

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**STRATEGIJE SOOČANJA S SOČUTNO IZČRPANOSTJO
MED SOCIALNIMI DELAVKAMI**

Mentorica:izr. prof. dr. Petra Videmšek

Eva Žukovec

Somentorica: dr. Klavdija Kustec

Ljubljana, junij 2022

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Eva Žukovec

Naslov naloge: Strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo med socialnimi delavkami

Kraj: Ljubljana

Leto: 2022

Št. strani: 69

Št. virov: 97

Št. slik: 5

Št. prilog: 6

Mentorica: izr. prof. dr. Petra Videmšek

Somentorica: dr. Klavdija Kustec

Lektoriral: Kristina Anželj, mag. prof. slov.

Povzetek:

Empatija in čustveno odzivanje sta za socialne delavce nujno potrebni spretnosti, da lahko učinkovito pomagajo svojim uporabnikom, a delo s temi veščinami zahteva tudi svojo ceno. Čustvena obremenitev postavlja socialne delavce v pozicijo, kjer so pogosto izpostavljeni nevarnostim sočutne izčrpanosti. Nemalokrat gre to v škodo socialnih delavcev, uporabnikov ali socialnega dela samega, saj se je izkazalo (npr. Harr, 2013; Figley, 2002; Peters, 2018), da ta vpliva na komunikacijo, zmanjšuje pozornost in koncentracijo ali celo pripelje do težav v duševnem zdravju. V diplomski nalogi želim osvetliti, kaj je sočutna izčrpanost (ang. compassion fatigue), kje so vzroki zanjo, po čem jo prepoznamo in kakšne so njene posledice ter v nadaljevanju predstaviti konkretne strategije soočanja z njo. Na začetku iz pregledane literature (Diaconescu, 2015; Harr in Moore, 2011; Adams idr., 2006; Peters, 2018; Al Barmawi idr., 2019; Harr, 2013; Cuaerto in Campos-Vidal, 2019; Skovholt in Trotter-Mathison, 2014) predstavim teorijo in že znane rezultate raziskav o manifestaciji sočutne izčrpanosti in strategijah soočanja z njo, ki jih kasneje povežem z izsledki lastne kvalitativne raziskave. Glavni prispevek le-te so oblikovane konkretne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki jih lahko zagotovi delovna organizacija (na primer dobro in izkušeno vodstvo, redne supervizije, teambuilding, dobro delovno okolje, skrb za strokovno rast in pozornost na občutke zaposlenih ...), socialni delavec sam (na primer fizična aktivnost, samopotrditve, podporna socialna mreža, postavljanje mej, duhovnost in odklop) ter izobraževanje za socialnega delavca (npr. prepoznavanje osebne zgodovine, več konkretnosti, učenje samospoštovanja, osebna pričevanja ...).

Ključne besede: sočutno zadovoljstvo, sekundarni travmatski stres, osebne strategije soočanja, skrb zase, organizacijske strategije soočanja, izobraževanje za socialno delo

Abstract:

Empathy and emotional response are essential skills for social workers so that they can effectively help their clients, but working with these skills also comes at a price. Emotional strain puts social workers in a position where they are often exposed to the dangers of compassion fatigue. This often leads to detriment of social workers, clients or social work itself, as it has been shown (Harr, 2013; Figley, 2002; Peters, 2018) to affect communication, focus and concentration, or even lead to mental health problems. In this paper I want to highlight what compassion fatigue is in general, what are the causes, how do we recognize it and what are its consequences. Afterwards I present concrete strategies for coping with it. At the beginning I present the theory and already known results of research in the collected literature (Diaconescu, 2015; Harr in Moore, 2011; Adams idr., 2006; Peters, 2018; Al Barmawi idr., 2019; Harr, 2013; Cuaerto in Campos-Vidal, 2019; Skovholt in Trotter-Mathison, 2014) on the manifestation of compassion fatigue and coping mechanisms for it, which are later linked to the results of my own qualitative research. The main contribution is the formulation of concrete strategies for dealing with compassion fatigue, which can be provided by the work organizations (for example good and experienced management, regular supervision, team building, good working environment, care for professional growth and attention to employees' feelings), social workers themselves (eg physical activity, self-affirmation, supportive social network, setting boundaries, spirituality) and education for the social workers (eg recognizing personal history, more concreteness, learning self-respect, personal testimonies ...).

key words: compassionate satisfaction, secondary traumatic stress, personal coping strategies, self-care, organizational coping strategies, social work education

PREDGOVOR

Številni socialni delavci se za vstop v poklic odločajo predvsem iz sočutnih in altruističnih želja po izboljšanju človeških življenj in občutka zadovoljstva, ki izhaja iz pomoči drugim. Ob tem pa se posledično neprestano srečujejo z bolečino in travmo, ki jo ti posamezniki, družine ali skupine nosijo in so zaradi le-te potrebni pomoči (Figley, 2002). Poslušanje zgodb o zlorabi otrok, slabem ravnanju, čustvenih stiskah in bolečini je vsakodnevni kontekst socialnega delavca. Vsi, ki se podajamo na to pot, pa se moramo zavedati tveganj in cene, ki ima delo s trpečimi na nas.

Številne študije dokazujejo, da so socialni delaci izpostavljeni velikemu tveganju za razvoj sočutne izčrpanosti zaradi fizičnega in čustvenega vpliva ponavljajoče se izpostavljenosti negativnim življenjskim dogodkom (Adams idr., 2006; Badger idr., 2008; Bell, 2003; Bride in Figley, 2007; Sprang idr., 2007; Van Hook in Rothenberg, 2009).

Da bi se lahko v čim večji meri izognili nastanku in razvoju sočutne izčrpanosti v sferi socialnega dela, je dolžnost vsakega posameznika, njegove delovne organizacije in izobraževalnega sistema, da aktivno deluje v smeri prepoznavanja, zmanjšanja in/ali preprečevanja njenih simptomov.

S pomočjo pregledane literature (Diaconescu, 2015; Harr in Moore, 2011; Adams idr., 2006; Peters, 2018; Al Barmawi idr., 2019; Harr, 2013; Cuaerto in Campos-Vidal, 2019; Skovholt in Trotter-Mathison, 2014) in ugotovitev svoje kvalitativne raziskave s socialnimi delavci in delavkami, zaposlenimi v socialnem varstvu, bi rada strnila in predala ugotovitve, katere so tiste pomembne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, na katere se socialni delavci lahko oprejo v boju proti sočutni izčrpanosti, ki jih lahko prizadene zaradi narave njihovega dela. Glavna nit moje raziskave so torej bile strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo za spodbudo za uporabo le-teh v praksi socialnih delavcev na njihovih delovnih mestih in študentov, ki se na to še pripravljajo.

Ideje, ki jih bom predstavila v teoretičnem uvodu, želim s kvalitativno raziskavo in analizo preveriti ter v teoriji predstavljene strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo poskusiti vpeljati v svojo prakso in ozavestiti o njih tudi izobraževalni sistem, da bi jih vpeljal v svoj učni načrt.

Ker je polje raziskovanja sočutne izčrpanosti v Sloveniji precej novo, v dostopni literaturi zaznamo različne izraze za ta isti problem (npr. sočutna izčrpanost (Figley, 2002; Adas idr., 2006; Al Barmawi, 2019), izčrpanost zaradi sočutja (Videmšek, 2021; Kress, 2020; Gombač, 2016), sočutnostna izčrpanost (Stolnik, 2020), zastopniška travma (Videmšek, 2021) ipd. Sama v diplomski nalogi sledim izrazu sočutna izčrpanost, saj je ta prevod najbližji angleškemu izrazu »compassion fatigue« in sem navezujoč na ta izraz našla največ dostopne literature.

Kazalo vsebine

1. TEORETIČNI UVOD.....	4
1.1. Opredelitev pojmov izgorelost, sekundarni travmatski stres in sočutna izčrpanost	4
1.1.1. Izgorelost.....	5
1.1.2. Sekundarni travmatski stres.....	6
1.1.3. Sočutna izčrpanost	8
1.2. Vzroki sočutne izčrpanosti.....	11
1.3. Simptomi sočutne izčrpanosti	13
1.4. Posledice sočutne izčrpanosti.....	14
1.5. Strategije spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo.....	15
1.5.1. Organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo	16
1.5.2. Osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo	21
1.5.3. Izobraževanje.....	24
2. OPREDELITEV PROBLEMA.....	27
2.1. Raziskovalna vprašanja.....	28
3. METODOLOGIJA.....	29
3.1. Vrsta raziskave	29
3.2. Teme raziskovanja	29
3.3. Merski instrumenti ali viri podatkov	30
3.4. Populacija in vzorec.....	30
3.5. Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva.....	31
3.6. Obdelava in analiza gradiva	32
4. REZULTATI	33
5. RAZPRAVA.....	49
6. SKLEP.....	56
7. PREDLOGI	58
8. LITERATURA IN VIRI.....	60

9. PRILOGE	68
9.1. Priloga 1: Smernice za intervju	68
9.2. Priloga 2: Transkripti intervjujev ter določitev enot kodiranja	69
9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje.....	89
9.4. Priloga 4: Osno kodiranje	171
9.5. Priloga 5: Odnosno kodiranje.....	181

Kazalo slik

Slika 1: Vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje)	35
Slika 2: Simptomi sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje).....	38
Slika 3: Posledice sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje)	39
Slika 4: Dejavniki tveganja za razvoj sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje)	41
Slika 5: Strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo (osno in odnosno kodiranje).....	42

Kazalo tabel

Tabela 1: Organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo.....	44
Tabela 2: Osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo	46
Tabela 3: Strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki jih lahko zagotovi fakultetno izobraževanje za socialno delo.....	48

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Opredelitev pojmov izgorelost, sekundarni travmatski stres in sočutna izčrpanost

Koncepti izgorelosti (ang. burnout), sekundarnega travmatskega stresa (ang. secondary traumatic stress) in sočutne izčrpanosti (ang. compassion fatigue) se v praksi, kot je razvidno tudi iz moje raziskave v nadaljevanju, pogosto uporabljajo zamenljivo, iz česar izhaja, da je težko združiti ugotovitve raziskav za na teoriji temelječo teorijo (Baird in Kracen, 2006).

Izgorelost je po opredelitvi Pines in Maslach (1978, str. 223) sindrom emocionalne izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšane osebne izpolnitve med strokovnimi delavci. Izraza posredna travmatizacija in sekundarni travmatski stres, s katerima opisujejo škodljive učinke dela socialnih delavcev z uporabniki, ki iz svoje preteklosti nosijo številne psihološke travme (na primer spolne in fizične zlorabe, vojaški spopadi, naravne katastrofe itd.), pa opredeljujeta povode za nastanek sočutne izčrpanosti (Jerkins in Baird, 2002). Videmšek (2021) zato opozarja, da sočutne izčrpanosti ne moremo menjati z izgorelostjo, saj je posebna lastnost sočutne izčrpanosti prav ta dolgotrajna izpostavljenost travmatičnim izkušnjam, kar ni predpogoj za izgorelost.

Čeprav je sočutna izčrpanost povezana s posrednim doživljanjem travme, se pomembno razlikuje tudi od posttravmatske stresne motnje. Z vključitvijo posttravmatske stresne motnje v tretjo izdajo Diagnostičnega in statističnega priročnika (DSM III – American Psychiatric Association, 1980) so bili pogosti simptomi, povezani s hudo psihološko travmo, opredeljeni kot psihiatrična motnja. Figley (1995) pa je razvil koncept sočutne izčrpanosti, ko se je začel osredotočati na edinstveno delovno okolje strokovnjakov na področju duševnega zdravja ter prvih posredovalcev ob travmatičnih dogodkih in na to, kako le-ti izkusijo posredne posledice travme. Videmšek (2021) opisuje, da se socialni delavci v primerjavi z drugimi poklici pomoči pogosteje empatično vključujejo v stanja ljudi in se z njimi poistovetijo, kar posledično predstavlja večjo nevarnost za razvoj sočutne izčrpanosti.

V nadaljevanju zato za jasnejše prepoznavanje in razlikovanje natančneje opredelim in ločim tri koncepte: izgorelost, sekundarni travmatski stres in sočutno izčrpanosti. Slednja bo ostala osrednja tema nadaljnje teorije.

1.1.1. Izgorelost

Kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti lahko opišemo kot izgorelost. Je psihološki sindrom, ki se izraža kot čustvena izčrpanost, depersonalizacija in zmanjšana učinkovitost. Je posledica kroničnih interpersonalnih stresorjev pri delu (Maslach, 1998). Izgorelost se pogosto enači s kroničnim stresom ali z neizpolnjenimi pričakovanji, vendar Freudenberger in Richelson (1980) opredeljujeta izgorelost kot stanje izčrpanosti, ki nastopi, ker se predanost ideji, odnosu in načinu življenja ne vrne v obliki pričakovane nagrade.

Izgorelost je od vseh treh najdlje poznan izraz, ki so ga začeli raziskovati že v začetku 80. let. Ker že od samega začetka ni izrazito spreminjal svojega pomena, se avtorji (Harr, 2013; Diaconescu, 2015; Adams idr. 2006; Peters, 2018) še danes sklicujejo in uporabljajo njegove začetne definicije, zato je tudi v tej nalogi opaziti starejše vire. To pomeni, da se koncept skozi leta le utrjuje in izpopolnjuje, njegov pomen pa ostaja enak.

Ugotovljeno je, da so ljudje v različnih poklicih enako ogroženi za razvoj izgorelosti, čeprav velja, da so strokovnjaki iz pomagajočih poklicev – to so tudi socialni delavci – posebej izpostavljeni zaradi čustvenega pritiska, ki je povezan z intenzivnim sodelovanjem z ljudmi v daljšem časovnem obdobju (Raquepaw in Miller, 1989). Tisti, ki trpijo za izgorelostjo, lahko izgubijo energijo, idealizem, smisel in postanejo manj zaupljivi in naklonjenim klientom (Edelwich in Brodsky, 1980).

Izgorelost se najbolj očitno odraža na delovnem mestu, kjer so zahteve po energiji stalne in je odmik takoj viden. Proučevanje sindroma izgorelosti je pokazalo, da gre za tri skupine vzrokov, ki medsebojno vplivajo na nastanek tega stanja: družbene okoliščine, psihološke okoliščine ter osebne lastnosti (Adams, 1965; Ryan in Deci, 2000).

Poleg zgoraj navedenih avtorjev tudi Peters (2018) opozarja, da je izgorelost povezana z delovnim okoljem in stresorji znotraj njega. Izgorelost je torej posledica ali rezultat in ni nujno, da je povezana s sočutjem, medtem ko sočutje mora obstajati pred sočutno izgorelostjo.

Izgorelost je zasnovana kot večdimenzionalni konstrukt, sestavljen iz treh komponent: izčrpanosti, cinizma in neučinkovitosti. Pogosto je posledica dolgotrajnega konflikta med osebnimi in organizacijskimi zahtevami, preobremenjenostjo, malo pozitivnega priznavanja in pomanjkanja spoštovanja na delovnem mestu (Maslach idr., 2001).

Adams idr. (2006) opozarjajo, da lahko visoka čustvena vključenost socialnega delavca brez ustrezne socialne podpore ali občutkov osebnih delovnih dosežkov povzroči, da je ta ranljiv za izgorelost. Na podlagi tega trdijo, da sta sekundarna travma in izgorelost osrednji in kritični značilnosti sočutne izčrpanosti.

1.1.2. Sekundarni travmatski stres

Empatično sodelovanje s travmatiziranimi uporabniki pogosto zahteva, da socialni delavci s svojimi uporabniki raziskujejo in razpravljajo o podrobnostih travmatične izkušnje, ki jih je doletela. To lahko vključuje tudi igro vlog ali dramatično uprizorjanje dogodkov, ki naj bi imeli odločilen pomen za delovni odnos pomoči, vendar ima to lahko škodljiv čustveni vpliv na socialnega delavca (Figley, 2002).

Ta vrsta travme, ki izhaja iz zgoraj opisanega škodljivega čustvenega vpliva, se imenuje sekundarni travmatski stres (Boscarino idr., 2004; Diaconescu, 2015; Adams idr., 2006). Dolgoročneje ali kontinuirano doživljanje sekundarnega travmatskega stresa pripelje do sekundarne travmatizacije.

Figley (1999, str. 10) je sekundarni travmatski stres definiral kot

»naravno, posledično vedenje in čustvovanje, ki izhaja iz natančnejšega poznavanja travmatizirajočega dogodka, ki ga je doživela pomembna druga. Je stres, ki je posledica pomoči ali želje po pomoči travmatizirani ali trpeči osebi.«

Sekundarni travmatski stres je obravnavan kot poklicna nevarnost zaradi zagotavljanja neposrednih storitev travmatiziranim bližnjim, v primeru socialnih delavcev uporabnikom (Bride, 2007).

Ljudje, kot so na primer družina, prijatelji ali zaposleni v službah pomoči (tj. tudi socialni delavci), ki prihajajo v stalen tesen stik s tistimi, ki so preživeli travmo, torej prav tako doživijo čustvene motnje in lahko postanejo posredne žrtve te travme (Bride, 2007).

Diaconescu (2015, str. 59) zapiše, da sta McCannin in Pearlman leta 1990 uvedla izraz sekundarna travmatizacija, da bi opisala globoko negativno transformacijo strokovnjakov na področju spoznavanja ter temeljnih prepričanj o svetu zaradi vživljanja v uporabnike, ki poročajo o travmatskih izkušnjah.

Ta negativna transformacija se po mnenju Cox in Steiner (2013) kaže na psihološki in fiziološki ravni. Psihološki simptomi sekundarnega travmatskega stresa se kažejo skozi depresijo, zaskrbljenost, strah, sram, čustveno otopelost, dvome, slabo samopodobo in vsiljiv ali spregledan spomin na travmo uporabnika. Beaton in Murphy (1995) pa sta med fizičnimi simptomi izpostavila povišanje srčnega utripa, motnje spanja ter slabši imunski sistem, raziskave pa so pokazale tudi visoko stopnjo umrljivosti v poklicih pomoči.

Chrestman (1999) je opozoril, da so simptomi sekundarnega travmatskega stresa enaki tistim, ki jih opazimo pri ljudeh, ki so bili neposredno izpostavljeni travmi (na primer vsiljive slike, povezane s travmatskimi razkritji uporabnikov, izogibajoči se odzivi in fiziološko vzbujenje).

Razen dejstva, da je ponavljajoča se izpostavljenost travmatski izkušnji posredna in je »le« posledica prizadevanj za pomoč osebi, ki trpi, je sekundarni travmatski stres torej skoraj identičen posttravmatski stresni motnji (PTSM) ali simptomom, povezanih s PTSM (Bride idr., 2007). Med te simptome štejemo vsiljive slike, vztrajno izogibanje dražljajem ali osebam ali aktivnostim, posredno ali neposredno povezanim s travmo, depersonalizacijo ali disociativno amnezijo, napačno socialno delovanje idr. (DSM IV, 2013).

Figley (2002) je za opis pojavov, ki se razvijejo kot posledica sekundarnega travmatskega stresa, uvedel izraz sočutna izčrpanost.

1.1.3. Sočutna izčrpanost

Posledica sekundarne izpostavljenosti travmatičnim izkušnjam, ali kot pravi Videmšek (2021) pogosto opredeljena kot »zastopniška travma«, je sočutna izčrpanost.

Sočutna izčrpanost je pojav, ki ga sestavljata obe zgoraj opisani komponenti – izgorelost in sekundarni travmatski stres – simptomi tega stanja pa se navzven ponavadi kažejo kot običajni znaki kroničnega stresa (Bhutani idr., 2012). Figley (1997) je opisal, da se sočutna izčrpanost manifestira, ko so strokovnjaki izpostavljeni sekundarnim travmam, stresu in tesnobi, ki so neposredno povezani z zahtevami po skrbi za nekoga, ki trpi ali je trpel zaradi travmatičnega dogodka, npr. socialni delavci v odnosu s svojimi uporabniki.

Figley (1995, str. 253) jo natančneje opiše kot:

»stanje biološke, psihološke in socialne izčrpanosti in disfunkcije, ki sta posledica dolgotrajne izpostavljenosti stresu sočutja in vsemu, kar vzbuja.«

Sočutnost je po besedah Radleya in Figleya (2007) poglobljeno poznavanje in zavedanje trpljenja drugih, da bi lahko poiskali načine za izboljšanje življenja drugega.

McHolm (2006) je Figleyevi definiciji dodal še duhovno komponento z navedbo, da sočutna izčrpanost

»opiše čustveno, fizično, socialno in duhovno izčrpanost, ki preplavi posameznika na tak način, da povzroči splošen upad njegove želje, sposobnosti in energije po čutiti in imeti energijo za pomoč drugemu« (str. 14).

Sočutna izčrpanost pri socialnem delavcu vidno zmanjšuje sposobnost ali zanimanje za prenašanje trpljenja uporabnikov (Figley, 2002).

Coetzee in Klopper (2010) sta sočutno izčrpanost opredelila kot

»končni rezultat progresivnega in kumulativnega procesa, ki ga povzroči dolgotrajen, neprekinjen in intenziven stik z uporabniki, uporaba samega sebe in izpostavljenost stresu« (str. 237).

Ta zadnja definicija že ni več osredotočena le na pogled sočutne izčrpanosti iz vidika travme, temveč razširi koncept na končni rezultat intenzivnega stika s tistimi, ki trpijo, in izpostavljenosti stresu. Vsem je skupni imenovalec empatija in prepoznavanje vpliva stresa na socialne delavce.

Po ugotovitvah raziskave Petersa (2018) je empatija pomembno povezana s sočutno izčrpanostjo med socialnimi delavci. Delo s travmatiziranimi uporabniki in vključitev empatične vpletenosti lahko privede do sočutne izčrpanosti. Izpostavi štiri bistvene attribute sočutne izčrpanosti: upadanje empatične sposobnosti, čustveno izčrpanost, zmanjšano vzdržljivost in nemoč.

Figley (2002) je prvi zastavil večfaktorski model sočutne izčrpanosti, v katerem je empatija najbolj bistvena sestavina učinkovitega socialnodelovnega odnosa. Pri tem pa socialni delavec neizogibno trpi nezaželene »stroške skrbi« – negativne stranske učinke te empatične drže. Po Figleyevem modelu lahko tako ta stres povezan z empatijo ublažimo z občutkom dosežka in/ali ločitvijo s strani socialnega delavca.

S podaljšano izpostavljenostjo travmam uporabnikov, spominom na posebej travmatizirane uporabnike in nepričakovane motnje v življenju pa se sočutna izčrpanost razvije ali poslabša (Sinclair idr., 2017).

Videmšek (2021, str. 252) pomembno povzame, da je sočutna izčrpanost čustvena in fiziološka reakcija socialnega delavca na stres, ki izhaja iz dolgotrajne empatične in sočutne vpletenosti z uporabniki z izkušnjo travme in ni le posledica empatičnega doživljanja.

Harr (2013) povzame, da se koncept sočutne izčrpanosti nanaša na negativne posledice dela s travmatiziranimi uporabniki in nadomestnega doživljanja učinkov travmatičnih življenjskih dogodkov.

Peters (2018) predlaga, da se sočutna izčrpanost začne s čustvenimi simptomi, kot je občutek nepovezanosti socialnega delavca z uporabnikom, in konča s fizično simptomatologijo, kot so glavoboli in nespečnost. Cuartero in Campos-Vidal (2019) opozorita, da se, ko socialni delavci doživljajo ta pojav, njihova sposobnost empatije, pomoči in povezovanja občutno zmanjša.

Namesto sočutne izčrpanosti bi bilo zato zaželeno, da bi socialni delavci ob svojem delu doživljali sočutno zadovoljstvo (ang. compassion satisfaction).

Socialni delavci v svoj poklic vstopajo zaradi sočutja in altruističnih želja po izboljšanju človeških življenj ter občutka zadovoljstva, ki izhaja iz pomoči drugim. Ta čustva zadovoljstva ob uspešni pomoči tudi nadaljnje motivirajo in podpirajo tiste, ki delajo v pomagajočih poklicih, trdita Haar in Moore (2011).

Sočutno zadovoljstvo je užitek, ki ga socialni delavec, ali sorodni poklic pomoči, doživlja ob delu, ki ga opravlja. Gre za pozitivno sovplivanje pomoči drugim in občutkov glede splošnega prispevka družbi in splošnemu zadovoljstvu. Kot povzame Stamm (2010):

»če je sočutna izčrpanost "slaba stvar", ki izhaja iz pomoči drugim, je sočutno zadovoljstvo "dobra stvar"« (str. 13).

Kot pojasnjujeta Collins in Long (2003), je sočutno zadovoljstvo bistvena motivacija poklicev pomoči. Ko socialni delavci zaznajo pozitivno spremembo v kakovosti življenja posameznika, družine ali skupnosti, ki ji služijo, imajo občutek izpolnjenosti, ki jih motivira, da nadaljujejo s poklicem (Jones, 2005).

Waganam idr. (2015) sočutno zadovoljstvo vidijo kot motivacijo, vzdržljivost, zanimanje in občutek, da si pri uporabniku dosegel njegov zelen izid. Je kot nagrada, ki jo socialni delavec prejme ob opazovanju izboljšanj in rasti uporabnikov, pri njihovih občutkih opolnomočenja, energije in navdušenja (Rossi idr., 2012).

Na kratko, je pozitiven občutek, ki ga doživijo tisti, ki opravljajo dobro delo in s tem prispevajo k dobremu počutju drugih (Stamm, 2005). Ko socialni delavci doživijo sočutno zadovoljstvo, pogosto doživijo tudi povečano pozitivno dožemanje svojega dela, kar lahko povzroči še boljše strokovno prakso (Wagaman idr., 2015).

Da bi natančneje razumeli, kako lahko dosežemo sočutno zadovoljstvo, je treba razumeti tudi, kako in zakaj pride do sočutne izčrpanosti, kako jo prepoznamo in kakšne so njene posledice. V nadaljevanju zato podrobneje opišem vzroke, simptome in posledice sočutne izčrpanosti.

Razumevanje in poznavanje tega pomaga k hitrejšemu odkrivanju fenomena in dovolj hitremu soočanju z njim.

1.2. Vzroki sočutne izčrpanosti

Pri razlagi vzrokov za sočutno izčrpanost pomaga poznavanje vpliva stresa in njegovega procesa, z osredotočenostjo na fiziološke (spremembe v hormonskem in nevroendokrinem sistemu) in psihološke (kognitivno delovanje) reakcije posameznikov na stresorje v življenjskih okoliščinah posameznika (Pearlin, 1989, str. 241).

Glavni vzrok, ki ga je moč zaslediti v literaturi, ki raziskuje vzroke sočutne izčrpanosti, je stalna izpostavljenost socialnih delavcev trpljenju uporabnikov, ki jo lahko dodatno poslabša še pomanjkanje podpore na delovnem mestu ali doma (npr. Peters, 2018; Harr in Moore, 2011; Cuartero in Campos-Vidal, 2019; Skovholt in Trotter-Mathison, 2014; Thomas, 2013 idr.).

Peters (2018) pomembne vzroke za razvoj sočutne izčrpanosti opiše kot pomanjkanje osebne in strokovne podpore ter dejavnike na delovnem mestu.

- Pomanjkanje osebne in strokovne podpore

Osebni vzroki se kažejo predvsem skozi moralno stisko ali pritisk, ki jo povzroča socialnim delavcem v praksi precej znana potreba po stalnem reševanju etičnih in vrednotnih konfliktov (Forster, 2009, str. 2). Harr (2013) to opisuje kot težavo socialnih delavcev pri združevanju osebnih in poklicnih prepričanj ter sistemov vrednot. Nenehni poskus razreševanja očitnih razlik med osebnimi vrednotami in realnostjo, s katero se vsakodnevno soočajo, lahko povzroči dvom v lastna prepričanja ali sposobnost, da lahko pozitivno spremenijo življenja drugih. Z naraščajočim občutkom neuspeha in malodušja lahko socialni delavci doživijo izgubo upanja.

Adams idr. (2006) predlagajo, da lahko tudi drugi vidiki osebnega življenja vplivajo na verjetnost razvoja sočutne izčrpanosti. Kot primer navajajo lastno zgodovino travme socialnega delavca in nižjo socialno podporo. Skovholt in Trotter-Mathison (2014) dodata tudi zgodnjo

karierno stopnjo v kombinaciji z visoko stopnjo travmatološkega dela, nezadostno samooskrbo in pomanjkanjem ozaveščenosti o sočutni izčrpanosti.

Skovholt in Trotter-Mathison (2014) opozorita tudi na povsem praktičen vidik osebnih vzrokov, pri katerem se včasih zaradi določenih okoliščin ob zgodbi uporabnika socialni delavec počuti še posebej prizadetega, na primer, če obstaja kakšna vzporednica med zgodbo uporabnika in socialnega delavca ali slednjemu drage osebe. Ko se življenjsko obdobje ali zgodba socialnega delavca prekriva s stalnim poslušanjem travmatičnega dogodka, lahko to povzroči sočutno izčrpanost.

Ne gre pa vedno za presečišče pričevanja o travmatičnih dogodkih in osebnih okoliščin socialnega delavca. Včasih je boleče že »le« spremljanje trpljenja drugega (Skovholt in Trotter-Mathison, 2014). Adams in Riggs (2008) sta v svoji raziskavi ugotovila, da so simptomi travme in posledično sočutna izčrpanost sočasno povezani z osebno zgodovino travme, obrambnimi mehanizmi, ki jih strokovnjaki uporabljajo, in stopnjo izkušenj (Cunningham, 2003; Nelson-Gardell in Harris, 2003; Ortlepp in Friedman, 2001).

- Delovni vzroki

Kot najpomembnejši dejavniki tveganja za razvoj sočutne izčrpanosti so se izkazali organizacijski dejavniki in dejavniki, povezani z delovnim mestom (Yoder, 2010; Circenis in Millere, 2011; Bellolio idr., 2014; Berger idr., 2015).

Delovni vzroki vključujejo povečano delovno obremenitev in časovne omejitve, ki ovirajo socialne delavce za kakovostno delo z uporabniki, nezmožnost soočanja z zahtevami delovne organizacije in visoko poklicno izpostavljenost samega sebe (Peters, 2018). Pri delu socialnih delavcev je nevarnost v tem, da so nenehno in ponavljajoče izpostavljeni stresnim poklicnim situacijam, kar še dodatno pospeši razvoj sočutne izčrpanosti.

Če povzamem, glavni vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti med socialnimi delavci so kronična izpostavljenost trpljenju drugih, sočutje, nezmožnost ohranjanja poklicnih meja, visoka poklicna uporaba samega sebe, visoka izpostavljenost stresu ter pomanjkanje znanja o tej problematiki in ukrepov za samooskrbo.

Kot odziv na te vzroke pa se v socialnem delavcu lahko razvije vrsta psihičnih in fizičnih simptomov.

1.3. Simptomi sočutne izčrpanosti

Tisti, ki trpijo za sočutno izčrpanostjo v svojem življenju, začnejo opazovati pomembne spremembe na osebnem in poklicnem področju (Diaconescu, 2015).

Sočutna izčrpanost se kaže s simptomi, ki so lahko preprosto fizično vidni ali se z njimi človek bojuje navznotraj – lahko se razvijejo kognitivni premiki ali negativni učinki na kognitivne sheme posameznikovih prepričanj in vedenjski simptomi.

Najpogosteje opisani simptomi sočutne izčrpanosti so kronična, telesna in emocionalna izčrpanost (Harr, 2013; Diaconescu, 2015). Kažejo se na primer z izgubo teže, razdražljivostjo, glavoboli, občutki nepravilnosti, depersonalizacijo in negativnimi občutki do dela, življenja itd. Socialni delavci, ki trpijo zaradi sočutne izčrpanosti, lahko občutijo tudi izgubo samozaupanja, občutke nizkega zadovoljstva z delovnimi mesti in psihosomatske težave, apatijo, težave s koncentracijo, zaskrbljenost s travmo, zmanjšano samopodobo, togost, nepotrpežljivost, perfekcionizem ali celo misli na samopoškodovanje idr. (Bhutani idr., 2012; Harr, 2013).

Sprememba kognitivnih shem (tj. enote za organizacijo informacij na primer mišljenje, čustvovanje, spomin ipd.), ki jo prinese sočutna izčrpanost, vpliva na posameznikova prepričanja in čustveno doživljanje. Socialni delavci to pogosto opisujejo z občutki nemoči, izčrpanosti in preobremenjenosti. Čustveni simptomi v tem kontekstu so na primer tesnoba, občutki krivde, žalost, strah in jeza (Harr, 2013).

Figley (2002) opisuje tudi vedenjske simptome, kot so motnje spanja, izguba apetita, visoka reaktivnost ali celo izguba spomina.

Na delovnem mestu pa se simptomi lahko izrazijo kot stiska ali togost ob socialnemu delavcu že znanem delu, nagnjenost k napakam, socialni delavci v takšni stiski tudi pogosteje prestopijo meje uporabnikov ali izgubijo spoštljiv odnos do njih, ob delu tudi čutijo nenehno krivdo zaradi neuspešnega razločevanja zasebnega in službenega sveta itd. (Bride idr., 2007; Mathieu, 2012).

Socialni delavci, ki se ujamejo v krog takšnih simptomov, si te žal pogosto razlagajo kot osebno šibkost ali neusposobljenost in nestrokovnost, ne pa kot znake sočutne izčrpanosti, kar lahko pripelje do še večjih pritiskov nase in poslabšanja stanja.

Ti simptomi pa ne vplivajo le na posameznika, ki ga zadenejo, temveč imajo lahko večje in daljnosežnejše posledice, tako na ravni socialnega delavca kot na ravni organizacije.

1.4. Posledice sočutne izčrpanosti

Stalna sočutna izčrpanost negativno vpliva na zdravje socialnih delavcev, na kakovost dela in posledično zadovoljstvo uporabnikov. Zaradi nje trpijo osebni odnosi socialnih delavcev in delovna uspešnost, kar lahko vodi v nadaljnji začaran krog težave.

Posledice sočutne izčrpanosti na podlagi Petersove raziskave (2018) vključujejo fizične, čustvene, duhovne in intelektualne spremembe. Povzročijo spremembe strokovnjakovih vrednot, poslabšanje presoje in povečanje napak pri delu.

Harr (2013) posledice opisuje skozi spremenjen odnos zaposlenih v poklicih pomoči do njihovih uporabnikov, klientov, pacientov. Gre za odnos negativnosti:

»ki na splošno vodi do nizke morale, saj drugi zaposleni začnejo čutiti njihovo odmaknjenost in apatijo« (str. 74).

Pri delu z uporabniki zato socialni delavci kažejo manj empatije in se izogibajo opravljanju določenih nalog, ob projiciranju krivde in jeze na druge pa se povečajo medosebni konflikti (Harr, 2013).

Takšno odzivanje pogosto vodi v nezaupanje v druge, manjšo povezanost in občutek osamljenosti. To ponovno vodi v nov krog težav, ko se tudi drugi zaposleni zaradi nerazumevanja problematike začnejo umikati temu posamezniku, socialni delavec pa se začne izogibati delu z upravičenimi in neupravičenimi odsotnostmi (Figley, 2002; Peters, 2018). To ima lahko pomembne posledice za organizacijo, saj lahko pripelje do visoke fluktuacije zaposlenih in posledično slabšo kakovost storitev.

Peters (2018) strne pet glavnih posledic sočutne izčrpanosti: povečanje napak pri delu, slabša kakovost pomoči, dvomi o vrednotah, želja po opustitvi poklica in povečano pomanjkanje strokovnjakov v organizacijah.

Le dobra skrb zase, katero Videmšek (2021) vidi kot širši kontekst lastne skrbi zase in širšega konteksta, v katerega je le-ta postavljena, pripomore k izogibanju vsem zgoraj naštetim posledicam ter na splošno k preprečevanju sočutne izčrpanosti socialnih delavcev na delovnem mestu.

1.5. Strategije spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo

Pojava sočutne izčrpanosti v procesu pomoči, sploh tako intenzivnem, kot je v socialnem delu, ni mogoče preprečiti. Obstaja zaradi uporabe empatije in razvijanja osebnega odnosa, ki sta za korektno socialno delo in pomoč nepogrešljiva. Vendar to dejstvo, kot trdita Cuartero in Campos-Vidal (2019), ne pomeni, da strokovnjaki za socialno delo ne morejo izvajati zavestnih dejanj za zmanjšanje učinkov te empatilne skrbi za druge.

Kot trdi Videmšek (2021), morajo socialni delavci poskrbeti zase, če želijo učinkovito opravljati svoj poklic. Iz prebrane literature (npr. Harr in Moore, 2011; Peters, 2018; Al Barmawi idr., 2019; Cuartero in Campos-Vidal, 2019; Diaconescu, 2015; Harr, 2013) lahko dopolnim, da morajo socialni delavci pri opravljanju svojega dela, za ohranjanje delovnih mest v socialnem delu in še pomembneje, za zagotavljanje varne in kakovostne pomoči uporabnikom storitev, uživati dobro fizično, čustveno in duhovno počutje.

Kanter (2007) opozarja, da se v socialnem delu glede sočutne izčrpanosti bolj ukvarja z zdravljenjem tega fenomena kot pa raziskuje orodja za preventivno preprečevanje. Figley (2002, str. 1438) natančno opisuje korake, ki so pomembni, ko pri sebi ali drugemu zaznamo simptome sočutne izčrpanosti. Bistvenega pomena je zagotavljanje celovitih informacij za izobraževanje o sočutni izčrpanosti, drugo je desenzibilizacija socialnodelavčevih travmatičnih stresorjev, tretje je potrebna pomoč pri odmerjanju izpostavljenosti, kot zadnjo pomembno plat pa Figley izpostavlja ocenjevanje in izboljšanje socialne podpore socialnega delavca.

V nadaljevanju zato strnem že znane dobre prakse načinov delovanja za preprečevanje sočutne izčrpanosti v socialnem delu. Razdelim jih na organizacijske in osebne strategije soočanja ter izobraževanje. Videmšek (2021) namreč poudarja, da skrb zase ni samo naloga posameznika, temveč tudi delovnega okolja, v katerem je socialni delavec zaposlen.

1.5.1. Organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo

Organizacijski dejavniki lahko k zmanjšanju sočutne izčrpanosti med socialnimi delavci vplivajo tako, da povečajo njihovo sočutno zadovoljstvo. Organizacijski dejavniki, kot so podporno delovno okolje in ustrezna supervizija, so se izkazali za pomembne elemente ublažitve pojavnosti sočutne izčrpanosti (Ortlepp in Friedman, 2002; Webster in Hackett, 1999).

Delovna organizacija in njeno vodenje je po besedah Harra (2013):

»ključna za razvoj okolja, ki spodbuja pozitiven odnos in stalno predanost strokovnjakov namenu in poslanstvu delovne organizacije. Ko pa se njeni člani soočajo s sočutno izčrpanostjo, bo to neizogibno negativno vplivalo na kakovost in učinkovitost opravljenih storitev« (str. 76).

Delovne organizacije na področju socialnega varstva bi morale zato še toliko bolj prevzeti odgovornost za zmanjšanje verjetnosti sekundarne travmatizacije ter posledično sočutne izčrpanosti z vzpostavitvijo čustveno podpornega, fizično varnega in spoštljivega delovnega okolja (Brady idr., 1999). To lahko storijo na več načinov.

1. Podporna uprava

Kakovost delovnega življenja in samih razmer bi bilo treba tudi sproti preverjati in ključne pomanjkljivosti redno odpravljati (Rihter, 2016).

Velike delovne obremenitve namreč prispevajo k poklicnemu stresu, ki izčrpava notranje vire socialnih delavcev. Brady idr. (1999) predlagajo povsem praktične pristope, ki bi lahko zmanjšali to tveganje, kot na primer določanje časa na sestankih zaposlenih za redno odgovarjanje na sistemska vprašanja, ki prispevajo k stresu zaposlenih, zanimanje za občutke in skrbi zaposlenih, povezane s težkimi situacijami, zagotavljanje priložnosti za posvetovanje in nadaljnje izobraževanje ter obvladovanje konfliktov na vseh ravneh delovne organizacije.

Delovna organizacija je odgovorna za razvoj organizacijske kulture, ki zmanjša stres njenih zaposlenih, da ohranja njihovo kakovost življenja in nivo storitev na podlagi sodobnih konceptov socialnega dela. Žnidar idr. (2020, str. 150) opisujejo, da bi morale socialnovarstvene organizacije zagotoviti dovolj časa za uporabo teh konceptov (na primer delovni odnos v procesu pomoči, izvorni delovni projekt, dogovor o sodelovanju, etika udeležnosti ipd.), poleg tega pa tudi omogočiti razmere za terensko delo, vložiti pozornost v več preventivnega dela ter zavestno delovati v smeri izboljšanja strokovne samozavesti socialnih delavcev.

Kot so ugotovili Badger idr. (2008), socialni delavci vidijo nepodporne in kritične odgovorne osebe v organizaciji kot glavni vir stresa. Te so namreč pogosto odmaknjene od vsakodnevnih izkušenj dela z uporabniki in se ne zavedajo vpliva svojih vodstvenih odločitev na ostale zaposlene. Za ohranjanje motivacije, volje in osebne odgovornosti pri delu morajo uprava in njeni odgovorni omogočiti zaposlenim socialnim delavcem dovolj nadzora, avtoritete pri odločanju in sredstev za obvladovanje obremenitev (Gold, 1998).

Harr (2013) poda jasna navodila, kako morajo odgovorni v delovnih organizacijah preventivno delovati, da zmanjšajo možnosti za pojave sočutne izčrpanosti med svojimi zaposlenimi:

»Uprava in supervizorji delovne organizacije bi morali priznati, da med njihovimi delavci obstajata sekundarna travma in sočutna izčrpanost, ter sprejeti ukrepe za preprečevanje le-te in podpreti tiste, ki jo doživljajo. Pomembno je prepoznati

resničnost težav in izzivov dela ter normalizirati doživljanje sočutne izčrpanosti kot poklicne nevarnosti, ne pa slabosti socialnega delavca.« (str. 77).

