge v smislu kako opolnomočiti socialne delavce</i>	Treningi za opolnomočenje socialnih delavcev/-k	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
B86	<i>S supervizijami sem zadovoljna, se mi zdi da so dobro zastavljene.</i>	Dobra organizacija	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

C1	<i>delo opravljam že več kot 20 let</i>	Več kot 10 let	Trajanje opravljanja poklica socialnega dela	Delovne izkušnje
C2	<i>Trenutno delam s starimi ljudmi in invalidi</i>	Varstvo odraslih	Področje dela	Delovne izkušnje
C3	<i>sem pa delala na področju rejništva</i>	Varstvo otrok in družine	Področje dela	Delovne izkušnje
C4	<i>travmatične izkušnje niso lahka zadeva</i>	Težke zgodbe	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C5	<i>gre za zapleten proces</i>	Zapleten proces	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C6	<i>je v ozadju veliko neki zapletenih čustev, občutij, določenih oblik vedenja</i>	Težavni občutki in oblike vedenja	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C7	<i>neke grozne, pretresljive zgodbe</i>	Grozni in pretresljivi dogodki	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C8	<i>težko dojameš, da se nekomu to dogaja</i>	Težko soočanje z uporabnikovo izkušnjo	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C9	<i>Posebej se me dotaknejo mlajši, ki so doživeli travmo</i>	Povečana občutljivost	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C10	<i>se kot strokovni delavec zavedaš kakšne posledice lahko to pusti na kasnejše življenje tega otroka</i>	Zavedanje posledic travme	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C11	<i>so travmatične izkušnje taka zadeva, ki potrebuje svoj čas, da se vse to predela</i>	Dolgotrajen proces okrevanja	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C12	<i>prisotni so boleči spomini, podoživljanje določenih občutkov</i>	Boleči spomini in podoživljanje občutkov	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C13	<i>je potreben nek tak subtilen pristop</i>	Subtilen pristop	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C14	<i>v preteklosti sem imela s tem kar težave</i>	Težko soočanje z uporabnikovo izkušnjo	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C15	<i>sem zelo osebno, intenzivno doživljala, jemala sem preveč nase</i>	Zelo osebno in intenzivno doživljanje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

C16	<i>sem zbolela za rakom</i>	Pojav bolezni	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C17	<i>sedaj lahko rečem, da sem se okrepila in imam določeno distanco do dela oz. do uporabnikovih izkušenj</i>	Vzdrževanje zdrave distance do dela	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C18	<i>Naučila sem se predvsem kako opolnomočiti druge</i>	Opolnomočenje uporabnikov	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C19	<i>Rada vidim, da sem nekomu pomagala</i>	Nuditi pomoč in podporo	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C20	<i>da lahko nekdo na svoje težave gleda še z neke druge perspektive</i>	Opolnomočenje uporabnikov	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C21	<i>pokažem uporabnikom naj vztrajajo</i>	Nuditi pomoč in podporo	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C22	<i>sem se ojačala in naučila postavljati meje</i>	Okrepitev sebe	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C23	<i>ta naša vpletenost v uporabnikovo zgodbo</i>	Izogibanje pretirani vpletenosti v uporabnikovo zgodbo	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C24	<i>da ne padeš preveč noter</i>	Vzdrževanje zdrave distance do dela	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C25	<i>potrebno tukaj ogromno enega znanja in izkušenj, da res lahko rečeš, da si spreten pri tem</i>	Zagotavljanje lastne varnosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C26	<i>nujna ta empatična drža, ampak moraš pa znati poskrbeti tudi zase</i>	Postavljanje mej	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C27	<i>da se v odnosu z uporabnikom ne stopiš</i>	Vzdrževanje zdrave distance do dela	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C28	<i>notranji nemir</i>	Notranji nemir	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C29	<i>povišan utrip</i>	Povišan utrip	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C30	<i>adrenalin</i>	Adrenalin	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

C31	<i>delo s takimi uporabniki vznemirja</i>	Vznemirjenost	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C32	<i>ne moreš ostati neprizadet</i>	Vpliv uporabnikovih izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C33	<i>v preteklosti sem veliko več nosila vse to sabo domov</i>	Pogosto razmišljanje o uporabnikovih izkušnjah v zasebnem življenju	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C34	<i>doma razmišljala pogosto o tem</i>	Pogosto razmišljanje o uporabnikovih izkušnjah v zasebnem življenju	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C35	<i>potrebovala sem to, da sem z nekom predebatirala te stvari</i>	Pogovor s tretjo osebo	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C36	<i>na tak negativen način vznemirjalo</i>	Negativna vznemirjenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C37	<i>ko greš iz službe, da te nekaj preganja, pa včasih ne veš točno kaj</i>	Tesnoba	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C38	<i>težko mi je bilo, kot da nisem dovolj kompetentna</i>	Občutek nekompetentnosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C39	<i>se najraje obrnem na sodelavke</i>	Posvet s sodelavci	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C40	<i>vprašam za kakšen nasvet</i>	Posvet s sodelavci	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C41	<i>včasih že samemu uporabniku podelim, če mi na trenutke postane naporno</i>	Priznanje nemoči	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C42	<i>poskušam poskrbeti za bolj prijetno vzdušje v pisarni</i>	Skrb za bolj prijetno vzdušje v pisarni	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C43	<i>nisem mogla delati, ker te lahko osebno bremeni, je potem zadevo prevzel drug sodelavec</i>	Predaja primera drugemu socialnemu delavcu/-ki	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C44	<i>mi je lažje pri delu</i>	Lažji opravljanje dela	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

C45	<i>si nekako narediš prostor za nove izkušnje, nove izzive</i>	Prostor za nove izkušnje in izzive	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C46	<i>če ne predelaš, se ti nabira in ti je težje</i>	Pomembno opravilo	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C47	<i>V neki naglici tega ne morem početi, razen če je res, res nujno.</i>	Po potrebi	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C48	<i>skozi leta naučila bolj pogosto reflektirati svoje misli</i>	Vedno bolj pogosto	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C49	<i>poskušam gledati na to, kot na nekaj nujnega pri našem delu</i>	Nujno opravilo vsakega socialnega delavca/-ke	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C50	<i>supervizija</i>	Mesečna supervizijska srečanja	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C51	<i>interna izmenjava mnenj</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C52	<i>med sabo sodelavci pomagamo, si svetujemo</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C53	<i>se timsko lotimo obravnave nekega problema</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C54	<i>te spodbudi k razmišljanju, k reflektiranju svojih misli, da se povežeš s svojo notranjostjo</i>	Povezanost s svojo notranjostjo	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s

				travmatičnimi izkušnjami
C55	<i>nam je supervizorka na voljo tudi po telefonu</i>	Dostopnost supervizorja	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C56	<i>izobraževanja</i>	Strokovna izobraževanja	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C57	<i>pred leti očitno nisem znala poskrbeti zase</i>	Pomanjkanje izkušenj	Izzivi pri delu uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
C58	<i>podzavestno tlačila določene občutke, nisem podelila z drugimi kako se počutim</i>	Izogibanje občutkom in zapiranje vase	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
C59	<i>sem bolj povezana s sodelavkami</i>	Večja povezanost s sodelavci	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C60	<i>lažje podelim kaj z njimi</i>	Lažja komunikacija s sodelavci	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C61	<i>narava, sprehodi</i>	Sprehod	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C62	<i>kakšne knjige o psihologiji</i>	Branje knjig	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C63	<i>se moraš tudi sam izobraževati</i>	Samoizobraževanje	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

