

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialo delo

Lučka Mlakar

Izzivi dela zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica z
vidika stresa in izgorelosti

Magistrsko delo

Ljubljana, 2020

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialo delo

Lučka Mlakar

Izzivi dela zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica z
vidika stresa in izgorelosti

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2020

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Lučka Mlakar

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Naslov magistrskega dela: Izzivi dela zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica z vidika stresa in izgorelosti

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Število strani: 116

Število prilog: 4

Število virov: 41

Povzetek:

Delo v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica je polno izzivov, saj se zaposleni vsakodnevno srečujejo s težkimi življenjskimi zgodbami otrok, njihovimi stiskami in travmami. Ob samem delu je stres ves čas prisoten, kar lahko pripelje do izgorelosti zaposlenih. V magistrskem delu se osredotočam na delo v Kriznem centru za otroke – Hiši zavetja Palčica, predvsem z vidika stresa in izgorelosti. Ob tem sem namenila pozornost tako dejavnikom, ki povzročajo stres in posledično izgorevanje, kot tudi varovalnim dejavnikom zaposlenih. Teoretični del sem razdelila na šest tematik, in sicer na stres, izgorelost, preprečevanje stresa in izgorelosti, razvojna travma, sekundarna travmatizacija in na samo delovanje Kriznega centra za otroke – Hiša zavetja Palčica. V okviru raziskave me je zanimalo, kako sta stres in izgorelost povezana s poklicnim in zasebnim življenjem zaposlenih, kako zaposleni doživljajo življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica, kateri dejavniki vodijo v izgorelost zaposlenih ter kako se zaposleni spoprijemajo s stresom in izgorelostjo.

Ključne besede: Krizni center za otroke - Hiša zavetja Palčica, stres, izgorelost, sekundarna travmatizacija, preprečevanje stresa in izgorelosti

Title: The challenges of working at the Crisis Center for Children - Hiša zavetja Palčica in regards to stress and burnout syndrome

Masters's Thesis abstract:

Working at the Crisis Centre for Children – Hiša zavetja Palčica is full of challenges as employees face the difficult life stories of children, their hardships and traumas on a daily basis. Stress is constantly present at work, which can lead to occupational burnout. In my Master's Thesis I focus on the work-related factors in the Crisis Centre for Children – Hiša zavetja Palčica, especially in terms of stress and burnout. Attention was paid to the factors which cause stress and consequent burnout, as well as to the protective factors of employees. I divided the theoretical part into six thematic sections, namely stress, burnout, prevention of stress and burnout, developmental trauma, secondary traumatization and the work at the Crisis Centre for Children – Hiša zavetja Palčica. In the present research I was interested in how stress and burnout are related to the professional and private lives of employees, how employees experience the stories of children who come to the Crisis Centre for Children – Hiša zavetja Palčica, which factors lead to occupational burnout and how employees deal with stress and burnout.

Keywords: Crisis Center for Children - Hiša zavetja Palčica, stress, burnout syndrome, secondary trauma, prevention of stress and burnout

Predgovor

V magistrski nalogi raziskujem stres, izgorelost in sekundarno travmatizacijo pri zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica. V teoretičnem delu magistrskega dela predstavim obstoječo literaturo s področja stresa, izgorelosti in travme. Osredotočam se na dejavnike, ki povzročajo stres, izgorelost in sekundarno travmatizacijo in na varovalne dejavnike zaposlenih, s katerimi blažijo stres in sekundarno travmatizacijo ter posledično preprečujejo nastanek izgorelosti. Zaposleni se pri svojem delu na dnevni bazi srečujejo z otroki, ki so preživeli hude travme, zaradi česar je pomembno, da so seznanjeni z vplivom stresa in sekundarne travmatizacije, da bodo lahko pozorni na znake in dobili pomoč, preden pride do izgorelosti. K blaženju stresa si lahko veliko pomagajo posamezniki sami, glavno vlogo pri tem pa igra organizacija, saj imajo večjo moč in več virov na razpolago. V empiričnem delu naloge predstavim raziskavo, za katero sem gradivo pridobila s pomočjo intervjujev z zaposlenimi v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica. V nalogi uporabljam predvsem pojma strokovni delavec ali zaposleni, saj so v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica, tudi osebe z drugo izobrazbo, ne samo socialni delavci.

Kazalo

Uvod.....	1
Stres.....	1
Vrste stresa	2
Doživljanje in odzivi na stres	3
Stres na delovnem mestu.....	4
Izgorelost.....	5
Znaki in posledice izgorelosti	6
Izgorevanje na delovnem mestu.....	8
Preprečevanje stresa in izgorelosti	10
Samopomoč pri spopadanju s stresom in izgorelostjo	10
Odgovornost organizacije	13
Travma	17
Razvojna travma.....	18
Sekundarna travmatizacija	19
Krizni center za otroke - Hiša zavetja Palčica.....	20
Raziskovalni problem.....	22
Raziskovalna vprašanja	22
Metodologija	24
Vrsta raziskave	24
Merski instrumenti in viri podatkov.....	24
Populacija in vzorčenje	24
Zbiranje podatkov	25
Obdelava in analiza podatkov	25
Rezultati	26
Razprava.....	40
Omejitve in predlogi za nadaljnje raziskovanje	43
Sklepi.....	44
Predlogi	46
Uporabljena literatura.....	47
Priloge	50
Vprašalnik	50
Enote kodiranja	51
Intervju A	51
Intervju B	54

Intervju C.....	56
Intervju č.....	59
Intervju D.....	60
Intervju E.....	62
Odprto kodiranje.....	64
Intervju A.....	64
Intervju B.....	71
Intervju C.....	76
Intervju Č.....	83
Intervju D.....	85
Intervju E.....	89
Osno kodiranje.....	91

Kazalo slik

Slika 1: Posledice stresa	3
---------------------------------	---

Uvod

Stres

V poglavju Stres želim predstaviti definicijo stresa, značilnosti in njegove posledice z namenom nazornega prikaza, kako pomemben vpliv ima in kako nujno je, da se podpre in pomaga strokovnim delavcem pri blaženju stresa.

Stres je del našega življenja in nas spremlja od rojstva do smrti. »Stresna reakcija se sproži nezavedno in je odgovor na situacije, dogodke ali ljudi, ki jih doživljamo kot ogrožajoče, pri čemer se stresna reakcija lahko sproži zaradi resničnih groženj (npr. kamenje, ki se odkruši in pade pred nas, bolezen) ali pa zaradi namišljenih situacij oz. skrbi, ki si jih povzročamo sami (npr. strah zaradi prihodnosti, skrb za otroke, premlevanje preteklih stresnih dogodkov). Pojavljanje stresne reakcije v obeh primerih lahko pojasnimo s tem, da naše telo včasih ne loči med namišljenimi in realno ogrožajočimi situacijami ali skrbmi. Ko takšna situacija mine, se sproži sprostitvena reakcija« (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 27).

Treven (2005, str. 14) opredeli stres kot »čustveni, psihološki, telesni in vedenjski odgovor posameznika, ki se poskuša prilagoditi na potencialno škodljiv ali ogrožajoč dejavnik«.

Tušak in Blatnik (2017, str. 17) opredelita stres kot sindrom reakcij, ki se kažejo v čustvovanju in vedenju posameznika. Reakcije so posledica dejavnikov, ki od posameznikov zahtevajo spremembe. Te interpretiramo kot stresne oziroma ogrožajoče.

Ihan (2004, str. 42) opredeli stres kot izredno čustveno stanje, ki naše telo in duševno stanje preusmeri na način, ki se je skozi evolucijo izkazal kot optimalen za preživetje. Fiziološki odziv na stres je nujno potreben v primeru ogroženosti. Ko pa ogroženosti ni, je odziv škodljiva obremenitev, ki zavre druge običajne dejavnosti organizma.

Iz omenjenih definicij stresa lahko povzamemo, da je stres skupek telesnih, vedenjskih in čustvenih reakcij, ki se sprožijo ob nekem ogrožajočem dogodkom.

Vrste stresa

Številni avtorji (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28; Ihan, 2004, str. 55; Dolenc, 2015, str. 178) navajajo, da obstaja tako negativen kot pozitiven stres. Pozitiven stres pomeni, da stres obvladujemo in nas spodbudi k dejanjem. To lahko pomeni, da pod vplivom kratkotrajnega, blagega stresa delamo bolje, sploh ko gre za stres ob obvladljivih izzivih. Tak stres pomembno vpliva na razvoj posameznika na področju učenja, napredovanja, prilagajanja okolju. Težava postane takrat, ko je stresnih situacij preveč, so premočne in dolgotrajne. Takrat lahko stres pripelje do razvoja različnih zdravstvenih težav (Dernivšek, Gorenc in Jeriček, 2006, str. 11).

Stres je neko neskladje med velikimi zahtevami na eni strani in našimi zmožnostmi za obvladovanje teh zahtev na drugi strani. Kot sem že zgoraj omenila, lahko stres doživljamo kot izziv – takrat govorimo o pozitivnem stresu – evstresu, kadar pa stres doživimo kot grožnjo pa govorimo o negativnem stresu – distresu (Dolenc, 2015, str. 178).

Negativni stres močno vpliva na zdravstveno stanje oseb in vodi v različne težave in bolezni, med drugim tudi v izgorelost in depresijo. Prav tako poveča tveganje za celo paleto bolezni in motenj. Ljudje, ki doživljajo negativni stres, naj bi posledice pogosto lajšali s pobegom v tvegana vedenja (npr. uživanje alkohola, tobaka, nezdravo prehranjevanje in premalo gibanja) (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28).

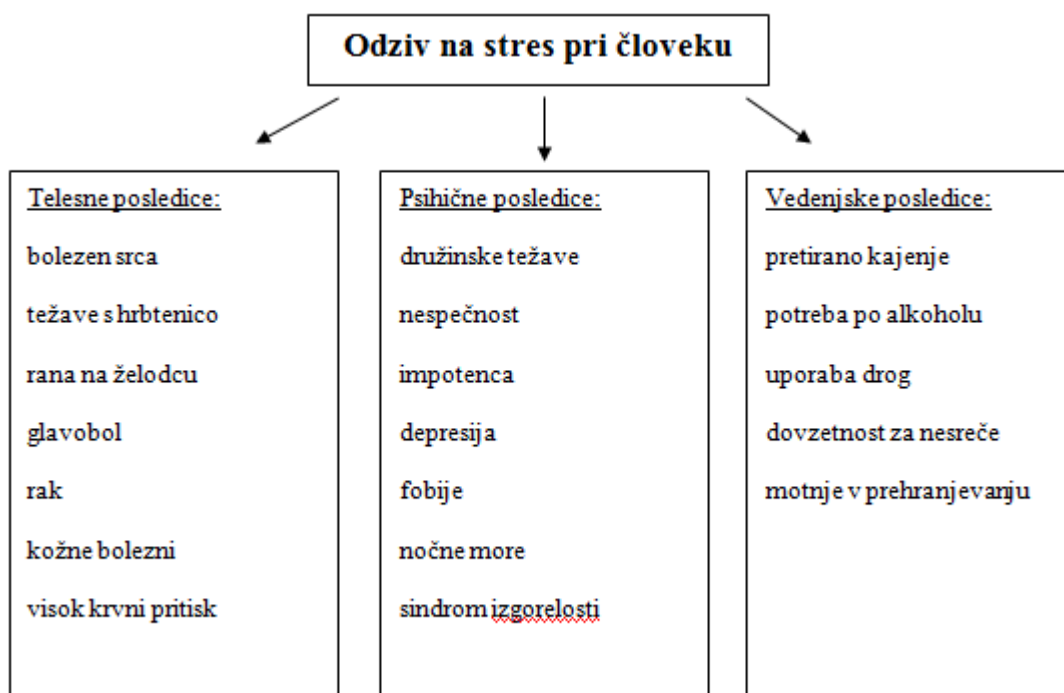
Stres se lahko deli tudi na čas trajanja, in sicer na akutni in kronični stres. Akutni stres je kratkotrajni stres in je najpogostejša oblika stresa. Do akutnega stresa pride zaradi velikih zahtev in pritiskov v sedanosti ali v bližnji prihodnosti. Večina ljudi ga obvladuje, zato ne povzroči večje škode. Znaki akutnega stresa so prebavne težave, zvišan krvni pritisk, napetost v mišicah in čustveno nelagodje. Kroničen stres pa je prisoten dlje, stresorju smo dolgotrajno izpostavljeni, kar lahko privede do bolezni (Kovač, 2013, str. 29).

Stres ni zgolj negativen, lahko je tudi pozitiven. Pozitiven stres nas spodbudi, da sledimo svojim ciljem, se izpopolnjujemo pri delu in na drugih področjih svojega življenja. Negativni stres občutimo močneje, se navadno o njem več pogovarjamo, saj lahko pripelje do velike obremenjenosti, težav tako v poklicnem kot tudi zasebnem življenju.

Doživljanje in odzivi na stres

Ljudje doživljamo in se odzivamo na stres različno. Pogosti znaki in simptomi, ki se pojavljajo ob doživljanju stresa, so pospešeno bitje srca, hitro dihanje, povišan krvni tlak, napete mišice, mrzle dlani in stopala, povečana budnost, težave z želodcem, občutki strahu, občutki ogroženosti, nespečnost, občutki nemoči, tesnobe, žalosti, negativne misli in razdražljivost. Če te situacije, ki jih doživljamo kot ogrožajoče trajajo več časa oziroma se ponavljajo in po stresni reakciji ne sledi sprostitvena reakcija, govorimo o kroničnem stresu (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28). »V primerih, ko gre za dlje trajajoče namišljene ali realne ogrožajoče situacije, stresna reakcija ne mine in se pojavijo znaki negativnega stresa, kar lahko vodi v različne težave in bolezni, med drugim tudi v izgorelost in depresijo« (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 27).

S spodnjo sliko so prikazani različni odzivi na stres pri posameznikih, in sicer telesne posledice stresa, psihične posledice stresa in vedenjske posledice stresa.



Slika 1: Posledice stresa

Vir: Treven, 2005, str. 44

Posameznikovo doživljanje stresa je večinoma odvisno od osebnostnih lastnosti (naučeni načini spoprijemanja s stresom, samospoštovanje, čustvena stabilnost, nagnjenje k perfekcionizmu, energetska opremljenost, starost in pretekle izkušnje), prehodnih (trenutnih) dejavnikov (trenutnega razpoloženja, čustvenega stanja) ter situacijskih in drugih zunanjih dejavnikov (socialna opora, materialna in druga sredstva) (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28).

Stres je lahko za posameznika zelo nevaren in škodljiv. Pomembno je, da se tako posamezniki kot tudi organizacija zavedajo pomembnosti simptomov stresa in pripomorejo k blaženju le-tega, saj so posledice stresa lahko precej resnejše, kot si večina ljudi predstavlja.

Stres na delovnem mestu

Delo je za večino ljudi zelo pomemben del življenja. Posamezniki si skozi delo ustvarjajo in večajo socialno mrežo, doživljajo občutek povezanosti, sodelovanja, nadgrajujejo svoje veščine, znanja in strokovnost. Ko ljudje radi opravljajo svoje delo, jim delo prinaša zadovoljstvo, veselje in občutke lastne vrednosti, kar pozitivno prispeva k duševnemu zdravju.. Delo lahko prav tako negativno prispeva k duševnemu zdravju, ko je dela preveč in je samo delo močno obremenjujoče ter takrat, ko med zaposlenimi ni dobrega sodelovanja in zaradi napetosti prihaja do konfliktov.

Zaposleni v kriznih centrih so pogosto izpostavljeni hudim stiskam otrok, kar naredi njihovo delo še posebej čustveno naporno. Avtorica van Heughten (2011, str. 33) opisuje, da je socialno delo kot pomagajoči poklic zelo stresno in naporno, predvsem za strokovne delavce zaposlene na področju duševnega zdravja in zaščite otrok. Avtorica meni, da kljub visoki ravni stresa strokovni delavci še vedno lahko občutijo zadoščenje zaradi dejstva, da pomagajo ljudem.

Teržan (2002, str. 5) našteje najpogostejše stresorje na delovnem mestu:

- Prekratki roki za opravljeno delo, da bi oseba delo opravila na zadovoljujoč način.
- Nejasne delovne naloge, pristojnosti in vloge pri delu.
- Pomanjkanje pohval, priznanj in nagrad.
- Nezmožnost pritožbe nad delovnim mestom.
- Visoka stopnja odgovornosti, ob tem pa malo vpliva pri odločanju.
- Odsotnost spodbudnega okolja in dela za razvoj sebe ali organizacije.

- Neugodne ali nevarne razmere pri delu.
- Nezanesljivost službe.
- Delo, kjer lahko pride do zelo resnih posledic, če se zgodi napaka ali upad pozornosti.
- Slaba delovna klima.
- Pomanjkanje sodelovanja med sodelavci.
- Delo brez zmožnosti prikaza sposobnosti in znanj in brez možnosti nadgrajevanja.

Pri delu so bistvenega pomena za dobro počutje zaposlenih odnosi v kolektivu. Pomembno je, da podrejeni med sabo in podrejeni ter nadrejeni med sabo vzpostavijo pristen, spoštljiv in zaupen odnos (Božič, 2003, str. 23-24).

Izgorelost

Izgorelost je v današnjih časih postal velik problem zahodnega sveta. Avtorica Boštjančič (2010, str. 5) pravi, da moramo družbenopsihološke dejavnike jemati resno, saj so posledica dolgotrajne izpostavljenosti stresu na delovnem mestu. V Sloveniji naj bi bilo 10% zaposlenih ljudi izgorelih, več kot 50% pa jih kaže posamezne znake izgorelosti. Občutljivost za izgorelost se povečuje z višanjem izobrazbe in zahtevnostjo delovnega mesta.

Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) v 11. izvodu Mednarodne klasifikacije bolezni (ICD-11, 2018) opisuje izgorelost kot sindrom, posledico kroničnega stresa na delovnem mestu, ki ga ni bilo možno uspešno obvladati. Za izgorelost so značilni občutki izčrpanosti in pomanjkanja energije ter povečana mentalna oddaljenost od službe. Prisotni so občutki cinizma, negativizma in zmanjšana delovna učinkovitost.

Avtorja Tušak in Masten (2008, str. 103-104) opisujeta, da lahko preveč stresnih dogodkov v nekem časovnem obdobju povzroči podaljšan stres, ki vodi v izčrpanost, s čemer se poveča možnost izgorevanja. To lahko vodi do emocionalnega ali fizičnega umika. Pojavi se lahko upad interesa, natančnosti, vitalnosti in učinkovitosti. Izgorevanje ni samo problem posameznika, temveč tudi družbenega okolja, v katerem ljudje delajo.

Avtorji Malasch, Marek in Schaufeli (1993, str. 51) opisujejo izgorelost kot negativno stanje psihične, čustvene in mentalne izčrpanosti. Pojavlja se predvsem pri visoko motiviranih ljudeh, ki dolgo časa delajo v razmerah, ki so zanje čustveno obremenjujoče in zahtevne.

Znaki in posledice izgorelosti

Pomembno je, da se zavedamo resnosti znakov in posledic izgorelosti ter smo nanje pozorni. Znaki in simptomi izgorelosti se kažejo na podoben način kot negativni stres, torej na čustveni, telesni, vedenjski, motivacijski ravni in na področju mišljenja. Čustveni znaki so npr. depresivno razpoloženje, jokavost, čustvena izčrpanost, povečana napetost, razdražljivost, občutki tesnobe, izguba smisla za humor. Znaki na področju mišljenja so brezup, izguba upanja, občutki nemoči in krivde, slabo samospoštovanje, nezmožnost koncentracije, pozabljenost. Telesni znaki se kažejo z glavoboli, slabostjo, omotičnostjo, bolečinami v mišicah, motnjah spanja in kronični utrujenosti. Vedenjski znaki izgorelosti so hiperaktivnost, impulzivnost, povečano uživanje kofeina, tobaka, alkohola in prepovedanih substanc, opustitev športnih aktivnosti, kompulzivno pritoževanje, površnost pri delu in pogosti prepiri s sodelavci (Bajt, Jeriček Klanšček in Britovšek, 2015 str. 48).

K izgorelosti so bolj nagnjene osebe s spodaj naštetimi lastnostmi (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 28):

- starost: mlajši zaposleni naj bi v večji meri poročali o izgorelosti kot starejši,
- izobrazba: bolj izobraženi zaposleni naj bi v večji meri poročali o izgorelosti, kar je lahko posledica tega, da imajo višje izobraženi večjo odgovornost, ali tega, da so njihova pričakovanja do službe višja,
- osebnostne značilnosti: izgorelost je pogostejša pri posameznikih, ki imajo pasivne in izogibajoče strategije spoprijemanja s problemi, nizko samospoštovanje in so čustveno manj stabilni.

Selye (v Schmiedel, 2011, str. 21-28) je razvil tristopenjski model izgorevanja. Vsi simptomi se ne pokažejo pri vseh ljudeh.

- prva stopnja izgorevanja – faza aktivacije: poviša se raven hormonov adrenalina, noradrenalina in kortizola; to so stresni hormoni. V tej fazi so značilni odzivi na stres, kot so tresenje, hitro bitje srca in telesni nemir. Ti se pojavijo z razlogom, da bi organizem vsaj del energije, ki je posledica stresa, sprostil z nadomestno telesno dejavnostjo. Same po sebi te reakcije niso zaskrbljujoče, saj se pojavljajo vedno, ko se človek znajde v stresni situaciji. Nevarno postane, ko oseba ne izstopi več iz faze

aktivacije.

- druga stopnja izgorevanja – faza odpora: raven stresnih hormonov, ki naj bi se akutno povišala in nato nazaj znižala, sedaj ostane povišana. Zaradi tega pride do povišanega krvnega sladkorja, povišanega krvnega tlaka, motenj na področju spolnosti, motenj spanja, vrtoglavice, odpora do ljudi ter dejavnosti in povečane agresivnosti.
- tretja faza – faza izčrpanosti: izčrpa se delovanje žlez, ki vzdržujejo stalno povišano raven stresnih hormonov in se zaradi tega okrepi telesni in duševni občutek izčrpanosti. Ker so oslABLJENE imunske obrambe je oseba bolj dovzetna za okužbe. Začenjajo se tudi težave v funkcioniranju srca in črevesja. Naraščajoča izčrpanost lahko vodi tudi do depresivnega obupa in samomorilnosti.

Avtorica Treven (2005, str. 56) navaja, da se znaki izgorelosti delijo na dve fazi. Prva je zgodnja faza:

a) Izvedba dela

- zmanjšanje učinkovitosti
- zmanjšanje iniciativnosti
- pojemanje zanimanja za delo
- progresivno manjšanje sposobnosti za izvedbo dela pod stresom

b) Fizično stanje

- izčrpanost, utrujenost
- glavoboli
- težave z želodcem
- izguba teže
- nespečnost

c) Vedenjski simptomi

- spreminjanje razpoloženja
- hiter odziv z jezo
- manjša tolerantnost
- sumničavost
- občutek nebogljenosti

Nato sledi pozna faza, ki se kaže na naslednje načine:

- a) poskusi samozdravljenja (pomirjevala, alkohol)
- b) povečana togost (mišljenje postaja bolj zaprto, vedenje pa nefleksibilno, cinično)
- c) prevpraševanje lastnih sposobnosti, sposobnosti sodelavcev in organizacije
- d) več časa je namenjenega delu, produktivnost se zelo zmanjša

Izgorelost je končna stopnja zaporednih stresnih odzivov na povečane pritiske, ko načini spoprijemanja niso več učinkoviti, osebni viri pa so izčrpani. Izgorelost je znak izčrpanega fizičnega, duševnega in čustvenega zdravja, ki se lahko kaže kot kronična izčrpanost, globok cinizem, lahko pride do zapustitve poklica po bolezenski odsotnosti (Tušak Masten, 2008, str. 102). Avtorja Maslach in Leiter (2002, str. 18) menita, da so posledice izgorevanja pogubne za naše zdravje, našo zmožnost premagovanja ovir in za naš življenjski slog. Lahko nam povzročijo resne motnje v opravljanju dela. Te posledice ne vplivajo samo na nas, vendar jih lahko zaznavajo tudi ostali, tako na delovnem mestu kot v domačem okolju. Izgorevanje lahko povzroči razne telesne težave, kot so glavoboli, želodčne in trebušne bolezni, napetost v mišicah, kronično utrujenost in visok krvni tlak. Takrat so na močni preizkušnji tudi odnosi v družini in s prijatelji, saj jih začnejo razjedati izčrpanost in negativna čustva.

Izgorevanje na delovnem mestu

Do sindroma izgorelosti pride pri ljudeh, ki imajo poklic, v katerem je potrebno veliko lastne angažiranosti ter vlaganja v delo, pri tem pa so pričakovanja velika. Večinoma so posamezniki čustveno navezani na svoje delo in je njihova lastna vrednost tesno povezana z uspešnostjo pri svojem delu. Zaradi prevelikega posvečanja delu jim ostane malo časa za svojo družino in za skrb za svoje telo (Treven, 2005, str. 55).

Izgorelost na delovnem mestu je po navadi posledica težav v delovnem okolju, manjkrat je vzrok v posamezniku samem. Vendar pa lahko posameznik k temu prispeva. Med vzroke za izgorelost štejemo občutke preobremenjenosti z delom, ki je zelo intenzivno, zahteva več časa in je bolj zapleteno. Občutimo lahko, da nimamo nadzora in dovolj vpliva na to kaj in kako delamo. Pod vzroke spada tudi nezadostno nagrajevanje, ki je lahko zunanje ali notranje,

posledično ne čutimo zadoščenja, ko delo opravimo. Odnosi v delovnem okolju so zelo pomembni. V primeru slabih odnosov, se lahko počutimo osamljeno, ob delu ne občutimo zaupanja, odkritosti, spoštovanja in posledično se naša predanost izčrpa. Dodatno prispeva k izgorelosti tudi občutek, da so vrednote med nami in skupnostjo nasprotujoče si, zaradi česar ne čutimo pripadnosti (Bregant, 2015, str. 54).

Schmiedel (2011, str. 67-68) psihosocialne razloge za izgorelost razlikuje med zunanjimi in notranjimi. Neugodni zunanji pogoji so:

- preveč dela v prekratnem času,
- velika kvalitativna delovna obremenitev,
- dolgočasna, rutinska dela,
- nobenih možnosti za napredovanje,
- pretiran nadzor,
- nezadostna podpora sodelavcev.

Neugodni notranji dejavniki pri ljudeh pa so:

- perfekcionizem,
- postavljanje visokih zahtev,
- nizka asertivnost,
- nezmožnost predajanja nalog drugim,
- želja vse narediti sami,
- nezmožnost sprostiti in odpočiti se,
- nezavedanje lastnih potreb ali njihovo neupoštevanje.

Dejavniki pri posamezniku, ki povečujejo možnosti za izgorevanje, so nezmožnost reči ne, želja po popolnosti, nezmožnost počitka zaradi neprestanega razmišljanja o delu in neupoštevanje lastnih potreb (Schmiedel, 2011). Osebne značilnosti pa niso najbolj ključni dejavniki pri izgorevanju, kot sem že zgoraj omenila, lahko organizacija naredi zelo veliko, da preprečuje izgorevanje pri svojih zaposlenih.

Preprečevanje stresa in izgorelosti

Samemu doživljanju stresa se ne moremo popolnoma izogniti, saj smo ljudje ves čas izpostavljeni različnim stresorjem. Pri spoprijemanju s stresom so pomembne strategije, ki jih razvijemo. Spoprijemanje s stresom je proces, v katerega so vključeni miselni in vedenjski poskusi obvladovanja, zmanjševanja oziroma vzdrževanja notranjih ali zunanjih zahtev, ki so nastale kot posledica stresne situacije (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 30).

Načini spoprijemanja s stresom, ki veljajo za bolj uspešne, so:

1. Prepoznavanje stresnih simptomov (pospešeno bitje srca, potenje dlani in tresavica), prepoznavanje različnih vrst stresa (pozitivni, negativni), zavedanje, da ni življenja brez težav in da je tudi negativni stres lahko koristen.
2. Sprememba okolja in njegovih zahtev: menjava okolja (začasna – sprememba okolja, razbremenitev, stalna – menjava prebivališča ali službe, ki nam povzroča stres). Umik iz okolja, ki nam povzroča stres, kadar rešitev ni mogoča.
3. Sprememba sposobnosti spoprijemanja in podpora že pridobljenim sposobnostim spoprijemanja.
4. Upoštevanje svojih zmožnosti, zavedati se, kaj lahko spremenimo in česa ne moremo (s stvarmi, ki jih ne moremo spremeniti, se ne obremenjujmo).
5. Osredotočenje na varovalne dejavnike (opredeliti, kaj nas spodbuja oz. v čem smo dobri) (Jeriček Klanšček in Bajt, 2015, str. 30).

