

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anja Biderman

**Na razumevanju travme utemeljen pristop pomoči v kriznem centru za
mlade**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Anja Biderman

**Na razumevanju travme utemeljen pristop pomoči v kriznem centru za
mlade**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2024

Zahvala

Zahvaljujem se mentorici, doc. dr. Lei Šugman Bohinc, za podporo in usmeritve pri pisanju
diplomskega dela.

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Anja Biderman

Naslov diplomskega dela: Na razumevanju travme utemeljen pristop pomoči v kriznem centru za mlade

Kraj: Ljubljana

Leto: 2024

Št. strani: 103 **Št. prilog:** 4 **Št. slik:** 2 **Št. tabel:** 1 **Št. virov:** 49

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Na razumevanju travme utemeljen pristop pomoči v kriznem centru za mlade

Povzetek diplomskega dela

V uvodu svojega diplomskega dela se osredotočam na primerjavo različnih definicij travme, kot so predstavljene v izbrani literaturi slovenskih in tujih avtorjev. Opozorim na odprtost avtorjev pri definiranju pojma travma. Kljub razlikam večina avtorjev opredeljuje travmatični dogodek kot izjemno ogrožajoč dogodek, ki sproži močan občutek strahu, ki ga posameznik težko obvladuje. Nadalje raziskujem koncept razvojne kompleksne travme, ki zajema težke izkušnje iz otroštva, ter se posvetim tudi telesnim odzivom na travmatične dogodke, ki lahko vplivajo na oblikovanje spominov. Obravnavam sekundarni prenos travme in sočutno izčrpanost, ki sta pogosta pojma v pomagajočih poklicih. V nadaljevanju se osredotočim na pristop, ki temelji na razumevanju travme, pri čemer ga opredelim in razložim njegova osnovna načela. Nazadnje preučujem, kako lahko organizacije na področju pomoči uresničujejo pristop, ki temelji na razumevanju travme. Poudarim ključni pomen integracije razumevanja travme v obstoječe načine dela zaposlenih. Drugi del diplomskega dela se osredotoča na praktični vidik obravnave travme v kontekstu delovanja kriznih centrov. Predstavim kvalitativno raziskavo, v kateri me je zanimalo, na katera socialnodelovna znanja se zaposleni opirajo, kako hitro ter učinkovito prepoznavajo travmo in katera znanja o travmi bi še potrebovali. Zanima me tudi, kako dobro, če sploh, poznajo pristop, ki temelji na razumevanju travme, kako ga v svoji praksi udejanjajo in kje vidijo prednosti in slabosti omenjenega pristopa. Posvetim se tudi vplivu delovnega okolja na zaposlene, in sicer z vidika sočutne izčrpanosti in sekundarne travme. Na koncu proučim, kako zaposleni skrbijo za svoje dobro počutje in kakšne oblike podpore jim nudi organizacija, v kateri delujejo.

Ključne besede: krizni centri za mlade, travmatična izkušnja, razvojna kompleksna travma, retravmatizacija, na razumevanju travme utemeljen pristop, sekundarna travma, sočutna izčrpanost

Title: Trauma-informed care in Youth Crisis Center

Graduation Thesis Abstract

In the first part of my thesis, I focus on comparing various definitions of trauma as presented in the literature by some chosen Slovenian and foreign authors. I highlight the freedom that authors allow themselves in defining the concept of trauma. Despite their differences, most authors define a traumatic event as an extremely threatening occurrence that elicits a strong sense of fear which individuals find difficult to manage. Furthermore, I explore the concept of complex developmental trauma, encompassing challenging childhood experiences, and also address physical responses to traumatic events that may influence memory formation. Additionally, I discuss secondary trauma and compassion fatigue, common concepts among helping professions. Moving forward, I delve into the trauma-informed care, defining and explaining its fundamental principles. Lastly, I examine how organizations in the field of help can implement the trauma-informed care, emphasizing the crucial meaning of integration of trauma understanding into employees' work practices. The second part of the thesis focuses on the practical aspect of addressing trauma within the context of crisis centers. I present a qualitative research study in which I explore the social work knowledge employees rely on, how quickly and effectively they recognize trauma, and what additional knowledge about trauma they may need. I also explore their familiarity with trauma-informed care, how they implement them in their practice, and their perceptions of the strengths and weaknesses of such approaches. I focus on the impact of the work environment on employees, particularly in terms of compassion fatigue and secondary trauma. Finally, I study how employees take care of their well-being and what forms of support the organization they work for provides.

Keywords: youth crisis centers, traumatic experience, complex developmental trauma, re-traumatization, trauma-informed care, secondary trauma, compassion fatigue

Predgovor

Travma je ena izmed najbolj kompleksnih in pogostih težav, s katerimi se soočajo mladi v kriznih situacijah. Razumevanje njenega vpliva na duševno in telesno zdravje ter učinkovito poznavanje njenih posledic sta ključnega pomena za uspešno podporo in okrevanje. Krizni centri za mlade igrajo osrednjo vlogo pri zagotavljanju nujne pomoči in podpore, vendar pa se pogosto soočajo z izzivi, kako najbolj učinkovito pristopiti k mladim, ki so doživeli travmatične izkušnje. Diplomsko delo se osredotoča na raziskovanje in analizo pristopa, ki temelji na razumevanju travme. V uvodnem delu najprej opredelim pojme, povezane s travmo. V nadaljevanju opišem različne oblike travmatičnih izkušenj, s katerimi se mladi lahko srečujejo, ter njihove kratkoročne in dolgoročne učinke na psihično in fizično zdravje. Predstavim teoretične okvire pristopa, utemeljenega na razumevanju travme. Poseben poudarek namenim sočutni izčrpanosti in sekundarni travmi. Poznavanje simptomov sekundarne travme in sočutne izčrpanosti je ključno za zagotavljanje učinkovite in trajnostne pomoči osebam, ki so doživele travmatično izkušnjo, ter za ohranjanje duševnega zdravja in dobrega počutja strokovnjakov, ki jim pomagajo. S pravočasnim prepoznavanjem lahko ustvarimo bolj podporna delovna okolja in boljše pogoje za okrevanje in rast tako uporabnikov kot strokovnjakov. Nadalje predstavim obstoječe prakse v kriznih centrih za mlade ter analiziram trenutne pristope pomoči. Na podlagi kvalitativne analize oblikujem sklepe in predloge za implementacijo pristopa, ki temelji na razumevanju travme, v krizne centre. Namen te naloge je prispevati k boljšemu razumevanju travme in njenega vpliva na mlade ter ponuditi praktične rešitve za izboljšanje kakovosti pomoči v kriznih situacijah.

V diplomskem delu izmenično uporabljam tradicionalno moško in žensko slovnično obliko, besedi ženska in moški se nanašata na cispolne ženske in cispolne moške, torej osebe, ki se identificirajo s spolom, kot jim je bil pripisan ob rojstvu.

Kazalo vsebine

1. Teoretični uvod.....	1
1.1 Travma.....	1
1.1.1 Opredelitev travme	1
1.1.2 Razvojna kompleksna travma.....	4
1.1.3 Posledice travmatičnih dogodkov.....	5
1.1.4 Telesni odziv ob travmi	7
1.1.5 Narava travmatičnih spominov.....	10
1.1.6 Sekundarni prenos travme	12
1.1.7 Sočutna izčrpanost.....	14
1.2 Na razumevanju travme utemeljen pristop	14
1.2.1 Opredelitev pristopa, ki temelji na razumevanju travme.....	14
1.2.2 Temelji pristopa, ki temelji na razumevanju travme	16
1.2.3 Uresničevanje pristopa, ki temelji na razumevanju travme.....	20
1.3 Krizni center za mlade (KCM).....	23
2. Formulacija problema.....	26
2.1 Namen in cilji raziskovanja	27
2.2 Raziskovalna vprašanja	27
3. Metodologija.....	29
3.1 Vrsta raziskave.....	29
3.2 Merski instrument.....	29
3.3 Opredelitev enot raziskovanja	29
3.4 Zbiranje podatkov.....	30
3.5 Obdelava in analiza podatkov.....	30
4. Rezultati.....	32
5. Razprava.....	41
6. Sklepi.....	49
7. Predlogi.....	51
8. Uporabljena literatura	53
9. Priloge	59
9.1 Priloga A: Smernice za intervju.....	59
9.2 Priloga B: Transkripti intervjujev	60
9.3 Priloga C: Odprto kodiranje	72
9.4 Priloga D: Osno kodiranje	97

Kazalo slik

Slika 1. 1: Potek procesiranja spomina (Rozman, 2015, str. 61).....	11
Slika 1. 2: Uresničevanje pristopa, ki temelji na razumevanju travme (Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt, 2013, str. 19)	21

Kazalo tabel

Tabela 3. 1: Primer odprtega kodiranja	31
--	----

1. Teoretični uvod

1.1 Travma

1.1.1 Opredelitev travme

Da si lahko predstavljamo, kaj travma sploh pomeni in kako različni avtorji razumejo in definirajo travmo, je ključnega pomena opredelitev. V literaturi najdemo veliko definicij travme, začela pa bom z medicinsko.

Na področju travm se uporabljata predvsem dva medicinska priročnika. V Sloveniji je uraden diagnostični priročnik za klasifikacijo bolezni t. i. Mednarodna statistična kvalifikacija bolezni in sorodnih zdravstvenih problemov oz. MKB-10, v Združenih državah Amerike pa t. i. Diagnostični in statistični priročnik duševnih motenj oz. DSM. Leta 2013 je bila sprejeta peta verzija priročnika, posodobljeno ime se glasi DSM-5, kjer so travma in s stresom povezane motnje postale nova kategorija, kamor je vključena posttravmatska stresna motnja oz. PTSM. Prej je bila PTSM pojmovana kot anksiozna motnja.

DSM-5 (American Psychiatric Association, 2013, str. 271–280) definira PTSM skozi osem kriterijev, za katere pa mnogi avtorji menijo, da so pomanjkljivi, ker ne upoštevajo subjektivnosti dogodka, vendar zgolj objektivnost. PTSM je definiran skozi simptome podoživljanja, simptome intruzije, izogibanja spominom ali občutkom, povezanim s travmatičnim dogodkom, ter negativne misli in občutja. Poleg tega pa je določeno, da morajo biti simptomi prisotni več kot en mesec, povzročati stisko ali funkcionalno prizadetost in niso posledica jemanja zdravil, zlorabe drog ali drugih bolezni. Da oseba prejme diagnozo, mora od travmatičnega dogodka miniti vsaj šest mesecev. Če ne izpolnjuje vseh zgoraj navedenih pogojev, diagnoze ne dobi. DSM-5, tako kot njegova predhodna izdaja, ne loči več akutne in kronične posttravmatske stresne motnje, vključuje pa dve dodatni podskupini, to sta otroci pred šestim letom starosti in PTSM z izrazito disociativnimi simptomi. Cvetek (2009, str. 14) izpostavlja, da ni pomembno, ali dogodek izpolnjuje kriterije PTSM, pač pa bi se morali osredotočiti na to, kakšne destruktivne posledice povzroči posamezniku. Do zgoraj opisane opredelitve sta kritična tudi avtorja Levine in Frederick (2015, str. 27), ki menita, da je travmatičen dogodek uporaben zgolj kot izhodišče diagnostičnega procesa, saj je v marsikaterem pogledu nejasen in zavajajoč. Obstajajo še drugi travmatični dogodki, ki sodijo v

sivo področje. Nesreče, padci, bolezni in operacije, ki jih telo nezavedno zazna kot grozeče, v naši zavesti pogosto ne sodijo med neobičajne človeške izkušnje, vendar pogosto povzročijo travmatiziranost.

V Sloveniji uporabljamo MKB-10, ki ponuja širšo definicijo travmatičnega dogodka, in sicer je definiran kot dogodek ali situacija, ki je izjemno ogrožajoča ali celo katastrofalna, in bi verjetno spravila v trajno stisko vsakogar. Sistem kot primere navaja naravne nesreče, kot so poplave, potresi, vulkanski izbruhi, nesreče, ki jih je povzročil človek, bombni napadi, streljanje, nesreče v industriji, vojaški spopadi, hude prometne nesreče, pričevanje nasilni smrti drugih ljudi, kot žrtev doživeti mučenje, terorizem, posilstvo ali kakšen drug zločin (Inštitut za varovanje zdravja RS, 2005, str. 324–343). Za razliko od DSM-5 MKB-10 vključuje akutno stresno motnjo in v klasifikaciji Z91.4 navaja tudi razvojno travmo (Ličen, 2018, str. 4). V svoji posodobljeni različici, MKB-11, in še dodatno v poglavju 6B41 je opredeljena kompleksna posttravmatska stresna motnja, pri kateri gre za ponavljajoče se travmatične dogodke. Gre za dogodke, pri katerih je pobeg težaven ali nemogoč, kot so ponavljajoče se zlorabe v otroštvu (IDC-11, b.d.). Pri Substance Abuse and Mental Health Services Administration oz. SAMHSA (2014, str. 7) navajajo, da ima izpostavljenost kroničnim, dolgotrajnim, ponavljajočim se travmatičnim dogodkom v zgodnjem otroštvu, ki jih povzroči drugi človek, posledice tudi v odrasli dobi.