C64	<i>spreminjanje zakonodaje</i>	Sprememba zakonodaje	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
C65	<i>malo več supervizij bi nam prav prišlo</i>	Več supervizij	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D1	<i>Drugo leto sem sedaj na centru.</i>	Manj kot 5 let	Trajanje opravljanja poklica socialnega dela	Delovne izkušnje
D2	<i>najprej na pravicah iz javnih sredstev</i>	Denarni prejemki in subvencije	Področje dela	Delovne izkušnje
D3	<i>c</i>	Varstvo invalidov	Področje dela	Delovne izkušnje
D4	<i>starševsko varstvo, urejanje očetovstva, tudi rejništvo in posvojitve</i>	Varstvo otrok in družine	Področje dela	Delovne izkušnje
D5	<i>pretresljivi dogodki</i>	Grozni in pretresljivi dogodki	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D6	<i>nekaj kar človeka obremenjuje, bega, lovi v življenju</i>	Obremenjujoče izkušnje	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D7	<i>se zato z določenimi situacijami težje spopada kot nekdo, ki travme ni doživel</i>	Težave pri spopadanju z določenimi situacijami	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D8	<i>določene stvari zelo dotaknile</i>	Zelo osebno in intenzivno doživljanje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D9	<i>sem že po naravi tak človek, ki misli, da bo spremenil svet</i>	Močna želja po nudenju pomoči	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D10	<i>sem določene težave uporabnikov zelo osebno vzela</i>	Zelo osebno in intenzivno doživljanje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D11	<i>zelo sem noter padla</i>	Osebna vpletenost	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D12	<i>se intenzivno ukvarjala s tem kako jim bom pomagala</i>	Pomembnost načina odziva	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

D13	<i>prišla do spoznanja, da jaz tega res ne morem, ne zmorem</i>	Postavljanje mej	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D14	<i>res poskušam postaviti v njihovo vlogo</i>	Poistovetenje z uporabnikom	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D15	<i>ko delam z uporabniki, vedno iščem neke pozitivne stvari</i>	Pozitivna naravnost	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D16	<i>vedno se naučim nekaj novega</i>	Učenje novih stvari	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D17	<i>sem se v zadnjem letu naučila toliko stvari o sebi, kot se jih prej v več letih nisem</i>	Nova spoznanja o sebi	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D18	<i>Rada imam ljudi, rada sem v stiku z njimi</i>	Druženje z ljudmi	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D19	<i>ti tako delo da neka nova spoznanja o sebi, vsakič znova</i>	Nova spoznanja o sebi	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D20	<i>uporabniku težko razložim, da je vsak sam odgovoren zase</i>	Prevzemanje odgovornosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D21	<i>da mora vsak pri sebi nekaj narediti, preden od drugega kaj zahteva</i>	Prevzemanje odgovornosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D22	<i>sem se kar dobro naučila kako delati s takimi agresivnimi ljudmi</i>	Pridobitev znanja za nudenje ustrezne pomoči	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D23	<i>si postavim neko svojo mejo, do katere dovolim, da uporabnik lahko gre</i>	Postavljanje mej	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D24	<i>sem mu lepo povedala, da jaz tega v svoji pisarni ne dovolim</i>	Postavljanje mej	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D25	<i>lahko zadevo na lep način rešim, tako da nimam večjih težav s tem</i>	Uspešno spopadanje s spremembami	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
D26	<i>jaz sem se v času študentskega dela res utrdila kar se tiče tega</i>	Okrepitev sebe	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D27	<i>enostavno se naučiš delati s toliko različnimi ljudmi</i>	Pridobitev znanja za nudenje ustrezne pomoči	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

D28	<i>enostavno ne reagiram na to, vem kje je moja meja</i>	Postavljanje mej	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D29	<i>Si ne dopustim, da bi ne vem, neko čustvo prevzelo</i>	Kontrola nad lastnimi čustvi	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D30	<i>Ne bi rekla, da opažam kakšne bistvene spremembe.</i>	Brez bistvenih sprememb	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
D31	<i>lahko začutim človeka, ampak ne dovolim, da bi nase prevzela vse to kar uporabniki doživljajo</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D32	<i>Zame je služba služba, ko grem domov, sem v drugem svetu</i>	Uspešno vzpostavljanje ravnovesja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
D33	<i>si ne dovolim, da bi me to bremenilo</i>	Postavljanje mej	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D34	<i>si vzamem 10, 15 minut časa, preden grem spat</i>	Pred spanjem	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D35	<i>sama pri sebi razmislim kaj sem se naučila, kakšen dan je za mano, pač predelam stvari</i>	Pogovor s samim seboj	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D36	<i>sem se naučila, da ne reagiram na prvo žogo</i>	Kontrola nad lastnimi čustvi	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D37	<i>vedno si vzamem čas za premislek kako naprej</i>	Potreben čas za razmislek	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
D38	<i>samo na tak način lahko nekomu zagotovim ustrezno pomoč</i>	Kvalitetnejša pomoč uporabnikom	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D39	<i>Pomaga mi, če predelam svoje občutke z nekom</i>	Predelava lastnih občutkov	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D40	<i>ko se zaupam nekomu drugemu, mi je všeč, ker dobim neko potrditev ali delam prav, kako bi lahko ravnala drugače</i>	Kritičen vpogled v svoje opravljeno delo	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D41	<i>veliko te refleksije je prisotne tudi na supervizijah</i>	Supervizija	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s

				travmatičnimi izkušnjami
D42	<i>supervizor te pa spodbudi, da se dotakneš določenih tem pri sebi</i>	Spoznavanje sebe	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D43	<i>meni zelo pomaga</i>	Uporabnost in smiselnost	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D44	<i>sem zaradi tega boljši človek, bolj uspešna pri delu</i>	Lažje opravljanje dela	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D45	<i>vidim svoje napake, svoje slabosti</i>	Uvid lastnih napak	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D46	<i>marsikaj novega se o sebi naučim</i>	Spoznavanje sebe	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D47	<i>meni pomaga to, da predelam stvari pri sebi</i>	Predelava lastnih občutkov	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D48	<i>redne tedenske sestanke oz. time</i>	Tedenski sestanki	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D49	<i>tu lahko izpostavimo kakšen primer, če si se pač pri delu kje 'zaštrikal'</i>	Smiselno in koristno	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D50	<i>Rešujemo zadeve sproti, si pomagamo.</i>	Sprotno reševanje težav	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D51	<i>imamo nek tak vzajemen odnos, nobenega rivalstva</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s

				travmatičnimi izkušnjami
D52	<i>dovolj, kar je na voljo</i>	Dobra podpora	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D53	<i>pogrešam to, da bi se izven centra malo več družili</i>	Druženje s sodelavci v zasebnem življenju	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
D54	<i>da bi se kot sodelavci še bolj povezali</i>	Več povezanosti s sodelavci	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E1	<i>od 2011</i>	Od 5 do 10 let	Trajanje opravljanja poklica socialnega dela	Delovne izkušnje
E2	<i>trenutno pa delam na področju varstva otrok in družine</i>	Varstvo otrok in družine	Področje dela	Delovne izkušnje
E3	<i>težke zgodbe, težke izkušnje</i>	Težke zgodbe	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E4	<i>začutim včasih to njihovo bolečino, ko pripovedujejo kaj se jim je zgodilo</i>	Začutiti uporabnikovo izkušnjo	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E5	<i>ne razumeš v celoti, ker se tebi to ni zgodilo, si pa lahko predstavljaš kakšne krute in grozde stvari se dogajajo ljudem</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E6	<i>nasilja v družini, pa nasilja med partnerji, pa nad otroki, tudi nad starimi ljudmi</i>	Nasilje v družini	Primer travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E7	<i>Včasih gre za situacijo, ki se je zgodila samo enkrat, ampak je bila tako intenzivna, tako pretresljiva, da človeka enostavno zaznamuje.</i>	Enkratna, intenzivna, pretresljiva situacija	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E8	<i>Pri nekaterih ljudeh pa se pretresljive situacije lahko dogajajo večkrat, lahko mesece, leta.</i>	Večkratne, dolgoletne, pretresljive situacije	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E9	<i>je treba s trem previdno ravnati, da človeku ne povzročiš še več bolečine in s tem še večje škode</i>	Previdno ravnanje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