Van Hook in Rothenburg (2009) opozarjata, da obstajajo dokazi, da kratkoročna prekomerna izpostavljenost travmatiziranim uporabnikom pomembneje prispeva k razvoju sočutne izčrpanosti kot dolžina zaposlitve v določenem okolju socialne službe. V delovnih organizacijah, ki nudijo pomoč številnim uporabnikom, ki so bili travmatizirani, je zato treba premišljeno razdeliti primere socialnim delavcem, da se zmanjša obremenitev na posameznega zaposlenega. Odgovorni v organizaciji morajo zato sodelovati s supervizorji, da lahko postavijo praktične meje za zaščito zaposlenih pred sočutno izčrpanostjo.

Videmšek (2020) opozarja, da socialni delavci za dobro in dolgoročno delo potrebujejo tudi podporo v strokovnem delu in z izzivi v praksi. Ta podpora mora:

»spodbujati k spremembam, tako pri razmišljanju kot tudi pri doživljanju in občutenju tega, kar delamo« (str. 249).

Supervizija je v zadnjem času pri nas ena izmed najbolj razširjenih oblik strokovne podpore socialnim delavcem (Fengler, 2007).

2. Supervizija

Videmšek (2021, str. 25) opiše supervizijo kot proces, ki socialnemu delavcu:

»omogoča, da razmišlja o svojem delu, soustvarja možne nove rešitve in širi področje svojega poklicnega delovanja.«

Socialno delo in delo v socialnovarstvenih zavodih je polno kompleksnih in edinstvenih situacij in zato znanje ne more biti dokončno (Kobolt in Žorga, 2006). Videmšek (2020) zato opozarja, da se študentov socialnega dela med študijem ne more pripraviti na neprestano spreminjanje situacij v socialnem delu. Zato je reflektiranje same prakse najboljši način izoblikovanja dobrih socialnih delavcev.

Po besedah Milošević-Arnold (1994, str. 475) je supervizija socialnemu delavcu poleg refleksije lahko hkrati:

- a) spodbuda za učenje o ravnanju v profesionalnem odnosu in pri spoznavanju samega sebe,
- b) opora pri prenašanju obremenitev ob odgovornem strokovnem delu, sodelovanju pri sprejemanju uporabnikovih odločitev, pri postavljanju meja, pri preprečevanju izgorelosti in sočutne izčrpanosti ter
- c) usmerjanje pri profesionalnem ravnanju, pri čemer socialnega delavca usmerjajo strokovnjaki z več znanja in izkušnjami, ki imajo tudi pedagoške sposobnosti in so praviloma iz iste stroke.

Supervizorji so namreč tisti, ki na podlagi zgoraj naštetega najbolj spoznajo prednosti vsakega delavca in lahko podprejo socialnega delavca tako, da v svojem delu črpa iz teh prednosti. Kanter (2007) trdi, da se zadovoljstvo delavcev poveča, ko so ti postavljeni na položaje, za katere so primerni, nadarjeni in najbolj koristni.

Ob vsem tem pa je supervizija tudi eden od načinov zagotavljanja »varnega« delovanja strokovnjaka, saj lahko preko nje premaguje izčrpanost in napetosti, ki so posledica dela z uporabniki (Wilkins, 1997). Sayyedi in O'Byrne (2003) opozarjata, da nas celo etična odgovornost stroke socialnega dela usmerja, da se je ob delu z zahtevnejšimi uporabniki potrebno posvetovati s strokovnjaki in poiskati supervizijo.

Sočutna izčrpanost se kaže na delovni in zasebni sferi življenja socialnega delavca. *»Vloga supervizije je, da odpira prostor za dileme, ki se strokovnjaku pojavljajo pri delu, in pomaga iskati ravnotežje med zasebno, osebno in strokovno sfero njegovega življenja. S tem pa spodbudi osebni in strokovni razvoj, pogosto kar oba«* (Klemenčič Rozman, 2010, str. 249)

Poleg supervizije pa so za celostni vidik učinkovitega strokovnega dela in skrbi zase pomembna tudi timska srečanja (Miller idr. 2017).

3. Podporen delovni tim

Socialni delavci podporo, seznanjanje in razumevanje pogosto dobijo prav od svojih sodelavcev, ki se lahko povežejo z njihovimi občutki in so jim vsebine dela znane. Vzajemni stik in posvetovanje zagotavlja priložnost, da strokovnjaki testirajo resničnost glede na zaznane občutke. Takšna podpora je pomemben vir premagovanja in razprševanja sekundarne travme

in stresa. Del odgovornosti je mogoče razdeliti tudi z deljeno odgovornostjo, vendar skupinsko delo ustvarja vzdušje vzajemne odgovornosti, ki lahko prinese še dodano vrednost storitvi (Munroe idr., 1995).

Skozi medsebojno podporo, formalne sestanke ali neformalno sodelovanje lahko socialni delavci – člani delovne skupine namensko spremljajo drug drugega in opozorijo svoje sodelavce, če opazijo simptome čustvene izčrpanosti (Killian, 2008).

4. Podporno okolje delovne organizacije

V podporno okolje delovne organizacije spadajo tako fizični izgled, lokacija in vzdušje, ki ga nudijo prostori delovne organizacije, kot širši okvir vzdušja, ki ga kreira način dela in nagrajevanja.

Videmšek (2021) trdi, da bi morala biti že sama filozofija delovnega okolja utemeljena na pozitivni psihologiji. Ta po mnenju Rijavec in Miljkovića (2006, str. 621) raziskuje pogoje in procese, ki pripomorejo k optimalnemu delovanju posameznikov, skupin in institucij.

Ambient lahko pomembno pripomore k ustvarjanju vzdušja, ki je za delavce varen, tako čustveno kot fizično. Gold (1998) med načini ustvarjanja prijetnega okolja za delo predlaga privlačno dekoracijo, tiho glasbo, sobo za počitek in kuhinjsko opremo. Opozori tudi na ustna in pisna priznanja, nagrade in proste dni, s katerimi lahko organizacija sporoča in potrjuje svoje zaposlene in njihovo vrednost.

Organizacija lahko tudi pokaže, da ceni in vlaga v zaposlene z zagotavljanjem ustreznih ugodnosti, priložnosti za razvoj ter finančno podporo za udeležbo na konferencah in izobraževanjih (Hesse, 2002).

Ker socialni delavec le del svojega vsakdana preživi v delovni organizaciji, zgolj ta ne more zagotoviti dovoljšnih strategij za učinkovito soočanje s sočutno izčrpanostjo. Socialni delavci potrebujejo v preostalem – zasebnem – času najti tudi druge načine podpore in skrbi zase.

1.5.2. Osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo

Čeprav je vloga delovne organizacije pri preprečevanju sočutne izčrpanosti ključna, morajo tudi socialni delavci sami prevzeti odgovornost za svoje dobro počutje. Pri tem velja skrbeti za celostni vidik človeka – okolje, telo, um, čustva in duha.

V literaturi (Harr, 2013; Diaconescu, 2015; Cuartero in Campos-Vidal, 2019; Peters, 2018; Harr in Moore, 2011) se pojavljata dve večji področji osebnih strategij soočanja s sočutno izčrpanostjo: motivacija in praktični koraki.

1. Motivacija

Pomembna ideja, ki se jo morajo socialni delavci naučiti čim prej, da zaščitijo sebe in svoje zadovoljstvo, je, da ne morejo »rešiti« vseh in si postaviti realna pričakovanja, da s svojim delom pomagajo uporabnikom k postopnim pozitivnim spremembam in vzpostavljanju temelja za nadaljnje delo (Kanter, 2007). Ko socialni delavec prepozna, da je njegova intervencija vsaj minimalno pomagala pri izboljšanju uporabnikovega življenja ali preprečila nadaljnjo škodo, bo to utrdilo njegovo motivacijo za izbiro in vztrajanje v tem poklicu.

Velikokrat je sočutno zadovoljstvo tisto, ki socialnemu delavcu pomaga ohranjati namen, pomen in upanje ob vsakodnevnih opravilih in izzivih, ki so pogosto zelo odvrtačni. Zaupanje v lastno vrednost je pomembno povezano s pomočjo drugim pri premagovanju njihovih izzivov (Bell, 2003).

Bell (2003) opisuje, kako lahko pretekla travma socialnega delavca tudi okrepi. Ti, ki so se že večkrat (sami ali ob pripovedovanju uporabnikov) srečali z določenimi travmami, lahko ob tem zaupanju vase ugotovijo, da jim je uspešno reševanje preteklih težav in sposobnost samozdravljenja dalo še dodaten vir, na katerega se lahko uprejo ob pomoči uporabniku. Prav ta postravmatska rast in razširjanje perspektive zaposlenim v poklicih pomoči krepi motivacijo za opravljanje poklica.

Poleg tega motivacijo lahko okrepi tudi že samo opazovanje virov uporabnikov, ki jih razvijajo skozi proces pomoči: njihove rasti in odpornosti; razvoj odnosov z drugimi predanimi sodelavci in zavedanje pomena pomoči, ki jo nudi uporabnikom (Jones, 2005).

»Ko socialni delavci zaznajo pozitivno spremembo v kakovosti življenja posameznika, družine ali skupnosti, imajo občutek izpolnjenosti, ki jih motivira, da nadaljujejo s poklicem in delujejo dobro.« (Jones, 2005, str. 128).

2. Praktični koraki

- Skrb zase

Skrbeti zase pomeni dvoje: spoznavati sebe in ukvarjati se s seboj. Namenjena je spreminjanju in iskanju prave poti skozi vrsto opravil, ki omogočajo nova spoznanja (Videmšek, 2021).

Skrb zase so tiste dejavnosti, ki jih posameznik izvaja za krepitev zdravja, preprečevanje bolezni, omejevanje bolezni, ko že obstaja, ali okrevanje po bolezni (Cuartero in Campos-Vidal, 2019).

Čeprav je prvinski vzgib socialnih delavcev, in v veliki večini tudi razlog zakaj so izbrali tako poklicno pot, želja po pomoči drugim, je pomembno, da znajo socialni delavci v prvi vrsti poskrbeti tudi zase.

Radley in Figley (2007) izpostavita tri elemente, ki so pomembni za ohranjanje pozitivne države socialnega delavca in so osredotočeni na posameznika: ohranjanje pozitivnega odnosa do uporabnikov, zadostna sredstva za obvladovanje stresa in skrb zase, ki izhaja iz iskanja navdiha in sreče v življenju.

Pomembno je ohranjati dovoljšen vnos pozitivnega, da bi vzdrževali ravnovesje s stresom, s katerim se srečujejo na delovnem mestu. Socialni delavci morajo zato v polnem urniku nalog razviti strategije obvladovanja in jih vključiti v svoje vsakdanje življenje. Te strategije vključujejo skrb za duševno in fizično zdravje (Harr, 2013).

Harr (2013) predlaga, da fizično zdravje vzdržujemo z redno fizično vadbo, zdravo prehrano in rednimi zdravniškimi pregledi, duševno pa lahko povsem preprosto že z vključevanjem zabavnih dejavnosti v zasebno življenje in razvijanjem smisla za humor. To posameznika nauči razbremenitve in pozitivnega pogleda na svet. Bell (2003) trdi, da je pozitivna življenjska naravnost ali način soočanja z negativnimi dogodki pomemben varovalni mehanizem pred sočutno izčrpanostjo.

Shannon idr. (2014) razdelijo strategije skrbi zase na tri področja: (a) fizične ali vedenjske strategije, (b) relacijske strategije ter (c) kognitivne strategije.

- (a) Fizične ali vedenjske strategije: tek, ples, joga, pohodništvo, raznoliki drugi športi, preproste sprostitvene vaje in globoko dihanje.
- (b) Relacijske strategije: izražanje čustev v odnosih s prijatelji, sodelavci, partnerji, supervizorji, mentorji ali terapevti, preživljanje časa s hišnimi ljubljenci, pa tudi opravljanje dejavnosti skupaj z najdražjimi: kuhanje, prehranjevanje, telovadba itd.
- (c) Kognitivne strategije: namerno odvrčanje pozornosti: film, glasba, brskanje po spletu, izogibanje izpostavljenosti travmam izven delovnega časa, izogibanje branju o travmah, omejevanje izpostavljenosti podrobnosti o travmatskih izkušnjah, omejevanje delovnega časa s travmo, dnevne molitve, delovni dnevnik, osredotočenost na močne strani uporabnikov itd.

Kot najbolj priporočene kurativne strategije skrbi zase ob soočanju s sočutno izčrpanostjo pa Diaconescu (2015) izpostavi: treniranje sposobnosti popolne prisotnosti v telesu in sposobnosti zmanjševanja stresa (preproste in sistematične vaje progresivne sprostitve, joga, taichi itd.); empatična komunikacija, debriefing za verbalizacijo in obdelavo izkušenj sekundarnega travmatskega stresa ter medsebojna socialna podpora na intervizijskih srečanjih oz. mentorski programi za socialno podporo novincem v socialnem delu.

- Strokovne meje

Vzdrževati ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem je treba v socialnem delu zaradi narave dela pogosto početi zavestno, zato je pomembno, da socialni delavci razvijajo zdrave prijateljske vezi tudi zunaj službe, saj se le na tak način lahko odmaknejo iz vloge strokovnega pomočnika (Harr, 2013). Po drugi strani pa morajo v odnosu do svojih uporabnikov kljub empatični držbi znati vzpostaviti in vzdrževati strokovne meje in distanco (Bell, 2003). To se lahko posameznik uči in razvija prav v varni socialni podpori družine in prijateljev.

- Duhovnost

Osebna vera in duhovnost sta lahko pomemben motivator in vir v poklicih pomoči, ki znajo biti duhovno izčrpavajoči. Brady idr. (1999) ugotavljajo, da socialnim delavcem udejstvovanje v duhovno usmerjenih dejavnostih

»omogoča prostor, da premišljeno preučijo težke dogodke, najdejo smisel življenja in se zaprejo. Meditacija in molitev ne zagotavljata le lajšanja stresa, ampak ju mnogi socialni delavci uporabljajo tudi za ponovno osredotočanje in pridobivanje vpogleda v situacije. Sodelovanje v verski skupini pogosto zagotavlja pomembno socialno podporo zdravih posameznikov in pomaga strokovnjakom pri ohranjanju uravnotežene perspektive. Ta pristop lahko obnovi občutek namena in klic k služenju« (str. 388).

Shannon idr (2014) navajajo, da se razvoj skrbi zase kot profesionalnega načina obvladovanja stresa začne že med izobraževanjem, preden se posamezniki sploh vključijo v opravljanje poklica socialnega dela.

1.5.3. Izobraževanje

Sočutna izčrpanost se lahko pojavi tudi zaradi občutka pomanjkanja usposobljenosti ali znanja za soočanje z vsakdanjimi težavami uporabnikov socialnega dela. Zato je ključna strategija za soočanje s sočutno izčrpanostjo povečanje kompetenc z izkušnjami in nenehnim izobraževanjem (Kanter, 2007).

Sprang idr. (2007) navajajo, da znanje in usposabljanje lahko zagotovi določeno zaščito pred škodljivimi učinki izpostavljenosti travmi.

Literatura (Bride & Figley, 2007; Hesse, 2002; Radley & Figley, 2007) opozarja na potrebo po večji pozornosti, namenjeni izobraževanju bodočih socialnih delavcev o skrbi zase in preprečevanju sočutne izčrpanosti. Številni socialni delavci namreč vstopijo v poklic, ne da bi se resnično zavedali pomena skrbi zase ali bili opremljeni s strategijami soočanja z možnimi posledicami sekundarnega travmatskega stresa na njihovo fizično in mentalno počutje.

To specifično znanje o sekundarni travmi, njenem prenosu in vplivu je treba zagotoviti že na Fakulteti za socialno delo, študentom pa bi bilo treba nuditi tudi pomoč pri raziskovanju in razreševanju lastnih travmatičnih izkušenj (Dane, 2002).

Videmšek in Kodele (2019) v svojem članku predstavita pomembne spremembe, ki jih je prineslo večletno preoblikovanje prakse na fakulteti, s katero so želeli študentom omogočiti nabor čim več praktičnega znanja za kompetentno delo v praksi in verjamem da s tem posledično tudi večji vpogled vase ter oblikovanje učinkovitejših strategij soočanja z nevarnostmi, ki jih lahko praksa prinese. Najpomembnejši sklep je bil vključevanje ljudi z osebnimi izkušnjami v praktično usposabljanje, kar so dosegli z usmerjanjem študentov v bolj poglobljeno spoznavanje uporabnikovega življenjskega sveta, saj le tako študenti krepijo to, kar je smiselno za uporabnike in svoje vire moči za neposredno delo z njimi.

Poleg tega je po mnenju Harra (2013) treba že študente spodbujati, da prepoznajo in uporabljajo organizacijsko podporo, supervizijo, posvetovanje in ostale mreže podpore ob vstopu v poklic. Programi socialnega dela bi morali zato po ugotovitvah Harra in Moora (2011) razviti strategije za pripravo študentov socialnega dela na potencialni stres, povezan z delom s travmatiziranimi uporabniki. Eden od primerov dobrih praks je prav zgoraj omenjen način oblikovanja prakse na fakulteti. Dane (2002) poleg tega predlaga učni načrt, ki vsebuje posebno znanje o travmi, preučevanje osebnega stališča in reakcij na travmatične situacije ter poučevanje o učinkih telesne, duševne in duhovne skrbi zase.

Empirične raziskave poudarjajo prednosti uvajanja praks skrbi zase med socialne delavce (Cuartero in Campos-Vidal, 2019). Natančneje, Butler idr. (2017) so poudarili, da specifično usposabljanje strokovnjakov na področju travme povzroča nizko stopnjo sočutne izčrpanost.

Tudi v procesu izbire kadra in razgovorov za določena delavna mesta bi morale delovne organizacije odkrito razpravljati o tveganjih za sočutno izčrpanost na določenem delovnem mestu. Tisti posamezniki namreč, ki so za vstop v ta poklic motivirani zaradi izkušnje lastne travme, se morajo zavedati možnosti za kontratransfer in potrebe po ohranjanju strokovne distance (Harr in Moore, 2011).

Poleg teoretičnega znanja in usposabljanja za specifične delovne veščine pa je pomembno, da se študenti in že zaposleni socialni delavci ves čas učijo tudi skrbi zase, ki sem jo opisala zgoraj, opozarja Diaconescu (2015).

2. OPREDELITEV PROBLEMA

Sočutna izčrpanost je med socialnimi delavci vedno bolj pogost pojav in v diskurzih vedno bolj pogosta tema. Empatija in čustveno odzivanje sta namreč za socialno delo in učinkovito pomoč nujno potrebni veščini, a delo s tema veščinama zahteva tudi svojo ceno. Prav ta čustvena obremenitev postavlja socialne delavce v položaj, kjer so pogosto izpostavljeni nevarnosti sočutne izčrpanosti. Iz številnih virov (npr. Harr, 2013; Figley, 2002; Peters, 2018; Wozencroft idr., 2019) izhaja, da se posledice le-te kažejo ne le na strokovnjakih, temveč tudi na delovnih organizacijah, kjer socialni delavci delujejo, na njihovih uporabnikih in socialnem delu samem. Namen te raziskave je zato na podlagi izbrane literature in empiričnega raziskovanja raziskati, katere so tiste preventivne in kurativne strategije soočanja, na katere se lahko socialni delavci oprejo, da se zaščitijo pred razvojem sočutne izčrpanosti ali da se z njo lažje soočijo. Glavno vodilo bo torej prepoznati, katere so strategije, ki jih lahko za varstvo pred in ob sočutni izčrpanosti zagotovi delovna organizacija socialnega delavca, katere si lahko zagotovi sam in katere lahko zagotovi že samo fakultetno izobraževanje za socialne delavce.

S tem namreč želim tudi sama prispevati k boljši prepoznavnosti pojava sočutne izčrpanosti ter pomena soočanja z njo, da bodo imeli socialni delavci – tako tisti, ki že delajo v stroki, kot tisti, ki nas to še čaka – na enem mestu zbrane strategije, na katere se lahko oprejo, ko je to potrebno. Med izobraževanjem na fakulteti je v zadnjih letih velika ozaveščenost o pasteh izgorelosti in izčrpanosti na delovnem mestu ter opozarjanja na postavljanje meja, s svojo raziskavo pa želim prav temu dodati dodano vrednost s tem, da prispevam povsem konkretne in praktične strategije, kako to uresničiti. Namen raziskave je zato preprosteje in pregledneje opredeliti najprej kako sočutno izčrpanost prepoznamo (kakšni so njeni vzroki, simptomi, posledice in dejavniki tveganja) ter kako se z njo soočiti (katere so organizacijske strategije, osebne strategije in kje lahko socialne delavce za soočanje s sočutno izčrpanostjo podpre izobraževanje). S tem bom osvetlila proces razvoja in soočanja s sočutno izčrpanostjo tako študentom, ki vstopajo na pot socialnega dela, kot že zaposlenim socialnim delavcem in organizacijam, da bodo vedeli, kako podpreti sebe ali svoje sodelavce.

Sočutna izčrpanost nikakor ni »krivda« posameznika in nikakor ni dokaz šibkosti ali neizurjenosti socialnega delavca. Pomembni vzroki se kažejo predvsem v pomanjkanju osebne in strokovne podpore ter dejavnikov na delovnem mestu. Moje vodilno vprašanje bo, katere so

tiste preventivne ali kurativne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki si jih lahko zagotovi socialni delavec sam, katere mu lahko zagotovi njegova delovna organizacija in katere je pomembno, da jih socialni delavec osvoji že med svojim izobraževanjem. Poleg tega je moj cilj ugotoviti tudi:

- kakšno je poznavanje pojma sočutne izčrpanosti med že zaposlenimi socialnimi delavci, saj je ta pojem pri nas precej nov;
- kako pogost je po mnenju vprašanih pojav sočutne izčrpanosti v socialnovarstvenih zavodih, kjer so ali so bili zaposleni;
- kakšni so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti, njeni simptomi in posledice za jasnejše prepoznavanje pojava ter
- kakšni so dejavniki tveganja, da se le-ta razvije.

Z odgovori v raziskavi želim pridobiti jasen, jedrnat in konkreten pregled lastnosti sočutne izčrpanosti za njeno prepoznavanje in strategij soočanja za boj z njo.

2.1. Raziskovalna vprašanja

RV1: Kako vprašani opredeljujejo pojem sočutna izčrpanost?

RV2: Kako vprašani ocenjujejo pojavnost sočutne izčrpanosti na njihovem delovnem mestu, kaj jo sproža, kakšni so opaženi simptomi in kakšne posledice?

RV3: Kateri dejavniki so po mnenju vprašanih odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti na delovnem mestu socialnih delavk/delavcev?

RV4: Katere so preventivne in kurativne strategije spoprijemanja, ki po mnenju vprašanih učinkovito prispevajo k spopadanju s sočutno izčrpanostjo med socialnimi delavkami/delavci?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je empirična (Mesec, 2009), saj med njenim procesom zbiram in analiziram nove, neposredne in izkustvene podatke ter gradivo s pomočjo opisov vprašanih socialnih delavk in delavcev. Empirična raziskava odgovarja na namen moje diplome, kjer želim v odgovorih spoznati konkretne ideje in vodila za zaščito pred sočutno izčrpanostjo zaposlenih in bodočih socialnih delavcev.

Moja raziskava je tudi kvalitativna, ker njeno osnovno izkustveno gradivo sestavljajo besedni opisi, ki mi omogočajo podrobnejše razumevanje odgovorov na raziskovalna vprašanja (Mesec, 2009, str. 85–86). Mesec (1997, str. 22) kvalitativno raziskavo opredeli kot:

»Pojem »kvalitativno raziskovanje« je skupni pojem za zelo različne teoretične, metodološke in metodične pristope k družbeni resničnosti. Kvalitativno raziskovanje lahko pojmujeemo na različnih ravneh po eni strani kot samostojno dopolnilo, po drugi strani pa kot nasprotje, razmejitev in poseben poudarek v odnosu do eksperimentalnega, iz teoretičnih modelov izhajajočega in kvantitativnega družboslovnega raziskovanja, ki se usmerja pretežno po paradigmi enote znanosti.«

Moja raziskava je tudi uporabna raziskava (Mesec, 2009), saj z odgovori želim najti konkretne načine, vodila, ki bi jih uporabljali za neposredne potrebe v socialnem delu.

V raziskavi bom socialne delavce, ki so, kot strokovni delavci, zaposleni na področju socialnega varstva, spraševala po doživljanju in mnenju ter s tem pridobila kvalitativne odgovore. Zbrano gradivo bom za tem kvalitativno obdelala in analizirala s pomočjo odprtega, osnega in odnosnega kodiranja, torej na besedni način, brez uporabe merskih postopkov.

3.2. Teme raziskovanja

- Opredelitev pojma sočutne izčrpanosti.

- Pojavnost sočutne izčrpanosti na delovnem mestu, sprožilni dejavniki, simptomi in posledice.
- Dejavniki intenzitete sočutne izčrpanosti na delovnem mestu.
- Preventivne in kurativne strategije spoprijemanja pri spopadanju s sočutno izčrpanostjo (organizacijske strategije, osebne strategije, izobraževanje).

3.3. Merski instrumenti ali viri podatkov

V raziskavi je za merski instrument uporabljen določen sklop vodilnih vprašanj in tem, ki sestavljajo polstrukturiran vprašalnik, ki sem ga oblikovala sama. S takšno strukturo instrumenta si omogočam več možnosti za postavljanje podvprašanj, kjer želim pridobiti bolj natančne ali razumljive odgovore. Podatke sem pridobila s spraševanjem, in sicer z izvedenimi šestimi intervjuji s socialnimi delavci, zaposlenimi na štirih različnih področjih socialnega varstva – stari, odvisnosti, duševno zdravje in migranti.

Vprašalnik je sestavljen iz devetih delno standardiziranih vprašanj odprtega tipa, ki omogočajo vprašanim tematsko usmeritev odgovarjanja ter hkrati proste, nedihotomne odgovore. Vprašanja obravnavajo štiri teme, in sicer opredelitev pojma sočutne izčrpanosti; pojavnost sočutne izčrpanosti na delovnem mestu, sprožilne dejavnike, simptome in posledice; dejavnike intenzitete sočutne izčrpanosti ter preventivne in kurativne strategije spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo.

K sodelovanju sem intervjuvance povabila osebno, preko socialnega omrežja Facebook in po elektronski pošti. Za čas in kraj izvedbe intervjujev smo se dogovorili naknadno.

Vodilna vprašanja so priložena v prilogi.

3.4. Populacija in vzorec

Populacijo sestavljajo vse osebe v Republiki Sloveniji, ki so v času od 1. 12. 2021 in zaključkom opravljanja intervjujev zaposlene na delovnem mestu socialnega delavca ali kot strokovni delavci opravljajo naloge socialnega dela v socialnovarstvenih zavodih in imajo zaključeno izobrazbo socialnega delavca.

Vzorec iz moje populacije je neslučajnostni priročni vzorec (Mesec, 2009). Vabilo za sodelovanje v raziskavi sem delila preko elektronske pošte vsem svojim znancem iz študijske prakse na Fakulteti za socialno delo in Univerzi Sigmunda Freuda Dunaj – podružnica Ljubljana ter izven. Od vseh se je odzvalo 6 socialnih delavcev, ki sem jih vse izbrala za sodelovanje.

Udeležence sem pridobila s pomočjo poznanstev iz študijske prakse na fakulteti in izven nje.

Stvarna opredelitev populacije: Vse osebe, zaposlene na delovnem mestu socialnega delavca ali strokovnega delavca, ki opravlja naloge socialnega dela v socialnovarstvenih zavodih z zaključeno izobrazbo za socialnega delavca.

Krajevna opredelitev populacije: Slovenija.

Časovna opredelitev populacije: Od. 1. 12. 2021 do dneva izvajanja intervjujev.

3.5. Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva

Pri raziskovanju sem uporabila metodo individualnega ustnega spraševanja (Mesec, 2009). Kot merski instrument sem uporabila polstandardiziran vprašalnik in s poglobljenim nestandardiziranim intervjujem vodila pogovor z vnaprej pripravljenim spiskom tem.

S štirimi intervjuvanci sem se srečala v živo na vnaprej določenih krajih, večinoma mirnih kavarnah, kjer ni bilo veliko motečih dejavnikov, da sem lahko pridobila boljše odgovore, zvočni posnetki pa so bolj kvalitetni in posledično transkripti bolj natančni (5., 8., 9., in 13. 4. 2022). Z dvema intervjuvancema pa smo intervju zaradi lokacijske oddaljenosti in lažje logistične organizacije izvedli preko videokonferenčne platforme Zoom.us (6. in 7. 4. 2022). Vsi intervjuji so potekali okoli ene ure.

V elektronski pošti, zasebnem sporočilu oz. telefonskem pogovoru sem jim okvirno predstavila namen raziskovanja in raziskave, dogovorili smo se za čas in za način srečanja. Pred samim začetkom intervjuja sem jim še enkrat povedala namen in na kratko obnovila vsebino vprašanj, ki so me zanimala. Poleg tega sem prosila tudi za dovoljenje za zvočno snemanje pogovora in

da zbrano gradivo lahko uporabim za potrebe diplomskega dela. S tem sem upoštevala etiko raziskovanja, saj je njihovo soglasje za sodelovanje in uporabo podatkov zabeleženo na zvočnih posnetkih.

Ker sem se zavedala, da je pojem *sočutna izčrpanost* med socialnimi delavci v praksi v Sloveniji malo poznan, sem želela odpraviti morebitne stiske in razhajanja o njem. Po prvem zastavljenem vprašanju – »Kaj vam pride na misel ob besedni zvezi sočutna izčrpanost?« so vsi vprašani prebrali prve tri definicije sočutne izčrpanosti, ki so zapisane v teoretičnem delu te diplomske naloge. S tem sem želela zagotoviti, da nadaljnji odgovori ne bodo temeljili na subjektivnih opredelitvah sočutne izčrpanosti, temveč da bodo vsi vprašani izhajali iz iste predpostavke, kaj sočutna izčrpanost je.

3.6. Obdelava in analiza gradiva

Pridobljeno gradivo sem obdelala z metodami, značilnimi za kvalitativno raziskavo. Zvočne posnetke intervjujev sem dobesedno prepisala in iz tega oblikovala transkript. Vsakega od intervjujev sem za varovanje osebnih podatkov in lažjo analizo označila z delovnimi kodami in vse odgovore intervjuvancev razčlenila tako, da sem dobila relevantne dele odgovorov za enote kodiranja za analizo in izločila nerelevantne. Temu je sledilo odprto kodiranje, kjer sem izbranim enotam kodiranja, torej konkretnim izjavam vprašanih, pripisala pojma kategorije in teme. Vse te podatke sem za večjo preglednost uredila v tabeli. Za namene bolj sistematičnega ter lažjega določanja kategorij in tem sem se opirala na svojo vnaprej pripravljeno shemo klasifikacije različnih dejavnikov vpliva (tabeli 5 in 6 spodaj), ki sem jo oblikovala na podlagi pregledane literature. Za odprtim kodiranjem je sledilo osno kodiranje, kjer sem iskala povezave med pojmi, kategorijami in temami. Za lažji in očitnejši pregled odnosov med vsemi temi elementi pa sem se poslužila še odnosnega kodiranja, s katerim sem oblikovala poskusno teorijo. Temu sta sledila razprava ter oblikovanje sklepov in predlogov za nadaljnje raziskovanje.

4. REZULTATI

Na vprašanje, kaj vprašanim pride na misel ob besedni zvezi *sočutna izčrpanost*, so kar štirje od šestih odgovorili, da jim je ta besedna zveza *nepoznana* ali da je to za njih popolnoma nov termin, vsi pa so navedli nekaj asociacij ob njej, v katerih so se najbolj opirali prav na podobnosti, ki jih ima sočutna izčrpanost z izgorelostjo ter osredotočenostjo na sočutje, empatijo in podobne veščine. Te *asociacije* so: povezava z izgorelostjo, sočustvovanje (*»Ni samo to, da čutiš sam neko sočutje v vsakdanjem življenju, ampak sočustvuješ z njimi in njihove zgodbe prenašaš na sebe in posledično še enkrat doživljaš ti njihovo zgodbo.«* SD1/4), izčrpanost v pomagajočih poklicih, sočutje kot glavna vrлина za delo z ljudmi, stres in pregorelost sočutja, borba s samim seboj, neobvladljivost, doživljanje tistih, ki delajo z ljudmi, da te popolnoma prevzame in preokupira (*»Sigurno je to uno, ko te cele dneve mori in ti ne da miru. Dobesedno jo nosiš s sabo povsod. Ne znaš spustit in ti nekako okupira cel lajf.«* SD4/14,15), da gre za izčrpanost zaradi pretiranega sočutja in za izčrpanost zaradi dajanja sočutja le drugim, ne sebi. Kot *pogoje za njen razvoj* so v besednem razvijanju svoje definicije vprašani izpostavili, da je sočutna izgorelost posledica dela z ljudmi in ranljivimi skupinami, posledica sočutnega dela (*»Sočutna, verjetno bi povezala nekako, da probamo z ljudmi sočustvovat in iskat neke njihove zgodbe, izkušnje, ki jih s sabo prinesejo, travme, ki jih s sabo pripeljejo, probleme, ki jih s sabo pripeljejo. Tako da ja, v enih točkah smo empatični in sočutni do njih in verjetno pusti na nas to neke posledice ane«* SD1/3), izčrpanosti zaradi razdajanja drugim, da te le-ta nezavedno prevzame (*»Pol pa včasih preprosto te samo potegne, se sploh ne zavedaš. Kakšni moji sodelavci se niti ne zavedajo, kok so se vrgli v en primer ali pa kako daleč so šli z enim mladostnikom. Ja se niti ne zavedajo, dokler jim ti, kot tretja oseba, ne vem si na sestanku poročal da so »eej!«. Tko čisto nezavedno jih potegnejo ene zgodbe in ne vem, tudi mene so. Včasih ne želiš past tok notri pa padeš«* SD4/7), preveč sočutja in prevzemanja nase ter preplet večih dejavnikov – kolektiva in osebnih dejavnikov.

Za tem sem jim prebrala 3 definicije sočutne izčrpanosti:

Sočutno izčrpanost Figley (1995, str. 253) opiše kot:

»stanje biološke, psihološke in socialne izčrpanosti in disfunkcije, ki sta posledica dolgotrajne izpostavljenosti stresu sočutja in vsemu, kar vzbuja.«

McHolm (2006) je tej definiciji dodal duhovno komponento z navedbo, da sočutna izčrpanost

»opiše čustveno, fizično, socialno in duhovno izčrpanost, ki preplavi posameznika na tak način, da povzroči splošen upad njegove želje, sposobnosti in energije po čutiti in imeti energijo za pomoč drugemu« (str. 14).

Sočutna izčrpanost pri socialnem delavcu vidno zmanjšuje sposobnost ali zanimanje za prenašanje trpljenja uporabnikov (Figley, 2002).

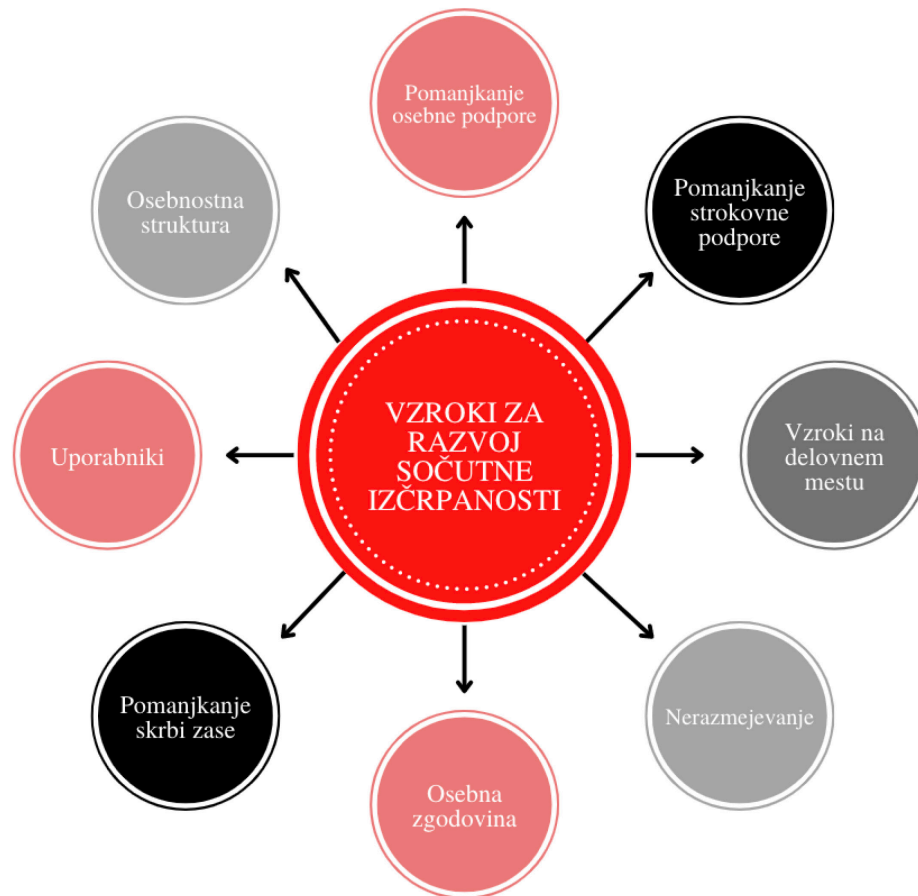
Coetzee in Klopper (2010) sta sočutno izčrpanost opredelila kot

»končni rezultat progresivnega in kumulativnega procesa, ki ga povzroči dolgotrajen, neprekinjen in intenziven stik z uporabniki, uporaba samega sebe in izpostavljenost stresu« (str. 237).

Na podlagi tega sem nato želela preveriti, **kako pogosto se po mnenju vprašanih sočutna izčrpanost pojavlja v njihovih delovnih okoljih**. Vsi, razen enega, so poročali, da je sočutno izčrpanost pri njih zaznati pogosto z besedami: *»Ja, rekla bi, da je to zelo aktualna tema za socialne delavce.« (SD1/5), »Bi rekla, da kar pogosto« (SD2/4), »Večkrat. Kolikor sem se pogovarjala s sodelavkami.« (SD3/11), »moram pa reči, da se vsak dan srečujem s tem in sem se« (SD3/6), »Če govorimo o terapevtski skupnosti in najbližjih sodelavcih, se mi zdi da evo iz prve rečem vsaj še poleg mene 4 ali 5 sodelavcev« (SD6/2). Le eden od vprašanih je ocenil, da se na srečo s tem srečuje redko. Po besedah enega od vprašanih naj bi bilo v nekaterih socialnovarstvenih zavodih tega več, v drugih pa manj. Povečanje problematike ob večji količini dela, delo z otroki ali z drugo določeno populacijo uporabnikov ter faza zanikanja (*»Tako ene dve recimo da sta bili tudi v stiku s tem, ostali pa tako se mi zdi da kar v fazi zanikanja, čeprav sem jaz iz svoje izkušnje opazala, da se jim dogaja podobno, da grejo v isto smer« SD6/3*) so se v odgovorih vprašanih izkazali za pomembne vplive na pogostost pojavnosti sočutne izčrpanosti.*

Vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti so se pri vseh vprašanih izkazali za edinstvene, generalno pa jih lahko razdelimo za osem sklopov, kot je razvidno na sliki 1.

Slika 1: Vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje)



Vir: lastna raziskava

Med pomanjkanje osebne podpore po besedah vprašanih spadajo težave v zasebnem življenju, preobremenjenost v zasebnem življenju, družinske težave, strah ter nepodpora iz okolja. Eden od vprašanih je stisko v zasebnem življenju opisal kot: *»Če grem pa na osebne dejavnike pa seveda družinsko okolje – če ima nekdo neko stisko doma ali težavne odnose seveda tudi vpliva na delo in kako to doživlja, je tudi bolj občutljiv na neke konflikte na delovnem mestu, ane.«* (SD2/14).

Pomanjkanje strokovne podpore naj bi se najbolj kazalo skozi premalo podpore s strani vodstva (*»Premalo neke refleksije s strani vodstva in managerjev. Če ni podpore s strani nadrejenih, absolutno se znade človek v čem takim.«* SD1/11), previsoka pričakovanja, neizkušenost, nerazumevanje, neslišanost ter strukturo organizacije.

Vzroki na delovnem mestu, ki jih vprašani vidijo kot pomembne za razvoj sočutne izčrpanosti, so delovna preobremenitev, pomanjkanje kadra, prevelika količina dela, nizki normativi in posledična obremenjenost, cel kontekst socialnega dela, slabi odnosi na delovnem mestu, pričakovanja, nepredvidljive situacije (*npr.: »Se mi zdi, da je to pogosto, ker si v tem delu veliko na meji, ne moreš čisto preverit, kakšen je teren in ne moreš pričakovat, kaj se ti bo sprožilo ob določenemu uporabniku.«* SD3/19), večji stresi na delovnem mestu ter navzkrižje interesov. Četrty pomemben vzrok, ki so ga vprašani izpostavili, je nerazmejevanje, kjer gre predvsem za problem nerazmejevanja osebnega in službenega, nezadostno postavljanje meja, neznanje za postavljanje meja in kot opiše eden od vprašanih: *»Mene osebno že prostor energetsko prevzame, kaj šele človek, ki pristopi do tebe in ti nekaj pove. Enostavno začutiš ljudi že po načinu, telesno kako so.«* (SD3/10).

Nepredelane osebne travme, sveže travme, podobne rane, odpiranje lastnih ran ter lastna zgodovina in travme so bili vzroki in pomembni vidiki osebne zgodovine, ki je prav tako eden od vzrokov ranljivosti za sočutno izčrpanost.