K preprečevanju izgorelosti pri posamezniku prispeva postavljanje mej in ločevanje poklicnega dela od zasebnega življenja. Naučiti se moramo postavljati meje med seboj in okoljem ter reči »ne«, ko čutimo, da je za nas vsega preveč. Potrebujemo sprostitev, razvedrilo, humor, smeh, spanec in druženje z drugimi (Ščuka, 1999, str. 69).

Samopomoč pri spopadanju s stresom in izgorelostjo

Strokovne delavke s področja socialnega varstva varuje zelo pomemben dejavnik pred izgorelostjo in sicer občutek zadovoljstva ob tem, ko pomagamo in podpremo drugega. Skozi procese sodelovanja s premiki na boljše, strokovni delavec lažje obvladuje druge pritiske (van Heugten, 2011, str. 33). Ni pa to dovolj močan dejavnik, da bi preprečil težavo stresa in

izgorelosti, zato potrebujemo tudi pomoč z drugih virov. S tem namenom se bom najprej posvetila razlagi odpornosti, virov moči posameznika in drugih dejavnikov, ki pomagajo pri preprečevanju stresa in izgorelosti na individualni ravni, nato pa se bom osredotočila na odgovornost organizacije in kako lahko prispevajo k preprečevanju stresa in izgorelosti.

Odpornost je sposobnost biti srečen in uspešen tudi po tem, ko se zgodi nekaj težkega ali slabega in sposobnost snovi, da se pri upogibanju in raztezanju vrne v prvotno, normalno obliko (Cambridge, 2020).

Avtorja Palma Garcia in Hombrados Mendieta (2014) opredeljujeta odpornost kot dvojni proces. Na eni strani odpornosti predstavlja zmožnost posameznika za spoprijemanje z osebnimi, socialnimi ali z delom povezanimi težavami, po drugi strani pa se posameznik ob premagovanju težav uči iz izkušenj in se krepi. Po tej opredelitvi lahko sklepamo, da odpornost ni le zmožnost premagovanja težav, temveč tudi priložnost za rast in razvoj posameznika.

Drug pomemben dejavnik za preprečevanje stresa in izgorelosti je iskanje virov moči posameznika. Potencialni viri moči so izoblikovani na podlagi tega, kar smo se naučili o sebi in o drugih. Pod vire moči štejemo vse naše pridobljene izkušnje, naše spretnosti, znanja, sposobnosti, vrline in vrednote. Viri moči posameznika so individualni, pri vsakem malo drugačni, a ravno tako pomembni (Saleebey, 1997, str. 54).

V nadaljevanju bom naštela še nekaj možnih dejavnikov, ki so lahko posamezniku v pomoč pri blaženju stresa in izgorelosti.

Ihan (2004, str. 142) navaja naslednje dejavnike, ki so nam lahko v pomoč pri spopadanju s stresom in izgorelostjo:

- zdrava in uravnotežena prehrana,
- redna telesna dejavnost, ki nam je v veselje,
- sprostitev in mirno dihanje,
- poznavanje stresa in svojih odzivov na stresno situacijo,
- odprt in pozitiven odnos do sebe, ljudi in sveta,
- sprijaznjenje s situacijo, ki je ne moremo spremeniti,
- sposobnost načrtovanja svojega časa,
- sposobnost reči ne, ko česa ne zmoremo ali ne obvladamo,

- zaupanje v soljudi.

Skrb za ohranjanje telesnega in duševnega zdravja je eden izmed bolj učinkovitih načinov za premagovanje stresa in izgorelostjo. S pravilno prehrano zmanjšamo možnost, da bomo zaradi prevelikih obremenitev zboleli. Poskrbeti moramo, da uživamo dovolj vitaminov in mineralov, manj živalskih maščob, bele moke in sladkorja in da popijemo dovolj vode (Treven, 2005, str. 69-71).

Avtor Sterle (2015, str. 37) navaja, da je duševno zdravje oseb, ki redno telovadijo, boljše. Ni pomembno kakšna je vrsta telesne aktivnosti, pomembno je le, da jo izvajamo. Osebe, ki so bolj telesno aktivne, so posledično manj občutljive na psihosocialni stres, saj je potreben večji dražljaj, da se aktivira fiziološki stresni sistem. Izločene vrednosti stresnih hormonov so zato nižje kot pri osebah, ki so manj aktivne. Telesna aktivnost tudi pripomore k tem, da so dejanja ob izpostavljenosti stresu in pričakovanja razpleta stresnega dogodka pozitivna. Pozitivna naravnost pa vpliva konstruktivno na reševanje problemov v dani situaciji.

Tudi avtorica Treven (2005, str. 61-73) navaja, da si posameznik lahko pomaga pri preprečevanju stresa z naslednjimi strategijami:

1. Fizične aktivnosti

Fizične aktivnosti kot so telesna vadba, hoja, tek, aerobika, plavanje, jahanje, kolesarjenje itd. so za veliko ljudi pomemben del življenja. Dokazano je, da lahko s fizično aktivnostjo premagujemo stres in omilimo njegove posledice. Ob tem pa je pomembno, da smo fizično aktivni redno.

2. Meditacija

Meditacija pomaga pri lažšanju mnogih bolezni, povezanih s stresom, kot so bolezni srca, težave z želodcem, težave z dihanjem. Meditacija pomaga ljudem na več načinov, in sicer: pomaga nam omogočiti popolno sprostitev, prispeva pri zmanjševanju čustvenih in duševnih težavah, pomaga nam drugače gledati na vsakdanje težave ter nam pomaga pri povečanju ustvarjalnosti, sposobnosti koncentracije in učinkovitosti.

3. Joga

Joga je metoda, s pomočjo katere se naučimo boljše obvladovati stres na telesni in duševni ravni.

4. Zdravstvena hipnoza in avtogeni trening

S hipnozo se lahko doseže stanje globoke sprostitve vseh mišic v telesu. Hipnoza je uspešna kot pomoč pri obvladovanju bolečine, zdravljenju fobij, pri odvijanju od kajenja in pri drugih psihosomatskih problemih.

Avtogeni trening je metoda samohipnoze, skozi katero z določenimi vajami posameznik lahko doseže nekolikšen nadzor nad svojimi fiziološkimi procesi.

5. Masaža in aromaterapija

Terapevtska masaža močno pomaga pri mentalnem in fizičnem sproščanju. Masaža odpravlja tako napetosti v mišicah in tudi stimulira krvni pretok v telesu.

6. Kognitivne metode

Včasih se ljudje preveč obremenjujemo z zadevami, ki so nepomembne ali z zadevami, ki jih ne moremo spremeniti. Prav tako smo pogosto nagnjeni k mislim, s katerimi povečujemo posledice naših morebitnih napak, naše nepopolnosti ali zavrnitve s strani drugih. Taka zaskrbljenost in miselna naravnost vzbujata stres in nemir. Da ne bi prišlo do tega, si moramo zavestno prizadevati, odpravljati negativne miselne vzorce in jih nadomeščati s pozitivnimi

Temeljni princip vseh kognitivnih metod lahko opišemo z naslednjim stavkom: ne moremo vedno spremeniti sveta okoli nas, lahko pa spremenimo naš odziv nanj.

7. Prehrana

Pomembno je, da se zdravo prehranjujemo. Eden najbolj učinkovitih načinov za preprečevanje stresa je skrb za ohranjanje telesne in duševne čilosti. Na tak način zmanjšujemo možnost, da bomo zaradi hudih preobremenitev zboleli.

8. Upravljanje časa

K ohranjanju zdravja je pomembno tudi usklajevanje življenjskih aktivnosti. To dosežemo na način, da namenjamo ustrezno pozornost vsem področjem življenja: delo, družina, prijatelji, aktivnosti, sproščanje itd.

Odgovornost organizacije

Kot smo zgoraj videli lahko posameznik veliko naredi sam zase na področju blaženja stresa, vendar to ni dovolj za preprečevanje izgorelosti. Veliko učinkovitejše spremembe kot na

individualni ravni lahko dosežejo organizacije, saj imajo večjo moč in na razpolago več sredstev za njihovo doseganje. V tem poglavju bom opisala nekatere možnosti, ki si jih lahko organizacija posluži, da bi pripomogla k preprečevanju izgorelosti svojih zaposlenih.

Fengler (2011, str. 184-194) pravi, da ima organizacija lahko velik vpliv pri preprečevanju stresa in izgorelosti. Naslednje navedene spremembe bi po njegovem mnenju pripomogle k splošnem izboljšanju stanja v organizaciji:

- avtonomija: avtonomijo je težko zagotoviti na ravni celotne organizacije, lahko pa se usmerja na time, kjer so spremembe lažje.
- institucija in razbremenitev: zaposleni po navadi vedo, kaj bi bilo potrebno storiti na institucionalni ravni, da bi se izboljšalo stanje in zmanjšale obremenitve, zato avtor predlaga, da se jih posluša in se jih spodbuja pri podajanju predlogov in izražanju mnenja. Pomembno je, da se jih pri tem po svoji moči upošteva.
- realna informacija za začetnike: začetnik se mora pri začetku dela pozanimati o posebnostih organizacije, v kateri je začel delati ter uskladiti svoja pričakovanja s pričakovanji organizacije. Organizacija mora novega zaposlenega informirati o delovanju in mu prikazati tako dobre kot slabe plati dela.
- prilagodljivost delovnega časa in plače: potrebno bi bilo ponuditi delovni čas, ki bi si ga posameznik lahko izbral sam in ga po potrebi prilagajal.
- število uporabnikov: dobro bi bilo določiti tolikšno količino uporabnikov, kjer bi zaposleni še lahko razvijali svoje sposobnosti, ob tem pa ne bi bili niti preveč niti premalo obremenjeni.
- gostovanje na drugih področjih: zaposlenim, ki čutijo, da bi potrebovali spremembo, bi bilo pozitivno ponuditi neke vrste oddih oziroma premik na drug želeni oddelek ali funkcijo. Na tak način bi bil prihranjen organizaciji izostanek od dela in zaposleni bi imeli možnost nadgraditi svoje znanje ter ponovno vzpostaviti voljo do dela.
- plačano usposabljanje: na usposabljanja na delovnem mestom je treba gledati na način, da se zaposleni za nekaj časa nadzorovano umaknejo iz svojega delovnega mesta in se mu na tak način znova približajo.
- supervizija: organizacija mora omogočati supervizije na način, da potekajo med delovnim časom, v terminih, ki zaposlenim najbolj ustrezajo in s supervizorjem, ki si ga zaposleni izberejo sami.

- pretok in koriščenje informacij: nujno je, da se zagotovi dober pretok informacij, saj prikrivanje, dezinformacije in selektivne informacije vedno pripeljejo do jeze in negativnih posledic.
- soodločanje: potrebno je zagotoviti soodločanje osebam, ki se je jih zadeve neposredno tičejo in spadajo pod njihovo delovno področje.

Iz naštetega lahko obnovimo, da je pomembno, da bi se zaposlene poslušalo, se jim dovolilo dajati predloge in izražati mnenja (npr. fokuse skupine ali komisije), saj velikokrat zaposleni vedo, kaj bi se lahko naredilo za izboljšanje stanja. Prav tako je pomembno plačano usposabljanje, možnosti za obnavljanje že usvojenih znaj in pridobivanje novega znanja, zaradi katerega se bodo lahko počutili bolj kompetentne pri svojem delu. Nujno je tudi omogočiti supervizijo in intervizijo, ki ju bom v nadaljevanju na kratko opisala.

Strokovni delavci imajo uvid, da se pri njihovem delu ves čas učijo in nadgrajujejo svoje znanje. Kljub znanju, kompetencam in izkušnjam, ki jih že imajo, se zavedajo, da se morajo še naprej učiti. Zavdajo se, da ne obstajajo isti postopki in metode, ki bi bili primerni za vsako situacijo. In tukaj supervizija pomaga, saj prispeva k integraciji praktičnih izkušenj s teoretičnim znanjem in posledično prispeva k razbremenitvi napetosti in stresa (Kobalt in Žižak, 2010, str. 170).

»Glavni cilj supervizije je torej razbremenjevanje strokovnjakov in razvijanje možnosti za njihovo konstruktivno preživljanje stresnih situacij ter ohranjanje možnosti za učenje« (Milošević Arnold idr., 1993, str. 181).

Supervizija predstavlja strokovnemu delavcu oporo pri obremenitvah ob odgovornem strokovnem delu, sodelovanju pri odločitvah, pri postavljanju meja, profesionalne oddaljenosti in pri preprečevanju otopelosti in izgorelosti (Milošević Arnold, 1994, str. 475).

Naslednja metoda učenja, ki je podobna superviziji, je intervizija. V njej skupina strokovnih delavcev s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnimi izkušnjami vodi intervizijo s pomočjo vprašanj, ki se porajajo pri njihovem delu. Noben od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja (Milošević Arnold, 1999, str. 1). »Intervizijo je preprosto organizirati v vsakem delovnem okolju, kjer strokovni delavci želijo razčleniti vprašanja, ki jih pri delu bremenijo. Najbolje je, da se v intervizijske skupine vključujejo tisti delavci, ki so pred tem že sodelovali v supervizijskem procesu, kjer so se naučili načina in metod dela, ki jih lahko potem uporabljajo tudi v interviziji« (Milošević Arnold, 2004, str.1).

Avtorji opisujejo še naslednje možne strategije pomoči pri zmanjševanju stresa, pri katerih lahko pomaga organizacija:

- Preoblikovanje dela:

Tukaj gre za element obogatitve dela, ki vključuje izboljšanje vsebinskih dejavnikov (odgovornost, samostojnost, priznanje itd.) in značilnosti dela (različnost nalog, spretnosti itd.) (Treven, 2005, str. 76-77).

- Občutek pomembnosti:

Pomembno je, da strokovni delavci čutijo, da so dobro opravili pomembno delo. Pod pomembno delo štejejo delo, ki zahteva uporabo različnih spretnosti in sposobnosti, dokončanje celote in izpeljavo razpoznavnih opravil, ki pomembno vplivajo na življenje ali delo drugih, ki omogočajo samostojnost in zagotavljajo povratne informacije (ibid., str. 78).

- Fleksibilni delovni čas:

Omogočanje zaposlenim, da si po svoji izbiri določijo svoj delovni čas v nekem predpisanem okviru. Namen tega je, da imajo zaposleni več samonadzora v svojem delovnem okolju (ibid., str. 81).

- Natančna opredelitev vlog:

Pomembno je, da so delovne funkcije in odgovornosti vseh zaposlenih v organizaciji natančno opredeljene (ibid., str. 82-85).

- Ustvarjanje dobre klime:

Pri ustvarjanju dobre klime je pomembna decentralizacija (povezava znotraj organizacije in oblikovanje delovnih skupin) ter participativno odločanje (vsi zaposleni so vključeni v proces sprejemanja pomembnih odločitev) (ibid., str. 87-89).

- Ugodne delovne razmere:

Organizacija lahko izboljša delovne razmere z zmanjševanjem ravni hrupa, uravnavanjem toplote in svetlobe, povečanjem števila odmorov itn. (ibid., str. 92).

- Zagotavljanje učinkovite komunikacije:

Predvsem med nadrejenimi in zaposlenimi, kar zmanjša verjetnost nastanka stresa (ibid., str. 86).

- Programi za premagovanje stresa:

Organizacija lahko zaposlenim nudi različne programe (npr. programe, kako obvladovati stres, za ohranjanje zdravja in za pomoč zaposlenim) (ibid., str. 93).

Pozitivno na stres in preprečevanje izgorelosti vpliva tudi socialna opora. Fengler (2007, str. 173) opisuje učinke socialne opore kot blagodejni učinek na več življenjskih področjih, saj posameznika ščiti in mu pomaga, da različne obremenitve lažje obvlada in se po tem razbremeni. Socialna opora prevzame tudi funkcije zadovoljevanja osnovnih socialnih potreb.

Travma

Travma je tema, s katero se zaposleni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica vsakodnevno srečujejo. Otrok, ki je doživel zanemarjanje, nasilje ali zlorabo potrebuje varno okolje, kjer lahko zaupa odraslemu, ki mu nudi čustveno oporo.

V literaturi zasledimo več različnih opredelitev travme in travmatičnih dogodkov. Vsem opredelitvam je skupno to, da gre pri travmi za izjemno ogrožajoč dogodek, ki pri posameznikih izzove intenziven strah, nad katerim posameznik nima nadzora, ga ne more obvladati in mu ogrozi občutek nadzora nad lastnim življenjem, povezanosti z drugimi ter občutek smisla. Gre za tako močne dogodke, da pri posameznikih porušijo občutek varnosti in gotovosti (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 204).

Travma je posledica dogodka, ki je povzročil osebi hud stres in šok. Dogodek je lahko enkraten ali pa ponavljajoč. Izkušnja je zelo grozljiva in kompleksna. Lahko se nanaša na telo (zanemarjanje, fizično in spolno nasilje), na odnos z bližnjo osebo (izguba bližnje osebe, nasilje, kot sta kričanje in psihično zanemarjanje), na prekinitev poznanega (oseb, okolja itd.), lahko je pa tudi kombinacija vsega naštetega. (Zaviršek, 2012, str. 160). Posledice travme so različne glede na težo dogodka, sposobnost reakcije osebe in njenega subjektivnega doživljanja, njene starosti, števila ponovitev travme ter dednih dejavnikov. Travmatične dogodke po Cvetku (2009) delimo na travme z malim t in Travme z velikim T. Travme z malim t so bolj »običajni« dogodki, kot je ločitev staršev, hospitalizacija, selitev ali izguba prijateljev. Lahko rečemo, da skoraj vsak kdaj doživi travme z malim t, vendar jih vsi ne obravnavamo kot travmatične dogodke. Otroke, ki travme z malim t prizadenejo kot travmatični dogodek, je za njih občutek prav tako močan in grozen kot osebam, ki se zgodijo Travme z velikim T. Pod travme z velikim

T-jem uvrščamo spolne zlorabe, nasilje v družini, vojne in naravne katastrofe, ki ogrožajo telesno varnost ali življenje (Rozman, 2015, str. 121-122).

Travma se razvije, ko nista mogoča niti boj niti beg, ko akcija ne pomaga in je človekov sistem samoobrambe porušen (Lewis Herman, 2001). Posameznik je soočen z grožnjo lastni fizični integriteti ali pa integriteti drugega, ta grožnja pa poruši vse vire obvladovanja in vzbudi odzive močnega strahu, nemoči in groze.. Travma večinoma vključuje občutek izgube. Po dogodku je posameznik ranjen in sooči se z lastno ranljivostjo. Za posameznike, ki so doživeli travmo, se je svet premaknil, spremenil in sami ne bodo nikoli več enaki (Johnson, 2002).

V nadaljevanju se bom osredotočila predvsem na razvojno travmo, saj imajo otroci, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica, izkušnje dolgotrajne izpostavljenosti travmi, ki je bila povzročena s strani njihovih staršev ali skrbnikov.

Razvojna travma

Travma vpliva na aspekte otrokovega razvoja in funkcioniranja, koliko vpliva pa je odvisno od tipa travme, od resnosti, trajanja, otrokove starosti in odziva staršev. Dlje kot traja in pogostejše kot so epizode, hujše so posledice. Ker otrok poskuša preživeti, prilagodi temu svoje celotno vedenje, zato travma vpliva ne celotno življenje otroka – prilagodi se razvoj možganov, vpliva na odzive na stres in druge življenjske izkušnje (Hodas, 2006, str. 5-12). Avtorica Lewis Herman (2001, str. 86) opredeli razliko med enkratno, akutno travmo ter kronično, razvojno travmo kot: »medtem ko lahko žrtev akutne travme po dogodku čuti, da ni več takšna, kot je bila, lahko žrtev kronične (razvojne) travme čuti, da se je nepreklicno spremenila ali da je izgubila občutek, da bi sploh še imela kakršenkoli jaz«.

Rotschild (2000, v Kompan Erzar, Rožič in Simonič, 2011, str. 104) pravi, da je za otroke najhujša odnosna oziroma razvojna travma. Razvojna travma je travma, ki se nanaša na odnos med otrokom in njemu pomembnimi osebami. Otrok je v najzgodnejših letih popolnoma odvisen od svojih staršev, a žal nekateri starši to izrabijo in taki otroci so izpostavljeni škodljivim odnosom, ki vključujejo zlorabe, zanemarjanje, zapuščenost, nasilje, odvisnost in psihične težave staršev.

Razvojne travme so kompleksne in dolgotrajne. Ker jih povzročijo otroku pomembne osebe, jih to zaznamuje za celo življenje. Povzročitelj travme je oseba, ki bi ga morala zaščiti, podpirati

in imeti rada. To vpliva na njegov občutek nezaupanja, strahu in zamajanega občutka varnosti (Lewis Herman, 2001).

Razvojna travma je pogosto spregledana, saj se lahko kaže v obliki vedenjskih težav pri otrocih ali na načine drugih specifičnih otrokovih stisk, zaradi česar se pozornost lahko napačno preusmeritja. Za ustrezno pomoč otroku je potrebno razumeti, da so kot posledica travme otrokovi razvojni procesi prekinjeni. Njegovi bližnji odnosi so kontaminirani s strahom in posledica tega je, da ne morejo delovati kot kontekst za okrevanje. Pri delu z otroki, ki so doživeli nasilje in/ali zanemarjanje v družini, so pomembne zgodnje intervencije, ki temeljijo na zagotavljanju varnega okolja (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 209).

Sekundarna travmatizacija

Zaposleni v Kriznem centru za otroke - Hiša zavetja Palčica se vsakodnevno srečujejo z otroki, ki imajo zaradi hudega zanemarjanja, nasilja in zlorab izkušnjo travme. Sekundarna travmatizacija je sekundarna izpostavljenost travmatičnemu dogodku, ob poslušanju oseb, ki skozi svojo življenjsko zgodbo opisujejo svoj travmatični dogodek (Wageman, 2015, str. 1).

Oseba je lahko neposredno ali posredno izpostavljena travmatičnim dogodkom. Če je bila oseba prisotna, ne pa neposredno izpostavljena dogodku ali dogodkom, ki so vključevale smrt, grožnjo smrti ali resne poškodbe, potem govorimo o sekundarni travmatizaciji. Družinski člani, ki pričakujejo novico od zdravnikov v čakalnicah, urgentni zdravniki, gasilci, policisti in socialni delavci, ki delajo v interventnih službah, so ravno tako izpostavljeni travmatičnim dogodkom in lahko doživljajo posttravmatsko stresno motnjo (v nadaljevanju PTSD) (Diaconescu, 2015, str. 57-58).

Strokovni delavci skozi svoje delo pogosto pomagajo uporabnikom, ki so preživeli zlorabo, nasilje v družini, izgube, naravne katastrofe ali vojno. Sekundarna travmatizacija se nanaša na dejstvo, da osebe, npr. družinski člani, prijatelji in zaposleni, ki delajo neposredno z ljudmi (socialni delavci, zdravniki in drugi) in so v bližnjem kontaktu z osebami, ki so preživele travmo, lahko prav tako doživljajo čustveno stisko in postanejo posredne žrtve travme. Opaža se, da so simptomi sekundarne travmatizacije podobni simptomom oseb, ki so neposredno doživeli travmatski dogodek (Diaconescu, 2015, str. 57-58). Študije kažejo na to, da je

sekundarna travmatizacija še posebej pogost pri osebah, ki delajo neposredno z otroki, ki so bili zlorabljeni (McFadden, 2014, str.11).

Eden izmed simptomov je ponovno doživljanje travmatičnega dogodka (re-experiencing), ki vsebuje ponavljajoče in vsiljive spomine (slike, misli in zaznave) dogodka ali sanje, v katerih se dogodek ponavlja. Občutki, da se dogodek ponavlja v obliki iluzij, halucinacij, spominov, prebliskov (flashbacks) in dlje trajajočega ponovnega doživljanja dogodkov, pri katerih oseba občuti hud psihološki stres. Naslednji so simptomi izogibanja, ki obsegajo izogibanje travmatičnim dogodkom, kar lahko vodi tudi do čustvene otopelosti in ravnodušnosti. Oseba se lahko izogiba mislim, občutkom in pogovorom o travmatičnem dogodku ali pa se izogiba aktivnosti, kraja in ljudi, ki so povezani z travmatičnem dogodkom. Oseba, ki doživlja simptom izogibanja lahko izgubi spomin na pomembne vidike travmatskega dogodka. Simptomi izogibanja vključujejo tudi izgubo zanimanja ali sodelovanja v pomembnih dejavnostih, odtujevanje od drugih, občutek skrajšane prihodnosti. Simptomi razburjenja pa vključujejo občutek tesnobe, nespečnost, občutke razdraženosti, izbruhe jeze, težave pri koncentraciji, hiperaktivnost ali pretirano občutljivost (DSM 5, 2013, str. 271-276).

Portnoy (2011) pravi, da je pri poklicih pomoči pomembno, da znamo poleg skrbi za druge, poskrbeti tudi zase. To pomeni da smo v stiku z lastnimi čustvi, občutki in intuicijo.

Krizni center za otroke - Hiša zavetja Palčica

Ker je magistrska naloga osredotočena na zaposlene v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica, se mi zdi pomembno, da na kratko opišem njihovo delo.

Krizni center za otroke - Hiša zavetja Palčica je namenjen otrokom, za katere pristojni center za socialno delo ugotovi, da je za njegovo zaščito nujen takojšnji umik iz zanje ogrožajočega okolja in namestitvev v krizni center. Namenjen je otrokom starim do starosti 6 let, vendar se sprejme tudi starejše otroke, če je njihov sorojenec star do 6 let in se želijo izogniti ločevanju. Bivanje v Kriznem centru za otroke je omejeno na tri tedne. Omejitev bivanja je pomembna predvsem zato, da se otrok ne naveže preveč na zaposlene, saj bi bila to za otroka lahko ponovna izguba ob odhodu v rejniško družino. V tem času najde pristojni center za socialno delo primerno rejniško družino za otroka ali pa se otrok vrne domov, če so se v tem času razmere

doma uredile. Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica sprejema otroke iz cele Slovenije, saj je tudi edini krizni center za tako mlade otroke v Sloveniji (KCO Palčica, b.d.).

Obdobje takoj po rojstvu in nasploh celotno predšolsko obdobje je najranljivejše in najobčutljivejše, saj predstavlja temelj zdrave osebnosti in psihosocialnega razvoja. Zato je za otroke nujno, da je namestitev v Kriznem centru čim krajša in se zanje čim hitreje najde trajnejša rešitev. Za razvoj otrok je bistvenega pomena varno in stalno okolje, v katerem se otroci lahko varno navežejo vsaj na eno pomembno odraslo osebo. Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica sicer otrokom nudi varno zavetje in zaposleni upoštevajo njihove potrebe, vendar jim zaradi pogostih menjav kadra žal ne more nuditi ene, stalne osebe, s katero bi lahko otrok vzpostavil varno navezanost. Čustvena stiska, ki jo otroci v tej starosti doživijo v primeru izpada odrasle osebe in odvzema iz domačega okolja, je neizmerna in lahko pusti resne posledice na telesnem in duševnem razvoju (KCO Palčica, b.d.).

Zaposleni skrbijo za varnost, varstvo in oskrbo otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke - Hiša zavetja Palčica. Otrokom nudijo čustveno oporo, razumevanje njihovih potreb in jim razvojni stopnji primerno zadovoljujejo materialne, čustvene in psihosocialne potrebe. V kolikor je možno, pomagajo tudi pri vzpostavljanju kvalitetnejših odnosov med starši in otroci. Krizni center za otroke - Hiša zavetja Palčica prav tako sodeluje s pristojnimi centri za socialno delo in sodišči ter podaja mnenja o situaciji, počutju in odzivanju otroka (KCO Palčica, b.d.).

Raziskovalni problem

V magistrski nalogi sem se osredotočila na izzive dela, ki lahko pripeljejo do izgorelosti pri zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica in na varovalne dejavnike, ki jim pomagajo preživeti v teh okoliščinah. Krizni center za otroke Hiša zavetja Palčica je namenjen predšolskim otrokom, pri katerih pristojni center za socialno delo ugotovi, da je za njegovo zaščito nujno, da se nemudoma umakne iz zanj ogrožajočega okolja in je nujna takojšna namestitvev (KCO Palčica, b.d.). Ker je delo v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica izjemno stresno, fizično in psihično naporno, sem z raziskavo ugotavljala, kako zaposleni doživljajo svoje delo in kako blažijo stres ter preprečujejo izgorelost na delovnem mestu. Poleg stresa lahko k izgorelosti prispeva tudi sekundarna travmatizacija. Sekundarna travmatizacija je sekundarna izpostavljenost travmatičnemu dogodku. Zaposleni, ki so dnevno v stiku z otroki, ki so doživeli izkušnjo travme, lahko izkusijo dolgotrajno čustveno motnjo in postanejo močno prizadeti zaradi travme otroka (McFadden, Campbell in Taylor, 2014, str. 11). »Izgorelost je negativno stanje psihične, čustvene in mentalne izčrpanosti, ki se pojavlja predvsem pri visoko motiviranih posameznikih, ki dalj časa delajo v razmerah, ki so zanje čustveno obremenjujoče in zahtevne« (Malasch, Marek in Schaufeli, 1993, str. 51). Portnoy (2011) pravi, da je pri poklicih pomoči pomembno, da znamo poleg skrbi za druge, poskrbeti tudi zase. To pomeni da smo v stiku z lastnimi čustvi, občutki in intuicijo.