E10	<i>Delo s travmatičnimi izkušnjami je zagotovo izziv za nas</i>	Delo s tovrstnimi izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E11	<i>znati se moraš s tem spopadati</i>	Pomanjkanje izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E12	<i>zna pa biti včasih težko, sploh na začetku, ko prvič dobiš kakšnega takšnega uporabnika</i>	Pomanjkanje izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E13	<i>Različno.</i>	Različna intenziteta in načini doživljanja	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E14	<i>vsak uporabnik prinese nekaj svojega</i>	Delo z različnimi karakterji in izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E15	<i>mi socialni delavci na drugi strani prinašamo v pogovor nekaj svojega</i>	Prispevek svojega deleža v odnos	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E16	<i>kakšno je bilo preteklo sodelovanje z uporabniki</i>	Različna intenziteta in načini doživljanja	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E17	<i>odvisno je tudi v kakšni koži smo mi sami</i>	Prispevek svojega deleža v odnos	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E18	<i>Mnogo dejavnikov vpliva na te stvari.</i>	Pomembnost načina odziva	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E19	<i>Sigurno je to en izziv.</i>	Delo s tovrstnimi izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E20	<i>Vsak uporabnik je nekaj edinstvenega.</i>	Individualna obravnava izkušnje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E21	<i>delo na centru zelo razgibano, različna problematika, različna dinamika</i>	Razgibano delo	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E22	<i>prinaša en širok spekter izkušenj</i>	Širok spekter izkušenj	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E23	<i>določene stvari osebno drugače doživljaš</i>	Nova spoznanja o sebi	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E24	<i>drugače gledaš na stvari</i>	Nov pogled na življenje	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

E25	<i>drugače odreagiraš</i>	Nova spoznanja o sebi	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E26	<i>sigurno</i>	Okrepitev sebe	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E27	<i>nasploh en velik izziv</i>	Velik izziv	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E28	<i>Situacije so težke</i>	Prisotnost težkih situacij	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E29	<i>čedalje bolj kompleksne</i>	Kompleksne situacije	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E30	<i>čutim nemoč pri delu</i>	Občutek nemoči	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E31	<i>kakšna negativna čustvena stanja se včasih pojavijo</i>	Soočanje z lastno bolečino	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E32	<i>sigurno opažam</i>	Opažanje sprememb	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E33	<i>utrujen od tega dela</i>	Utrujenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E34	<i>Na ta način poskrbiš zase.</i>	Odmor	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E35	<i>čutim utrujenost</i>	Utrujenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E36	<i>slabše spim</i>	Slabši spanec	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E37	<i>zjutraj težje vstanem</i>	Slabši spanec	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E38	<i>ne moreš ostati ravnodušen</i>	Nezmožnost ostati ravnodušen	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

E39	<i>Ja sigurno.</i>	Opažanje sprememb	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E40	<i>razdražljivost</i>	Razdražljivost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E41	<i>poiščem vzrok, torej zakaj se tako počutim</i>	Reflektiranje občutkov	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E42	<i>zelo težko naredim mejo</i>	Težave pri iskanju ravnovesja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E43	<i>velikokrat zgodi, da potem doma ob nekem rutinskem delu začnem premlevati določene stvari v povezavi s službo</i>	Pogosto razmišljanje o uporabnikovih izkušnjah v zasebnem življenju	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E44	<i>stresne se mi zdijo situacije, ko gre za odvzem otroka</i>	Odvzem otroka	Primer travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E45	<i>Takšne stresne situacije se mi zdi, da vplivajo na celoten tim</i>	Vpliv uporabnikovih izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
E46	<i>odločitve sprejemamo timsko</i>	Posvet s sodelavci	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E47	<i>imam ves čas takrat podporo sodelavk</i>	Posvet s sodelavci	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E48	<i>delimo si naloge</i>	Razdelitev nalog	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E49	<i>poskrbim, da grem prej spat</i>	Skrb za zadostno količino spanja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E50	<i>da se spočijem</i>	Odmor	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E51	<i>Načrtujem prost dan</i>	Načrtovanje prostega dne	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E52	<i>večkrat grem tudi v naravo</i>	Odhod v naravo	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

E53	<i>blizu tudi branje</i>	Branje knjig	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E54	<i>poslušanje glasbe</i>	Poslušanje glasbe	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
E55	<i>zelo pomembno</i>	Pomembno opravilo	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E56	<i>Pomembno se mi zdi to, da lahko svoje dvome, dileme podelim s sodelavkami</i>	Pogovor s sodelavci	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E57	<i>vidim smisel v tem sigurno</i>	Uporabnost in smiselnost	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E58	<i>Na tak poseben način ovrednotiš izkušnje</i>	Ovrednotenje lastnih izkušenj	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E59	<i>določene odločitve prej sprejmeš</i>	Hitrejše sprejemanje novih odločitev	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E60	<i>veš kako ravnati</i>	Novo znanje za ravnanje	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E61	<i>ostaneš tudi bolj miren</i>	Bolj umirjeni odzivi	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E62	<i>To počnem čisto po občutku.</i>	Po potrebi	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E63	<i>ko imam čas za to</i>	Ustrezen čas	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E64	<i>velika podpora sodelavk</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s

				travmatičnimi izkušnjami
E65	<i>dobro sodelujemo</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E66	<i>supervizijo, enkrat na mesec</i>	Mesečna supervizijska srečanja	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E67	<i>mi je v pomoč</i>	Smiselno in koristno	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E68	<i>zagotovimo čas, da se dejansko pogovarjamo o teh stvareh, kako se počutimo, pa o primerih, ki jih imamo</i>	Prostor za podelitev izkušenj	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E69	<i>zelo koristna izobraževanja</i>	Podpiranje izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E70	<i>se veliko udeležujem</i>	Pogosta udeležba	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E71	<i>pogovor s sodelavci</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E72	<i>sprehodi</i>	Sprehod	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

E73	<i>udeležba na izobraževanjih</i>	Pogosta udeležba	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E74	<i>knjige</i>	Branje knjig	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E75	<i>glasba</i>	Poslušanje glasbe	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E76	<i>bolj poglobljena izobraževanja</i>	Bolj poglobljena strokovna izobraževanja	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E77	<i>ta izobraževanja potekala kot nekakšni moduli</i>	Izobraževanja v obliki modulov	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
E78	<i>moduli, ki bi se konkretno vezali na delo</i>	Izobraževanja v obliki modulov	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F1	<i>od leta 2013</i>	Od 5 do 10 let	Trajanje opravljanja poklica socialnega dela	Delovne izkušnje
F2	<i>trenutno na področju predhodnega svetovanja</i>	Varstvo otrok in družine	Področje dela	Delovne izkušnje
F3	<i>z urejanjem stikov med otroci in starši, izvajanje stikov pod nadzorom, potem skrbništvo za mladoletne otroke, posvojitve in pa tudi sprememba osebnega imena</i>	Varstvo otrok in družine	Področje dela	Delovne izkušnje
F4	<i>Opredeliti kaj je travma ni enostavno.</i>	Zapleten proces	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