Mnogi avtorji navajajo manj medicinske definicije in opozarjajo, da je smiselno upoštevati širše opredelitve travme (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 205). Levine in Frederick (2015, str. 24) travmo opisujeta kot ujeta energijo, ki ni bila razrešena in sproščena. Ta ostanek je ujet v živčnem sistemu, kjer lahko povzroča razdejanje v našem telesu in umu. Avtorja opredelita travmo kot splošno dejstvo sodobnega življenja. Večina nas je že bila travmatiziranih in tako viri kot posledice so mnogoštevilni in pogosto prikriti našemu zavedanju. Podobno navaja Cvetek (2009, str. 11), ki pravi, da travma predstavlja del življenja običajnih ljudi po celem svetu, spremeni potek posameznikovega življenja in ima lahko celo večgeneracijske posledice. Lahko povzroči preoblikovanje osebnosti, prepričanj, duhovnosti ter razumevanja smisla življenja. Travmo podobno opredelijo pri SAMHSA (2014, str. 7), in sicer kot posledico dogodka oz. več dogodkov ali okoliščin, ki jih posameznik doživi kot fizično ali čustveno škodljive ali življenjsko ogrožajoče in ima trajne negativne učinke na posameznikovo delovanje. Posledice se kažejo na psihičnem, fizičnem, socialnem, čustvenem in duhovnem področju.

Avtorica Treisman (2017, str. 13–16) pa nas opozori na odnosno travmo, ki se pretežno nanaša na odnose med osebami, dodaja pa, da jo je možno umestiti v precej širok kontekst, in sicer v odnose s telesom, umom, družbo in mislimi. Odnosna travma vpliva na to, kako posameznik doživlja in obravnava svoje telo. To se lahko kaže v obliki telesne dismorfije, motenj hranjenja, samopoškodovanja ali splošnega nezadovoljstva s svojim telesom. Osebe, ki so doživele travmo, lahko razvijejo negativen odnos do svojega telesa, kar vodi v zanemarjanje telesnega zdravja ali pretirano skrb za videz. Odnosna travma lahko vpliva na posameznikov notranji dialog in mentalno stanje. To vključuje negativne misli o sebi ali občutke nevrednosti. Vpliva tudi na posameznikove odnose z družbo in širšim družbenim okoljem. To vključuje nezaupanje do drugih ljudi, težave pri vzpostavljanju in vzdrževanju socialnih odnosov, izolacijo in občutek izločenosti. Odnosna travma vpliva tudi na to, kako posameznik obravnava svoje misli in prepričanja. Vključuje lahko obsesivne misli, disociativne epizode, težave s koncentracijo, motnje spomina ali izkrivljene percepcije realnosti. Treisman (2017, str. 13–16) povzame, da se pojem odnosna travma nanaša na otroke, ki so doživeli travmo znotraj odnosov, velikokrat so to odnosi znotraj primarne socializacijske enote ali skrbniškega odnosa. Te travme se razlikujejo od tistih, ki so jih povzročile nesreče.

Rozman (2015, str. 33) besedo travma uporabi za oznako dogodka, ki pri osebi povzroči tako visoko stopnjo nemira in stresa, da presega njene sposobnosti sprejemanja in integriranja čustev in občutkov, ki jih ta izkušnja sproži. Podobno navaja Herman (1992, str. 33), in sicer da travma povzroči stisko zaradi nemoči osebe, kar je posledica prisotnosti nepremagljive sile. Ta sila premaga človekove sisteme za varnost, ki dajejo občutek nadzora, povezanosti in smisla. Travmatični dogodek avtorica definira kot dogodek, ki premaga notranje človekove sisteme za občutek varnosti, odgovorne za občutek nadzora nad življenjem. Pravi, da so ti dogodki izjemni, ne zato ker se pojavijo redko, ampak ker preplavijo običaje načine adaptiranja na življenje.

Avtorica (prav tam) navaja, da travmatični dogodki za razliko od vsakodnevnih po navadi vsebujejo grožnjo smrti ali bližnje srečanje z nevarnostjo. Ljudje se soočijo z občutki nemoči, groze, izgube kontrole in z občutki popolnega uničenja. Rozman (2015, str. 33) opozori, da lahko travma pomeni en sam intenzivni dogodek, ki je tako hud, da se oseba psihično zlomi, njeni obrambni mehanizmi pa odpovedo. Sooči se z možnostjo neizbežnega, čemur se prepusti, pa čeprav le za trenutek. Ob tem se začnejo v njeni duševnosti in telesu odvijati procesi, ki dolgotrajno spremenijo njeno odzivanje. Vse to se lahko kasneje kaže v obliki motenj spomina

na travmatični dogodek, s tem pa tudi razbije naše predstave o tem, da je svet varen (Rozman, 2015, str. 34).

Avtorji so pri definiranju pojma travme odprti, Cvetek (2009, str. 15) pa izpostavlja, da so meje tega koncepta nejasne. Hkrati opozarja na paradoks, ki poudarja, da je pomembno upoštevati široke meje definicije, vendar tudi opozarja, da se s tem izgubi njen pomen. Vsem avtorjem pa je skupno, da travmatični dogodek opredelijo kot izjemno ogrožujoč dogodek, ki v ljudeh izzove intenziven strah, nad katerim oseba nima nadzora in ga ne more obvladovati. Dogodek ogrozi občutek nadzora, smisla in povezanosti z drugimi (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019 str. 204).

V zahodni kulturi primanjkuje sprejemanja in razumevanja človeške ranljivosti, ki jo doživljajo ljudje s travmatično izkušnjo, premalo pozornosti pa namenjamo procesu predelave čustvenih dogodkov. Zanikanje je postalo sestavni del vsakdanjega življenja. Vendar je o travmi potrebno govoriti. Nepredelana travma ne vpliva samo na posameznika, ampak se nadaljuje tudi v družini in ostane prisotna v skupnosti (Levine in Frederick, 2015, str. 44). Čeprav je travma neizogibna življenjska realnost, ni nujno, da je tudi naša dosmrtna obsodba (Levine, 2018, str. 11).

1.1.2 Razvojna kompleksna travma

Mnogo otrok v kriznih centrih ima zgodovino travmatičnih izkušenj, povezanih s primarno družino. Dolgotrajna in ponavljajoča izpostavljenost travmatičnih dogodkom v zgodnjem otroštvu močno vpliva na razvoj otrokove osebnosti in funkcionalnosti in vodi v t. i. razvojno kompleksno travmo. Običajno je povezana z izkušnjami, kot so zanemarjanje, fizična, čustvena ali spolna zloraba, ločitev ali izguba skrbnika, družinsko nasilje, revščina ali izpostavljenost oboroženim spopadam. Otroku lahko ob tem čuti strah, sram, poraz, izdajo, bes itd. (Goelitz in Stewart-Kahn, 2013, 159–161; Rozman, 2015, str. 124–127; Van der Kolk, 2005, str. 401–408). V otroštvu niso redki tudi primeri duševne zlorabe, vendar se pogosto ne štejejo med travmatične dogodke. Vse to pa vpliva na čustven, vedenjski, kognitivni, socialni in telesni razvoj otroka (Cvetek, 2009, str. 37).

Heller in LaPierre (2012, str. 6–7) trdita, da zgodnejša kot je travma, bolj globoki so njeni fiziološki in psihološki vplivi na posameznika ter na njegov občutek identitete, pogled na svet in pogled na samega sebe. Otroku rabi v otroštvu varno navezanost, kjer ima občutek, da so starši

zanesljivi in vedno na voljo. Ima pozitivni model sebe in drugih (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 29–34). V nadaljevanju avtorja Roel in Sonja Bouwkamp navajata, da pride zaradi zgodnjih travmatičnih izkušenj do motenj v navezovanju, kar lahko povzroča težave pri navezanosti še v prihodnosti. Ker otrok zaupanja do staršev oz. skrbnikov ni razvil, to pod vprašaj postavlja tudi njegovo zaupanje do samega sebe, narave, drugih in, v primeru religije, Boga (Korn, 2013, str. 73).

Otrokovi možgani so v zgodnji starosti izredno ranljivi. Otrok se uči, kaj pomeni svet in kako uravnavati lastna čustva do odraslega, ob katerem živi. Če je ta odrasli vir travmatičnih dogodkov in otroka zanemarja, potem bo otrok ostal brez učinkovitega modela, kako naj obvladuje svoja čustva. Če bo predolgo vznemirjen, bo stanje visokega stresa del možganov izključilo in podrlo integracijo funkcij, poleg tega pa se bodo možgani prilagodili na stalno dramo in se ji ne bodo več izogibali. Vendar telo pomni vse, tudi tisto, kar je nezavedno in to izrazi po svoje, npr. s ponavljanjem in uprizarjanjem ponovitve dogodka, bodisi v vlogi žrtve ali storilca, tudi z izbiro partnerjev v ljubezenskih odnosih (Herman, 1997, str. 164; Rozman, 2015, str. 124–125). Cvetek (2009, str. 111–113) to poimenuje kompulzivno ponavljanje, kjer gre za ponavljanje osnovnih modelov medosebne interakcije in komunikacije, ponavljanje in rekreiranje konfliktnih situacij, travm in vedenjskih modelov. Pomagajoči morajo biti pozorni na našteje znake, saj se lahko zgodi, da bo otrok uprizarjal travmatični dogodek skozi igro. Če pomagajoči nimajo ustreznega znanja o travmi, obstaja tveganje ponovne otrokove izpostavljenosti travmi.

1.1.3 Posledice travmatičnih dogodkov

To, kaj je za nekoga travmatično, je subjektivno in odvisno od vsebine in osebnega doživljanja dogodka. Ali bo dogodek doživet kot travmatičen, je odvisno od osebnih lastnosti, starosti, predhodnih izkušenj in drugih dejavnikov. Kot opisuje Rozman (2015, str. 34), nas travmatični dogodki pogosto postavijo izven okvirov pričakovanega v življenju, zaradi česar izgubimo psihološko nedolžnost. Čeprav je najbolj znana posledica nepredelanih travmatičnih ali hujših stresnih dogodkov posttravmatska stresna motnja, se lahko pojavijo tudi druge. Številni avtorji, kot so Scaer (2001), Gostečnik (2004), Cvetek (2009), Levine (2010) in Van der Kolk (2023), omenjajo depresijo, povečano agresivnost v razmerju do drugih in sebe, depersonalizacijo, disociacijo, kompulzivno vedenjsko ponavljanje travmatičnih scenarijev, spremembe vrednotnih sistemov, upad funkcioniranja na družinskem in poklicnem področju, spremembe v

duhovnem doživljanju, somatizacijo, samodestruktivno vedenje, nezaupanje, sram, obtoževanje in sovraštvo do sebe. Hodas (2006, str. 18) navaja še preokupiranost s spomini na travmatičen dogodek, težave s koncentracijo, strah in izgubo občutka za čas.

Lahko pride do disociacije, ki ima primarno adaptivno funkcijo, kasneje pa postane maladaptivna, saj se oseba zateče v disociacijo tudi takrat, ko bi dano situacijo lahko rešila z nekaj truda (Herman, 1992, str. 101–103; Van der Kolk, 2023, str. 218–219). Rozman (2015, str. 81–86) definira disociacijo kot pojav, kjer se običajno integrirane funkcije zavesti, spomina, osebnost in percepcije, pojavljajo nepovezane. Med disociacijo so moteni spomini, občutek za prostor in čas. pa tudi izkušnja telesa, sveta, uma, mišljenja, vedenja, spominjanja, čutenja, govorjenja itn. Omenjena avtorica (2015, str. 81–86) navaja primer deklice Mije, katero je posilil oče. V Miji se bojujeta dva pogleda na dogajanje. En del nje je še vedno v travmatski reakciji, sram jo je, boji se, da jo bodo izobčili iz družine. Drugi del nje pa si krčevito želi, da se vse to ne bi zgodilo. Svetova sta si povsem različna in nimata stične točke. Mija zaplet reši tako, da se razcepi na dva dela: travmatskega, ki ga potlači globoko na dno svojih spominov, in na navidezno navadnega, ki se mu prepusti, da lahko nadaljuje svoje življenje, kot da se nič ni zgodilo. V tem primeru je disociacija slabo prilagojena oz. maladaptivna, škodljiva in zgoraj opisani način sposobnosti disociacije otroka rešuje iz čustvene stiske, odrasli žrtvi zlorabe pa omogoča, da ostaja v odnosu z nasilnim partnerjem.