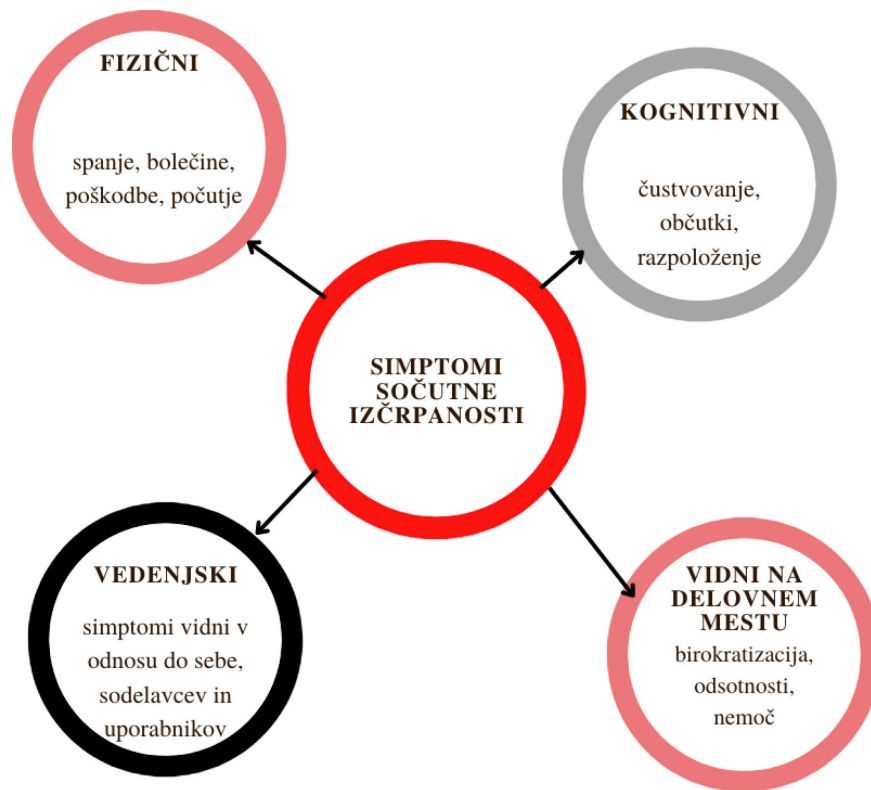
Naslednji je pomanjkanje skrbi zase, kar so vprašani opisovali z zanemarjanjem fizičnega zdravja, več kurative kot preventive, splošnim (slabim) počutjem, (ne)spočitostjo, (ne)zdravjem in drugimi obremenitvami ter (ne)priložnostjo za lastno skrb in počitek.

Tudi uporabniki sami so se v odgovorih vprašanih izkazali za pomemben vzrok razvoja sočutne izčrpanosti, in sicer iz vidika, če je v delovni organizaciji preveč uporabnikov na zaposlenega, če so uporabniki nezadovoljni, zaradi poslušanja travmatičnih zgodb in pogostih stikov z uporabniki, zahtevne populacije in problematike dela, intenzivnosti stika (*»Definitivno pa se pozna tudi intenzivnost – če je samo enkrat nekdo prišel, kot če je kdo konstantno s tabo«*

SD5/19) ter bližine povezanosti z uporabniki (*»drugo je pa to, da z nekom se bolj povežem, ujamem. In tisti mi bo prišel bližje, bolj do živega. Bližje, kot lahko spustim uporabnika, več mojih vsebin bo prebudil.«* SD5/16).

Kot zadnji od vzrokov pa je še osebnostna struktura strokovnjaka, pri kateri so pomembni predvsem načini doživljanja in soočanja s stresom (*»Pa ja seveda tudi osebnostna struktura ane, kako že itak doživljaš, kako se soočaš s stresom, ali pa ne vem z jezo drugih, tako.«* SD2/15), prevelika začetniška zagnanost in predanost, občutljivost, prevzemanje krivde ali nemoči, občutek nezadostnosti, samozavest (*»Potem naši vzorci, načini obnašanja, načini delovanja v smislu »vsi se morajo počutiti dobro ob meni«, »če ne poskrbim, da bo vsak slišan, upoštevan, nisem dovolj dobra«* SD5/20), prevlada emocij nad raciem (*»Ker je bilo toliko tega, da ti je ta emocionalni del šopal na polno, z vsemi od jeze, razočaranja, tudi vzhičenosti, ko ti je ratala ena totalno minimalna stvar. Na drugi strani pa se mi zdi, da ta racio je bil pa kar malo potlačen. Nekako zgubila se je ta povezava med njima – ali preveč čustveno ali pa preveč emocionalno. V smislu rajši nisi več empatičen do uporabnika, ker moraš razumsko speljat stvari do konca. Res velik konflikt med raciom in emocijo.«* SD6/5).

Slika 2: Simptomi sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje)



Vir: lastna raziskava

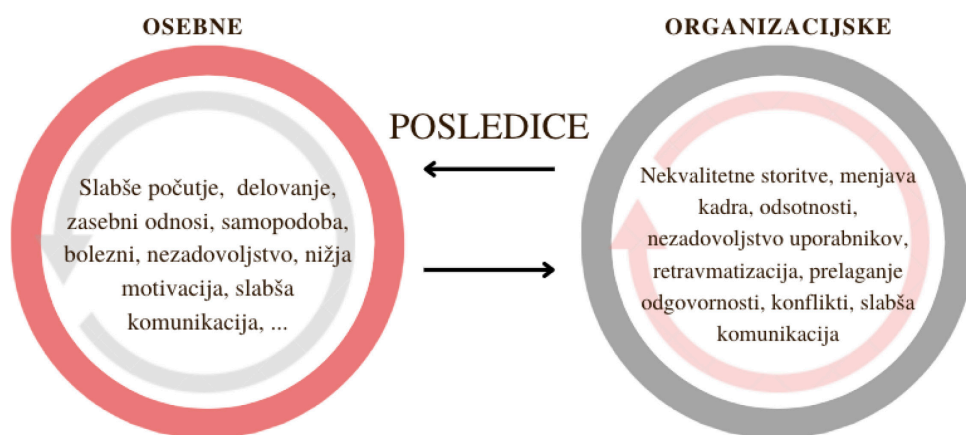
Kot prikazuje zgornja slika, sem **simptome sočutne izčrpanosti** razdelila na štiri področja: fizične, kognitivne, vedenjske in simptome, ki so vidni predvsem na delovnem mestu. Značilni *fizični simptomi* so psihosomatske bolečine, utrujenost, psihosomatske bolezni, večje število poškodb, nespečnost, fizična izčrpanost, prebujanje ponoči in jutranja utrujenost ter nočne more, povezane z delom. Med *kognitivnimi simptomi* so vprašani opisovali čustveno otopelost (*»Potem pa to, da si ljudje postavljajo zid pred sabo, da ne čutijo več stvari, ki se dogajajo. Se mi zdi da se je tudi meni dogajalo, da ko sem težke zgodbe poslušala sem bila čisto na distanci.« SD1/24*), občutek nemoči, pozabljanje, nezmožnost biti v trenutku, izgubo radovednosti, nezadovoljstvo, obup (*»Najprej pomislim, zanimivo mi je, ko pol pomislim na una skrajno točko, ko je človek čisto v obupu. Ko pride na tisto našo interno intervizivjo in v unem obupu izbruhne vse iz njega, kar je mogole prej zadrževal en mesec, ko ga je matral.« SD4/11*), brezvoljnost, izgubo veselja, izgubo vere v človeka, občutke krivde, depresivne občutke, pomoč kot poseganje (*»Jaz bi takrat mogla imet terapevta. Ampak moj vodja ne bi smel bit v tej vlogi.*

Preveč je bil ta konflikt navzkrižja interesov.« SD6/11), nihanje v razpoloženju in občutek otroka (»Zelo sem se počutila kot jaz stara 10 let. Takrat, ko ni bila slišana, takrat, ko je vedela, da nekaj ni OK in da me nihče ne sliši, ko to rečem.« SD6/20).

Vedenjski simptomi, značilni za sočutno izčrpanost, ki jih je omenjalo več vprašanih, so zmedenost, konfliktnost ter ravnodušnost, ostali pa so še površnost, razdražljivost, impulzivne reakcije, nemir, nepotrpežljivost, umik iz odnosov, zavestna izključitev (»začela sama sebe opazat, da določene stvari kar odklopim, se zavestno izključim, da ne razmišljam o tem, ker drugače bi bila pa totalno preobremenjena. Enostavno kar klik naredim v glavi, da lahko preživim.« SD3/7), beg, nestrpnost, širjenje negativne energije, nespečnost, zavračanje uporabnikov, manipulacije in odpori, grob, osoren pristop in nepotrpežljivost ter sprememba v vedenju in doživljanju.

Med simptomi, vidnimi na delovnem mestu, pa so izogibanje delu z ljudmi (»Na CSD-ju sem predvsem opazila zadirčnost, zbirokratiziranost, zatekanje v birokracijo in papir, da človeka da čim prej naprej.« SD1/25), razosebljanje (»Da so ljudje potem samo še številka, ne oseba.« SD1/27), zatekanje v vedno več dela in nasprotno temu nezmožnost opravljanja takšne količine dela kot pred tem, bolniška odsotnost zaradi »drugih razlogov«, nezaupanje vase in priučena nemoč ter nerazumevanje.

Slika 3: Posledice sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje)



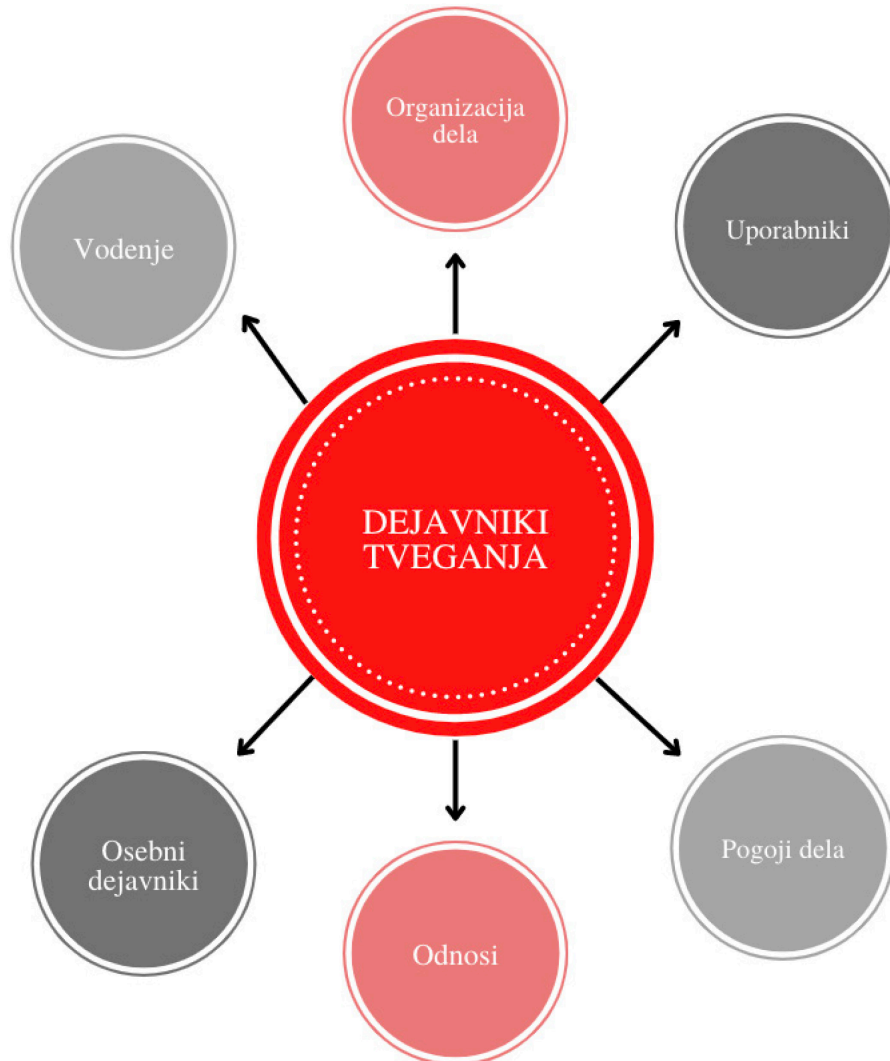
Vir: lastna raziskava

Vprašani so na vprašanje »**Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti?**« le-te opisovali iz dveh vidikov: kakšne so posledice za osebo in kakšne za organizacijo, kot je razvidno na sliki 3.

Osebne posledice po njihovem mnenju so: slabše delovanje v zasebnem življenju, negativen vpliv na družinske odnose, nestrpnost in nižja samopodoba, bolezni, poslabšanje zasebnih odnosov (*»nekdo, ki ima v službi težave, potem to prenaša domače odnose, da se tudi te skrhajo.« SD2/34; »Pol pa tudi v nekih odnosih, ker nosiš domov te zadeve. Če imaš nekega partnerja doma, še njemu prelagas te stvari. Se lahko pol vse to razširi kar povsod in se potem lahko na koncu kar cela tvoja familija ukvarja s tem primerom in sploh ne ve.« SD4/22*), izguba motivacije (*»Zgubiš motivacijo za nadaljnje delo, ker se sprašuješ, v čem je smisel, da celo noč poslušas klice ljudi v stiski in se počutiš kot kontejner za smeti. Ali je problem v nas, da ne znamo meje postaviti. V glavnem motivacijo zgubiš, točno to je.« SD3/9*), nezadovoljstvo, nedirektna komunikacija, izločenost, slabše počutje, izčrpanost, posledice v delovnem in zasebnem življenju, nespečnost, dvom v kompetentnost, nižja samozavest, težje funkcioniranje ter nižja raven čustvene inteligence.

Organizacijske posledice pa se kažejo kot: nekorektno opravljeno delo, nezmožnost opravljanja dela na istem področju, hitra menjava kadra, nekvalitetne storitve, nižja kvaliteta dela, nezadovoljstvo uporabnikov, slabši odnosi v timu, odsotnost od dela, bolniške odsotnosti, iskanje krivca, odpoved, prelaganje odgovornosti, retravmatizacija uporabnikov z zapuščanjem, fokus na sočutni izčrpanosti, ne na uporabnikih, slabša kvaliteta in kvantiteta dela, izgubljene priložnosti (*»In ja. Neke priložnosti se zgubijo, ki so vmes mogoče prišle pa so bile čisto zasenčene mogoče zaradi tega primera.« SD4/18*), posledice v delovnem in zasebnem življenju, napetosti v delovnem in domačem okolju, zmanjšan občutek kompetentnosti in posledično nižja kakovost dela, izločanje in konflikti v timu, zavračanje uporabnikov, otežena komunikacija in kratki stiki v komunikaciji.

Slika 4: Dejavniki tveganja za razvoj sočutne izčrpanosti (osno in odnosno kodiranje)



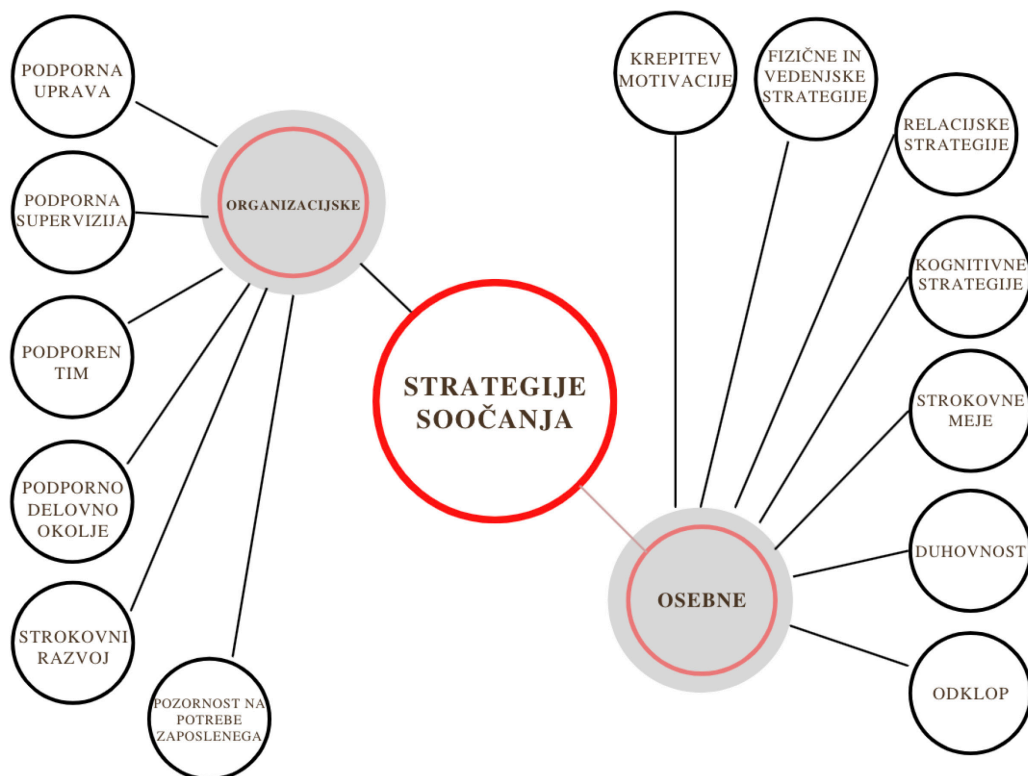
Vir: lastna raziskava

Kot je razvidno na sliki 4, so socialni delavci, vključeni v moji raziskavi, kot pomembne **dejavnike tveganja za razvoj** ali dejavnike intenzitete sočutne izčrpanosti izpostavili določene elemente, lastnosti ali karakteristike vodenja: slabo vodenje (*»Konkretno slabo vodstvo. V pomenu, da ni vodenja, da si prepuščen sam sebi. Da ni mirkomanagementa nad tem, kaj se s tvojimi primeri dogaja.« SD1/37*); uporabnikov: intenzivnost stika (*»Vsekakor tudi tukaj, kjer smo mi ful v stiku z uporabniki, ko si včasih z njimi več kot s svojim partnerjem in je tukaj res izziv, kako ne sočutno izgoret.« SD3/44*), občutek osebne odgovornosti za uporabnika, zahtevnost primerov, travmiranost uporabnikov, močni afekti, delo z otroki in zahtevne

populacije uporabnikov; *pogojev dela*: slabi delovni pogoji, neprimeren delovni prostor, mobing, prenizka plača, nekorektna supervizija, obremenjenost z delom in fizičen prostor; *odnosov*: konfliktni odnosi v delovni organizaciji, nepodpora v timu, težave z vzpostavljanjem strokovnega odnosa (»Ti ne moreš bit 24 ur z njimi in hrati imet strokoven odnos z njimi. Oni vidijo kam na wc hodiš, z njimi ješ ... To je cel kaos.« SD3/46), vzdušje v timu in občutek nepodpore tima ter *osebnih dejavnikov*: previsoka osebna pričakovanja, izkušnje in znanja zaposlenega.

V drugem delu raziskave pa se osredotočam na iskanje konkretnih preventivnih in kurativnih strategij za soočanje s sočutno izčrpanostjo.

Slika 5: Strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo (osno in odnosno kodiranje)



Vir: lastna raziskava

Glavne strategije, ki so učinkovite v boju proti sočutni izčrpanosti, izhajajo iz dveh entitet – iz strokovnjaka samega ter njegove delovne organizacije, zato sem jih tudi ločeno raziskovala.

Na vprašanje, v katerem sem raziskovala **organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo**, so vprašani našli številne raznolike možnosti in priložnosti, ki jih delim na 6 različnih področij, razvidnih na sliki 5: podporna uprava (npr. Oseba, odgovorna za preverjanje počutja zaposlenih, kar je vprašani opisal z besedami »Da bi prav nekdo bil zadolžen za to, da skrbi za to, kakšno je med delavci počutje, ker sedaj smo za to nenapisano zadolžene me, socialne delavke.« SD2/51); podporna supervizija; podporen tim (npr. delo v paru, sploh »v delu s kompleksnejšimi primeri. Se mi zdi da si potem razbremenjen, ker sodeluješ in nimaš občutka, da si sam odgovoren za primer.« (SD1/56); ali funkcionalen in sprejemajoči tim, ki naj bi deloval tako, da bi »o [izčrpanosti] lahko govori in smo lahko skupaj v vseh teh procesih in občutkih in sprejmemo drug drugega, je veliko lažje, kot če ti sodelavec ali nadrejeni še več naloži« (SD5/14)); podporno delovno okolje (npr. upoštevanje vzdušja med uporabniki, ker je »V timu lahko kdaj ful lušno vzdušje in imaš na drugi strani uporabnika, ki gre skozi zelo težko preizkušnjo in se ne moreš pol smejat eni šali ful naglas šali. Torej da se vzdušje zna tudi prilagajat temu, kar se dogaja med uporabniki.« (SD3/54) in opremljenost delovnih prostorov: »Torej od opremljenosti prostorov, da nisi nekje v kleti kot piščanec s ful malo prostora, ampak imaš dovolj prostora, dovolj toplo, naravno svetlobo, če je mogoče.« (SD5/54)); strokovni razvoj (npr. strokovna rast, kjer te lahko »delovna organizacija podpre v smislu dodatnih izobraževanj. Kaj ti na splošno manjka ali pa s katerim področjem se sedaj ukvarjaš.« SD1/51); ter pozornost na potrebe zaposlenega (npr. primerne vloge v smislu »da imaš neko vlogo med sodelavci v timu. To se mi zdi posebno pomembno, v smislu da veš, zakaj ti kakšna vloga pripada. Torej da dobiš eno vlogo, kjer se ti počutiš kompetentnega, da imaš v njej možnost se izražat.« (SD3/50) ali pozornost na občutke zaposlenih: »In pomemben del, ki naj ga pokriva, je ta čustveni svet zaposlenega, naj ima kar dobro pod kontrolo. Ne pravim, da mora pisat menstrualni koledarček za sodelavke (smeh). Da bi vodja raje to empatijo intenzivno raje usmeri v zaposlene, ne le uporabnike.« (SD6/35)).

Za boljšo preglednost in lažjo orientacijo so vse organizacijske strategije predstavljene v tabeli.

Tabela 1: Organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo

ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE					
PODPORNA UPRAVA	PODPORNA SUPERVIZIJA	PODPOREN TIM	PODPORNO DELOVNO OKOLJE	STROKOVNI RAZVOJ	POZORNOST NA POTREBE POSAMEZNIKA
Dobro in izkušeno vodstvo	Znotrajtimske supervizije	Delo v paru	Dobro delovno okolje	Strokovna rast	Osebno spremljanje
Spremljanje primerov	Supervizije	Teambuilding	Občutek varnosti na delovnem mestu	Pogovor o skrbi zase	Prosti dnevi za duševno zdravje (mental health day)
Refleksija primerov	Organizirana supervizija	Sodelovanje in podpora	Naravna svetloba	Uvajanje in usmerjanje	Dostopnost za podporo
Oseba, odgovorna za preverjanje počutja zaposlenih	Intervizije in supervizije	Povratne informacije sodelavcev in vodje	Čistoča delovnega mesta	Lastna terapija	Prostor za pogovor o občutkih
Potrditev dobrega dela	Redne intervizije	Sodelovanje med sodelavci	Organizirana skrb za zdravje	Izkušnje	Primerne vloge
Vodja kot manager	Redne supervizije	Predelava osebnih vsebin na interviziji	Jasno določene naloge	Dodatna izobraževanja	Spodbuda pogovora o občutkih (dnevnik, supervizije, varen prostor)
Vodja, ki ni v operativi	Individualna supervizija	Backup, občutek varnosti	Struktura dela	Možnost napredovanja	Organizirane oblike pomoči po potrebi posameznika
Občutljiv, razumevajoč, pozoren vodja	Supervizije usmerjene na čustveno doživljanje zaposlenih	Podpora tima	Natančno določene naloge in tekoča komunikacija		Pozornost organizacije na potrebe posameznika
		Funkcionalen sprejemajoč tim	Sistemski normativi		Dopust
		Poštenost	Timski sestanki		Bolniška odsotnost
		Pohvale	Uravnoveženost med delom z uporabniki in administracijo		Zmanjšan obseg dela z uporabniki
			Preverjanja počutja zaposlenih		Pozornost na občutke zaposlenih
		Primeren prostor	Poznavanje, prepoznavanje in ukrepanje ob izgorelosti		
		Upoštevanje vzdušja med uporabniki			
		Opremljenost delovnih prostorov			
		Struktura urnika, pravil, vlog, odgovornosti, načina dela			
		Dovolj prostega časa v delovnem urniku			
		Pošteno plačilo			
		Organizacijska struktura, ki zaščiti zaposlenega			

Vir: lastna raziskava

Med **osebnimi strategijami soočanja s sočutno izčrpanostjo** pa so vprašani skupno našteali kar 59 različnih strategij, ki sem jih razdelila na 7 različnih področij, razvidnih na sliki 5. Ponovno so vse strategije za lažjo preglednost zbrane in organizirane v tabeli 2 na naslednji strani.

Sami lahko k soočanju s sočutno izčrpanostjo, po besedah vprašanih, prispevamo s krepitevijo motivacije (npr. osebne razvade in nagrade: »Aha in čips. Moje nadaljevanke in čips. To je bila dodatna pomiritev.« SD6/47); fizičnimi in vedenjskimi strategijami (npr. zdrav življenjski slog: »Fizično vidim prav skrb za zadostno količino počitka, spanja, zdrava prehrana, gibanje, en dokaj zdrav življenjski slog.« SD5/67); relacijskimi strategijami (npr. pogovor z bližnjimi: »Da se pogovorim tako, s fantom, kakšno prijateljico. Večino časa je dovolj, da samo povem, dam ven in grem lahko potem dalje.« (SD2/55) ali obisk telovadnice: »to da greš tistih, mislim da je ena taka fizično in socialno komponentno zapolni, en obisk enga gyma, kjer pač ne samo, da greš športat, ki ni tak običen fitness, kjer ljudje pridejo samo fitnessirat in je tak community in je tak lepo zapolnjen free time s popolnim odklopom.« SD4/37); kognitivnimi strategijami, strokovnimi mejami, duhovnostjo in odklopom (npr. hobiji, nepovezani z delom: »Pa da ohraniš neke stvari izven službe čisto zase, ki niso povezane s tvojim delom. Se mi zdi fino najt interes v popolnoma kontra smeri. Z živalmi ali okoljem ali nekaj.« (SD1/64), menjava okolja: »Potem kdaj prav umik iz domačega ali ustaljenega okolja, ker kdaj moramo zamenjat okolje, da se sploh lahko ustavimo, začutimo, kaj se z nami dogaja, prav fizični odmik.« SD5/71).

Tabela 2: Osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo

OSEBNE STRATEGIJE						
KREPITEV MOTIVACIJE	FIZIČNE IN VEDENSKE STRATEGIJE	RELACIJSKE STRATEGIJE	KOGNITIVNE STRATEGIJE	STROKOVNE MEJE	DUHOVNOST	ODKLOP
Primerno plačilo	Šport	Domache živali	Umetnost	Postavljanje mej	Duhovnost, molitev, religija	Hobiji, nepovezani z delom
Notranje zadovoljstvo	Masaže	Družba, nepovezana z delom	Meditacija	Higiena dela	Vera kot notranje vodilo	Odklop
Samopotrditvev	Fizična aktivnost	Pogovor z bližnjim	Branje	Ščitenje samega sebe		Narava
Pohvale in krepitev samopodobe	Kvalitetna hrana, dovolj pijače in kvaliteten spanec	Umik od ljudi	Intuicija	Razmejevanje med delovnim in zasebnim življenjem		Menjava okolja
Iskanje osebnih strategij	Sprehod v naravo	Obisk telovadnice	Seznam obveznosti	Zavesitno razmejevanje		Dopust
Strokovna podpora po potrebi	Sprehodi	Občutek sprejetosti	Naučiti se reči ne	Postavljanje mej, reči ne		Hobiji
Individualna psihoterapija	Tehnike dihanja	Podporna socialna mreža	Izražanje občutkov skorzi ustvarjalne medije	Prepoznavanje lastnih odzivov, raziskovanje mej		Dejavnost za odklop
Prioritete	Tek	Podpora, toplina	Radovednost			
Osebnе razvade in nagrade	Joga	Občutek ljubljenosti	Računalniške igrice			
	Zdrav življenjski slog		Pisanje dnevnika			
	Tek, rekreacija		Pisanje			
			Učenje skrbi zase, nežnosti, sočutja			
			Čutečnost			

Vir: lastna raziskava

Z zadnjim vprašanjem, »Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialno delo?«, pa sem iskala **strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki so jih moji vprašani dobili med izobraževanjem na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani**. Ker se je izkazalo, da je bilo konkretnih strategij, povezanih ne-le s sočutno izčrpanostjo, temveč tudi na splošno, s psihološko higieno in postavljanjem meja, po besedah vprašanih »*bolj malo*« ali »*nič*«, smo potem raziskovali, kakšne bi bile možnosti za izboljšavo programa, da bi študentom omogočil tudi ta znanja in veščine.

Pod pridobljena znanja in veščine so vprašani govorili predvsem o osvojenih osnovah dela socialnega dela, konkretnije o učenju samorefleksije, mentorski podpori na praksi, pisanju refleksij, učenju o travmi, prepoznavanju simptomov izčrpanosti. Predelovanju osebnih travm, opozarjanju na nevarnost izgorelosti, igratih vlog, spodbudi za praktično delo in prostovoljstvo, temeljih soustvarjanja, temeljnih konceptih soustvarjanja ter o vajah, ki so bile za eno od vprašanih kot samopsihoterapija. To opiše tako: »*So mi bile te vaje ena taka samopsihoterapija, sem imela uvide in sem že zelo delala na [predelovanju lastnih travm].*« (SD6/8).

Vprašani so bili glede svojega izobraževanja, predvsem na področju sočutne izčrpanosti, kritični do tega, da med izobraževanjem niso prejeli konkretnih strategij ali korakov pomoči, da so prejeli premalo znanja o interviziji in superviziji ter konkretnih strategij za soočanje z izgorelostjo, da ni bilo opozorila, kako se zaščititi, da jim je bilo predstavljenih premalo tehnik samoobvladovanja ter da so jim bili posredovani zavajajoči podatki o izgorelosti (»*Vem, da so nas opozarjali in da smo veliko govorili o poklicni izgorelosti. Prav ta termin je bil. In so nas opozarjali, da se ti to lahko pogosto zgodi, ampak tam proti koncu poklicne kariere, tam proti penziji in da je nevarno, da se ti to zgodi. No se pravi mogoče se ti to zgodi, ampak če se ti, se ti na koncu. S tem zavedanjem sem jaz vstopala v poklic.*« SD6/49).

Na koncu smo se usmerili v iskanje možnosti za izboljšavo fakultetnega programa, ki bi študente podprl za soočanje s sočutno izčrpanostjo. Vse možnosti in strategije so predstavljene na naslednji strani v tabeli 3.

Tabela 3: Strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki jih lahko zagotovi fakultetno izobraževanje za socialno delo

IZOBRAŽEVANJE
MOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVO
Učenje preko osebne terapije
Poznavanje osebne zgodovine, vzorcev delovanja
Intenzivno ukvarjanje s skrbjo zase
Usmerjanje študentov v prepoznavanje lastnih potreb in iskanja pomoči
Več prakse
Manj teoretičnih predmetov
Bolj specifično usmerjeno izobraževanje
Več praktične intervizije in supervizije
Enotnost profesorjev
Konkretizacija konceptov v praksi
Vaje in konkretni koraki
Učenje samospoštovanja
Konkretnost v postavljanju mej
Krizne intervence
Opolnomočiti posameznika za samozaščito, postavljanje mej
Bolj praktično usmerjene vaje
Osebno pričevanje
Normalizacija izčrpanosti
Pritisk na sistem uvajanja individualne supervizije

Vir: lastna raziskava

5. RAZPRAVA

Z začetnim vprašanjem v raziskavi sem ugotovila, da je velika večina (5 od 6) vprašanih za pojem sočutne izčrpanosti kot tak slišalo prvič. Ko pa so vprašani prebrali podane definicije, so ugotovili, da jim je v praksi njegova manifestacija že dobro poznana. Asociacije, ki so jih povezovali s tem pojmom, so imele pomembne vzporednice z izgorelostjo s poudarjeno vrednostjo sočutnosti, kot je lahko sklepati iz imena. Zanimiv mi je bil pomislek enega od vprašanih, ki je rekel, da pride do izčrpanosti zaradi dajanja sočutja le drugim in ne sebi. Torej ni težava v tem, da bi bili socialni delavci, ki doživijo sočutno izčrpanost, pretirano sočutni, temveč da so sočutni le do uporabnikov in nase pozabljajo, ne postavljajo meja in se popolnoma predajo. Poleg tega pa je pomembno, kot doda Videmšek (2021), da je sočutna izčrpanost posledica dolgotrajne empatične in sočutne vpletenosti z uporabniki z izkušnjo travme in ni le posledica empatičnega doživljanja.

Rezultati raziskave glede pogostosti pojava sočutne izčrpanosti na delovnih mestih vprašanih so pokazali, da je sočutna izčrpanost, čeprav teoretično nepoznana, praktično na področju socialnega dela očitno pogosto prisotna. Kot problem se izkaže predvsem ob večji količini dela, pri socialnem delu z otroki ali drugo določeno populacijo. Tudi Hoeper (2013) opozarja, da se je že več kot polovica socialnih delavcev, ki delujejo na področju zaščite otrok, srečala s sočutno izčrpanostjo.

Iz teh dveh ugotovitev lahko sklenem, kot se izkaže tudi v nadaljevanju, da je izobraževanje, ozaveščanje in opozarjanje na pojav in nevarnosti sočutne izčrpanosti med socialnimi delavci nujno potrebno. Sočutna izčrpanost je po besedah enega od vprašanih aktualen problem, ki ga je zaznati na skoraj vseh področjih socialnega varstva, njegovo poznavanje pa je še vedno skoraj nično. Kot opozarja tudi literatura (Adams idr, 2007; Hoeper, 2013), so prav socialni delavci oni tistih, ki delajo v čustveno najbolj stresnih okoliščinah in tesno sodelujejo z ljudmi, ki trpijo.

Videmšek (2021) zapiše, da je glavni vzrok razvoja sočutne izčrpanosti preplet izpostavljenosti težkim zgodbam uporabnikov na eni strani in občutka nemoči socialnih delavcev na drugi strani. Podobno so izpostavili tudi vprašani v moji raziskavi, ki so kot pomembne vzroke izpostavili pomanjkanje osebne podpore, v smislu osebnih in družinskih težav, preobremenjenosti in nepodpore; pomanjkanje strokovne podpore, predvsem tega, kar

prispevata vodja in uprava; vzroke na delovnem mestu, ki so jih opisovali s kadrovskimi težavami in obremenjenostjo, odnose, pričakovanja in sam kontekst socialnega dela; nerazumevanje med zasebnim in službenim ter med lastnimi mejami in organizacijskimi zahtevami; osebno zgodovino lastnih travm in ran, ki se lahko ob delu z uporabniki socialnega dela odpirajo; pomanjkanje skrbi zase; lastnosti in zahteve uporabnikov ter osebno strukturo socialnih delavcev, predvsem glede načinov obvladovanja občutkov, občutljivosti in samozavesti. Iz tega sledi, da lahko vzroke za razvoj sočutne izčrpanosti najdemo tako v sebi, delovni organizaciji kot uporabnikih. Če se jih zavedamo, se nanje lažje preventivno pripravimo in se pred njimi zaščitimo. Kulkularni (2013) trdi, da so izmed vseh teh dejavnikov, ki v določeni meri napovedujejo sočutno izčrpanost pri socialnih delavcih, ravno organizacijski dejavniki najpogosteje spregledani.

Pri raziskovanju simptomov sočutne izčrpanosti so do izraza prišli tako fizični kot kognitivni in vedenjski simptomi ter simptomi, ki jih lahko opazimo na delovnem mestu. Čeprav so vprašani za pojem sočutne izčrpanosti slišali prvič, je razvidno, da ga v svojih delovnih okoljih ali pri sebi že dlje časa opažajo. Med fizičnimi simptomi so najbolj izstopali psihosomatske manifestacije te težave ter nespečnost in izčrpanost. Med kognitivnimi simptomi je zaznati veliko negativnih čutenj in neprijetnih občutkov ali na drugi strani čustvene otopelosti. Vedenjski simptomi se odražajo predvsem v odnosih – konfliktnosti, izogibanju, nemiru, nepotrpežljivosti, razdražljivosti ipd. Simptomi, ki jih je moč opaziti na delovnem mestu, pa so večinoma vezani na negativno relacijo socialnega delavca z uporabniki skozi izogibanje, razosebljanje, nerazumevanje in nezaupanja vase pa tudi na negativen vpliv na delo samo z odsotnostmi in nezmožnostjo opravljanja dela. Iz tega je moč razbrati, da sočutna izčrpanost ni tako skrita, temveč jo je mogoče opaziti na več področjih osebnosti in dela, zato moramo biti na te simptome še posebej pozorni. Seveda le en simptom še ne prinaša sočutne izčrpanosti, je pa lahko dober pokazatelj, da nekaj manjka, da se strokovnjak na svojem delovnem mestu ne more optimalno odzivati.

Cox in Steiner (2013) sta v svoji raziskavi ugotovila, da sočutno izčrpani socialni delavci pri svojem delu večkrat doživljajo nezaupanje do drugih ter na svet gledajo bolj pesimistično. Do podobnih in še malo bolj razširjenih sklepov sem prišla tudi v svoji raziskavi. Med posledicami so vprašani govorili o osebnih posledicah in organizacijskih posledicah, oboje pa so preplet

nekih dejavnikov in lastnosti, ki so opisane že v vzrokih ter simptomih. Sklep iz le-teh bi bil, da sočutna izčrpanost povzroča negativne posledice tako za socialnega delavca kot njegove uporabnike, delovno organizacijo in socialno delo kot tako. Odbor za kadrovske probleme Ameriškega združenja za organizacijo družinskega socialnega dela (1929, str. 168) je v svoji raziskavi ugotovil, da so težke situacije (npr. nezadovoljstvo s socialnim delom, depresivno delo, uporabnikova nemoč ipd.) ključni razlogi za zapustitev službe. Prav zato sklepam, da je lahko vlaganje v strategije soočanja – tako osebne kot organizacijske – dobra dolgoročna naložba za vse vpletene entitete.

Vodenje, organizacija dela, uporabniki, pogoji dela, odnosi ter osebni dejavniki so po mnenju vprašanih pomembna področja, ki jim je treba posvetiti pozornost, če se želimo izogniti dejavnikom tveganja za razvoj sočutne izčrpanosti. Vsako od teh področij lahko postavlja nekaj pasti, ki se jim lahko spretno izognemo z vsemi v nadaljevanju naštetimi strategijami. Kar po mojem mnenju pomembnega na tem področju opozarjata Norcross in Guy (2007) sta dva paradoksa v socialnem delu, ki »ogrožata« socialne delavce s sočutno izčrpanostjo. Prvi govori o tem, da mnogo ljudi ne ve, kako si vzeti čas zase, in imajo druge obveznosti pri njih višjo prioriteto. Drugi pa je, da socialni delavci zaradi okoliščin ali osebne strukture velikokrat ne zmorejo uresničiti tega, kar svetujejo svojim uporabnikom: manj dela in več telovadbe. Tisto, kar bi morali najprej naučiti sebe, učijo druge – to je, kako poskrbeti zase.

Poleg osredotočanja na to, kaj lahko naredi socialni delavec sam, se je torej treba osredotočiti tudi na organizacijo, ki prispeva vire stresa in se lahko zato tudi konstruktivno spoprijema z njimi. Cox in Steiner (2013) opisujeta, da so lahko osebne strategije brez dobrih delovnih pogojev v organizaciji neučinkovite. Prav zato se jaz nanje obračam najprej. Maslach in Leiter (2002) poudarjata, da lahko organizacija na področju socialne varnosti zagotovi pomembne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki jo doživljajo socialni delavci.

Zelo podobne strategije soočanja in skrbi zase na več ravneh, kot jih opiše Videmšek (2021, str. 253), so izpostavili tudi vprašani v moji raziskavi. To so osebna zavzetost in zavedanje pomena skrbi zase, skrb, prepletena z odnosi z drugimi, ter strukturno zavedanje o nevarnostih sočutne izčrpanosti.

Organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo sem na podlagi odgovorov vprašanih iz svoje raziskave razdelila na 6 področij: podporno upravo, supervizijo, podporen tim, podporno delovno okolje, strokovni razvoj ter pozornost na potrebe zaposlenega.

Uprava lahko k preventivnemu in kurativnemu soočanju s sočutno izčrpanostjo svojih zaposlenih prispeva predvsem z dobrim, občutljivim, razumevajočim in izkušenim managiranjem ali vodstvom, spremljanjem in refleksijo primerov.

V prav vseh intervjujih je bilo moč opaziti velik podporen pomen dobre ter organizirane supervizije ali intervizije – torej načina podpore zaposlenih socialnih delavcev za predelavo lastnih stisk in nerazumevanj. Videmšek (2021) ob tem poudarja, da je delovna organizacija, ki zaposluje socialne delavce na podlagi Pravilnika o standardih in normativih za delo na področju socialnega varstva (2010) dolžna zagotoviti pogoje za supervizijo in omogočiti socialnim delavcem, da se le-te udeležujejo. Supervizija namreč po ugotovitvah Kadushina in Harknessa (2014, str. 162) pri soočanju s sočutno izčrpanostjo pomembno prispeva k lajšanju strahu, manjšanju občutkov krivde, odpravljanju nezadovoljstva, povečanju gotovosti pri delu, krepitvi zaupanja in samozaupanja, krepitvi osebne sposobnosti za spoprijemanje z bolečino, obnovi čustvenega ravnovesja in skrbi za udobje.

Prav tako je bila še ena zanimiva strategija, ki so jo omenili skoraj vsi vprašani – teambuilding. Skrb za razumevanje v odnosih vertikalno in horizontalno v delovni organizaciji lahko prinese pomembno podporo in varovalni mehanizem proti razvoju negativnih posledic. Maslach in Leiter (2002) opominjata, da se ljudje v skupnosti osebno razvijamo in bolj kakovostno delamo, če delimo srečo, ugodje in humor. V to so vprašani vključili tudi delo v paru, sodelovanje in podporo, poštenost, pohvale in podobne konkretne strategije.

Podporno delovno okolje predstavlja tako vzdušje v delovnem okolju kot sam fizičen izgled in funkcionalnost le-tega. Delovno okolje mora biti primerno urejeno (z dovolj svetlobe, čistoča, dovolj veliko), biti mora dobro strukturirano in organizirano (hierarhija, vloge, naloge, pravila, varnost, urniki, pošteno plačilo ter uravnoteženo med uporabniki in administracijo).