V magistrski nalogi želim raziskati, kako zaposleni doživljajo svoje delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo. Najbolj pomembno vprašanje, katerega želim raziskati, se glasi: Kako se zaposleni spoprijemajo s stresnim in težkim delom, da zaradi njega ne izgorijo?

Raziskovalna vprašanja

Kako sta stres in izgorelost povezana s poklicnim in zasebnim življenjem zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

Kako zaposleni doživljajo življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?

Kateri dejavniki vodijo v izgorelost zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

Kako se zaposleni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica spoprijemajo s stresom in izgorelostjo?

Metodologija

Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica, ki so se nanašali na raziskovalni pojav in empirična, saj sem z intervjuji neposredno zbirala raziskovalno gradivo (Mesec, Rape in Rihter, 2009, str. 85). V raziskavi sem raziskovala, kako sta stres in izgorelost povezana s poklicnim in zasebnim življenjem zaposlenih, kako zaposleni doživljajo življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica in za katere dejavnike menijo, da vodijo v izgorelost zaposlenih ter kako se zaposleni spoprijemajo s stresom in izgorelostjo.

Merski instrumenti in viri podatkov

Podatke sem zbirala z intervjuji, ki so delno strukturirani, saj sem imela vnaprej postavljena štiri glavna vprašanja, ki jih želim vprašati. Merski instrument, ki sem ga uporabila za pridobivanje informacij, je vodilo za polstrukturirani intervju, ki sem ga prilagajala teku pogovora. Sogovornikom je bila zagotovljena anonimnost osebnih podatkov, pogoj pa je bil, da oseba dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica.

Populacija in vzorčenje

Naredila sem popis populacije, saj sem nameravala intervjuvati vse zaposlene v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica. To pomeni, da je bil moj cilj opraviti osem intervjujev, ker pa sta bili dve od vseh zaposlenih na daljši bolniški odsotnosti, nista mogli sodelovati pri raziskavi, zato je prišlo do osipa.

Stvarna opredelitev populacije: Strokovni vodja, strokovni delavka in delavec, sodelavki ter laična delavka, vsi zaposleni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica.

Krajevna opredelitev populacije: Krizni center za otroke- Hiša zavetja Palčica, Grosuplje

Časovna opredelitev populacije: 18. 2. 2020 – 15. 4. 2020

Zbiranje podatkov

Podatki so bili zbrani tekom dveh mesecev, od 18. 2. 2020 do 15. 4. 2020. Pridobila sem zgodbe šestih zaposlenih v Kriznem centru za otroke - Hiša zavetja Palčica. Nekateri intervjuji so bili opravljeni v prostorih Kriznega centra za otroke – Hiša zavetja Palčica, nekateri pa zaradi varnostnih ukrepov za preprečevanje širjenja koronavirusa preko telefona in elektronske pošte. Pred vsakim intervjujem sem se predstavila in razložila, kakšen je moj namen raziskave ter povedala, da bodo osebni podatki izvzeti iz raziskave, znano bo le mesto dela.

Obdelava in analiza podatkov

Podatke, ki sem jih pridobila s pomočjo intervjujev, sem obdelala kvalitativno po naslednjih korakih. Intervjuje sem najprej zapisala v računalnik. Transkripte vseh intervjujev imam shranjene v osebni arhivu, kjer bodo shranjeni 7 let. Ko sem imela vse intervjuje zapisane, sem določila enote kodiranja (v prilogi 2, str. 52–68). Tiste izjave, ki so se mi zdele pomembne glede na predmet raziskave, sem ohranila, ostale sem prečrtala. Izjave, ki so ostale, sem vpisala v tabelo in jim dopisala kodo. Tiste stavke, ki zgubijo pomen izven konteksta, sem pustila v celoti, drugače pa sem jih razčlenila v posamezne izjave. Intervjujem sem določila črke od A do E, vsak intervju je imel svojo črko. Nato sem vsakemu intervjuju posebej oštevilčila posamezne izjave. Za bolj pregledno določanje pojmov in kategorij, sem nekatere izjave razdelila na več delov in jim dodelila drugačne šifre. Nato sem se lotila odprtega kodiranja (v prilogi 3, str. 69-110). Izbranim izjavam sem določila pojem, kategorijo in nadkategorijo. Te sem kasneje združila. Zadnji korak je bil osno kodiranje (v prilogi 4, str. 111-131) - znotraj vsake razpredelnice sem izpisala vse pridobljene kategorije in vsaki pripisala pripadajoče pojme. Na koncu sem dobljene ugotovitve zapisala kot rezultate v obliki povedi. Zapisala sem jih iz pojmov in kategorij, katere sem označila krepko, da izstopajo iz preostalega besedila. Rezultate sem podkrepila z izjavami.

Rezultati

Motivi za izbiro zaposlitve

Večina intervjuvancev je navajalo kot glavni motiv za izbiro zaposlitve **željo pomagati ljudem**. Želeli so nuditi pomoč in podporo otrokom, ki pridejo v Krizni center za otroke, jih podpreti in jim vsaj malo obrniti življenje na boljše.

- *»Verjela sem, da otrokom lahko pomagam (A1), da imam prave kvalitete, zato, da se bodo počutili bolje in lahko verjeli, da obstaja boljši jutri (A2). Motivi so bili torej čisto romantični, da lahko spremenim otrokom življenje na bolje, da se malo popravijo krivice.« (A3)*
- *»Celotno delo usmerjeno v dobro počutje travmatiziranih otrok.« (D4)*
- *»Delo z ogroženimi otroki daje velik pomen samemu delovnemu mestu, prinaša zadovoljstvo, da delaš nekaj zelo dobrega za te otroke.« (Č2)*

Nekateri zaposleni so imeli **željo po delu z otroki**, dva od zaposlenih sta se že skozi **predhodno zaposlitvijo** srečala z delom z otroki in sta si na podlagi teh izkušenj želela priti v Krizni center za otroke. Ena od zaposlenih pa je začela delati v Kriznem centru za otroke slučajno, pred tem je bila **brezposelna** in jo je na delovno mesto prijavil Zavod za zaposlovanje.

- *»Zaposlena sem bila tudi v Varni hiši za ženske in otroke, žrtve nasilja, kjer sem se pobliže soočila s stiskami travmatiziranih otrok, kot tudi različnimi pristopi reševanja le-teh. Zaposlitev v KCO mi je pomenila nadgradnjo že osvojenega znanja in veščin pri delu z otroki, poleg tega me je pa tudi srce že od nekdaj peljalo po poti pomoči travmatiziranim, čustveno ranjenim otrokom.« (B3)*
- *»Pred KCO Palčica sem delal na Policijski upravi Ljubljana, na oddelku za mladoletniško kriminaliteto, kjer sem preiskoval kazniva dejanja na škodo otrok. Pri delu in razgovori z otroki sem ugotovil, da mi delo z otroki predstavlja izziv. Na razpisano delovno mesto sem se prijavil in bil izbran.« (D2)*
»Motiva ni bilo, ker me je na delavno mesto prijavil zavod za zaposlovanje. Se pravi motiv brezposelnost.« (C1)

Delo v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica

Delo z otroki vključuje pogovor, skrb za njihovo osebno higieno, pripravo obrokov, igro in postavljanje mej. Otroci predvsem potrebujejo veliko nežnosti, občutek varnosti, ljubeč odnos, dobro izkušnjo z odraslo osebo in občutek lastne vrednosti.

- *»Pri delu z otroki je to pomenilo vse, od previjanja, mazanja bušk in brisanja solz (A8) do težkih pogovorov, ko je otrok zaupal, kaj vse se mu je doma dogajalo, česa ga je strah.(A9)«*
- *»Delo z otroki je v enem delu podobno kot doma v lastni družini.« (C4)*

Zaposleni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica so prisotni tudi pri **stikih pod nadzorom**, ki se izvajajo v prostorih Kriznega centra. Sodelujejo z **rejniškimi družinami** in **pristojnim Centrom za socialno delo**. Velik del njihovega dela je tudi priprava otrok na srečanje z rejniškimi družinami.

- *»Otroke sem pripravljala na srečanje z rejniško družino, kar je bilo za ene težko sprejeti, eni pa so se novih začetkov veselili.« (A10)*

Otroci, ki pridejo v Krizni center za otroke včasih potrebujejo nekaj časa zase, preden se lahko vključijo v vsakodnevne aktivnosti. Nujno je, da jim zaposleni nudijo čas, ki ga potrebujejo za privajanje na novo okolje, ob tem pa jim dajo vedeti, da so jim na voljo, ko jih bodo potrebovali. Otrokom se je treba približati izjemno empatično, nežno in potrpežljivo, saj potrebujejo čas, da se bodo počutili dovolj varne.

- *»se pa zgodi da je kateri otrok povsem zatopljen v svoj svet, bi ves čas gledal le risanke, noče sodelovat in tu mu je potrebno na začetku pustiti prostor in ga nato počasi povabiti in usmeriti k bolj "normalnemu" dnevnemu ritmu.« (C9)*

Pomembno delo zaposlenih je tudi to, da prisluhnejo otrokovim travmam, jim ponudijo možnost spregovoriti in jim ob tem zagotovijo varen prostor, kjer so njihova občutja, misli in strahovi dovoljeni in sprejeta. Z otroki se morajo pogovarjati tudi o tem, zakaj so prišli v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica, kjer morajo biti posebno občutljivi, da pogovor opravijo na starostni stopnji primeren način.

- *»Delo z otroki pa zajema tudi prisluhniti njihovim travmam in izkušnjam in jim zagotoviti, da je pri nas varno, ljubeče okolje.« (C13)*
- *»Glede na starost je potrebno razložiti kaj se dogaja ali da zakaj doma ni bilo vse prav.« (C14)*

Ko se otroci začnejo počutiti bolj varne in sprejete, je zelo pomembno, da jim zaposleni postavljajo tudi potrebne meje, ko otroci česa ne naredijo prav. Meje morajo biti jasne, ob tem pa povedane na nežen in občutljiv način.

- *»ali pa tudi postaviti mejo, ko se stiska izraža v veliki jezi, ki ji sledi uničevanje stvari ali se znašajo nad drugimi otroki.« (C16)*

Zadovoljstvo pri delu

Večina intervjuvancev je odgovorilo, da jim največje zadovoljstvo pri delu predstavlja **delo z otroki**. Predvsem jim prinaša zadovoljstvo, ko zaznajo, da se otroci začnejo počutiti varne, da so radoživi in ko začutijo, da jim otroci zaupajo. Pomembno jim je tudi, da se otroci ob njihovi prisotnosti pomirijo in se sprostijo.

- *»Zadovoljna sem, ko se mi zaupajo, ker to pomeni, da so začeli verjeti, da lahko odraslemu zaupajo.« (A13)*
- *»Pa zaupanje, ki ga mali pokažejo, je za mene neverjetno. To, da so sposobni priti do nas, za njih skoraj da neznancev in zaupat karkoli, že samo svoje življenje in to, da bomo za njih poskrbeli dobro. To je preprosto neverjetno! Te naši otroci so res specialni, odporni, zabavni...« (A18)*
- *»In resnično mi veliko pomeni, ko začutim otroka v stiski, da se ob meni (v naročju, v objemu, v pogovoru) umiri, pomiri.« (B5)*
- *»nekako pridobi občutek varnosti, vsaj toliko, da mi zmore zaupati tudi zelo težke in boleče trenutke, ki jih sevedane bi smel doživljati v preteklosti.« (B6)*
- *»Izjemno dober občutek je, ko pridem v službo in se me otroci razveselijo.« (D6)*

Zaposlenim veliko pomeni napredek, ki ga opazijo, ko so otroci že nekaj časa Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica.

- *»Zadovoljstvo je viden napredek otroka od trenutka ko pride k nam, do trenutka ko gre.« (C25)*

Ena od intervjuvank je odgovorila, da ji veliko pomeni, kadar nadrejeni opazijo, da svoje delo dobro opravlja in to tudi ubesedijo.

- *»Že pred nekaj leti nam je bivša direktorica CSD Grosuplje zaposlenim podala njeno videnje vsakega zaposlenega posebej, v odnosu do otrok. Zame je rekla, da znam otrokom nuditi mir, varnost, občutek doma.« (B4)*

Zadovoljstvo jim prinaša tudi, ko se otroku najde srčna in topla rejniška družina in so lahko zaposleni pomirjeni, da gre otrok na boljše, kjer bo zanj dobro poskrbljeno.

- *»Zadovoljstvo mi daje tudi trenutek, ko se za otroka najde srčna in topla družina (rejniki), kjer bo otroček našel topel, varen in ljubeč dom.« (B7)*

Eden od intervjuvancev je povedal, da mu poleg dela z otroki zadovoljstvo prinaša tudi urejanje **strokovnega dela** ter usklajevanje zakonodajnega in praktičnega dela.

- *»V zadnjem času imam tudi veliko zadovoljstva, ko urejam strokovni del naše dejavnosti (D7) - usklajevanje zakonodajnega dela in praktičnega dela. (D8) Tudi tu je glavni cilj počutje uporabnikov, saj se aktivno dela v smeri, da se za otroke najde čimprej rešitev. (D9)«*

Eden od intervjuvancev je izpostavil tudi pomembnost preživljanja prijetnega dne s sodelavcem oz. sodelavko.

Doživljanje dela v povezavi s stresom, izgorelostjo in sekundarno travmatizacijo

Zaposleni doživljajo **stres** na delovnem mestu zaradi vtisa, ki ga nanje napravijo zgodbe otrok, ker čutijo nezaupanje med zaposlenimi in imajo slabe odnose s sodelavci. Večina intervjuvancev je odgovorila, da jim trenutno prinaša največji stres novi vodja. Stres doživljajo tudi, ko čutijo, da zaradi službe trpi družina, ker delajo veliko nadur in ob stikih s starši otrok, ki se vedejo agresivno, jezno. Nekateri doživljajo stres, ko z otrokom vzpostavijo močno vez, kar jim kasneje otežuje slovo ob njihovem odhodu.

Ena izmed zaposlenih je letos doživela **izgorelost**, kar se pri njej kaže kot nespečnost, utrujenost in občutek brezizhodnosti. Mislila je, da je skozi vsa leta dela že uspela razviti »varnostni ščit« pred težkimi življenjskimi zgodbami otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica, vendar očitno ni tako. Delo z otroki, ki preživijo travmo, je imelo močan vpliv na njeno zdravje. Stiska se je pa še dodatno poglobila v zadnjem času, zaradi menjave vodje Kriznega centra za otroke - Hiša zavetja Palčica, ob katerem se zaposlena ne počuti dobro.

- *»Po 13. letih dela v KCO, se mi je ravno letos zgodila izgorelost in sem že en mesec na polovični bolniški.« (B8)*
- *»Leta in leta dela s trpinčenimi, zanemarjenimi, zlorabljenimi otroki, so pustila pečat tako na mojem zdravju, kot tudi duši in psihi.« (B10)*

Druga izmed zaposlenih je odgovorila, da ne doživlja izgorelosti zaradi dela, doživlja pa v zadnjem času čustveno izgorelost zaradi slabih odnosov med zaposlenimi. Težko ji je, ko nosi svoje stiske domov in potem na račun tega trpi njena družina.

- *»Meni osebno stres ne povzročajo otroci oz. delo v Palčici.« (C26)*
- *»Sama še nisem doživela izgorelosti zaradi dela, ampak čustveno izgorelost zaradi odnosov z zaposlenimi.« (C31)*

Ob razlagi, kaj pomeni **sekundarna travmatizacija**, je večina povedala, da sami ne zaznavajo, da bi ob delu občutili sekundarno travmatizacijo. So pa mnenja, da dolgoletno delo z ranjenimi otroci vseeno pusti pečat na zdravju, predvsem je težko, ko z kakšnim otrokom vzpostaviš zelo močno vez.

- *»Najtežje je, ko dobiš novega otroka. Ko ga ne poznaš in on ne tebe. Ko se v glavi poraja tisoč vprašanj. Kako močno je travmatiziran, ali bo stisko pokazal, ali si bova "všeč", kakšni bodo stiki pod nadzorom, če se bodo izvajali, kakšen bo odnos njihovih staršev do nas, bo ponoči spal, se bo ujel z ostalimi otroki, potrebno bo spremeniti dnevni ritem, če otrok zboli ali bodo sedaj zboleli vsi otroci (viroze, gripe, norice,...).« (C32)*
- *»Stresno je, ko odhajajo otroci, saj se navežeš na njih in postanejo malo tvoji.« (C34)*
- *»To se mi je dogajalo na začetku dela v Palčici, ko sem hodila domov in se postavljala preveč v kožo otroka.« (C36)*

- *»Z leti se nekako človek v tem utrdi in otroka ne gledaš več samo kot žrtev, ampak kot otroka, ki potrebuje čim bolj normalno otroštvo polno igre, smeha, ki ve da biti otrok ni nič narobe.« (C37)*

Eden od zaposlenih je izpostavil, kako se stres, izgorelost in sekundarna travmatizacija med sabo povezujejo in da zaznava pri sebi in zaposlenih vse tri. Meni pa, da je intenziteta odvisna od obdobj, saj je v nekaterih več pritiskov, v nekaterih pa manj. Predvsem je težko, kadar je v Kriznem centru za otroke veliko otrok in se njihova bivanja podaljšujejo.

- *»Pri mojem delu stres, sekundarno travmatizacijo in izgorelost vsekakor zaznavam.« (D10)*
- *»Na samo izgorelost pri delu vplivajo tudi življenjski dogodki izven službe. Ko pride do obremenitev v privatni ali službeni sferi potem je naporno povsod. Torej sta delo in prosti čas izjemno povezana in imata vpliv drug na drugega.« (D12)*
- *»V zadnjem času ima velik učinek tudi podaljševanje bivanja otrok v KCO (D13) in posledično številčnost otrok. (D14)«*
- *V težkih časih nekako potrpi in upam, da se bodo pritiski kmalu umirili.« (D15)*

Doživljanje življenjskih zgodb otrok

Ena od intervjuvank je povedala, da je ob začetku menila, da dobro prenaša zgodbe otrok, nato pa je ugotovila, da vse zgodbe dobijo mesto nekje v njej. Trije so pa povedali, da uspevajo **razmejevati zgodbe otrok od sebe.**

- *»Ko sem začela delati v Palčici, se mi je zdelo, da njihove zgodbe dobro prenašam, prefiltriram in jih redko nosim domov.« (A23)*
- *»Dlje časa kot sem tu, težje postaja to moje prepričanje oziroma se je izkazalo kot lažno. Kakšne zgodbe se me bolj dotaknejo, kakšne manj, definitivno pa vse dobijo mesto nekje v meni.« (A24)*

Večina jih ob zgodbah otrok občuti **negativna čustva**, ki se kažejo kot občutki jeze, da so morali otroci to preživeti, bolečina, trpljenje in občutki žalosti. Ob vseh negativnih občutkih pa jih pomirja to, da so otroci sedaj pri njih na varnem.

- *»Pogosto je moja prva reakcija jeza, jeza, ker se otroci rodijo in živijo v družini, kjer jim ni dobro, jeza, ker mi kot sistem ne opravimo svojega dela in neka jeza na splošno.« (A25)*
- *»Postane pa tudi lažje, ko se zavem, da se je njihova grozna zgodba končala v trenutku, ko so prestopili naša vrata.« (A26)*
- *»Pri vsaki zgodbi na novo začutim bolečino (B15), začutim trpljenje (B16) in strah otroka (B17), kot tudi jezo nad zlorablajočimi starši, čeprav razumsko vem, da je velika večina takšnih staršev, tudi sama bila žrtev nekoga, v otroštvu. (B18)«*
- *»Na začetku dela v KCO so me vse zgodbe veliko bolj pretresle kot me sedaj.« (D17)*
- *»Očitno sem se z leti dela ugotovil, da je otrokom navsezadnje vedno boljše, kot jim je bilo doma.« (D18)*
- *»Še zmeraj pa pridejo določeni otroci k nam z zelo hudimi in žalostnimi zgodbami. Predvsem smrti v družinah, hude oblike zlorab in zanemarjenj – to me vedno najbolj pretrese.« (D19)*
- *»Zelo sem tudi žalosten, ko občasno kakšen otrok doživi najprej zavrnitev s strani staršev nato pa še zavrnitev s strani institucij in tudi rejniške družine, ki otroka ne sprejmejo.« (D20)*

Ena od intervjuvank je izpostavila, kako je težko, ko prepozno prejmeš informacije o otrokovem odhodu in ga nanj ne moreš pripraviti na način, kot bi si želiš.

- *»Najtežje mi je definitivno to, da odidejo, ne da bi vedeli kam in zakaj. Tega včasih ni bilo. Sedaj pa prepozno dobim informacijo, da otrok odhaja, celo šele na isti dan in preprosto ni časa, da bi poskrbela za to, da bo otrok odšel v nov dom vesel in sproščen. Če se že meni v glavi vrtijo filmi, kaj vse je lahko novi dom, si nočem, pa pogosto si, predstavljati, kaj se dogaja v njihovih malih glavah in srcih.« (A33)*

Ena od intervjuvank je izpostavila, da se jo vse zgodbe otrok dotaknejo, a se trudi, da to ne vpliva na njen način in kakovost dela. Ob tem pa je dodala, da se občasno dogaja, da se z nekaterimi otroki veliko močneje poveže in nato njihovo doživljanje občuti še bolj čustveno.

- *»Se pa zgodi, da kdaj pri katerem otroku zgodbo doživljam bolj čustveno, ker z otrokom vzpostavim močnejšo vez.« (C41)*

Povezanost stresa in izgorelosti pri zaposlenih

Ena od intervjuvank je povedala, da ji je stresno delati z nekaterimi zaposlenimi in da posledično želi iti prej domov. Zaradi tega takrat slabše opravlja svoje delo in to vpliva na njeno poklicno delovanje.

- *»Stres se mi v službi odraža, da težko delam z določenimi zaposlenimi in si želim čim prej domov.« (C43)*
- *»Posledično slabše opravljam delo.« (C44)*

V zasebnem življenju se stres in izgorelost pri dveh od intervjuvank kažeta kot nespečnost, utrujenost in slaba volja. Ena od njih pa občuti tudi večjo dovzetnost za bolezni, bolečine ter depresijo.

- *»Izgorelost se kaže seveda tudi v zasebnem življenju, saj nespečnost, utrujenost, večja dovzetnost za razne bolezni, fizične bolečine, seveda vplivajo tudi na zasebno življenje, ki postane vsekakor precej manj kvalitetno.« (B19)*
- *»Občasno se mi okrepi tudi depresija.« (B20)*
- *»Slaba volja (Č11), primanjkovanje energije oz. utrujenost (Č12) in težave s spanjem (Č13)«.*

Zaposleni doma razmišljajo o delu, bremenijo domače s službo in se jim manj posvečajo.

- *»V zasebnem življenju pa vidim, da sem pod stresom, ko s službo oz. odnosi v službi bremenim domače (C45), doma razmišljam o delu (C47) in se ne posvečam družini tako kot bi se morala (C48)«.*

Eden od intervjuvancev je poudaril, kako sta poklicno in zasebno življenje povezana in vplivata en na drugega.

- *»Če se doma ne spočijem potem se to odraža na povečanem stresu v službi.« (D23)*
- *»Prav tako me preveliki pritiski v službi občasno tako utrudijo, da sem doma popolnoma brez energije.« (D24)*
- *»V mojem primeru imam otroke tako v službi kot tudi doma. Občasno ne zmorem vsem ponuditi tako veliko pozornosti kot bi si jo želeli.« (D25)*

Intervjuvanec je skozi pogovor povedal, da se v službi počuti napetega in da se to kaže tako pri opravljanju dela kot v svojem zasebnem življenju.

- *»Živčnost in zmanjšanje veselja do dela niso v korist ne v službi, ne v privatnem življenju.« (E9)*

Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti zaposlenih

Dejavnike, ki pripeljejo do izgorelosti, sem razdelila na štiri različne vzroke: **vzrok na strani zaposlenega, vzrok na strani uporabnikov, vzrok na strani organizacije ter vzrok na državni ravni**. Večina zaposlenih meni, da pride do izgorelosti zaradi slabih odnosov med zaposlenimi in zaradi slabega odnosa med vodjo in zaposlenimi. Naslednji razlogi so preveč dela, nadure, 12-urni delavnik, nočne izmene, nepredvidljiv urnik, starost, glasnost, kadrovske primanjkljaji zaradi bolniških odsotnosti in preobremenitev z vidika odgovornosti.

- *»Zase lahko rečem odnosi z zaposlenimi.« (C48)*
- *»Nikoli ne veš za sigurno ali boš naslednji dan doma (če imaš po urniku prosto), ali boš moral nadomestiti morda koga.« (B26)*
- *»preskakovanje iz enega dela v drugega (otroci, telefoni, poročila, otroci,...)« (C51)*
- *»celodnevno več stvari hkrati – skrb za travmatizirane otroke, hkrati kuhanje, čiščenje, stiki, rejniki, CSD-ji, poročila.« (B31)*

Za nekatere od zaposlenih je težko to, da se preveč poistovetijo z otroki in posledično težje predelajo njihove boleče življenjske zgodbe. Nekateri težko prilagajajo službeno in zasebno življenje. Toliko težje je, kadar je veliko otrok naenkrat v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica, ko so različne starostne skupine otrok nastanjene hkrati ali pa je nastanjenih več otrok s posebnimi potrebami. Zelo so stresni tudi prihodi in odhodi otrok.

- *»Boleče zgodbe otrok (B22), njihovo posttravmatsko vedenje (veliko joka, agresije, kričanja itd.) (B23).«*

Eden od zaposlenih je poudaril slabost v novem Družinskem zakoniku, ki močno podaljšuje reševanje postopkov ter težavo s pomanjkanjem rejnikov.

- *»Izgorelost se zadnje čase povečuje zaradi podaljševanja reševanja postopkov (sodniki) in pomanjkanja rejnikov.« (E11)*

Metode, strategije in oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani posameznika

Večina zaposlenih si pomaga z **druženjem** – pogovori, družina, zabava. Veliko jim pomaga tudi **fizična aktivnost** - joga, sprehod, tek. Kot pomemben dejavnik izpostavljajo tudi, da **se sprostijo** na morju, ob branju knjig, da se kvalitetno naspijo in gredo v naravo. Ena od zaposlenih je poudarila, kako veliko ji pomeni imeti dober odnos s svojim otrokom.

- *»Poleg tega se pogovarjam s partnerjem o situacijah, kjer se počutim nemočna ali vem, da sem napačno odreagirala na otroka. (A54) Potem to skušam ozavestiti, ko sem na delu. (A55)«*
- *»Pomaga mi tudi joga.« (A57)*
- *»poleti morje in biti malo stran od vsega.« (A60)*
- *»Meni najbolj pomaga, če se imam možnost dobro naspiti.« (B32)*
- *»predvsem pa lep, ljubeč odnos s svojim otrokom.« (B36)*
- *»Zaupanje določeno osebi o težavah, ki me pestijo.« (C55)*

Kot eno bolj pomembnih dejavnikov omenjajo **zmožnost postavljati meje med poklicnim in zasebnim življenjem**. V veliko pomoč jim je tudi **občutek, da delajo dobro delo**.

- *»Zavedanje, da je to le služba in da me pravo življenje, ki šteje čaka doma.« (C59)*
- *»Skušam čim bolj pustiti skrbi v službi, da jih čim manj nosim s sabo domov.« (Č18)*
- *»Mislim, da znam potegniti ločnico med mano in otroki in da ne glede na to, kako zelo me bolijo njihove zgodbe, vem, da to niso moje zgodbe. Zavedam se, da je moja vloga v njihovem življenju majhna, moja naloga pa, da jim polepšam dneve, ko so pri nas, da jih usmerjam, jim postavljam meje, jih vzamem v naročje, ko vem, da si tega želijo, pa se bojijo to pokazati. Iz tega se nahranimo vsi.« (A71)*

Eden od zaposlenih je povedal, da mu pomagata pri preprečevanju stresa in izgorelosti **psihoterpija in izobraževanja**.

Ena od zaposlenih je povedala, da ji veliko pomagajo njene **osebne lastnosti**, in sicer da je pozitivno naravnana in optimistična. Drugi zaposleni pa pomaga miselna naravnost minimalnih pričakovanj in samoafirmacija.