Carnes (1997, str. 9–11) razpravlja o tem, kako se posamezniki s preteklo travmatično izkušnjo nezavedno in nehote znajdejo v situacijah, v katerih se travma ponovi. Pri tem gre za kompulzivno ponavljanje travme. Ta vzorec običajno prinese trenutno olajšanje, saj oseba skuša pridobiti občutek nadzora nad situacijo. Kljub temu pa se to pogosto konča z občutki nemoči, obupa in nevrednosti. Ta vzorec vključuje različne oblike kompulzivnega samopoškodovalnega vedenja, adrenalinske športe, vstopanje v nasilne partnerske odnose idr.

Lahko se pojavijo otopelost in socialna izolacija, prav tako tudi občutki sramu, praznine in krivde. Občutki krivde so običajno povezani s tem, da je oseba preživela, medtem ko so drugi izgubili življenje (Scaer, 2001, str. 140–142). Zgoraj omenjeni občutki sramu se pri ljudeh z izkušnjo travme nanašajo na identiteto, na sebstvo. Posameznik ima občutek, da je z njim kot osebo nekaj narobe. Tak sram nekateri avtorji poimenujejo travmatski oz. toksični sram (Roznam, 2015, str. 161–165). Občutek praznine pa se pojavi, ker je posameznik zaradi travme izgubil pozitivno vrednotenje, spoštovanje in ljubezen do samega sebe (Levine, 2010, str. 59).

Travma vpliva tudi na razvoj identitete, vedenja in čustvovanja. Na področju čustvovanja lahko pride do motenj v regulaciji čustev. Tega se naučimo v otroštvu od skrbnika, ki nas tudi nauči, kako se pomirimo sami. Ko do tega ne pride, se pojavijo motnje v regulaciji in izražanju čustev. Rozman (2015, str. 92–98) se zopet naveže na zgoraj opisani primer deklice Mije, ki je doživljala razcep v dve skrajnosti tako pa je njen svet postal črno-bel. Tudi to je lahko povezano s prej opisano disociacijo na dve podosebnosti, od katerih ena živi v običajnem svetu, druga pa v svetu travme. Zaradi tega Mija ne doživlja več vmesnih odtenkov sivine, temveč samo niha med dvema skrajnostma, njeno življenje pa je zato nevarno in dramatično. Ne zmore več oceniti, koliko se lahko približa ljudem, in ne zna presoditi, kaj je varno.

Poleg vsega zgoraj naštetega osebe s travmatično izkušnjo živijo bodisi v skrajno togem bodisi v kaotičnem svetu, vsaka malenkost jih lahko spravi iz tira (Rozman, 2015, str. 93). O tem piše tudi Carnes (1997, str. 1–27) in navaja, da vzorci oseb, ki so doživeli travmatično izkušnjo, pogosto nihajo med dvema ekstremoma, in sicer med skrajno togostjo in kaotičnostjo. Osebe s travmatičnimi izkušnjami se lahko zatečejo v pretirano togost kot način, da se zaščitijo in obvladajo svoje okolje. To lahko vključuje stroge rutine, potrebo po nadzoru, neprilagodljivost, trdno držanje pravil in norm ter odpor do sprememb. Ta rigidnost je obrambni mehanizem, ki jim pomaga občutiti neko stopnjo varnosti in predvidljivosti v svojem življenju. Na drugi strani pa lahko travma privede do življenja, ki je zaznamovano z impulzivnostjo in nepremišljenimi odločitvami. Osebe, ki živijo v kaotičnem svetu, se lahko soočajo z nepredvidljivimi in nestabilnimi situacijami, težavami pri vzpostavljanju strukture in rutine, pogostimi krizami ter čustvenim vrtljakom. Kaos je lahko rezultat nezmožnosti obvladovanja čustev in okoliščin, kar vodi v neorganiziranost in nestabilnost. Rozman (2015, str. 93) dodaja, da so njihova čustva bodisi dramatična ali pa ne čutijo ničesar. Avtorica nadaljuje in navaja še mnogo primerov življenja v skrajnosti, ki je neposredna posledica travmatske reakcije, saj se pri tem iztira mehanizem za presojo, kako je potrebno reagirati na zunanji svet. Stritih (2005, str. 340) opiše še posledice na medosebni ravni, kjer travmatizirani posameznik, kljub večjim vloženim naporom, dobi manj priznanj.

1.1.4 Telesni odziv ob travmi

Travmatični dogodki imajo lahko močan vpliv na posameznikovo telo, kar se lahko kaže skozi številne telesne odzive, saj naše telo pogosto reagira na načine, ki presegajo zgolj čustvene

odzive. Ti odzivi segajo od fizioloških sprememb, kot sta povišana srčni utrip in napetost mišic, do kroničnih telesnih težav, kot so bolečine v telesu in motnje spanja. Razumevanje teh odzivov je ključno za boljšo obravnavo posameznikov, ki so doživeli travmatične izkušnje. Ključ do obravnave travmatskih simptomov je v naši fiziologiji. Ko se spoprijemamo s tistim, kar zaznavamo kot neizbežno ali premočno grožnjo, se odzovemo z neizogibnostjo in ta funkcija ni prostovoljna. Fiziološki mehanizem, ki vlada odzivu, izhaja iz prvinskih, nagonskih delov naših možganov in živčnega sistema, ki niso pod našim zavestnim nadzorom (Levine in Frederick, 2015, str. 23).

Kako se bo oseba odzvala na travmatični dogodek, je odvisno od več dejavnikov, kot so narava in intenziteta dogodka, izpostavljenost, vzrok ali storilec, odpornost posameznika, pomen dogodka, občutek krivde, pomoč podporne mreže in sposobnost razumevanja (Levine in Kline, 2018, str. 24–25). Prepoznavanje življenjske ogroženosti je osnovna obramba našega organizma. Nevarnost najprej prepoznamo s pomočjo naših čutov. Ko možgani določen signal prepoznajo kot nevarnost, se sproži še telesni odziv oz. akcija, s katero se želimo obvarovati. Ti odzivi so nagonski, med tem pa poteka vrsta fizioloških procesov, kot so razbijanje srca, hitro dihanje, razširjene zenice, zmanjša se tudi sposobnost besednega izražanja. Strokovnjaki se strinjajo glede telesnih odzivov v situacijah, ko se počutimo ogrožene. Najbolj prepoznavna odziva na nevarnost sta boj ali beg, ki sta aktivna. Walker (2013, str. 29) pojasnjuje, da se boj sproži, ko oseba nenadoma reagira agresivno na nekaj, kar dojemamo kot grožnjo. Beg pa v primerih, ko oseba na zaznano grožnjo odgovori z begom ali, simbolično, z zagonom v hiperaktivnost. Telo pa lahko preide tudi v stanje zamrznitve ali nepremičnosti, kot ga opisuje literatura (Cvetek, 2009, str. 99, Levine, 2010, str. 48). Odziv zamrznitve se sproži, ko oseba ugotovi, da je odpor zaman, odneha, otopi v disociacijo in/ali kolapsira, kot da sprejema neizogibnost poškodbe (Walker, 2013, str. 29). Omenjeni avtor pa dodaja še *fawn* oz. dobrikanje, ki se sproži, ko oseba odgovori na grožnjo s poskusom, da bi bila prijetna ali koristna in s tem pomirila napadalca in preprečila napad.

Gre za kompleksen odziv telesa na travmo, ki ga nadzorujejo možgani (Cvetek, 2009, str. 99). Ljudje se na nevarnost običajno odzovemo s kompleksnim sistemom reakcij, ki zajemajo telo in duševnost. Travma v telesu povzroči avtomatsko reakcijo, ki jo imenujemo akutna stresna reakcija ali travmatski stres. Odziv na stres je del naše biološke opreme, ki si ga delimo z živalmi (Rozman, 2015, str. 53). Naše delovanje pa z živalmi primerjata tudi avtorja Levine in

Frederick in pravita, da so deli možganov, ki se aktivirajo ob zaznavi nevarnosti, enaki pri živalih kot tudi pri ljudeh (2015, str. 23).

Čustva, ki jih povzroči travma, pogosto ovirajo proces okrevanja, vendar pa hkrati zagotavljajo zaščito med samo travmo, saj aktivirajo odziv boja ali bega ter spodbudijo preživetje. Tako oseba zavaruje sebe in druge (Goelitz in Stewart-Kahn, 2013, str. 6). Van der Kolk (2023, str. 98) poroča, da ko je oseba ves čas ogrožena in v stanju boja ali bega, je vsa njena energija usmerjena v boj proti nevidnemu sovražniku, zato jo primanjkuje za vzgojo, nego in ljubezen. Pri travmatičnem odzivu bega čutimo nemir, mravljinčenje, tesnobo, dihamo plitko, imamo široko odprte oči in se počutimo ujeti. V tej reakciji gre za povišanje splošnega vzbujenja organizma, ki ga povzroči stresni hormon in simpatični živčni sistem. Namen tega je rešitev pred nevarnostjo. Pri odzivu z bojem pa čutimo jezo in bes, željo, da bi udarili, brcnili, ubili, zatopotali z nogami, v želodcu čutimo pekočo bolečino. Lahko pa se zgodi, da pride do otrplosti ali zamrznitve, ki aktivira čustvo groze. Imamo občutek otrplosti, mrazenja, otopelosti, telo je težko, zadržujemo dih, počasi in zelo močno nam utripa srce (Rozman, 2015, str. 55). Povečano razburjenje, zakrčenost, disociacijo in zamrznitev identificirata avtorja Levine in Frederick (2015, str. 100–102) kot jedro travmatskega odziva.

Pri travmatični izkušnji je miselni del možganov v ozadju. Posledično se osebi zdi, da je vedno v krizi, saj vsakodnevne stresorje zazna kot nevarne. Nezmožnost diferenciacije med vsakodnevnim stresorjem in nevarnostjo je posledica tega, da del možganov, odgovoren za mišljenje, ni več vodilni. Intenzivna čustva, ki jih posameznik doživi ob travmatičnem dogodku, povzročijo psihološki stres. Če so čustva zatirana v času stiske, lahko to privede do izgube stika s čustvi in telesnimi deli, kjer se ta čustva manifestirajo. Avtorici Goelitz in Stewart-Kahn (2013, str. 5–7) navajata primer črevesja, ki vsebuje obilico neuropeptidov in receptorjev, ki vplivajo na uravnavanje čustev. To lahko razloči občutke, kot so metuljčki v želodcu in čustvene težave, ki vodijo v prebavne motnje in razjede. Tudi imunski sistem deluje bolj učinkovito, ko posamezniki čustva izrazijo, namesto da jih potlačijo.

Travmatske reakcije nastanejo, kadar zgoraj naštetih poskusov ne pomagajo odstraniti grozeče nevarnosti. Kadar ni mogoč niti boj niti beg, je sistem samoobrambe premagan in razpade. Komponente odgovora na nevarnost pa še naprej delujejo v spremenjeni in pretirani obliki, tudi dolgo po tistem, ko je nevarnost že minila, vendar so nepovezane in nekoordinirane. Osebi se lahko zgodi, da je nenehno v stanju pripravljenosti na nevarnost, pa ne ve, zakaj. Lahko čuti

močno čustvo, pa se ne spominja dogodka, ali pa se spominja travmatičnih dogodkov, ne da bi pri tem čutila ustrezna čustva (Rozman, 2015 str. 56). Več o tem je napisano v naslednjem poglavju.