Organizacija lahko v boju s sočutno izčrpanostjo svoje zaposlene ubrani tudi s spodbujanjem njihovega strokovnega razvoja, skozi pogovore o skrbi zase, individualno terapijo in možnostmi

napredovanja; ter s pozornostjo na potrebe posameznega zaposlenega, skozi osebno spremljanje, dostopnostjo za podporo, pristnimi pogovori, upoštevanjem posameznikove vloge, odsotnostjo od dela, ko je to potrebno, ter pozornostjo na vse zgoraj naštetе vzroke in simptome. Maslach in Leiter (2002) poudarjata, da je v ozadju uspešnih socialnovarstvenih organizacij dobra organizacija usposabljanj socialnih delavcev na temo sočutne izčrpanosti in podobnih poklicnih nevarnosti ter močna skupnost, ki zagotavlja učinkovito podporo. Videmšek (2021) tudi supervizijo predstavi kot pomemben in učinkovit način izobraževanja in posledične zaščite pred sočutno izčrpanostjo, predvsem na podlagi praktičnega preizkušanja in povezovanja teh izkušenj s teorijo. Le-ta namreč socialnemu delavcu pomaga, da bolje razume dinamiko interakcij z uporabniki, prepozna, kako v teh interakcijah ravnati in kakšne posledice ima lahko določeno ravnanje nanj.

Metode in tehnike za avtoregulacijo stresa vsakega posameznika imajo pomembno vlogo pri preprečevanju sočutne izčrpanosti v poklicu socialnega dela. Figley (2002) izpostavlja predvsem pomembnost stika s telesom in lastnimi čustvi ter možnost ubeseditve teh občutkov, s katerimi se socialni delavci spoprijemajo. Podobno so med osebnimi strategijami v moji raziskavi svojo pomembno vlogo dobile krepitev motivacije, fizične in vedenjske strategije, relacijske strategije, kognitivne strategije, strokovne meje, duhovnost in odklop. Skrb zase je po besedah Coxa in Steinerja (2013) proces, skozi katerega se učimo osvajanja idej in praks, ki izboljšujejo naše fizično in duševno zdravje ter hkrati preprečujejo stresna stanja.

Vseh šest vprašanih je na tem področju skupaj naštelо kar 59 različnih strategij, na katere se lahko opre socialni delavec, da se znebi ali ogne sočutni izčrpanosti in poskrbi zase. Vse so natančno zapisane v tabeli 2, pomembno pa se mi zdi izpostaviti to, na kar je opozorilo kar nekaj vprašanih, da ni enega samega pravičnega načina, česa se je treba lotiti, in si mora zato posameznik najti sebi najbolj primerne strategije, za katere verjame, da bodo delovale zanj, dobro pa je vključiti vseh teh sedem področij. Posameznik mora torej najti svoje strategije za krepitev ali ohranjanje motivacije za delo, ki ga počne, fizično skrbeti za svoje telo in ohranjati podporne stike tudi izven delovnega okolja, najti sebi zadovoljive kognitivne strategije za defokusiranje možganov še na druga področja življenja, se naučiti (ponovno na sebi najbolj primeren način) razmejevati med službo in sabo, zadovoljiti tudi duhovno dimenzijo sebe ter se znati popolnoma odklopiti. Zgornji seznam v tabeli je lahko le dobro vodilo ali »plonk listek«

za nekaj idej, kje sploh svoje strategije iskati. Newell in MacNeil (2010) opozarjata, da je pomemben del strategij, kako poskrbeti zase, skrb za odnose, v katere je socialni delavec vpet, saj sta čustvena in socialna podpora pomembna dejavnika preprečevanja sočutne izčrpanosti.

Awa idr. (2010) pa so v svoji raziskavi ugotovili, da je kombinacija organizacijskih strategij in osebnih strategij najbolj učinkovita metoda preventivnih ukrepov pred sočutno izčrpanostjo, ki so hkrati tudi najbolj dolgoročni.

Socialni delavci zaradi narave svojega dela potrebujejo specializiran pristop k skrbi zase (Hoeper, 2013). Poleg teoretičnega znanja in usposabljanja za specifične delovne veščine je pomembno, da se študenti in že zaposleni socialni delavci ves čas učijo tudi skrbi zase, opozarja Diaconescu (2015). Zato so bili nekoliko zaskrbljujoči odgovori večine vprašanih o tem, katere strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo, postavljanje meja in na splošno ščitenje samih sebe so prejeli med izobraževanjem na Fakulteti za socialno delo, saj so se vsi spominjali le naučenih osnov in teorije, nihče pa ni opremljen s konkretnimi strategijami vstopil v delovno sfero socialnega dela. To je bila tudi ena glavnih in največkrat omenjenih kritik, da je manjkalo konkretnosti in oprijemljivosti. Glede na pregledano literaturo (Videmšek, 2021; Videmšek, 2020; Žnidar idr., 2020; Videmšek in Kodele, 2019) pa je moč zaznati, da se v zadnjih par letih vse več pozornosti namenja tudi tej tematiki in verjamem, da se jo vključuje tudi v redni kurikulum izobraževanja. Na podlagi tega zaupam, da bodo odzivi na to današnjih študentov v praksi čez nekaj let drugačni. Norcross in Guy (2007) priporočata, da si vsak študent socialnega dela oblikuje svoj plan skrbi zase, ki bi imel fokus tako na skrbi zase na delovnem mestu kot izven njega.

Po drugi strani pa so vprašani v moji raziskavi omenili veliko osvojenih osnov in teorije o omenjenih temah, povezanih s sočutno izčrpanostjo. Videmšek in Kodele (2019) v izobraževanju na Fakulteti za socialno delo vidita velik doprinos prav v učenju iz prakse, kjer se študenti na podlagi lastnih izkušenj učijo, kako v različnih situacijah ravnati kot socialni delavci.

Načini in potrebe skrbi zase so odvisni od vsakega posameznika (Newell in MacNeil, 2010). V tabeli 3 smo tako zbrali kar nekaj konkretnih usmeritev za fakulteto in profesorje, kje in kako v socialnovarstvenih zavodih delujoči socialni delavci vidijo, da bi jih fakulteta lahko bolj

podprla in zmanjšala možnost razvoja sočutne izčrpanosti na delu. S tem bi zmanjšali možnost razvoja te problematike že čisto na začetku njenega razvoja in s tem omogočili bolj kakovostne storitve, bolj motivirane socialne delavce in zadovoljnejše uporabnike.

Brez znanja o pomenu skrbi zase študenti socialnega dela vstopajo v prakso nepripravljene na vsakodnevno zahtevnost svojega dela (Norcross in Guy, 2007). S tem namenom imamo na Fakulteti za socialno delo, kot so omenili vprašani v raziskavi in po besedah Videmška (2021), dobro razvit sistem podpore za študente v času opravljanja prakse, ki se kaže v mentorstvu tako na učnih bazah kot na fakulteti.

Kljub vsem tem ugotovitvam pa ima ta raziskava o strategijah soočanja s sočutno izčrpanostjo tudi eno pomembno omejitev. Na podlagi odgovorov sodeč namreč primanjkuje konceptualne jasnosti in prepoznavanja razlik v praksi med sočutno izčrpanostjo in drugimi podobnimi težavami izčrpanosti, ki se znajo pojaviti v socialnem delu in delu z ljudmi nasploh. Kljub predstavljenim enotnim definicijam sočutne izčrpanosti vsem vprašanim, so odgovori v nadaljevanju temeljili na subjektivnih predstavah sočutne izčrpanosti, po mojem mnenju temelječih predvsem na poznavanju izgorelosti.

Na tem mestu bi ob vsem tem rada opozorila, da vpliv sočutne izčrpanosti lahko postane tudi etično vprašanje, saj zamaje zaupanje v usposobljenost socialnega delavca za zagotavljanje kakovostne pomoči uporabniku. To mora zato ustrezno obravnavati delovna organizacija, supervizor ali socialni delavec sam (Harr, 2013).

Wozencroft idr. (2019) opozarjajo, da sočutna izčrpanost ni šibkost, temveč je le opozorilni znak, da se je treba ponovno posvetiti svojim čustvom in spremeniti življenjski slog. Sočutna izčrpanost ne vpliva negativno le na življenje socialnega delavca, temveč ima velik negativen učinek posredno tudi na delovni odnos z uporabniki, zaradi zmanjšane koncentracije in komunikacijskih težav socialnega delavca. Prav zato je to treba ozaveščati in v primeru zaznanih simptomov tudi reagirati. Začetek je že, da o svojih lastnih bojih s sočutnim stresom, utrujenostjo in izgorelostjo odkrito spregovorimo. Figley (2002) poudarja, da so obvladovanje stresa in tehnike sproščanja v sodobnem delu ključnega pomena za preživetje.

6. SKLEP

- Veliki večini vprašanih socialnih delavcev je pojem sočutna izčrpanost nov in nepoznan.
- Asociacije, ki se pojavljajo ob pojmu sočutne izčrpanosti, imajo pomembne vzporednice z izgorelostjo, poudarjene pa imajo predvsem elemente izčrpanosti, povezane s sočustvovanjem, stresom in pomočjo drugim.
- Sočutna izčrpanost se na področju socialnega varstva v Sloveniji, glede na odgovore vprašanih, pojavlja zelo pogosto. Le eden od vprašanih je omenil, da pojav v svojem delovnem okolju na srečo zaznava redko. Na pogostost pojavnosti po mnenju vprašanih vpliva predvsem količina in vrsta dela, populacija uporabnikov socialnodelovne storitve in osebnostna struktura zaposlenih socialnih delavcev.
- Vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti so lahko številni in zelo raznoliki, v glavnem pa gre za sklop vzrokov pomanjkanja osebne podpore, pomanjkanja strokovne podpore, vzrokov na delovnem mestu, nerazmejevanja, osebne zgodovine, pomanjkanja skrbi zase, lastnosti in odzivov uporabnikov ter osebnostne strukture strokovnjaka.
- Simptomi sočutne izčrpanosti so lahko številni in se kažejo tako v zasebnem življenju kot v delovnem okolju socialnega delavca. Ti simptomi so lahko fizični, kognitivni, vedenjski ali simptomi, ki so specifično vidni na delovnem mestu. V glavnem gre za negativne spremembe na vseh naštetih področjih posameznika in so neprijetne tako za osebo, ki jih doživlja, kot za ljudi okoli nje.
- Posledice sočutne izčrpanosti je prav tako moč zaznati tako na osebem življenju strokovnjaka kot v organizacij, kjer je zaposlen. Sočutna izčrpanost posredno povzroča negativne posledice tako za socialnega delavca kot njegove uporabnike, delovno organizacijo in socialno delo kot tako.
- Dejavniki tveganja za razvoj sočutne izčrpanosti so bili zaznani predvsem na strani vodje, organizacije dela, uporabnikov, pogojev dela, odnosov ter osebnih dejavnikov. Vsi negativni elementi le-teh lahko pomembno prispevajo k razvoju sočutne izčrpanosti, lahko pa se jim že preventivno ognemo s primernimi in smiselnimi strategijami soočanja.

- Delovna organizacija, socialni delavec sam in izobraževanje za socialno delo so tri entitete, ki lahko in morajo zagotoviti konkretne strategije za preventivno oz. kurativno soočanje s sočutno izčrpanostjo.
- Organizacija lahko, na podlagi odgovorov vprašanih, zagotovi in podpre socialnega delavca s podporno upravo, podporno supervizijo, podpornim timom, podpornim delovnim okoljem, spodbujanjem strokovnega razvoja in pozornostjo na potrebe zaposlenega.
- Socialni delavec se lahko pred sočutno izčrpanostjo zaščiti s krepitevijo lastne motivacije, s fizičnimi in vedenjskimi strategijami, relacijskimi strategijami, kognitivnimi strategijami, grajenjem in ohranjanjem strokovnih meja, skrbjo za svojo duhovno plat ter odklopom.
- Na podlagi odgovorov vprašanih Fakulteta za socialno delo študenta dobro opremi z osnovami socialnega dela in njegovo teorijo, veliko pomanjkanje pa je pri konkretizaciji strategij, znanju supervizije in intervizije, korakov samopomoči in tehnikah samoobvladovanja.
- Možnosti za izboljšavo študija v povezavi s strategijami za soočanje s sočutno izčrpanostjo so predvsem v spodbujanju osebne terapije in predelovanju lastnih vsebin in ran, usmerjanju študentov v raziskovanje sebe in iskanje pomoči, ko je potrebno, v večji konkretnosti in opolnomočenju posameznika za postavljanje mej, samospoštovanja, korakov samozaščite ipd.
- Največji prispevek te empirične raziskave je strnjen, konkreten in jasen prikaz kar nekaj možnih strategij soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki jih lahko zagotovi organizacija, socialni delavec sam in izobraževanje za socialno delo. Povzete so v tabelah 1, 2 in 3.

7. PREDLOGI

- Nov diskurz o sočutni izčrpanosti med socialnimi delavci, ki izniči stigmatizacijo in patologizirajoči ton ter ga nadomesti z ozaveščanjem in podpiranjem iskanja preventivnih ukrepov za obvarovanje socialnih delavcev pred tem pojavom.
- Enotna in jasna opredelitev sočutne izčrpanosti, ki bi omogočala lažje, enostavnejše in bolj razumljivo razlikovanje od drugih podobnih težav izčrpanosti ter omogočala razvijanje učinkovite obravnave in intervencijskih programov specifično glede na problem.
- Večja ozaveščenost o sočutni izčrpanosti na področju socialnega dela in drugih poklicev pomoči, saj je že prepoznavanje le-te lahko pomemben preventivni dejavnik za soočanje.
- Vključitev večjega vzorca populacije v nadaljnje raziskovanje, s čimer bi se lažje približali posplošljivosti rezultatov na širšo populacijo in zajeli več strategij soočanja na vseh ravneh.
- Vključitev več različnih poklicev pomoči v nadaljnje raziskovanje za primerjavo, razlikovanje in iskanje skupnih značilnosti manifestacije in soočanja s sočutno izčrpanostjo.
- Primerjalna raziskava prepoznavanja pomembnih strategij soočanja s sočutno izčrpanostjo med predstavniki socialnih delavcev, socialnovarstvenih organizacij in Fakultete za socialno delo.
- Bolj strukturirano, konkretno in poglobljeno izobraževanje in usposabljanje študentov socialnega dela o pomenu, vzrokih, simptomih, posledicah in strategijah soočanja s sočutno izčrpanostjo v poklicih pomoči.
- Nadaljnje raziskovanje strategij za pomoč študentom socialnega dela in socialnim delavcem samim pri razvijanju sočutja do lastnega trpljenja in doživljanja travm, saj le prava skrb zase posameznika opremi s potrebnim orodjem, ki ga socialni delavci potrebujejo za delo z uporabniki.
- Oblikovanje obsežnejšega in podrobnejšega pregleda strategij soočanja s sočutno izčrpanostjo za socialne delavce, ki bi veljal kot vodilo in spodbuda za raziskovanje lastnih strategij.

- Primerjava specifičnih strategij soočanja s sočutno izčrpanostjo na različnih področjih dela socialnega dela, dela z različnimi populacijami ali v različnih socialnovarstvenih zavodih.
- Ozaveščanje delovnih organizacij v sferi socialnega varstva o njihovem prispevku tako za razvoj kot soočanje s sočutno izčrpanostjo in spodbuda k oblikovanju socialnemu delavcu prijaznega in sočutnega delovnega okolja.

8. LITERATURA IN VIRI

- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
- Adams, R. E., Boscarino, J. A., & Figley, C. R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of orthopsychiatry*, 76(1), 103–108.
- Adams, R. E., Figley, C. R. & Boscarino, J. A. (2007). The Compassion Fatigue Scale: Its Use With Social Workers Following Urban Disaster. *Research on Social Workers Following Urban Disaster*. *Research on Social Work Practice*, 18(3), 238–250.
- Adams, S. A. & Riggs, S. A. (2008). An exploratory study of vicarious trauma among therapist trainees. *Training and Education in Professional Psychology*, 2(1), 26.
- Al Barmawi, M. A., Subih, M., Salameh, O., Sayyah Yousef Sayyah, N., Shoqirat, N., & Abdel-Azeez Eid Abu Jebbeh, R. (2019). Coping strategies as moderating factors to compassion fatigue among critical care nurses. *Brain and behavior*, 9(4).
- Awa, W. L., Plaumann, M. & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2), 184–190.
- Badger, K., Royse, D., & Craig, C. (2008). Hospital social workers and indirect trauma exposure: An exploratory study of contributing factors. *Health & Social Work*, 33, 63–71.
- Baird, K., & Kracen, A. C. (2006). Vicarious traumatization and secondary traumatic stress: A research synthesis. *Counseling Psychology Quarterly*, 19, 181–188.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2000). *The job demands-resources model: State of the art*. *Journal of managerial psychology*.
- Beaton, R., & Murphy, S. (1995). Secondary traumatic stress in crisis workers: Research implications. V C. Figley (ur.), *Compassion fatigue* (str. 51–81). New York: Brunner-Mazel.
- Bell, H. (2003). Strengths and secondary trauma in family violence work. *Social Work*, 48, 513–522.
- Bellolio, M. F., Cabrera, D., Sadosty, A. T., Hess, E. P., Campbell, R. L., Lohse, C. M., & Sunga, K. L. (2014). Compassion fatigue is similar in emergency medicine residents

- compared to other medical and surgical specialties. *Western Journal of Emergency Medicine*, 15(6), 629.
- Berger, J., Polivka, B., Smoot, E. A., & Owens, H. (2015). Compassion fatigue in pediatric nurses. *Journal of pediatric nursing*, 30(6), e11–e17.
- Bhutani, J., Bhutani, S., Balhara, Y. P. S., & Kalra, S. (2012). Compassion fatigue and burnout amongst clinicians: a medical exploratory study. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 34(4), 332.
- Bloomquist, K. R., Wood, L., Friedmeyer-Trainor, K., & Kim, H.-W. (2016). Self-care and professional quality of life: Predictive factors among MSW practitioners. *Advances in Social Work*, 16(2), 292–311.
- Boscarino, J. A., Figley, C. R., & Adams, R. E. (2004). Compassion fatigue following september 11 terrorist attacks: A study of secondary trauma among New York City social workers. *International Journal of Emergency Mental Health*, 6, 57–66.
- Brady, J. L., Guy, J. D., Poelstra, P. L., & Brokaw, B. F. (1999). Vicarious traumatization, spirituality, and the treatment of sexual abuse survivors: A national survey of women psychotherapists. *Professional Psychology Research and Practice*, 30(4), 386–393.
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. *Social work*, 52(1), 63–70.
- Bride, B., & Figley, C. (2007). The fatigue of compassionate social workers: An introduction to the special issue on compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35, 151–153.
- Bride, B.E., Radey, M., & Figley, C. (2007). Measuring Compassion Fatigue. *Clinical Social Work*, 35, 155–163.
- Butler, L. D., Carello, J., & Maguin, E. (2017). Trauma, stress, and self-care in clinical training: Predictors of burnout, decline in health status, secondary traumatic stress symptoms, and compassion satisfaction. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 8(4), 416–424.
- Chrestman, K. R. (1995). Secondary exposure to trauma and self reported distress among therapists. *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators*, 29–36.
- Circenis, K., & Millere, I. (2011). Compassion fatigue, burnout and contributory factors among nurses in Latvia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 2042–2046.

- Coetzee, S. K., & Klopper, H. C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: A concept analysis. *Nursing & Health Sciences*, 12(2), 235–243.
- Collins, S., & Long, A. (2003). Too tired to care? The psychological effects of working with trauma. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 10(1), 17–27.
- Cox, K., & Steiner, S. (2013). *Self-care in social work: A guide for practitioners, supervisors, and administrators*. Washington, DC: NASW Press.
- Cuartero, M. E., & Campos-Vidal, J. F. (2019). Self-care behaviours and their relationship with Satisfaction and Compassion Fatigue levels among social workers. *Social work in health care*, 58(3), 274–290.
- Cunningham, M. (2003). Impact of trauma work on social work clinicians: Empirical findings. *Social work*, 48(4), 451–459.
- Dane, B. (2000). Child welfare workers: An innovative approach for interacting with secondary trauma. *Journal of Social Work Education*, 36(1), 27–38.
- Dane, B. (2002). Duty to inform: Preparing social work students to understand vicarious traumatization. *Journal of Teaching in Social Work*, 22, 3–20.
- Diaconescu, M. (2015). Burnout, secondary trauma and compassion fatigue in social work. *Revista de Asistență Socială*, (3), 57–63.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. *Human Sciences Press*.
- Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Temza.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. V C. R. Figley (ur.), *compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (str. 1–20). New York: Brunner-Routledge.
- Figley, C. R. (1997). *Burnout in families: The systemic costs of caring*. CRC Press.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of clinical psychology*, 58(11), 1433–1441.
- Forster, D. (2009). Rethinking compassion fatigue as moral stress. *Journal of Ethics in Mental Health*, 4, 1–4.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). *Burnout: How to Beat the High Cost of Success*. Bantam Books.

- Gold, N. (1998). Using participatory research to help promote the physical and mental health of female social workers in child welfare. *Child Welfare*, 77, 701–724.
- Gombač, J. (2016). » Ogronomno delo, uspešno, vzorno!«1:»Upravljanje« mej v Sloveniji v času povečanega prihoda migrantov 2015/2016. *Časopis za kritiko znanosti*, (264), 72–83.
- Harr, C. (2013). Promoting workplace health by diminishing the negative impact of compassion fatigue and increasing compassion satisfaction. *Social Work and Christianity*, 40(1), 71.
- Harr, C., & Moore, B. (2011). Compassion fatigue among social work students in field placements. *Journal of Teaching in Social Work*, 31(3), 350–363.
- Hesse, A. (2002). Secondary trauma: How working with trauma survivors affects therapists. *Clinical Social Work Journal*, 30, 293–309.
- Hobfoll, S. E., Shirom, A., & Golembiewski, R. (2000). Conservation of resources theory. *Handbook of organizational behavior*, 57–80.
- Hooper, J. (2013). *Mitigating Compassion Fatigue among Child Protection Social Workers* (Master of Social Work). Minnesota: St. Catherine University.
- Jenkins, S. R., & Baird, S. (2002). Secondary traumatic stress and vicarious trauma: A validation study. *Journal of Traumatic Stress*, 15, 423–432
- Jones, S. H. (2005). A self-care plan for hospice workers. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 22(2), 125–128.
- Jones, S.H. (2005). A self-care plan for hospice workers. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 22(2), 125–128.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). Supervision in social work. V *Supervision in Social Work*. Columbia University Press.
- Kanter, J. (2007). Compassion fatigue and secondary traumatization: A second look. *Clinical Social Work Journal*, 35(4), 289–293.
- Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinicians working with trauma survivors. *Traumatology*, 14(2), 32–44.
- Klemenčič Rozman, M. M. (2010). Pomen supervizije za razvoj strokovnjaka v poklicih pomoči. V A. Kobolt (ur.) *Supervizija in koučing* (str. 249–266). Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani in Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

- Kobolt, A., & Žorga, S. (2006). *Supervizija: proces razvoja in učenja v poklicu*. Pedagoška fakulteta.
- Kress, R. (2020). 17. Študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo, 6.–8.11. 2020 na Rogli: Skrb zase v poklicih pomoči: etična, strokovna in osebna dimenzija. *Kairos–Slovenska revija za psihoterapijo*, 14(1–2).
- Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J. L. & Herman-Smith, R. L. (2013). Exploring Individual and Organizational Factors Contributing to Compassion Satisfaction, Secondary Traumatic Stress, and Burnout in Domestic Violence Service Providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114–130.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. *Theories of organizational stress*, 68(85), 16.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397–422.
- Mathieu, F. (2012). *The Compassion Fatigue Workbook: Creative Tools for Transforming Compassion Fatigue and Vicarious Traumatization*. NY & London: Routledge
- McHolm, F. (2006). Rx for compassion fatigue. *Journal of Christian Nursing*, 23(4), 12–19.
- Miller, J. J., Lianekhammy, J., Pope, N., Lee, J., & Grise Owens, E. (2017). Self-care among healthcare social workers: An exploratory study. *Social Work in Health Care*, 56(10), 865–883.
- Milošević-Arnold, V. (1994). Supervizija - metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33(6).
- Nelson-Gardell, D., & Harris, D. (2003). Childhood abuse history, secondary traumatic stress, and child welfare workers. *Child welfare*, 82(1).
- Newell, J. M. & MacNeil, G. A. (2010). Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practices in Mental Health: An International Journal*, 6(2), 57–68.
- Norcross, J. C. & Guy, J. D. (2007). *Leaving it at the office: A guide to psychotherapist self-care*. New York: Guilford Press.
- Ortlepp, K., & Friedman, M. (2002). Prevalence and correlates of secondary traumatic stress in workplace lay trauma counselors. *Journal of Traumatic Stress*, 15(3), 213–222.

- Pearlin, L. I. (1989). The sociological study of stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 30, 241–256.
- Peters, E. (2018). Compassion fatigue in nursing: A concept analysis. *Nursing forum* 53(4), 466–480.
- Pryce, J. G., Shackelford, K. K., & Pryce, D. H. (2007). *Secondary traumatic stress and the child welfare professional*. Lyceum Books.
- Radley, M., & Figley, C. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35, 207–214.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S. (1989). Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20(1), 32.
- Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo*, 55(4), 181–190.
- Rijavec, M., & Miljković, D. (2006). Pozitivna psihologija: Psihologija čije je vrijeme (ponovno) došlo. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 15(4–5 (84–85)), 621–641.
- Rijavec, M., & Miljković, D. (2006). Psihologija pozitivne osobe: Tko su dobri ljudi?. *Zagreb: Profil*.
- Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L., Curtolo, C., Tansella, M., Thornicof, G., Amaddeo, F. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry Research*, 200(2–33), 933–938
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68.
- Sayedi, M., & O'Bryrne, K. (2003). Therapist: Heal Thyself! V J. A. Kottler in W. P. Jones (ur.), *Doing better: Improving Clinical Skills and Professional Competence* (str. 233–246). Brunner-Routledge.
- Shannon, P. J., Becher E., McCleary, & Crook-Lyon, R. E. (2014). Developing Self-Care Practices in a Trauma Treatment Course. *Journal of Social Work Education*, 50(3), 440–453.
- Sinclair, S., Raffin-Bouchal, S., Venturato, L., Mijovic-Kondejewski, J., & Smith-MacDonald, L. (2017). Compassion fatigue: A meta-narrative review of the healthcare literature. *International journal of nursing studies*, 69, 9–24.

- Skovholt, T. M., & Trotter-Mathison, M. (2014). *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers, and health professionals*. Routledge.
- Sprang, G., Clark, J. J., & Whitt-Woosley, A. (2007). Compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout: Factors impacting a professional's quality of life. *Journal of Loss and Trauma*, 12(3), 259–280.
- Stamm, B. (2005). *Professional Quality of Life Scale: Compassion Satisfaction Burnout and Fatigue/Secondary Trauma Subscales—Revision IV*.
- Stamm, B. (2010). *The concise manual for the professional quality of life scale*. Pocatello.
- Stolnik, A. (2020). *Pomen emocionalnega dela s strani zaposlenih v Domu starejših občanov Ljutomer* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Study by the Personnel Problems Committee of the American Association for Organizing Family Social Work. (1929). Significant Facts Regarding the Turnover of Case Workers in Family Welfare Agencies during 1927 and 1928. *The Family*, 10(6), 163–174.
- Thomas, J. (2013). Association of personal distress with burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among clinical social workers. *Journal of Social Service Research*, 39(3), 365–379.
- Van Hook, M. P., & Rothenberg, M. (2009). Quality of life and compassion satisfaction/fatigue and burnout in child welfare workers: a study of the child welfare workers in community-based care organizations in central Florida. *Social Work & Christianity*, 36, 36–54.
- Videmšek, P. (2020). Razvoj supervizije na področju socialnega varstva in uvajanje izobraževanja za supervizorke. *Socialno Delo*, 59(4).
- Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrih izkušenj*. Ljubljana: Emka.
- Videmšek, P., & Kodele, T. (2019). Uporabniška perspektiva v praktičnem usposabljanju na fakulteti za socialno delo. *Socialno Delo*, 58.
- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The role of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 60(3), 201–209.

- Webster, L., & Hackett, R. K. (1999). Burnout and leadership in community mental health systems. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 26(6), 387–399.
- Wilkins, P. (1997). *Personal and professional development of counsellors*. Sage Publications.
- Wozencroft, A. J., Scott, J. L., & Waller, S. N. (2019). Professional quality of life in recreational therapists. *Therapeutic Recreation Journal*, 53(1), 22–36.
- Yoder, E. A. (2010). Compassion fatigue in nurses. *Applied nursing research*, 23(4), 191–197.
- Žnidar, A., Žibera, T. R., & Rihter, L. (2020). Reorganizacija centrov za socialno delo kot izziv za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. *Socialno delo*, 59.
- Žorga, S. (ur.) (2002). *Modeli in oblike supervizije*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta. (izbrana poglavja)

9. PRILOGE

9.1. Priloga 1: Smernice za intervju

1. Kaj vam pride na misel ob besedni zvezi sočutna izčrpanost?

//pred nadaljevanjem bi vprašanim prebrala nekaj uradno sprejetih definicij sočutne izčrpanosti, da bi potem odgovarjali na vprašanja na podlagi teh, ne lastnih, če bodo te nepopolne//

2. Kako pogosto se vam zdi, da se zaposleni v vaši organizaciji srečujejo s sočutno izčrpanostjo?
3. Kaj menite, da so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti?
4. Katere simptome lahko po vašem mnenju opazite pri osebi s sočutno izčrpanostjo?
5. Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti (za osebo in organizacijo)?
6. Kateri dejavniki so po vašem mnenju odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti na delovnem mestu?
7. Katere organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?
8. Katere osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?
9. Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialni delo?

9.2. Priloga 2: Transkripti intervjujev ter določitev enot kodiranja

SD1

1. Kaj vam pride na misel ob besedni pojmu sočutna izčrpanost?

/ **1.** Sigurno mi je v povezavi z izgorelostjo. / **2.** S tem da na delovnem mestu kot ne vem so profili socialnega varstva – socialni delavci, psihiatri, psihologi, socialni pedagogi, psihoterapevti doživljamo neko izčrpanost, ki pride kot posledica dela z ljudmi in ranljivimi skupinami. / **3.** Sočutna, verjetno bi povezala nekako, da probamo z ljudmi sočustvovati in iskati neke njihove zgodbe, izkušnje, ki jih s sabo prinesejo, travme, ki jih s sabo pripeljejo, probleme, ki jih s sabo pripeljejo. Tako da ja, v enih točkah smo empatični in sočutni in do njih in verjetno pusti na nas to neke posledice ane. (posledica sočutnega dela) / **4.** Ni samo to, da čutiš sam neko sočutje v vsakdanjem življenju ampak sočustvuješ z njimi in njihove zgodbe prenašaš na sebe in posledično še enkrat doživljaš ti njihovo zgodbo. /

2. Kako pogosto se vam zdi, da se zaposleni v vaši organizaciji srečujejo s sočutno izčrpanostjo?

/ **5.** Ja, rekla bi da je to zelo aktualna tema za socialne delavce. / Zdejv tej službi ki jo imam imamo različne profile in tudi delo ni samo socialno delo in kdaj to rešuje, se mi zdi. Ker kdaj delaš tudi mogoče eno stvar, ki je socialni delavec nebi delal ampak s tem malo zamenjaš fokus pa ja te to reši na vsake tok, zato ne morem tok komentirat za to organizacijo. / **6.** Čeprav bi lahko tudi opazila to zdaj, ko imamo tako povečan volumen dela, da nas je veliko zelo blizu tega. / **7.** Zdej če bi šla pa v eno službo nazaj, ko sem v Angliji delala, bi pa rekla vsak drugi. Da je sigurno se z nečin takim soočal. Tam smo imeli varstvo otroka in družine - za otrke brez spremstva. /

3. Kaj menite, da so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti?

/ **8.** Preobremenitev z delom, to bi rekla. / **9.** To je pomankanje kadra, torej premalo zaposlenih na število uporabnikov. To je prva stvar. / **10.** Prevelika količina dela. / **11.** Premalo neke refleksije s strani vodstva in managerjev. Če ni podpore s strani nadrejenih, absolutno se znade človek v čem takim. / **12.** Preveč uporabnikov na eno osebo. / **13.** Previsoko zastavljeni cilji - z vidika delovne organizacije in osebni. Včasih si mislimo, da moramo mi rešit nekoga, da moramo ful časa vložiti v to, da bi komu vsaj olajšal al ga v pravo smer usmerili in te to popelje da se ženeš in ženeš. S strani organizacije pa tudi absolutno. So neki roki, so pričakovanja in stvari, ki jih moraš narest s strani vodstva, kaj bi moralo biti narejen in ni realno. / Na bolj osebni nivoju pa tako. Jaz ločim ljudi na dve skupini. Na tiste, ki delajo na način, da se razdajajo in tiste, ki pomagajo na način, da vedo, kaj so pomembne meje. In sem bila tudi sama na eni točki v tej osebi, ko se ti nekdo smili, s tem nič dobrega ne narediš. / **14.** Če boš znal bit bolj asertiven bo težje prišlo do tega. (postavljanje meje). / **15.** Sigurno tudi to, če imamo sami ene nepredelane travme. Potem niti ni dobro, da vstopamo v nek odnos, kjer rešujemo neke travme ali pomagamo ljudem. (osebna zgodovina) / **16.** Se mi zdi tudi fino ognit se, če imamo neko travmo, ki je dost sveža, da ne gremo v podobno področje. (nepredelane osebne tramve). / **17.** In sigurno če imamo sami neke težave tudi izven službe. / **18.** Se mi zdi da to blazno vpliva, če si izven službe ne moreš vzeti svojega prosega časa za svojega bo to na potenco vplivalo to, da bomo dosegli sočutno izčrpanost. / **19.** Če so družinske težave, / **20.** če ne znamo zase poskrbet iz fizičnega vidika, / **21.** če se ne moremo

umirit, če prideš iz službe in ne znaš odložiti stvari, ki so se v službi dogajale (**nerazmejevanje osebnega in službenega**). /

4. Katere simptome lahko po vašem mnenju opazite pri osebi s sočutno izčrpanostjo?

/ **22.** Velika utrujenost./ **23.** zelo velikokrat se mi zdi da je nekaj z želodcem povezano, neke psihosomatske bolečine, glavoboli. /Čisto klasične zadeve. / **24.** Potem pa to, da si ljudje postavljajo zid pred sabo, da ne čutijo več stvari, ki se dogajajo. Se mi zdi da se je tudi meni dogajalo, da ko sem težke zgodbe poslušala sem bila čisto na distanci. (**Čustvena otopelost**.)/ **25.** Na CSDju sem predvsem opazila zadirčnost, zbirokratiziranost, zatekanje v birokracijo in papir, da človeka da čim prej naprej. (**izogibanje delu z ljudmi**). / **26.** Površnost, absolutno, da se ne poglobiš več v zadeve ampak samo še čez preletiš. / **27.** Da so ljudje potem samo še številka, ne oseba. / **28.** Opažam tudi to mogoče, da se nekateri v kontra začnejo spreminjati, da nekdo še več ostaja v službi, da se še bolj zateka vase in se ujame v to, da postane prosti čas delo.

5. Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti (za osebo in organizacijo)?

/ **29.** Skoraj da bi samo en odgovor dala: nekorektno opravljeno delo. / **30.** Meni se zdi to nezmožnost opravljanja dela z ljudmi. Ne ne nezmožnost ampak rabimo potem čas zase, se malo umaknit, zamenjat službo, zamenjat področje ali dožust vzeti. Ampak ja, ne moremo več prisluhnit ljudem, da bi jim lahko bili v podporo ali jim pomagali./ **31.** In za delovno organizacijo potem je to hitra menjava kadr, ker je ta menjavanje področij dela preživetveni mehanize./ **32.** In potem so to nekvalitetne storitve, ker baza za socialn odelo je to, da z uporabniki zgradimo odnos. In tega ne moreš v enem letu zgradit in ljudem spremenit življenja, kot si želijo. In če smo še mi tisti, ki po enem letu gremo in menjamo, podremo še eno izkušnjo izgube./ **33.** Posledica je lahko tudi to, da tudi oseba doma ne more več dobro delovat. / **34.** Da nosiš potem to tudi na svoje privatne odnose z družino, prijatelji. Ne moremo tako kot druge službe tega tam pustit./ **35.** In potem znotraj sebe razviješ veliko nestrpnosti, ki jo uperiš ali v sebe in v nižjo samopodobo ali pa v odnose z drugimi.

6. Kateri dejavniki so po vašem mnenju odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti (dejavniki, ki povečajo tveganje) na delovnem mestu?

/ **36.** Delovni pogoji v smislu slabih delovnih pogojev./ **37.** Konkretno slabo vodstvo. V pomenu, da ni vodenja, da si prepuščen sam sebi. Da ni mirkomanagementa nad tem, kaj se s stvojimi primeri dogaja./ **38.** Da ni rednih supervizij in intervizij, absolutno se mi zdi da to nese. / **39.** Da te ne vodijo, da tudi ko začneš neko službo, ne dobiš načrta organizacije, kakšne so strategijo, ko pride do kompleksnih zadev (**ni jasnih protokolov**). / **40.** V prejšnji službi mogoče opažam da sem tudi bila veliko bolj časovno povezana z ljudmi. Zdaj tukaj pridejo in grejo, nisem tako globoko pri vsakem primeru, Tam je bila pa zelo velika odgovornost mojega dela (**intenzivnost stika**)./ **41.** Se mi zdi ta povezava med odgovornostjo mene in občutka da sem jaz organizacija (**občutek osebne odgovornosti za UP**)./ **42.** Sigurno tudi s kakšnimi primeri delaš. V zadnji službi so nas poskušal obvarovat, da ko delaš s kakšnimi primeri, ki so zelo kompleksni. Da je to maksimum nekih 5 primerov, drugih 10 ali 15 imaš pa enostavnejših. (**zahtevnost primerov**). Če tega nadzora ni in če slučajno dobiš same težje primere je potem to super za razvoj sočutne izčrpanosti./ **43.** Potem ljudje, ki prihajajo s težkimi travmami (**travmiranost UP**). Ko ljudje prinašajo s sabo ogromno stisk in veliko čustvenih odzivov prihaja./ **44.** In uu če imaš ljudi ob sebi, ki zelo čustveno reagirajo.

Na primer jok. Te čustveni izpadi se mi zdi da so zelo naporni, ker se ukvarjaš s tem, da miriš ap še svoje reguliraš in probaš osebo usmerit naprej, da bi bolj trezno razmišljala (**močni afekti**)/ **45**. Sigurno tudi kakšno delo z otroki. To se mi zdi da je še sploh. Jaz delam z otroki brez spremstva in toje še veliko večje breme, da smo mi tisti, ki moramo poskrbeti za njih. / **46**. Sigurno prispeva tudi to, če je sistem socialnega varstv šibek in prispeva tako, da se kot socialni delavec počutiš nemočnega. In ko se počutiš nemočnega je to ful težko na delovnem mestu predelat, ker veš kaj bi naredil in kako bi naredil ampak imaš zvezane roke in nič ne moreš naredit. In ta nemoč ti zveže roke in te žre navznotri./

7. Katere organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ **47**. Res visoka na vrhu bi rekla, da če imaš res dobro vodstvo. Ni nujno prav najvišjih odgovornih ampak to vodstvo tvojega malega tima, ki pozna res tvoje področje tima in področja katerega delaš./ **48**. Torej ena na ena srtečanja z managerjem. Ta oseba najprej preveri, kako si ti (**preverjanje splošnega počutja v življenju**), kaj se ti dogaja v življenju, a se dogaja kaj kar bi vplivalo na tvoje delo. / **49**. Potem predelata primere s katerimi delaš, najbolj pereče dileme. / **50**. Potem kaj lahko delam naprej drugače/ **51**, in kje te lahko delovna organizacija podpre v smislu dodatnih izobraževanj. Kaj ti na splošno manjka ali pa s katerim področjem se sedaj ukvarjaš. (**osebno spremljanje, spremljanje primerov, refleksija primerov, strokovna rast**)/ **52**. Potem bi rekla intevizije znotraj timov. Da se kdaj samo potrepljaš po rami ali ponudi kdo rešitev, ki je za svoj priemr prej nisi našel ali pa samo da se malo podružiš in se počutiš sprejetega v enem skupnem počutju. / **53**. Potem supervizije. / **54**. Potem organizacija lahko poskrbi za dobro delovno okolje. / **55**. Meni je vedno pomenilo veliko, da sem se varno počutila na svojem delovnem mestu. Da se nisem počutila ujeto z mizo, da sem imela prosto pot da grem ven, če uporabnik postane zahtevnejši. / **56**. Delo v dvoje, sploh v delu s kompleksnejšimi primeri. Se mi zdi da si potem razbremenjen, ker sodeluješ in nimaš občutka, da si sam odgovoren za primer./ **57**. Drugače okna, kukr je to osnovna stvar. Sem delala tudi v prostoru, kjer ni oken in ne moreš. / **58**. Ureditev delovnega okolja absolutna, Da je neka osnovna čistoča, sej je smešno govorit ampak ne poskrbijo vse organizacije za to. Da je čistoča, da je red. / **59**. Da organizacije skrbi za neko zdravje. Pri nas imamo na primer ustanovljen tim za duševno in fizično zdravje. Organiziramo na primer jutranjo telovadbo, kdaj meditacijo, zdrav zajtrk, izlet v naravo. / **60**. U in nujno, da organizacija organizira team building. / **61**. In ta higiena dela. Kdaj kje delaš.