- *»Najbolj me rešuje sarkastičen humor.« (E13)*

Dejavniki, ljudje in situacije, ki krepijo

Intervjuvanci kot pomemben dejavnik zaznavajo **druženje** z ljudmi – svojo družino, prijatelji, partnerji ter sodelavci. Predvsem jim je pomembno, da se z njimi dobro razumejo, jim lahko zaupajo, čutijo, da jih podpirajo in se z njimi pogovarjajo.

- *»Kakšen pogovor s sodelavci, kjer začutiš, da nisi sam z neko dilemo, stisko, vprašanjem.« (B40)*
- *»Sodelavec, ki mu zaupam.« (C60)*
- *»ko se počutim, da sem naredila nekaj dobrega za nekoga.« (C62)*
- *»ko vidim, da se ob meni nekdo dobro počuti (otrok ali zaposleni).« (C64)*

Dva zaposlena sta odgovorila, da jima je pomembna **zunanja podpora** in sicer pohvala oz. pozitivna povratna informacija o njunem delu. Veliko jim pomaga tudi že sam občutek, da opravljajo dobro delo in pomagajo otrokom v stiski. Dobrodošle so tudi prostovoljke in študentke, ki prispevajo k razbremenitvi zaposlenih.

- *»Tudi dober namen Palčice me drži pokonci (E21) in mnogo čudovitih prostovoljk in študentk sem spoznal v tem času (E22)«.*

Metode, strategije in oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani organizacije

Večina intervjuvancev je poudarilo, da zaznavajo veliko **pomanjkanje pri nujenju oblik pomoči v organizaciji**. Predvsem poudarjajo, da je to zaradi novega vodje, ob katerem se ne počutijo dobro.

Eden od intervjuvancev je povedal, da k preprečevanju stresa pomagajo študenti in prilagodljivost zaposlenih glede urnikov.

- *»Občasna pomoč študentk-ov.« (B41)*

- *»možnost zamenjave urnikov med seboj.« (B43)*

Formalno pomoč naj bi jim nudili s supervizijo, vendar se žal v njihovem primeru to ne izide, saj so nekateri povedali, da je supervizija njihove odnose še bolj poslabšala.

- *»Ponudili so supervizijo, ki smo jo že nekajkrat preizkusili, a so se odnosi med zaposlenimi še poslabšali« (C66)*
- *»Včasih smo imeli supervizije, a so le poglobile nezadovoljstvo med nami, saj so jih nekateri sodelavci uporabljali za medsebojno obračunavanje«. (E23)*

En od intervjuvancev je odgovoril, da je **reorganizacija centrov za socialno delo** razmere izboljšala, in sicer na način, da se organizirajo določene skupne aktivnosti ter možnost lastne izbire izobraževanj. Prav tako organizacija nudi tudi izobraževanja in skupne aktivnosti za zaposlene, ki pripomorejo k preprečevanju stresa in izgorelosti:

- *»Od začetka reorganizacije in prevzema vodenja s strani CSD Ljubljana se razmere nekoliko izboljšujejo.« (D48)*
- *»Organizirajo se določene skupne aktivnosti (zabavne, poučne in športne), ki dajejo občutek skupnega duha in dobrega sodelovanja.« (D49)*
- *»Omogočena je fleksibilnost glede izbire izobraževanj, kjer si lahko izobraževanja, ki nam pomagajo poiščemo tudi sami.« (D50)*

Predlogi za izboljšave pri nudenju podpore s strani organizacije

Skoraj vsi intervjuvanci so mnenja, da **ne dobijo dovolj podpore s strani organizacije**. Ponudili so kar nekaj **predlogov, kako bi podporo lahko okrepili** in sicer na naslednje načine: supervizija (glede supervizije so sicer ločena mnenja, saj so nekateri čutili, da jim je supervizija odnose še poslabšala, drugi pa bi si jo želeli imeti), intervizija, več informacij o otrocih, ki so nameščeni v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica, povratne informacije s strani rejnikov od otrok, ki so bili iz Kriznega centra za otroke nameščeni v rejniško družino.

- *»Obvezna bi morala biti supervizija (A73) in intervizija (A74).«*
- *»Za mene bi bilo vsekakor kdaj lažje delati, če bi vedela, kaj se dogaja z otroci, ki so meni ostali v srcu, odkar jih ni več pri nas.« (A76)*

- *»Feedback od rejniških družin bi definitivno pripomogel pri preprečevanju stresa in izgorelosti.« (A77)*
- *»predajanje informacij o otrocih iz strani vodstva.« (A78)*

Pomembno bi prispevalo tudi manj nadur, drugačen urnik, več predavanj, izobraževanj, več podpore med zaposlenimi in predvsem več podpore s strani vodje.

- *»Predvsem mi je težko delati dva zaporedna dneva po 12 ur, malce bi mi pomagalo, če bi lahko delala tako, da sem med eno in drugo dnevno en dan doma. Vendar to bi zmotilo sistem urnika, pa tudi po nočni bi bili manj časa doma in tako zaenkrat ostajajo 2 dnevni skupaj.« (B48)*
- *»Verjetno bi prišlo zelo prav kakšno predavanje, če že ne izobraževanje, na to temo, da bi se tudi ostali sodelavci malce pobliže spoznali s tem in bolj razumeli težave, ki se na zunaj ne vidijo.« (B49)*
- *»Vedno mi je največ pomenilo, ko sem bivši vodji lahko zaupala težave in mislim, da je razumela.« (B51)*

Močne in šibke točke zaposlenih

Večina intervjuvancev občutijo kot svoje **močne točke** sposobnosti iz naslova **dela z otroki** (nudenje otrokom varnost, se z njimi igrati, nudenje empatije, zdržati z njihovo bolečino, nežnost, pomirjanje, spodbujanje, postavljanje mej).

- *»rada pestujem dojenčke in mislim, da sem v tem res odlična.« (A81)*
- *»Sama bi rekla, da dam najmlajšim občutek varnosti (A82), da se pogosto v mojem naročju sprostijo in dobijo to, kar rabijo (A83)«.*
- *»Mislim da so moje močne točke pri delu v KCO Palčica predvsem zmožnost empatije.« (B52)*

Ena od intervjuvank je izpostavila pomembnost, da se zna prilagoditi novi situaciji in da zmore dobro delati v kolektivu ter razmejiti travme otrok od sebe. Pomembno ji je, da rada opravlja svojo službo, da je delavna, zna postavljati meje, ob tem pa je ljubeča in igriva.

- *»Moje močne točke so, da me travma otroka ne posrka vase.« (C71)*
- *»Da rada delam svojo službo tako z otroci kot ostala dela, ki sodijo poleg.« (C73)*

Kot močno točko je ena od intervjuvank opredelila tudi to, da se zaveda, katere so njene šibke točke in je na njih pozorna.

- *»Menim, da je tudi moje zavedanje, kaj so moje šibke točke, kdaj ne delujem dobro za otroke in kako lahko to spremenim, tudi moja močna točka.« (A85)*

Pod **šibke točke** zaposleni prav tako navajajo **delo z otroki**, vendar bolj v smislu, da občasno občutijo močno utrujenost, posledično jim manjka energije, postanejo pozabljivi. Težko je predvsem, ko je več stresnih situacij hkrati.

- *»Zadnje čase težko zmorem stresne situacije - kričanje otrok, hitenje, delanje več stvari hkrati, stanje na nogah ves dan.« (B58)*

Pod **osebne lastnosti**, ki jih ena od intervjuvank vidi kot šibke točke je to, da se ne zmore postavljati zase, da se navzame slabega vzdušja in da jo močno prizadene, če ima kdo slabo mnenje o njej. Želi si tudi, da bi imela več **strokovnega znanja**.

- *»Šibka točka, da me slabo mnenje drugih močno prizadene.« (C83)*
- *»da imam premalo strokovnega znanja.« (C86)*

Razprava

V tem poglavju skozi raziskovalna vprašanja prepletam ugotovitve raziskave s teorijo.

Prvo raziskovalno vprašanje se glasi: **»Kako sta stres in izgorelost povezana s poklicnim in zasebnim življenjem zaposlenih v Kriznem centru za otrok – Hiša zavetja Palčica?«**

Vzroki za stres socialnih delavcev so lahko na strani posameznikov, organizacije ali uporabnikov. S strani uporabnikov je predvsem stresno to, s kako težkimi primeri se zaposleni srečujejo skozi svoje delo. Strokovni delavci se dan za dnem srečujejo s hudim človeškim trpljenjem, boleznimi, psihosocialnimi stiskami, materialnim pomanjkanjem in izpostavljenostjo dejavnikom, ki ogrožajo njihovo psihofizično zdravje (Vodeb Bonač, 1997, str. 8-9). Vsi zaposleni, ki so vključeni v raziskavo, doživljajo svoje delo v Kriznem centru za otroke – Hiši zavetja Palčica, kot stresno. Največ stresa jim doprinesejo slabi odnosi med zaposlenimi ter odnos novega vodje, za katerega zaposleni menijo, da jim ne nudi opore, ki bi jim jo moral. Skozi intervjuje se je zares pokazalo, kako pomembni so dobri odnosi med zaposlenimi in med zaposlenimi ter nadrejenimi, saj slabi odnosi močno vplivajo na sposobnost za delo in voljo do dela. Slabe odnose med zaposlenimi gotovo zaznavajo tudi otroci, ki so nameščeni v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica, kar jim ni v korist, zato je v takih organizacijah, kot so krizni centri, še toliko bolj pomembno, da so odnosi dobri in konstruktivne narave. Vsi zaposleni so pa tudi povedali, da je delo zelo stresno zaradi težkih zgodb, s katerimi pridejo otroci k njim, zaradi sodelovanja z jeznimi starši, zaradi prešibkega toka informacij o tem, kam bodo otroci šli, v katero rejniško družino. Težko je tudi to, da ko enkrat otrok zapusti Krizni center za otroke, zaposleni ne dobijo nobenih povratnih informacij o tem, kaj se kasneje dogaja z otrokom in kako shaja. Glede sekundarne travmatizacije so povedali, da jo pri sebi ne zaznavajo, da so sicer ob začetku dela zgodbe otrok preveč »nosili domov« in se postavljali v kožo otrok, sedaj pa so se naučili ločevati poklicno življenje od zasebnega. Tukaj je moč razbrati dvojna sporočila, saj so skozi intervjuje nekateri povedali, da se z nekaterimi otroki veliko bolj povežejo in njihove travmatične dogodke mnogo bolj občutijo ter o njih razmišljajo tudi doma, kar pa teorija navaja kot možne simptome pri sekundarni travmatizaciji. Stres je povezan tako s poklicnim življenjem kot tudi z zasebnim. Od posameznika je odvisno, na kakšen način se kaže. Individualno so pogojene njegove posledice in sposobnost posameznika za premagovanje le-teh (Kolenec idr., 1993, str. 25). Vsi zaposleni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica so poudarili, da se poklicno in zasebno življenje močno prepletata in

vplivata en na drugega. Sicer se vsi trudijo, da bi ju uspeli čim bolj ločevati, a vedno ne uspe. Zaposlena, ki trenutno doživlja izgorelost je povedala, da se izgorelost v zasebnem življenju kaže kot nespečnost, utrujenost, večja dovzetnost za razne bolezni, fizične bolečine. Posledično postane zasebno življenje precej manj kvalitetno. Včasih se ji okrepi tudi depresija. Eden od zaposlenih je poudaril tudi, da ima doma svoje otroke, katerim včasih zaradi prenapornega delovnega dne, ne zmore posvetiti toliko pozornosti kot bi si želel. Velik stres nekaterim povzročajo tudi slabi odnosi v službi, zaradi česar potem slabše opravljajo svoje delo.

Drugo raziskovalno vprašanje se glasi: **»Kako zaposleni doživljajo življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?«**

Vse zaposlene življenjske zgodbe otrok pretresejo, užalostijo, v njih vzbudijo občutke jeze, ker so morali otroci to preživeti, občutke bolečine. Pri nekaterih primerih so ta čustva še bolj intenzivna, pri nekaterih malo manj, prisotna pa so vedno. Vsi se močno trudijo, da zgodb ne »nosijo domov«, čeprav je to velikokrat težko. Zaposleni se trudijo, da postavljajo mejo med sabo in življenjskimi zgodbami otrok, vendar ne glede na to, vsak otrok dobi posebno mesto nekje v njih. Avtor Fengler (2007, str. 31-36) navaja, da strokovni delavci pogosto razmišljajo tudi v zasebnem življenju o svojem delu in o njihovih uporabnikih. Z njimi resnično sočustvujejo in jih težko odmislijo, kar jim pa škoduje v zasebnem življenju, prav tako lahko pretirano sočustvovanje povzroča utrujenost in bolezni. Večina zaposlenih pove, da so se sčasoma malo utrdili in se naučili bolje razmejevati zgodbe otrok od samih sebe, zaradi česar lažje shajajo pri takem poklicu. Prav tako se trudijo, da kljub temu, da se jih zgodbe dotaknejo, to ne vpliva na njihov način in kakovost dela z otroki. Zaposleni so omenili tudi, da jim je lažje zaradi dejstva, da so sedaj otroci pri njih na varnem. Največ, kar lahko zaposleni naredijo je, da jim med bivanjem pri njih nudijo izkušnjo dobrega odnosa z odraslo osebo, izkušnjo, da so pomembni in vredni, topel, ljubeč, empatičen in spoštljiv odnos ter izkušnjo varnosti.

Tretje raziskovalno vprašanje se glasi: **»Kateri dejavniki vodijo v izgorelost strokovnih zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?«**

Kot pomemben dejavnik so izpostavili slabe odnose med zaposlenimi in slabe odnose z vodjo. Avtor Božič (2003, str. 23-24) je poudaril, da so dobri medosebni odnosi eden izmed gradnikov zdravja vsakega posameznika ter zdravja vsake organizacije. Naslednji pomembni dejavniki so 12-urni delavniki, nočne izmene in trenutni kadrovski primanjkljaj. Seveda pa k izgorelosti močno prispeva sama narava dela, ki je zelo zahtevna, zaposleni se vsakodnevno srečujejo z ranjenimi otroki, ki so v svoji matični družini doživljali različna nasilja, zlorabe, zanemarjanje.

Posebno je naporno še, ko je naenkrat nameščenih veliko otrok, ko so zelo različne starostne skupine, ko so prisotni otroci s posebnimi potrebami ali ko je sprejetih več novorojenčkov hkrati. Vedno je težko tudi ob odhodu otroka, saj se na njega v času bivanja navežejo, vzpostavijo odnos z njim, nato pa skoraj nikoli ne dobijo nobenih povratnih informacij, kako kaj se z otrokom dogaja kasneje. Eden od zaposlenih je omenil še dve pomembni dejstvi; odkar je v veljavi nov Družinski zakonik postopki veliko daljši in so posledično otroci več časa nastanjeni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica in velik primanjkljaj rejnikov.

Četrto raziskovalno vprašanje se glasi: **»Kako se zaposleni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica spoprijemajo s stresom in izgorelostjo?«**

Avtorja Looker in Gregson (1993, str. 36) menita, da ni za pričakovati, da bi se negativnemu stresu in njegovim posledicam lahko popolnoma izognili, zaradi česar, se ga je potrebno naučiti obvladati.

Večina zaposlenih je povedala, da jim močno pomaga druženje v različnih oblikah. Vsi so omenili, da jim pomaga pogovor z družino, partnerjem in prijatelji. Prav tako jim je pomembna fizična aktivnost, skozi katero se sproščajo: nekateri tečejo, drugi izvajajo jogo, tretji se sprehajajo v naravi. Ena od zaposlenih je izpostavila, da jo krepi in ji pomaga psihoterapija. Nekateri si pomagajo tudi s humorjem. Dokazano je, da ima humor na posameznika zelo blagodejen vpliv in sicer humor zmanjšuje stres, izboljšuje razpoloženje, krepi imunski sistem, omili konflikte, izboljšuje komunikacijo in povečuje motivacijo do dela (Schmiedel, 2011, str. 13). Pomembno bi jim bilo, da bi imeli dobre odnose s sodelavci, da bi se v službi počutili sprejete in da se ceni njihovo delo. Zaposlenim veliko pomeni, ko začutijo, da se otrok ob njih sprosti, se počuti varnega in se ob tem zavedajo, da delajo dobro delo. Pomagajo tudi prostovoljke in študentke, zaradi katerih so zaposleni malo razbremenjeni.

Ob vprašanju, kako jim pri preprečevanju stresa in izgorelosti pomaga organizacija, so skoraj vsi odgovorili, da jim organizacija ne nudi dovolj pomoči, da se ob delu ne počutijo dobro in da bi potrebovali več podpore s strani njihove vodje. Nekateri pogrešajo supervizijo, dva sta pa povedala, da so jo nekaj časa imeli, nato je pa le ta še slabšala odnose med zaposlenimi, na način, da naj bi povedano na superviziji postalo predmet prepiranja in nesoglasij med zaposlenimi. Vsak strokovnjak bi za preprečevanje škodljivih posledic stresnih doživetij in preprečevanje izgorelosti potreboval strokovno supervizijo. Supervizija sicer povzroča stroške in zavzame delovni čas, vendar pa dokazano dolgoročno izboljšuje delo in koristi tako za strokovne delavke kot tudi za njihove uporabnike (Milošević Arnold idr., 1999, str. 54).

Nekateri zaposleni, si želijo da bi imeli več izobraževanj, s katerimi bi nadgrajevali svoje strokovno znanje. Avtor Fengler (2007, str. 190) navaja, da je potrebno gledati na usposabljanja med delovnim časom kot na možnost, da se strokovnjaki za nekaj časa nadzorovano umaknejo od svojega dela in se svojemu poklicu s tem na novo približajo.

Omejitve in predlogi za nadaljnje raziskovanje

Med tekom raziskave so se zaposleni znašli v hudi stiski zaradi pomembnih kadrovskih sprememb v Kriznem centru za otroke - Hiša zavetja Palčica. Bivša vodja je nedavno odšla, zaradi česar jim je bilo težko. Ob tem pa se je na položaju nove vodje znašel njihov sodelavec. Žal je bil začetek njihovega sodelovanja bolj buren in so bili zaposleni med intervjuji močno osredotočeni na svoje trenutno nezadovoljstvo, zaradi česar je raziskava šla v drugačno smer, kot sem si jo najprej zamislila. Manj je bilo poudarka na samem delu z otroki in več na težavah v kolektivu. Žal v svojo raziskavo nisem mogla vključiti vseh zaposlenih in zato rezultatov ne morem posplošiti na celotno populacijo zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica. Smiselno bi bilo raziskavo razširiti še na ostale krizne centre v Sloveniji in primerjati razlike med njimi. Če bi intervjuje opravljala še enkrat, bi se veliko podrobneje osredotočila na občutke zaposlenih ob opravljanju svojega dela, na odnose, ki jih čutijo z ostalimi zaposlenimi in na neizkoriščene vire pomoči. Bolj bi se osredotočila tudi na samo delovanje Kriznega centra za otroke in delo z otroki ter sodelovanje z drugimi organizacijami. Na tak način bi predstavila veliko širšo sliko o delu v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica in o stiskah ter težavah s katerimi se srečujejo zaposleni.

Dobljeni rezultati bodo služili predvsem zaposlenim, ki delajo v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica ter organizaciji, saj bodo s pomočjo raziskave dobili nove ideje in usmeritve, kje lahko izboljšajo podporo, kako lahko zaščitijo sebe, svoje sodelavce in svoje zaposlene pred izgorelostjo.

Sklepi

Zaposlenim v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica prinaša največje zadovoljstvo delo z otroki, ko se le ti sprostijo, se začenjajo ob njih počutiti varne, se pridejo »pocrkljati«, ko jim začnejo zaupati, ko začutijo, da se ob njihovi bližini pomirijo in potolažijo. Veliko zadovoljstvo jim prinaša tudi trenutek, ko se za otroka najde srčna in topla rejniška družina, kjer otrok najde topel, varen in ljubeč dom.

Delo zaposlenih je zelo zahtevno zaradi več dejavnikov. Vsakodnevno se zaposleni srečujejo z novimi zgodbami otrok, ki so v svojih matičnih družinah doživljali razne oblike nasilja in zanemarjanja. Zaposleni se morajo naučiti razmejevanja otrokovih doživljanj od svojih, da presežejo svoja čustva jeze in žalosti ter nudijo otrokom občutek varnosti, občutek vrednosti, zanje poskrbijo tako v fizičnem kot v čustvenem smislu.

Vsi zaposleni so močno poudarjali, kako pomembno bi jim bilo, da bi bili odnosi med zaposlenimi samimi in med zaposlenimi in njihovo vodjo dobri, prijazni, da bi en drugega podpirali in si pomagali. Žal tega večinoma ne doživljajo in kot posledico tega v večji meri doživljajo stres. Več jih je povedalo, da je samo delo z otroki stresno, vendar je še toliko bolj stresno delati zaradi slabih odnosov v kolektivu. Vsem je pomembno, da bi se s strani njihovega vodje počutili cenjene, da bi bili pohvaljeni in bi se jih podprlo ob svojem delu. Želijo si, da bi razumel njihovo stisko, njihovo nemoč in preobremenjenost. Po drugi strani pa je novi vodja skozi intervju povedal, da se trudi, da bi razmere izboljšal, vendar postopki vzamejo veliko časa. Zelo bi bilo pomembno, da bi zaposleni in vodja en drugega slišali in upoštevali, da bi začeli graditi na njihovem odnosu, saj trenutna situacija slabo vpliva na njihovo psihično zdravje in fizično sposobnost pri opravljanju dela.

Stres, ki ga zaposleni doživljajo pri svojem delu, se odraža tako na njihovem poklicnem delovanju, kot tudi na zasebnem življenju. Pri svojem delu se kaže predvsem na način, da slabše opravljajo svoje delo in si želijo iti čimprej domov. V zasebnem življenju pa se stres odraža na način, da doma nimajo toliko energije za svoje bližnje, kot bi si želeli, da še njih obremenjujejo s svojim delom, razmišljajo o delu doma, so utrujeni, ne morejo spati in so razdražljivi. Ena od zaposlenih se je srečala z izgorelostjo.

Zaposleni imajo več idej in načinov, kako se spopadati s stresom. Posameznik lahko naredi veliko sam, če pravočasno ukrepa in skrbi za svoje počutje. Razložili so, da jim zelo pomaga

pogovor z najbližjimi, druženje s prijatelji, sproščanje na morju, branje in različne fizične aktivnosti. Še bolj pomembno vlogo ima pa pri preprečevanju stresa sama organizacija, ki lahko ponudi zaposlenim različne aktivnosti, izobraževanja, notranje time, supervizijo in intervizijo. Vsi zaposleni so mnenja, da je te podpore premalo in si je želijo več.

Za izogib izgorelosti je zelo pomembno, da se zaposleni naučijo postaviti mejo med poklicnim delom in zasebnim življenjem. Skoraj vsi so poudarjali, da so ob začetku delovnega razmerja težave, s katerimi so se srečevali v službi, pogosto »nosili domov«. Otrokove stiske in travme so ponotranjali in jih jemali za svoje. Sčasoma so se nekako utrdili in se naučili čustva razmejiti. Začeli so se zavedati, da je največ, kar lahko naredijo prijetno bivanje otrok to, da jim ponudijo izkušnjo dobrega odnosa z odraslo osebo. Pri tem procesu jim je pomagalo tudi vedenje, da so otroci sedaj na varnem.

Vsi zaposleni so izpostavili ideje in predloge, kakšne podpore bi si v prihodnosti želeli. Želeli bi si več izobraževanj, supervizije in intervizije. Želijo si boljših odnosov s strani vodje in več cenjenja njihovega opravljenega dela. Želijo si več povratnih informacij o tem, kako se otroci počutijo v novi rejniški družini, kako so se ujeli in kako se znajdejo. Za zaposlene je zelo težko, da se na otroka navežejo, z njim vzpostavijo odnos, potem pa skoraj nikoli ne izvedo, kaj se z njim dogaja po razhodu.

Predlogi

Zaposleni v Kriznem centru za otroke - Hiši zavetja Palčica bi potrebovali več izobraževanj in usposabljanj, ki se navezujejo na njihovo delo z otroki, ki so k njim nameščeni ter na temo stresa in izgorelosti.

Zaposleni v Kriznem centru za otroke - Hiši zavetja Palčica bi potrebovali več formalnih oblik pomoči v obliki supervizij, intervizij, timov.

Nujno potrebno bi bilo delati na odnosih med zaposlenimi, ter odnosih med zaposlenimi in vodjo, saj dobri odnosi znotraj kolektiva prispevajo k boljšemu počutju, zaposleni so bolj zadovoljni ter prispevajo h kvalitetnejšemu delu. Vodilni v organizaciji bi morali vsaj enkrat letno preverjati zadovoljstvo zaposlenih, njihova občutja, doživljanje stresa in izgorelosti ter njihove predloge za izboljšavo in spremembe. Dobro bi bil vključiti več neformalnih oblik pomoči, kolektivnih izletov in druženj, s katerimi bi se lahko njihovi medsebojni odnosi krepili in se izboljšali.

Med bivanjem otrok v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica bi bilo potrebno boljše sodelovanje s pristojnim centrom za socialno delo glede sprotnih informacij o otroku. Po odhodu otrok pa bi bilo dobrodošlo za zaposlene, da bi dobivali povratne informacije o nadaljnjem življenju in stanju otroka. To bi bilo izvedljivo na način, da se zaposleni povežejo s strokovnimi delavci s pristojnega centra za socialno delo, ki še naprej sodeluje z otrokom.

Pomembno je, da so zaposleni do sebe iskreni, si priznajo koliko zmorejo in si upajo povedati, ko postane za njih pretežko. Prav tako je nujno, da sodelavci in vodilni to sprejmejo, podpirajo in pomagajo pri razreševanju stisk zaposlenega. To bi bilo izvedljivo skozi supervizijo, kjer bi supervizor zaposlene podprl v njihovih stiskah in prispeval k temu, kako se drugi zaposleni na izražene stiske odzovejo. Dobro bi bilo, bi bil na supervizijah prisoten tudi vodja, kjer bi lahko v varnem in zaupnem prostoru, na spoštljiv način, en drugemu povedali, kaj bi si želeli spremeniti, da bi bilo njihovo sodelovanje bolj kvalitetno.

Uporabljena literatura

1. Association D-5AP (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM V)*. Arlington: American.
2. Arambašić, L. (ur.). (2000). *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
3. Bajt, M., Jeriček Klanšček, H. & Britovšek, K. (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Nacionalni inštitut za javno zdravje, Ljubljana.
4. Boštjančič, E. (2010). Izgorelost nas ogroža – kaj lahko naredimo: pregled dosedanjih raziskav in primerov dobre prakse. *HRM*, 8(38), 64-68.
5. Božič, M. (2003). *Stres pri delu – Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
6. Cambridge Dictionary (2020). Cambridge University Press – Pridobljeno 16. 9. 2020 s <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/resilience>.
7. Cvetek, R. (2009). *Bolečina preteklosti: Travma, medosebni odnosi, družina, terapija*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.
8. Diaconescu, M. (2015). Burnout, secondary trauma and compassion fatigue in social work. *Revista de Asistentă socială*, 205(3), 57-63.
9. Dolenc, P. (2015). Stres in spoprijemanje s stresom v mladostništvu. *Revija za elementarno izobraževanje*, 8(4), 177-190.
10. Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
11. Herman Lewis, J. (2001). *Trauma and Recovery*. London: pandora.
12. Hodas, G. (2006). *Responding to childhood trauma: The promise and practice of trauma informed care*. Pridobljeno 17.9.2020 s <http://www.childrescuebill.org/VictimsOfAbuse/RespondingHodas.pdf>
13. Ihan, A. (2004). *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
14. Jeriček Klanšček, H. & Bajt, M. (2015). Stres, depresija, izgorelost: kako se »spopasti z njimi?«. *Delo in varnost*, 60(6), 27 -33.
15. Johnson, S. (2002). *Emotionally Focused Couple Therapy with Trauma Survivors*. New York, London: The Guilford Press.
16. Kompan Erzar, K. Rožič, T. & Simonič, B. (2011). Vloga in pomen navezanosti pri razvoju otrok v nadomestnih družinah. *Socialno delo*, 50(2), 103-111.