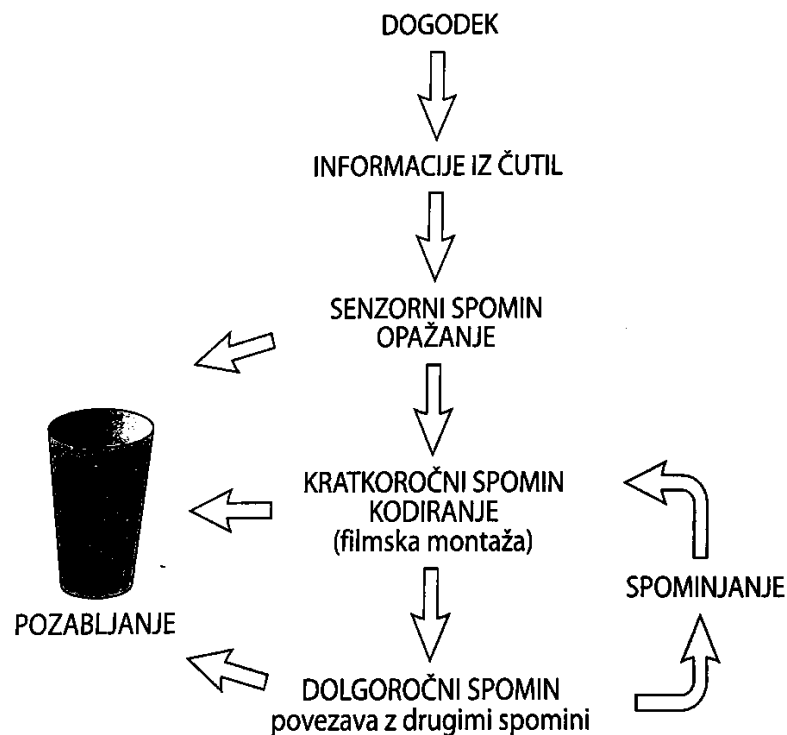
1.1.5 Narava travmatičnih spominov

Travmatični spomini se globoko vtisnejo v našo psiho in telo. Ti spomini so močni, živi in pogosto obremenjujoči, saj imajo moč, da nas nepričakovano potegnejo nazaj v preteklost travme. Vendar pa je njihova narava kompleksna, saj lahko sprožijo močna čustva, telesne odzive in spremembe v načinu, kako vidimo in dojemamo svet okoli sebe.

Ali se sploh spomnimo posameznega dogodka in kako natančno se ga, je odvisno od tega, kako pomemben je bil za nas osebno in kako čustveno smo ga doživeli. Večino svojih vsakodnevnih izkušenj takoj prepustimo pozabi, ko pa se zgodi kaj strašnega, se bomo tega spominjali živo in dlje časa. Toda to velja samo do neke točke. Če doživimo grozo, zlasti grozoto neizbežnega šoka, se ta sistem preobremeni in zruši. Tedaj prevzamejo vaje čustveni možgani, ki jih zavestno ne moremo nadzorovati in ki ne komunicirajo z besedami. Travmatska izkušnja in velika vzdraženost izklopita možganska področja, kot sta hipokampus in talamus, ki sta potrebna za pravilno shranjevanje in povezovanje prejetih informacij. Zaradi tega spomini travmatskih izkušenj niso urejeni kot koherentne logične pripovedi, temveč gre za razdrobljene čutne in čustvene sledi, podobe, zvoke in telesna občutja. Ostanemo brez svojega bistvenega orodja za prilagajanje in delujemo instinktivno kot živali (Cvetek, 2009, str. 54–55; Rozman, 2015, str. 60; Van der Kolk, 2023, str. 214–215). Oseba si želi travmatični spomin ločiti od zavesti in ga pozabiti, vendar v njeni psihi obstaja nasprotna potreba po ozaveščanju potlačenih vsebin (Repič, 2008, str. 123).

Strokovnjaki razlikujejo tri vrste spomina, vsaka stopnja deluje kot podlaga in filter za naslednjo: senzorni, kratkoročni in dolgoročni oz. avtobiografski spomin. Med travmo se okvari proces procesiranja (kodiranja) spomina iz kratkoročnega v dolgoročnega, kar povzroči motnje spomina. Oseba se dogodkov bodisi ne more spomniti bodisi se jih spomni nehote, preveč intenzivno in v neprimernem trenutku. Travmatski spomin je spomin, ki je zaradi šoka, ki ga je povzročila travma, ostal nepredelan (Rozman, 2015, str. 60–64). Solarovič (2005, str. 21) uporabi besedo disociiran spomin, saj travmatični spomin začne obstajati neodvisno od prejšnjih shem.

Travmatičnih dogodkov se ne moremo spomniti zaradi napake v zapisovanju spomina. Ti spomini se lahko aktivirajo sami, brez naše volje. Aktivirajo jih sprožilci, navadno gre za vonj, melodijo, telesni občutek ipd. Sprožilci so delci senzornih informacij, ki nehote in brez lastne volje osebe prikličejo celoten nepredelan spomin na travmatični dogodek (Rozman, 2015, str. 60–64). Avtorici Mikuš Kos in Slodnjak (2000, str. 18) se strinjata in pišeta o sprožilcih, za katere pravita, da so pojavi, ob katerih se v možganih vzpostavijo povezave s travmatskim dogodkom.



Slika 1. 1: Potek procesiranja spomina (Rozman, 2015, str. 61)

Ko pa je spomin osebe sestavljen iz notranjega govora, čustev, senzacij in notranjih občutij telesa, lahko govorimo o telesnem spominu. Telo si zapomni gibe, občutke in bolečino, spomin na to pa se shrani v dele možganov, ki niso povsem pod nadzorom hotenja. Telesni spomin se lahko obudi, ko oseba naredi podoben gib ali pa se postavi v enak telesni položaj, v kakršnem je bila, ko se je travma dogajala. Spolno zlorabljenim dekletom se lahko dramatično obudijo spomini na telesne bolečine posilstva, ko se spustijo v spolnost s čisto nič nevarnim partnerjem. Čeprav z delom zavesti vedo, da partner, fant ni nevaren, njihovo celo telo kriči drugače (Rozman, 2015, str. 65).

Da bi oseba predelala travmatske spomine, jih je potrebno najprej obuditi in potem doseči, da se sproži proces predelave spominov. Ker je ključ za obujanje telesnih spominov shranjen v telesu, na to ne moremo vplivati samo s pogovorom, uporabiti moramo telesno gibanje: ples, jogo, psihodramo ipd. Zaradi motenj spomina so žrtve pogosto v težkem položaju, ko bi morale pričati proti nasilnežem. Dvomi se v verodostojnost žrtve, ker se pri pričanju obotavlja, se ne spomni podrobnosti in tudi sama dvomi o tem, ali je o dogodku sanjala ali pa se je v resnici zgodilo, saj zgodba ni tipično linearno pripovedna (Rozman, 2015, str. 65). Gostečnik (2013, str. 372–373) zaključí, da so raztreseni delci posameznikovega doživljanja razumljeni le, če jih vidimo v luči preteklosti.

1.1.6 Sekundarni prenos travme

Sekundarni prenos travme je pojav, pri katerem osebe, ki niso neposredno doživele travmatičnega dogodka, vendar so bile priče ali delovale v okolju, kjer se je ta dogodek zgodil, razvijejo simptome podobne tistim, ki jih doživljajo žrtve same. To se lahko zgodi na primer z zdravstvenimi delavci, socialnimi delavci, reševalci, terapevti, novinarji in drugimi, ki so bili izpostavljeni travmatičnim vsebinam ali so bili v neposredni bližini ljudi, ki so doživeli travmo (Kos in Slodnjak, 2000, str. 78–80). Diaconescu (2015, str. 57–58) opominja, da se simptomi sekundarne travmatizacije pogosto kažejo na podoben način kot pri ljudeh, ki so bili neposredno izpostavljeni travmatičnemu dogodku. Omenjeni pojav lahko povzroči stres, tesnobo, depresijo in druge oblike psihološkega nelagodja pri tistih, ki so bili posredno vpleteni v travmatičen dogodek.

Kot navaja Cvetek (2009, str. 163–164), se v procesih pomoči preoblikujejo tudi pomagajoči, ki postanejo del sistema, ki je trpel, in del sočutne skupnosti tistih, ki so se pripravljali soočiti z grozo travme. Strokovni delavci, ki obravnavajo osebe, ki so doživele travmo, so neizogibno izpostavljeni pretresljivim podobam groze in trpljenja. Posledično se pojavi precejšnje tveganje, da bodo tudi sami postali travmatizirani. Te ugotovitve navaja veliko avtorjev, med drugim McCann in Pearlman (1990), Danieli (1994), Stritih (2006), Repič (2008) ter strokovnjaki fundacije Casey Family Programs (2018). Cvetek (2009, str. 163–164) meni, da je najpogostejša cena, ki jo plačajo pomagajoči, ki delajo na področju travm, ta, da izgubijo idealiziran pogled na svet. V kontekstu pomagajočih poklicev, ki delajo z ljudmi, ki so doživeli travme, lahko idealiziran pogled na svet vodi k pričakovanjem, da bodo njihovi naporí vedno prinesli hitre in pozitivne rezultate. Ko se soočajo s kompleksnostjo travmatskih izkušenj svojih

uporabnikov, lahko pomagajoči postopoma spoznavajo, da realnost ni tako enostavna ali optimistična, kot so si predstavljali. To lahko vodi v izgubo idealiziranega pogleda na svet, kar se lahko kaže v občutkih razočaranja, nemoči ali občasnih dvomov o smislu njihovega dela. Nekateri celo poročajo o vsiljivih mislih, somatskih simptomih, nočnih morah, izolaciji, depresiji, jezi, težavah pri poslušanju zgodb uporabnikov, čustveni otopelosti itn. Knight (2015, str. 33) opozarja, da so travmatske pripovedi uporabnikov lahko izjemno težke, njihove reakcije na pripoved pa je težko opazovati. Tako je kontratransfer pogosta reakcija pomagajočih. Tipične reakcije segajo od nejevere in izogibanja do pretirane identifikacije in reševalnega vedenja. Mešl in Drobnič Radobuljac (2019, str. 219–220) menita, da sta kontratransfer in sekundarna travmatizacija običajni posledici dela z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme. Pri pomagajočih lahko pride do vsiljenih spominov, negativne samopodobe, nezmožnosti empatije itd.

Delo z žrtvami pogosto povzroči trajne spremembe – tako boleče, kot tudi pozitivne. Pomagajoči morajo (iz)najti svoj način ponovnega pridobivanja pomena, naučiti se morajo sprejeti boleče učinke in najti podporo v sebi in zunaj sebe. Potrebno je, da tudi sebi posvetijo potrebno pozornost ter se zavedajo, da tudi sami potrebujejo podporo, kakršno nudijo drugim (Cvetek, 2009, str. 67). To misel v svoji knjigi razvija tudi Rasmussen (2005, 19–30), ki dodaja pojem duhovne filozofije, ki krepi zaupanje pomagajočega in omehča intenzivnost obupavanja ter druge vidike travmatizacije. Medtem ko lahko delo na področju travm povzroči izgubo upanja in pomena, paradoksalno izvajanje podpore in pomoči žrtvam travme nudi kontekst za razvijanje globlje duhovne odpornosti.

Cvetek (2009, str. 319) predlaga, da naj bi organizacija za namene zmanjševanja sekundarne travme morala zaposlenim pomagajočim delavkam nuditi možnost za supervizijo, konzultacije, potrebno osebje in stalno izobraževanje. Nadaljuje, da je potrebno vzdrževati ravnotežje med osebnim življenjem in delom, poiskati ustrezno terapevtsko obravnavo za predelavo sekundarne travme, potrebna so posvetovanja s kolegi, telesna dejavnost, skrb zase, branje itn. Podobnega mnenja je Treven (2005, str. 61–73), ki navaja načine, ki pomagajo pri preprečevanju stresa in sekundarne travmatizacije. Kot dejavnike pomoči našteje fizično aktivnost, meditacijo, jogo, zdravstveno hipnozo in avtogeni trening, masažo in aromaterapijo, kognitivne metode, zdravo prehrano in usklajevanje življenjskih aktivnosti oz. dobro upravljanje s časom, saj nam samo tako ne zmanjka časa za delo, družino, prijatelje, aktivnosti, sproščanje in za samega sebe. Ihan (2004, str. 142) navaja še sposobnost reči ne, ko česa ne zmoremo ter sprijaznjenje s situacijo, ki je ne moremo spremeniti. Skrb zase poudarja tudi Diaconescu (2015, str. 60–61).

1.1.7 Sočutna izčrpanost

Sočutna izčrpanost je med pomagajočimi pogost pojav. Avtorici Kos in Slodnjak (2000, str. 79–80) jo opisujeta kot stanje, ki ga doživljajo posamezniki, ki delajo v poklicih, kjer so redno izpostavljeni trpljenju, stiski ali bolečini drugih ljudi. To stanje se razvije zaradi pretiranega sočustvovanja z ljudmi, ki trpijo, in občutka nemoči pri reševanju njihovih težav. Posamezniki s sočutno izčrpanostjo se lahko počutijo izpraznjene, brez energije, cinični so do svojega dela, imajo pa lahko tudi telesne simptome, kot so nespečnost, glavoboli ali prebavne težave. Lewis in King (2019, str. 96–106) omenjata, da je pojav pogost pri poklicih, kot so socialno delo, zdravstvena nega, psihoterapija in podobni, kjer je pogosta izpostavljenost človeškemu trpljenju.