F5	<i>Za nekoga bo nek dogodek travmatičen, za drugega pa ne bo</i>	Relativnost pri opredeljevanju izkušnje kot travmatične	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F6	<i>težko konkretno tečem, da je pa nasilje, ki se zgodi v družini, za vse člane travmatično ali celo enako travmatično</i>	Relativnost pri opredeljevanju izkušnje kot travmatične	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F7	<i>pozorna na njihovo čustvovanje, doživljanje, na način kako oni to vse opišejo</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F8	<i>pustijo v človeku neko globoko bolečino, s katero se ne zna ali ne zmore ustrezno spopadati</i>	Globoka bolečina	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F9	<i>Dogodki, ki so naporni, grozni, škodljivi za človeka</i>	Grozni in pretresljivi dogodki	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F10	<i>dogodki, ki te na nek način zaznamujejo</i>	Zaznamovanost	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F11	<i>ranjena je tvoja duševnost</i>	Ranjena duševnost	Posledice travmatičnih izkušenj	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F12	<i>je delo s travmatičnimi izkušnjami kompleksno, ker so že travmatične izkušnje same po sebi kompleksne</i>	Kompleksne izkušnje	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F13	<i>Tu ni črno-bel scenarij</i>	Kompleksne izkušnje	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F14	<i>Vsaka zgodba je individualna in vsaka se te nekako dotakne.</i>	Individualna obravnava izkušnje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F15	<i>sprejmeš, razumeš, uvidiš situacijo, v kateri je uporabnik</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F16	<i>raziskujem kakšne izkušnje imata</i>	Raziskovanje uporabnikovih preteklih izkušenj iz primarne družine	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F17	<i>ko se soočaš s sogovornikom, ki ima neko travmatično izkušnjo, raziskuješ s tem tudi samega sebe</i>	Raziskovanje samega sebe	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F18	<i>kar je nekomu travma, ne pomeni, da je to tudi zame travma</i>	Relativnost pri opredeljevanju izkušnje kot travmatične	Opredelitev travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F19	<i>mora biti izkušnja travme zelo individualno obravnavana</i>	Individualna obravnava izkušnje	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

F20	<i>spoznaš sebe, recimo kje so pa moje osebne meje, kaj pa jaz mislim o tem</i>	Nova spoznanja o sebi	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F21	<i>vidim v takem delu neko osebno rast za strokovnega delavca</i>	Osebna rast	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F22	<i>tvoje delovne izkušnje širijo</i>	Širjenje delovnih izkušenj	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F23	<i>imaš zgodbe, katere lahko raziščeš in jih lahko povezuješ s teorijo</i>	Povezovanje praktičnih primerov s teorijo	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F24	<i>nadgrajuješ svoje strokovno znanje</i>	Novo strokovno znanje	Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F25	<i>Izzivi znajo bit, so prisotni.</i>	Delo s tovrstnimi izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F26	<i>zgodbe ljudi take, ki se te zelo močno dotaknejo</i>	Vpliv uporabnikovih izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F27	<i>takrat, ko vidiš neko povezavo s svojim osebnim življenjem</i>	Identificiranje z uporabnikovimi izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F28	<i>take stvari, ki vplivajo nate zato, ker tako empatično vstopiš v zgodbo uporabnika</i>	Empatična drža	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F29	<i>dobiš tudi sam nek strah</i>	Strah	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F30	<i>smo tudi mi strokovni delavci močno vpleteni v zgodbe uporabnikov</i>	Vpliv uporabnikovih izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F31	<i>Ne moreš reči, da nisi vpleten, nismo imuni.</i>	Vpliv uporabnikovih izkušenj	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F32	<i>določene zgodbe, ki te potegnejo in si noter in zelo močno vplivajo potem tudi na tvoje osebno življenje</i>	Vpliv uporabnikovih zgodb	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F33	<i>izziv v tem smislu nekega osebnega preseganja</i>	Preseganje osebnih zmožnosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj

F34	<i>postavljanje osebnih meja</i>	Postavljanje mej	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F35	<i>se včasih ne počutiš dovolj kompetentnega</i>	Občutek nekompetentnosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F36	<i>dvom a bom dovolj strokovno uredila določene stvari</i>	Občutek nekompetentnosti	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F37	<i>včasih se mi zdi, da se lahko kar malce nalezemo teh njihovih občutij</i>	Identificiranje z uporabnikovimi izkušnjami	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F38	<i>občutiš ta njihov strah</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F39	<i>te malo stisne v prsih</i>	Tiščanje v prsih	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F40	<i>te začne želodec bolet</i>	Bolečine v trebuhu	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F41	<i>pa glava</i>	Bolečine v glavi	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F42	<i>neka teža na ramenih</i>	Preobremenjenost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F43	<i>ti adrenalin zelo močno dela</i>	Adrenalin	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F44	<i>kot da bi se mi roke tresle</i>	Občutek tresenja rok	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F45	<i>pride za tabo neka napetost v telesu</i>	Napetost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F46	<i>čutim določen nemir</i>	Notranji nemir	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F47	<i>to stiskanje v prsih občutim že kot nekakšno tesnobo</i>	Tesnoba	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F48	<i>nekakšna večja nemirnost</i>	Notranji nemir	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

F49	<i>jeza, v tem smislu, da bi jaz sama določene stvari drugače naredila, zakaj nimam energije, da bi drugače naredila</i>	Pomanjkanje energije	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F50	<i>izčrpanost</i>	Izčrpanost	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F51	<i>ko je naporno v službi, čutim doma da sem drugačna</i>	Težave pri iskanju ravnovesja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F52	<i>ima vsak neko tako temo, neko tako področje, ki mu je zelo naporno</i>	Naporne teme	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F53	<i>ko gre za spolno zlorabo otroka</i>	Spolna zloraba	Primer travmatične izkušnje	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F54	<i>dokler ne pride do nekega zaključka, do takrat to zgodbo nosim s seboj</i>	Iskanje rešitev	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F55	<i>ko pridem domov, sem tudi jaz kar naenkrat bolj pozorna kako se jaz dotaknem svojega otroka</i>	Povečana občutljivost v odnosu do lastnega otroka	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F56	<i>Vpliva celo na tvoje spolno življenje.</i>	Spremenjen odnos do lastnega spolnega življenja	Psihofizične spremembe	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F57	<i>pač jih ne moremo izbrisat in vplivajo nate</i>	Nezmožnost ostati ravnodušen	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F58	<i>od tebe odvisno, če imaš možnost te stvari sprejet</i>	Prepoznati in sprejeti vplivnost uporabnikovih izkušenj	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F59	<i>smo kot kolektiv zelo močno povezani</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F60	<i>meni da velik občutek varnosti</i>	Občutek varnosti	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F61	<i>jaz včasih lahko zelo hitro pri sebi ozaveštim spremembe, ki se mi takrat dogajajo</i>	Reflektiranje občutkov	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije

F62	<i>grem do sodelavke, jo vprašam, če ima pet minut, da dam ven iz sebe, kar me teži</i>	Posvet s sodelavci	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F63	<i>na centru si omogočimo ta prostor, da si take stvari podelimo, da jih reflektiramo</i>	Reflektiranje občutkov	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F64	<i>da sam pri sebi vidiš in razumeš od kje vsa ta čustva in občutki</i>	Predelava lastnih občutkov	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F65	<i>če imam jaz ta prostor v službi, potem bom tudi manj obremenjena prišla domov</i>	Manjša obremenjenost v zasebnem življenju	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F66	<i>se moram takrat bolj potruditi, da sama pri sebi ozaveštim določene stvari</i>	Osebna in zavestna odločitev za refleksijo	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F67	<i>si rečem glej, to si prinesla od tam, to ni tvoje</i>	Prepoznati in sprejeti vplivnost uporabnikovih izkušenj	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F68	<i>Včasih se z možem o tem pogovorim</i>	Pogovor s partnerjem	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F69	<i>pokličem sodelavko po telefonu</i>	Pogovor s sodelavci	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F70	<i>počaka zadeva do naslednjega dne</i>	Naslednji dan	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F71	<i>Pomen tega je velik.</i>	Pomembno opravilo	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F72	<i>Na ta način spoznaš samega sebe</i>	Spoznavanje sebe	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F73	<i>učiš se o svojih osebnih mejah</i>	Spoznavanje sebe	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