17. Kovač, J. (2013). *Supervizija, stres in poklicna izgorelost šolskih svetovalnih delavcev*. Maribor: Filozofska fakulteta Univerza v Mariboru.
18. Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica. Pridobljeno 1.2.2019 s <http://kco-palcica.si/>
19. Looker, T. & Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
20. Malasch, C., Marek, T. & Schaufeli, W. (1993). *Professional burnout; recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor and Francis.
21. McFadden, P., Campbell, A. & Tylor, B. (2014). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work*, 45(5).
22. Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
23. Mesec, B., Rape, T. & Rihter, L. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
24. Mešl, N. & Drobnič Radobuljac, M. (2019). Otrok z izkušnjo travme v postopkih zaščite. V Leskošek, V., Kodele, T. in Mešl, N. (ur.). *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 202-235). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
25. Milošević Arnold, V., Vodeb Bonač, M., Erzar Metelko, D. & Možina, M. (1999). *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
26. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Krizni centri za mlade in otroke. Pridobljeno dne 3. 2. 2019 s http://www.mddsz.gov.si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci/kcm/
27. Palma Garcia, M., & Kombrados Mendieta, I. (2014). The development of resilience in social work students and professionals. *Journal of Social Work*, 14(4). Pridobljeno 15.9.2020 s <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1468017313478290>.
28. Payne, S. & Walker, J. (2002), *Psihologija v zdravstveni negi*. Ljubljana: Educy.
29. Portnoy, D. (2011). Burnout and Compassion Fatigue: Watch for the signs. *Health Progress*, (92)4. Pridobljeno 2.2.2019 s <https://www.chausa.org/publications/health-progress/article/july-august-2011/burnout-and-compassion-fatigue-watch-for-the-signs>
30. Saleebey, D. (1997). *The strenghts perspective in social work practice*. Second edition. New York: Longman.

31. Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost-burnout: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpajo*. Maribor: Mettis Bukvarna.
32. Starc, R. (2007). *Stres in bolezni: od stresa do debelosti, zvišanih maščob, arterijske hipertenzije, depresije, srčnega infarkta, kapi in prezgodnje smrti*. Ljubljana: Sirius.
33. Teržan, M. (2002). *Stres na delovnem mestu: Dobro se počutim, delo mi je v veselje*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve – Urad RS za varnost in zdravje pri delu.
34. Tušak, M. & Blatnik, P. (2007). *Živeti s stresom tehnike samopomoči*. Maribor: Poslovna založba Maribor.
35. Tušak, M. & Masten, R. (2008). *Stres in zdravje*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.
36. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: BV založba.
37. van Heugten, K. (2011). *Social work under pressure: how to overcome Stress, Fatigue and Burnout in the Workplace*. Great Britain: Jessica Kingsley Publishers.
38. Wagaman, A., Geiger, J., Shockley, C. & Segal, E. (2015). The Role Of Emphaty in Burnout, Compassion Satisfaction and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 60(3), str. 201–209.
39. World health organization. (ICD-11) (04/2019). Interantional Classification of Diseases 11th Revision. Pridobljeno 17. 9. 2020 s <https://icd.who.int/browse11/1-m/en#http://id.who.int/icd/entity/129180281>.
40. Zaviršek, D. (2012). *Notranje in meddržavne posvojitve: od osebnih izkušenj do dobre prakse. Razvijanje novih strokovnih kompetenc v socialnem varstvu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
41. Zdovc, A. (1998). *Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Priloge

Vprašalnik

Sem Lučka Mlakar, študentka socialnega dela. Pišem magistrsko nalogo z naslovom Izzivi dela v Kriznem centru za otroke Hiša zavetja Palčica z vidika stresa in izgorelosti. Z nalogo želim raziskati kakšno podporo in pomoč potrebujejo strokovni delavci v Kriznem centru, da zaradi svojega težkega dela ne izgorijo. Intervju je delno anonimen, navedeno bo, da ste zaposleni v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica. Podatki bodo predstavljeni na Fakulteti za socialno delo v okviru zagovora magistrske naloge.

1. Kakšni so bili vaši motivi za izbiro dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?
2. Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?
3. Kako doživljate vaše delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo?
4. Kako doživljate življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?
5. Kako sta stres in izgorelost povezana z vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Na kakšne načine se kaže?
6. Kateri dejavniki po vašem mnenju najpogosteje pripeljejo do izgorelosti zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?
7. Kakšnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužujete sami?
8. Kateri dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti vas pri vašem delu krepijo, opolnomočijo?
9. Kašnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužuje organizacija, v kateri delate?
10. Ali menite, da dobite dovolj podpore s strani vaše organizacije? Če ne, kaj bi organizacija še lahko storila, da bi blažila stres in preprečevala izgorelost na delovnem mestu?

Enote kodiranja

Intervju A

Kakšni so bili vaši motivi za izbiro dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

- A1. ~~Palčico sem zasledila v medijih, niti več ne vem, za kaj se je šlo. V trenutku sem vedela, da moram tu delati, v kakršni koli obliki že.~~ Verjela sem, da otrokom lahko pomagam,
- A2. da imam prave kvalitete, zato, da se bodo počutili bolje in lahko verjeli, da obstaja boljši jutri.
- A3. Motivi so bili torej čisto romantični, da lahko spremenim otrokom življenje na bolje, da se malo popravijo krivice.

Prosim, če mi lahko opišete vaše delo (sodelovanje z otroki, starši, drugimi institucijami, rejniškimi družinami...)

- A4. ~~V Palčici je bilo delo do 1.1.2020 porazdeljeno skoraj enako med vse zaposlene. Delo je vključevalo delo z otroki,~~
- A5 .stike pod nadzorom, v primeru, da je bilo tako določeno s strani sodišč in/ali CSDjev,
- A6 .pogovore z morebitnimi rejniškimi družinami in
- A7. dajanje informacij o nastanjenih otrocih pristojnim strokovnim delavcem CSDjev.
- A8. Pri delu z otroki je to pomenilo vse, od previjanja, mazanja bušk in brisanja solz
- A9. do težkih pogovorov, ko je otrok zaupal, kaj vse se mu je doma dogajalo, česa ga je strah.
- A10. ~~Seveda je to pomenilo tudi,~~ da sem otroke pripravljala na srečanje z rejniško družino, kar je bilo za ene težko sprejeti, eni pa so se novih začetkov veselili.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

- A11. Delo z otroki, ko se razživijo in ugotovijo, da jim ne bo nič hudega.
- A12. Vsekakor tudi crkljanje z najmanjšimi in igranje v peskovniku ali bazenčku, pa nogomet. Kakršna koli aktivnost, kjer so otroci res veseli in neobremenjeni.
- A13. Zadovoljna sem, ko se mi zaupajo, ker to pomeni, da so začeli verjeti, da lahko odraslemu zaupajo.
- A14. Zelo rada poskrbim za otroke,
- A15. se igram z njimi,
- A16. rešujem kakšne uganke
- A17. ali pa gledam risanko.
- A18. Pa zaupanje, ki ga mali pokažejo, je za mene neverjetno. To, da so sposobni priti do nas, za njih skoraj da neznancev in zaupat karkoli, že samo svoje življenje in to, da bomo za njih poskrbeli dobro. To je preprosto neverjetno! Te naši otroci so res specialni, odporni, zabavni...

Kako doživljate vaše delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo?

- A19. Mnenja sem, da je naše delo stresno, ker nosimo zgodbe domov in jih ne znamo predelati.
- A20. V Palčici se zaradi nezaupanja med sabo o stresu ne pogovarjamo.
- A21. ~~Kar se tiče sekundarne travmatizacije, je stvar precej zapletena. Če govorimo o sekundarni travmatizaciji otrok, potem je dejstvo, da se temu ne da izogniti, vsakič, ko je otrok, ki je v naši ustanovi, podvržen izpraševanjem, spremembam, negotovosti, se zgodi sekundarna travmatizacija. Si pa želim, da bi se zgodile znotraj sistema spremembe, ki bi sekundarno travmatizacijo zmanjšale.~~
- A22. ~~Kar se tiče travmatizacije zaposlenih, pa sama dela ne doživljam tako. Enako velja z izgorelostjo, sama zase lahko rečem, da me delo z otroki ne izprazni, da vem, zakaj sem na delu, kaj moram narediti in da lahko pretehtam pozitivne in negativne aspekte in vedno vidim, da pozitivni zmagajo.~~

Kako doživljate življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?

A23. Ko sem začela delati v Palčici, se mi je zdelo, da njihove zgodbe dobro prenašam, prefiltriram in jih redko nosim domov.

A24. Dlje časa kot sem tu, težje postaja to moje prepričanje oziroma se je izkazalo kot lažno. Kakšen zgodbe se me bolj dotaknejo, kakšne manj, definitivno pa vse dobijo mesto nekje v meni.

A25. Pogosto je moja prva reakcija jeza, jeza, ker se otroci rodijo in živijo v družini, kjer jim ni dobro, jeza, ker mi kot sistem ne opravimo svojega dela in neka jeza na splošno.

A26. Postane pa tudi lažje, ko se zavem, da se je njihova grozna zgodba končala v trenutku, ko so prestopili naša vrata.

A27. In vem, da jih gre večina na bolje.

A28. Potem tudi zgodbe dobijo srečen konec.

A29. Težko je tudi za mene, ko se na otroka navežem in vem, da bo kmalu odšel. Velik del mene se skupaj z njim ali njo veseli, da mu/ji bo končno boljše, en del pa je žalosten, ker, no, ker odhaja in se ne bova več videla, ne bom se več veselila z njim, se igrala, crkljala in pogovarjala.

A30. Težko je ~~tudi to~~, da vem, da izhajajo iz težkih situacij in da so veliko pretrpeli preden so sploh prišli do nas.

A31. Ko ne morem opraviti svojega dela ob njihovem odhodu, ko jih na odhod ne smem ali ne morem pripraviti, zame stvar postane še težje.

A32. Zdi se mi, da jih mečemo iz doma, ki so ga imeli nekaj časa, v čisto neznano okolje in težko jim rečem, da gredo na bolje, ker tega preprosto ne vem.

A33. Najtežje mi je definitivno to, da odidejo, ne da bi vedeli kam in zakaj. Tega včasih ni bilo. Sedaj pa prepozno dobim informacijo, da otrok odhaja, celo šele na isti dan in preprosto ni časa, da bi poskrbela za to, da bo otrok odšel v nov dom vesel in sproščen. Če se že meni v glavi vrtijo filmi, kaj vse je lahko novi dom, si nočem, pa pogosto si, predstavljati, kaj se dogaja v njihovih malih glavah in srcih.

Kako sta stres in izgorelost povezana z vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Na kakšne načine se kaže?

A34. Kar se tiče izgorelosti, ne vem, ker nisem izgorela.

A35. S stresom se srečujem vsakodnevno.

A36. Nekako si uredim življenje tako, da lahko normalno živim.

A37. So dnevi, ko vse postane preveč.

A38. Takrat odležim kak dan in ne počnem nič, grem na večerjo in pogledam film.

A39. Ponavadi je to dovolj, če pa ni, potem vem, da se moram pripraviti za aktiven dan, da se ne smilim sami sebi, ampak sem v temu, kar se dogaja aktiven človek.

A40. Ko je preveč, tudi izgubim energijo, da bi dala družini, partnerju, prijateljem. Mislim pa, da vsako delo lahko pripelje do tega.

A41. Za mene je pomembno to, da to dokaj hitro prepoznam in vem, kaj moram narediti.

A42. ~~Če se spravim v akcijo~~, grem na jogo,

A43. delam za drugo službo,

A44. terapijo,

A45. doma kuham,

A46. mi že na kemijski ravni hormoni pomagajo, da postanem bolj aktivna in da stvari vidim take kot so in ne polne obupa.

Kateri dejavniki po vašem mnenju najpogosteje pripeljejo do izgorelosti zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

A47. Strokovni delavci ne znajo dobro predelati zgodb otrok,

A48. z njimi se istovetijo kot da bi to bile njihove zgodbe, kar pa niso.

A49. Strokovni delavci ne znajo delati tako, da bi bilo delo za njih lažje za otroke pa bivanje boljše.

A50. Preveč je jamranja in pritoževanja, tako da občasno dobim občutek, da vsi delamo po 300 ur na mesec, ko pa pridem v službo, pa ugotovim, da delo ni bilo narejeno, namesto tega je bilo pa veliko joka v teh 12 urah. In tu ne govorim o otroškem joku.

Kakšnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužujete sami?

A51. Jaz veliko govorim o delu,

A52. o preprekah,

A53. se posvetujem z strokovnimi ljudmi, da vidim, kaj bi lahko naredili drugače.

A54. Poleg tega se pogovarjam s partnerjem o situacijah, kjer se počutim nemočna ali vem, da sem napačno odreagirala na otroka.

A55. Potem to skušam ozavestiti, ko sem na delu.

A56. Če sem v temu uspešna, delo postane manj stresno za mene in sama postanem boljša do otrok.

A57. Pomaga mi tudi joga,

A58. sprehod,

A59. pogovor,

A60. poleti morje in biti malo stran od vsega,

A61. dobra knjiga,

A62. dobra družba.

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

A63. Definitivno družina,

A64. prijatelji,

A65. partner

A66. in določene sodelavke. ~~Brez njih bi težko.~~

A67. Vedno pomaga črn humor,

A68. pa to, da me nekdo postavi na realna tla.

A69. Moja lastnost, ki me opolnomoči je, da se ne dam in ne predam. Ampak grem v boj, če je treba.

A70. In da si pustim, da kak dan nisem ok, ne za sebe, ne za okolico.

A71. Mislim, da znam potegniti ločnico med mano in otroki in da ne glede na to, kako zelo me bolijo njihove zgodbe, vem, da to niso moje zgodbe. Zavedam se, da je moja vloga v njihovem življenju majhna, moja naloga pa, da jim polepšam dneve, ko so pri nas, da jih usmerjam, jim postavljam meje, jih vzamem v naročje, ko vem, da si tega želijo, pa se bojijo to pokazati. Iz tega se nahanimo vsi.

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

A72. Nobenih.

Ali menite, da dobite dovolj podpore s strani vaše organizacije? Če ne, kaj bi organizacija še lahko storila, da bi blažila stres in preprečevala izgorelost na delovnem mestu?

A73. Obvezna bi morala biti supervizija

A74. in intervizija,

A75. pa kolektiv, kateremu zaupam. Žal temu trenutno ni tako.

A76. Za mene bi bilo vsekakor kdaj lažje delati, če bi vedela, kaj se dogaja z otroki, ki so meni ostali v srcu, odkar jih ni več pri nas.

A77. Feedback od rejniških družin bi definitivno pripomogel pri preprečevanju stresa in izgorelosti.

A78. predajanje informacij o otrocih iz strani vodstva.

Kaj vidite kot vaše močne točke in vaše šibke točke?

A79. Rada delam z otroki,

A80. se igram z njimi,

A81. rada pestujem dojenčke in mislim, da sem v tem res odlična.

A82. Sama bi rekla, da dam najmlajšim občutek varnosti,

A83. da se pogosto v mojem naročju sprostijo in dobijo to, kar rabijo.

A84. Definitivno tega ne dam dovolj starejšim in preveč pričakujem od njih. Kot da občasno pozabim, da so tudi oni samo mala bitja, ki so pri nas po krivdi drugih. Delam na temu.

A85. Menim, da je tudi moje zavedanje, kaj so moje šibke točke, kdaj ne delujem dobro za otroke in kako lahko to spremenim, tudi moja močna točka.

A86. Pa malo tudi mislim, da znam postaviti meje, ko jih je potrebno postaviti.

Intervju B

Kakšni so bili vaši motivi za izbiro dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

B1. Od nekdaj sem si želela delati z otroki,

B2. sploh z otroki v stiski.

B3. Zaposlena sem bila tudi v Varni hiši za ženske in otroke, žrtve nasilja, kjer sem se поблиže soočila s stiskami travmatiziranih otrok, kot tudi različnimi pristopi reševanja le-teh. Zaposlitev v KCO mi je pomenila nadgradnjo že osvojenega znanja in veščin pri delu z otroki, poleg tega me je pa tudi srce že od nekdaj peljalo po poti pomoči travmatiziranim, čustveno ranjenim otrokom.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

B4. Že pred nekaj leti nam je bivša direktorica CSD Grosuplje zaposlenim podala njeno videnje vsakega zaposlenega posebej, v odnosu do otrok. Zame je rekla, da znam otrokom nuditi mir, varnost, občutek doma.

B5. In resnično mi veliko pomeni, ko začutim otroka v stiski, da se ob meni (v naročju, v objemu, v pogovoru) umiri, pomiri,

B6. nekako pridobi občutek varnosti, vsaj toliko, da mi zmore zaupati tudi zelo težke in boleče trenutke, ki jih seveda ne bi smel doživljati v preteklosti.

B7. Zadovoljstvo mi daje tudi trenutek, ko se za otroka najde srčna in topla družina (rejniki), kjer bo otroček našel topel, varen in ljubeč dom.

Kako doživljate vaše delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo?

B8. Po 13 letih dela v KCO, se mi je ravno letos zgodila izgorelost in sem že en mesec na polovični bolniški.

B9. Mislila sem, da sem v toliko letih že nekako zgradila nek "varnostni ščit" pred vsemi grozotami, ki so jih naši otroci doživljali, a očitno ni tako.

B10. Leta in leta dela s trpinčenimi, zanemarjenimi, zlorabljenimi otroki, so pustila pečat tako na mojem zdravju, kot tudi duši in psihi.

B11. Je pa moji trenutni situaciji botrovala v veliki meri tudi zamenjava oz. pridobitev novega vodje.

B12. Pojavlja se kar precejšnja nespečnost,

- B13. posledično utrujenost,
B14. občutek brezizhodnosti.....

Kako doživljate življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?

- B15. Pri vsaki zgodbi na novo začutim bolečino,
B16. začutim trpljenje
B17. in strah otroka,
B18. kot tudi jezo nad zlorablajočimi starši, čeprav razumsko vem, da je velika večina takšnih staršev, tudi sama bila žrtev nekoga, v otroštvu.

Kako sta stres in izgorelost povezana z vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Na kakšne načine se kaže?

- B19. ~~Deloma sem odgovorila na to že pri tretjem vprašanju, morda dodam še to,~~ da se izgorelost kaže seveda tudi v zasebnem življenju, saj nespečnost, utrujenost, večja dovzetnost za razne bolezni, fizične bolečine, seveda vplivajo tudi na zasebno življenje, ki postane vsekakor precej manj kvalitetno.
B20. Občasno se mi okrepi tudi depresija.
B21. Za zaposlitev v kriznih centrih je znano, da je precej stresna, in jo je potrebno čez določen čas menjati.

Kateri dejavniki po vašem mnenju najpogosteje pripeljejo do izgorelosti zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

- B22. Boleče zgodbe otrok,
B23. njihovo posttravmatsko vedenje (veliko joka, agresije, kričanja.....),
B24. 12 urni urniki,
B25. nočne izmene,
B26. nikoli ne veš zasigurno, ali boš naslednji dan doma (če imaš po urniku prosto), ali boš moral nadomestiti morda koga,
B27. otroci prihajajo, odhajajo,
B28. če imaš doma malega otroka, so 12 urniki precej neprijazni,
B29. slabi odnosi med zaposlenimi,
B30. nerazumevanje iz strani vodje,
B31. celodnevno več stvari hkrati - skrb za travmatizirane otroke, hkrati kuhanje, čiščenje, stiki, rejniki, CSD-ji, poročila.

Kakšnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužujete sami?

- B32. Meni najbolj pomaga, če se imam možnost dobro naspati.
B33. Dobro mi dene tudi sprehod,
B34. občasen jogging.
B35. Tudi občasno druženje s prijatelji,
B36. predvsem pa lep, ljubeč odnos s svojim otrokom.

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

- B37. Veliko mi v službi pomenijo dobri odnosi med zaposlenimi,
B38. toplina,
B39. občutek sprejetosti.
B40. Kakšen pogovor s sodelavci, kjer začutiš, da nisi sam z neko dilemo, stisko, vprašanjem.

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

- B41. Občasna pomoč študentk-ov,
 B42. možnost udeležbe supervizije,
 B43. možnost zamenjave urnikov med seboj.
 B44. Se pa metode in oblike zelo razlikujejo, od enega vodje do drugega. Prejšnja vodja me nikoli ni potisnila čez moj prag "zmožnosti" v izgorelost, zdajšnji pa.....

Ali menite, da dobite dovolj podpore s strani vaše organizacije? Če ne, kaj bi organizacija še lahko storila, da bi blažila stres in preprečevala izgorelost na delovnem mestu?

- B45. Trenutno je nikakor ne dobim.
 B46. Pri prejšnji vodji sem večinoma dobila, vsaj kolikor je bilo potrebno.
 B47. Veliko bi organizacija, oz. vodja trenutno naredila, da ne bi brez razumevanja določala nadur, da ne bi uporabljala raznih groženj, prikritih spodbujanj določenih zaposlenih, omalovaževanj našega dela... ~~Vsi upamo, da bo v prihodnosti boljše.~~
 B48. Predvsem mi je težko delati dva zaporedna dneva po 12 ur, malce bi mi pomagalo, če bi lahko delala tako, da sem med eno in drugo dnevno en dan doma. Vendar to bi zmotilo sistem urnika, pa tudi po nočni bi bili manj časa doma in tako zaenkrat ostajajo dvo dnevni skupaj.
 B49. Verjetno bi prišlo zelo prav kakšno predavanje, če že ne izobraževanje, na to temo, da bi se tudi ostali sodelavci malce boljše spoznali s tem in bolj razumeli težave, ki se na zunaj ne vidijo.
 B50. Veliko bi mi pomenilo že, da v težjih obdobjih, ko moram na bolniško iz tega razloga, bi sodelavci vedeli, da si ne izmišljujem ampak da se trudim, da čimprej spet pridem na delo.
 B51. Vedno mi je največ pomenilo, ko sem bivši vodji lahko zaupala težave in mislim, da je razumela.

Kakšne vi vidite, da so vaše močne točke in vaše šibke točke?

- B52. Mislim da so moje močne točke pri delu v KCO Palčica predvsem zmožnost empatije,
 B53. nežnost,
 B54. znam zdržati z bolečino otroka,
 B55. pomiriti,
 B56. spodbuditi.
 B57. Šibkih točk je kar precej... močna utrujenost,
 B58. zadnje čase težko zmorem stresne situacije - kričanje otrok, hitenje, delanje več stvari hkrati, stanje na nogah ves dan,
 B59. premalo sem energična za bolj energične otroke,
 B60. postajam precej pozabljiva...

Intervju C

Kakšni so bili vaši motivi za izbiro dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

- C1. Motiva ni bilo, ker me je na delavno mesto prijavil zavod za zaposlovanje. Se pravi motiv brezposelnost.

Prosim, če mi lahko opišete vaše delo (sodelovanje z otroki, starši, drugimi institucijami, rejniškimi družinami...)

- C2. Moje naloge je prioritarno skrb za otroke
 C3. in gospodinjska dela (kuhanje, pranje, košnja trave,..)
 C4. Delo z otroki je v enem delu podobno kot doma v lastni družini.

- C5. Jutranja in večerna nega gleda na starost otroka,
- C6. igre prilagojene starosti otrok,
- C7. pripravljane vseh dnevnih obrokov,
- C8. prostčasne dejavnosti, ki so lahko sprehod izven palčice ali če je mogoče ogled risanke v kinu, živalski vrt, lutkovna predstava itd.
- C9. se pa zgodi da je kateri otrok povsem zatopljen v svoj svet, bi ves čas gledal le risanke, noče sodelovat in tu mu je potrebno na začetku pustiti prostor in ga nato počasi povabiti in usmeriti k bolj "normalnemu" dnevnemu ritmu,
- C10. starejšim otrokom lahko omogočiš več sodelovanja z nami. Lahko nam pomagajo pri hišnih opravilih (rezanje zelenjave, sesanje, perilo zlagajo v stroj) če le želijo,
- C11. če še ne znajo jih učiš izvajanja osebne nege (umivanje telesa, rok, zob),
- C12. pri predšolskih otrocih izvajaš z njimi razne predšolske vaje (pisanje, risanje, striženje, lepljenje),
- C13. delo z otroki pa zajema tudi prisluhniti njihovim travmam in izkušnjam in jim zagotoviti, da je pri nas varno, ljubeče okolje,
- C14. glede na starost je potrebno razložiti kaj se dogaja ali da zakaj doma ni bilo vse prav,
- C15. biti ljubeč in nežen ko so stiske
- C16. ali pa tudi postaviti mejo, ko se stiska izraža v veliki jezi, ki ji sledi uničevanje stvari ali se znašajo nad drugimi otroki.
- C17. Razložiti kaj je prav in kaj je narobe.
- C18. jim podati z odraslimi dobro izkušnjo,
- C19. jih pocrkljati
- C20. in jim pokazati da so vredni objema, nasmeha, lepe besede.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

- C21. Zadovoljstvo mi predstavlja ko so otroci ob meni sproščeni,
- C22. ko mi samoiniciativno zlezejo v naročje,
- C23. ko vidim, da mi zaupajo
- C24. in da se ob meni pomirijo.
- C25. Zadovoljstvo je viden napredek otroka od trenutka ko pride k nam, do trenutka ko gre.

Kako doživljate vaše delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo?

- C26. Meni osebno stres ne povzročajo otroci oz. delo v Palčici.
- C27. Več ko jih je, več je sicer dela, a zato smo tu.
- C28. Naučila sem se, da travme otrok ne nosim domov, kot na začetku.
- C29. Največ stresa doživim kot posledica odnosa z ostalimi zaposlenimi
- C30. ali kadar na račun službe trpi moja družina.
- C31. Sama še nisem doživela izgorelosti zaradi dela, ampak čustveno izgorelost zaradi odnosov z zaposlenimi.
- C32. Najtežje je, ko dobiš novega otroka. Ko ga ne poznaš in on ne tebe. Ko se v glavi poraja tisoč vprašanj. Kako močno je travmatiziran, ali bo stisko pokazal, ali si bova "všeč", kakšni bodo stiki pod nadzorom če se bodo izvajali, kakšen bo odnos njihovih staršev do nas, bo ponoči spal, se bo ujel z ostalimi otroci, potrebno bo spremeniti dnevni ritem, če otrok zboli ali bodo sedaj zboleli vsi otroci (viroze, gripe, norice,...).
- C33. Stresno je tudi ko izvajaš stik s starši, predvsem če so ti jezni na nas.
- C34. Stresno je ko odhajajo otroci, saj se navežeš na njih in postanejo malo tvoji.
- C35. Sekundarne travmatizacije mislim, da ne doživljam.
- C36. To se mi je dogajalo na začetku dela v Palčici ko sem hodila domov in se postavljala preveč v kožo otroka.
- C37. Z leti se nekako človek v tem utrdi in otroka ne gledaš več samo kot žrtev, ampak kot otroka ki potrebuje čim bolj

normalno otroštvo polno igre, smeha, ki ve da biti otrok ni nič narobe.

C38. No edino če je otrok zelo moj, moj, pa verjetno nezavedno prevzamem del njihovih travm.

Kako doživljate življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?

C39. Zgodbe se me dotaknejo,

C40. a poskušam da ne vplivajo na mojo način in kakovost dela.

C41. Se pa zgodi, da kdaj pri katerem otroku zgodbo doživljam bolj čustveno, ker z otrokom vzpostavim močnejšo vez.

C42. Ne nosim pa zgodb domov.

Kako sta stres in izgorelost povezana z vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Na kakšne načine se kaže?

C43. Stres se mi v službi odraža, da težko delam z določenimi zaposlenimi in si želim čim prej domov.

C44. Posledično slabše opravljam delo.

C45. V zasebnem življenju pa vidim, da sem pod stresom, ko s službo oz. odnosi v službi bremenim domače,

C46. doma razmišljam o delu

C47. in se ne posvečam družini tako kot bi se morala.

Kateri dejavniki po vašem mnenju najpogosteje pripeljejo do izgorelosti zaposlenih v Krizne centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

C48. Zase lahko rečem odnosi z zaposlenimi.

C49. Za druge predvidevam, da odnosi s sodelavci,

C50. nezmožnost opravljanja obsega dela

C51. in preskakovanje iz enega dela v drugega (otroci, telefoni, poročila, otroci,...),

C52. starost,

C53. glasnost,

C54. ustrahovanje in mobinigiranje nadrejenih.

Kakšnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužujete sami?

C55. Zaupanje določeno osebi o težavah, ki me pestijo.

C56. Narava,

C57. družina,

C58. prijatelji,

C59. Zavedanje, da je to le služba in da me pravo življenje, ki šteje čaka doma...

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

C60. Sodelavec, ki mu zaupam,

C61. pohvala,

C62. ko se počutim, da sem naredila nekaj dobrega za nekoga,

C63. ko me podpira družina,

C64. ko vidim, da se ob meni nekdo dobro počuti (otrok ali zaposleni).

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

C65. Se jih ne poslužuje.

C66. Ponudili so supervizijo, ki smo jo že nekajkrat preizkusili, a so se odnosi med zaposlenimi še poslabšali.

Ali menite, da dobite dovolj podpore s strani vaše organizacije? Če ne, kaj bi organizacija še lahko storila, da bi blažila stres in preprečevala izgorelost na delovnem mestu?

C67. Ne podpore ni.

C68. Predvsem bi morala zamenjati vodstvo

C69. in del kadra v Palčici in bi se verjetno veliko spremenilo.