Sekundarna travmatizacija in sočutna izčrpanost sta pojma, povezana z negativnimi posledicami dela z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme, vendar imata nekoliko drugačne poudarke. Pri sekundarni travmatizaciji gre za pojav, pri katerem pomagajoči, ki dela z ljudmi, ki so doživeli travmatične izkušnje, sam postane prizadet zaradi izpostavljenosti njihovem trpljenju. To pomeni, da oseba razvije simptome, podobne simptomom primarne žrtve travme, kot so ponavljajoče se misli o travmatičnih dogodkih, tesnoba, depresija, izogibanje sprožilcem itd. Sekundarna travmatizacija je posledica prevelikega sočustvovanja z žrtvami travme (Diaconescu, 2015, str. 57–58) in s tem povezano čustveno in energetska izčrpanostjo posameznika (Lewis in King, 2019, str. 96–106). Gre za občutek izgorelosti zaradi prevelikega dela in vloženega čustvenega napa v pomoč drugim. Oseba s sočutno izčrpanostjo se lahko počuti izpraznjeno, brez energije in izgubljeno v svojem delu.

Na podlagi povedanega lahko povzamem, da je sekundarna travmatizacija povezana z razvojem travmatičnih simptomov, podobno kot pri žrtvah travme, sočutna izčrpanost pa je povezana z občutkom izgorelosti in izpraznjenosti zaradi prekomernega sočustvovanja.

1.2 Na razumevanju travme utemeljen pristop

1.2.1 Opredelitev pristopa, ki temelji na razumevanju travme

Na razumevanju travme utemeljen pristop postaja vedno bolj prepoznan kot ključen pristop k nudenju učinkovite podpore posameznikom, ki so doživeli travmatične izkušnje. Strokovnjak, ki uporablja pristop, utemeljen na razumevanju travme, po mnenju predstavnikov SAMHSA (2014, str. 9) razume širši vpliv travmatičnih dogodkov ter pozna proces okrevanja. Prepozna

znake in simptome travmatičnih izkušenj pri uporabnikih, njihovih družinah in drugih. Nato se odziva z uporabo poglobljenega znanja o travmi, ki ga vključuje tako v procese kot v praktično delo, hkrati pa si prizadeva zmanjšati možnosti retravmatizacije in dodatnega poškodovanja osebe z izkušnjo travme (Hopper, Bassuk in Olivet, 2010, str. 82). Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt (2013, str. 12) navajajo, da pristop, utemeljen na razumevanju travme, v ospredje postavlja razumevanje travm v vseh aspektih sodelovanja z uporabnikom, avtorica Atwool (2018, str. 1–5) pa opozarja še na pomen odpornosti in povezanosti s teorijo navezanosti.

Pristop so začeli razvijati v začetku devetdesetih let z namenom, da z njim odgovorijo na potrebe ljudi z izkušnjo travme po varnosti, izbiri in kontroli nad lastnim življenjem. Pristop ne zahteva razkritja travme, temveč je vodilna značilnost v zagotavljanju psihofizične in čustvene varnosti ter možnosti izbire nadaljnjih korakov v smeri okrevanja (Steele in Malchiodi, 2012, str. 16; Knight, 2015, str. 34; Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 217). Ne osredotočamo se na travmo, ampak pomagamo uporabnikom pri razvijanju strategij za spopadanje z vsakodnevnimi življenjskimi izzivi. To ne pomeni, da travmo ignoriramo, ampak svojega dela ne usmerjamo samo nanjo, zato se ne zadržujemo le pri tej temi. Sogovornikova zgodovina travmatičnih izkušenj vpliva na njegove aktualne izzive, zato tega ne smemo ignorirati.

Razumevanje travme vključuje razumevanje njenega obsega in pogostih posledic. Izkušnja travme preoblikuje pravila igre oz. spremeni način delovanja posameznika ter oblikuje jedro njegove identitete. Travma običajno vodi k vzpostavitvi novega sistema vrednot, ki posledično vpliva na druge življenjske odločitve in oblikuje razvoj določenih strategij spoprijemanja. Pri otrocih in mladostnikih je izjemno pomembno upoštevati njihovo zgodovino travme, pri čemer kot socialni delavci skušamo razumeti povezavo med njihovo preteklostjo, trenutnimi simptomi in vedenjem (Hodas, 2006, str. 33).

Socialne delavke se pogosto srečujejo z ljudmi, ki so doživeli travmatične izkušnje v preteklosti. Pristop, ki temelji na razumevanju travme, je način zagotavljanja storitev, pri katerem socialni delavci prepoznajo vedenje svojih strank kot neustrezne načine spoprijemanja in razumejo, kako travma oblikuje njihova temeljna prepričanja o svetu ter vpliva na njihovo psihosocialno funkcioniranje skozi celotno življenje. Socialne delavke, ki uporabljajo ta pristop, v svojo prakso vključujejo načela varnosti, zaupanja, sodelovanja in izbire ter svoje

storitve zagotavljajo na način, ki preprečuje dodatno travmatizacijo, v odnosu s strankami pa ne ponavljajo škodljivih medosebnih vzorcev (Levenson, 2017, str. 105–109).

Mešl in Drobnič Radobuljac (2019, str. 215) ugotavljata, da omenjeni pristop temelji na spoznanju, da je travma pogosto osrednji dejavnik številnih problemov na področju duševnega zdravja in je ne smemo ignorirati, saj travmatična izkušnja vpliva na aktualne izzive uporabnika. Temeljna postmoderna izhodišča socialnega dela se zelo povezujejo z izhodišči takšnega pristopa, npr. pomen delovnega odnosa, ki ga vzpostavimo z ljudmi, sogovornik kot strokovnjak iz izkušenj, ki ustvarja želene izide v sodelovalnih procesih pomoči, delo v sedanjosti idr. (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 7–23).

To ni terapevtski pristop, temveč gre za niz politik in praks, ravnanj in aktivnosti, ki izhajajo iz spoznanj o travmi in njenih posledicah. Posebno pozornost je treba nameniti stalnemu izobraževanju in informiranju vseh zaposlenih o travmi, ne glede na njihovo delovno mesto – od vodstvenega kadra do strokovnih delavcev in podpornih služb, kot jih opravljajo snažilka, hišnik in receptor. Ključno je, da ima zaposleni, ki prvi naveže stik z osebo z izkušnjo travme, vsaj osnovna znanja o tem, kako ravnati. Prvi stik je izjemnega pomena, saj se oseba s travmatičnimi izkušnjami pogosto težko odloči poiskati pomoč; z neustreznim ravnanjem lahko osebo izgubimo ali povzročimo dodatno škodo. Zato je ključno hitro in učinkovito prepoznavanje travme ter ustrezno ravnanje. Pomembno je, da zaposleni razumejo povezavo med vedenjem osebe in njenimi izkušnjami travme. Namesto da bi takšno vedenje označevali kot agresijo, manipulacijo, patologijo, iskanje pozornosti, kljubovanje, depresijo ipd., se morajo zavedati, da izvira iz travmatične izkušnje (Hodas, 2006, str. 33–34; Hopper, Bassuk in Olivet, 2010, str. 81–82).

1.2.2 Temelji pristopa, ki temelji na razumevanju travme

Ker v Sloveniji še nismo začeli premišljeno in načrtovano uvajati pristopa, ki temelji na razumevanju travme, v organizacije na področju socialnega varstva, šolstva in zdravstva (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 215), je smiselno začeti s predstavitvijo temeljnih izhodišč in smernic omenjenega pristopa. Levenson (2017, str. 107–108) navaja pet ključnih izhodišč, po katerih naj bi delovala strokovna delavka, in kot prvo izpostavlja varnost.

1.2.2.1 Zagotavljanje varnosti

Kot temelj pristopa mnogo avtorjev poudarja varnost (Levenson, 2017; Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt, 2013; SAMHSA, 2014; Steele in Malchiodi, 2012). Pomagajoči vzpostavljamo varno fizično in čustveno okolje, kjer so zadovoljene človekove osnovne potrebe in so zagotovljeni ustrezni varnostni ukrepi, odzivi odraslih, ki sodelujejo z otrokom, so dosledni, predvidljivi in spoštljivi (Hopper, Bassuk in Olivet, 2010, str. 81–85; SAMHSA, 2014, str. 10–12; Steele in Malchiodi, 2012, str. 16–17). Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt (2013, str. 13) temu dodajajo še kulturno varnost ter poudarjajo zanesljivost.

Steele in Malchiodi (2012, str. 16–17) navajata pojem kulturne kompetence – pomagajoči izhajamo iz razumevanja, da kulturni kontekst vpliva na posameznikovo zaznavanje in odzive na travmatični dogodek in okrevanje. V procesih pomoči smo spoštljivi do različnih kulturnih ozadij ljudi in temu prilagajamo procese. Varnost in zanesljivost se vzpostavi skozi prakse, kot so prilagajanje fizičnega prostora, da je manj grozeč, in zagotavljanje jasnih informacij o programu. Izpostavita tudi varnost pomagajočih v smislu preprečevanja izgorelosti in sekundarne travmatizacije. Levenson (2017, str. 107–108) opozori, da je pomembna uporaba spoštljivega jezika in perspektive moči, saj le tako lahko ustvarimo toplo, prijazno in varno okolje. Strokovnjaki v okviru SAMHSA (2014, str. 10–12) pa menijo, da ni dovolj vzpostaviti varnost le med uporabnikom in strokovno delavko, temveč med vsemi, ki delujejo v organizaciji.

1.2.2.2 Zaupanje in transparentnost

Levenson (2017, str. 107–108) poudari pomen zaupanja, ki se razvija in kaže s časom. Hodas (2006, str. 33–36) pojasnjuje, da si morajo zaposleni zaslužiti zaupanje oseb z izkušnjo travme in da omenjeno zaupanje ni samoumevno. Strinja se, da sta za pridobitev zaupanja potrebna čas in konstantno zagotavljanje varnosti v interakciji z osebo, ki ima izkušnjo travme. V SAMHSA (2014, str. 10–12) trdijo, da je vzpostavljanje zaupanja ključno za zmanjšanje možnosti retravmatizacije. Poleg tega mora strokovni delavec izkazati zaupanje v svoj način dela in v svojo delovno organizacijo. Organizacijske odločitve morajo biti transparentne, če naj se ohranja zaupanje med uporabniki, zaposlenimi in drugimi, ki sodelujejo v organizaciji.

Levenson (2017, str. 107–108) trdi, da lahko socialni delavec s pojasnitvijo nejasnosti pomaga uporabnikom predvideti, kaj se od njih pričakuje. To zmanjšuje tesnobo, ki jo prinašata

negotovost in nepredvidljivost. Npr. pomagajoči lahko jasno razloži merila upravičenosti, postopek prejetja storitev in pričakovanja za uspešno dokončanje programa kot tudi informacije o zaupnosti, deljenju informacij, prisotnosti in stroških. Steele in Malchiodi (2012, str. 16–17) pišeta podobno, in sicer, da uporabnikom ves čas zagotavljamo informacije o vseh vidikih sistema, jasno ubesedimo pričakovanja, zagotavljamo priložnost za sprejemanje dnevnih odločitev in sodelovanje pri oblikovanju ciljev.

Stil interakcije naj bo iskren in avtentičen in v začetkih delovnega odnosa ne bi smeli pritiskati na uporabnike, da razkrijejo informacije, ki jih niso pripravljeni deliti. Obstajajo stopnje intimnosti, skozi katere gredo vsi odnosi, in z upoštevanjem tempa uporabnika pomagajoči modelira zdrav proces vzpostavljanja zaupanja in uporabnikom daje sporočilo, da so slišani in razumljeni (Levenson, 2017, str. 107–108). Hopper, Bassuk in Olivet (2010, str. 81–82) povezujejo prvi dve izhodišči, pri čemer poudarjajo, da vključevanje uporabnika v načrtovanje ustvari okolje, ki spodbuja njegov občutek lastne učinkovitosti, kar posledično krepi občutek lastne varnosti in lastne zanesljivosti.