8. Katere osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ **62**. Meni se zdi zelo pomembno da znam razmejiti delo od doma. To razmejim sedaj tako da fizično in dobesedno pustim telefon in računalnik v službi. Če imaš to doma si v konstantni pripravljenosti. / **63**. Meni blazno šport pomaga. Se mi zdi da sicer sem bila velikokrat v takem obdobju, ko nisem mogla športat, ker smo bili tako obrmenjeni v službi. Ampak se mi v resnici to zdi zelo slab izgovor, ker se vsakič po miganju počutim boljše. V bistvu nima veze kakšne šport./ **64**. Pa da ohraniš neke stvari izven službe čisto zase, ki niso povezane s tvojim delom. Se mi zdi fino najt interes v poponoma kontra smeri. Z živalmi ali okoljem ali nekaj. / **65**. Se mi paše kdaj čisto odklopit. / **66**. Kakšne zverine absolutno (smeh). Ja živali! Včasih so še boljše kot ljudje. Ker jim ne rabiš nič razložiti. Ko pridem domov nimam potrebe,

da bi to besedno predelovala in pri živali so lahko samo zraven./ 67. Družba paše, z ljudmi ki niso povezani z mojim področjem. Se imamo s sodelavkami rade res, ampak imamo rade da gremo kam z ljudmi, ki niso povezani s socialnim delom./ 68. Umetnost tudi. Tko umetnost izražanja v vseh pomenih. Meni na primer je blizu umetnost izražanja s telesom. / 69. Ooo masaže! Ja. To sem jaz taka, jaz imam zelo rada dotik in se mi zdi, da mi to tok pomaga. / 70. Narava, jaz zelo rada v hribe pobegnem, te dobesedno preventilira. / 71. Menjava okolja. / 72. Dupust meni zelo pomaga. Zadnje čase se prav silim, da ne rabim dopusta šparat za en kos dopusta v poletju, da vidim, kdaj rabim in vzamem dan dopusta in grem v hrib. / 73. Na primer pri fantu, ki dela v tehnološki fermi dobijo mental health day. Kje je to v socialnem varstvu, kjer bi to resnično najbolj rabili?!/

9. Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialni delo?

/Nočem delat krivice, sem človek, ki hitro pozabi stvari. Nočem delat krivice faksu, ker se mi zdi da so dajal poudarek na to ampak ne znam zdele nič konkretnega povedat./ 74. Se mi zdi, da smo veliko govorili o samorefleksiji, ki se mi zdi tudi kot ena izmed strategij, kako lahko preprečiš izčrpanost. / 75. Tukaj bi največjo povezavo našla, da ko smo prakso delali, je bilo zelo veliko neke podpore s strani mentorjev. / 76. Zelo odveč mi je bilo takrat tiste refleksije pisat ampak zdaj vidim, da mi danes to pomaga, da več samoreflektiram. Tako da se mi zdi da so nam zelo veliko dali s prakso./ 77. Od predmetov se ne spomnim toliko, pri travmi nekaj govorili./ 78. Mogoče prepoznavanje nekih simptomov, ki se nam dogajajo. Ki kažejo na neko izčrpanost. / 79. Tko da smo imeli pri kakšnih vajah tega predelovanja osebnih travm, da smo z vodenjem asistentov s sošolci predelovali. In da smo potem govorili da lahko hitro izgorimo kot socialni delavci./ 80. Ampak ne spomnim se pa nobenih strategij, ki bi lahko pomagale. /Če smo omenili kaj dajte meditirat in športat. / 81. Sej to so ful čudne stvari ampak se ful spomnim tega, da sem se počutila kako bom boga, ko bom socialna delavka, kako bom izgorela in kako je to težko predelovat./ 82. Ampak niti ene stvari se pa ne spomnem, da bi se učili, kako si pomagat. V živo se pa spomnim tega straševanja kako bom izgorela, ko bom šla delat. /

SD2

1. Kaj vam pride na misel ob besedni pojmu sočutna izčrpanost?

/ **1.** Mi ta besedna zveza ni znana / **2.** ampak pomislim na to, da gre za neko izčrpanost, ki pride, verjetno v pomagajočih poklicih, / **3.** ko zaradi pomoči drugim pozabiš nase ali pa se toliko razdajaš, da se izčrpaš. /

2. Kako pogosto se vam zdi, da se zaposleni v vaši organizaciji srečujejo s sočutno izčrpanostjo?

/ **4.** Bi rekla, da kar pogosto. / Jaz delam v domu starejših občanov. Najprej mi pridejo na misel delavci iz oddelka, ker je sistem tako narejen, / **5.** da so normativi zelo nizki in so vsi zelo obremenjeni. / **6.** Poleg tega pa pridejo še nezadovoljstvo stanovalcev in posledično oz. poleg tega še svojcev in vse to najrajši stresejo na njih. / Tudi v socialni službi sicer, ampak tam mislim, da je najbolj intenzivno. / **7.** Sploh ker preposlušajo toliko enih zgodb in ker so ves čas s stanovalci. /

3. Kaj menite, da so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti?

/ **8.** Po mojem cel kontekst. / Ne vem če bi lahko tako ... Če čisto iz svoje izkušnje ali pa iz tega kar vidim izhajam, / **9.** se mi zdi, da so ključnega pomena, za razvoj, slabi odnosi predvsem v službi – med sodelavci, v timu, tudi iz strani vodstva. / To se mi zdi, da je zelo pomembno, če primerjam oddelke ali sebe v odnosu s sodelavkami. / **10.** Tako v enih odnosih, kjer so natančno določene naloge, kjer komunikacija teče, je manjša možnost, da boš na koncu izčrpan ali posledično bolj konkretno izgorel ali sočutno izčrpan. Torej te odnosi. / **11.** Potem pričakovanja, / **12.** jasno določene naloge, se pravi, če veš kaj je tvoja naloga, / **13.** struktura dela. / **14.** Če grem pa na osebne dejavnike pa seveda družinsko okolje – če ima nekdo neko stisko doma ali težavne odnose seveda tudi vpliva na delo in kako to doživlja je tudi bolj občutljiv na neke konflikte na delovnem mestu ane. / **15.** Pa ja seveda tudi osebna struktura ane, kako že itak doživljaš, kako se soočas s tresom, ali pa ne vem z jezo drugih, tako. /

4. Katere simptome lahko po vašem mnenju opazite pri osebi s sočutno izčrpanostjo?

/ **16.** Zdej vzporednice vlečem z izgorelostjo, bi rekla, da so zelo podobni. / **17.** Eni taki znaki so mogoče ena zmedenost / **18.** ali pa to da vidi da ne zmore več, / **19.** da je razdražljiva, / **20.** da hitreje odreagira, kot bi sicer, se razburi. / **21.** Mogoče tudi to, da ne zmore več opravljat vsega dela, ki ga je sicer, da je preveč. / **22.** Da se mogoče v konflikte večkrat zaplete. / **23.** Navznoter pa občutek nemoči, / **24.** ali pa čisto telesni znaki ne vem nemir / **25.** ali pa se kakšna psihosomatska bolezen razvije. / **26.** Ali pa več poškodb zaradi znižane zmožnosti biti pozoren ali pa previden. / **27.** Odnosno pa konflikti, / **28.** manjša potrpežljivost, / **29.** mogoče se kdo umakne iz odnosov, je bolj zase. /

5. Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti (za osebo in organizacijo)?

/ **30.** Na organizacijskem nivoju sigurno kvaliteta dela pada. / **31.** Nezadovoljstva s strani ne vem stran recimo, uporabnikov. / **32.** Tudi v odnosih med zaposlenimi v timu recimo pada eno zadovoljstvo, je več pritoževanja, iskanja krivcev za počutje in tako. / **33.** Na osebni ravni lahko pridejo tudi konkretno kakšne bolezni, / **34.** nekdo ki ima v službi težave potem to prenaša domače odnose, da se tudi te skrhajo. /

6. Kateri dejavniki so po vašem mnenju odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti (dejavniki, ki povečajo tveganje) na delovnem mestu?

/ 35. Mislim da prav te odnosi v službi, torej konfliktni odnosi, nerazumevanje. / 36. Sigurno, ne vem, če je delo v službi, kjer imaš možnost prezračiti prostor, da je pisarna odprta. / 37. Potem tudi mobing recimo. / 38. Veliko je zdej tega, da vodstvo ves čas pričakuje še več in še več in nalaga dodatne obremenitve. / 39. Ekonomski položaj seveda, če se obremenjuješ s tem, če boš otroku lahko kupil knjige in zvezke, te to še dodatno izčrpa. / 40. Pri nas so osebe z demenco populacija, kjer je težko biti 100% tam, da te nekdo žali, ne da bi te želel žaliti ampak je težko razumeti, da je to eno bolezensko stanje, ko se ne more nadzirati. Pa ne vem, če je nekdo stalno nezadovoljen ne glede na to, kar narediš za njega in to nezadovoljstvo sprošča na tebi. / 41. Ali neka prevelika pričakovanja, to lahko tudi neseš s sabo domov. /

7. Katere organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ 42. Zdej na sistemski ravni sigurno normativi. / Normativi. Če govorim za DSO, so bili pisani 30 let nazaj, ko je bilo veliko manj birokracije, zdaj pa se delo samo nalaga, vedno več ga je, olajšav pa ne. / 43. Po mojem mnenju bi morali biti te normativi tako, da bi bilo več časa za sodelovanje s stanovalci, za urejanje vprašanj in dilem ki so se odprile sproti. Zdej je ogromno telefonov in odgovarjanja na maile, urejanja vlog (**večja uravnoteženost med delom z uporabniki in administracijo**). / 44. Potem kar se pa tiče odnosov pa se mi zdi zelo pomembno timsko delo, torej sodelovanje z različnimi službami, komunikacija, da tečejo stvari, ena podpora. / 45. To organizacija lahko zagotovi tako, da organizira timske sestanke, / 46. da so tudi oni na voljo, ko rabiš kakšen support, / 47. da organizirajo supervizijo. / Za fizični vidik organizacija lahko poskrbi tako, da zagotovi en prostor za sprejeme ali individualne razgovore s stanovalci. Toliko da je prostor, kjer se lahko umakneš od drugih, telefonov in podobnega. / 48. Potem s teambuldingi, / 49. pa da imamo ta prostor, da preventiliramo čustvene stiske s sodelavkami. Če njih nebi imela, bi bilo to veliko težje. / 50. V takih primerih, ko tega nimaš bi organizacija lahko še bolj organizirano povprašali čez leto, kako si. / 51. Da bi prav nekdo bil zadolžen za to, da skrbi za to, kakšno je med delavci počutjem, ker sedaj smo za to nenapisano zadolžene me, socialne delavke. /

8. Katere osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ 52. Eno je to, zdaj imam obdobje, ko temu več dajem pozornosti, ful mi pomeni to, da sem fizično aktivna. Tako, da grem sprehod v gozd, ali v hrib nekam, na sobni bicikel. / 53. Potem mi pomaga to, da meditiram. / 54. da se usedem in berem knjigo tako za dušo. / 55. Da se pogovorim tako, s fakntom, kakšn prijateljico. Večin očasa je dovolj, da samo povem, dam ven in grem lahko potem dalje. / 56. Da dovolj pijem, spim, da imam redne obroke, da jem tako ne čokolado. / To vidim, da ful vpliva na to, kako doživljam neko obremenjenost. / 57. V tem trenutku je moja glavna motivacija za službo je denar. / 58. No ni samo to, imam tudi rada svojo službo, imam rada stanovalce in se rada vračam k njim, tako da mi en ta stik z uporabniki daje motivacijo da se vračam. Tako da sigurno bi imela še višjo motivacijo, če bi imela še višjo plačo in več stika z uporabniki. / 59. V zadnjem času sem se tudi zelo naučila postavljati meje. / 3 leta nazaj sem imela izkušnjo izgorelosti in sem bila kar nekaj časa na

bolniški in sem videla, da nekaj moram naredit. In ko sem ugotovila, da se moram naučit meje postavljat in sem se s tem zelo začela ukvarjat, kako jih postavljat, kaj je meni ok. / 60. To sem se lotila tako, da sem se naučila prepoznavat svoje odzive, da sem raziskovala, kje sploh so moje meje, kaj je preveč zame, kaj mi ustreza, / 61. poslušat intuicijo, / 62. tudi konec koncev to-do lista, ko je enkrat preveč gor, se ustaviš./ 63. To mi je bilo zelo pomembno, se naučit rečt ne, rečt da tega ne želim naredit, da to ni moje delo, tako. /

9. Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialni delo?

/ 64. Nisem./ 65. Glede na to, da je sočutna izčrpanost povezana tudi s travmatskim stresom se mi sigurno zdi, da se vse te stvari učim preko osebne terapije. In se mi zdi, da so te neki notranji procesi, ki peljejo naše doživljanje nezavedno, jih super ozavestit in predelat./ 66. In meni je zato na SFUju super to, da moraš bit ves čas v lastni terapiji, kar na sd verjetno ni možno ampak da bi bilo super prepoznavat neko osebno zgodovino, kakšni so družinski vzorci, vzrovcu odzivanja na stres. Ker ko se enkrat prepoznaš, hitreje prepoznaš, kaj te triggerera, kje so tvoje meje, kje si utrujen, kaj še lahko narediš. / 67. Skrb zase bi bilo super, če bi se na faksu intenzivno ukvarjali s tem./ Torej eno je spoznavanje sebe, drugo pa učenje čist nekih konkretnih strategij, kako si lahko pomagaš. Prepoznat kaj ti koristi, kako lahko poskrbiš zase./ 68. Torej da bi usmerili študente, da bi prepoznali kaj sami rabijo in da bi si znali sami poiskat primerno pomoč. Torej v prvi vrsti preoznavanje in potem tudi te konkretne stvari. In to se mi zdi, da bi bilo potrebno že takoj od začetka, v prvem letniku. Ker dejtvo je, da pomagajoči poklici največkrat izgorijo, ker moraš bit tam za druge ljudi in te lahko hitro pogoltne in pozabiš nase./

SD3

1. Kaj vam pride na misel ob besedni pojmu sočutna izčrpanost?

/ **1.** Zdej prva stvar, ki se mi pojavi, slišim besedo sočutje, ki je v bistvu bi kar rekla galvna vrlina ali pa metoda pri delu, sploh z ljudmi, sploh v socialnem delu./ **2.** Ampak sočutna izčrpanost se mi pa zdi en tako nov termin./ **3.** kot nek stres, v smislu, da si že skoraj pregorel ampak na področju sočutka. / Se pravi, mogoče bi se vrnila v to, koliko sem sočutna do sebe in kako znam poslrbet zase in zakaj sploh do tega pride. Taki da, kaj mi še pride na pamet. Predvsem to, če izhajam iz osebne izkušnje, kdaj se počutim najbolj sočutno izčrpano. / **4.** Takrat, ko ne postavim drugim meja in rečem ja, zato da ugajam in zato da bom všečna in s tem sebi ne in si s tem zapiram prostor za to , da bom dala sebi prostor za osebno skrb oz. psihološko higieno. / **5.** Drugače pa moram rečt, da je zame nov termin v katerega se še nisem poglobila./ **6.** moram pa rečt, da se vsak dan srečujem s tem in sem se / **7.** začela sama sebe opazhat, da določene stvari kar odklopim, se zavestno izključim, d a ne razmišljam o tem, ker drugače bi bila pa totalno preobremenjena. Enostavno kar klik naredim v glavi, da lahko preživim./ **8.** Na primer ko delam na klicu v dupevni stiskki, sem začela opažat, da sem po 12 urah delah začela pozabljat klice. /Šele potem, ko sem jih še enkrat prebrala sem se spomnila »aha, tale gospa me je zaradi tega klicala, vem kako sem se ob tem klicu polutila in kaj sproža v meni«. Ne vem, ali je to obrambni mehanizem, da ti začneš pozabljat, kaj ti ljudje povejo, ker je preveč stvari./ **9.** Zgubiš motivacijo za nadalnje delo, ker se sprašuješ, v čem je smisel, da celo noč poslušáš klice ljudi v stiski in se počutiš kot kontejner za smeti. Ali je problem v nas, da ne znamo meje postaviti. V galvnem motivacijo zgubiš, točno to je. / **10.** In pride do tega, da manjkaš v službi, da greš na bolniške in te šet tednov ni in iščeš razlage da kriv je ta pa ta, v resnici pa ane...

2. Kako pogosto se vam zdi, da se zaposleni v vaši organizaciji srečujejo s sočutno izčrpanostjo?

/ **11.** Večkrat. Kolikor sem se pogovarjala s sodelavkami./ Marsikdo poišče mehanizem, kako to shendlat./ **12.** Nekateri bežijo ali v neko iskanje sreče v smislu, zdaj bom vsak teden šla v Prekmurje. Po drugi strani pa jaz bežim iz dela v delo. /Ampakj tako se sprašujem kam ta beg pelje, ko izbereš ta nek obrambni mehanizem./ **13.** Ja nikoli se ne konča. Imam občutek, da je to broba s samim sabo, ki jho čutiš ob človeku v stiski./ Zdej kako ti sprejemaš nase vso to temno energijo./ **14.** Ne znaš se pa otrest tega in toneš./ **15.** Meni pomaga, da grem na sprehod v naravo, / **16.** da grem s psom, / **17.** da pač nimam ljudi okoli sebe dan ali dva./ To mi daje energijo nazaj. / **18.** Ali pa neki hobiji. /

3. Kaj menite, da so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti?

/ **19.** Se mi zdi, da je to pogosto, ker si v tem delu veliko na meji, ne moreš čisto preverit, kakšen je teren in ne moreš pričakovat, kaj se ti bo sprožilo ob določenemu uporabniku./ **20.** Mene osebno že prostor energetsko prevzame, kaj šele človek, ki pristopi do tebe in ti nekaj pove. Enostavno začutiš ljudi že po načinu, telesno kako so. / In včasih se kar ne zavedaš in res bi me zanimalo, kaj se v mojem nezavednem delu dogaja. Kam nalagam te informacije. Več bi morala imeti te psihološke higiene, česar se pa jaz še učim, / **21.** Jaz vidim problem, da ne vidim druge rešitve, kot da postavim meje. In ja seveda super, ampak kaj zdej to pomeni? Kako boš ti postavil meje, ko ti nekdo odpira svoje travme, ker ga zgubiš./ **22.** A vidiš, strah nas je. / Pri moih sodelavcih bi tudi rekla, da je to pogosto. / **23.** Nebi rekla, da se o tem zares

veliko pogovarjamo. Ko bi mogli se pogovarjat o skrbi zase, se pogovarjamo o skrbi za uporabnike. Za nas pa malo zmanjka časa/

4. Katere simptome lahko po vašem mnenju opazite pri osebi s sočutno izčrpanostjo?

/ 24. To da v bistvu ti grejo ljudje na živce, / 25. to da tudi če ti nekdo tam izliva svojo žalost si ravnodušen. Tko I don't care, / 26. ne morem bit isto tam tukaj in zdaj, ker sem ostala nekje zadaj, ker nisem poskrbela zase, / 27. sem postala utrujena / 28. in enostavno zgubiš radovendost, zgubiš rdečo nit, zgubiš bit tukaj in zdaj. / V resnici je težko to.v praksi, kok je kdo dejansko sočuten. Ampak jaz mislim, da ti točno veš, da ti nisi več tako kvaliteten, kot si bil prej. / 29. Nespečnost, / 30. greš na bolniško za dlje časa in to argumentiraš kot corono. / 31. Pa to no, veliko je ene negative, ki jo začneš širit. O sodelavcih, o sebi, / 32. postaneš negativen (nezadovoljstvo). / 33. Ciklaš se, ne narediš koraka naprej, ker ne vidiš smisla. Begaš sem in tja, hkrati te je pa strah (dezorganiziranost)./

5. Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti (za osebo in organizacijo)?

/ 34. Na osebni ravni nezadovoljstvo, / 35. ljudje dajo kar naenkrat odpoved. / 36. Nastane veliko nedirektne komunikacije, / 37. da se skrivaš, da si izločen ali se sam izločaš, ker čutiš da ne shendlaš. / 38. Začneš prelagat odgovornosti na druge, tudi tisto kar je tvoje. / 39. In je kvaliteta dela slabša / 40. in se ti slabše počutiš. / 41. Posledično to za uporabnike pomeni, vprašanje kako to oni dojemajo ane, ampak bi rekla, da je to za njih tudi nevarno, ker to za njih tudi pomaga retravmatizacijo. Prej si za njih varen starš in ko ne moreš več, ga spet zapustiš. / Odvisno tudi kako so oni sočutni in kok si upaš it z njimi v globine. /

6. Kateri dejavniki so po vašem mnenju odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti (dejavniki, ki povečajo tveganje) na delovnem mestu?

/ 42. Jaz vidim problem tudi v tem, da ja, supervizija ni tisto, kar bi mogla bit. Predvem bi na timskih sestankih in supervizijah to mogel bit prostor za te naše oblutke, ki nam ostajajo. In če se to sproti ne čisti se začne to nekam drugam prelaga, ali na sodelavce, ker ne upaš v timu apovedat ali časa ni. / Če nimaš sam osebne terapije in bom rekla da tudi to je, kok sam sebe sprejemaš in kok si sprejet. / 43. Tudi to, koliko je tim postavljen, kok si ti postavljen, kok te zmorejo podpret, če nisi postavljen. / 44. Vsekakor tudi tukaj, kjer mso mi ful v stiku z uporabniki, ko si včasih z njimi več kot s svojim partnerjem in je tukaj res izziv, kako ne sočutno izgoret, / 45. ko imaš na kupu 24 ur 9 uporabnikov in hkrati peljat še strukturo dela. / Da z vsem zavedanjem in vsem spoštovanjem opravljaš ta poklic. (kok kontunuirano z uporabniki). Kok si ti v stiku zagotovo vpliva na tvoje energetsko počutje. Težko je tukaj pol meje postaviti, to je umetnost. / 46. Ti ne moreš bit 24 ur z njimi in hrati imet strokoven odnos z njimi. Oni vidijo kam na wc hodiš, z njimi ješ.. To je cel kaos. / 47. Tudi sam fizični prostor. Nas je včasih zjutraj 5 v tisti mali pisarni. Imam občutek, da se moram skos nekaj umikat in prilagajat in skos druge poslušat. / Smo si zelo različni karakterji tudi in se sprašujem če včasih... no sej razumeš. /

7. Katere organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ 48. Predvsem kot sem že rekla, supervizije, / 49. prostor, / 50. da imaš neko vlogo med sodelavci v timu. To se mi zdi posebno pomembno, v smislu da veš, zakaj ti kakšna vloga

pripada. Torej da dobiš eno vlogo, kjer se ti počutiš kompetentnega, da imaš v njej možnost se izražat. / 51. Meni bi pomenilo večliko tudi več feedbackov od vodje in sodelavcev, / 52. Neko usmeritev plus neko uvajanje. Tukaj si vržen v eno situacijo, kjer nisi več tega. In nekdo ki ima 10 let izkušenj ni vrag, da nebi uvedli neke strategije uvajanja. In imaš včasih občutek, da si ovca, da slediš nekemu sistemu, da ne bodo imeli dela s tabo./ 53. Več sodelovanja s sodelavci v smislu glej jaz sem to naredil, ti pa lahko tukaj prvzameš. Se mi zdi da se ti vrača, če pa samo pričakuješ da se nekaj zgodi to ni. / 54. V timu je lahko kdaj ful lušno vzdušje in imaš na drugi strani uporabnika, ki gre skozi zelo težko preizkušnjo in se ne moreš pol smejat eni šali ful naglas šali. Torej da se vzdušje zna tudi prilagajat temu, kar se dogaja med uporabniki./ 55. Mogoče tudi več poslušanja intuicije in telesa. / 56. Da postavljaš pod vprašaje, da si radoveden./ 57. Od organizacije vem, da ne more mi dat smisla da to delam. Lahko pa mi da neko potrditev, da dobro delaš. / 58. Da bi organizacija zagotovila, da bi lahko govoril o svojih občutkih, da bi imeli neke dnevnik in bi o tem spregovorili potem na superviziji. Da bi bil to en odprt prostor, da bi bilo varno. / 59. Da bi tudi terapevt imel neko svojo terapijo./ Je včasih bilo tako, je tudi vodja nudil support delavcu. /

8. Katere osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ 60. Moraš tudi sam si dat neko potrditev, da delaš nekaj dobrega, smiselnega. / 61. Zadnje čase imam ene par kratkih meditacij, ki si jih spustim in pomaga, da zbalansiraš./ 62. Tudi kakšen izlet v naravo bi si lahko več privoščila, ker to vem, da mi pomaga. Tako na duhovni, kot na telesnem, kot na psihološkem nivoju. Ker se spucaš in dobiš nove ideje. Greš včasih v gozd po odgovore brez telefona./ 63. Rada bi tudi več sportala, pa si kar ne najdem časa. Se mi zdi, da je to ena od stvari, ki mi dvignejo mojo samopodobo./ Tudi to je vprašanje tisočletja, / 64. kako krepit to samopodobo, če ne dobiš dovolj nekih potrditev. Osebno in profesionalno. Da si znaš tudi sam najt neko to potrditev. Pa pohvale. / 65. Glasba, jaz preko glasbe ful doživljam občutke. Jaz se včasih lažje izrazim./ 66. Če kaj narišem, če kaj zapojem. Ne vem lažje mi je z ustvarjalnostjo izražati neki (izražanje občutkov skozi ustvarjalne medije).

9. Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialni delo?

/jaz bom tako rekla. Socialno delo je tako, lahko se naučiš ful, lahko pa delaš z linijo najmanjšega odpora, se naučiš tok da narediš in narediš klukico in je. Jaz bom tako rekla,/ 67. jaz bi si že takrat želela še več prakse, čeprav smo jo že veliko imeli. / 68. Manj zgodovine socialnega dela, manj statistike, / 69. Ful je široka tema in ko se vržeš v eno področje, šel e takra izveš, koliko ne veš. Torej bolj usmerjeno specifično izobraževanje. Ker je izjemno izjemno široko področje in socialni delavci imamo nalogo, kaj je sploh moja naloga v tej organizaciji? Zaposluje se na sto različnih področjih, učijo nas pa za socialne delavce, ki omogočajo denarno pomoč in materialno preskrbljenost./ 70. Imeli smo enkrat eno predavanje na temo izgorelost, ampak sem že takrat čutila, ker sem pisala diplomsko in magistrsko na temo pregorevanja, sem očitno čutila, da bom rabila tukaj support in ne ne dobiš dovolj. Ti rečejo postavljate si meje, ampak kaj kaj je to, kakšne meje? Kot da bi ti rekli ustavi dež. Pri paksi tudi moraš pisat neke dnevnik, dobiš ful enih pohval ampak nič strategij. /

SD4

1. Kaj vam pride na misel ob besedni pojmu sočutna izčrpanost?

/ **1.** Sočutna izčrpanost? A direktno dam ven? Prvič slišim. Dejansko. / Ful imam weird asociacije. /Prvo sem ti hotla rečt ¾ mojih sodelavcev, to je prva stvar na katero pomislim. / **2.** Ampak mogoče nekaj kar socialci doživljamo as in ljudje, ki delamo z ljudmi. /Ne vem, ful nebi rada mutila, ker ne vem./

2. Kako pogosto se vam zdi, da se zaposleni v vaši organizaciji srečujejo s sočutno izčrpanostjo?

/ **3.** Na srečo bom vseeno rekla redko./

3. Kaj menite, da so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti?

/ **4.** Iz prve sem pomislila, da realno se mi zdi, da smo mogoče to izkusili malo mlajši, študenti in tako, in bi rekla, da je iskreno tukaj prva stvar to, da nimamo izkušenj. / **5.** Da kljub temu, da stalno opozarjajo postavljat meje, postavljat meje, nas niso naučili postavljati mej oz. dokler pač nisi v situaciji niti ne moreš videt kako bi jih postavil./ In bi rekla, da je mogoče tui ena taka stvar, da je dosti mojih sodelavcev iz različnih fakultet. Ne vem imamo jezikoslovce, slaviste, pač neke družboslovce, ki znajo delat z maldimi in jim je to v veselje. Ampak zares pa nimajo izobrazbe. Ajde sej z našimi izobraževanji nekaj dobijo ampak ko sem pomislila na kakšen primer, so imeli več težav takšni ljudje, kot mi. Mi smo se prej zavedali tega, kako se jaz moram lotit postavljanja mej oz. da sploh moram postaviti mejo./ **6.** Se mi zdi da je ena stvar tudi ta začetniška zagnanost, ko se čisto predaš. Prvu milc, ki te je vzel za svojega in si tko »posvojil te bom«. / Res nimamo veliko takih problemov – otroci imladi nas rabijo velikokrat bolj za neko druženje in redko pride do takih težkih tem. Seveda pa imamo tudi konkretne zahtevne primere. Ampak ja no rekla bi ra začetniška zagnanost da je pe ena taka zadeva. / **7.** Pol pa včasih preprosto te samo potegne, se sploh ne zavedaš. Kakšni moji sodelavci se niti ne zavedajo, kok so se vrgli v en primer ali pa kako daleč so šli z enim mladostnikom. Ja se niti ne zavedajo, dokler jim ti, kot tretja oseba, ne vem si na sestanku poročal da so »eej!«. Tko čisto nezavedno jih potegnejo ene zgodbe in ne vem, tudi mene so. Včasih ne želiš past tok notri pa padeš./

/ **8.** Pri nas se veliko dela na kurativi, ne preventivi mogoče. / **9.** Se rešuje pol to z nekimi intervizijami in supervizijami, da se to pol predebatira./ **10.** Vzroki v organizaciji so lahko edino tako Je vem, v kadrovskem pomanjkanju. /

4. Katere simptome lahko po vašem mnenju opazite pri osebi s sočutno izčrpanostjo?

/ **11.** Njaprej pomislim, zanimivo mi je, ko pol pomislim na una skrajno točko, ko je človek čisto v obupu. Ko pride na tisto našo interno intervizivjo in v unem obupu izbruhne vse iz njega, kar je mogole prej zadrževal en mesec, ko ga je matral./ **12.** Drugače bi pa rekla pomoje da si fizično izčrpan, / **13.** kakšna nespečnost, / **14.** sigurno je to uno, kot te cele dneve mori in ti ne da miru. Dobesedno jo nosiš s sabo povsod./ Ko to nekje vidiš okrog pri sebi začneš neke zadeve okrog opažat./ **15.** Ne znaš spustit in ti nekako okupira cel lajf.

5. Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti (za osebo in organizacijo)?

/ **16.** Mislim da je za ekipo predvsem to, da se pol vse ostalo zgubi, pri nas naprimer mulci in vso ostalo delo, se zgubi v tem enem primeru in se ukvarjamo z eno osebo in se kar naenkrat cela ekipa ukvarja, če niti ni bilo namena da se./ **17.** Itak, ker pomagaš tisti eni osebi, ki je

zdej v tem primeru ful globoko ampak si mislim, da se ja pol lahko zgubi na kvantiteti in na kvaliteti dela posameznika, ki je padel v to. / **18.** In ja. Neke priložnosti se zgubijo, ki so vmes mogoče prišle pa so bile čisto zasenčene mogoče zaradi tega primera. / **19.** Pri posamezniku pa se mi zdi da je mogoče samo izčrpanje. / **20.** Po moje se zna konkretno ne samo na njegovem delu ampak na njegovem osebnem življenju tudi poznati, da se ti okupira na vse. / **21.** Na primer ne spi, te neke fizične. / **22.** Pol pa tudi v nekih odnosih, ker nosiš domov te zadeve. Če imaš nekega partrja doma, še njemu prelagaš te stvari. Se lahko pol vse to razširi kar povsod in se potem lahko na koncu kar cela tvoja familija ukvarja s tem primerom in sploh ne ve. / **23.** Pomojem se znaš potem kar zgubit. Ne vem, pri nas je bila ena punca, ki je v unem obupu »pač ne morem več delati tega mladinskega dela, ker nimam več resourceov v sebi, nimam več volje«. Ja pač zgubi delo tist čar, ki ga je prej imelo, ker je samo too much (izguba motivacije). /

6. Kateri dejavniki so po vašem mnenju odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti (dejavniki, ki povečajo tveganje) na delovnem mestu?

/Jaz mislim da sem to že povedala ti ali pa opisala tam med vzroki. Ni nekaj novega, saj se prepleta. /

7. Katere organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/Mogoče smo mi malo bolj .. / **24.** Jaz bi rekla, da so intervizije, torej da jih vodi nekdo od nas pač totalno ekipno, ne nek zunanji supervizor, pri nas ki smo mladi in začetniki, zelo zelo prav prišle, In mi smo jih na začetku delali redno 1x mesečno. Zato smo vedeli, da je NUJNO, da si tisto enkrat na mesec vzmaš in se vsedeš in si konec koncev tudi kaj pozitivnega podeliš. Tako da mislim, da so intervizije res nekaj bazičnega, kar more o imet, da funkcioniramo kot ekipa in kot posamezniki. / **25.** Ker smo pucali tudi kakšne osebne stvari na intervizijah, če je bilo treba. Ker pač se mi zdi to res osnova. / **26.** Pač zdej tko res na višji ravni vem da zaposleni imajo tudi supervizije, isto redne, če ne celo 1x na teden ali na 14 dni. Men se zdi overall to. / **27.** In se mi zdi, da smo na faksu imeli čisto premalo tega. Enkrat v letniku bi nekaj v tej smeri moralo bit. / Tako da so supervizije, intervizije. / **28.** Pa overall ta občutek, mi recimo imamo. v organizaciji, sicer zdaj iščemo, če poznaš koga, mobilnega psihosocialnega svetovalca, ki je bil v bistvu za celotno mrežo mladinskih centrov oseba, ki je bila na voljo, za vse kakršnekoli stiske, ki si jih imel ti, kot mladinski delavec, ali neke situacije z uporabnikom ali pa uporabnik konkretno. In ko se je to pri nas uvedlo in še res je bila super ženska, je bilo tako, tak backup si skos imel. Imel si tisto številko v imeniku, jaz specifično ki delam na terenu, ona ej bila res dosegljiva 24/7, je bilo res uporabno. Tako varnost ti da. Ona je bila ena taka varna točka mislim da za ful nas. Tako da to vedenje, da je nekdo na voljo skos vbistvu. /

8. Katere osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ **29.** Amm, to smo mi imeli enkrat konkretno debato s to mobilno psihosocialno setovalko. Ker je bila tako, ker smo si jih mogli res poiskati ane. Celotno eno mini delavnico smo imeli na eni interviziji. / **30.** In je bilo tako, čisto uno, eni ljudje so govorili o sprehodih, / **31.** eni ljudje so govorili o tem, da špilajo igrice zvečer na kompu. / **32.** Pač šli smo zelo na stvari, pač

najdit vsak svojo stvar, pri kateri se lahko popolnoma odklopi. Mislim res odlopi (**dejavnost za odklop**)/. Pač un en moment, ko si ti res out of it. To se mi zdi, da smo imeli tako, da je učinkovito za tak hitro reševanje, hiter relief. Zdaj dolgotrajno pa ful različne stvari. / **33**. Mislim jaz konkretno osebno samo z izkušnjami bi rekla da tukaj napredujem pa lažje rešujem zadeve. Večkrat, ko sem bila v situaciji in videla kako delujem, katere so bile tehnike, ki so delale, katere so bile tehnike, ki mi niso pomagale./ Zdaj govorim konkretno o postavljanju mej. Ko sem se to učila, ko se še to učim, vsakič ki sem v odnosu z enim uporabnikom. / **34**. Ampak ja, ne vem tehnike dihanja naprimer, kadar se razvezim na terenu, ko ti en mulo res pritisne na živec, tist moment, ko se moraš ustavit. Najbolj klišejsko vdihniti in izdihniti preden nazaj kaj zineš. / Zelo specifično je moje delo (smeh). Ker se mi zdi, da je specifična tudi v tem, kar zna bit tudi izziv, da smo bolj vrstniki, bolj vrstniški pristop je, kjer so v mladinskih centrih vsi tko 30, 40 stari, mi smo pa vsi tko okoli 25. Potem imamo še kakšne mlajše, ki so skoraj njihovi vrstniki. In se mi zdi, da je tukaj tudi, ful včasih težko. / **35**. Fizično bi rekla strategije so čahko čisto banalne as in sprehod./ **36**. da greš tečt, / **37**. to da greš tistih, mislim da je ena taka fizično in socialno komponentno zapolni, en obisk enga gyma, kjer pač ne samo, da greš športat, ki ni tak običen fitness, kjer ljudje pridejo samo fitnessirat in je tak community in je tak lepo zapolnjen free time s popolnim odklopom/. Ja, tako bi rekla. / **38**. Mislim meni osebno je nekaj časa pomagalo pisat dnevnik. Vmes smo imeli tudi ful idejo, da bi pisali prav dnevnike s terena. / Tehnično je en naš program en, kamor statistiko vpisujemo po terenu, kamor tudi nekaj vpišeš po vprašanjih, kaj se je dogajal in malo odreflektiraš lahko. Mi smo nekaj časa imeli idejo, da bi to delali v enem skupnem dokumentu, kjer bi lahko vsak zapisal iz terena, da lahko zliješ vse kar je bilo, če je bile neka situacija. To ni bila napačna ideja in ne vem zakaj je nismo naredili. Ampak to je mogoče ena stvar, ki bi meni pomagala. / **39**. Joga! Joga / **40**. pa kul muska/ **41**. pa moja cimra. Ko pridem domov in ji lahko zbruham karkoli se je zgodilo najbolj banalnega na svetu ever. Tako./

9. Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialni delo?

/Mislim meni, hmmm. (pavza). Vaje. Mislim vaje s specifičnimi profesoriciami, haha, čak to ne morem rečt (smeh). Ampak tako, vaje ki so se dotikale področja, ki jih je imela čez katedra od Mešl in kaj so, sploh ne vem več katera katedra so one. Vse kar nas je imela Tadeja, ki je / **42**. dejansko, ko smo konkretno sedeli, imeli igre vlog. Igre vlog so bile vedno najbolj glupa stvar ampak najbolj uporabna stvar, kar jih je faks dal. Ko si bil v momentu tam se ti je zdelo »ugh zakaj« ampak pol si ugotovil, da e to, kar bi sake vaje rabile./ **43**. Mislim drugače bi, res sem pogrešala več te intervizije supervizije, kar smo imeli nekaj čisto teoretično./ Videmšek se spomnim, da je razlagala. Pol pa tko, ne vem. / **44**. Po mojem overall na našem faksu manjka malo strategij preživetja oz. strategij, kako se izognit izgorelosti. Mislim, da tok se nam daje alarmov, da izgorelost je a thing, naučijo nas kaj je izgorelost, kok je pogosta, kaj vse to pomeni in kako jo načeloma prepoznamo. Kaj narest z njo, ne vem kdo nam je povedal. / **45**. Mislim da, nekaj v tem smislu, se mi zdi da mičkeno vseeno rabimo več enotnosti v profesorskem zboru. Sej vsi se strinjajo in zavedajo tudi položajev ki ga imamo soc. Del in do kater skrajnosti nas situacije porinejo in v katere stiske nas to spravlja, tako se mi zdi, da jih eni zelo prepoznajo in priznajo, drugi so pa tako »ne kompliciraj«. /Mogoče se na našem faksu loči teoretike od praktikov. /

SD5

1. Kaj vam pride na misel ob besedni pojmu sočutna izčrpanost?

/Ful mi je zanimiv izraz. Ne vem. / **1.** Prvo, ko si omenjala to sočutno izčrpanost mi je bilo tko, kako si lahko izčrpan sočutno? / **2.** Ma druga misel mi je pa ta, izčrpan zaradi pretiranega sočutja. / **3.** Torej, ker nekoga preveč začutim, ker preveč vzamem nase in me to izčrpava. /

2. Kako pogosto se vam zdi, da se zaposleni v vaši organizaciji srečujejo s sočutno izčrpanostjo?

/Odvisno v kolikšni meri. / **4.** Se mi zdi da vsaj malo tega je prisotno ampak ne vem, / **5.** recimo ko sem delala z bredomci, da smo bili kar vsi v tem. / Sicrer tudi izčrpanost v pozvezavi s kolektivom, ker je ta tudi kdaj kaj sprožal, mogoče še bolj kot uporabniki. / **6.** Ma tudi uporabniki, ker pač brezdomci so zahtevna skupina, sploh ker konzumirajo substance in pridejo tudi po d njihovim vplivom v program. / **7.** V Pelikanu tudi prisotno, ma sem tega začutila malo več, pri kakšni sodelovaki malo več, ne pri vseh enako. / **8.** Se mi zdi, da je preplet več dejavnikov, kot dela, kot kolektiva, kot osebnih vsebin, ki še potencirajo to. /

3. Kaj menite, da so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti?

/Eno je zagotovo značaj. / **9.** Torej ne vem, eni smo bolj čuteči, občutljivi. Drugi manj. / **10.** Eni vzamemo bolj nase, eni mislimo, da moramo rešit svet, drugi znajo bolj razmejiti. / **11.** Potem prevzemanje ene krivde in nemoči, da želela bi pomagat, pa ne morem. / Joj, z enim sem se trudila pa ni uspelo. / **12.** Nisem dovolj. **13.** Drugi del se mi zdi podpora tima oz. sodelujočih. / **14.** Ker če je tim povezan in funkcionalen in se v teh stvareh lahko govori in smo lahko skupaj v vseh teh proces in občutkih in sprejmemo drug drugega, je velik o lažje, kot če ti sodelavec ali nadrejeni še več naloži. /Tretji vidik vidim v vrsti odnosa. / **15.** Eno je intenzivnost stika, / **16.** drugo je pa to, da z nekom se bolj povežem, ujamem. In tisti mi bo prišel bližje, bolj do živega. Bližje, kot lahko spustim uporabnika, več mojih vsebin bo prebudil. / **17.** S temi, ki imamo podobne rane, s temi se že na nezavedni ravni bolj povežemo. / **18.** In če hočem bit drugemu blizu, ne morem drugače, kot če odprem tudi svoje rane. Dostikrat ne bom vedela, zakaj me neka stvar iztiri, večinma pa je, če to naleti na nek moj spomin, mojo bolečino. / **19.** Definitivno pa se pozna tudi intenzivnost – če je samo enkrat nekdo prišel, kot če je kdo konstantno s tabo. / **20.** Potem naši vzorci, načini obnašanja, načini delovanja v smislu »vsi se morajo počutit dobro ob meni« »če ne poskrbim, da bo vsak slišan, upoštevan, nisem dovolj dobra« / **21.** Potem so pa še čisto širši dejavniki nekega splošnega počutja, spočitosti, zdravja, drugih obremenitev, / **22.** koliko podpore je ali ni iz okolja, / **23.** kje lahko sama sebe nahranim, se spočijem, / **24.** kje jaz dobim podporo oz. sprejetost, kdo z mano zdrži in me v moji zgodbi sprejme.