C70. Podporo v obliki študentov in prostovoljcev, ko je izpad delavnega kadra ali ko je naval otrok.

Kaj vidite kot vaše močne točke in vaše šibke točke?

C71. Moje močne točke so, da me travma otroka ne posrkam vase.

C72. Da je v meni še vedno en otroški del.

C73. Da rada delam svojo službo tako z otroki kot ostala dela, ki sodijo poleg.

C74. Da sem delavna,

C75. empatična,

C76. znam postavljati meje,

C77. hkrati ljubeča in

C78. igriva.

C79. Da me stresne situacije in veliko dela v službi ne travmatizirajo,

C80. sem pa zato bolj utrujena doma.

C81. Da se kljub stresom znam prilagoditi novi situaciji,

C82. da sem človek, ki zna delat v kolektivu.

C83. Šibka točka, da me slabo mnenje drugih močno prizadene.

C84. Da se ne znam postaviti zase.

C85. Da se navzamem slabega vzdušja.

C86. Da imam premalo strokovnega znanja.

Intervju č

Kakšni so bili vaši motivi za izbiro dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

Č1. Radovednost in

Č2. predvsem to, da tako delo z ogroženimi otroki daje velik pomen samemu delovnemu mestu, prinaša zadovoljstvo, da delaš nekaj zelo dobrega za te otroke.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

Č3. Veseli otroški obrazi,

Č4. da se počutijo varne pri nas.

Kako doživljate vaše delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo?

Č5. Stres predvsem glede slabih medosebnih odnosov z ostalimi zaposlenimi,

Č6. če je več otrok in

Č7. če pridelam nadure

Č8. pa še malo dodatnega fizičnega stresa, ampak ta ni tako hud.

Kako doživljate življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?

Č9. Še vedno me kakšen primer preseneti in užalosti,

Č10. ampak rada čim manj razmišljam o ozadju otrok.

Kako sta stres in izgorelost povezana z vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Na kakšne načine se kaže?

Č11. Slaba volja,

Č12. primanjkovanje energije oziroma utrujenost,

Č13. težave s spanjem.

Kateri dejavniki po vašem mnenju najpogosteje pripeljejo do izgorelosti zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

Č14. Slabi odnosi med zaposlenimi,

Č15. ~~temveč tudi~~ dodatne ure in

Č16. večja fizična aktivnost.

Kakšnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužujete sami?

Č17. Sprostitev doma,

Č18. skušam čim bolj pustiti skrbi v službi, da jih čim manj »nosim s sabo« domov.

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

Č19. Da je delo, ki ga delam dobro in

Č20. prinaša zadovoljstvo otrokom.

Č21. Kadar imamo z sodelavci zelo lep dan.

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

Č22. Nobenih.

Č23. Ker se novi vodja ne ukvarja z odnosi med sodelavci, jih ne rešuje in celo povzroča slabe odnose.

Č24. Prihaja tudi do mobinga in samega šikaniranja na delovnem mestu.

Ali menite, da dobite dovolj podpore s strani vaše organizacije? Če ne, kaj bi organizacija še lahko storila, da bi blažila stres in preprečevala izgorelost na delovnem mestu?

Č25. Sama organizacija bi se morala spremeniti.

Intervju D

Kakšni so bili vaši motivi za izbiro dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

D1. Moj največji motiv je bila dolgoletna želja po delu z otroki.

D2. Pred KCO Palčica sem delal na Policijski upravi Ljubljana, na oddelku za mladoletniško kriminaliteto, kjer sem

preiskoval kazniva dejanja na škodo otrok. Pri delu in razgovori z otroki sem ugotovil, da mi delo z otroki predstavlja izziv. Na razpisano delovno mesto sem se prijavil in bil izbran.

D3. Zelo mi je bilo všeč delovno mesto – družinski sistem.

D4. Celotno delo usmerjeno v dobro počutje travmatiziranih otrok.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

D5. Pri delu mi predstavlja zadovoljstvo skrb za otroke.

D6. Izjemno dober občutek je, ko pridem v službo in se me otroci - uporabniki razveselijo.

D7. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]

D8. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet].

D9. Tudi tu je glavni cilj počutje uporabnikov, saj se aktivno dela v smeri, da se za otroke najde čimprej rešitev.

Kako doživljate vaše delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo?

D10. Pri mojem delu stres, sekundarnotravmatizacijo in izgorelost vsekakor zaznavam.

D11. Je pa pri tem pomembno, da obdobja omenjenih pritiskov variirajo po intenziteti v različnih obdobjih.

D12. Na samo izgorelost pri delu vplivajo tudi življenjski dogodki izven službe. Ko pride do obremenitev v privatni ali službeni sferi potem je naporno povsod. Torej sta delo in prosti čas izjemno povezana in imata vpliv drug na drugega.

D13. V zadnjem času ima velik učinek tudi podaljševanje bivanja otrok v KCO in

D14. posledično številčnost otrok.

D15. V težkih časih nekako potrpi in upam, da se bodo pritiski kmalu umirili.

D16. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]

Kako doživljate življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?

D17. Na začetku dela v KCO so me vse zgodbe veliko bolj pretresle kot me sedaj.

D18. Očitno sem se z leti dela ugotovil, da je otrokom navsezadnje vedno boljše kot jim je bilo doma.

D19. Še zmeraj pa pridejo določeni otroci k nam z zelo hudimi in žalostnimi zgodbami. Predvsem smrti v družinah, hude oblike zlorab in zanemarjenj – to me vedno najbolj pretese.

D20. Zelo sem tudi žalosten, ko občasno kakšen otrok doživi najprej zavrnitev s strani staršev nato pa še zavrnitev s strani institucij in tudi rejniške družine, ki otroka ne sprejmejo.

D21. Občutim otroško nemoč in to je hudo.

Kako sta stres in izgorelost povezana z vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Na kakšne načine se kaže?

D22. ~~Kot sem omenil~~ sta ti dve sferi zelo povezani.

D23. Če se doma ne spočijem potem se to odraža na povečanem stresu v službi.

D24. Prav tako me preveliki pritiski v službi občasno tako utrudijo, da sem doma popolnoma brez energije.

D25. V mojem primeru imam otroke tako v službi kot tudi doma. Občasno ne zmorem vsem ponuditi tako veliko pozornosti kot bi si jo želeli.

D26. Z leti sem se nekako naučil pravilno razporejati energijo in aktivnosti, da uspem tako doma kot v službi dati dovolj občuten vložek.

D27. Je pa dobro, da me domači razumejo in vedo, da imam v službi občasno naporno.

D28. Prav tako so pritiski manjši, saj sta moja otroka že malce zrasla. Težje je bilo, ko še nista razumela kaj pomeni biti utrujen.

D29. Z leti sem se sicer tudi navadil - pridobil izkušnje in v službi delujem dokaj profesionalno.

D30. Naučil sem se poskrbeti za uporabnike brez večje škode pri mojem počutju.

D31. Ne poglobljam se toliko v njihove zgodbe.

D32. Bolj se poskušam sprostiti z njimi »tukaj in zdaj« - tako je lažje.

Kateri dejavniki po vašem mnenju najpogosteje pripeljejo do zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

D33. Podaljševanje bivanja otrok,

D34. kadrovski primanjkljaji (bolniške,...),

D35. številčnost otrok,

D36. otroci s posebnimi potrebami,

D37. različne starostne kombinacije otrok (od 0 do 6 let – popolnoma različne potrebe),

D38. vsekakor pa je najtežje, ko se zbere več omenjenih dejavnikov hkrati.

Kakšnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužujete sami?

D39. Psihoterapija (individualna, skupinska,...),

D40. izobraževanje,

D41. šport,

D42. zabava,

D43. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]

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

D44. Najbolj krepi pozitivna naravnost in optimizem – kljub pritiskom.

D45. Deloma požrtvovalnost (v mejah normale) in

D46. upanje, da bo bolje oz. bodo pritiski minili.

D47. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]

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

D48. Od začetka reorganizacije in prevzema vodenja s strani CSD Ljubljana se razmere nekoliko izboljšujejo.

D49. Organizirajo se določene skupne aktivnosti (zabavne, poučne in športne), ki dajejo občutek skupnega duha in dobrega sodelovanja.

D50. Omogočena je fleksibilnost glede izbire izobraževanj, kjer si lahko izobraževanja, ki nam pomagajo, poiščemo tudi sami.

Ali menite, da dobite dovolj podpore s strani vaše organizacije? Če ne, kaj bi organizacija še lahko storila, da bi blažila stres in preprečevala izgorelost na delovnem mestu?

D51. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]

D52. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]

D53. [zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]

D54. Ima pa organizacija posluh glede težav in prisluhne rešitvam ter jih tudi ustrezno podpre.

D55. Dejansko je po reorganizaciji CSD-jev bolje.

Intervju E

Kakšni so bili vaši motivi za izbiro dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

E1. Od nekdaj sem delal (in to rad) z mladostniki in takrat je bilo to delo z otroki in mladostniki, šele kasneje smo prešli zgolj na otroke. Do takrat sem se pa že prilagodil.

Kaj vam pri vašem delu predstavlja zadovoljstvo?

E2. Dobro poskrbeti za otroke in

E3. z njimi in sodelavko preživeti čim lepši dan.

Kako doživljate vaše delo v povezavi s stresom, sekundarno travmatizacijo in izgorelostjo?

E4. Delo je stresno že zaradi odgovornosti,

E5. zna pa biti tudi nevarno (starši, bolezni).

E6. Ampak mene najbolj deprivira vodenje (nekorektnost in nespoštljivost)

E7. in nekompatibilnost z določenim sodelavcem.

Kako doživljate življenjske zgodbe otrok, ki pridejo v Krizni center za otroke – Hiša zavetja Palčica?

E8. Dovolj sem star, da sem na vse pripravljen. Torej me ne prizadenejo preveč. Vsaj trudim se.

Kako sta stres in izgorelost povezana z vašim poklicnim in zasebnim življenjem? Na kakšne načine se kaže?

E9. Živčnost in zmanjšanje veselja do dela niso v korist ne v službi ne v privatnem življenju.

Kateri dejavniki po vašem mnenju najpogosteje pripeljejo do izgorelosti zaposlenih v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica?

E10. Krizne razmere z velikim številom agresivnih in nevodljivih otrok.

E11. Izgorelost se zadnje čase povečuje zaradi podaljševanja reševanja postopkov (sodniki) in

E12. pomanjkanja rejnikov.

Kakšnih metod, strategij, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti se poslužujete sami?

E13. Najbolj me rešuje sarkastičen humor pa

E14. pameten pogovor znotraj ali zunaj palčice.

E15. V skrajnem primeru si pa rečem, da sem ponosen na to, da zmorem kar večina ljudi ne bi.

E16. ~~Pa še nekaj pomaga:~~ pričakovanja imam na minimum, tako sem le malokrat razočaran.

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

E17. V osnovi sem dober in

E18. sposoben človek

E19. s smislom za humor.

E20. In kot tak dobim dovolj pozitivnih povratnih informacij.

E21. Tudi dober namen palčice me drži pokonci.

E22. In mnogo čudovitih prostovoljk in študentk sem spoznal v tem času.

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

E23. Včasih smo imeli supervizije, a so le poglobile nezadovoljstvo med nami, saj so jih nekateri sodelavci uporabljali za medsebojno obračunavanje.

Ali menite, da dobite dovolj podpore s strani vaše organizacije? Če ne, kaj bi organizacija še lahko storila, da bi blažila stres in preprečevala izgorelost na delovnem mestu?

E24. Formalno se izgorelost lajša z dodatkom študentk v kriznih situacijah. Ampak ne pomaga dovolj,

E25. saj je trenutno naš največji vir stresa prav novi vodja.

E26. S sposobnim, spoštljivim in človeškim vodjem bi se vse drugo dalo prenesti.

Odperto kodiranje

Intervju A

Motivi za izbiro dela				
OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
A1	Verjela sem, da otrokom lahko pomagam,	Želja pomagati ljudem	Pomoč ljudem	Motivi za izbiro poklica
A2	da imam prave kvalitete, zato, da se bodo počutili bolje in lahko verjeli, da obstaja boljši jutri.	Želja pomagati ljudem	Pomoč ljudem	Motivi za izbiro poklica
A3	Motivi so bili torej čisto romantični, da lahko spremenim otrokom življenje na bolje, da se malo popravijo krivice.	Romantični motiv, želja po spremembi življenja otrok na boljše	Pomoč ljudem	Motivi za izbiro poklica
Delo v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica				
A4	Delo z otroki,	Delo z otroki	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
A5	stike pod nadzorom, v primeru, da je bilo tako določeno s strani sodišč in/ali CSD-jev,	Izvajanje stikov pod nadzorom	Stiki pod nadzorom	Delo v KCO Palčica
A6	pogovore z morebitnimi rejniškimi družinami in	Sodelovanje z rejniškimi družinami	Rejniške družine	Delo v KCO Palčica
A7	dajanje informacij o nastanjenih otrocih pristojnim strokovnim delavcem CSD-jev.	Sodelovanje s pristojnim CSD-jem	Pristojni CSD	Delo v KCO Palčica
A8	Pri delu z otroki je to pomenilo vse, od previjanja, mazanja bušk in brisanja solz	Skrb za otroka	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
A9	do težkih pogovorov, ko je otrok zaupal, kaj vse se mu je doma dogajalo, česa ga je strah.	Pogovori z otroki	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica

A10	da sem otroke pripravljala na srečanje z rejniško družino, kar je bilo za ene težko sprejeti, eni pa so se novih začetkov veselili.	Priprava otrok na srečanje z rejniško družino	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
Zadovoljstvo pri delu				
A11	Delo z otroki, ko se razživijo in ugotovijo, da jim ne bo nič hudega.	Otrokova radoživost in občutek varnosti	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
A12	Vsekakor tudi crkljanje z najmanjšimi in igranje v peskovniku ali bazenčku, pa nogomet. Kakršna koli aktivnost, kjer so otroci res veseli in neobremenjeni.	Preživljanje aktivnega časa z otroki	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
A13	Zadovoljna sem, ko se mi zaupajo, ker to pomeni, da so začeli verjeti, da lahko odraslemu zaupajo.	Občutek, da ti otroci zaupajo	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
A14	Zelo rada poskrbim za otroke,	Skrb za otroke	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
A15	se igram z njimi,	Igra z otroki	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
A16	rešujem kakšne uganke	Reševanje ugank z otroki	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
A17	ali pa gledam risanko.	Gledanje risank z otroki	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
A18	Pa zaupanje, ki ga mali pokažejo, je za mene neverjetno. To, da so sposobni priti do nas, za njih skoraj da neznancev in zaupat karkoli, že samo svoje življenje in to, da bomo za njih poskrbeli dobro. To je preprosto neverjetno! Te naši otroci so res specialni, odporni, zabavni...	Občutek, da ti otroci zaupajo	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
Doživljanje dela v povezavi s stresom, izgorelostjo in sekundarno travmatizacijo				
A19	Mnenja sem, da je naše delo stresno, ker nosimo zgodbe domov in jih ne znamo predelati.	Nošenje zgodbe otrok domov	Negativni vidik dela	Doživljanje dela
A20	V Palčici se zaradi nezaupanja med sabo o stresu ne pogovarjamo.	Nezaupanje med zaposlenimi	Negativni vidik dela	Doživljanje dela
A21	Če govorimo o sekundarni travmatizaciji otrok, potem je dejstvo, da se temu ne da izogniti, vsakič, ko je otrok, ki je v naši ustanovi, podvržen izpraševanju, spremembam, negotovosti, se zgodi sekundarna travmatizacija.	Postopek dela z otroki na način, da se jih ponovno travmatizira	Negativni vidik dela	Doživljanje dela

A22	Kar se tiče travmatizacije zaposlenih, pa sama dela ne doživljam tako	Ni doživljanja sekundarne travmatizacije pri zaposlenih	Pozitivni vidik dela	Doživljanje dela
Doživljanje življenjskih zgodb otrok				
A23	Ko sem začela delati v Palčici, se mi je zdelo, da njihove zgodbe dobro prenašam, prefiltriram in jih redko nosim domov.	Ob začetku dobro prenašanje zgodb otrok, mišljenje, da zaposleni zgodb ne nosijo domov	Razmejevanja zgodb otrok od sebe	Doživljanje zgodb otrok
A24	Dlje časa kot sem tu, težje postaja to moje prepričanje oziroma se je izkazalo kot lažno. Kakšen zgodbe se me bolj dotaknejo, kakšne manj, definitivno pa vse dobijo mesto nekje v meni.	Sčasoma ugotovljeno, da vse zgodbe dobijo mesto pri zaposlenih	Razmejevanja zgodb otrok od sebe	Doživljanje zgodb otrok
A25	Pogosto je moja prva reakcija jeza, jeza, ker se otroci rodijo in živijo v družini, kjer jim ni dobro, jeza, ker mi kot sistem ne opravimo svojega dela in neka jeza na splošno.	Občutki jeze, da morajo otroci to preživeti	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
A26	Postane pa tudi lažje, ko se zavem, da se je njihova grozna zgodba končala v trenutku, ko so prestopili naša vrata.	Olajšanje, da so v KCO Palčica otroci na varnem	Pozitivna čustva	Doživljanje zgodb otrok
A27	In vem, da jih gre večina na bolje.	Zavedanje, da gredo otroci na boljše	Pozitivna čustva	Doživljanje zgodb otrok
A28	Potem tudi zgodbe dobijo srečen konec.	Zgodbe dobijo srečen konec	Pozitivna čustva	Doživljanje zgodb otrok
A29	Težko je tudi za mene, ko se na otroka navežem in vem, da bo kmalu odšel. Velik del mene se skupaj z njim ali njo veseli, da mu/ji bo končno boljše, en del pa je žalosten, ker, no, ker odhaja in se ne bova več videla, ne bom se več veselila z njim, se igrala, crkljala in pogovarjala.	Mešana občutja ob otrokovem odhodu	Mešani občutki	Doživljanje zgodb otrok
A30	Težko je, da vem, da izhajajo iz težkih situacij in da so veliko pretrpeli preden so sploh prišli do nas.	Težko je zavedanje, kaj vse so otroci že preživeli	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
A31	Ko ne morem opraviti svojega dela ob njihovem odhodu, ko jih na odhod ne smem ali ne morem pripraviti, zame stvar postane še težje.	Težko je, ko nisi ob otrokovem odhodu	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok

A32	Zdi se mi, da jih mečemo iz doma, ki so ga imeli nekaj časa, v čisto neznano okolje in težko jim rečem, da gredo na bolje, ker tega preprosto ne vem.	Stiska otrok ob odhodu ter premalo informacij o tem, kam gredo	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
A33	Najtežje mi je definitivno to, da odidejo, ne da bi vedeli kam in zakaj. Tega včasih ni bilo. Sedaj pa prepozno dobim informacijo, da otrok odhaja, celo šele na isti dan in preprosto ni časa, da bi poskrbela za to, da bo otrok odšel v nov dom vesel in sproščen. Če se že meni v glavi vrtijo filmi, kaj vse je lahko novi dom, si nočem, pa pogosto si, predstavljati, kaj se dogaja v njihovih malih glavah in srcih.	Premalo informacij o tem, kam otroci gredo	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
Vpliv stresa in izgorelosti na zaposlene				
A34	Kar se tiče izgorelosti, ne vem, ker nisem izgorela.	Ni zaznavanja izgorelosti	Vpliv izgorelosti na poklicno delovanje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
A35	S stresom se srečujem vsakodnevno.	Vsakodnevno srečevanje s stresom	Vpliv stresa na poklicno delovanje	Vpliv stresa na zaposlene
A36	Nekako si uredim življenje tako, da lahko normalno živim.	Ureditev življenja na način, da lahko normalno živiš	Vpliv stresa na zasebno življenje	Vpliv stresa na zaposlene
A37	So dnevi, ko vse postane preveč.	Dnevi, ko vse postane preveč	Vpliv stresa na zasebno življenje	Vpliv stresa na zaposlene
A38	Takrat odležim kak dan in ne počnem nič, grem na večerjo in pogledam film.	Počitek, večerja in film.	Neformalne oblike pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
A39	Ponavadi je to dovolj, če pa ni, potem vem, da se moram pripraviti za aktiven dan, da se ne smilim sami sebi, ampak sem v temu, kar se dogaja aktiven človek.	Namesto smiljenja sami sebi, aktivno preživljanje časa	Aktivno preživljanje časa	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
A40	Ko je preveč, tudi izgubim energijo, da bi dala družini, partnerju, prijateljem. Mislim pa, da vsako delo lahko pripelje do tega.	Izguba energije za svoje bližnje	Vpliv stresa na zasebno življenje	Vpliv stresa na zaposlene
A41	Za mene je pomembno to, da to dokaj hitro prepoznam in vem, kaj moram narediti.	Hitro prepoznavanje in reagiranje na stres.	Osebna lastnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti

A42	grem na jogo,	Joga	Aktivno preživljanje časa	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
A43	delam za drugo službo,	Druga služba	Neformalne oblike pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
A44	terapijo,	Terapija	Neformalne oblike pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
A45	doma kuham,	Kuhanje	Aktivno preživljanje časa	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
A46	mi že na kemijski ravni hormoni pomagajo, da postanem bolj aktivna in da stvari vidim take kot so in ne polne obupa.	Pomoč hormonov k spodbuditi energije	Notranja moč	Neformalne oblike pomoči
Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti zaposlenih				
A47	Strokovni delavci ne znajo dobro predelati zgodb otrok,	Ne zmožnost predelave zgodb otrok	Vzrok na strani zaposlenega	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
A48	z njimi se istovetijo kot da bi to bile njihove zgodbe, kar pa niso.	Poistovetenje z otroki	Vzrok na strani zaposlenega	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
A49	Strokovni delavci ne znajo delati tako, da bi bilo delo za njih lažje za otroke pa bivanje boljše.	Slabša iznajdljivost zaposlenih	Vzrok na strani zaposlenega	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
A50	Preveč je jamranja in pritoževanja, tako da občasno dobim občutek, da vsi delamo po 300 ur na mesec, ko pa pridem v službo, pa ugotovim, da delo ni bilo narejeno, namesto tega je bilo pa veliko joka v teh 12 urah. In tu ne govorim o otroškem joku.	Negativno naravnano mišljenje	Vzrok na strani zaposlenega	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Metode, strategije, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani posameznika				
A51	Jaz veliko govorim o delu,	Pogovor o delu	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A52	o preprekah,	Pogovor o preprekah	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A53	se posvetujem z strokovnimi ljudmi, da vidim, kaj bi lahko naredili drugače.	Posvet s strokovnimi delavci	Zunanja podpora	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti

				izgorelosti - posameznik
A54	Poleg tega se pogovarjam s partnerjem o situacijah, kjer se počutim nemočna ali vem, da sem napačno odreagirala na otroka.	Pogovor s partnerjem	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A55	Potem to skušam ozavestiti, ko sem na delu.	Vedeti, kje so tvoje šibke točke	Ozaveščanje samega sebe	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A56	Če sem v temu uspešna, delo postane manj stresno za mene in sama postanem boljša do otrok.	Vedeti, kje so tvoje šibke točke	Ozaveščanje samega sebe	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A57	Pomaga mi tudi joga,	Joga	Fizična aktivnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A58	sprehod,	Sprehod	Fizična aktivnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A59	pogovor,	Pogovor	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A60	poleti morje in biti malo stran od vsega,	Morje	Sprostitev	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A61	dobra knjiga,	Knjiga	Sprostitev	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
A62	dobra družba.	Družba	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
Dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti ki krepijo				
A63	Definitivno družina,	Družina	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki

A64	prijatelji,	Prijatelji	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
A65	partner	Partner	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
A66	in določene sodelavke	Sodelavke	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
A67	Vedno pomaga črn humor,	Črn humor	Humor	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
A68	pa to, da me nekdo postavi na realna tla.	Pomoč drugega, da te postavi na realna tla	Zunanja podpora	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
A69	Moja lastnost, ki me opolnomoči je, da se ne dam in ne predam. Ampak grem v boj, če je treba.	Močna volja	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
A70	In da si pustim, da kak dan nisem ok, ne za sebe, ne za okolico.	Poslušati svoje telo	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
A71	Mislím, da znam potegniti ločnico med mano in otroki in da ne glede na to, kako zelo me bolijo njihove zgodbe, vem, da to niso moje zgodbe. Zavedam se, da je moja vloga v njihovem življenju majhna, moja naloga pa, da jim polepšam dneve, ko so pri nas, da jih usmerjam, jim postavljam meje, jih vzamem v naročje, ko vem, da si tega želijo, pa se bojijo to pokazati. Iz tega se nahranimo vsi.	Zavedanje svoje vloge v otrokovem življenju in razmejitev svoje zgodbe od otrokove zgodbe	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
Metode, strategije, oblik pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani organizacije				
A72	Nobenh.	Nobenh	Pomanjkanje pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija

Predlogi za izboljšave pri nudenju podpore s strani organizacije				
A73	Obvezna bi morala biti supervizija	Supervizija	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
A74	in intervizija,	Intervizija	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
A75	pa kolektiv, kateremu zaupam. Žal temu trenutno ni tako.	Zaupanje med zaposlenimi	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
A76	Za mene bi bilo vsekakor kdaj lažje delati, če bi vedela, kaj se dogaja z otroki, ki so meni ostali v srcu, odkar jih ni več pri nas.	Več informacij o otrocih	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
A77	Feedback od rejniških družin bi definitivno pripomogel pri preprečevanju stresa in izgorelosti.	Povratne informacije s strani rejniških družin	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
A78	predajanje informacij o otrocih iz strani vodstva.	Več informacij o otrocih	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
Močne točke in šibke točke zaposlenih				
A79	Rada delam z otroki,	Delo z otroki	Delo z otroki	Močne točke
A80	se igram z njimi,	Igra z otroki	Delo z otroki	Močne točke
A81	rada pestujem dojenčke in mislim, da sem v temu res odlična.	Pestovanje dojenčkov	Delo z otroki	Močne točke
A82	Sama bi rekla, da dam najmlajšim občutek varnosti,	nuditi otrokom občutek varnosti	Delo z otroki	Močne točke
A83	da se pogosto v mojem naročju sprostijo in dobijo to, kar rabijo.	Prispevati k temu, da se otroci sprostijo	Delo z otroki	Močne točke
A84	Definitivno tega ne dam dovolj starejšim in preveč pričakujem od njih. Kot da občasno pozabim, da so tudi oni samo mala bitja, ki so pri nas po krivdi drugih. Delam na temu.	Prevelika pričakovanja od starejših otrok	Delo z otroki	Šibke točke
A85	Menim, da je tudi moje zavedanje, kaj so moje šibke točke, kdaj ne delujem dobro za otroke in kako lahko to spremenim, tudi moja močna točka.	Zavedanje, katere so moje šibke točke in biti na njih pozorna	Samorefleksija	Močne točke
A86	Pa malo tudi mislim, da znam postaviti meje, ko jih je potrebno postaviti.	Postavljanje mej	Delo z otroki	Močne točke

Intervju B

Motivi za izbiro dela				
OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA

B1	Od nekdanj sem si želela delati z otroki,	Želja po delu z otroki	Delo z otroki	Motivi za izbiro dela
B2	sploh z otroki v stiski.	Želja po delu z otroki v stiski	Delo z otroki	Motivi za izbiro dela
B3	Zaposlena sem bila tudi v Varni hiši za ženske in otroke, žrtve nasilja, kjer sem se poglobljevala s stiskami travmatiziranih otrok, kot tudi različnimi pristopi reševanja le-teh. Zaposlitev v KCO mi je pomenila nadgradnjo že osvojenega znanja in veščin pri delu z otroki, poleg tega me je pa tudi srce že od nekdanj peljalo po poti pomoči travmatiziranim, čustveno ranjenim otrokom.	Predhodna zaposlitev v Varni hiši	Predhodna zaposlitev	Motivi za izbiro dela
Zadovoljstvo pri delu				
B4	Že pred nekaj leti nam je bivša direktorica CSD Grosuplje zaposlenim podala njeno videnje vsakega zaposlenega posebej, v odnosu do otrok. Zame je rekla, da znam otrokom nuditi mir, varnost, občutek doma.	Pohvala nadrejenega	Cenjenje dobro opravljenega dela	Zadovoljstvo pri delu
B5	In resnično mi veliko pomeni, ko začutim otroka v stiski, da se ob meni (v naročju, v objemu, v pogovoru) umiri, pomiri,	Začutiti, da se otrok v stiski ob moji prisotnosti pomiri	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
B6	nekako pridobi občutek varnosti, vsaj toliko, da mi zmore zaupati tudi zelo težke in boleče trenutke, ki jih seveda ne bi smel doživljati v preteklosti.	Otrok pridobi občutek varnosti	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
B7	Zadovoljstvo mi daje tudi trenutek, ko se za otroka najde srčna in topla družina (rejniki), kjer bo otroček našel topel, varen in ljubeč dom.	Zadovoljstvo, ko otrok dobi varen in topel nov dom	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
Doživljanje dela v povezavi s stresom, izgorelostjo in sekundarno travmatizacijo				
B8	Po 13 letih dela v KCO, se mi je ravno letos zgodila izgorelost in sem že 1 mesec na polovični bolniški.	Zgodila se mi je izgorelost	Izgorelost	Doživljanje dela
B9	Mislila sem, da sem v toliko letih že nekako zgradila nek "varnostni ščit" pred vsemi grozotami, ki so jih naši otroci doživljali, a očitno ni tako.	Lažni občutek, da si zaščiten pred zgodbami otrok	Sekundarna travmatizacija	Doživljanje dela
B10	Leta in leta dela s trpinčenimi, zanemarjenimi, zlorabljenimi otroki, so	Dolgoletno delo z ranjenimi otroki	Sekundarna travmatizacija	Doživljanje dela

	pustila pečat tako na mojem zdravju, kot tudi duši in psihi.	pusti pečat na zdravju		
B11	Je pa moji trenutni situaciji botrovala v veliki meri tudi zamenjava oz. pridobitev novega vodje.	Zamenjava vodje	Stres	Doživljanje dela
B12	Pojavlja se kar precejšnja nespečnost,	Nespečnost	Izgorelost	Doživljanje dela
B13	posledično utrujenost,	Utrujenost	Izgorelost	Doživljanje dela
B14	občutek brezizhodnosti.....	Občutek brezizhodnosti	Izgorelost	Doživljanje dela
Doživljanje življenjskih zgodb otrok				
B15	Pri vsaki zgodbi na novo začutim bolečino,	Bolečina	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
B16	začutim trpljenje	Trpljenje	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
B17	in strah otroka,	Strah	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
B18	kot tudi jezo nad zlorablajočimi starši, čeprav razumsko vem, da je velika večina takšnih staršev, tudi sama bila žrtev nekoga, v otroštvu.	Jeza	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
Vpliv stresa in izgorelosti na zaposlene				
B19	da se izgorelost kaže seveda tudi v zasebnem življenju, saj nespečnost, utrujenost, večja dovzetnost za razne bolezni, fizične bolečine, seveda vplivajo tudi na zasebno življenje, ki postane vsekakor precej manj kvalitetno.	Nespečnost, utrujenost, večja dovzetnost za bolezni, bolečine	Vpliv izgorelosti na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
B20	Občasno se mi okrepi tudi depresija.	Depresija	Vpliv izgorelosti na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
B21	Za zaposlitev v kriznih centrih je znano, da je precej stresna, in jo je potrebno čez določen čas menjati.	Potrebna bi bila menjava službe po določenem času	Vpliv izgorelosti na poklicno delovanje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti zaposlenih				
B22	Boleče zgodbe otrok,	Boleče zgodbe otrok	Vzrok na strani uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B23	njihovo posttravmatsko vedenje (veliko joka, agresije, kričanja.....),	Posttravmatsko vedenje otrok	Vzrok na strani uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B24	12 urni urniki,	12 urni delovni čas	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B25	nočne izmene,	Nočne izmene	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B26	nikoli ne veš za sigurno, ali boš naslednji dan doma (če imaš po urniku	Nepredvidljiv urnik	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti

	prosto), ali boš moral nadomestiti morda koga,			
B27	otroci prihajajo, odhajajo,	Prihodi in odhodi otrok	Vzrok na strani uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B28	če imaš doma malega otroka, so 12 urniki precej neprijazni,	Težava pri prilagajanju službenega in zasebnega življenja	Vzrok na strani zaposlenega	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B29	slabi odnosi med zaposlenimi,	Slabi odnosi med zaposlenimi	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B30	nerazumevanje iz strani vodje,	Nerazumevanje s strani vodje	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
B31	celodnevno več stvari hkrati - skrb za travmatizirane otroke, hkrati kuhanje, čiščenje, stiki, rejniki, CSD-ji, poročila.	Več različnih odgovornosti hkrati	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani posameznika				
B32	Meni najbolj pomaga, če se imam možnost dobro naspati.	Kvaliteten spanec	Sprostitev	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
B33	Dobro mi dene tudi sprehod,	Sprehod	Fizična aktivnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
B34	občasen jogging.	Jogging	Fizična aktivnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
B35	Tudi občasno druženje s prijatelji,	Druženje s prijatelji	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
B36	predvsem pa lep, ljubeč odnos s svojim otrokom.	Dober odnos s svojim otrokom	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
Dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti, ki krepijo				
B37	Veliko mi v službi pomenijo dobri odnosi med zaposlenimi,	Dobro odnosi med zaposlenimi	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
B38	toplina,	Toplina	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in

				izgorelosti – zunanji dejavniki
B39	občutek sprejetosti.	Občutek sprejetosti	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
B40	Kakšen pogovor s sodelavci, kjer začutiš, da nisi sam z neko dilemo, stisko, vprašanjem	Pogovor s sodelavci	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani organizacije				
B41	Občasna pomoč študentk-ov,	Pomoč študentov	Zunanja pomoč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
B42	možnost udeležbe supervizije,	Supervizija	Formalna pomoč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
B43	možnost zamenjave urnikov med seboj.	Zamenjava urnikov	Prilagodljivost zaposlenih	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
B44	Se pa metode in oblike zelo razlikujejo, od enega vodje do drugega. Prejšnja vodja me nikoli ni potisnila čez moj prag "zmožnosti" v izgorelost, zdajšnji pa.....	Različnost vodenja – prejšnja vodja me ni potisnila čez prag moje zmožnosti	Vodstvo	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
Predlogi za izboljšave pri nujenju podpore s strani organizacije				
B45	Trenutno je nikakor ne dobim.	Brez podpore	Pomanjkanje pomoči	Podpora s strani organizacije
B46	Pri prejšnji vodji sem večinoma dobila, vsaj kolikor je bilo potrebno.	Pri prejšnji vodji sem dobila več podpore	Menjava vodstva	Podpora s strani organizacije
B47	Veliko bi organizacija, oz. vodja trenutno naredila, da ne bi brez razumevanja določala nadur, da ne bi uporabljala raznih groženj, prikritih spodkopavanj določenih zaposlenih, omalovaževanj našega dela...	Manj nadur, groženj, omalovaževanj dela s strani novega vodja	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
B48	Predvsem mi je težko delati dva zaporedna dneva po 12 ur, malce bi mi pomagalo, če bi lahko delala tako, da sem med eno in drugo dnevno en dan	Drugačen urnik	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije

	doma. Vendar to bi zmotilo sistem urnika, pa tudi po nočni bi bili manj časa doma in tako zaenkrat ostajajo 2 dnevni skupaj.			
B49	Verjetno bi prišlo zelo prav kakšno predavanje, če že ne izobraževanje, na to temo, da bi se tudi ostali sodelavci malce поблиže spoznali s tem in bolj razumeli težave, ki se na zunaj ne vidijo.	Več predavanj, izobraževanj	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
B50	Veliko bi mi pomenilo že, da v težjih obdobjih, ko moram na bolniško iz tega razloga, bi sodelavci vedeli, da si ne izmišljujem ampak da se trudim, da čimprej spet pridem na delo.	Več podpore med zaposlenimi	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
B51	Vedno mi je največ pomenilo, ko sem bivši vodji lahko zaupala težave in mislim, da je razumela.	Pri prejšnji vodji sem dobila več podpore	Menjava vodstva	Podpora s strani organizacije
Močne točke in šibke točke zaposlenih				
B52	Mislim da so moje močne točke pri delu v KCO Palčica predvsem zmožnost empatije,	Zmožnost empatije	Delo z otroki	Močne točke
B53	nežnost,	Nežnost	Delo z otroki	Močne točke
B54	znam zdržati z bolečino otroka,	Zdržati bolečino z otroki	Delo z otroki	Močne točke
B55	pomiriti,	Pomirjanje	Delo z otroki	Močne točke
B56	spodbuditi.	Spodbujanje	Delo z otroki	Močne točke
B57	Šibkih točk je kar precej... močna utrujenost,	Močna utrujenost	Delo z otroki	Šibke točke
B58	zadnje čase težko zmorem stresne situacije - kričanje otrok, hitenje, delanje več stvari hkrati, stanje na nogah ves dan,	Več stresnih situacij hkrati	Delo z otroki	Šibke točke
B59	premalo sem energična za bolj energične otroke,	Manjka energije	Delo z otroki	Šibke točke
B60	postajam precej pozabljiva...	Pozabljivost	Delo z otroki	Šibke točke

Intervju C

Motivi za izbiro dela				
OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA

C1	Motiva ni bilo, ker me je na delavno mesto prijavil zavod za zaposlovanje. Se pravi motiv brezposelnost.	Prijava s strani zavoda za zaposlovanje	Brezposelnost	Motiv za izbiro poklica
Delo v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica				
C2	Moje naloge je prioriteto skrb za otroke	Skrb za otroke	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C3	in gospodinjska dela (kuhanje, pranje, košnja trave,...)	Gospodinjska dela	Gospodinjska opravila	Delo v KCO Palčica
C4	Delo z otroki je v enem delu podobno kot doma v lastni družini.	Delo z otroki se primerja življenju doma v svoji družini	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C5	Jutranja in večerna nega gleda na starost otroka,	Nega otroka	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C6	igre prilagojene starosti otrok,	Igra	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C7	pripravljanje vseh dnevnih obrokov,	Priprava obrokov	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C8	prostočasne dejavnosti, ki so lahko sprehod izven palčice ali če je mogoče ogled risanke v kinu, živalski vrt, lutkovna predstava itd.	Prostočasne dejavnosti, izleti	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C9	se pa zgodi da je kateri otrok povsem zatopljen v svoj svet, bi ves čas gledal le risanke, noče sodelovati in tu mu je potrebno na začetku pustiti prostor in ga nato počasi povabiti in usmeriti k bolj "normalnemu" dnevnemu ritmu,	Včasih otroci potrebujejo svoj prostor in čas, preden se zmorejo vključiti k dejavnostim	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C10	starejšim otrokom lahko omogoči več sodelovanja z nami. Lahko nam pomagajo pri hišnih opravilih (rezanje zelenjave, sesanje, perilo zlagajo v stroj) če le želijo,	Starejši otroci lahko sodelujejo tudi pri hišnih opravilih	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C11	če še ne znajo jih učiti izvajanja osebne nege (umivanje telesa, rok, zob),	Učenje izvajanja osebne nege	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C12	pri predšolskih otrocih izvajaš z njimi razne predšolske vaje (pisanje, risanje, striženje, lepljenje),	Predšolske vaje	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C13	Delo z otroki pa zajema tudi prisluhniti njihovim travmam in izkušnjam in jim zagotoviti, da je pri nas varno, ljubeče okolje,	Prisluhniti otrokovim travmam in nuditi varno, ljubeče okolje	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C14	glede na starost je potrebno razložiti kaj se dogaja ali da zakaj doma ni bilo vse prav,	Pogovor z otrokom o tem, zakaj so prišli v	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica

		KCO Palčica, ki pa je letom primeren		
C15	biti ljubeč in nežen ko so stiske	Biti z otrokom ljubeč in nežen	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C16	ali pa tudi postaviti mejo, ko se stiska izraža v veliki jezi, ki ji sledi uničevanje stvari ali se znašajo nad drugimi otroci.	Postavljanje mej, ko so potrebne	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C17	Razložiti kaj je prav in kaj je narobe.	Poučiti, kaj je prav in kaj narobe	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C18	Jim podati z odraslimi dobro izkušnjo,	Dobra izkušnja z odraslo osebo	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C19	jih pocrkljati	Biti z otrokom ljubeč in nežen	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
C20	in jim pokazati da so vredni objema, nasmeha, lepe besede.	Graditi na otrokovi boljši samopodobi – dati občutek vrednosti	Delo z otroki	Delo v KCO Palčica
Zadovoljstvo pri delu				
C21	Zadovoljstvo mi predstavlja ko so otroci ob meni sproščeni,	Sproščenost otrok	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
C22	ko mi samoiniciativno zlezejo v naročje,	Otrokovo iskanje moje bližine	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
C23	ko vidim, da mi zaupajo	Občutek, da ti otroci zaupajo	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
C24	in da se ob meni pomirijo.	Začititi, da se otrok v stiski ob moji prisotnosti pomiri	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
C25	Zadovoljstvo je viden napredek otroka od trenutka ko pride k nam, do trenutka ko gre.	Viden napredek pri otrocih v času, ko so v KCO Palčica	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
Doživljanje dela v povezavi s stresom, izgorelostjo in sekundarno travmatizacijo				
C26	Meni osebno stres ne povzročajo otroci oz. delo v Palčici.	Delo z otroki ne doživljam kot stres	Stres	Doživljanje dela
C27	Več ko jih je več je sicer dela a zato smo tu.	Delo z otroki ne doživljam kot stres	Stres	Doživljanje dela
C28	Naučila sem se, da travme otrok ne nosim domov, kot na začetku.	Sčasoma se naučiš, da zgodb otrok ne nosiš domov	Sekundarna travmatizacija	Doživljanje dela

C29	Največ stresa doživim kot posledica odnosa z ostalimi zaposlenimi	Slabi odnosi z zaposlenimi doprinesejo največ stresa	Stres	Doživljanje dela
C30	ali kadar na račun službe trpi moja družina.	Težko je, ko zaradi službe trpi družina	Stres	Doživljanje dela
C31	Sama še nisem doživela izgorelosti zaradi dela, ampak čustveno izgorelost zaradi odnosov z zaposlenimi.	Nisem doživela izgorelosti zaradi dela, temveč zaradi odnosov med zaposlenimi	Izgorelost	Doživljanje dela
C32	Najtežje je, ko dobiš novega otroka. Ko ga ne poznaš in on ne tebe. Ko se v glavi poraja tisoč vprašanj. Kako močno je travmatiziran, ali bo stisko pokazal, ali si bova "všeč", kakšni bodo stiki pod nadzorom če se bodo izvajali, kakšen bo odnos njihovih staršev do nas, bo ponoči spal, se bo ujel z ostalimi otroci, potrebno bo spremeniti dnevni ritem, če otrok zboli ali bodo sedaj zboleli vsi otroci (viroze, gripe, norice,...).	Prihod novega otroka in občutek negotovosti	Stres	Doživljanje dela
C33	Stresno je tudi ko izvajaš stik s starši, predvsem če so ti jezni na nas.	Stiki s straši	Stres	Doživljanje dela
C34	Stresno je ko odhajajo otroci, saj se navežeš na njih in postanejo malo tvoji.	Navezanost na otroka in njihov odhod	stres	Doživljanje dela
C35	STS mislim, da ne doživljam.	Ne doživljam sekundarne travmatizacije	Sekundarna travmatizacija	Doživljanje dela
C36	To se mi je dogajalo na začetku dela v Palčici ko sem hodila domov in se postavljala preveč v kožo otroka.	Ob začetku dela se preveč postavljaš v kožo otroka	Sekundarna travmatizacija	Doživljanje dela
C37	Z leti se nekako človek v tem utrdi in otroka ne gledaš več samo kot žrtev, ampak kot otroka ki potrebuje čim bolj normalno otroštvo polno igre, smeha, ki ve da biti otrok ni nič narobe.	Naučiti se, da ni otrok samo žrtev temveč oseba, ki potrebuje otroštvo polno igre in smeha	Sekundarna travmatizacija	Doživljanje dela
C38	No edino če je otrok zelo moj, moj, pa verjetno nezavedno prevzamem del njihovih travm.	Močna navezanost za posamezne otroke	Sekundarna travmatizacija	Doživljanje dela
Doživljanje življenjskih zgodb otrok				

C39	Zgodbe se me dotaknejo,	Empatičnost	Mešani občutki	Doživljanje zgodb otrok
C40	a poskušam da ne vplivajo na mojo način in kakovost dela.	Trud, da zgodbe ne vplivajo na kakovost delo	Razmejevanja zgodb otrok od sebe	Doživljanje zgodb otrok
C41	Se pa zgodi, da kdaj pri katerem otroku zgodbo doživljam bolj čustveno, ker z otrokom vzpostavim močnejšo vez.	Bolj čustveno doživljanje, močnejša vez med nekaterim otrokom in zaposlenim	Mešani občutki	Doživljanje zgodb otrok
C42	Ne nosim pa zgodb domov.	Zgodb ne nosim domov	Razmejevanja zgodb otrok od sebe	Doživljanje zgodb otrok
Vpliv stresa in izgorelosti na zaposlene				
C43	Stres se mi v službi odraža, da težko delam z določenimi zaposlenimi in si želim čim prej domov.	Težje opravljanje dela z nekaterimi zaposlenimi	Vpliv izgorelosti na poklicno delovanje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
C44	Posledično slabše opravljam delo.	Slabše opravljeno delo, kot posledica slabih odnosov med zaposlenimi	Vpliv izgorelosti na poklicno delovanje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
C45	V zasebnem življenju pa vidim, da sem pod stresom, ko s službo oz. odnosi v službi bremenim domače,	Bremeniti domače s službo	Vpliv izgorelosti na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
C46	doma razmišljam o delu	Razmišljanje o delu doma	Vpliv izgorelosti na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
C47	in se ne posvečam družini tako kot bi se morala.	Manj posvečanja družini	Vpliv izgorelosti na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti zaposlenih				
C48	Zase lahko rečem odnosi z zaposlenimi.	Slabi odnosi z zaposlenimi	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
C49	Za druge predvidevam, da odnosi s sodelavci,	Slabi odnosi z zaposlenimi	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
C50	nezmožnost opravljanja obsega dela	Preveč dela	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
C51	in preskakovanje iz enega dela v drugega (otroci, telefoni, poročila, otroci,...),	Več različnih odgovornosti hkrati	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
C52	starost,	Starost	Vzrok na strani zaposlenega	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti

C53	glasnost,	Glasnost	Vzrok na strani uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
C54	ustrahovanje in mobinigiranje nadrejenih.	Ustrahovanje nadrejenega	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani posameznika				
C55	Zaupanje določeni osebi o težavah, ki me pestijo.	Pogovor	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
C56	Narava,	Narava	Sprostitev	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
C57	družina,	Družina	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
C58	prijatelji,	Prijatelji	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
C59	Zavedanje, da je to le služba in da me pravo življenje, ki šteje čaka doma...	Razmejitev službe od doma	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
Dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti, ki krepijo				
C60	Sodelavec, ki mu zaupam,	Sodelavec vreden zaupanja	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
C61	pohvala,	Pohvala	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
C62	ko se počutim, da sem naredila nekaj dobrega za nekoga,	Občutek, da delam dobro delo	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
C63	ko me podpira družina,	Družina	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
C64	ko vidim, da se ob meni nekdo dobro počuti (otrok ali zaposleni).	Ko se nekdo dobro počuti ob meni	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in

				izgorelosti – zunanji dejavniki
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani organizacije				
C65	Se jih ne poslužuje.	Organizacija se ne poslužuje nobenih oblik pomoči	Pomanjkanje pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
C66	Ponudili so supervizijo, ki smo jo že nekajkrat preizkusili, a so se odnosi med zaposlenimi še poslabšali.	Supervizija	Formalna pomoč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
Predlogi za izboljšave pri nujenju podpore s strani organizacije				
C67	Ne podpore ni.	Brez podpore	Pomanjkanje pomoči	Podpora s strani organizacije
C68	Predvsem bi morala zamenjati vodstvo	Menjava vodstva	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
C69	in del kadra v Palčici in bi se verjetno veliko spremenilo.	Menjava del kadra	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
C70	Podporo v obliki študentov in prostovoljcev, ko je izpad delavnega kadra ali ko je naval otrok.	Podpora s strani študentov in prostovoljcev	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije
Močne točke in šibke točke zaposlenih				
C71	Moje močne točke so, da me travma otroka ne posrka vase.	Zmožnost razmejitev otrokove travme od sebe	Delo z otroki	Močne točke
C72	Da je v meni še vedno en otroški del.	Otroški del v sebi	Delo z otroki	Močne točke
C73	Da rada delam svojo službo tako z otroki kot ostala dela, ki sodijo poleg.	Rada imam svojo službo	Delo z otroki	Močne točke
C74	Da sem delavna,	Delavnost	Delo z otroki	Močne točke
C75	empatična,	Zmožnost empatije	Delo z otroki	Močne točke
C76	znam postavljati meje,	Postavljanje mej	Delo z otroki	Močne točke
C77	hkrati ljubeča in	Ljubeznivost	Delo z otroki	Močne točke
C78	igriva.	Igrivost	Delo z otroki	Močne točke
C79	Da me stresne situacije in veliko dela v službi ne travmatizirajo,	Zmožnost prenašanja stresnih situacij	Delo z otroki	Močne točke
C80	sem pa zato bolj utrujena doma.	Utrujenost doma	Vpliv dela na zasebno življenje	Šibke točke
C81	Da se kljub stresom znam prilagoditi novi situaciji,	Zmožnost prilagoditvi novi situaciji	Osebna lastnost	Močne točke

C82	da sem človek, ki zna delati v kolektivu.	Zmožnost delati v kolektivu	Osebna lastnost	Močne točke
C83	Šibka točka, da me slabo mnenje drugih močno prizadene.	Občutki prizadetosti, ko ima nekdo slabo mnenje o meni	Osebna lastnost	Šibke točke
C84	Da se ne znam postaviti zase.	Nezmožnost se postavljati zase	Osebna lastnost	Šibke točke
C85	Da se navzamem slabega vzdušja.	Navzemanje slabega vzdušja	Osebna lastnost	Šibke točke
C86	Da imam premalo strokovnega znanja.	Premalo strokovnega znanja	Strokovno znanje	Šibke točke

Intervju Č

Motivi za izbiro dela				
OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Č1	Radovednost	Radovednost	Radovednost	Motivi za izbiro poklica
Č2	delo z ogroženimi otroki daje velik pomen samemu delovnemu mestu, prinaša zadovoljstvo, da delaš nekaj zelo dobrega za te otroke.	Zadovoljstvo, da pomagaš otrokom, ki to potrebujejo	Pomoč ljudem	Motivi za izbiro poklica
Zadovoljstvo pri delu				
Č3	Veseli otroški obrazi,	Veseli otroški obrazi	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
Č4	da se počutijo varne pri nas.	Otrok pridobi občutek varnosti	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
Doživljanje dela v povezavi s stresom, izgorelostjo in sekundarno travmatizacijo				
Č5	Stres predvsem glede slabih medosebnih odnosov z ostalimi zaposlenimi,	Slabi odnosi z zaposlenimi doprinesejo največ stresa	Stres	Doživljanje dela
Č6	če je več otrok in	Veliko otrok	Stres	Doživljanje dela
Č7	če pridelam nadure	Nadure	Stres	Doživljanje dela
Č8	pa še malo dodatnega fizičnega stresa, ampak ta ni tako hud.	Fizični napor	Stres	Doživljanje dela
Doživljanje življenjskih zgodb otrok				
Č9	Še vedno me kakšen primer preseneti in užalosti,	Občutki žalosti ob zgodbah otrok	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok

Č10	ampak rada čim manj razmišljam o ozadju otrok.	Poskušam ne razmišljati o zgodba otrok	Razmejevanja zgodb otrok od sebe	Doživljanje zgodb otrok
Vpliv stresa in izgorelosti na zaposlene				
Č11	Slaba volja,	Slaba volja	Vpliv stresa na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
Č12	primanjkovanje energije oziroma utrujenost,	Manjka energije, utrujenost	Vpliv stresa na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
Č13	težave s spanjem.	Težave s spanjem	Vpliv stresa na zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti zaposlenih				
Č14	Slabi odnosi med zaposlenimi,	Slabi odnosi med zaposlenimi	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Č15	dodatne ure,	Nadure	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Č16	večja fizična aktivnost.	Fizična aktivnost	Vzrok na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani posameznika				
Č17	Sprostitev doma,	Sprostitev doma	Sprostitev	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
Č18	skušam čim bolj pustiti skrb v službi, da jih čim manj »nosim s sabo« domov.	Razmejitev službe od doma	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
Dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti, ki krepijo				
Č19	Da je delo, ki ga delam dobro in	Občutek, da delam dobro delo	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
Č20	prinaša zadovoljstvo otrokom.	Prinašati zadovoljstvo otrokom	Zadovoljstvo otrok	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
Č21	Kadar imamo z sodelavci zelo lep dan.	Dobri odnosi med zaposlenimi	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani organizacije				
Č22	Nobenih.	Organizacija se ne poslužuje nobenih oblik pomoči	Pomanjkanje pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
Č23	Ker se novi vodja ne ukvarja z odnosi med sodelavci, jih ne rešuje in celo povzroča slabe odnose.	Novi vodja ne pomaga zaposlenim	Pomanjkanje pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
Č24	Prihaja tudi do mobinga in samega šikaniranja na delovnem mestu.	Mobing na delovnem mestu	Pomanjkanje pomoči	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija

Predlogi za izboljšave pri nudenju podpore s strani organizacije				
Č25	Sama organizacija bi se morala spremeniti.	Sprememba organizacije	Predlogi za izboljšavo	Podpora s strani organizacije

Intervju D

Motivi za izbiro dela				
OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
D1	Moj največji motiv je bila dolgoletna želja po delu z otroki.	Želja po delu z otroki	Delo z otroki	Motivi za izbiro poklica
D2	Pred KCO Palčica sem delal na Policijski upravi Ljubljana, na oddelku za mladoletniško kriminaliteto, kjer sem preiskoval kazniva dejanja na škodo otrok. Pri delu in razgovori z otroki sem ugotovil, da mi Delo z otroki predstavlja izziv. Na razpisano delovno mesto sem se prijavil in bil izbran.	Predhodna zaposlitev na Policijski upravi – Delo z otroki	Predhodna zaposlitev	Motivi za izbiro poklica
D3	Zelo mi je bilo všeč delovno mesto – družinski sistem.	Družinski sistem	Način dela	Motivi za izbiro poklica
D4	Celotno delo usmerjeno v dobro počutje travmatiziranih otrok	Delo usmerjeno v dobro počutje travmatiziranih otrok	Pomoč ljudem	Motivi za izbiro poklica
Zadovoljstvo pri delu				
D5	Pri delu mi predstavlja zadovoljstvo skrb za otroke.	Skrb za otroke	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
D6	Izjemno dober občutek je, ko pridem v službo in se me otroci - uporabniki razveselijo.	Vesetje otrok ob mojem prihodu	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
D7	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]	Strokovni del	Strokovno delo	Zadovoljstvo pri delu
D8	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]	Zakonodajni in praktični del	Strokovno delo	Zadovoljstvo pri delu
D9	Tudi tu je glavni cilj počutje uporabnikov, saj se aktivno dela v smeri, da se za otroke najde čimprej rešitev.	Glavni cilj je počutje dobro uporabnikov in čim hitrejša rešitev zanje	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
Doživljanje dela v povezavi s stresom, izgorelostjo in sekundarno travmatizacijo				

D10	Pri mojem delu stres, sekundarno travmatizacijo in izgorelost vsekakor zaznavam.	Zaznavanje vseh treh	Stres, sekundarna travmatizacija, izgorelost	Doživljanje dela
D11	Je pa pri tem pomembno, da obdobja omenjenih pritiskov variirajo po intenziteti v različnih obdobjih.	Obdobja pritiskov variirajo	Stres, sekundarna travmatizacija, izgorelost	Doživljanje dela
D12	Na samo izgorelost pri delu vplivajo tudi življenjski dogodki izven službe. Ko pride do obremenitev v privatni ali službeni sferi potem je naporno povsod. Torej sta delo in prosti čas izjemno povezana in imata vpliv drug na drugega.	Delo in prosti čas sta izjemno povezana in vplivata drug na drugega	Stres, sekundarna travmatizacija, izgorelost	Doživljanje dela
D13	V zadnjem času ima velik učinek tudi podaljševanje bivanja otrok v KCO in	Podaljševanje bivanja otrok v KCO Palčica	Stres, sekundarna travmatizacija, izgorelost	Doživljanje dela
D14	posledično številčnost otrok.	Številčnost otrok	Stres, sekundarna travmatizacija, izgorelost	Doživljanje dela
D15	V težkih časih nekako potrpi in upam, da se bodo pritiski kmalu umirili.	Potrpljenje in upanje, da se bodo pritiski umirili	Stres, sekundarna travmatizacija, izgorelost	Doživljanje dela
D16	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izzet]	Številčnost in trajanje bivanja uporabnikov	Stres, sekundarna travmatizacija, izgorelost	Doživljanje dela
Doživljanje življenjskih zgodb otrok				
D17	Na začetku dela v KCO so me vse zgodbe veliko bolj pretresle kot me sedaj.	Ob začetku težje prenašanje zgodb otrok	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
D18	Očitno sem se z leti dela ugotovil, da je otrokom navsezadnje vedno boljše kot jim je bilo doma.	Ugotovitev, da je otrokom boljše v KCO Palčica, kot jim je bilo doma	Pozitivna čustva	Doživljanje zgodb otrok
D19	Še zmeraj pa pridejo določeni otroci k nam z zelo hudimi in žalostnimi zgodbami. Predvsem smrti v družinah, hude oblike zlorab in zanemarjenj – to me vedno najbolj pretrese.	Nekatere hude zgodbe še vedno pretresejo	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
D20	Zelo sem tudi žalosten, ko občasno kakšen otrok doživi najprej zavrnitev s strani staršev nato pa še zavrnitev s strani institucij in tudi rejniške družine, ki otroka ne sprejmejo.	Občutki žalosti ob zavrnitvi otrok s strani staršev, institucij, rejniških družin	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok

D21	Občutim otroško nemoč in to je hudo.	Občutenje otroške nemoči	Negativna čustva	Doživljanje zgodb otrok
Vpliv stresa in izgorelosti na zaposlene				
D22	sta ti dve sferi zelo povezani.	Povezanost poklicnega in zasebnega življenja	Vpliv izgorelosti na poklicno in zasebno življenje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
D23	Če se doma ne spočijem potem se to odraža na povečanem stresu v službi.	Premalo počitka doma vpliva na stres v službi	Vpliv stresa na poklicno delovanje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
D24	Prav tako me preveliki pritiski v službi občasno tako utrudijo, da sem doma popolnoma brez energije.	Izguba energije za svoje bližnje	Vpliv stresa na zasebno delovanje	Vpliv stresa na zaposlene
D25	V mojem primeru imam otroke tako v službi kot tudi doma. Občasno ne zmorem vsem ponuditi tako veliko pozornosti kot bi si jo želeli.	Izguba energije za svoje bližnje	Vpliv stresa na zasebno delovanje	Vpliv stresa na zaposlene
D26	Z leti sem se nekako naučil pravilno razporejati energijo in aktivnosti, da uspem tako doma kot v službi dati dovolj občuten vložek.	Naučiti se pravilno razporejati energijo in aktivnosti	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
D27	Je pa dobro, da me domači razumejo in vedo, da imam v službi občasno naporno.	Podpora in razumevanje s strani domačih	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
D28	Prav tako so pritiski manjši, saj sta moja otroka že malce zrasla. Težje je bilo, ko še nista razumela kaj pomeni biti utrujen.	Večja starost svojih otrok kot olajševalni dejavnik	Vpliv stresa na zasebno delovanje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
D29	Z leti sem se sicer tudi navadil - pridobil izkušnje in v službi delujem dokaj profesionalno.	Več letne izkušnje in profesionalnost	Strokovne izkušnje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
D30	Naučil sem se poskrbeti za uporabnike brez večje škode pri mojem počutju.	Naučiti se poskrbeti za uporabnike brez povzročanja škode samemu sebi	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
D31	Ne poglobljam se toliko v njihove zgodbe.	Ne poglobljanje v otrokove zgodbe	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
D32	Bolj se poskušam sprostiti z njimi »tukaj in zdaj« - tako je lažje.	Biti z otroki tukaj in zdaj	Strokovne izkušnje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti
Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti zaposlenih				
D33	Podaljševanje bivanja otrok,	Podaljševanje bivanja otrok	Vzroki na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
D34	kadrovski primanjkljaji (bolniške,...),	Kadrovski primanjkljaji	Vzroki na strani organizacije	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
D35	številčnost otrok,	Številčnost otrok	Vzroki na strani uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti

D36	otroci s posebnimi potrebami,	Otroci s posebnimi potrebami	Vzroki na strani uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
D37	različne starostne kombinacije otrok (od 0 do 6 let – popolnoma različne potrebe),	Različne starostne kombinacije otrok	Vzroki na strani uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
D38	vsekakor pa je najtežje, ko se zbere več omenjenih dejavnikov hkrati.	Več dejavnikov hkrati	Vzroki na strani organizacije in uporabnikov	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani posameznika				
D39	Psihoterapija (individualna, skupinska,...),	Psihoterapija	Formalna pomoč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
D40	izobraževanje,	Izobraževanje	Formalna pomoč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
D41	šport,	Šport	Fizična aktivnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
D42	zabava,	Zabava	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
D43	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]	Prilagajanje urnikov	Vodstvo	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
Dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti, ki krepijo				
D44	Najbolj krepí pozitivna naravnost in optimizem – kljub pritiskom.	Pozitivna naravnost in optimizem	Osebnostne lastnosti	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
D45	Deloma požrtvovalnost (v mejah normale) in	požrtvovalnost	Osebnostna lastnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
D46	upanje, da bo bolje oz. bodo pritiski minili.	Upanje, da bodo pritiski minili	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
D47	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]	Poudarjanje negativnih aspektov dela	Vpliv negativnih misli drugih	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani organizacije				
D48	Od začetka reorganizacije in prevzema vodenja s strani CSD Ljubljana se razmere nekoliko izboljšujejo.	Reorganizacija je razmere izboljšala	Reorganizacija	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
D49	Organizirajo se določene skupne aktivnosti (zabavne, poučne in	Skupne aktivnosti	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija

	športne), ki dajejo občutek skupnega duha in dobrega sodelovanja.			
D50	Omogočena je fleksibilnost glede izbire izobraževanj, kjer si lahko izobraževanja, ki nam pomagajo poiščemo tudi sami.	Izobraževanja	Strokovno znanje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – organizacija
Predlogi za izboljšave pri nujenju podpore s strani organizacije				
D51	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]	Začetek opozarjanja na dejavnike tveganja	Spremembe na področju delovanja	Podpora s strani organizacije
D52	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]	Podajanje predlogov za izboljšave	Spremembe na področju delovanja	Podpora s strani organizacije
D53	[zaradi zagotavljanja anonimnosti je del transkripta izvzet]	Rigidnost sistema	Spremembe na področju delovanja	Podpora s strani organizacije
D54	Ima pa organizacija posluh glede težav in prislunne rešitvam ter jih tudi ustrezno podpre.	Posluh organizacije	Spremembe na področju delovanja	Podpora s strani organizacije
D55	Dejansko je po reorganizaciji CSD-jev bolje.	Reorganizacija je razmere izboljšala	Reorganizacija	Podpora s strani organizacije

Intervju E

Motivi za izbiro dela				
OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
E1	Od nekdaj sem delal (in to rad) z mladostniki in takrat je bilo to delo z otroki in mladostniki, šele kasneje smo prešli zgolj na otroke. Do takrat sem se pa že prilagodil.	Želja po delu z otroki	Delo z otroki	Motivi za izbiro poklica
Zadovoljstvo pri delu				
E2	Dobro poskrbeti za otroke in	Skrb za otroke	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
E3	z njimi in sodelavko preživeti čim lepši dan.	Preživeti z otroki in sodelavci lep dan	Delo z otroki	Zadovoljstvo pri delu
Doživljanje dela v povezavi s stresom, izgorelostjo in sekundarno travmatizacijo				
E4	Delo je stresno že zaradi odgovornosti,	Stres zaradi odgovornosti	Stres	Doživljanje dela
E5	zna pa biti tudi nevarno (starši, bolezni).	Nevarnost	Stres	Doživljanje dela

E6	Ampak mene najbolj deprivira vodenje (nekretnost in nespoštljivost)	Nespoštljivo vodenje	Stres	Doživljanje dela
E7	in nekompatibilnost z določenim sodelavcem.	Nekompatibilnost z nekaterimi sodelavci	Stres	Doživljanje dela
Doživljanje življenjskih zgodb otrok				
E8	Dovolj sem star, da sem na vse pripravljen. Torej me ne prizadenejo preveč. Vsaj trudim se.	Starost kot varovalni dejavnik	Razmejevanja zgodb otrok od sebe	Doživljanje zgodb otrok
Vpliv stresa in izgorelosti na zaposlene				
E9	Živčnost in zmanjšanje veselja do dela niso v korist ne v službi ne v privatnem življenju.	Živčnost in zmanjšanje veselja do dela škodujejo tako tako v službi kot v zasebnem življenju	Vpliv izgorelosti na poklicno in zasebno delovanje	Vpliv izgorelosti na zaposlene
Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti zaposlenih				
E10	Krizne razmere z velikim številom agresivnih in nevodljivih otrok.	Številčnost otrok	Vzrok na strani uporabnika	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
E11	Izgorelost se zadnje čase povečuje zaradi podaljševanja reševanja postopkov (sodniki) in	Podaljševanje reševanja postopkov	Vzrok na državni ravni	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
E12	pomanjkanja rejnikov.	Pomanjkanje rejnikov	Vzrok na državni ravni	Dejavniki, ki pripeljejo do izgorelosti
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani posameznika				
E13	Najbolj me rešuje sarkastičen humor pa	Sarkastičen humor	humor	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
E14	pameten pogovor znotraj ali zunaj palčice.	Pogovor	Druženje	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
E15	V skrajnem primeru si pa rečem, da sem ponosen na to, da zmorem kar večina ljudi ne bi.	Občutek, da delam dobro delo	Notranja moč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
E16	pričakovanja imam na minimum, tako sem le malokrat razočaran.	Minimalna pričakovanja	Osebnostna lastnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik
Dejavniki, ljudje, situacije ali osebnostne lastnosti, ki krepijo				
E17	V osnovi sem dober in	Dober človek	Osebnostna lastnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – posameznik

E18	sposoben človek	Sposoben človek	Osebna lastnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
E19	s smislom za humor.	Smisel za humor	Osebna lastnost	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - posameznik
E20	In kot tak dobim dovolj pozitivnih povratnih informacij.	Pozitivne povratne informacije	Zunanja podpora	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
E21	Tudi dober namen palčice me drži pokonci.	Dober namen KCO Palčice	Delovanje organizacije	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - organizacija
E22	In mnogo čudovitih prostovoljk in študentk sem spoznal v tem času.	Čudovite prostovoljke in študentke	Zunanja podpora	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti – zunanji dejavniki
Metode, strategije, oblike pomoči za preprečevanje stresa in izgorelosti s strani organizacije				
E23	Včasih smo imeli supervizije, a so le poglobile nezadovoljstvo med nami, saj so jih nekateri sodelavci uporabljali za medsebojno obračunavanje.	Supervizija kot dejavnik povečanja nezadovoljstva med zaposlenimi	Formalna pomoč	Strategije preprečevanja stresa in izgorelosti - organizacija
Predlogi za izboljšave pri nujenju podpore s strani organizacije				
E24	Formalno se izgorelost lajša z dodatkom študentk v kriznih situacijah. Ampak ne pomaga dovolj,	Formalno lajšanje stresa s pomočjo študentov, česar je še vedno premalo	Pomanjkanje pomoči	Podpora s strani organizacije
E25	saj je trenutno naš največji vir stresa prav novi vodja.	Največji stres povzroča novi vodja	Menjava vodstva	Podpora s strani organizacije
E26	S sposobnim, spoštljivim in človeškim vodjem bi se vse drugo dalo prenesti.	Potreba po spoštljivim, človeškim vodjem	Menjava vodstva	Podpora s strani organizacije

Osno kodiranje

MOTIVI ZA IZBIRO DELA

Pomoč ljudem

- Želja pomagati ljudem (A1, A2, A3)
- Zadovoljstvo, da pomaga otrokom, ki to potrebujejo (Č2)
- Delo usmerjeno v dobro počutje travmatiziranih otrok (D4)

Delo z otroki

- Želja po delu z otroki (B1, D1, E1)
- Želja po delu z otroki v stiski (B2)

Predhodna zaposlitev

- Predhodna zaposlitev v varni hiši (B3)
- Predhodna zaposlitev na policijski upravi – Delo z otroki (D2)

Brezposelnost

- Prijava s strani zavoda za zaposlovanje (C1)

Radovednost

- Radovednost (Č1)

Način dela v Kriznem centru za otroke – Hiša zavetja Palčica

- Družinski sistem (D3)

DELO V KRIZNEM CENTRU ZA OTROKE – HIŠA ZAVETJA PALČICA

Delo z otroki

- Delo z otroki (A4)
- Skrb za otroka (A8, C2)
- Pogovori z otroki (A9)
- Priprava otrok na srečanje z rejniško družino (A10)
- Delo z otroki se primerja življenju doma v svoji družini (C4)
- Nega otroka (C5)
- Igra (C6)
- Priprava obrokov (C7)
- Prostočasne dejavnosti, izleti (C8)
- Včasih otroci potrebujejo svoj prostor in čas, preden se zmorejo vključiti k dejavnostim (C9)
- Starejši otroci lahko sodelujejo tudi pri hišnih opravilih (C10)
- Učenje izvajanja osebne nege (C11)
- Predšolske vaje (C12)
- Prisluhniti otrokovim travmam in nuditi varno, ljubeče okolje (C13)
- Pogovor z otrokom o tem, zakaj so prišli v KCO Palčica, ki je letom primeren (C14)
- Biti z otrokom ljubeč in nežen (C15, C19)
- Postavljanje mej, ko so potrebne (C16)
- Poučiti kaj je prav in kaj narobe (C17)
- Dobra izkušnja z odraslo osebo (C18)
- Graditi na otrokovi boljši samopodobi – dati občutek vrednosti (C20)

Stiki pod nadzorom

- Izvajanje stikov pod nadzorom (A5)

Rejniške družine

- Sodelovanje z rejniškimi družinami (A6)

Pristojni CSD

- Sodelovanje s pristojnim CSD-jem (A7)

Gospodinjska opravila

- Gospodinjska dela (C3)

ZADOVOLJSTVO PRI DELU

Delo z otroki

- Otrokova radoživost in občutek varnosti (A11)
- Preživljanje aktivnega časa z otroki (A12)
- Občutek, da ti otroci zaupajo (A13, A18, C21)
- Skrb za otroke (A14, D5, E2)
- Igra z otroki (A15)
- Reševanje ugank z otroki (A16)
- Gledanje risank z otroki (A17)
- Začutiti, da se otrok v stiski ob moji prisotnosti pomiri (B5, C24)
- Otrok pridobi občutek varnosti (B6, Č4)
- Zadovoljstvo, ko otrok dobi varen in topel dom (B7)
- Sproščenost otroka (C21)
- Otrokovo iskanje moje bližine (C23)
- Viden napredek pri otrocih v času, ko so v KCO Palčica (C25)
- Veseli otroški obrazi (Č3)
- Veselje otrok ob mojem prihodu (D6)
- Glavni cilj je dobro počutje uporabnikov in čim hitrejša rešitev zanje (D9)
- Preživeti z otroki in sodelavci let dan (E3)

Cenjenje dobro opravljenega dela

- Pohvala nadrejenega (B4)

Strokovno delo

- Strokovni del (D7)
- Zakonodajni in praktični del (D8)

DOŽIVLJANJE DELA V POVEZAVI S STRESOM, IZGORELOSTJO IN SEKUNDARNO TRAVMATIZACIJO

Stres

- Nošenje zgodb otrok domov (A19)
- Nezaupanje med zaposlenimi (A20)
- Zamenjava vodje (B11)
- Dela z otroki ne doživljam kot stres (C26, C27)
- Slabi odnosi z zaposlenimi doprinesejo največ stresa (C29, Č5)
- Težko je, ko zaradi službe trpi družina (C30)
- Prihod novega otroka in občutek negotovosti (C32)
- Stik s starši (C33)
- Navezanost na otroka in njihov odhod (C34)
- Veliko otrok (Č6)
- Nadure (Č7)
- Fizični napor (Č8)
- Stres zaradi odgovornosti (E4)
- Nevarnost (E5)
- Nespoštljivo vodenje (E6)
- Nekompatibilnost z nekaterimi sodelavci (E7)

Izgorelost

- Zgodila sem mi je izgorelost (B8)
- Nespečnost (B12)
- Utrujenost (B13)
- Občutek brezizhodnosti (B14)
- Nisem doživela izgorelosti zaradi dela, temveč zaradi odnosov med zaposlenimi (C31)

Sekundarna travmatizacija

- Postopek dela z otroki na način, da se jih ponovno travmatizira (A21)
- Ne doživljam sekundarne travmatizacije (A22, C35)
- Lažni občutek, da si zaščiten pred zgodbami otrok (B9)
- Dolgoletno delo z ranjenimi otroci pusti pečat na zdravju (B10)
- Sčasoma se naučiš, da zgodb otrok ne nosiš domov (C28)
- Ob začetku dela se preveč postavljaš v kožo otroka (C36)
- Naučiti se, da ni otrok samo žrtev temveč oseba, ki potrebuje otroštvo polno igre in smeha (C37)
- Močna navezanost za posamezne otroke (C38)

Stres, izgorelost, sekundarna travmatizacija

- Zaznavanje vseh treh (D10)
- Obdobja pritiskov variirajo (D11)
- Delo in prosti čas sta izjemno povezana in vplivata drug na drugega (D12)
- Podaljševanje bivanja otrok v KCO Palčica (D13)
- Številčnost otrok (D14)

- Potrpljenje in upanje, da se bodo pritiski umirili (D15)
- številčnost intrajanje bivanja uporabnikov (D16)

DOŽIVLJANJE ŽIVLJENJSKIH ZGODB OTROK

Razmejevanje zgodb otrok od sebe

- Ob začetku dobro prenašanje zgodb otrok, mišljenje, da zaposleni zgodb ne nosijo domov (A23)
- Sčasoma ugotovljeno, da vse zgodbe dobijo mesto pri zaposlenih (A24)
- Trud, da zgodbe otrok ne vplivajo na kakovost dela (C40)
- Zgodb ne nosim domov (C42)
- Poskušam ne razmišljati o zgodbah otrok (Č10)
- Starost kot varovalni dejavnik (E8)

Negativna čustva

- Občutki jeze, da morajo otroci to preživeti (A25)
- Težko je zavedanje, kaj vse so otroci že preživeli (A30)
- Težko je, ko nisi ob otrokovem odhodu (A31)
- Stiska otrok ob odhodu ter premalo informacij o tem, kam gredo (A32)
- Premalo informacij o tem, kam otroci gredo (A33)
- Bolečina (B15)
- Trpljenje (B16)
- Strah (B17)
- Jeza (B18)
- Občutki žalosti ob zgodbah otrok (Č9)
- Ob začetku težje prenašanje zgodb otrok (D17)
- Nekatere hude zgodbe še vedno pretresejo (D19)
- Občutki žalosti on zavrnitvi otrok s strani staršev, institucij, rejniških družin (D20)
- Občutenje otroške nemoči (D21)

Pozitivna čustva

- Olajšanje, da so v KCO Palčica otroci na varnem (A26)
- Zavedanje, da gredo otroci na boljše (A27)
- Zgodbe dobijo srečen konec (A28)
- Ugotovitev, da je otrokom boljše v KCO Palčica, kot jim je bilo doma (D18)

Mešani občutki

- Mešana občutja ob otrokovem odhodu (A29)
- Empatičnost (C39)
- Bolj čustveno doživljanje, močnejša vez med nekaterim otrokom in zaposlenim (C41)

VPLIV STRESA IN IZGORELOSTI NA ZAPOSLENE

Vpliv izgorelosti na poklicno delovanje

- Ni zaznavanja izgorelosti (A34)
- Potrebna bi bila menjava službe po določenem času (B21)
- Težje opravljanje dela z nekaterimi zaposlenimi (C43)
- Slabše opravljeno delo, kot posledica slabih odnosov med zaposlenimi (C44)

Vpliv izgorelosti na zasebno življenje

- Nespečnost, utrujenost, večja dovzetnost za bolezni, bolečine (B19)
- Depresija (B20)
- Breme domače s službo (C45)
- Razmišljanje o delu doma (C46)
- Manj posvečanja družini (C47)
- Slaba volja (Č11)
- Manjka energije, utrujenost (Č12)
- Težave s spanjem (Č13)
- Živčnost in zmanjšanje veselja do dela škodujejo tako tako v službi kot v zasebnem življenju (E9)

Vpliv stresa na poklicno delovanje

- Vsakodnevno srečevanje s stresom (A35)
- Premalo počitka doma vpliva na stres v službi (D23)
- Živčnost in zmanjšanje veselja do dela škodujejo tako tako v službi kot v zasebnem življenju (E9)

Vpliv stresa na zasebno življenje

- Ureditev življenja na način, da lahko normalno živiš (A36)
- Dnevi, ko vse postane preveč (A37)
- Izguba energije za svoje bližnje (A40, D24, D25)
- Večja starost svojih otrok kot olajševalni dejavnik (D28)

DEJAVNIKI, KI PRIPELJEJO DO IZGORELOSTI ZAPOSLENIH

Vzrok na strani zaposlenega

- Ne zmožnost predelave zgodb otrok (A47)
- Poistovetenje z otroki (A48)
- Slabša iznajdljivost zaposlenih (A49)
- Negativno naravnano mišljenje (A50)
- Težava pri prilagajanju službenega in zasebnega življenja (B29)
- Starost (C52)

Vzrok na strani uporabnikov

- Boleče zgodbe otrok (B22)
- Posttravmatske vedenje otrok (B23)
- Prihodi in odhodi otrok (B27)

- Glasnost (C53)
- Številčnost otrok (D35, E10)
- Otroci s posebnimi potrebami (D36)
- Različne starostne kombinacije otrok (D37)

Vzrok na strani organizacije

- 12-urni delovni čas (B24)
- Nočne izmene (B25)
- Nepredvidljiv urnik (B26)
- Slabi odnosi med zaposlenimi (B29, C48, C49, Č1)
- Nerazumevanje s strani vodje (B30)
- Več različnih odgovornosti hkrati (B31, C51)
- Preveč dela (C50)
- Ustrahovanje nadrejenega (C45)
- Nadure (Č15)
- Fizična aktivnost (Č16)
- Podaljševanje bivanja otrok (D33)
- Kadrovske primanjkljaji (D34)

Vzrok na državni ravni

- Podaljševanje reševanja postopkov odkar je nov Družinski zakonik v veljavi (E11)
- Pomanjkanje rejnikov (E12)

METODE, STRATEGIJE, OBLIKE POMOČI PREPREČEVANJA STRESA IN IZGORELOSTI – POSAMEZNIK

Druženje

- Pogovor (A51, A52, A54, A59, C55, E14)
- Družba (A62)
- Prijatelji (B35, C58)
- Dober odnos s svojim otrokom (B36)
- Družina (C57)
- Zabava (D42)

Zunanja podpora

- Posvet s strokovnimi delavci (A53)
- Terapija (A44)

Ozaveščanje samega sebe

- Vedeti, kje so tvoje šibke točke (A55, A56)

Osebnostne lastnosti

- Pozitivna naravnost in optimizem (D44)
- Požrtvovalnost (D45)

- Minimalna pričakovanja (E16)
- Dober človek (E17)
- Sposoben človek (E18)
- Smisel za humor (E19)
- Hitro prepoznavanje in reagiranje na stres (A41)

Fizična aktivnost

- Joga (A57, A42)
- Sprehod (A58, B33)
- Jogging (B34)
- Šport (D41)
- aktivno preživljanje časa (A39)

Sprostitev

- Morje (A60)
- Knjiga (A61)
- Kvaliteten spanec (B32)
- Narava (C56)
- Sprostitev doma (Č17)
- Počitek, večerja in film (A38)
- Kuhanje (A45)

Humor

- črn humor (A67)
- sarkastičen humor (E13)

Notranja moč

- močna volja (A69)
- poslušati svoje telo (A70)
- Zavedanje svoje vloge v otrokovem življenju in razmejitev svoje zgodbe od otrokove zgodbe (A71)
- Razmejitev službe od doma (C59, Č18)
- Občutek, da delam dobro delo (C63, Č19, E15)
- Naučiti se pravilno razporejati energijo in aktivnosti (D26)
- Naučiti se poskrbeti za uporabnike brez povzročanja škode samemu sebi (D30)
- Ne poglobljanje v otrokove zgodbe (D31)
- Upanje, da bodo pritiski minili (D46)
- Pomoč hormonov k spodbuditvi energije (A46)

Strokovne izkušnje

- Več letne izkušnje in profesionalnost (D29)
- Biti z otroki tukaj in zdaj (D32)

Formalna pomoč

- Psihoterapija (D39)
- Izobraževanje (D40)

DEJAVNIKI, LJUDJE IN SITUACIJE, KI KREPIJO

Druženje

- Družina (A63, C63)
- Prijatelji (A64)
- Partner (A65)
- Sodelavke (A66)
- Dobri odnosi med zaposlenimi (B37, Č21)
- Toplina (B38)
- Občutek sprejetosti (B39)
- Pogovor s sodelavci (B40)
- Sodelavec vreden zaupanja (C60)
- Pohvala (C61)
- Ko se nekdo dobro počuti ob meni (C64)
- Podpora in razumevanje s strani domačih (D27)

Zunanja podpora

- Pomoč drugega, da te postavi na realna tla (A68)
- Pozitivne povratne informacije (E20)
- Čudovite prostovoljke in študentke (E22)

Zadovoljstvo otrok

- Prinašati zadovoljstvo otrokom (Č20)

METODE, STRATEGIJE IN OBLIKE POMOČI ZA PREPREČEVANJA STRESA IN IZGORELOSTI – ORGANIZACIJA

Pomanjkanje pomoči

- Organizacija se ne poslužuje nobenih oblik pomoči (A72, C65, Č22)
- Novi vodja ne pomaga zaposlenim (Č23)
- Mobing na delovnem mestu (Č24)

Zunanja pomoč

- Pomoč študentov (B41)

Formalna pomoč

- Supervizija (B42, C66, E23)

Prilagodljivost zaposlenih

- Zamenjava urnikov (B43)

Vodstvo

- Različnost vodenja – prejšnja vodja me ni potisnila čez prag moje zmožnosti (B44)
- Prilagajanje urnikov (D43)

Reorganizacija

- Reorganizacija je razmere izboljšala (D48)

Druženje

- Skupne aktivnosti (D49)

Strokovno znanje

- Izobraževanja (D50)

Delovanje organizacije

- Dober namen KCO Palčice (E21)

PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE PRI NUDENJU PODPORE S STRANI ORGANIZACIJE

Predlogi za izboljšavo

- Supervizija (A73)
- Intervizija (A74)
- Zaupanje med zaposlenimi (A75)
- Več informacij o otrocih (A76)
- Povratne informacije s strani rejniških družin (A77)
- Več informacij o otrocih (A78)
- manj nadur, groženj, omalovaževanj dela s strani novega vodja (B47)
- Drugačen urnik (B48)
- Več predavanj, izobraževanj (B49)
- Več podpore med zaposlenimi (B50)
- Menjava vodstva (C68)
- Menjava del kadra (C69)
- Podpora s strani študentov in prostovoljcev (C70)
- Sprememba organizacije (Č25)

Pomanjkanje pomoči

- Brez podpore (B45, C67)
- Formalno lajšanje stresa s pomočjo študentov, česar je še vedno premalo (E24)

Menjava vodstva

- Pri prejšnji vodji sem dobila več podpore (B46, B51)

- Največji stres povzroča novi vodja (E25)
- Potreba po spoštljivem, človeškem vodjem (E26)

Spremembe na področju delovanja

- Začetek opozarjanja na dejavnike tveganja (D51)
- Podajanje predlogov za izboljšave (D52)
- Rigidnost sistema (D53)
- Organizacija je pripravljena prisluhniti (D54)

MOČNE TOČKE ZAPOSLENIH

Delo z otroki

- Delo z otroki (A79)
- Igra z otroki (A80)
- Pestovanje dojenčkov (A81)
- Nuditi otrokom občutek varnosti (A82)
- Prispevati k temu, da se otroci sprostijo (A83)
- Postavljanje mej (A86, C76)
- Zmožnost empatije (B52, C75)
- Nežnost (B53)
- Zdržati bolečino z otroki (B54)
- Pomirjanje (B55)
- Spodbujanje (B56)
- Zmožnost razmejiti otrokove travme od sebe (C71)
- Otroški del v sebi (C72)
- Rada imam svojo službo (C73)
- Delavnost (C74)
- Ljubeznivost (C77)
- Igrivost (C78)
- Zmožnost prenašanja stresnih situacij (C79)

Samorefleksija

- Zavedanje, katere so moje šibke točke in biti na njih pozorna (A85)

Osebna lastnost

- Zmožnost prilagoditvi novi situaciji (C81)
- Zmožnost delati v kolektivu (C82)

ŠIBKE TOČKE ZAPOSLENIH

Delo z otroki

- Prevelika pričakovanja od starejših otrok (A84)

- Močna utrujenost (B57)
- Več stresnih situacij hkrati (B58)
- Manjka energije (B59)
- Pozabljivost (B60)

Vpliv del na zasebno življenje

- Utrujenost doma (C80)

Osebna lastnost

- Občutki prizadetosti, ko ima nekdo slabo mnenje o meni (C83)
- Nezmožnost se postavljati zase (C84)
- Navzemanje slabega vzdušja (C85)

Strokovno znanje

- Premalo strokovnega znanja (C86)