F74	<i>pridobivaš nove izkušnje</i>	Prostor za nove izkušnje in izzive	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F75	<i>Krepiš se tudi na strokoven način.</i>	Strokovna rast	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F76	<i>je ta refleksija osebnih izkušenj na nek način pogojena s samoiniciativo</i>	Osebna in zavestna odločitev za refleksijo	Odnos do refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F77	<i>te na nek način bogati, tako osebno tko strokovno</i>	Novo znanje za ravnanje	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F78	<i>Pomembno se mi zdi, da znaš zaščititi samega sebe</i>	Iskanje lastne varnosti	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F79	<i>vseeno empatično pristopiš k uporabniku, ampak da ni pa zdaj to, da vzameš njihove zgodbe za svoje in da ti nosiš to breme</i>	Empatična drža	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F80	<i>refleksija na nek način omogoča tudi to, da znaš poiskati to mejo kaj je moje, kaj ni moje</i>	Večja spretnost pri postavljanju mej	Učinki reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F81	<i>Ja je težko.</i>	Težave pri iskanju ravnovesja	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F82	<i>če bom jaz okej, če bo pri meni doma vse okej, če bom jaz tisti dan dobro spala, se bom z uporabnikovo težko situacijo lažje soočila</i>	Vpliv osebnih izkušenj na odnos z uporabnikom	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F83	<i>Če pa se doma ne bomo dobro razumeli, ali pa ne vem, če hčerka spala tisto noč, potem bom težje postavila to mejo, manj jasna bo.</i>	Vpliv osebnih izkušenj na odnos z uporabnikom	Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F84	<i>moram pogledati na situacijo z balkona, torej da jo vidim širše, od daleč, ker če si tudi ti čisto noter, čisto blizu, potem se tudi ti izgubiš</i>	Pogled na situacijo s širše perspektive	Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika	Doživljanje uporabnikovih travmatičnih izkušenj
F85	<i>pride zadeva bolj kot ne spontano</i>	Po potrebi	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F86	<i>se lahko obrnem na sodelavce</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s

				travmatičnimi izkušnjami
F87	<i>če bom v nekem trenutku potrebovala pogovor, vem na koga se lahko obrnem, nisem sama</i>	Posvet s sodelavci	Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb	Prepoznavanje simptomov in obravnava sekundarne travmatizacije
F88	<i>Tudi supervizije so enkraten prostor za te stvari.</i>	Supervizija	Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F89	<i>Skratka ne, ni načrtno, gre po nekem osebnem občutku.</i>	Po potrebi	Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj	Pomen refleksije osebnih izkušenj pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F90	<i>tedenske redne strokovne sestanke</i>	Tedenski sestanki	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F91	<i>kolegije</i>	Kolegiji	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F92	<i>kjer si predamo te najpomembnejše in najbolj aktualne zadeve, ki se dogajajo</i>	Sprotno reševanje težav	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F93	<i>smo majhen center, pri nas tudi, če teh sestankov ne bi imeli, bi informacije vseeno teklo</i>	Dobra pretočnost informacij	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F94	<i>informacije so prepletene, poznamo uporabnike, si pomagamo med sabo</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F95	<i>Na teh tedenskih kolegijih imam vedno omogočen prostor, da podelimo, če nas kaj takega bremeni</i>	Prostor za podelitev težav	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

F96	<i>med sabo izmenjamo mnenja, si svetujemo</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F97	<i>Kar se tiče recimo izobraževanj, so na žalost zelo omejena.</i>	Omejene količine izobraževanj	Izkušnje s strokovnimi izobraževanji	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F98	<i>kot obliko neke podpore bi si želela več teh izobraževanj.</i>	Več strokovnih izobraževanj	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F99	<i>to bolj vidim kot nek širši problem na ravni države</i>	Sprememba zakonodaje	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F100	<i>naš kolektiv je zelo povezan, smo si na voljo</i>	Dobri odnosi in povezanost s sodelavci	Podpora s strani centra za socialno delo	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F101	<i>zelo so koristne</i>	Smiselno in koristno	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F102	<i>ti nekako osvetlijo zadevo še z drugih zornih kotov</i>	Nova perspektiva	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F103	<i>ti razširijo pogled</i>	Nova perspektiva	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkuštvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F104	<i>omogoča nek celostni pregled nad situacijo</i>	Celostni pregled	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim

				izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F105	<i>se mi zdijo zelo smiselne in koristne</i>	Smiselno in koristno	Izkušnje s supervizijami	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F106	<i>Včasih, ko sem živela še malo dlje stran od službe, je bilo zelo fajn, se usedeš, se pelješ, poslušаш radio, šla sem tudi že peš.</i>	Čas zase	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F107	<i>nek tak čas, da sprocesaš te stvari, ki so se nabrale skozi celoten delovni dan</i>	Reflektiranje delovnega dne	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F108	<i>Zdaj, ko živim bližje, tega prostora nimam in zato si ga moram zagotoviti na drugačen način</i>	Čas zase	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F109	<i>Si rečeš zdaj si bom pa vzela 10 minut zase, da se preoblečem, nadiham, da pijem kozarec vode</i>	Čas zase	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F110	<i>si vsak najde nek svoj način, ki mu pomaga</i>	Raziskovanje sebe	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F111	<i>veliko časa preživim zunaj s svojo družino</i>	Prosti čas z družino	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F112	<i>rada ustvarjam</i>	Ustvarjanje	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

F113	<i>berem knjige</i>	Branje knjig	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F114	<i>glasba</i>	Poslušanje glasbe	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F115	<i>najdeš neko obliko sprostitve, ki ti pomaga</i>	Sprostitev	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F116	<i>Občasno tudi šport</i>	Šport	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F117	<i>včasih grem teč, čeprav ne tečem rada, ampak če je kaj takega, moram it teč, rabim to intenziteto</i>	Tek	Oblike in načini samopomoči	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F118	<i>Več izobraževanj v tem smislu, da bi spoznavali svoje lastne meje pri delu.</i>	Več strokovnih izobraževanj	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
F119	<i>ko imaš ti veliko strokovnega znanja, pa nekih spretnosti, tehnik, si bolj suveren pri delu, znaš tudi v težkih situacijah pristopit in se soočit z vsem, kar pride</i>	Več strokovnih izobraževanj	Potrebe in predlogi	Konstruktivno soočanje in ravnanje socialnih delavcev z lastnim izkustvom pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

9.3. Osno kodiranje

DELOVNE IZKUŠNJE

Trajanje opravljanja poklica socialnega dela

- Manj kot 5 let (A1, B1, D1)
- Od 5 do 10 let (E1, F1)
- Več kot 10 let (C1)

Področje dela

- Varstvo otrok in družine (A2, C3, D4, E2, F2, F3)
- Socialnovarstvene storitve (B2)
- Varstvo odraslih (C2)
- Denarni prejemki in subvencije (D2)
- Varstvo invalidov (D3)