4. Katere simptome lahko po vašem mnenju opazite pri osebi s sočutno izčrpanostjo?

/ **25.** En dejavnik je čisto fizična utrujenost, / **26.** brezvoljnost, / **27.** uno, da ti je že vseeno, nezainteresiranost. / **28.** Polej eno zavračanje v smislu zavračanja klientov, ker so »prezahtevni«, / **29.** izguba veselja. / **30.** Potem pomanjkanje ali zmanjšanje vere in zaupanja v človeka. / **31.** Ali pa prepoznavam od manipulacij in odpora in vsega. / **32.** Nezaupanje vase, priučena nemoč. / **33.** Močni občutki krivde. / **34.** Potem ta bolj grob, osoren pristop, ko ti začne zmanjkovat potrpljenja. / **35.** Napetosti v timu ali pa tudi v domačem okolju. / **36.**

Nosiš svoje zadeve domov,/ **37.** iz brezvoljnosti padeš na nek način v depresijo. Ostale stvari, ki jih imaš drugače rad, postanejo brezveze, ker se ti ne da./ Da se potem tudi v ostalih odnosih pozna, ko smo preutrujeni in izčrpani./ **38.** In potem se še sami zakopljemo v svoje probleme in tonemo, podvomimo v svoj okomententnost./

5. Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti (za osebo in organizacijo)?

/ **39.** Zmanjšana samozavest, / **40.** težje funkcioniranje na vseh področjih/ **41.** pa nižja raven čustvene inteligence./ **42.** Tudi v delovni organizaciji, če nekdo ne zaupa vase in tako da zmore, bo potem vedn opreverjal pri drugemu, ali je OK, bo iskal podporo tudi v stvareh, ki bi jih zmoget in je to lahko tudi za tim naporno (**zmanjšan občutek kompetentnosti in posledično nižja kakovost dela**)./ **43.** Potem bo tim lahko koga izločil, bo prišlo do konfliktov. / **44.** Stvari so slabše narejene, ker zaposleni ne delajo z žarom, zaradi tega so slabši rezultati, / **45.** marsikaterega prej zavrneš ali se z njim ne ukvarjaš, kot bi si zaslužil.

6. Kateri dejavniki so po vašem mnenju odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti (dejavniki, ki povečajo tveganje) na delovnem mestu?

/ **46.** Struktura programa, red in pravila, smernice. / **47.** Urnik – dejansko ne vem, je ful velika razlika, če delaš v nedeljo 12 ur in potem spet v ponedeljek. / **48.** To izmensko delo in delo za vikende je že v osnovi bolj naporno. / **49.** Potem tudi prostor ima nekaj veze / **50.** in mogoče razporeditev aktivnosti, koliko je česa, kakšen dan je. / **51.** Potem kako je delo razdeljeno. / **52.** Potem klima v timu ali celotni organizaciji./ **53.** Koliko izkušenj ima zaposleni in koliko znanja. Več kot imam izkušenj, bolj sem lahko suverena, lažje prepoznam kaj se dogaja./

7. Katere organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ Ena stvar je ustrezni pogoji za delo. / **54.** Torej od opremljenosti prostorov, da nisi nekje v kleti kot piščanec s ful malo prostora ampak imaš dovolj prostora, dovolj toplo, naravno svetlobo če je mogoče,/ **55.** do te strukture, da je jasna struktura urnika, pravil, vlog, odgovornosti, načina dela./ **56.** Potem kakšen teambuilding, povezovanje tima, / **57.** podpora timu v obliki izobraževanj,/ **58.** supervizije,/ **59.** organizirana še kakšna druga oblika podpore glede na to, kaj tim ali posameznik v njem potrebuje./ **60.** Pozornost organizacije na potrebe posameznika./ **61.** Potem urnik, da je dovolj prostega časa vmes med nočnimi in celodnevniimi./ **62.** Potem ena poštenost v smislu, da ne dela en zaposlen tri vikende, drug pa enega. / **63.** Ločevanje službenega od privat življenja – preprosto, da se ve, da ko smo v službi, sem v službi in takrat načeloma ne vpletamo osebnih tem, ki nimajo veze s službo. Ali pa ni nekega pričakovanja, da smoramo bit tudi v prostem času povezani z organizacijo./ **64.** Plačilo – pošteno plačilo za opravljeno delo. / **65.** Pohvale, da se vidi, da organizacija prepozna dobre strani./ **66.** Mogoče tudi možnost napredovanja.

8. Katere osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ **67.** Fizično vidim prav skrb za zadostno količin opočitka, spanja, zdrava prehrana, gibanje, en dokaj zdrav življenjski slog. / **68.** Drugače ja ena podporna socialna mreža, torej prijatelji, domači, partner, kdorkoli ob katerem se čutim sprejeta, varna, kjer vem, d a lahko podelim karkoli. / **69.** Ena podpora, toplina. / **70.** Potem ukvarjanje s hobiji, pač karkoli že to zate je,

ali je to sprehod, glasba, ples, ... Pač hobi, nekaj, kjer se nahraniš./ **71.** Potem kdaj prav umik iz domačega ali ustaljenega okolja, ker kdaj moramo zamenjat okolje, da se sploh lahko ustavimo, začutimo, kaj se z nami dogaja, prav fizični odmik. / **72.** Zavestna distanca od službe, da vem da je vikend, dopust, večer, da tudi če prileti mail, ni važno, so drugi na bojnem polju, ki bodo to izpeljali. / **73.** Potem kdaj poiskati tudi strokovno podporo, ko gre za težje primere, lahko kot neka psihoterapija, podporna skupina... Pri delu z ranljivimi skupinami je toliko enega ukvarjanja z vsebinami agresije, ničvrednosti, zapuščenosti, zanemarjanja in da lahko s svojimi vsebinami nekje drugje se soočam./ **74.** Potem meni je tudi duhovnost pomemben vidik, lahko preko molitve, meni osebno prav religija. Naj bo to molitev, duhovno srečanje, duhovna glasba, sveto pismo. Zajemam iz tega in se umirjam v tem./ **75.** Da vem, da sem ljubljena, da nekdo skrbi zame, tam lahko odložim. Da lahko prosim za pomoč tudi Boga. / **76.** Meni osebno pomaga pisanje. Torej da se toliko ustavim, da lahko premislim, kaj se mi dogaja in to tudi zapišem. Ker velikokrat ko je zapisano to dobi svojo težo./ **77.** Potem učenje skrbi zase, sočutja in nežnosti do sebe./ **78.** Upoštevanje sebe / **79.** pa hkrati postavljat meje, reči ne. Ko mi ob čem ni OK, ko nekdo prestopi mojo mejo, ko je nečesa preveč, lahko rečem NE, lahko zahtevam, da bo drugače. To je moja pravica in dolžnost. Da nismo kante za smeti ali sluge. /

9. Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialni delo?

/ **80.** Tisto kar sem pridobila na faksu je bila ta zunanja spodbuda za praktično delo in prostovoljstvo. / **81.** Drugo so bili te temelji soustvarjanja. / **82.** Ti temeljni koncepti, na kateri so temeljili vsi naši predmeti ali pa glavnina socialnega dela – tukaj mi je manjkalo konkretnosti. Koncepti so zelo dobri, se še po toliko letih še zdaj učim, kako jih zares uporabljati. Torej kako to uresničiti? / **83.** Tako, da bi bilo bolj spodbujeno, da bi že tekom faksa iskali, kako lahko to udeležimo v svojem življenju, kako lahko te koncepte vključimo v svoje življenje in delo. / **84.** Da bi lahko vadili ta nabor konkretnih korakov, primerov, vsebin. / **85.** Pa kakšne vsebine iz učenja samospoštovanja. / **86.** O postavljanju meja smo govorili, tudi tam je zmanjkalo potem konkretnosti, kako? / **87.** Jaz bi si tudi želela tudi predmet kako ravnati v bolj zahtevnih situacijah. Kako konkretno, ko ima kdo agresiven izpad? Ko je kdo v psihozi? Ko je kakršnokoli nasilje, ko so bolj iztopajoča vedenja. /

SD6

1. Kaj vam pride na misel ob besedni pojmu sočutna izčrpanost?

/ **1.** Sočutna izčrpanost, se pravi da si izčrpan zaradi dajanja sočutja. Mogoče ja, drugim. Ne sebi./ Recimo nekaj takega. /

2. Kako pogosto se vam zdi, da se zaposleni v vaši organizaciji srečujejo s sočutno izčrpanostjo?

/Vaaau, zdaj vsaj vem kaj mi je bilo. Točno, konkreto! (smeh)./ **2.** Če govorimo o terapevtski skupnosti in najbližjih sodelavcih, se mi zdi da evo iz prve rečem vsaj še poleg mene 4 ali 5 sodelavcev. / **3.** Tako ene dve recimo da sta bili tudi v stiku s tem, ostali pa tako se mi zdi da kar v fazi zanikanja, čeprav sem jaz iz svoje izkušnje opazala, da se jim dogaja podobno, da grejo v isto smer/. Zdaj pa je odvisno od vsakega posameznika ane, kaj se jim dogaja. Saj pravim, jaz sem bila vsaj dve leti, vsaj dve leti vem da sem delala s tem da sem že bila na poti do sočutne izčrpanosti pa sem nekako še zgurala. Ja, medtem ko vsaj za eno / dve bi rekla, da sta sigurno bili n tej poti že vaj tako dolgo, kot jaz, če ne še dlje. Potem pa ja potem pa tudi da so bili mogoče, mislim zdaj so simptomatiki še nisva govorili, ampak se je pa videlo no. Jaz recimo vidim, da sem zelo senzibilna in empatična in znam začutit človeka./ **4.** In recimo da se trudim pripisat temu vedenju nek izvor ali pa bi rekla no, da se jim je poslabšalo, ko so bili kakšni ful stresni v službi in so bili pobezani s tem./ Pokazalo pa se je to na način mogoče, da smo se znašli na točki, kjer ni znal splavat ven./ **5.** Ker je bilo tolikjo tega, da ti je ta emocionalni del šopal na polno, z vsemi od jeze, razočaranja, tudi vznichenosti, ko ti je ratala ena totalno minimalna stvar. Na drugi strani pa se mi zdi, da ta racio je bil pa kar malo potlačen. Nekako zgubila se je ta povezava med njima -a li preveč čustveno ali pa preveč emocionalno. V smislu rajši nisi več empatičen do uporabnika, ker moraš razumsko speljat stvari do konca. Res velik konflikt med raciom in emocijo./

3. Kaj menite, da so vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti?

/ **6.** Zdaj recimo po 3 letih lahko rečem da sigurno sem bila jaz tista prva. Se pravi jaz kot osebnost,/ **7.** s svojo zgodovino, z vsemi... Recimo jaz o sebi nikoli nisem govorila, da sem kot otrok imela travmatische izkušnje. Čeprav zdaj če malo gledam nazaj sigurno so bile dosti neugodne družinske okoliščine . moj oči je bil večkrat zdravljen alkoholik, potem neuspešno, bilo je tudi večkrat nasilje. Tako da sigurno ta prtljaga, ki sem jo imela iz družine./ To sem se že takrat zavedala, da zna vplivat in sem bila zelo jezna, ko so mi rekli »ja veš, to je zato, ker je bilo pri vas doma tako«. In sem bila takrat zelo jezna. Pa ne zato, ker to ne bi bilo res, ampak zato, ker so ljudje tako z lahkoto dajač eno nalepko temu in zdaj pa OK, to je bilo, sprejmi, pojdi naprej in ne jambraj. Mislim, niso mi tako rekli, to sem jaz doživljala. Jaz sem ogromno delala na tem, faks mi je recimo ogromno tega dal in sem bila zelo hvaležna za te naše vaje./ **8.** So mi bile te vaje ena taka samopsihoterapija, sem imela uvide in sem že zelo delala n tem. / Potem pa logična svat, področje odvisnosti v prejšnji službi je bila tempirana bomba za mene. Jaz nisem vedela, da bom delala z odvisniki. Takrat sem bila potisnjena ob en zid, sem se sama počutila zelo nemočno, ker sem imela dve možnosti – dobit službo in it delat področje, ki ga nikakor nočem ali pa nikakor ne sprejet tega in bit brez službe. /Jaz sem bila vzgajana in sem hotla imet službo, zato sem to službo vzela kot izziv, da lahko ogromno naredim na sebi, tudi ali pa glih zaradi te službe, ker bom zraven imela sodelavce, sopotnike in tako. Jaz sem pač človek izzivov in si v življenju upam kar marsikaj se lotit. Tukaj sem šla v popolno tveganje, kjer nisem vedela a bom splavala. Izkazalo se je v bistvu za zelo dobro

ker sem veliko bolj intenzivno lahko nadaljevala to samopsihoterapijo, če lahko tako rečem, ampak meni je vodja ogromno pomagal na tej poti. Mislim, da se niti ne zaveda kako zelo. Ampak uporabniki so imeli prostor in čas za recovery. / **9.** Meni pa vse kar se je odprlo sem počasi o tem debatirala ampak ko pa je prišlo predaleč, da ne morem več sama. In sem o tem vodji spregovorila pa sem imela občutek, da nisem bila slišana./ **10.** Takrat, namesto da bi ga videla kot kolega, ki mi hoče pomagat, sem ga videla bolj kot intruderja, enega, ki posega v nekaj, kar ... / **11.** Jaz bi takrat mogla imet terapevta. Ampak moj vodja nebi smel bit v tej vlogi. Preveč je bil ta konflikt navzkrižja interesov. / Tako da točno iz prve roke lahko povem, da to ni OK. /

/ **12.** Drugi razlog je pa sigurno, bi skoraj lahko bil na prvem mestu, odnos odgovornih in postavitev ene strukture organizacije./ **13.** Pri nas recimo je bilo veliko situacij, ko pride do situacije ko moraš zaplavat. Ko ne veš točno kaj narediš, pač greš za tem, kaj se tebi v tistem trenutku zdi najbolj pmatno, strokovno, najboljše za uporabnika./ **14.** Med tem pa ne smeš pozabit nase, ker moraš sebe zaščitit ane. Jaz sem delala vse za uporabnike, sebe pa nisem zaščitila./ Ker sem rekla, da bom jaz to že v svojem prostem času delala./ **15.** Se pravi to, da je ta organizacijska struktura tako nastavljena, da se zaščiti strokovnega delavca./ **16.** Da se mu da možnost it ali na dopust, / **17.** ali na bolniško, ali mu, ne vem,/ **18.** v nekem momentu dat manj dela z uporabnikom./

4. Katere simptome lahko po vašem mnenju opazite pri osebi s sočutno izčrpanostjo?

/ **19.** Mogoče ta sprememba nihanja v razpolloženjih, ko pride do določene teme. Ko se razburiš ob neki situaciji in mogoče izpaeš kot otrok, da si jezen in užaljen, ker tvoja ni obveljala in je obveljala od drugih./ **20.** Zelo sem se počutila kot jaz stara 10 let. Takrat, ko ni bila slišana, takrat, ko je vedela, da nekaj ni OK in da me nihče ne sliši, kot to rečem. / Nihče nič ne ukrepa. To so bili meni zelo poznani vzorci iz familije in tudi kakšnih drugih krogov. To sem ja zpri sebi opažala to nihanje razpoloženj./ **21.** Pa mogoče bit pozoren, ko sodelavec pove na predajah dela ali ko se pogovarjamo in to. Kako kaj spimo? Pri meni je bila nespečnost sigurn opokazatelj. / **22.** Oz. zelo tako prebujanje ponoči, utrujenost zjutraj. / **23.** Ali pa recimo jaz sem ogromno sanjala službo , ampak to grozne stvari, kako gre uporabnik z nožem nad mene, kako se uporabnik dere nad mene. Tako da sem se v sanjah počutila kot žrtev./ Se pravi ta simptomatika, sprememba v razpoloženju. Ampak zato moraš poznat tudi sodelavca, ko je ta v dobri koži. To so recimo tudi stvari, ki sem jih jaz opazila tudi pri drugih sodelavcih./ **24.** Sprememba v vedenju, doživljanju kakšne situacije./

5. Kakšne menite, da so posledice sočutne izčrpanosti (za osebo in organizacijo)?

/ **25.** Za delovno organizacijo bi sigurno rekla, da se ustvari neka nepovezanost v odnosih. / **26.** Da težje prideš z njimi v komunikaciji ali v pogledu reševanja ene socialne problematike pri uporabniku. Zelo težko sprejmeš da ima cel tim drugačen pogled in da to ni proti tebi ampak da dejansko samo vidijo drugače/ **27.** Torej kratki stiki v komunikaciji, / **28.** posledično odpovedi zaposlenih in izguba strokovnega delavca. /Ta gre, ker enostavno neki moraš naredit. /

6. Kateri dejavniki so po vašem mnenju odgovorni za intenziteto sočutne izčrpanosti (dejavniki, ki povečajo tveganje) na delovnem mestu?

/ **29.** Dejavniki tveganja so sigurno to, da je ta intenziteta sobivanja z njimi tako močna. / **30.** Se pravi triizmensko delo. / **31.** Zelo velik kritik tega sem, da smo za praznike in ponoči sami

z uporabniki. / **32.** Potem tudi ta občutek, ki ga imaš, da ni tim za tabo, da tim ne drži s tabo ali ne stopi na tvojo stran./

7. Katere organizacijske strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ **33.** Da začnem pri vodji: vodja naj ima stroko res za strokovne stvari, kot so bolj povezava med zunajimi institucijami, direktorjem in notranjo organizacijo enote in / **34.** naj ne bo vodja primera./ **35.** In pomemben del, ki naj ga pokriva, je ta čustveni svet zaposlenega, naj ima kar dobro pod konkrtno. Ne pravim, da mora pisat menstrualni koledarček za sodelavke (smeh). Da bi vodja raje to empatijo intenzivno raje usmeri v zaposlene, ne le uporabnike. / **36.** Pa mogoče majčkeno več team buildinga. /Malo mora bit že skoraj čarovnik. / **37.** Supervizije morajo biti usmerjena čustvenemu doživljanju strokovnega delavca in razbremenitvi ne pa izobraževanju./ To smo bili mi sicer dogovorjeni ampak to ni v redu. / **38.** Mislim tudi, da mora vodja poznat in prepoznat izgorelost in sočutnoizčrpanost kot tveganje in temu primerno potem tudi ukrepat. / Jaz sem se s tem sama borila zelo dolgo in ko sem se opogumila in pristopila do vodje, da mislim, da se mi to dogaja in potrebujem pomoč, je bil njegov odziv, da je za izgorelost vsak kriv sam, kar je zadevo potem samo še poslabšalo./ **39.** Jaz mislim, da je potrebno, da so tukaj vodje zelo občutljivi in razumevajoči, tudi sami na to pozorni.

8. Katere osebne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo po vašem mnenju učinkovito prispevajo k preventivnemu in kurativnemu boju s sočutno izčrpanostjo?

/ **40.** Preventivno, če ne pa kuartivno obvezno, psihoterapija individualno, ki bi jo lahko plačala organizacija./ Jaz sem se potem odločila in sem začela hodit na psihoterapijo in sem tudi iskala pomoč pri psihiatru. To je bilo sigurno kurativno. Ampak to je bilo sigurno kurativa, ker enostavno jaz nisem več znala drugače sama ven splavat. In jaz sem dugače zelo trmasta, da bom šla do konca sama, ker zmore, ker dejansko zmorem. Tukaj sem se pa prvič soočila s tem in sigurno je to področje, kjer moč nima nekaj hudo vpliva. Mislim lahko si še tako močen, pa se boš zrušil, ker ti bo samozavest šla v maloro. Potrditev od zunaj ni, pohval ni. In še tako močnega človeka lahko zlomi. Mene je sicer takrat vodja napotoval na psihoterapijo in smo se celo pogovarjali, da bi celo kot zavod to en delček financiral, to mi je rekel, ko sem omenila takrat, da bom menjala službo in mi je dal kot možnost da dej glej, saj lahko firma to pomudi. Takrat bi to celo mogoče podaljšala ampak po drugi strani sem si pa rekla tako: a zdaj boš prodala svojo dušo za brezplačno psihoterapijo. / **41.** Zaključni, če misliš da je to to in si jo sama plačaj. Tako da tukaj hvala bogu mi je to pretehtalo. Zdaj rečem hvala bogu, ker mislim da psihoterapevta sem jaz takrat jemala tako, kot nekoga, ki me vleče ven iz vode. Iz ene utaplajoče situacije, In če se jaz v isti situaciji nazaj utapljam, le sem jaz v isti službi, se mi ne zdi smiselno. Kar bom gradila v psihoterapiji bom hkrati rušila, ker se vračam v okolje, kjer se utapljam./ Tukaj mi je racio začel končno malo bolj delat kot razburkane emocije.

/ **42.** V takem poklicu kot smo bi bilo tudi idealno individualne ure supervizije, individualna psihoterapija, da to plača ustanova. /Ker ogromno stvari, ki se ti odpisajo je povezanih s službo ane. Ker to je izobraževanje o meni, zelo konkretno ane. Tukaj sigurno vidim eno možnost, ki bi sigurno bila pozitivna za delavca. /

/ **43.** Sigurno tudi sproščanje – čuječnost na primer. / **44.** Potem vera vem da meni ful pomeni in da je mene takrat rešila. Vera v smislu notranja vodilo, ko se zgubiš in ne veš na kaj se upret. Delat na sebi na tem duhovnem področju kar komurkoli leži. / **45.** Meni je takrat pomagal tudi zelo tek, rekreacija. / **46.** Jaz sem takrat šla v gozd in objemala drevesa, vse živo

sem počela in to me je kolikortoliko sestavilo. / Jaz vem, da čisto na koncu moje izgorelosti je bilo meni, jaz sem organsko komaj odsedela na tistem sestanku, ker vse kar sem jaz v tistem trenutku rabila, da vstanem in grem teč okrog po naselju. Ker takrat mi je tek predstavljal en filter. Se pravi ta del rekreacija./ **47.** Aha in čips. Moje nadaljevanke in čips. To je bila dodatna pomiritev./ To je čisto moj odvisniški vzorec sicer, je pa tudi pomembno privoščiti si nekaj. /

9. Katere preventivne in kurativne strategije za soočanje s sočutno izčrpanostjo bi izpostavili, da ste pridobili v sklopu izobraževanja na Fakulteti za socialni delo?

/ **48.** Jaz sem bila malo jezna na fakulteto, da nas niso opozarjali, kako se zaščititi./ **49.** Vem da so nas opozarjali in da smo veliko govorili o poklicni izgorelosti. Prav ta termin je bil. In so nas opozarjali, da se ti to lahko pogosto zgodi ampak tam proti koncu poklicne kariere, tam proti penziji in da je nevarno da se ti to zgodi. No se pravi mogoče se ti to zgodi ampak če se ti, se ti na koncu. S tem zavedanjem sem jaz vstopala v poklic./ In zakaj mi je bilo to škoda, da nismo več poudarjali. Ker ko sem se jaz začela srečevati s tem so se v meni pojavljali eni občutki, da sem jaz očitno absolutno nesposobna socialna delavka, ker meni se to pojavlja pri 30 letih in pri 55. / **50.** In kako se nisem naučila nekih tehnik samoobvladovanja pač sebe umestiti v stroko z vsemi oblutki ki pridejo zraven. /In to ni prav, ker dejansko nisem bila jaz kriva. Ko sem bila pa že mentorica študentkam na praksi , sem faksu vedno na koncu poročila napisala to, da / **51.** opolnomočiti bodočega strokovnjaka predvsem na področju znat zaščititi sebe, postaviti mejo, znat se tekom službe pogovarjati o tem. / Glej jaz sem diplomirala 2006 ni takrat bilo o tem govora. Tako da jaz res sem po faksu v stroko prišla kot da sem v jungli. / **52.** Osnove mi je sigurno dal faks, sem se pa potem mogla sama učiti veliko. / **53.** Vaje bi bile zato lahko bolj praktično usmerjene in tega bi lahko imeli veliko več. / **54.** Pripeljati čkoveka z izgorelostjo, / **55.** povedati da se to zgodi lahko zelo zgodaj, da leta nimajo veze ampak je obremenjenost tista, da če se ti to zgodi nisi neopremljen ali slabič./ **56.** Da tudi na faksu pritiskajo na sistem, da se individualna supervizija vpelje v sistem dela.

9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje

ŠT. IZJAVE IN INTERVJUJA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
SD1/1	Sigurno mi je v povezavi z izgorelostjo.	povezava z izgorelostjo	asociacije	DEFINICIJA
SD1/2	S tem da na delovnem mestu kot ne vem so profili socialnega varstva – socialni delavci, psihiatri, psihologi, socialni pedagogi, psihoterapevti doživljamo neko izčrpanost, ki pride kot posledica dela z ljudmi in ranljivimi skupinami.	posledica dela z ljudmi in ranljivimi skupinami	pogoji za razvoj	DEFINICIJA
SD1/3	Sočutna, verjetno bi povezala nekako, da probamo z ljudmi sočustvovati in iskati neke njihove zgodbe, izkušnje, ki jih s sabo prinesejo, travme, ki jih s sabo pripeljejo, probleme, ki jih s sabo pripeljejo. Tako da ja, v enih točkah smo empatični in sočutni do njih in verjetno pustimo na nas to neke posledice	posledica sočutnega dela	pogoji za razvoj	DEFINICIJA

SD1/4	Ni samo to, da čutiš sam neko sočutje v vsakdanjem življenju ampak sočustvuješ z njimi in njihove zgodbe prenašaš na sebe in posledično še enkrat doživljaš ti njihovo zgodbo.	sočustvovanje	asociacije	DEFINICIJA
SD1/5	Ja, rekla bi da je to zelo aktualna tema za socialne delavce.	aktualna tematika	pogostost	POGOSTOST
SD1/6	Čeprav bi lahko tudi opazila to zdaj, ko imamo tako povečan volumen dela, da nas je veliko zalo blizu tega	povečanje problematike ob večji količini dela	vplivi na pogostost	POGOSTOST
SD1/7	Zdej če bi šla pa v eno službo nazaj, ko sem v Angliji delala, bi pa rekla vsak drugi. Da je sigurno se z nečin takim soočal. Tam smo imeli varstvo otroka in družine - za otrke brez spremstva.	zelo pogosto v delu z otroki	vplivi na pogostost	POGOSTOST
SD1/8	Preobremenitev z delom, to bi rekla.	delovna preobremenitev	vzroki na delovnem mestu	VZROKI
SD1/9	To je pomankanje kadra, torej premalo zaposlenih na število uporabnikov. To je prva stvar	pomanjkanje kadra	vzroki na delovnem mestu	VZROKI

SD1/10	Prevelika količina dela	prevelika količina dela	vzroki na delovnem mestu	VZROKI
SD1/11	Premalo neke refleksije s strani vodstva in managerjev. Če ni podpore s strani nadrejenih, absolutno se znade človek v čem takim.	premalo podpore s strani vodstva	pomanjkanje strokovne podpore	VZROKI
SD1/12	Preveč uporabnikov na eno osebo	preveč uporabnikov na zaposlenega	uporabniki	VZROKI
SD1/13	Previsoko zastavljeni cilji - z vidika delovne organizacije in osebni. Včasih si mislimo, da moramo mi rešit nekoga, da moramo ful časa vložiti v to, da bi nekomu vsaj olajšal al ga v pravo smer usmerili in te to popelje da se ženeš in ženeš. S strani organizacije pa tudi absolutno. So neki roki, so pričakovanja in stvari, ki jih moraš narest s strani vodstva, kaj bi moralo biti narejen in ni realno.	previsoka pričakovanja	pomanjkanje strokovne podpore	VZROKI
SD1/14	Če boš znal bit bolj asertiven bo težje prišlo do tega.	postavljanje mej	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE

SD1/15	Sigurno tudi to, če imamo sami ene nepredelane travme. Potem niti ni dobro, da vstopamo v nek odnos, kjer rešujemo neke travme ali pomagamo ljudme	nepredelane osebne tramve	osebna zgodovina	VZROKI
SD1/16	Se mi zdi tudi fino ognit se, če imamo neko travmo, ki je dost sveža, da ne gremo v podobno področje.	sveže travme	osebna zgodovina	VZROKI
SD1/17	In sigurno če imamo sami neke težave tudi izven službe	težave v zasebnem življenju	pomanjkanje osebne podpore	VZROKI
SD1/18	Se mi zdi da to blazno vpliva, če si izven službe ne moreš vzeti svojega proseg časa za svojega bo to na potenco vplivalo to, da bomo dosegli sočitno izčrpanost.	preobremenjenost v zasebnem življenju	pomanjkanje osebne podpore	VZROKI
SD1/19	Če so družinske težave	družinske težave	pomanjkanje osebne podpore	VZROKI
SD1/20	če ne znamo zase poskrbet iz fizičnega vidika,	zanemarjanje fizičnega zdravlja	pomanjkanje skrbi zase	VZROKI
SD1/21	če se ne moremo umirit, če prideš iz službe in ne znaš odložiti stvari, ki so se v službi dogajale	nerazmejevanje osebnega in službenega	nerazmejevanje	VZROKI
SD1/22	Velika utrujenost	utrujenost	fizični simptomi	SIMPTOMI

SD1/23	zelo velikokrat se mi zdi da je nekaj z želodcem povezano, neke psihosomatske bolečine, glavoboli.	psihosomatske bolečine	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD1/24	Potem pa to, da si ljudje postavljajo zid pred sabo, da ne čutijo več stvari, ki se dogajajo. Se mi zdi da se je tudi meni dogajalo, da ko sem težke zgodbe poslušala sem bila čisto na distanci.	Čustvena otopelost	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD1/25	Na CSDju sem predvsem opazila zadirčnost, zbirokratiziranost, zatekanje v birokracijo in papir, da človeka da čim prej naprej.	izogibanje delu z ljudmi	simptomi vidni na delovnem mestu	SIMPTOMI
SD1/26	Površnost, absolutno, da se ne poglobiš več v zadeve ampak samo še čez preletiš	površnost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD1/27	Da so ljudje potem samo še številka, ne oseba.	razosebljanje	simptomi vidni na delovnem mestu	SIMPTOMI
SD1/28	Opažam tudi to mogoče, da se nekateri v kontra začnejo spreminjat, da nekdo še več ostaja v službi, da se še bolj zateka vase in se ujame	zatekanje v vedno več dela	simptomi vidni na delovnem mestu	SIMPTOMI

	v to, da postane prosti čas delo.			
SD1/29	Skoraj da bi samo en odgovor dala: nekorektno opravljeno delo.	nekorektno opravljeno delo	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD1/30	Meni se zdi to nezmožnost opravljanja dela z ljudmi. Ne ne nezmožnost ampak rabimo potem čas zase, se malo umaknit, zamenjat službo, zamenjat področje ali došust vzet. Ampak ja, ne moremo več prisluhnit ljudem, da bi jim lahko bili v podporo ali jim pomagali	nezmožnost opravljanja dela na istem področju	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD1/31	In za delovno organizacijo potem je to hitra menjava kadr, ker je ta menjavanje področij dela preživetveni mehanize.	hitra menjava kadra	organizacijske posledice	POSLEDICE

SD1/32	In potem so to nekvalitetne storitve, ker baza za socialn odelo je to, da z uporabniki zgradimo odnos. In tega ne moreš v enem letu zgradit in ljudem spremenit življenja, kot si želijo. In če smo še mi tisti, ki po enem letu gremo in menjamo, podremo še eno izkušnjo izgube	nekvalitetne storitve	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD1/33	Posledica je lahko tudi to, da tudi oseba doma ne more več dobro delovat.	slabše delovanje v zasebnem življenju	osebne posledice	POSLEDICE
SD1/34	Da nosiš potem to tudi na svoje privatne odnose z družino, prijatelji. Ne moremo tako kot druge službe tega tam pustit.	negativen vpliv na družinske odnose	osebne posledice	POSLEDICE
SD1/35	In potem znotraj sebe razviješ veliko nestrpnosti, ki jo uperiš ali v sebe in v nižjo samopodobo ali pa v odnose z drugimi.	nestrpnost in nižja samopodoba	osebne posledice	POSLEDICE
SD1/36	Delovni pogoji v smislu slabih delovnih pogojev	slabi delovni pogoji	pogoji dela	DEJAVNIKI TVEGANJA

SD1/37	Konkretno slabo vodstvo. V pomenu, da ni vodenja, da si prepuščen sam sebi. Da ni mirkomanageme nta nad tem, kaj se s stvojimi primeri dogaja.	slabo vodenje	vodenje	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/38	Da ni rednih supervizij in intervizij, absolutno se mi zdi da to nese	neredne supervizije in intervizije	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/39	Da te ne vodijo, da tudi ko začneš neko službo, ne dobiš načrta organizacije, kakšne so strategijo, ko pride do kompleksnih zadev	ni jasnih protokolov	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/40	V prejšnji službi mogoče opažam da sem tudi bila veliko bolj časovno povezana z ljudmi. Zdaj tukaj pridejo in grejo, nisem tako globoko pri vsakem primeru, Tam je bila pa zelo velika odgovornost mojega dela	intenzivnost stika	uporabniki	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/41	Se mi zdi ta povezava med odgovornostjo mene in občutka da sem jaz organizacija	občutek osebne odgovornosti za UP	uporabniki	DEJAVNIKI TVEGANJA

SD1/42	Sigurno tudi s kakšnimi primeri delaš. V zadnji službi so nas poskušal obvarovat, da ko delaš s kakšnimi primeri, ki so zelo kompleksni. Da je to maksimum nekih 5 primerov, drugih 10 ali 15 imaš pa enostavnejših.	zahtevnost primerov	uporabniki	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/43	Potem ljudje, ki prihajajo s težkimi travmami.). Ko ljudje prinašajo s sabo ogromno stisk in veliko čustvenih odzivov prihaja	travmiranost UP	uporabniki	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/44	In uu če imaš ljudi ob sebi, ki zelo čustveno reagirajo. Na primer jok. Te čustveni izpadi se mi zdi da so zelo naporni, ker se ukvarjaš s tem, da miriš ap še svoje reguliraš in probaš osebo usmerit naprej, da bi bolj trezno razmišljala	močni afekti	uporabniki	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/45	Sigurno tudi kakšno delo z otroki. To se mi zdi da je še sploh. Jaz delam z otroki brez spremstva in toje še veliko večje	delo z otroki	uporabniki	DEJAVNIKI TVEGANJA

	breme, da smo mi tisti, ki moramo poskrbeti za njih			
SD1/46	Sigurno prispeva tudi to, če je sistem socialnega varstva šibek in prispeva tako, da se kot socialni delavec počutiš nemočnega. In ko se počutiš nemočnega je to ful težko na delovnem mestu predelat, ker veš kaj bi naredil in kako bi naredil ampak imaš zvezane roke in nič ne moreš naredit. In ta nemoč ti zveže roke in te žre navznotri	šibek sistem socialnega varstva in občutki nemoči	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD1/47	Res visoka na vrhu bi rekla, da če imaš res dobro vodstvo. Ni nujno prav najvišjih odgovornih ampak to vodstvo tvojega malega tima, ki pozna res tvoje področje tima in področja katerega delaš	dobro in izkušeno vodstvo	podporna uprava	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

SD1/48	Torej ena na ena srtečanja z managerjem. Ta oseba najprej preveri, kako si ti, kaj se ti dogaja v življenju, a se dogaja kaj kar bi vplivalo na tvoje delo	OSEBNO SPREMLJANJE	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/49	Potem predelata primere s katerimi delaš, najbolj pereče dileme.	spremljanje primerov	podporna uprava	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/50	Potem kaj lahko delam naprej drugače	refleksija primerov	podporna uprava	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/51	in kje te lahko delovna organizacija podpre v smislu dodatnih izraževanj. Kaj ti na splošno manjka ali pa s katerim področjem se sedaj ukvarjaš.	strokovna rast	strokovni razvoj	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/52	Potem bi rekla intevizije znotraj timov. Da se kdaj samo potrepljaš po rami ali ponudi kdo rešitev, ki je za svoj priemr prej nisi našel ali pa samo da se malo podružiš in se počutiš sprejetega v enem skupnem počutju	znotrajtimske supervizije	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/53	Potem supervizije	supervizije	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

SD1/54	Potem organizacija lahko poskrbi za dobro delovno okolje	dobro delovno okolje	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/55	Meni je vedno pomenilo veliko, da sem se varno počutila na svojem delovnem mestu. Da se nisem počutila ujeto z mizo, da sem imela prosto pot da grem ven, če uporabnik postane zahtevnejši	občutek varnosti na delovnem mestu	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/56	Delo v dvoje, sploh v delu s kompleksnejšimi primeri. Se mi zdi da si potem razbremenjen, ker sodeluješ in nimaš občutka, da si sam odgovoren za primer	delo v paru	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/57	Drugače okna, kukr je to osnovna stvar. Sem delala tudi v prostoru, kjer ni oken in ne moreš.	naravna svetloba	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/58	Ureditev delovnega okolja absolutna, Da je neka osnovna čistoča, sej je smešno govorit ampak ne poskrbijo vse organizacije za to. Da je čistoča, da je red.	čistoča delovnega mesta	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

SD1/59	Da organizacije skrbi za neko zdravje. Pri nas imamo na primer ustanovljen tim za duševno in fizično zdravje. Organiziramo na primer jutranjo telovadbo, kdaj meditacijo, zdrav zajtrk, izlet v naravo	organizirana skrb za zdravje	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJS KE STRATEGIJE
SD1/60	U in nujno, da organizacija organizira team building	team building	podporen tim	ORGANIZACIJS KE STRATEGIJE
SD1/61	In ta higiena dela. Kdaj kje delaš	higiena dela	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/62	Meni se zdi zelo pomembno da znam razmejiti delo od doma. To razmejim sedaj tako da fizično in dobesedno pustim telefon in računalnik v službi. Če imaš to doma si v konstantni pripravljenosti	razmejevanje med delovnim in zasebnim življenjem	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/63	Meni blazno šport pomaga. Se mi zdi da sicer sem bila velikokrat v takem obdobju, ko nisem mogla športat, ker smo bili tako obrmenjeni v službi. Ampak se mi v resnici to zdi zelo slab izgovor, ker se vsakič po	šport	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE

	miganju počutim boljše. V bistvu nima veze kakšne šport			
SD1/64	Pa da ohraniš neke stvari izven službe čisto zase, ki niso povezane s tvojim delom. Se mi zdi fino najt interes v poponoma kontra smeri. Z živalmi ali okoljem ali nekaj	hobiji nepovezani z delom	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/65	Se mi paše kdaj čisto odklopit	odklop	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/66	Kakšne zverine absolutno (smeh). Ja živali! Včasih so še boljše kot ljudje. Ker jim ne rabiš nič razložiti. Ko pridem domov nimam potrebe, da bi to besedno predelovala in pri živali so lahko samo zraven	domače živali	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/67	Družba paše, z ljudmi ki niso povezani z mojim področjem. Se imamo s sodelavkami rade res, ampak imamo rade da gremo kam z ljudmi, ki niso	družba, nepovezana z delom	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE

	povezani s socialnim delom.			
SD1/68	Umetnost tudi. Tko umetnost izražanja v vseh pomenih. Meni na primer je blizu umetnost izražanja s telesom.	umetnost	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/69	Ooo masaže! Ja. To sem jaz taka, jaz imam zelo rada dotik in se mi zdi, da mi to tok pomaga	masaže	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/70	Narava, jaz zelo rada v hribe pobegnem, te dobesedno preventilira.	narava	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/71	Menjava okolja	menjava okolja	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/72	Dupust meni zelo pomaga. Zadnje čase se prav silim, da ne rabim dopusta šparat za en kos dopusta v poletju, da vidim, kdaj rabim in vzamem dan dopusta in grem v hrib	dopust	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD1/73	Na primer pri fantu, ki dela v tehnološki fermi dobijo mental health day. Kje je to v socialnem varstvu, kjer bi to resnično najbolj rabili?!	prosti dnevi za duševno zdravje (mental health day)	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD1/74	Se mi zdi, da smo veliko govorili o samorefleksiji, ki se mi zdi tudi kot	učenje samorefleksije	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE

	ena izmed strategij, kako lahko preprečiš izčrpanost.			
SD1/75	Tukaj bi največjo povezavo našla, da ko smo prakso delali, je bilo zelo veliko neke podpore s strani mentorjev	mentorska podpora na praksi	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD1/76	Zelo odveč mi je bilo takrat tiste refleksije pisat ampak zdaj vidim, da mi danes to pomaga, da več samoreflektiram. Tako da se mi zdi da so nam zelo veliko dali s prakso.	pisanje refleksij	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD1/77	Od predmetov se ne spomnim toliko, pri travmi nekaj govorili	učenje o travmi	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD1/78	Mogoče prepoznavanje nekih simptomov, ki se nam dogajajo. Ki kažejo na neko izčrpanost	prepoznavanje simptomov izčrpanosti	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD1/79	Tko da smo imeli pri kakšnih vajah tega predelovanja osebnih travm, da smo z vodenjem asistentov s sošolci predelovali. In da smo potem govorili da lahko hitro izgorimo kot socialni delavci	predelovanje osebnih travm	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE

SD1/80	Ampak ne spomnim se pa nobenih strategij, ki bi lahko pomagale.	ni konkretnih strategij	kritike	IZOBRAŽEVANJE
SD1/81	Sej to so ful čudne stvari ampak se ful spomnim tega, da sem se počutila kako bom boga, ko bom socialna delavka, kako bom izgorela in kako je to težko predelovat.	opozarjanje na nevarnost izgorelosti	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD1/82	Ampak niti ene stvari se pa ne spomnem, da bi se učili, kako si pomagat. V živo se pa spomnim tega straševanja kako bom izgorela, ko bom šla delat.	ni konkretnih korakov pomoči	kritike	IZOBRAŽEVANJE

ŠT. IZJAVE IN INTERVUJA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
SD2/1	Mi ta besedna zveza ni znana	nepoznana besedna zveza	poznavanje pojma	DEFINICIJA
SD2/2	ampak pomislim na to, da gre za neko izčrpanost, ki pride, verjetno v pomagajočih poklicih	izčrpanost v pomagajočih poklicih	asociacije	DEFINICIJA
SD2/3	ko zaradi pomoči drugim pozabiš nase ali pa se toliko razdajaš, da se izčrpaš.	izčrpanost zaradi razdajanja drugim	pogoji za razvoj	DEFINICIJA
SD2/4	Bi rekla, da kar pogosto	pogosto	pogostost	POGOSTOST
SD2/5	da so normativi zelo nizki in so vsi zelo obremenjeni.	nizki normativi in posledična obremenjenost	vzroki na delovnem mestu	VZORKI
SD2/6	Poleg tega pa pridejo še nezadovoljstvo stanovalcev in posledično oz. poleg tega še svojcev in vse to najrajši stresejo na njih	nezadovoljstvo uporabnikov	uporabniki	VZORKI
SD2/7	Sploh ker preposlušajo toliko enih zgodb in ker so ves čas s stanovalci	poslušanje zgodb in pogosti stiki z uporabniki	uporabniki	VZORKI
SD2/8	Po mojem cel kontekst	celoten kontekst socialnega dela	vzroki na delovnem mestu	VZORKI