1.2.2.3 Izbira in avtonomija

Kot tretje izhodišče Levenson (2017, str. 107–108) navaja izbiro. Zagovorniki pristopa, ki temelji na razumevanju travme, si prizadevajo prispevati h krepitvi uporabnikovega odločanja in občutka nadzora nad lastnim okrevanjem. Podobno navajata Steele in Malchiodi (2012, str. 16–17), in sicer, da si prizadevamo za povečanje nadzora, izbire in avtonomije osebe z izkušnjo travme. S tem, ko jim pomagamo spet pridobiti nadzor nad življenjem in si prizadevamo za povečanje kompetenc, se bo posledično večal tudi njihov njihov občutek avtonomije.

Vsak posameznik napreduje v svojem tempu, ko raziskuje svoje edinstvene izkušnje in spozna, kako so ga te izkušnje pripravile na določen način odzivanja na okoljske stresorje. Ko posamezniki širijo svoj repertoar strategij za spoprijemanje, začnejo prepoznavati, da ne morejo vedno nadzirati drugih ali okolja, vendar pa lahko nadzorujejo svoje odzive. Posledično posamezniki pridobijo nov občutek nadzora, medtem ko pomagajoči spodbujajo in krepijo njihovo avtonomijo ter samoodločanje. To lahko preobrazi posameznika iz nemočnega v opolnomočeno osebo, ki usmerja in si lasti svoje življenjske odločitve. Čustvena in vedenjska disregulacija lahko okrepi negativna prepričanja o sebi, zato je pomembno pomagati uporabnikom izboljšati nadzor impulzov in reševanje problemov s preokvirjanjem njihovih

sproženih odzivov (t. i. boj ali beg in zamrznitev) na okoljski stres kot ene izmed več možnosti, ki so jim na voljo. Ko se učijo in vadijo nove veščine, večajo svoj repertoar razpoložljivih izbir.

1.2.2.4 Sodelovanje in vzajemnost

Kot četrto izhodišče Levenson (2017, str. 107–108) poudarja sodelovanje in pravi, da pristop, ki temeljni na razumevanju travme, temelji na deljeni moči med pomagajočim in uporabnikom, kar poudari zaveznitvo. O sodelovanju govori tudi Hodas (2006, str. 33–36) in pravi, da je potrebno uporabniku omogočiti aktivno vlogo v sodelovanju, saj se del okrevanja zgodi tudi, ko oseba opusti pasivno vlogo žrtve. Prirojeno neravnovesje moči v uporabniškem odnosu zahteva nenehno pozornost na številne (pogosto subtilne in skrite) načine, na katere se lahko ustvari morebitni odpor s strani uporabnika. Hopper, Bassuk in Olivet (2010, str. 80–83) opozarjajo, da z vključevanjem uporabnika v proces odločanja dosežemo delitev moči med strokovnjaki in uporabniki. Strokovnjaki imamo nalogo vrniti moč uporabniku tako, da jasno določimo vloge, postavimo meje in enakovredno (ne pa večvredno) sodelujemo pri sprejemanju odločitev.

Mnogi uporabniki imajo izkušnjo razvojne kompleksne travme, kar tudi pomeni, da je njihovo zaupanje bilo izdano s strani staršev ali skrbnikov, ki naj bi bili tisti, ki jih varujejo in skrbijo zanje. Zato je v uporabniškem odnosu možna retravmatizacija, saj se lahko ponovno aktivira spomin na pretekle avtoritarne figure. Večina od nas je motivirana, da ustrezemo drugim, se podredimo avtoriteti in iščemo sprejetost in pozornost, kar ustvarja priložnosti za nekatere ljudi v položaju avtoritete, da izkoristijo tiste v podrejenih položajih. Ljudje, ki so preživeli zlorabe, so še posebej ranljivi za to, da so instinktivno nagnjeni k prilagajanju in sprejemanju ter morda potrebujejo spodbudo, da se zavedajo, da imajo pravico postavljati vprašanja, zavrniti storitve in podati zahteve (Levenson, 2017, str. 107–108). Delitev moči pomeni demokratičnost, s tem preprečimo koncentracijo moči odločanja na enem mestu (Steele in Malchiodi, 2012, str. 17).

Resnično sodelovalen delovni odnos je tisti, v katerem se strokovno znanje pomagajočega združi z znanjem uporabnika, ki je strokovnjak iz lastne izkušnje. S poznavanjem zgodovine in kulturnega ozadja vsakega uporabnika in z ustvarjanjem odprtega prostora za njegovo sodelovanje pri določanju poteka intervencije, lahko socialni delavci vključijo uporabnike in odstranijo ovire za spremembe. Uporaba uporabniškega odnosa kot terapijskega orodja

omogoča sodelovalno partnerstvo, ki spodbuja povezovanje z drugimi in poveča možnosti za čustveno korektivne izkušnje (Levenson, 2017, str. 107–108).

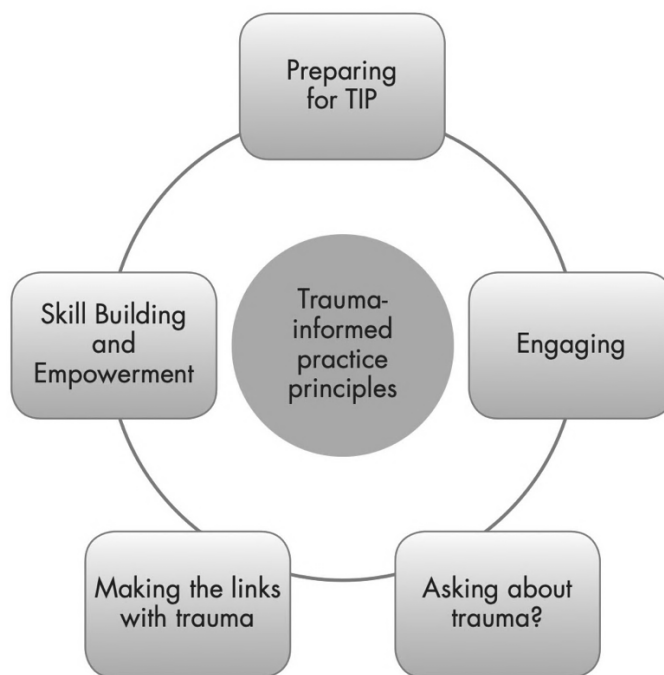
1.2.2.5 Opolnomočenje in dodajanje moči

Zadnje, peto izhodišče, pa je opolnomočenje (Levenson, 2017, str. 107–108). Pravo opolnomočenje se zgodi s pristopom, ki temeljni na močeh in na razumevanju simptomov kot prilagoditev in poudarja odpornost namesto patologije. Pogosto se zgodi, da se preveč osredotočamo na popravljanje težavnih vedenj, namesto da krepimo moč. Namesto vprašanja: “Kaj je narobe s tabo?”, bi morali vprašati: “Kaj se ti je zgodilo?” (SAMSHA, 2014, str. 11). S preoblikovanjem odzivov na travmo v normalno reakcijo lahko socialne delavke slavijo strategije preživetja, usmerjajo te instinkte v bolj konstruktivne veščine za vzpostavljanje odnosov in pomagajo uporabnikom pri doseganju občutkov nadzora v vsakdanjem življenju. Tako lahko spodbujamo samoučinkovitost, da pomagamo uporabniku sprejeti upanje in vero, da je sprememba mogoča (Levenson, 2017, str. 107–108). Strokovnjak razume travmo in njene vplive, kar pomeni, da prepozna sedanje neučinkovite ali škodljive odzive kot prilagoditve na travmatične izkušnje v preteklosti (Steele in Malchiodi, 2012, str. 16–17).

Pomagajoči se zavedamo, da se okrevanje zgodi v odnosih in verjamemo v pomembnost vzpostavljanja varnega, pristnega in pozitivnega odnosa pri uspešnem okrevanju osebe z izkušnjo travme. Verjamemo v možnost okrevanja za vsakogar in spodbujamo medsebojno podporo ter se osredotočamo na vire moči in odpornosti. Postavljamo si cilje, usmerjene v prihodnost, in zagotavljamo priložnosti za vključevanje posameznikov v programe na vseh ravneh sistema (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 217).

1.2.3 Uresničevanje pristopa, ki temelji na razumevanju travme

Praksa, ki temelji na razumevanju travme, poudarja razumevanje travme na vseh ravneh sodelovanja in preprečevanje ponovne travmatizacije. Strokovnjaki spremljajo posameznikove izrečene in neizrečene odzive ter prilagajajo pristope glede na posameznikove potrebe. Praksa, ki temelji na razumevanju travme, ni zbirka specifičnih tehnik ali strategij, temveč splošen način dela. Pomembno je razumeti, da bodo nekateri posamezniki potrebovali več podpore in drugačno vrsto podpore kot drugi (Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt, 2013, str. 19).



Slika 1. 2: Uresničevanje pristopa, ki temelji na razumevanju travme (Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt, 2013, str. 19)

Kot prvi korak pri uresničevanju omenjenega pristopa avtorji vidijo priprave, kamor vključujejo obravnavanje tem, ki bodo v prihodnosti pomagale strokovnjakom. Te teme vključujejo samozavedanje, sekundarno travmo, zavedanje o travmi in moči jezika. Takšna priprava je stalen proces, ki je temelj vseh interakcij in pogovorov z uporabniki (Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt, 2013, str. 18). Hodas (2006, str. 35) poudarja pomen administrativne zavezanosti in podpore omenjenemu pristopu. Bistveno se mu zdi integrirati razumevanje travme v način dela zaposlenih.

Storitve, ki so utemeljene na razumevanju travme, so naravnane k povečanju dostopa in vključenosti. Pri tem je pomembno, da organizacije upoštevajo vse ovire za sodelovanje, npr. revščino, brezdomstvo, spol idr. (Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt, 2013, str. 25). Povečanje vključenosti dosežemo tudi izboljšanim izobraževanjem osebja, pri čemer Hodas (2006, str. 36) poudarja, da je vse osebje organizacije na nek način v stiku z uporabniki. Zato je ključno, da vsi zaposleni v organizaciji prejmejo osnovne informacije o travmi in njenih učinkih. Zagotavljanje takšnih osnovnih informacij za vse zaposlene se zdi bolj smiselno kot izvajanje intenzivnih usposabljanj samo za posebno osebje, čeprav lahko organizacija sčasoma izvede oboje. Ko se osebje seznani z osnovno dinamiko travme, lahko to bistveno spremeni njihov pogled na uporabnike in njihove odzive nanje.

Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt (2013, str. 32) poudarjajo dilemo, ki se pojavi pri uporabi pristopa, ki temelji na razumevanju travme, in sicer kako naj strokovnjaki vprašajo uporabnike o njihovih travmatičnih izkušnjah. Obstajajo različna stališča glede tega, koliko informacij naj se zbere in kako naj se informacije zbirajo. Nekateri avtorji izražajo skrb, da bi lahko preveč hitra in neposredna vprašanja povzročila nelagodje in oviro za prihodnje sodelovanje. Nekateri celo menijo, da pretekle travme ne bi smeli obravnavati neposredno. Nasprotno misleči pa trdijo, da če strokovnjaki ne opazijo in ne obravnavajo simptomov travme, posamezniki morda ne bodo deležni ustrezne pomoči. Poleg tega so za nekatere posameznike travmatične izkušnje postale del vsakdanjega življenja in jih morda ne prepoznajo kot travmatične, kar bi lahko bilo spregledano kot dejavnik, ki vpliva na njihovo trenutno počutje. Knight (2015, str. 30–31) zagovarja stališče, da neposredno spraševanje uporabnikov o morebitni travmi na subtilen in spoštljiv način sporoča, da lahko o tem govori, ko je sama pripravljena, ter normalizira in potrjuje njene izkušnje in občutke.

Strokovnjaki velikokrat odlašajo pri obravnavi travmatičnih tem zaradi strahu pred potencialnimi negativnimi vplivi na osebo, s katero delajo, in sprožitvijo travmatičnega odziva. Hkrati pa, če zanemarjajo to področje, obstaja tveganje, da bodo osebi posredovali občutek nelagodja glede teme, kar lahko nezavedno omeji posameznikovo izražanje in sproži občutke sramu. Knight (2015, str. 25–34) meni, da lahko neodzivnost pomagajočega na izjave ali namige o izkušnji travme pri osebi okrepi občutke sramu in izolacije. Takšna izkušnja lahko celo sama po sebi povzroči retravmatizacijo, saj posamezniku odvzame njegov glas. Strokovnjaki bi morali biti seznanjeni s podatki, ki kažejo, da če se pogovarjajo o nasilju in travmi na obziren način, to ne vodi v travmatične stresne odzive (Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt, 2013, str. 33).