DOŽIVLJANJE UPORABNIKOVIH TRAVMATIČNIH IZKUŠENJ

Opredelitev travmatične izkušnje

- Težka zgodba (A3, C4, E3)
- Relativnost pri opredeljevanju izkušnje kot travmatične (A7, F5, F6, F18)
- Težka in stresna izkušnja (B3)
- Težke izkušnje iz otroštva (B6)
- Zapleten proces (C5, F4)
- Grozni in pretresljivi dogodki (C7, D5, F9)
- Obremenjujoče izkušnje (D6)
- Enkratna, intenzivna, pretresljiva situacija (E7)
- Večkratne, dolgoletne, pretresljive situacije (E8)
- Kompleksne izkušnje (F12, F13)

Primer travmatične izkušnje

- Nasilje v družini (B7, E6)
- Spolna zloraba (B8, F53)
- Razveza med staršema (B9)
- Odvzem otroka (E44)

Posledice travmatičnih izkušenj

- Vpliv na celotno življenje (A4)
- Peganjanje in dušenje (A5)
- Močna stiska (A6)
- Dolgotrajen proces okrevanja (A8, C11)
- Zaznamovanost (B4, F10)
- Neizogibnost posledic (B5)
- Težavni občutki in oblike vedenja (C6)
- Boleči spomini in podoživljanje občutkov (C12)
- Težave pri spopadanju z določenimi situacijami (D7)
- Globoka bolečina (F8)
- Ranjena duševnost (F11)

Odzivi na travmatično izkušnjo uporabnika

- **Spremembe na telesu**
 - Močan znoj (A37)
 - Sprememba tona glasu (B33)
 - Manj govora, več poslušanja (B34)
 - Sprememba mimike obraza (B35)
 - Povišan utrip (B36, C29)
 - Povečana občutljivost (C9)
 - Pojav bolezni (C16)
 - Adrenalin (C30, F43)
 - Vznemirjenost (C31)
 - Občutek tresenja rok (F44)
- **Odnos do uporabnika in njegove travmatične izkušnje**
 - Začititi uporabnikovo izkušnjo (A9, A13, B45, E4)
 - Distanca (A10)
 - Poistovetenje z uporabnikom (A12, D14)
 - Izraz sočutja (A14, A16, B12)
 - Osebna vpletenost (D11)
 - Postavljanje mej (A15, D13, D23, D24, D28, D33)
 - Pozitivna naravnost (D15)
 - Empatična drža (A54, A55, D31, E5, F7, F15, F38, F79)
 - Individualna obravnava izkušnje (B17, E20, F14, F19)
 - Odprt prostor za pogovor (B18)
 - Zrcaljenje uporabnikovih čustev (B19)
 - Pomembnost načina odziva (B21, D12, E18)
 - Zavedanje posledic travme (C10)
 - Subtilen pristop (C13)
 - Previdno ravnanje (E9)
 - Prispevek svojega deleža v odnos (E15, E17)
 - Raziskovanje uporabnikovih preteklih izkušenj iz primarne družine (F16)
 - Iskanje rešitev (F54)
 - Pogled na situacijo s širše perspektive (F84)
- **Osebni občutki**
 - Zaznava lastnih občutkov (A11)
 - Nelagodje (A38)
 - Pogosto razmišljanje o uporabnikovi izkušnji (B20)
 - Težko soočanje z uporabnikovo izkušnjo (C8, C14)
 - Različna intenziteta in načini doživljanja (B22, E13, E16)
 - Zelo osebno in intenzivno doživljanje (C15, D8, D10)
 - Močna želja po nudenju pomoči (D9)
 - Nezmožnost ostati ravnodušen (E38, F57)
- **Strategije in načini ravnanja**
 - Lastna zaščita (B13, B14)
 - Uporaba javnih pooblastil (B15, B16)
 - Potreben čas za razmislek (B37, D37)
 - Kontrola nad lastnimi čustvi (D29, D36)

Prednosti dela z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

- **Metode dela**
 - Prepoznati (ne)funkcionalnost metod in tehnik (A19)
- **Osebna raven**
 - Okrepitev sebe (A22, C22, E26, D26)
 - Boljši način spopadanja z lastnimi stiskami (B23, B24, B26)
 - Nova spoznanja o sebi (D17, D19, E23, E25, F20)
 - Nov pogled na življenje in lastne stiske (A24, E24)
 - Raziskovanje samega sebe (F17)
 - Osebna rast (F21)
- **Sodelovanje z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami**
 - Prepoznavanje uporabnikovih potreb (A21)
 - Učenje od uporabnikov (B25)
 - Opolnomočenje uporabnikov (C18, C20)
 - Nuditi pomoč in podporo (C19, C21)
 - Učenje novih stvari (D16)
 - Delo z ljudmi (D18)
 - Razgibano delo (E21)
 - Povezovanje praktičnih primerov s teorijo (F23)
- **Strokovna raven**
 - Okrepitev občutka za delo z ljudmi (A20)
 - Pridobitev znanja za nudenje ustrezne pomoči (A23, B27, D22, D27)
 - Širok spekter izkušenj (E22)
 - Širjenje delovnih izkušenj (F22)
 - Novo strokovno znanje (F24)

Izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami

- **Osební izzivi**
 - Odpiranje lastnih ran (A18)
 - Soočanje z lastno bolečino (A25, A26, E31)
 - Raziskovanje in postavljanje lastnih mej (A32)
 - Ohranjati ljubezen do dela (B10)
 - Stres (B11)
 - Vzdrževanje zdrave distance do dela (C17, C24, C27)
 - Zagotavljanje lastne varnosti (B28, B29, C25)
 - Občutek nekompetentnosti (C38, F35, F36)
 - Pomanjkanje izkušenj (C57, E11, E12)
 - Prezemanje odgovornosti (D20, D21)
 - Ohranjati dobro psiho-fizično stanje (B30)
 - Predelava lastnih izkušenj (B32)
 - Občutek nemoči (E30)
 - Strah (F29)
 - Preseganje osebnih zmožnosti (F33)
- **Odnos z uporabniki**
 - Opolnomočenje uporabnika (A27, A29)
 - Aktiven pristop (A28)
 - Iskanje rešitev (A30, A34)
 - Empatična drža (A31, F28)

- Izogibanje pretirani vpletenosti v uporabnikovo zgodbo (A33, C23)
 - Krepitev moči uporabnika (A35)
 - Postavljanje mej (C26, F34)
 - Delo z različnimi karakterji in izkušnjami (E14)
 - Vpliv osebnih izkušenj na odnos z uporabnikom (F82, F83)
- **Travmatične izkušnje uporabnikov**
 - Identificiranje z uporabnikovimi izkušnjami (A17, B44, F27, F37)
 - Vpliv uporabnikovih izkušenj (B31, C32, E45, F26, F30, F31, F32)
 - Delo s tovrstnimi izkušnjami (E10, E19, F25)
 - Velik izziv (E27)
 - Prisotnost težkih situacij (E28)
 - Kompleksne situacije (E29)
 - Naporne teme (F52)

PREPOZNAVANJE SIMPTOMOV IN OBRAVNAVA SEKUNDARNE TRAVMATIZACIJE

Psihofizične spremembe

- Napetost (A36, F45)
- Tesnoba (A39, C37, F47)
- Izčrpanost (A40, A41, F50)
- Tiščanje v prsih (A42, F39)
- Stiska (A43)
- Bolečine v trebuhu (A44, F40)
- Več težav ob začetku opravljanja poklica (A45)
- Preobremenjenost (A46, B39, F42)
- Utrujenost (B38, B40, E33, E35)
- Nezbranost (B41)
- Notranji nemir (C28, F46, F48)
- Negativna vznemirjenost (C36)
- Brez bistvenih sprememb (D30)
- Opažanje sprememb (E32, E39)
- Slabši spanec (E36, E37)
- Razdražljivost (E40)
- Bolečine v glavi (F41)
- Pomanjkanje energije (F49)
- Povečana občutljivost v odnosu do lastnega otroka (F55)
- Spremenjen odnos do lastnega spolnega življenja (F56)