SD2/9	se mi zdi, da so ključnega pomena, za razvoj, slabi odnosi predvsem v službi – med sodelavci, v timu, tudi iz strani vodstva	slabi odnosi na delovnem mestu	vzroki na delovnem mestu	VZORKI
SD2/10	Tako v enih odnosih, kjer so natančno določene naloge, kjer komunikacija teče, je manjša možnost, da boš na koncu izčrpan ali posledično bolj konkretno izgorel ali sočutno izčrpan. Torej te odnosi	natančno določene naloge in tekoča komunikacija	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/11	Potem pričakovanja	pričakovanja	vzroki na delovnem mestu	VZORKI
SD2/12	jasno določene naloge, se pravi, če veš kaj je tvoja naloga,	jasno določene naloge	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/13	struktura dela	jasna struktura dela	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/14	Če grem pa na osebne dejavnike pa seveda družinsko okolje – če ima nekdo neko stisko doma ali težavne odnose seveda tudi vpliva na delo in kako to doživlja je tudi	težave v zasebnem življenju	pomanjkanje osebne podpore	VZORKI

	bolj občutljiv na neke konflikte na delovnem mestu ane			
SD2/15	Pa ja seveda tudi osebnostna struktura ane, kako že itak doživljaš, kako se soočas s tresom, ali pa ne vem z jezo drugih, tako	načini doživljanja in soočanja s stresom	osebnostna struktura	VZORKI
SD2/16	Zdej vzporednice vlečem z izgorelostjo, bi rekla, da so zelo podobni.	povezava z izgorelostjo	asociacije	DEFINICIJA
SD2/17	Eni taki znaki so mogoče ena zmedenos	zmedenost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/18	ali pa to da vidi da ne zmore več	utrujenost	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD2/19	da je razdražljiva	razdražljivost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/20	da hitrejše odreagira, kot bi sicer, se razburi	impulzivne reakcije	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/21	Mogoče tudi to, da ne zmore več opravljat vsega dela, ki ga je sicer, da je preveč	ne zmožnost opravljanja količine dela	simptomi, vidni na delovnem mestu	SIMPTOMI
SD2/22	Da se mogoče v konflikte večkrat zaplete	konfliktnost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/23	Navzmnoter pa občutek nemoči	občutek nemoči	kognitivni simptomi	SIMPTOMI

SD2/24	ali pa čisto telesni znaki ne vem nemir	nemir	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/25	ali pa se kakšna psihosomatska bolezen razvije	psihosomatske bolezni	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD2/26	Ali pa več poškodb zaradi znižane zmožnosti biti pozoren ali pa previden	večje število poškodb	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD2/27	Odnosno pa konflikti	konfliktnost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/28	manjša potrpežljivost	nepotrpežljivost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/29	mogoče se kdo umakne iz odnosov, je bolj zase	umik iz odnosov	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD2/30	Na organizacijskem nivoju sigurno kvaliteta dela pada.	nižja kvaliteta dela	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD2/31	Nezadovoljstva s strani ne vem stran recimo, uporabnikov.	nezadovoljstvo uporabnikov	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD2/32	Tudi v odnosih med zaposlenimi v timu recimo pada eno zadovoljstvo, je več pritoževanja, iskanja krivcev za počutje in tako	slabši odnosi v timu	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD2/33	Na osebni ravni lahko pridejo tudi konkretno kakšne bolezni,	bolezni	osebne posledice	POSLEDICE

SD2/34	nekdo ki ima v službi težave potem to prenaša domače odnose, da se tudi te skrhajo.	poslabšanje zasebnih odnosov	osebne posledice	POSLEDICE
SD2/35	Mislím da prav te odnosi v službi, torej konfliktni odnosi, nerazumevanje	konfliktni odnosi v delovni organizaciji	odnosi	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD2/36	Sigurno, ne vem, če je delo v službi, kjer imaš možnost prezračít prostor, da je pisarna odprta	neprimeren delovni prostor	pogoji dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD2/37	Potem tudi mobing recimo	mobing	pogoji dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD2/38	Veliko je zdej tega, da vodstvo ves čas pričakuje še več in še več in nalaga dodatne obremenitve.	previsoka pričakovanja vodstva	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD2/39	Ekonomski položaj seveda, če se obremenjuješ s tem, če boš otroku lahko kupil knjihe in zvezke, te to še dodatno izčrpa	prenizka plača	pogoji dela	DEJAVNIKI TVEGANJA

SD2/40	Pri nas so osebe z demenco populacija, kjer je težko biti 100% tam, da te nekdo žali, ne da bi te želel žaliti ampak je težko razumet, da je to eno bolezensko stanje, ko se ne more nadzirat. Pa ne vem, če je nekdo stalno nezadovoljen ne glede na to, kar narediš za njega in to nezadovoljstvo sprošča na tebi	zahtevne populacije uporabnikov	uporabniki	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD2/41	Ali neka prevelika pričakovanja, to lahko tudi neseš s sabo domov.	previsoka osebna pričakovanja	osebni dejavniki	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD2/42	Zdej na sistemski ravni sigurno normativi.	sistemski normativi	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/43	Po mojem mnenju bi morali biti te nromativi tako , da bi bilo več časa za sodelovanje s stanovalci, za urejanje vprašanj in dilem ki so se odprile sproti.Zdaj je ogromno telefonov in odgovarjanja na	uravnoteženost med delom z uporabniki in administracijo	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

	maile, urejanja vlog			
SD2/44	Potem kar se pa tiče odnosov pa se mi zdi zelo pomembno timsko delo, torej sodelovanje z različnimi službami, komunikacija, da tečejo stvari, ena podpora.	sodelovanje in podpora	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/45	To organizacija lahko zagotovi tako, da organizira timske sestanke	timski sestanki	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/46	da so tudi oni na voljo, ko rabiš kakšen support	dostopnost za podporo	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/47	da organizirajo supervizijo	organizirana supervizija	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/48	Potem s teambuldingi	teambuildingi	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/49	pa da imamo ta prostor, da preventiliramo čustvene stiske s sodelavkami. Če njih nebi imela, bi bilo to veliko težje	prostor za pogovor o občutkih	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/50	V takih primerih, ko tega nimaš bi organizacija lahko še bolj organizirano	preverjanje počutja zaposlenih	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

	povprašali čez leto, kako si.			
SD2/51	Da bi prav nekdo biil zadolžen za to, da skrbi za to, kakšno je med delavci počutjem, ker sedaj smo za to nenapisano zadolžene me, socialne delavke	oseba, odgovorna za preverjanje počutja zaposlenih	podporna uprava	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD2/52	Eno je to, zdaj imam obdobje, ko temu več dajem pozornosti, ful mi pomeni to, da sem fizično aktivna. Tako, da grem sprehod v gozd, ali v hrib nekam, na sobni bicikel	fizična aktivnost	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/53	Potem mi pomaga to, da meditiram	meditacija	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/54	da se usedem in berem knjigo tako za dušo	branje	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/55	Da se pogovorim tako, s fakntom, kakšn oprijateljico. Večin očasa je dovolj, da samo povem, dam ven in grem lahko potem dalje	pogovor z bližnjim	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE

SD2/56	Da dovolj pijem, spim, da imam redne obroke, da jem tako ne čokolado.	kvalitetna hrana, dovolj pijače in kvaliteten spanec	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/57	V tem trenutku je moja glavna motivacija za službo je denar.	primerno plačilo	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/58	No ni samo to, imam tudi rada svojo službo, imam rada stanovalce in se rada vračam k njim, tako da mi en ta stik z uporabniki daje motivacijo da se vračam. Tako da sigurno bi imela še višjo motivacijo, če bi imela še višjo plačo in več stika z uporabniki.	notranje zadovoljstvo	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/59	V zadnjem času sem se tudi zelo naučila postavljat meje.	postavljanje mej	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/60	To sem se lotila tako, da sem se naučila prepoznavat svoje odzive, da sem raziskovala, kje sploh so moje meje, kaj je preveč zame, kaj mi ustreza,	propoznavanje lastnih odzivov, raziskovanje meja	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/61	poslušat intuicijo	intuicija	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE

SD2/62	tudi konec koncev to-do lista, ko je enkrat preveč gor, se ustaviš	seznam obveznosti	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/63	To mi je bilo zelo pomembno, se naučit reči ne, reči da tega ne želim naredit, da to ni moje delo, tako	naučiti se reči ne	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD2/64	Nisem	ni konkretnih strategij	kritike	IZOBRAŽEVANJE
SD2/65	Glede na to, da je sočutna izčrpanost povezana tudi s travmatskim stresom se mi sigurno zdi, da se vse te stvari učim preko osebne terapije. In se mi zdi, da so te neki notranji procesi, ki peljejo naše doživljanje nezavedno, jih super ozavestit in predelat.	učenje preko osebne terapije	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD2/66	In meni je zato na SFUju super to, da moraš bit ves čas v lastni terapiji, kar na sd verjetno ni možno ampak da bi bilo super prepoznavat neko osebno zgodovino, kakšni so družinski vzorci, vzrovc	poznavanje osebne zgodovine, vzorcev delovanja	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE

	odzivanja na stres. Ker ko se enkrat prepoznaš, hitreje prepoznaš, kaj te trigerera, kje so tvoje meje, kje si utrujen, kaj še lahko narediš			
SD2/67	Skrb zase bi bilo super, če bi se na faksu intenzivno ukvarjali s tem	intenzivno ukvarjanje s skrbjo zase	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD2/68	Torej da bi usmerili študente, da bi prepoznali kaj sami rabijo in da bi si znali sami poiskati primerno pomoč. Torej v prvi vrsti prepoznavanje in potem tudi te konkretne stvari. In to se mi zdi, da bi bilo potrebno že takoj od začetka, v prvem letniku. Ker dejstvo je, da pomagajoči poklici največkrat izgorijo, ker moraš bit tam za druge ljudi in te lahko hitro pogoltne in pozabiš nase.	usmerjanje študentov v prepoznavanje lastnih potreb in iskanja pomoči	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE

ŠT. IZJAVE IN INTERVUJA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
SD3/1	Zdej prva stvar, ki se mi pojavi, slišim besedo sočutje, ki je v bistvu bi kar rekla galvna vrlina ali pa metoda pri delu, sploh z ljudmi, sploh v socialnem delu	sočutje kot glavna vrlina za delo z ljudmi	asociacije	DEFINICIJA
SD3/2	Ampak sočutna izčrpanost se mi pa zdi en tako nov termin	nov termin	poznavanje pojma	DEFINICIJA
SD3/3	kot nek stres, v smislu, da si že skoraj pregorel ampak na področju sočutka.	stres in pregorelost sočutja	asociacije	DEFINICIJA
SD3/4	Takrat, ko ne postavim drugim meja in rečem ja, zato da ugajam in zato da bom všečna in s tem sebi ne in si s tem zapiram prostor za to , da bom dala sebi prostor za osebno skrb oz. psihološko higieno.	nezadostno postavljanje meja	nerazmejevanje	VZROKI
SD3/5	Drugače pa moram rečt, da je zame nov termin v katerega se še nisem poglobila	nov termin	poznavanje pojma	DEFINICIJA
SD3/6	moram pa rečt, da se vsak dan srečujem s tem in sem se	vsakodnevno srečevanje s SI	pogostost	POGOSTOST
SD3/7	začela sama sebe opazžat, da določene stvari kar odklopim, se zavestno izključim, da ne razmišljam o tem, ker drugače bi bila pa totalno preobremenjena. Enostavno kar klik naredim v glavi, da lahko preživim	zavestna izključitev	vedenjski simptomi	SIMPTOMI

SD3/8	Na primer ko delam na klicu v dupevni stiskki, sem začela opažat, da sem po 12 urah delah začela pozabljat klice	pozabljanje	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD3/9	Zgubiš motivacijo za nadalnje delo, ker se sprašuješ, v čem je smisel, da celo noč poslušáš klice ljudi v stiski in se počutiš kot kontejner za smeti. Ali je problem v nas, da ne znamo meje postaviti. V glavnem motivacijo zgubiš, točno to je	izguba motivacije	osebne posledice	POSLEDICE
SD3/10	In pride do tega, da manjkaš v službi, da greš na bolniške in te šet tednov ni in iščeš razlage da kriv je ta pa ta, v resnici pa ane...	odsotnos od dela, bolniške odsotnosti, iskanje krivca	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD3/11	Večkrat. Kolikor sem se pogovarjala s sodelavkami./	pogosto	pogostost	POGOSTOST
SD3/12	Nekateri bežijo ali v neko iskanje sreče v smislu, zdaj bom vsak teden šla v Prekmurje. Po drugi strani pa jaz bežim iz dela v delo	beg	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD3/13	Ja nikoli se ne konča. Imam občutek, da je to broba s samim sabo, ki jho čutiš ob človeku v stiski	borba s samim sabo	asociacije	DEFINICIJA
SD3/14	Ne znaš se pa otrest tega in toneš	neobvladljivost	asociacije	DEFINICIJA
SD3/15	Meni pomaga, da grem na sprehod v naravo	sprehod v naravo	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/16	da grem s psom	domače živali	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/17	da pač nimam ljudi okoli sebe dan ali dva	umik od ljudi	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/18	Ali pa neki hobiji	hobiji	odklop	OSEBNE STRATEGIJE

SD3/19	Se mi zdi, da je to pogosto, ker si v tem delu veliko na meji, ne moreš čisto preverit, kakšen je teren in ne moreš pričakovat, kaj se ti bo sprožilo ob določenemu uporabniku	Nepredvidljive situacije	vzroki na delovnem mestu	VZROKI
SD3/20	Mene osebno že prostor energetske prevzame, kaj šele človek, ki pristopi do tebe in ti nekaj pove. Enostavno začutiš ljudi že po načinu, telesno kako so.	energetsko prevzemanje	nerazmejevanje	VZROKI
SD3/21	Jaz vidim problem, da ne vidim druge rešitve, kot da postavim meje. In ja seveda super, ampak kaj zdej to pomeni? Kako boš ti postavil meje, ko ti nekdo odpira svoje travme, ker ga zgubiš	postavljanje meja	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/22	A vidiš, strah nas je	strah	pomanjkanje osebne podpore	VZROKI
SD3/23	Nebi rekla, da se o tem zares veliko pogovarjamo. Ko bi mogli se pogovarjat o skrbi zase, se pogovarjamo o skrbi za uporabnike. Za nas pa malo zmanjka časa	pogovor o skrbi zase	strokovni razvoj	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD3/24	To da v bistvu ti grejo ljudje na živce	nestrpnost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD3/25	to da tudi če ti nekdo tam izliva svojo žalost si ravnodušen. Tko I don't care	ravnodušnost	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD3/26	ne morem bit isto tam tukaj in zdaj, ker sem ostala nekje zadaj, ker nisem poskrbela zase,	nezmožnost biti v trenutku	kognitivni simptomi	SIMPTOMI

SD3/27	sem postala utrujena	utrujenost	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD3/28	in enostavno zgubiš radovendost, zgubiš rdečo nit, zgubiš bit tukaj in zdaj.	izguba radovednosti	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD3/29	Nespečnost	nespečnost	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD3/30	greš na bolniško za dlje časa in to argumentiraš kot corono	bolniška odsotnost zaradi drugih razlogov	simptomi vidni na delovnem mestu	SIMPTOMI
SD3/31	Pa to no, veliko je ene negative, ki jo začneš širit. O sodelavcih, o sebi	širjenje negativne energije	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD3/32	postaneš negativen	nezadovoljstvo	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD3/33	Ciklaš se, ne narediš koraka naprej, ker ne vidiš smisla. Begaš sem in tja, hkrati te je pa strah	zmedenost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD3/34	Na osebni ravni nezadovoljstvo	nezadovoljstvo	osebne posledice	POSLEDICE
SD3/35	ljudje dajo kar naenkrat odpoved	odpoved	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD3/36	Nastane veliko nedirektne komunikacije	nedirektna komunikacija	osebne posledice	POSLEDICE
SD3/37	da se skrivaš, da si izločen ali se sam izločaš, ker čutiš da ne shendlaš.	izločenost	osebne posledice	POSLEDICE
SD3/38	Začneš prelagat odgovornosti na druge, tudi tisto kar je tvoje	prelaganje odgovornosti	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD3/39	In je kvaliteta dela slabša	nižja kvaliteta dela	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD3/40	in se ti slabše počutiš	slabše počutje	osebne posledice	POSLEDICE

SD3/41	Posledično to za uporabnike pomeni, vprašanje kako to oni dojemajo ane, ampak bi rekla, da je to za njih tudi nevarno, ker to za njih tudi pomaga retravmatizacijo. Prej si za njih varen starš in ko ne moreš več, ga spet zapustiš	retravmatizacija uporabnikov z zapuščanjem	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD3/42	Jaz vidim problem tudi v tem, da ja, supervizija ni tisto, kar bi mogla bit. Predvem bi na timskih sestankih in supervizijah to mogel bit prostor za te naše oblutke, ki nam ostajajo. In če se to sproti ne čisti se začne to nekam drugam prelaga, ali na sodelavce, ker ne upaš v timu apovedat ali časa ni.	nekorektna supervizija	pogoji dela	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD3/43	Tudi to, koliko je tim postavljen, kok si ti postavljen, kok te zmorejo podpret, če nisi postavljen	(ne)podpora v timu	odnosi	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD3/44	Vsekakor tudi tukaj, kjer mso mi ful v stiku z uporabniki, ko si včasih z njimi več kot s svojim partnerjem in je tukaj res izziv, kako ne sočutno izgoret,	intenzivnost stika z uporabniki	uporabniki	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD3/45	ko imaš na kupu 24 ur 9 uporabnikov in hkrati peljat še strukturo dela.	obremenjenost z delom	organizacija dela	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD3/46	Ti ne moreš bit 24 ur z njimi in hrati imet strokoven odnos z njimi. Oni vidijo kam	težava vzpostavljanja strokovnega odnosa	odnosi	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE

	na wc hodiš, z njimi ješ.. To je cel kaos			
SD3/47	Tudi sam fizični prostor. Nas je včasih zjutraj 5 v tisti mali pisarni. Imam občutek, da se moram skos nekaj umikat in prilagajat in skos druge poslušat	neprimeren delovni prostor	pogoji dela	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD3/48	Predvsem kot sem že rekla, supervizije	supervizije	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD3/49	prostor	primeren prostor	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD3/50	da imaš neko vlogo med sodelavci v timu. To se mi zdi posebno pomembno, v smislu da veš, zakaj ti kakšna vloga pripada. Torej da dobiš eno vlogo, kjer se ti počutiš kompetentnega, da imaš v njej možnost se izražat	primerne vloge	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD3/51	Meni bi pomenilo večliko tudi več feedbackov od vodje in sodelavcev	povratne informacije sodelavcev in vodje	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD3/52	Neko usmeritev plus neko uvajanje. Tukaj si vržen v eno situacijo, kjer nisi več tega. In nekdo ki ima 10 let izkušenj ni vrag, da nebi uvedli neke strategije uvajanja. In imaš včasih občutek, da si ovca, da slediš nekemu sistemu, da ne bodo imeli dela s tabo	uvajanje in usmerjanje	strokovni razvoj	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

SD3/53	Več sodelovanja s sodelavci v smislu glej jaz sem to naredil, ti pa lahko tukaj prvzameš. Se mi zdi da se ti vrača, če pa samo pričakuješ da se nekaj zgodi to ni	sodelovanje med sodelavci	podporen tim	ORGANIZAC IJSKE STRATEGIJE
SD3/54	V timu je lahko kdaj ful lušno vzdušje in imaš na drugi strani uporabnika, ki gre skozi zelo težko preizkušnjo in se ne moreš pol smejat eni šali ful naglas šali. Torej da se vzdušje zna tudi prilagajat temu, kar se dogaja med uporabniki	upoštevanje vzdušja med uporabniki	podporno delovno okolje	ORGANIZAC IJSKE STRATEGIJE
SD3/55	Mogoče tudi več poslušanja intuicije in telesa	intuicija	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/56	Da postavljaš pod vprašaje, da si radoveden	radovednost	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/57	Od organizacije vem, da ne more mi dat smisla da to delam. Lahko pa mi da neko potrditev, da dobro delaš	potrditev dobrega dela	podporna uprava	ORGANIZAC IJSKE STRATEGIJE
SD3/58	Da bi organizacija zagotovila, da bi lahko govoril o svojih občutkih, da bi imeli neke dnevnik in bi o tem spregovorili potem na superviziji. Da bi bil to en odprt prostor, da bi bilo varno	spodbuda pogovora o občutkih (dnevnik, supervizije, varen prostor)	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZAC IJSKE STRATEGIJE
SD3/59	Da bi tudi terapevt imel neko svojo terapijo.	lastna terapija	strokovni razvoj	ORGANIZAC IJSKE STRATEGIJE
SD3/60	Moraš tudi sam si dat neko potrditev, da	samopotrditev	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE

	delaj nekaj dobrega, smiselnega			
SD3/61	Zadnje čase imam ene par kratkih meditacij, ki si jih spustim in pomaga, da zbalansiraš	meditacija	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/62	Tudi kakšen izlet v naravo bi si lahko več privoščila, ker to vem, da mi pomaga. Tako na duhovni, kot na telesnem, kot na psihološkem nivoju. Ker se spucaš in dobiš nove ideje. Greš včasih v gozd po odgovore brez telefona.	izlet v naravo	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/63	Rada bi tudi več sportala, pa si kar ne najdem časa. Se mi zdi, da je to ena od stvari, ki mi dvignejo mojo samopodobo.,	šport	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/64	kako krepit to samopodobo, če ne dobiš dovolj nekih potrditev. Osebno in profesionalno. Da si znaš tudi sam najt neko to potrditev. Pa pohvale	pohvale in krepitev samopodobe	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/65	Glasba, jaz preko glasbe ful doživljam občutke. Jaz se včasih lažje izrazim	glasba	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/66	Če kaj narišem, če kaj zapojem. Ne vem lažje mi je z ustvarjalnostjo izražiti nek	izražanje občutkov skozi ustvarjalne medije	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD3/67	jaz bi si že takrat želela še več prakse, čeprav smo jo že veliko imeli.	več prakse	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD3/68	Manj zgodovine socialnega dela, manj statistike	manj teoretičnih predmetov	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE

SD3/69	<p>Ful je široka tema in ko se vržeš v eno področje, šel e takra izveš, koliko ne veš. Torej bolj usmerjeno specifično izobraževanje. Ker je izjemno izjemno široko področje in socialni delavci imamo nalogo, kaj je sploh moja naloga v tej organizavciji? Zaposluje se na sto različnih področjih, učijo nas pa za socialne delavce, ki omogočajo denarno pomoč in materialno preskrbljenost</p>	<p>bolj specifično usmerjeno izobraževanje</p>	<p>možnosti za izboljšavo</p>	<p>IZOBRAŽEVANJE</p>
SD3/70	<p>Imeli smo enkrat eno predavanje na temo izgorelost, ampak sem že takrat čutila, ker sem pisala diplomsko in magistrsko na temo pregorevanja, sem očitno čutila, da bom rabila tukaj support in ne ne dobiš dovolj. Ti rečejo postavljate si meje, ampak kaj kaj je to, kakšne meje? Kot da bi ti rekli ustavi dež. Pri paksi tudi moraš pisat neke dnevnik, dobiš ful enih pohval ampak nič strategij.</p>	<p>več konkretnih strategij za postavljanje meja</p>	<p>možnosti za izboljšavo</p>	<p>IZOBRAŽEVANJE</p>

ŠT. IZJAVE IN INTERVUJA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
SD4/1	Sočutna izčrpanost? A direktno dam ven? Prvič slišim. Dejansko.	nov termin	poznavanje pojma	DEFINICIJA
SD4/2	Ampak mogoče nekaj kar socialci doživljamo as in ljudje, ki delamo z ljudmi.	doživljanje tistih, ki delajo z ljudmi	asociacije	DEFINICIJA
SD4/3	Na srečo bom vseeno rekla redko	redko	pogostost	POGOSTOST
SD4/4	Iz prve sem pomislila, da realno se mi zdi, da smo mogoče to izkusili malo mlajši, študenti in tako, in bi rekla, da je iskreno tukaj prva stvar to, da nimamo izkušenj	neizkušnost	pomanjkanje strokovne podpore	VZROKI
SD4/5	Da kljub temu, da stalno opozarjajo postavljat meje, postavljat	neznanje za postavljanje meja	nerazmejevanje	VZROKI

	meje, nas niso naučili postavljati mej oz. dokler pač nisi v situaciji niti ne moreš videt kako bi jih postavil.			
SD4/6	Se mi zdi da je ena stvar tudi ta začetniška zagnanost, ko se čisto predaš. Prvu milc, ki te je vzel za svojega in si tko »posvojil te bom«.	prevelika začetniška zagnanost in predanost	osebnostna struktura	VZROKI
SD4/7	Pol pa včasih preprosto te samo potegne, se sploh ne zavedaš. Kakšni moji sodelavci se niti ne zavedajo, kok so se vrgli v en primer ali pa kako daleč so šli z enim mladostnikom. Ja se niti ne zavedajo, dokler jim	nezavedno te prevzame	pogoji za razvoj	DEFINICIJA

	ti, kot tretja oseba, ne vem si na sestanku poročal da so »eej!«. Tko čisto nezavedno jih potegnejo ene zgodbe in ne vem, tudi mene so. Včasih ne želiš past tok notri pa padeš			
SD4/8	Pri nas se veliko dela na kurativi, ne preventivi mogoče	več kurative kot preventive	pomanjkanje skrbi zase	VZROKI
SD4/9	Se rešuje pol to z nekimi intervizijami in supervizijami, da se to pol predebatira	intervizije in supervizije	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD4/10	Vzroki v organizaciji so lahko edino tako ne vem, v kadrovske m pomanjkanju.	pomanjkanje kadra	vzroki na delovnem mestu	VZROKI

SD4/11	Njaprej pomislim, zanimivo mi je, ko pol pomislim na una skrajno točko, ko je človek čisto v obupu. Ko pride na tisto našo interno intervizivjo in v unem obupu izbruhne vse iz njega, kar je mogole prej zadrževal en mesec, ko ga je matral.	obup	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD4/12	Drugače bi pa rekla pomoje da si fizično izčrpan	fizična izčrpanost	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD4/13	kakšna nespečnost	nespečnost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD4/14	sigurno je to uno, kot te cele dneve mori in ti ne da miru. Dobesedno jo nosiš s sabo povsod.	te popolnoma prevzame	asociacije	DEFINICIJA
SD4/15	Ne znaš spustit in ti nekako	te preokupira	asociacije	DEFINICIJA

	okupira cel lajf.			
SD4/16	Mislím da je za ekipo predvsem to, da se pol vse ostalo zgubi, pri nas naprimer mulci in vso ostalo delo, se zgubi v tem enem primeru in se ukvarjamo z eno osebo in se kar naenkrat cela ekipa ukvarja, čeniti ni bilo namena da se	fokus na SI, ne na uporabnikih	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD4/17	Itak, ker pomagaš tisti eni osebi, ki je zdej v tem primeru ful globoko ampak si mislim, da se ja pol lahko zgubi na kvantiteti in na kvaliteti dela posameznika, ki je padel v to.	slabša kvaliteta in kvantiteta dela	organizacijske posledice	POSLEDICE

SD4/18	In ja. Neke priložnosti se zgubijo, ki so vmes mogoče prišle pa so bile čisto zasenčene mogoče zaradi tega primera	izgubljene priložnosti	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD4/19	Pri posamezniku pa se mi zdi da je mogoče samo izčrpanje.	izčrpanost	osebne posledice	POSLEDICE
SD4/20	Po moje se zna konkretno ne samo na njegovem delu ampak na njegovem osebnem življenju tudi poznat, da se ti okupira na vse	posledice v delovnem in zasebnem življenju	organizacijske posledice in osebne posledice	POSLEDICE
SD4/21	Na primer ne spi, te neke fizične	nespečnost	osebne posledice	POSLEDICE
SD4/22	Pol pa tudi v nekih odnosih, ker nosiš domov te zadeve. Če imaš nekega partrja doma, še njemu prelaša te	poslabšanje zasebnih odnosov	osebne posledice	POSLEDICE

	<p>stvari. Se lahko pol vse to razširi kar povsod in se potem lahko na koncu kar cela tvoja familija ukvarja s tem primerom in sploh ne ve</p>			
SD4/23	<p>Pomojem se znaš potem kar zgubit. Ne vem, pri nas je bila ena punca, ki je v unem obupu »pač ne morem več delat tega mladinskega dela, ker nimam več resourceov v sebi, nimam več volje«. Ja pač zgubi delo tist čar, ki ga je prej imelo, ker je samo too much</p>	izguba motivacije	osebne posledice	POSLEDICE

SD4/24	<p>Jaz bi rekla, da so intervizije, torej da jih vodi nekdo od nas pač totalno ekipno, ne nek zunanji supervizor, pri nas ki smo mladi in začetniki, zelo zelo prav prišle, In mi smo jih na začetku delali redno 1x mesečno. Zato smo vedeli, da je NUJNO, da si tisto enkrat na mesec vzmaš in se vsedeš in si konec koncev tudi kaj pozitivnega podeliš. Tako da mislim, da so intervizije res nekaj bazičnega, kar more o imet, da funkcionira mo kot ekipa in kot</p>	redne intervizije	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
--------	--	-------------------	----------------------	---------------------------

	posamezniki			
SD4/25	Ker smo pucali tudi kakšne osebne stvari na intervizijah, če je bilo treba. Ker pač se mi zdi to res osnova	predelava osebnih vsebin na interviziji	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD4/26	Pač zdejtko res na višji ravni vem da zaposleni imajo tudi supervizije, isto redne, če ne celo 1x na teden ali na 14 dni. Men se zdi overall to.	redne supervizije	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD4/27	In se mi zdi, da smo na faksu imeli čisto premalo tega. Enkrat	premalo znanja o interviziji in superviziji	kritike	IZOBRAŽEVANJE

	v letniku bi nekaj v tej smeri moralo bit.			
SD4/28	Pa overall ta občutek, mi recimo imamo.v organizaciji , sicer zdaj iščemo, če poznaš koga, mobilnega psihosocialnega svetovalca, ki je bil v bistvu za celotno mrežo mladinskih centrov oseba, ki je bila na voljo, za vse kakršnekoli stiske, ki si jih imel ti, kot mladinski delavec, ali neke situacije z uporabnikom ali pa uporabnik konkretno. In ko se je to pri nas uvedlo in še res je bila super ženska, je bilo tako, tak backup	backup, občutek varnosti	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

	<p>si skos imel. Imel si tisto številko v imeniku, jaz specifično ki delam na terenu, ona ej bila res dosegljiva 24/7, je bilo res uporabno. Tako varnost ti da. Ona je bila ena taka varna točka mislim da za ful nas. Tako da to vedenje, da je nekdo na voljo skos vbistvu.</p>			
SD4/29	<p>Amm, to smo mi imeli enkrat konkretno debato s to mobilno psihosocialno setovalko. Ker je bila tako, ker smo si jih mogli res poiskat ane. Celu eno mini delavnico smo imeli na eni interviziji.</p>	<p>iskanje osebnih strategij</p>	<p>krepitev motivecije</p>	<p>OSEBNE STRATEGIJE</p>

SD4/30	In je bilo tako, čisto uno, eni ljudje so govorili o sprehodih	sprehodi	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/31	eni ljudje so govorili o tem, da špilajo igrice zvečer na kompu	računalniške igrice	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/32	Pač šli smo zelo na stvari, pač najdit vsak svojo stvar, pri kateri se lahko popolnoma odklopi. Mislim res odklopi	dejavnost za odklop	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/33	Mislim jaz konkretno osebno samo z izkušnjami bi rekla da tukaj napredujem pa lažje rešujem zadeve. Večkrat, ko sem bila v situaciji in videla kako delujem, katere so bile tehnike, ki so delale, katere so bile tehnike, ki	izkušnje	strokovni razvoj	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

	mi niso pomagale			
SD4/34	Ampak ja, ne vem tehnike dihanja naprimer, kadar se razjezim na terenu, ko ti en mulo res pritisne na živec, tist moment, ko se moraš ustavit. Najbolj klišejsko vdihniti in izdihniti preden nazaj kaj zineš.	tehnike dihanja	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/35	Fizično bi rekla strategije so čahko čisto banalne as in sprehod	sprehodi	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/36	da greš tečt	tek	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE

SD4/37	to da greš tistih, mislim da je ena taka fizično in socialno komponentno zapolni, en obisk enga gyma, kjer pač ne samo, da greš športat, ki ni tak običen fitness, kjer ljudje pridejo samo fitnessirat in je tak community in je tak lepo zapolnjen free time s popolnim odklopom	obisk gym-a	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/38	Mislim meni osebno je nekaj časa pomagalo pisat dnevnik. Vmes smo imeli tudi ful idejo, da bi pisali prav dnevnike s terena.	pisanje dnevnika	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/39	Joga! Joga	joga	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/40	pa kul muska	glasba	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE

SD4/41	pa moja cimra. Ko pridem domov in ji lahko zbruham karkoli se je zgodilo najbolj banalnega na svetu ever. Tako.	pogovor z bližnjim	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD4/42	dejansko, ko smo konkretno sedeli, imeli igre vlog. Igre vlog so bile vedno najbolj glupa stvar ampak najbolj uporabna stvar, kar jih je faks dal. Ko si bil v momentu tam se ti je zdelo »ugh zakaj« ampak pol si ugotovil, da e to, kar bi sake vaje rabile	igre vlog	pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD4/43	Mislim drugače bi, res sem pogrešala več te intervizije supervizije, kar smo imeli nekaj	več praktične intervizije in supervizije	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE

	čisto teorietično			
SD4/44	Po mojem overall na našem faksu manjka malo strategij preživetja oz. strategij, kako se izogniti izgorelosti. Mislim, da tok se nam daje alarmov, da izgorelost je a thing, naučijo nas kaj je izgorelost, kok je pogosta, kaj vse to pomeni in kako jo načeloma prepoznam o. Kaj narest z njo, ne vem kdo nam je povedal.	pomankanje konkretnih strategij soočanja z izgorelostjo	kritike	IZOBRAŽEVANJE

SD4/45	<p>Mislím da, nekaj v tem smislu, se mi zdi da mičkeno vseeno rabimo več enotnosti v profesorke m zboru. Sej vsi se strinjajo in zavedajo tudi položajev ki ga imamo soc. Del in do kater skrajnosti nas situacije porinejo in v katere stiske nas to spravlja, tako se mi zdi, da jih eni zelo prepoznajo in priznajo, drugi so pa tako »ne kompliciraj «.</p>	<p>enotnost profesorjev</p>	<p>možnosti za izboljšavo</p>	<p>IZOBRAŽEVANJE</p>
--------	---	-----------------------------	-------------------------------	----------------------

ŠT. IZJAVE IN INTERVUJA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
SD5/1	Evo, ko si omenjala to sočutno izčrpanost mi je bilo tko, kako si lahko izčrpan sočutno?	Nepoznana besedna zveza	poznavanje pojma	DEFINICIJA
SD5/2	Ma druga misel mi je pa ta, izčrpan zaradi pretiranega sočutja	izčrpanost zaradi pretiranega sočutja	asociacije	DEFINICIJA
SD5/3	Torej, ker nekoga preveč začutim, ker preveč vzamem nase in me to izčrpava	preveč sočutja in prevzemanja nase	pogoji za razvoj	DEFINICIJA
SD5/4	Se mi zdi da vsaj malo tega je prisotno ampak ne vem	vsaj malo	pogostost	POGOSTOST
SD5/5	recimo ko sem delala z brezdomci, da smo bili kar vsi v tem	pogosto z določeno populacijo uporabnikov	vplivi na pogostost	
SD5/6	Ma tudi uporabniki, ker pač brezdomci so zahtevna skupina, sploh ker konzumirajo substance in pridejo tudi po d njihovim vplivom v program	zahtevna populacija in problematika dela	uporabniki	VZROKI
SD5/7	V Pelikanu tudi prisotno, ma sem tega začutila malo več, pri kakšni	pri nekaterih več, pri drugih manj	pogostost	POGOSTOST

	sodelovaki malo več, ne pri vseh enako			
SD5/8	Se mi zdi, da je preplet več dejavnikov, kot dela, kot kolektiva, kot osebnih vsebin, ki še potencirajo to	preplet več dejavnikov (kolektiv, osebni)	pogoji za razvoj	DEFINICIJA
SD5/9	Torej ne vem, eni smo bolj čuteči, občutljivi. Drugi manj	občutljivost	osebnostna struktura	VZROKI
SD5/10	Eni vzamemo bolj nase, eni mislimo, da moramo rešit svet, drugi znajo bolj razmejiti.	(ne)razmejevanje	pomanjkanje strokovne podpore	VZROKI
SD5/11	Potem prevzemanje ene krivde in nemoči, da želela bi pomagat, pa ne morem	prevzemanje krivde in nemoč	osebnostna struktura	VZROKI
SD5/12	Nisem dovolj	nobčutek nezadostnosti	osebnostna struktura	VZROKI
SD5/13	Drugi del se mi zdi podpora tima oz. sodelujočih.	podpora tima	podporen tim	ORGANIZACIJSK E STRATEGIJE

SD5/14	Ker če je tim povezan in funkcionalen in se v teh stvareh lahko govori in smo lahko skupaj v vseh teh proces in občutkih in sprejmemo drug drugega, je veliko lažje, kot če ti sodelavec ali nadrejeni še več naloži	funkcionalen in sprejemajoč tim	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD5/15	Eno je intenzivnost stika	intenzivnost stika	uporabniki	VZROKI
SD5/16	drugo je pa to, da z nekom se bolj povežem, ujamem. In tisti mi bo prišel bližje, bolj do živega. Bližje, kot lahko spustim uporabnika, več mojih vsebin bo prebudil.	bližina povezanost z uporabniki	uporabniki	VZROKI
SD5/17	S temi, ki imamo podobne rane, s temi se že na nezavedni ravni bolj povežamo.	podobne rane	osebna zgodovina	VZROKI
SD5/18	In če hočem bit drugemu blizu, ne morem drugače, kot če odprem tudi svoje rane. Dostikrat ne bom vedela, zakaj me neka stvar iztiri, večinoma pa je,	odpiranje lastnih ran	osebna zgodovina	VZROKI

	če to naleti na nek moj spomin, mojo bolečino			
SD5/19	Definitivno pa se pozna tudi intenzivnost – če je samo enkrat nekdo prišel, kot če je kdo konstantno s tabo	intenzivnost stika	uporabniki	VZROKI
SD5/20	Potem naši vzorci, načini obnašanja, načini delovanja v smislu »vsi se morajo počutiti dobro ob meni« »če ne poskrbim, da bo vsak slišan, upoštevan, nisem dovolj dobra«	samozavest	osebna struktura	VZROKI
SD5/21	Potem so pa še čisto širši dejavniki nekega splošnega počutja, spočitosti, zdravja, drugih obremenitev	splošno počutje, spočitost, zdravje, druge obremenitve	pomanjkanje skrbi zase	VZROKI
SD5/22	koliko podpore je ali ni iz okolja	(ne)podpora iz okolja	pomanjkanje osebne podpore	VZROKI
SD5/23	kje lahko sama sebe nahranim, se spočijem	priložnost za lastno skrb, počitek	pomanjkanje skrbi zase	VZROKI

SD5/24	kje jaz dobim podporo oz. sprejetost, kdo z mano zdrži in me v moji zgodbi sprejme.	občutek sprejetosti	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/25	En dejavnik je čisto fizična utrujenost	utrujenost	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD5/26	brezvoljnost	brezvoljnost	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD5/27	uno, da ti je že vseeno, nezainteresirano st	nižja kvaliteta dela	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD5/28	Polej eno zavračanje v smislu zavračanja klientov, ker so »prezahtevni«	zavračanje uporabnikov	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD5/29	izguba veselja	izguba veselja	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD5/30	Potem pomanjkanje ali zmanjšanje vere in zaupanja v človeka.	izguba vere v človeka	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD5/31	Ali pa prepoznavam od manipulacij in odpora in vsega	manipulacije in odpori	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD5/32	Nezaupanje vase, priučena nemoč.	nezaupanje vase, priučena nemoč	simptomi, vidni na delovnem mestu	SIMPTOMI
SD5/33	Močni občutki krivde	občutki krivde	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD5/34	Potem ta bolj grob, osoren pristop, ko ti začne zmanjkovat potrpljenja.	grob, osoren pristop, nepotrpežljivost	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD5/35	Napetosti v timu ali pa tudi v	napetosti v delovnem in	organizacijske posledice	POSLEDICE

	domačem okolju.	domačem okolju		
SD5/36	Nosiš svoje zadeve domov	nerazmejevanje	simptomi, vidni na delovnem mestu	SIMPTOMI
SD5/37	iz brezvoljnosti padeš na nek način v depresijo. Ostale stvari, ki jih imaš drugače rad, postanejo brezveze, ker se ti ne da	depresivni občutki	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD5/38	In potem se še sami zakopljemo v svoje probleme in tonemo, podvomimo v svoj okompetentnost	dvom v kompetentnost	osebne posledice	POSLEDICE
SD5/39	Zmanjšana samozavest	nižja samozavest	osebne posledice	POSLEDICE
SD5/40	težje funkcioniranje na vseh področjih	težje funkcioniranje	osebne posledice	POSLEDICE
SD5/41	pa nižja raven čustvene inteligence.	nižja raven čustvene inteligence	osebne posledice	POSLEDICE
SD5/42	Tudi v delovni organizaciji, če nekdo ne zaupa vase in tako da zmore, bo potem vedn opreverjal pri drugemu, ali je OK, bo iskal podporo tudi v stvareh, ki bi jih zmogel in je to lahko tudi za tim naporno	zmanjšan občutek kompetentnosti in posledično nižja kakovost dela	organizacijske posledice	POSLEDICE