Odzivi in ravnanja ob pojavu posameznih psihofizičnih sprememb

- **Delovno okolje**
 - Odmor (A47, B47, E34, E50)
 - Priznanje nemoči (A51, C41)
 - Iskanje lastne varnosti (A56, A62, F78)
 - Oblikovanje načrta (A59)
 - Predaja primera drugemu socialnemu delavcu/-ki (A68, C43)
 - Posvet s sodelavci (B46, C39, C40, E46, E47, F62, F87)
 - Udeležba na strokovnih izobraževanjih (B50)
 - Udeležba na superviziji (B51)

- Skrb za bolj prijetno vzdušje v pisarni (C4)
- Razdelitev nalog (E48)
- **Zasebno življenje**
 - Zaustavitev (A50, B54)
 - Reflektiranje občutkov (A53, B55, E41, F61, F63)
 - Čas zase (A57, B43)
 - Umik (A58, B42)
 - Iskanje lastnih virov moči (A60)
 - Sprehod (A61)
 - Branje knjig (B48, E53)
 - Meditacija (B49)
 - Druženje z družino in prijatelji (B53)
 - Pogovor s tretjo osebo (C35)
 - Izogibanje občutkom in zapiranje vase (C58)
 - Skrb za zadostno količino spanja (E49)
 - Načrtovanje prostega dne (E51)
 - Odhod v naravo (E52)
 - Poslušanje glasbe (E54)
 - Prepoznati in sprejeti vplivnost uporabnikovih izkušenj (F58, F67)
- **Vzpostavljanje ravnovesja med delom in zasebnim življenjem**
 - Iskanje ravnovesja kot nujna poklicna higiena (A48, A52)
 - Težave pri iskanju ravnovesja (A49, A73, E42, F51, F81)
 - Pogosto razmišljanje o uporabnikovih izkušnjah v zasebnem življenju (C33, C34, E43)
 - Uspešno vzpostavljanje ravnovesja (D32)
 - Iskanje različnih načinov za doseg ravnovesja (A72)
- **Ocena uspešnosti soočanja s psihofizičnimi spremembami**
 - Uspešno spopadanje s spremembami (D25)

POMEN REFLEKSIJE OSEBNIH IZKUŠENJ PRI DELU Z UPORABNIKI S TRAVMATIČNIMI IZKUŠNjami

Odnos do refleksije osebnih izkušenj

- Nujno opravilo vsakega socialnega delavca/-ke (A63, A67, C49)
- Uporabnost in smiselnost (B62, D43, E57)
- Nepotrebno refleksije v upravniških postopkih (B63)
- Nujnost refleksije v primerih travmatičnih izkušenj (B64)
- Pomembno opravilo (C46, E55, F71)
- Osebna in zavestna odločitev za refleksijo (F66, F76)

Učinki reflektiranja osebnih izkušenj

- **Opažanja na osebni ravni**
 - Zaznava lastnih občutkov (A64)
 - Spoznavanje sebe (A69, D42, D46, F72, F73)
 - Predelava lastnih občutkov (B58, D39, D47, F64)
 - Prostor za nove izkušnje in izzive (C45, F74)
 - Uvid lastnih napak (D45)
 - Ovrednotenje lastnih izkušenj (E58)
 - Manjša obremenjenost v zasebnem življenju (F65)

- **Opažanja pri delu z uporabniki**
 - Prepoznavanje lastnega deleža v odnosu (A65)
 - Lažje opravljanje dela (A66, B57, C44, D44)
 - Kritičen vpogled v svoje opravljeno delo (B56, D40)
 - Čustvena razbremenitev in distanciranje od primera (B60)
 - Večdimenzionalen pogled na situacijo (B61)
 - Kvalitetnejša pomoč uporabnikom (D38)
 - Hitrejše sprejemanje novih odločitev (E59)
 - Novo znanje za ravnanje (E60, F77)
 - Bolj umirjeni odzivi (E61)
 - Strokovna rast (F75)
 - Večja spretnost pri postavljanju mej (F80)
- **Odnos s sodelavci**
 - Večja povezanost s sodelavci (C59)
 - Lažja komunikacija s sodelavci (C60)

Pogostost reflektiranja osebnih izkušenj

- Vsak dan (A70)
- Na poti domov (A71)
- V primerih težke izkušnje (B64)
- Po potrebi (C47, E62, F85, F89)
- Vedno bolj pogosto (C48)
- Pred spanjem (D34)
- Ustrezen čas (E63)
- Naslednji dan (F70)

Oblike in načini izvajanja refleksije osebnih izkušenj

- Pogovor s sodelavci (B59, B67, E56, F69)
- Pogovor s samim seboj (B66, D35)
- Supervizija (B68, D41, F88)
- Pogovor s partnerjem (F68)

KONSTRUKTIVNO SOOČANJE IN RAVNANJE SOCIALNIH DELAVCEV Z LASTNIM IZKUSTVOM PRI DELU Z UPORABNIKI S TRAVMATIČNIMI IZKUŠNJAMI

Podpora s strani centra za socialno delo

- **Načini podpore**
 - Mesečna supervizijska srečanja (A75, C50, E66)
 - Dobri odnosi in povezanost s sodelavci (A78, A79, B70, C51, C52, C53, D51, E64, E65, E71, F59, F86, F94, F96, F100)
 - Dostopnost nadrejenih (A80, B71)
 - Medinstitucionalni timi (B72)
 - Strokovna izobraževanja (B73, C56)
 - Tedenski sestanki (D48, F90)
 - Sprotno reševanje težav (D50, F92)
 - Kolegiji (F91)
 - Prostor za podelitev težav (F95)

- **Ocena podpore**
 - Prisotnost podpore (A74)
 - Dobra podpora (D52)
 - Občutek varnosti (F60)
 - Dobra pretočnost informacij (F93)

Izkušnje s supervizijami

- Nezmožnost obravnavati vse težave (A76)
- Smiselno in koristno (A77, D49, E67, F101, F105)
- Dobra organizacija (B86)
- Povezanost s svojo notranjostjo (C54)
- Dostopnost supervizorja (C55)
- Prostor za podelitev izkušenj (E68)
- Nova perspektiva (F102, F103)
- Celostni pregled (F104)

Izkušnje s strokovnimi izobraževanji

- Omejene količine izobraževanj (A87, F97)
- Različna kakovost izobraževanj (A88)
- Relativna koristnost izobraževanj (A89, B74)
- Delitev izkušenj in znanja (B75)
- Podpiranje izobraževanj (B76, E69)
- Finančne omejitve pri številu izobraževanj (B77)
- Lastno financiranje dodatnih izobraževanj (B79)
- Pogosta udeležba (E70, E73)

Oblike in načini samopomoči

- **Individualno**
 - Sprehod (C61, E72)
 - Branje knjig (C62, E74, F113)
 - Samoizobraževanje (C63)
 - Poslušanje glasbe (E75, F114)
 - Čas zase (F106, F108, F109)
 - Reflektiranje delovnega dne (F107)
 - Raziskovanje sebe (F110)
 - Ustvarjanje (F112)
 - Sprostitev (F115)
 - Šport (F116)
 - Tek (F117)
- **V sodelovanju z drugimi**
 - Govoriti o svojih težavah (A81)
 - Iskanje nove perspektive (A82)
 - Prosti čas z družino (F111)

Potrebe in predlogi

- Več supervizij (A83, C65)
- Več priložnosti za pogovor o težavah (A84, A86)
- Več timskih sestankov (A85)
- Dodatna pomoč in podpora socialnim delavcem/-kam (B69)
- Več strokovnih izobraževanj (B78, B82, B83, B84, F98, F118, F119)

- Več socialnih delavcev/-k na centru (B80, B81)
- Treningi za opolnomočenje socialnih delavcev/-k (B85)
- Sprememba zakonodaje (C64, F99)
- Druženje s sodelavci v zasebnem življenju (D53)
- Več povezanosti s sodelavci (D54)
- Bolj poglobljena strokovna izobraževanja (E76)
- Izobraževanja v obliki modulov (E77, E78)

9.4. Odnosno kodiranje

Dolžina delovnih izkušenj	➔	Soočanje z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj
- Manj kot 5 let (A1, B1, D1) - Od 5 do 10 let (E1, F1) - Več kot 10 let (C1)		- Osebna vpletenost (D11) - Nelagodje (A38) - Pogosto razmišljanje o uporabnikovi izkušnji (B20) - Identificiranje z uporabnikovimi izkušnjami (A17, B44, F27, F37) - Preobremenjenost (A46, B39, F42) - Utrujenost (B38, B40, E33, E35) - Nezbranost (B41) - Težave pri iskanju ravnovesja med delom in zasebnim življenjem (A49, A73, E42, F51, F81) - Zavedanje posledic travme (C10) - Subtilen pristop (C13) - Vzdrževanje zdrave distance do dela (C17, C24, C27)

Na podlagi te sheme sklepam, da ima dolžina delovnih izkušenj posameznega socialnega delavca/-ke pomembno vlogo pri tem, kako in na kakšen način se soočajo z osebnim doživljanjem travmatičnih izkušenj uporabnikov. Sklicujoč na shemo sklepam, da imajo **tisti socialni delavci/-ke z manj delovnih izkušenj, več težav pri soočanju z osebnim doživljanjem travmatičnih izkušenj uporabnikov.**

Večina socialnih delavcev/-k, ki so v intervjuju navedli, da imajo manj kot 10 let delovnih izkušenj, je poročala o več težavah pri soočanju z uporabnikovimi travmatičnimi izkušnjami. Med tem ko je socialna delavka z več kot 10 let delovnimi izkušnjami, poročala o bolj kakovostnemu soočanju z lastnimi občutki, mislimi in potrebami. Poročala je tudi o tem, da je na začetku opravljanja poklica imela več težav pri soočanju z lastnimi občutki, mislimi in potrebami, ki so se pojavili pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami. Z leti, kot pravi, se je ojačala in sedaj se lažje spopada z osebnimi izzivi pri delu. Torej dolgoletne delovne izkušnje imajo vsekakor pomemben vpliv na način soočanja z osebnimi izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami.

Iz tega lahko sledi:

manj delovnih izkušenj	➔	več težav pri soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj	➔	več možnosti za pojav sekundarne travme pri socialnemu delavcu/-ki
------------------------	---	---	---	--

Oziroma:

več delovnih izkušenj	➔	manj težav pri soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj	➔	manj možnosti za pojav sekundarne travme pri socialnemu delavcu/-ki
-----------------------	---	--	---	---

Reflektiranje osebnih izkušenj, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikov travmatičnih izkušenj	➔	Učinki na osebni ravni in pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
- Nujno opravilo vsakega socialnega delavca/-ke (A63, A67, C49) - Uporabnost in smiselnost (B62, D43, E57) - Vsak dan (A70) - Vedno bolj pogosto (C48) - Na poti domov (A71) - Pred spanjem (D34)		- Prostor za nove izkušnje in izzive (C45, F74) - Uvid lastnih napak (D45) - Ovrednotenje lastnih izkušenj (E58) - Manjša obremenjenost v zasebnem življenju (F65) - Lažje opravljanje dela (A66, B57, C44, D44) - Kritičen vpogled v svoje opravljeno delo (B56, D40) - Čustvena razbremenitev in distanciranje od primera (B60) - Kvalitetnejša pomoč uporabnikom (D38) - Hitrejša sprejemanje novih odločitev (E59) - Večja spretnost pri postavljanju mej (F80)

Vsi vprašanci so v intervjuju povedali, da redno reflektirajo svoje osebne izkušnje, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikov travmatičnih izkušenj, saj to pozitivno vpliva na njih osebno in na opravljanje njihovega dela. Na podlagi te sheme lahko rečem, da **redna refleksija osebnih izkušenj, ki se nanašajo na doživljanje uporabnikov travmatičnih izkušenj** prinaša **pozitivne učinke** tako **na osebni ravni** socialnega delavca/-ke, kot **pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami**. S pomočjo reflektiranja omenjenih osebnih izkušenj so socialni delavci/-ke bolj v stisku s seboj, se boljše osebnostno in strokovno razvijajo in posledično lahko nudijo uporabnikom bolj kvalitetno pomoč.

Iz tega lahko sledi:

redno reflektiranje osebnih izkušenj	➔	manj težav pri soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikov travmatičnih izkušenj	➔	manj možnosti za pojav sekundarne travme pri socialnem delavcu/-ki
--------------------------------------	---	--	---	--

Oziroma:

odsotnost reflektiranja osebnih izkušenj	➔	več težav pri soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikov travmatičnih izkušenj	➔	več možnosti za pojav sekundarne travme pri socialnem delavcu/-ki
--	---	---	---	---

Odnosi s sodelavci		Soočanje z osebnimi izzivi pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami
- Dobri odnosi in povezanost s sodelavci (A78, A79, B70, C51, C52, C53, D51, E64, E65, E71, F59, F86, F94, F96, F100) - Dostopnost nadrejenih (A80, B71) - Pogovor s sodelavci (B59, B67, E56, F69)		- Sprotno reševanje težav (D50, F92) - Prostor za podelitev težav (F95) - Občutek varnosti (F60) - Dobra pretočnost informacij (F93) - Večja povezanost s sodelavci (C59) - Lažja komunikacija s sodelavci (C60)

Vsi socialni delavci/-ke so v intervjuju povedali, da se s sodelavci dobro razumejo, da si pomagajo med seboj, da si svetujejo in se podpirajo. Prav tako so vsi intervjuvanci povedali, da zaradi dobre klime v kolektivu, lažje rešujejo osebne izzive, ki se pojavljajo pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami in jim je nasploh lažje pri delu.

Na podlagi tega sklepam, da je zaradi **dobre podpore na centru**, kjer so intervjuvanci zaposleni, **spopadanje z osebnimi izzivi**, ki se pri delu z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami pojavljajo, posledično **lažje in boljše**. V kolektivu, kjer se socialni delavci/-ke počutijo **bolj povezani s sodelavci**, posledično **lažje govorijo o svojih osebnih težavah** in **bolj uspešni so pri reševanju osebnih težav**, ki so vezane na soočanje z uporabnikovimi travmatičnimi izkušnjami.

Pri tem velja opozoriti naslednje: ker **med intervjuvanci ni bilo nikogar, ki bi poročal o slabih odnosih** med zaposlenimi in posledično o težjem soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj, lahko o pojavu te vzročno-posledične povezave »dobri odnosi s sodelavci → lažje soočanje z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj« lahko zgolj sklepam. Ni pa takšna povezava nujna, saj tega nisem mogla z gotovostjo preveriti.

Iz tega lahko sledi:

podpora, dostopnost, povezanost in dobra komunikacija med sodelavci	➔	manj težav pri soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj	➔	manj možnosti za pojav sekundarne travme pri socialnemu delavcu/-ki
---	---	--	---	---

Oziroma:

nedostopnost, slaba komunikacija, nepovezanost med sodelavci	➔	več težav pri soočanju z osebnim doživljanjem uporabnikovih travmatičnih izkušenj	➔	več možnosti za pojav sekundarne travme pri socialnemu delavcu/-ki
--	---	---	---	--