SD5/43	Potem bo tim lahko koga izločil, bo prišlo do konfliktov.	izločanje in konflikti v timu	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD5/44	Stvari so slabše narejene, ker zaposleni ne delajo z žarom, zaradi tega so slabši rezultati,	nižja kvaliteta dela	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD5/45	marsikaterega prej zavrneš ali se z njim ne ukvarjaš, kot bi si zaslužil	zavračanje uporabnikov	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD5/46	Struktura programa, red in pravila, smernice	struktura programa, red, pravila, smernice	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD5/47	Urnik – dejansko ne vem, je ful velika razlika, če delaš v nedeljo 12 ur in potem spet v ponedeljek	organizacija urnika	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD5/48	To izmensko delo in delo za vikende je že v osnovi bolj naporno.	izmensko delo	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD5/49	Potem tudi prostor ima nekaj veze	fizičen prostor	pogoji dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD5/50	in mogoče razporeditev aktivnosti, koliko je česa, kakšen dan je	razporeditev aktivnosti	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD5/51	Potem kako je delo razdeljeno.	delitev dela	organizacija dela	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD5/52	Potem klima v timu ali celotni organizaciji	vzdušje v timu	odnosi	DEJAVNIKI TVEGANJA

SD5/53	Koliko izkušenj ima zaposleni in koliko znanja. Več kot imam izkušenj, bolj sem lahko suverena, lažje prepoznam kaj se dogaja.	izkušnje in znanja zaposlenega	osebni dejavniki	DEJAVNIKI TVEGANJA
SD5/54	Torej od opremljenosti prostorov, da nisi nekje v kleti kot piščanec s ful malo prostora ampak imaš dovolj prostora, dovolj toplo, naravno svetlobo če je mogoče,	opremljenost delovnih prostorov	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD5/55	do te strukture, da je jasna struktura urnika, pravil, vlog, odgovornosti, načina dela.	struktura urnika, pravil, vlog, odgovornosti, načina dela	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD5/56	Potem kakšen teambuilding, povezavanje tima	teambuilding	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD5/57	podpora timu v obliki izobraževanj	dodatna izobraževanja	strokovni razvoj	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD5/58	supervizije	supervizije	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD5/59	organizirana še kakšna druga oblika podpore glede na to, kaj tim ali posameznik v njem potrebuje	organizirane oblike pomoči po potrebi posameznika	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

SD5/60	Pozornost organizacije na potrebe posameznika	pozornost organizacije na potrebe posameznika	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSK E STRATEGIJE
SD5/61	Potem urnik, da je dovolj prostega časa vmes med nočnimi in celodnevnimi	dovolj prostega časa v delovnem urniku	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSK E STRATEGIJE
SD5/62	Potem ena poštenost v smislu, da ne dela en zaposlen tri vikende, druga enega.	poštenost	podporen tim	ORGANIZACIJSK E STRATEGIJE
SD5/63	Ločevanje službenega od privat življenja – preprosto, da se ve, da ko smo v službi, sem v službi in takrat načeloma ne vpletamo osebnih tem, ki nimajo veze s službo	razmejevanje med delovnim in zasebnim življenjem	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/64	Plačilo – pošteno plačilo za opravljeno delo	pošteno plačilo	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSK E STRATEGIJE
SD5/65	Pohvale, da se vidi, da organizacija prepozna dobre strani	pohvale	podporen tim	ORGANIZACIJSK E STRATEGIJE
SD5/66	Mogoče tudi možnost napredovanja	možnost napredovanja	strokovni razvoj	ORGANIZACIJSK E STRATEGIJE
SD5/67	Fizično vidim prav skrb za zadostno količin opočitka, spanja, zdrava prehrana, gibanje, en	zdrav življenjski slog	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE

	dokaj zdrav življenjski slog			
SD5/68	Drugače ja ena podporna socialna mreža, torej prijatelji, domači, partner, kdorkoli ob katerem se čutim sprejeta, varna, kjer vem, da lahko podelim karkoli.	podporna socialna mreža	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/69	Ena podpora, toplina	podpora, toplina	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/70	Potem ukvarjanje s hobiji, pač karkoli že to zate je, ali je to sprehod, glasba, ples, ... Pač hobi, nekaj, kjer se nahraniš.	hobiji	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/71	Potem kdaj prav umik iz domačega ali ustaljenega okolja, ker kdaj moramo zamenjat okolje, da se sploh lahko ustavimo, začutimo, kaj se z nami dogaja, prav fizični odmik.	menjava okolja	odklop	OSEBNE STRATEGIJE

SD5/72	Zavestna distanca od službe, da vem da je vikend, dopust, večer, da tudi če prileti mail, ni važno, so drugi na bojnem polju, ki bodo to izpeljali.	zavestno razmejevanje	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/73	Potem kdaj poiskati tudi strokovno podporo, ko gre za težje primere, lahko kot neka psihoterapija, podporna skupina... Pri delu z ranljivimi skupinami je toliko enega ukvarjanja z vsebinami agresije, ničvrednosti, zapuščenosti, zanemarjanja in da lahko s svojimi vsebinami nekje drugje se soočam	strokovna podpora po potrebi	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/74	Potem meni je tudi duhovnost pomemben vidik, lahko preko molitve, meni osebno prav religija. Naj bo to molitev, duhovno srečanje, duhovna glasba, sveto pismo. Zajemam iz tega	duhovnost, molitev, religija	duhovnost	OSEBNE STRATEGIJE

	in se umirjam v tem			
SD5/75	Da vem, da sem ljubljena, da nekdo skrbi zame, tam lahko odložim. Da lahko prosim za pomoč tudi Boga.	občutek ljubljenosti	relacijske strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/76	Meni osebno pomaga pisanje. Torej da se toliko ustavim, da lahko premislim, kaj se mi dogaja in to tudi zapišem. Ker velikokrat ko je zapisano to dobi svojo težo.	pisanje	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/77	Potem učenje skrbi zase, sočutja in nežnosti do sebe	učenje skrbi zase, nežnosti, sočutja	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/78	Upoštevanje sebe	intuicija	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD5/79	pa hkrati postavljat meje, reči ne. Ko mi ob čem ni OK, ko nekdo prestopi mojo mejo, ko je nečesa preveč, lahko rečem NE, lahko zahtevam, da bo drugače. To je moja	postavljanje meja, reči ne	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE

	pravica in dolžnost. Da nismo kante za smeti ali sluge			
SD5/80	Tisto kar sem pridobila na faksu je bila ta zunanja spodbuda za praktično delo in prostovoljstvo.	spodbuda za praktično delo in prostovoljstvo	pridobljeno znanje	IZOBRAŽEVANJE
SD5/81	Drugo so bili te temelji soustvarjanja	temelji soustvarjanja	pridobljeno znanje	IZOBRAŽEVANJE
SD5/82	Ti temeljni koncepti, na kateri so temeljili vsi naši predmeti ali pa glavnina socialnega dela – tukaj mi je manjkalo konkretnosti. Koncepti so zelo dobri, se še po toliko letih še zdaj učim, kako jih zares uporabljat. Torej kako to uresničit?	temeljni koncepti soustvarjanja	pridobljeno znanje	IZOBRAŽEVANJE

SD5/83	Tako, da bi bilo bolj spodbujeno, da bi že tekom faksa iskali, kako lahko to udejanjimo v svojem življenju, kako lahko te koncepte vključimo v svoje življenje in delo.	konkretizacija konceptov v praksi	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD5/84	Da bi lahko vadili ta nabor konkretnih korakov, primerov, vsebin	vaje in konkretni koraki	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD5/85	Pa kakšne vsebine iz učenja samospoštovanja.	učenje samospoštovanja	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD5/86	O postavljanju meja smo govorili, tudi tam je zmanjkalo potem konkretnosti, kako	konkretnost v postavljanju mej	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD5/87	Jaz bi si tudi želela tudi predmet kako ravnati v bolj zahtevnih situacijah. Kako konkretno, ko ima kdo agresiven izpad? Ko je kdo v psihozi? Ko je kakršnokoli nasilje, ko so bolj iztopajoča vedenja.	krizne intervine	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE

ŠT. IZJAVE IN INTERVUJA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
SD6/1	Sočutna izčrpanost, se pravi da si izčrpan zaradi dajanja sočutja. Mogoče ja, drugim. Ne sebi	izčrpanost zaradi dajanja sočutja le drugim	asociacije	DEFINICIJA
SD6/2	Če govorimo o terapevtski skupnosti in najbližjih sodelavcih, se mi zdi da evo iz prve rečem vsaj še poleg mene 4 ali 5 sodelavcev	zelo pogosto	pogostost	POGOSTOST
SD6/3	Tako ene dve recimo da sta bili tudi v stiku s tem, ostali pa tako se mi zdi da kar v fazi zanikanja, čeprav sem jaz iz svoje izkušnje opazala, da se jim dogaja podobno, da grejo v isto smer	faza zanikanja	vplivi na pogostost	POGOSTOST
SD6/4	In recimo da se trudim pripisat temu vedenju nek izvor ali pa bi rekla no, da se jim je poslabšalo, ko so bili kakšni ful stresi v službi in so bili pobezani s tem	večji stresi na delovnem mestu	vzroki na delovnem mestu	VZROKI

SD6/5	<p>Ker je bilo toliko tega, da ti je ta emocionalni del šopal na polno, z vsemi od jeze, razočaranja, tudi vzhičenosti, ko ti je ratala ena totalno minimalna stvar. Na drugi strani pa se mi zdi, da ta racio je bil pa kar malo potlačen. Nekako zgubila se je ta povezava med njima -a li preveč čustveno ali pa preveč emocionalno. V smislu rajši nisi več empatičen do uporabnika, ker moraš razumsko speljat stvari do konca. Res velik konflikt med raciom in emocijo</p>	prevlada emocij nad raciem	osebnostna struktura	VZROKI
SD6/6	<p>Zdaj recimo po 3 letih lahko rečem da sigurno sem bila jaz tista prva. Se pravi jaz kot osebnost</p>	osebnost	osebnostna struktura	VZROKI

SD6/7	s svojo zgodovino, z vsemi... Recimo jaz o sebi nikoli nisem govorila, da sem kot otrok imela travmatične izkušnje. Čeprav zdaj če malo gledam nazaj sigurno so bile dosti neugodne družinske okoliščine . moj oči je bil večkrat zdravljen alkoholik, potem neuspešno, bilo je tudi večkrat nasilje. Tako da sigurno ta prtljaga, ki sem jo imela iz družine	lastna zgodovina in travme	osebna zgodovina	VZROKI
SD6/8	So mi bile te vaje ena taka samopsihoterapija, sem imela uvide in sem že zelo delala n tem	vaje kot samopsihoterapija	Pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD6/9	Meni pa vse kar se je odprlo sem počasi o tem debatirala ampak ko pa je prišlo predaleč, da ne morem več sama. In sem o tem vodji spregovorila pa sem imela občutek, da nisem bila slišana	neslišanost	pomanjkanje strokovne podpore	VZROKI

SD6/10	Takrat, namesto da bi ga videla kot kolega, ki mi hoče pomagat, sem ga videla bolj kot intruderja, enega, ki posega v nekaj, kar ...	pomoč kot poseganje	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD6/11	Jaz bi takrat mogla imet terapevta. Ampak moj vodja nebi smel bit v tej vlogi. Preveč je bil ta konflikt navzkrižja interesov.	navzkrižje interesov	vzroki na delovnem mestu	VZROKI
SD6/12	Drugi razlog je pa sigurno, bi skoraj lahko bil na prvem mestu, odnos odgovornih, in postavitev ene strukture organizacije	struktura organizacije	pomanjkanje strokovne podpore	VZROKI
SD6/13	Pri nas recimo je bilo veliko situacij, ko pride do situacije ko moraš zaplavat. Ko ne veš točno kaj narediš, pač greš za tem, kaj se tebi v tistem trenutku zdi najbolj pmatno, strokovno, najboljše za uporabnika	neoredvidljive situacije	vzroki na delovnem mestu	VZROKI

SD6/14	Med tem pa ne smeš pozabit nase, ker moraš sebe zaščititi. Jaz sem delala vse za uporabnike, sebe pa nisem zaščitila.	ščitenje samega sebe	strokovne meje	OSEBNE STRATEGIJE
SD6/15	Se pravi to, da je ta organizacijska struktura tako nastavljena, da se zaščiti strokovnega delavca	organizacijska struktura, ki zaščiti zaposlenega	podporno delovno okolje	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/16	Da se mu da možnost it ali na dopust	dopust	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/17	ali na bolniško, ali mu, ne vem	bolniška odsotnost	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/18	v nekem momentu dat manj dela z uporabnikom	zmanjšan obseg dela z uporabniki	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/19	Mogoče ta sprememba nihanja v razpoloženjih, ko pride do določene teme. Ko se razburiš ob neki situaciji in mogoče izpaeš kot otrok, da si jezen in užaljen, ker tvoja ni obveljala in je obveljala od drugih	nihanje v razpoloženju	kognitivni simptomi	SIMPTOMI
SD6/20	Zelo sem se počutila kot jaz stara 10 let. Takrat, ko ni bila slišana, takrat, ko je vedela, da	občutek otroka	kognitivni simptomi	SIMPTOMI

	nekaj ni OK in da me nihče ne sliši, ko to rečem			
SD6/21	Pa mogoče bit pozoren, ko sodelavec pove na predajah dela ali ko se pogovarjamo in to. Kako kaj spimo? Pri meni je bila nespečnost sigurn opokazatelj.	nespečnost	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD6/22	Oz. zelo tako prebujanje ponoči, utrujenost zjutraj	prebujanje ponoči in jutranja utrujenost	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD6/23	Ali pa recimo jaz sem ogromno sanjala službo , ampak to grozne stvari, kako gre uporabnik z nožem nad mene, kako se uporabnik dere nad mene. Tako da sem se v sanjah počutila kot žrtev	nočne more povezane z delom	fizični simptomi	SIMPTOMI
SD6/24	Sprememba v vedenju, doživljanju kakšne situacije	sprememba v vedenju in doživljanju	vedenjski simptomi	SIMPTOMI
SD6/25	Za delovno organizacijo bi sigurno rekla, da se ustvari neka nepovezanost v odnosih	slabši odnosi v timu	organizacijske posledice	POSLEDICE

SD6/26	Da težje prideš z njimi v komunikaciji ali v pogledu reševanja ene socialne problematike pri uporabniku. Zelo težko sprejmeš da ima cel tim drugačen pogled in da to ni proti tebi ampak da dejansko samo vidijo drugače	otežena komunikacija	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD6/27	Torej kratki stiki v komunikaciji	kratki stiki v komunikaciji	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD6/28	posledično odpovedi zaposlenih in izguba strokovnega delavca	odpovedi	organizacijske posledice	POSLEDICE
SD6/29	Dejavniki tveganja so sigurno to, da je ta intenziteta sobivanja z njimi tako močna	intenziteta stika	uporabniki	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD6/30	Se pravi triizmensko delo	izmensko delo	organizacija dela	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD6/31	elo velik kritik tega sem, da smo za praznike in ponoči sami z uporabniki	samostojno delo za praznike in ponoči	organizacija dela	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE
SD6/32	Potem tudi ta občutek, ki ga imaš, da ni tim za tabo, da tim ne drži s tabo ali ne stopi na tvojo stran	občutek nepodpore tima	odnosi	DEJAVNIKI, KI POVEČAJO TVEGANJE

SD6/33	Da začnem pri vodji: vodja naj ima stroko res za strokovne stvari, kot so bolj povezava med zunajimi institucijami, direktorjem in notranjo organizacijo enote in	vodja kot manager	podporna uprava	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/34	naj ne bo vodja primera	vodja, ki ni v operativi	podporna uprava	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/35	In pomemben del, ki naj ga pokriva, je ta čustveni svet zaposlenega, naj ima kar dobro pod konkrtno. Ne pravim, da mora pisat menstrualni koledarček za sodelavke (smeh). Da bi vodja raje to empatijo intenzivno raje usmeri v zaposlene, ne le uporabnike.	pozornost na občutke zaposlenih	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/36	Pa mogoče majčkeno več team buildinga	team building	podporen tim	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/37	Supervizije morajo biti usmerjena čustvenemu doživljanju strokovnega delavca in razbremenitvi ne pa izobraževanju	supervizije usmerjene na čustveno doživljanje zaposlenih	podporna supervizija	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE

SD6/38	Mislím tudi, da mora vodja poznat in prepoznat izgorelost in sočutnoizčrpanost kot tveganje in temu primerno potem tudi ukrepat.	poznavanje, prepoznavanje in ukrepanje ob izgorelosti	pozornost na potrebe zaposlenega	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/39	Jaz mislim, da je potrebno, da so tukaj vodje zelo občutljivi in razumevajoči, tudi sami na to pozorni.	občutljiv, razumevanjoč, pozoren vodja	podporna uprava	ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE
SD6/40	Preventivno, če ne pa kuartivno obvezno, psihoterapija individualno, ki bi jo lahko plačala organizacija	individualna psihoterapija	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE
SD6/41	Zaključí, če mislíš da je to to in si jo sama plačaj. Tako da tukaj hvala bogu mi je to pretehtalo. Zdaj rečem hvala bogu, ker mislim da psihoterapevta sem jaz takrat jemala tako, kot nekoga, ki me vleče ven iz vode. Iz ene utapljajoče situacije, In če se jaz v isti situaciji nazaj utapljam, le sem jaz v isti službi, se mi ne	prioritete	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE

	zdi smiselno. Kar bom gradila v psihoterapiji bom hkrati rušila, ker se vračam v okolje, kjer se utapljam.			
SD6/42	V takem poklicu kot smo bi bilo tudi idealno individualne ure supervizije, individualna psihoterapija, da to plača ustanova	individualna supervizija	podporna supervizija	ORGANIZACIJS KE STRATEGIJE
SD6/43	Sigurno tudi sproščanje – čuječnost na primer	čuječnost	kognitivne strategije	OSEBNE STRATEGIJE
SD6/44	Potem vera vem da meni ful pomeni in da je mene takrat rešila. Vera v smislu notranja vodilo, ko se zgubiš in ne veš na kaj se upret. Delat na sebi na tem duhovnem področju kar komurkoli leži.	vera kot notranje vodilo	duhovnost	OSEBNE STRATEGIJE
SD6/45	Meni je takrat pomagal tudi zelo tek, rekreacija.	tek, rekreacija	fizične in vedenjske strategije	OSEBNE STRATEGIJE

SD6/46	Jaz sem takrat šla v gozd in objemala drevesa, vse živo sem počela in to me je kolikortoliko sestavilo	narava	odklop	OSEBNE STRATEGIJE
SD6/47	Aha in čips. Moje nadaljevanke in čips. To je bila dodatna pomiritev	osebne razvade in nagrade	krepitev motivacije	OSEBNE STRATEGIJE
SD6/48	Jaz sem bila malo jezna na fakulteto, da nas niso opozarjali, kako se zaščitit	ni bilo opozorila, kako se zaščitit	kritike	IZOBRAŽEVANJE
SD6/49	Vem da so nas opozarjali in da smo veliko govorili o poklicni izgorelosti. Prav ta termin je bil. In so nas opozarjali, da se ti to lahko pogosto zgodi ampak tam proti koncu poklicne kariere, tam proti penziji in da je nevarno da se ti to zgodi. No se pravi mogoče se ti to zgodi ampak če se ti, se ti na koncu. S tem zavedanjem sem jaz vstopala v poklic	zavajajoči podatki o izgorelosti	kritike	IZOBRAŽEVANJE

SD6/50	In kako se nisem naučila nekaj tehnik samoobvladovanja pač sebe umestiti v stroko z vsemi oblutki ki pridejo zraven	pomankanje tehnik samoobvladovanja	kritike	IZOBRAŽEVANJE
SD6/51	opolnomočiti bodočega strokovnjaka predvsem na področju znat zaščititi sebe, postaviti mejo, znat se tekom službe pogovarjati o tem.	opolnomočiti podameznika za samozaščito, postavljanje meja	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD6/52	Osnove mi je sigurno dal faks, sem se pa potem mogla sama učiti veliko	osnove	Pridobljeno znanje in veščine	IZOBRAŽEVANJE
SD6/53	Vaje bi bile zato lahko bolj praktično usmerjene in tega bi lahko imeli veliko več	bolj praktično usmerjene vaje	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD6/54	Pripeljati čkoveka z izgorelostjo	osebno pričevanje	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD6/55	povedati da se to zgodi lahko zelo zgodaj, da leta nimajo veze ampak je obremenjenost tista, da če se ti to zgodi nisi neopremljen ali slabič	normalizacija izčrpanosti	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE
SD6/56	Da tudi na faksu pritiskajo na sistem, da se individualna	pritisk na sistem uvajanja individualne supervizije	možnosti za izboljšavo	IZOBRAŽEVANJE

	supervizija vpelje v sistem dela			
--	--	--	--	--

9.4. Priloga 4: Osno kodiranje

DEFINICIJA SOČUTNE IZČRPANOSTI

- **Poznavanje pojma**
 - Nepoznana besedna zveza (SD2/1, SD5/1)
 - Nov termin (SD3/2, SD3/5, SD4/1)
- **Asociacije**
 - Povezava z izgorelostjo (SD1/1, SD2/16)
 - Sočustvovanje (SD1/4)
 - Izčrpanost v pomagajočih poklicih (SD2/2)
 - Sočutje kot glavna vrлина za delo z ljudmi (SD3/1)
 - Stres in pregorelost sočutja (SD3/3)
 - Borba s samim sabo (SD3/13)
 - Neobvladljivost (SD3/14)
 - Doživljanje tistih, ki delajo z ljudmi (SD4/1)
 - Te popolnoma prevzame (SD4/14)
 - Te preokupira (SD4/15)
 - Izčrpanost zaradi pretiranega sočutja (SD5/2)
 - Izčrpanost zaradi dajanja sočutja le drugim (SD6/1)
- **Pogoji za razvoj**
 - Posledica dela z ljudmi in ranljivimi skupinami (SD1/2)
 - Posledica sočutnega dela (SD1/3)
 - Izčrpanost zaradi razdajanja drugim (SD2/3)
 - Nezavedno te prevzme (SD4/7)
 - Preveč sočutja in prevzemanja nase (SD5/3)
 - Preplet več dejavnikov (kolektiv, osebni) (SD5/8)

POGOSTOST POJAVA SOČUTNE IZČRPANOSTI

- **Pogostost**
 - Aktualna tematika (SD1/5)
 - Pogosto (SD2/4, SD3/11)
 - Vsakodnevno srečevanja s sočutno izčrpanostjo (SD3/6)
 - Redko (SD4/4)
 - Vsaj malo (SD5/4)
 - Pri nekaterih več, pri drugih manj (SD5/7)
 - Zelo pogosto (SD6/2)
- **Vplivi na pogostost**
 - Povečanje problematike ob večji količini dela (SD1/6)
 - Zelo pogosto v delu z otroki (SD1/7)
 - Pogosto z določeno populacijo uporabnikov (SD5/5)
 - Faza zanikanja (SD6/3)

VZROKI ZA RAZVOJ SOČUTNE IZČRPANOSTI

- **Pomanjkanje osebne podpore**
 - Težave v zasebnem življenju (SD1/17, SD2/14)
 - Preobremenjenost v zasebnem življenju (SD1/18)

- Družinske težave (SD1/19)
- Strah (SD3/22)
- (ne)podpora iz okolja (SD5/22)
- **Pomanjkanje strokovne podpore**
 - Premalo podpore s strani vodstva (SD1/11)
 - Previsoka pričakovanja (SD1/13)
 - Neizkušenosť (SD4/4)
 - (ne)razumevanje (SD5/10)
 - Neslišanosť (SD6/9)
 - Struktura organizacije (SD6/12)
- **Vzroki na delovnem mestu**
 - Delovna preobremenitev (SD1/8)
 - Pomanjkanje kadra (SD1/9, SD4/10)
 - Prevelika količina dela (SD1/10)
 - Normativi in posledična obremenjenost (SD2/5)
 - Cel kontekst socialnega dela (SD2/8)
 - Slabi odnosi na delovnem mestu (SD2/9)
 - Pričakovanja (SD2/11)
 - Nepredvidljive situacije (SD3/19, SD6/13)
 - Večji stresi na delovnem mestu (SD6/4)
 - Navzkrižje interesov (SD6/11)
- **Nerazmejevanje**
 - Nerazmejevanje osebnega in službenega (SD1/21)
 - Nezasodno postavljanje meja (SD3/4)
 - Energetsko prevzemanje (SD3/20)
 - Neznanje za postavljanje mej (SD4/5)
- **Osebna zgodovina**
 - Nepredelane osebne travme (SD1/15)
 - Sveže travme (SD1/16)
 - Podobne rane (SD5/17)
 - Odpiranje lastnih ran (SD5/18)
 - Lastna zgodovina in travme (SD6/7)
- **Pomanjkanje skrbi zase**
 - Zanimanje fizičnega zdravja (SD1/20)
 - Več kurative kot preventive (SD4/8)
 - Splošno počutje, spočitost, zdravje, druge obremenitve (SD5/21)
 - Priložnost za lastno skrb, počitek (SD5/23)
- **Uporabniki**
 - Preveč uporabnikov na zaposlenega (SD1/12)
 - Nezasodoljstvo uporabnikov (SD2/6)
 - Poslušanje zgodb in pogosti stiki z uporabniki (SD2/7)
 - Zahtevna populacija in problematika dela (SD5/6)
 - Intenzivnosť stika (SD5/15, SD5/19)
 - Bližina povezanosti z uporabniki (SD5/16)
- **Osebnosťna struktura**
 - Načini doživljanja in soočanja s stresom (SD2/15)
 - Prevelika začetniška zagnanosť in predanosť (SD4/6)

- Občutljivost (SD5/9)
- Prevzemanje krivde ali nemoč (SD5/11)
- Občutek nezadostnosti (SD5/12)
- Samozavest (SD5/20)
- Prevlada emocij nad raciem (SD6/5)
- Osebnost (SD6/6)

SIMPTOMI SOČUTNE IZČRANOSTI

- Fizični simptomi

- Psihosomatske bolečine (SD1/23)
- Utrujenost (SD2/18, SD3/27, SD5/25)
- Psihosomatske bolezni (SD2/25)
- Večje število poškodb (SD2/26)
- Nespečnost (SD3/29, SD6/21)
- Fizična izčrpanost (SD4/12)
- Prebujanje ponoči in jutranja utrujenost (SD6/22)
- Nočne more povezane z delom (SD6/23)

- Kognitivni simptomi

- Čustvena otopelost (SD1/24)
- Občutek nemoči (SD2/23)
- Pozabljanje (SD3/8)
- Nezmožnost biti v trenutku (SD3/26)
- Izguba radovednosti (SD3/28)
- Nezadovoljstvo (SD3/32)
- Obup (SD4/11)
- Brezvoljnost (SD5/26)
- Izguba veselja (SD5/29)
- Izguba vere v človeka (SD5/30)
- Občutki krivde (SD5/33)
- Depresivni občutki (SD5/37)
- Pomoč kot poseganje (SD6/11)
- Nihanje v razpoloženju (SD6/19)
- Občutek otroka (SD6/20)

- Vedenjski simptomi

- Površnost (SD1/26)
- Zmedenost (SD2/17, SD3/33)
- Razdražljivost (SD2/19)
- Impulzivne reakcije (SD2/20)
- Konfliktnost (SD2/22, SD2/27)
- Nemir (SD2/24)
- Nepotrpežljivost (SD2/28)
- Umik iz odnosov (SD2/29)
- Zavestna izključitev (SD3/7)
- Beg (SD3/12)
- Nestrpnost (SD3/24)
- Ravnodušnost (SD3/25, SD5/27)
- Širjenje negativne energije (SD3/31)

- Nespečnost (SD4/13)
- Zavračanje uporabnikov (SD5/28)
- Manipulacije in opdori (SD5/31)
- Grob, osoren pristop, nepotrpežljivost (SD5/34)
- Sprememba v vedenju in doživljanju (SD6/24)
- **Simptomi, vidni na delovnem mestu**
 - Izogibanje delu z ljudmi (SD1/25)
 - Razosebljanje (SD1/27)
 - Zatekanje v vedno več dela (SD1/28)
 - Nezmožnost opravljanja količine dela (SD2/21)
 - Bolniška odsotnost zaradi »drugih razlogov« (SD3/30)
 - Nezaupanje vase, priučena nemoč (SD5/32)
 - Nerazumevanje (SD5/36)

POSLEDICE SOČUTNE IZČRPANOSTI

- **Osebnne posledice**
 - Slabše delovanje v zasebnem življenju (SD1/33)
 - Negativen vpliv na družinske odnose (SD1/34)
 - Nestrpnost in nižja samopodoba (SD1/35)
 - Bolezni (SD2/33)
 - Poslabšanje zasebnih odnosov (SD2/34, SD4/22)
 - Izguba motivacije (SD3/9, SD4/23)
 - Nezadovoljstvo (SD3/34)
 - Nedirektna komunikacija (SD3/36)
 - Izločenost (SD3/37)
 - Slabše počutje (SD3/40)
 - Izčrpanost (SD4/19)
 - Posledice v delovnem in zasebnem življenju (SD4/20)
 - Nespečnost (SD4/21)
 - Dvom v kompetentnost (SD5/38)
 - Nižja samozavest (SD5/39)
 - Težje funkcioniranje (SD5/40)
 - Nižja raven čustvene inteligence (SD5/41)
- **Organizacijske posledice**
 - Nekorektno opravljeno delo (SD1/29)
 - Nezmožnost opravljanja dela na istem področju (SD1/30)
 - Hirta menjava kadra (SD1/31)
 - Nekvalitetne storitve (SD1/32)
 - Nižja kvaliteta dela (SD2/30, SD3/39, SD5/44)
 - Nezadovoljstvo uporabnikov (SD2/31)
 - Slabši odnosi v timu (SD2/32, SD6/25)
 - Odsotnost od dela, bolniške odsotnosti, iskanje krivca (SD3/10)
 - Odpoved (SD3/35, SD6/28)
 - Prelaganje odgovornosti (SD3/38)
 - Retravitizacija uporabnikov z zapuščanjem (SD3/41)
 - Fokus na sočutni izčrpanosti, ne na uporabnikih (SD4/16)
 - Slabša kvaliteta in kvantiteta dela (SD4/17)

- Izgubljene priložnosti (SD4/18)
- Posledice v delovnem in zasebnem življenju (SD4/20)
- Napetosti v delovnem in domačem okolju (SD5/35)
- Zmanjšan občutek kompetentnosti in posledično nižja kakovost dela (SD5/42)
- Izločanje in konflikti v timu (SD5/43)
- Zavračanje uporabnikov (SD5/45)
- Otežena komunikacija (SD6/26)
- Kratki stiki v komunikaciji (SD6/27)

DEJAVNIKI TVEGANJA ZA RAZVOJ/POSLABŠANJE SOČUTNE IZČRPANOSTI

- **Vodenje**
 - Slabo vodenje (SD1/37)
- **Organizacija dela**
 - Neredne supervizije in intervizije (SD1/38)
 - Ni jasnih protokolov (SD1/39)
 - Šibek sistem socialnega varstva in občutki nemoči (SD1/46)
 - Previsoka pričakovanja vodstva (SD2/38)
 - Struktura programa, red, pravila, smernice (SD5/46)
 - Organizacija urnika (SD5/47)
 - Izmensko delo (SD5/48, SD6/30)
 - Razporeditev aktivnosti (SD5/50)
 - Delitev dela (SD5/51)
 - Samostojno delo za praznike in ponoči (SD6/31)
- **Uporabniki**
 - Intenzivnost stika (SD1/40, SD3/44, SD6/29)
 - Občutek osebne odgovornosti za uporabnika (SD1/41)
 - Zahtevnost primerov (SD1/42)
 - Travmiranost uporabnikov (SD1/43)
 - Močni afekti (SD1/44)
 - Delo z otroki (SD1/45)
 - Zahtevne populacije uporabnikov (SD2/40)
- **Pogoji dela**
 - Slabi delovni pogoji (SD1/36)
 - Neprimeren delovni prostor (SD2/36, SD3/47)
 - Mobing (SD2/37)
 - Prenizka plača (SD2/39)
 - Nekorektna supervizija (SD3/42)
 - Obremenjenost z delom (SD3/45)
 - Fizičen prostor (SD5/49)
- **Odnosi**
 - Konfliktne odnosi v delovni organizaciji (SD2/35)
 - (ne)podpora v timu (SD3/43)
 - Težava vzpostavljanja strokovnega odnosa (SD3/46)
 - Vzdušje v timu (SD5/52)
 - Občutek nepodpore tima (SD6/32)
- **Osebnosti dejavniki**
 - Previsoka osebna pričakovanja (SD2/41)
 - Izkušnje in znanja zaposlenega (SD5/53)

ORGANIZACIJSKE STRATEGIJE SOOČANJA S SOČUTNO IZČRPANOSTJO

- **Podporna uprava**
 - Dobro in izkušeno vodstvo (SD1/47)
 - Spremljanje primerov (SD1/49)
 - Refleksija primerov (SD1/50)
 - Oseba, odgovorna za preverjanje počutja zaposlenih (SD2/51)
 - Potrditev dobrega dela (SD3/57)
 - Vodja kot manager (SD6/33)
 - Vodja, ki ni v operativi (SD6/34)
 - Občutljiv, razumevajoč, pozoren vodja (SD6/39)
- **Podporna supervizija**
 - Znotrajtimske supervizije (SD1/52)
 - Supervizije (SD1/53, SD3/48, SD5/59)
 - Organizirana supervizija (SD2/47)
 - Intervizije in supervizije (SD4/9)
 - Redne intervizije (SD4/24)
 - Redne supervizije (SD4/26)
 - Supervizije usmerjene na čustveno doživljanje zaposlenih (SD6/37)
 - Individualna supervizija (SD6/42)
- **Podporen tim**
 - Delo v paru (SD1/56)
 - Team building (SD1/60, SD2/48, SD5/56, SD6/36)
 - Sodelovanje in podpora (SD2/44)
 - Povratne informacije sodelavcev in vodje (SD3/51)
 - Sodelovanje med sodelavci (SD3/53)
 - Predelava osebnih vsebin na interviziji (SD4/25)
 - Backup, občutek varnosti (SD4/28)
 - Podpora tima (SD5/13)
 - Funkcionalen sprejemajoč tim (SD5/14)
 - Poštenost (SD5/62)
 - Pohvale (SD5/65)
- **Podporno delovno okolje**
 - Dobro delovno okolje (SD1/54)
 - Občutek varnosti na delovnem mestu (SD1/55)
 - Naravna svetloba (SD1/57)
 - Čistoča delovnega mesta (SD1/58)
 - Organizirana skrb za zdravje (SD1/59)
 - Natančno določene naloge in tekoča komunikacija (SD2/10)
 - Jasno določene naloge (SD2/12)
 - Struktura dela (SD2/13)
 - Sistemski normativi (SD2/42)
 - Timski sestanki (SD2/45)
 - Uravnoteženost med delom z uporabniki in administracijo (SD2/43)
 - Preverjanja počutja zaposlenih (SD2/50)
 - Primeren prostor (SD3/49)
 - Upoštevanje vzdušja med uporabniki (SD3/54)

- Opremljenost delovnih prostorov (SD5/54)
- Struktura urnika, pravil, vlog, odgovornosti, načina dela (SD5/55)
- Dovolj prostega časa v delovnem urniku (SD5/61)
- Pošteno plačilo (SD5/64)
- Organizacijska struktura, ki zaščiti zaposlenega (SD6/15)
- **Strokovni razvoj**
 - Strokovna rast (SD1/51)
 - Pogovor o skrbi zase (SD3/23)
 - Uvajanje in usmerjanje (SD3/52)
 - Lastna terapija (SD3/59)
 - Izkušnje (SD4/33)
 - Dodatna izobraževanja (SD5/57)
 - Možnost napredovanja (SD5/66)
- **Pozornost na potrebe zaposlenega**
 - Osebno spremljanje (SD1/48)
 - Prosti dnevi za duševno zdravje (mental health day) (SD1/73)
 - Dostopnost za podporo (SD2/46)
 - Prostor za pogovor o občutkih (SD2/49)
 - Primerne vloge (SD3/50)
 - Spodbuda pogovora o občutkih (dnevnik, supervizije, varen prostor) (SD3/58)
 - Organizirane oblike pomoči po potrebi posameznika (SD5/59)
 - Pozornost organizacije na potrebe posameznika (SD5/60)
 - Dopust (SD6/16)
 - Bolniška odsotnost (SD6/17)
 - Zmanjšan obseg dela z uporabniki (SD6/18)
 - Pozornost na občutke zaposlenih (SD6/35)
 - Poznavanje, prepoznavanje in ukrepanje ob izgorelosti (SD6/38)

OSEBNE STRATEGIJE SOOČANJA S SOČUTNO IZČRPAJANOSTJO

- **Krepitev motivacije**
 - Primerno plačilo (SD2/57)
 - Notranje zadovoljstvo (SD2/58)
 - Samopotrditve (SD3/60)
 - Pohvale in krepitev samopodobe (SD3/64)
 - Iskanje osebnih strategij (SD4/29)
 - Strokovna podpora po potrebi (SD5/73)
 - Individualna psihoterapija (SD6/40)
 - Prioritete (SD6/41)
 - Osebne razvade in nagrade (SD6/47)
- **Fizične in vedenjske strategije**
 - Šport (SD1/63, SD3/63)
 - Masaže (SD1/69)
 - Fizična aktivnost (SD/52)
 - Kvalitetna hrana, dovolj pijače in kvaliteten spanec (SD2/56)
 - Sprehod v naravo (SD3/15, SD3/62)
 - Sprehodi (SD4/30, SD4/35)
 - Tehnike dihanja (SD4/34)

- Tek (SD4/36)
- Joga (SD4/39)
- Zdrav življenjski slog (SD5/67)
- Tek, rekreacija (SD6/45)
- **Relacijske strategije**
 - Domače živali (SD1/66, SD3/16)
 - Družba, nepovezana z delom (SD1/67)
 - Pogovor z bližnjim (SD2/55, SD4/41)
 - Umik od ljudi (SD3/17)
 - Obisk gym-a (SD4/37)
 - Občutek sprejetosti (SD5/24)
 - Podporna socialna mreža (SD5/68)
 - Podpora, toplina (SD5/69)
 - Občutek ljubljenosti (SD5/75)
- **Kognitivne strategije**
 - Umetnost (SD1/68)
 - Meditacija (SD2/53, SD3/61)
 - Branje (SD2/54)
 - Intuicija (SD2/61, SD3/55, SD5/79)
 - Seznam obveznosti (SD2/62)
 - Naučiti se reči ne (SD2/63)
 - Radovednost (SD3/56)
 - Glasba (SD3/65, SD4/40)
 - Izražanje občutkov skozi ustvarjalne medije (SD3/66)
 - Računalniške igrice (SD4/31)
 - Pisanje dnevnika (SD4/38)
 - Pisanje (SD5/76)
 - Učenje skrbi zase, nežnosti, sočutja (SD5/77)
 - Čuječnost (SD6/43)
- **Strokovne meje**
 - Postavljanje mej (SD1/14, SD2/59, SD3/21)
 - Higiena dela (SD1/61)
 - Razmejevanje med delovnim in zasebnim življenjem (SD1/62, SD5/63)
 - Prepoznavanje lastnih odzivov, raziskovanje mej (SD2/60)
 - Zavestno razmejevanje (SD5/72)
 - Postavljanje mej, reči ne (SD5/79)
 - Ščitenje samega sebe (SD6/14)
- **Duhovnost**
 - Duhovnost, molitev, religija (SD5/74)
 - Vera kot notranje vodilo (SD6/44)
- **Odklop**
 - Hobiji, nepovezani z delom (SD1/64)
 - Odklop (SD1/65)
 - Narava (SD1/70, SD6/46)
 - Menjava okolja (SD1/71, SD5/71)
 - Dopust (SD1/72)
 - Hobiji (SD3/18, SD5/70)

- Dejavnost za odklop (SD4/32)

IZOBRAŽEVANJE

- Pridobljeno znanje in veščine

- Učenje samorefleksije (SD1/74)
- Mentorska podpora na praksi (SD1/75)
- Pisanje refleksij (SD1/76)
- Učenje o travmi (SD1/77)
- Prepoznavanje simptomov izčrpanosti (SD1/78)
- Predelovanje osebnih travm (SD1/79)
- Opozarjanje na nevarnost izgorelosti (SD1/81)
- Igre vlog (SD4/42)
- Spodbuda za praktično delo in prostovoljstvo (SD5/80)
- Temelji soustvarjanja (SD5/81)
- Temeljni koncepti soustvarjanja (SD5/82)
- Vaje kot samopsihoterapija (SD6/8)
- Osnove (SD6/52)

- Možnosti za izboljšavo

- Učenje preko osebne terapije (SD2/65)
- Poznavanje osebne zgodovine, vzorcev delovanja (SD2/66)
- Intenzivno ukvarjanje s skrbjo zase (SD2/67)
- Usmerjanje študentov v prepoznavanje lastnih potreb in iskanja pomoči (SD2/68)
- Več prakse (SD3/67)
- Manj teoretičnih predmetov (SD3/68)
- Bolj specifično usmerjeno izobraževanje (SD3/69)
- Več konkretnih strategij za postavljanje mej (SD3/70)
- Več praktične intervizije in supervizije (SD4/43)
- Enotnost profesorjev (SD4/45)
- Konkretizacija konceptov v praksi (SD5/83)
- Vaje in konkretni koraki (SD5/84)
- Učenje samospoštovanja (SD5/85)
- Konkretnost v postavljanju mej (SD5/86)
- Krizne intervence (SD5/87)
- Opolnomočiti posameznika za samozaščito, postavljanje mej (SD6/51)
- Bolj praktično usmerjene vaje (SD6/53)
- Osebno pričevanje (SD6/54)
- Normalizacija izčrpanosti (SD6/55)
- Pritisk na sistem uvajanja individualne supervizije (SD6/56)

- Kritike

- Ni konkretnih strategij (SD1/80, SD2/64)
- Ni konkretnih korakov pomoči (SD1/82)
- Premalo znanja o interviziji in superviziji (SD4/27)
- Pomanjkanje konkretnih strategij soočanja z izgorelostjo (SD4/44)
- Ni bilo opozorila, kako se zaščititi (SD6/48)
- Zavajajoči podatki o izgorelosti (SD6/49)
- Pomanjkanje tehnik samoobvladovanja (SD6/50)

9.5. Priloga 5: Odnosno kodiranje