Ne bi smelo biti samoumevno, da trenutne politike in postopki, četudi skrbno oblikovani v preteklosti, ustrezajo pristopu, ki temelji na razumevanju travme. Potrebno je ugotoviti, ali so kakršne koli politike ali postopki škodljivi in ponavljajo pretekle travme. Posebno pozornost je treba nameniti politikam in postopkom, ki lahko nenamerno dopuščajo in racionalizirajo travmatične odzive in odnose. Takšne prakse so škodljive in lahko sprožijo pretekle izkušnje travme (Hodas, 2006, str. 36).

Levenson (2017, str. 111) zaključuje, da bi moral biti pristop, ki temelji na razumevanju travme, vgrajen v vsa socialna okolja, od javnih do zasebnih, profitnih in neprofitnih. Socialni delavci

lahko vgradijo načela pristopa, ki temelji na razumevanju travme, v svoje interakcije z uporabniki, tako da konceptualizirajo težavno vedenje kot posledico posttravmatskega stresa. Kopičenje negativnih izkušenj v otroštvu lahko sproži trajne nevrološke spremembe, vendar nevroplastičnost omogoča možganom, spremenjenim zaradi travme, integracijo novih izkušenj, ki utirajo pot čustvenemu celjenju in razvijajo nove nevronske poti za spremembo vedenja in kognitivne spremembe. Ko socialne delavke uporabijo prakse, ki temeljijo na razumevanju travme, uporabnikom omogočijo čustveno zdravilne izkušnje, ki dopuščajo, da se nove veščine razvijajo, vadijo in okrepijo.

Temeljna postmoderna izhodišča socialnega dela se zelo povezujejo z izhodišči zgoraj omenjenega pristopa. Ključni koncepti, ki oblikujejo sodobne pristope pri obravnavi travm, vključujejo: pomen kakovostnega delovnega odnosa, v katerem je sogovornik, tako kot tudi strokovnjak, aktivni soustvarjalec želenih izidov v procesu pomoči, poudarek na delu v sedanjem trenutku, obravnavanje iz perspektive moči, spodbujanje odpornosti, etiko vključevanja in drugo. Vendar pa strokovnjakom in organizacijam v Sloveniji še vedno primanjkuje občutljivosti za prepoznavanje vloge travme pri številnih težavah, s katerimi se ljudje soočajo, ter za razvoj ustreznih praks, ki bi podprle posameznika na poti okrevanja (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 217–218).

1.3 Krizni center za mlade (KCM)

Krizni center za otroke in mladostnike, kot del mreže kriznih centrov, je ključen vir podpore za mlade v stiski v Ljubljani. Tovrstni centri so namenjeni otrokom in mladostnikom, ki se znajdejo v različnih težkih situacijah, ki zahtevajo takojšnjo intervencijo in umik iz njihovega trenutnega okolja. To vključuje otroke od 6. do dopolnjenega 18. leta starosti ter v izjemnih primerih mlajše polnoletne osebe do dopolnjenega 21. leta starosti. Pomembno je, da ti centri nudijo varno zatočišče in podporo ne glede na to, ali se otroci in mladostniki sami odločijo za iskanje pomoči ali jih napoti katera od strokovnih institucij, kot so centri za socialno delo, policija, šolske svetovalne službe ali zdravstvene ustanove. S tem zagotavljajo, da lahko mladi v stiski dobijo potrebno pomoč in zaščito brez odlašanja (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, 2010, str. 1).

V kriznem centru in v primeru krizne namestitve se lahko osebo namesti za največ 21 dni. V tem času mora pristojni center za socialno delo zanj poiskati trajnejšo rešitev. Varuh

človekovih pravic pa opozarja na problem dolgotrajnih namestitev otrok in mladostnikov v kriznih centrih. Iz poročil izhajajo med drugim ugotovitve, da se je koncept delovanja kriznega centra, katerega bistvena elementa sta bila kratkotrajnost in prostovoljnost namestitve otroka ali mladostnika, z novimi nalogami, za katere so postali krizni centri zadolženi, precej spremenil. Krizni centri naj bi bili namenjeni kratkotrajnim namestitvam, v času katerih naj bi se urejala trajna rešitev za otroka oziroma mladostnika. Povprečna bivalna doba je v letu 2022 bila 25,18 dni. Prvič od ustanovitve Kriznega centra za mlade Ljubljana leta 1995 je povprečna bivalna doba presegla bivalni rok 21 dni (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2023, str. 1).

Strokovni delavci kriznega centra izvajajo: prvo socialno pomoč, osebno ali po telefonu, osebno pomoč nameščeni osebi, nudenje zatočišča osebi, ki potrebuje hitro in začasno odstranitev iz domačega okolja, namestitev, prehrano in nudenje varnosti osebi, ki se zateče v krizni center, pripravo osebe za vrnitev v domače okolje ali za namestitev v drugi ustrezni obliki, sodelovanje s pristojnimi centri za socialno delo, javnimi zavodi s področja zdravstva in šolstva, policijo in drugimi državnimi organi ter organizacijami, ki so pristojni za obravnavanje otrok in mladostnikov, izdelavo individualnega načrta razreševanja stisk osebe, vodenje dokumentacije o poteku obravnave za vsako osebo posebej, izdelavo končnega poročila po odhodu osebe iz kriznega centra ter vodenje svetovalnih razgovorov in vzgojno svetovanje staršem (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, 2010, str. 2–3).

Dejavnost KCM zajema poleg varstva otrok in mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje, z možnostjo kratkotrajne namestitve tudi enodnevne obravnave (prva socialna pomoč), informiranje in svetovanje po telefonu ter sodelovanje z institucijami, ki poteka 24 ur dnevno. Delo v teh centrih zahteva posebno občutljivost in strokovnost, saj gre za reševanje situacij, ki lahko močno vplivajo na otrokovo ali mladostnikovo življenje in dobrobit. S pravilno podporo in intervencijo lahko krizni centri pomembno prispevajo k temu, da mladi v stiski ponovno najdejo pot do varnosti, stabilnosti in samostojnosti.

Koder (2008, str. 25) opozarja na razliko med kriznim centrom in ostalimi oblikami institucionalnega varstva. Pravi, da je razlika v načinu namestitve. V vzgojni zavod, mladinske domove in stanovanjske skupine center za socialno delo otroke in mladostnike namesti po 120. in 121. členu Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih ter po določbi 180. člena Zakona

o izvrševanju kazenskih sankcij. Bivanje v kriznem centru pa je predvsem prostovoljno in časovno omejeno.

2. Formulacija problema

Interes za delo s travmo in raziskovanje tega področja se je v meni razvijal še pred začetkom študija. Tekom študija se je zanimanje še okrepilo, kar me je vodilo k odločitvi, da želim to področje raziskovati tudi v svojem diplomskem delu. Izhajala sem tudi iz želje, da bi tema diplomskega dela bila meni osebno blizu. Med študijsko prakso v tretjem letniku sem imela priložnost sodelovati z mladostniki, ki so imeli izkušnje razvojne kompleksne travme. Delo v kriznem centru me je neposredno soočilo z izzivi, s katerimi se srečujejo otroci, ki trpijo zaradi težkih življenjskih okoliščin. Vsak dan sem jih spremljala, kako v popolnoma tujem okolju poskušajo preživeti. Opazovanje njihovih stisk in odzivov zaposlenih me je spodbudilo k razmišljanju o ustreznosti obstoječih pristopov in potrebi po izboljšavah. Spraševala sem se, ali so reakcije delavcev ustrezne in ne povzročajo dodatne stiske. Svoje osebne izkušnje in opažanja sem želela poglobiti z raziskavo v diplomskem delu, s ciljem povečati zavedanje in kompetence zaposlenih na področju obravnave otrok, ki imajo izkušnjo travme.

Otroci z izkušnjo travme imajo lahko posledice na različnih področjih življenja, zato je pomembno, da se pomagajoči, ki sodelujejo z otroki, ustrezno odzovejo in jih podprejo. O tem govori pristop, ki je utemeljen na razumevanju travme. V ospredje postavlja razumevanje travme v vseh aspektih sodelovanja z uporabnikom. Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt (2013, str. 12) navajajo, da uporaba pristopa ne zahteva razkritja travme, njegova glavna značilnost je zagotavljanje psihofizične in čustvene varnosti ter možnosti izbire nadaljnjih korakov v smeri okrevanja. Pristop, utemeljen na razumevanju travme, je odgovor na potrebo po specifičnih ukrepih in specifičnem okolju, kar zahteva strokovno kompetentno in občutljivo delo z ljudmi z izkušnjo travme.

Raziskati želim, kako travma vpliva na posameznika, kako se z njo soočajo tako uporabniki kot tudi strokovni delavci ter kako lahko slednji pomagajo pri procesu okrevanja. Zavedam se, da se problemi, povezani s travmo, v sodobni družbi pogosto pojavljajo, zato sem se odločila raziskati to področje s ciljem prispevati k razumevanju in izboljšanju prakse na tem področju. Poznavanje znakov travmatičnih izkušenj nam bo omogočilo ne le boljše razumevanje teh posameznikov, temveč tudi učinkovitejše delovanje zanje, s čimer lahko kot strokovnjaki bistveno pripomoremo k izboljšanju njihove kakovosti življenja. Raziskovalne ugotovitve o poznavanju znakov travme in pristopih zaposlenih pri delu z otroki, ki so doživeli izkušnjo

travme, bodo tako doprinesle k utrditvi obstoječega strokovnega znanja ter lahko služile kot osnova za izboljšanje prakse na področju podpore in pomoči.

2.1 Namen in cilji raziskovanja

Cilje raziskave sem razdelila na pet sklopov. Prvi cilj je bil preučiti, kako hitro in učinkovito zaposleni prepoznajo travmatične izkušnje ter katera socialnovarstvena znanja uporabljajo pri delu s posamezniki, ki so doživeli travmatične dogodke. Drugi cilj je bil raziskati, v kolikšni meri so zaposleni seznanjeni s pristopom, ki temelji na razumevanju travme, ter kako ga udejanjajo v svojem delovnem okolju. Tretji cilj je bil preučiti, kako se zaposleni soočajo s sekundarno travmo in sočutno izčrpanostjo ter kakšen vpliv imata na njihovo vsakodnevno življenje. Četrty cilj je bil analizirati, kako se zaposlenim omogoča pridobivanje novih znanj na področju obravnave travm med zaposlitvijo ter katera znanja bi si želeli dodatno pridobiti. Zadnji, peti cilj raziskave je prispevati k boljšemu razumevanju kompleksnosti travmatičnih izkušenj ter njenega vpliva na posameznika in strokovnjake, ki delujejo v kriznih centrih.

Namen moje diplomske raziskave je posredno prispevati k posodobitvi in poglobitvi sedanjih kompetenc zaposlenih in osvetliti strokovne dileme zaposlenih zaradi dolgotrajnih namestitev otrok, s katerimi so primorani sodelovati dlje, kot je zakonsko dovoljeno, kar je strokovno neustrezno. Raziskati želim tudi, kako se sočutna izčrpanost in sekundarna travma odražata na zaposlenih v kriznih centrih ter kakšen je njun vpliv na njihovo duševno in fizično dobrobit. Namen tega dela je bolje razumeti te vidike in razviti strategije za preprečevanje ter obvladovanje teh stresnih stanj med zaposlenimi. S tem bi lahko izboljšali kakovost njihovega dela in dolgoročno prispevali k njihovemu boljšemu počutju ter učinkovitejši pomoči posameznikom v stiski.

2.2 Raziskovalna vprašanja

RV 1: Kako, na podlagi katerih kriterijev oz. znakov zaposleni v kriznem centru prepoznajo travmatične obremenjujoče izkušnje otrok? V katerih situacijah, odnosih komunikacijah itn. prepoznajo tveganja za dodatno travmatizacijo otroka v času bivanja v kriznem centru?

RV 2: Katera znanja o travmi in odpornosti zaposlenim v kriznem centru pomagajo pri vsakdanjem delu z otroki, ki so doživeli obremenjujoče izkušnje v otroštvu?

RV 3: Kako zaposleni v kriznem centru ocenjujejo ustreznost in kakovost svojih znanj in spretnosti za prepoznavanje in uporabo pristopa, utemeljenega na razumevanju travme? Kakšne prednosti in ovire tega pristopa prepoznavajo?

RV 4: Kako zaposleni v kriznem centru doživljajo sočutno izčrpanost in sekundarno travmo in kako se soočajo s posledicami na osebni in organizacijski ravni?

3. Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva empirična, s spraševanjem sem zbirala novo izkustveno gradivo (Mesec, 2009, str. 84). Glede na vrsto podatkov je kvalitativna, zbirala sem besedne opise zaposlenih v Kriznem centru za mlade Ljubljana, ki sem jih obdelala na kvalitativen način (Mesec, 2009, str. 85). Raziskavo bi opredelila tudi kot uporabno, saj so podatki uporabni za neposredne potrebe prakse (Mesec, 2009, str. 85).

3.2 Merski instrument

Merski instrument je pripomoček, ki ga uporabljamo pri merjenju (Mesec, 2009, str. 120). Za svojo diplomsko raziskavo sem kot merski instrument uporabila delno strukturirane smernice za intervju, sestavljene s pomočjo mentorice na podlagi tem, ki sem jih razbrala iz literature. Zajemajo 29 vprašanj odprtega tipa in so razdeljena na štiri sklope: razumevanje travme, izobraževanje s področja travme, poznavanje in uporaba pristopa, utemeljenega na razumevanju travme, ter sočutna izčrpanost in sekundarna travma. Vrstni red vprašanj sem prilagajala glede na potek pogovora. Med pogovorom sem po potrebi dodajala podvprašanja, ki sem jih prilagodila glede na potek pogovora. Sogovornikom je bila zagotovljena anonimnost osebnih podatkov, pogoj pa je bil, da oseba dela v Kriznem centru za mlade Ljubljana.

3.3 Opredelitev enot raziskovanja

Kot navaja Mesec (2009, str. 135), je cilj raziskave priti do ugotovitev, ki veljajo za celotno populacijo, ki je predmet raziskave. To lahko izvedemo s popolnim popisom populacije ali z vzorčenjem. Sama sem se odločila za popis populacije, kjer zberemo podatke o vsaki enoti populacije. Populacijo sestavlja vseh 5 oseb, zaposlenih v Kriznem centru za mlade Ljubljana.

Razlog za izbiro je priročnost, saj mi je Krizni center Ljubljana prostorsko najbližje. Prav tako sem med 3. letnikom študija pri njih opravljala praktično usposabljanje, kjer sem imela priložnost dobro spoznati njihove pristope in način dela, tako da sem lahko postavljala bolj usmerjena vprašanja. Menim, da vzorec ne bi bil reprezentativen, zato omenjene populacije nisem obravnavala kot vzorec.

3.4 Zbiranje podatkov

K sodelovanju sem zaposlene v Kriznem centru za mlade Ljubljana povabila prek elektronske pošte, kjer smo se tudi individualno dogovorili za termin izvedbe intervjuja. Podatke sem zbiral z metodo spraševanja, natančneje z delno strukturiranim intervjujem, saj sem želela dobiti čim bolj izčrpne odgovore in izvedeti stvari, ki jih neposredno ne morem videti. Podatki so bili zbrani tekom enega meseca, od 6. 4. 2024 do 3. 5. 2024. Pridobila sem zgodbe petih zaposlenih v Kriznem centru za mlade Ljubljana. Vsi intervjuji so bili opravljeni v prostorih Kriznega centra za mlade Ljubljana, trije izmed teh v sobi za razgovore in dva v pisarni zaposlenih. Pred vsakim intervjujem sem predstavila in razložila namen raziskave, pojasnila naslov diplomskega dela ter poudarila, da bodo podatki anonimizirani, znano bo samo mesto dela. Pogovorov nisem snemala, saj sem želela upoštevati želje intervjuvancev, ki so bili mnenja, da jim bo bolj prijetno, če pogovori ne bodo snemani. Podatke sem sproti zapisovala na osebni računalnik.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Zbrano gradivo predstavljajo pogovori, ki sem jih v obliki dobesednega zapisa prepisala na računalnik v programu Word. Podatke, ki sem jih pridobila s pomočjo intervjujev, sem obdelala kvalitativno po naslednjih korakih. Intervjuje sem najprej zapisala na računalnik. Transkripte vseh intervjujev imam shranjene na osebni računalniku. Ko sem imela vse intervjuje zapisane in urejene, sem določila enote kodiranja. Izjave, ki so se mi zdele pomembne glede na predmet raziskave, sem ohranila, ostale pa sem pri kodiranju izpustila. Izjave, ki so ostale, sem vpisala v tabelo in določila kodo. Tiste stavke, ki izgubijo pomen izven konteksta, sem pustila v celoti, v večini primerov pa sem jih razčlenila v posamezne izjave. Intervjujem sem določila črke od A do E, vsak intervju je imel svojo črko. Nato sem se lotila odprtega kodiranja. Izbranim izjavam sem določila pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Zadnji korak je bilo osno kodiranje. Izpisala sem vse pridobljene kategorije in vsaki pripisala pripadajoče pojme. Na koncu sem dobljene ugotovitve zapisala kot rezultate v obliki pripovedi. Rezultate sem podkrepila z izjavami. V tabeli 3.1 prikazujem primer odprtega kodiranja, celotno obdelavo podatkov sem dodala v prilogi.

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Travmatične izkušnje so individualne.	Travma kot individualna izkušnja	Opredelitev	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A2	Za nekoga je travma, ko je doma zaprt v temnem prostoru,	Omejitev fizičnega prostora	Različne oblike travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A3	vse do spolnega nasilja.	Spolno nasilje	Različne oblike travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A4	Pojem travme se popolnoma razlikuje.	Subjektivno dožemanje travmatičnih dogodkov	Subjektivnost travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A5	V kriznem centru niso vsi zaradi travme.	Raznoliki razlogi za zatekanje	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A6	doma starši ne pustijo uporabljati telefona.	Prepovedana uporaba telefona	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A7	Travma ima posledice in povzroča stisko.	Stiska	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme

Tabela 3. 1: Primer odprtega kodiranja

4. Rezultati

V nadaljevanju bom predstavila rezultate glede na raziskovalne teme, ki so bile določene v procesu kodiranja. Pri tem bom uporabila izjave intervjuvancev, ki so navedene v ležeči pisavi v oklepaju, pri čemer bo vsaka izjava opremljena s številko izjave.

4.1 Razumevanje travme

Intervjuvanci so travmatični dogodek največkrat opredelili kot slab dogodek ali izkušnjo, ki te zaznamuje (*Slaba izkušnja, ki te zaznamuje. (D1)*) in na osebi pusti dolgotrajne posledice na različnih področjih življenja (*Posledice so lahko na duševnem zdravju (B4) in čustvenih odzivih. (B5)*). Večina jih je izpostavila individualnost in subjektivnost travmatičnih izkušenj (*Za nekoga je travma, da si uniči hlače v dežju, za nekoga pa je travma zloraba. (D5)*), pri čemer so poudarili pomen podpore (*Veliko je odvisno od podpore, ki jo imaš v življenju. (D3)*). Dva intervjuvanca sta izpostavila pogostost potlačitve travmatične izkušnje (*Nekateri to izkušnjo oz. travmo potlačijo. (C3)*), pri čemer lahko potlačeno izbruhne ob neki drugi situaciji, ki osebo spominja na travmatično in vpliva na vedenje in čustvovanje (*Če ga ne razreši na pravi način, vpliva na vedenje in čustvovanje (E4)*). Dva intervjuvanca pa sta se dotaknila tudi razlogov za bivanje v kriznem centru, kjer sta izpostavila težave v komunikaciji, zlorabo in nasilje (*V krizni center se zatekajo mladostniki z zelo različnimi vrstami težav (E22)*).

Travmo zaposleni prepoznajo prek sprožilnih dejavnikov (*Ko se zgodi nekaj, kar za druge ni nujno travmatično, (B7) pri njemu sproži strahove in hudo podoživljanje (B8)*), težav na čustvenem in socialnem področju, kamor spada stiska (*Travma ima posledice in povzroča stisko (A7)*), odklanjanje socialnih stikov (*Lahko je socialno introvertiran, zaprt (B10)*), komuniciranje je oteženo (*Na začetku se mogoče malo težje odpre, težje spregovori (C5)*). Velikokrat pride tudi do zanikanja travmatičnega dogodka ali tudi posploševanja (*Predvsem zanikajo, da se jim je karkoli zgodilo in da to ni nič takega (D8) in posplošujejo (D9)*). Travmo prepoznajo tudi z opazovanjem telesne govorice, ki je lahko zakrčena (*Glede telesnih odzivov pa opazim zakrčenost, sploh ko pride do pogovora o njihovi travmi (D10)*). Prav tako so pri prepoznavanju travme omenili pomembnost dokumentacije in informacij, ki jih dobijo s centrov za socialno delo (*Seveda pa mi dobimo dokumentacijo in imamo določene informacije (A11)*). Vsi intervjuvanci so izpostavili, da jim ta dokumentacija pomaga pri nadaljnjem delu z

mladostniki in izpostavljajo pomembnost dostopa do dokumentacije in informacij, saj jim pomaga pri delu z mladostniki in so lahko pozorni na določene stvari (*V tej dokumentaciji je veliko informacij o mladostniku in smo lahko že na nek način pripravljeni (E8)*). Eden izmed intervjuvancev pa je omenil tudi težavnost prepoznavanja travme, sploh v primeru spolnih zlorab, saj velikokrat ni telesnih pokazateljev (*Ni nujno, da so kakšni telesni pokazatelji (A14)*).

Pri sodelovanju z mladostniki sta dva intervjuvanca izpostavila pomen časa, ki je potreben, da se zaupanje lahko vzpostavi (*Vsi rabimo čas, da zaupamo svoje travme (C6)*). Prav tako pa je zelo pomembno, da je sodelujemo previdno in občutljivo ter izhajamo iz želja in potreb mladostnika (*Če se želi o čem pogovarjati, se bo, če ne, ne bo (D12)*). Pozornost namenjamo tudi bolj skritim in težje opaznim znakom, ki razkrivajo možne travmatične izkušnje (*Kljub temu pa pazim na določene stvari in sem bolj občutljiva in pozorna (D14)*). Eden izmed intervjuvancev pa je opozoril na zelo pomembno stvar, in sicer je izpostavil ignoranco kot najslabši možen odziv na mladostnikove želje in potrebe (*Lahko je ignoranca, kar je še huje in občutek, da ti je vseeno (A15)*). Velikokrat mladostnikove želje in potrebe v njihovem domačem okolju niso slišane in upoštevane, zato je pomembno, da od nas dobijo izkušnjo biti slišan in upoštevan. Pomembno je, da je odnos empatičen, kot izpostavljata dva intervjuvanca (*Delujem na podlagi empatije in sočutja do človeka (C16)*) ter dodajata, da je zelo pomembno delovati empatično v vsakem odnosu (*Čisto tako kot z vsako osebo, empatično (D11)*). Pomembno je tudi, da je sodelovanje postopno in da si vzamemo čas, da osebo spoznamo (*Osebo je potrebno prej spoznati (A19)*), saj se lahko šele potem odzivamo na najboljši možen način. Pozornost namenjamo tudi čustvenim in vedenjskim odzivom (*Pozorni smo na čustvene odzive in vedenjsko izstopajoče zadeve (B12)*), saj lahko tako prepoznamo morebitne težave in stiske.

Pri delu z mladostniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, je ključno preprečiti retravmatizacijo, saj lahko ponovna izpostavljenost travmatičnim dogodkom povzroči dodatno škodo (*Postavimo strokovno mejo, do kam iti pri obravnavi travme, saj ne smemo delati škode otroku (B18)*). Naš odziv mora biti usmerjen v zmanjševanje posledic travme (*Ko zaznam travmo ali kakšen triger, se odzovem na način, da manjšam posledice (B20)*). Pri delu je pomembno upoštevati individualne preference in izkušnje mladostnika (*Zavedanje, ali sploh ima željo govoriti o dogodku (C43)*), pri čemer pa cilj pogovora ni nujno razkritje travmatičnih dogodkov (*Tekom pogovora ni cilj razkritje travme (C41)*), vendar zagotovitev varnosti preko tega, da mladostnika v pogovor o travmatični izkušnji ne silimo in mu pustimo, da o tem spregovori sam ob svojem času, ko je pripravljen. Pomembno je zavedanje, da lahko med

pogovorom pride do retravmatizacije (*Že samo pogovarjanje o travmi je lahko retravmatizacija, ker je lahko podoživljanje (D30)*), zato je potrebna previdnost pri odpiranju tem, ki se jih morda ne da ustrezno zaključiti (*Eden izmed principov je, da ni dobro odpirati stvari, ki jih ne moreš zaključiti (E17)*). Intervjuvanci poudarjajo, da njihovo delo temelji na tem, da mladostnika ne izpostavljajo travmatičnim izkušnjam (*Mladostnikov ne izpostavljamo travmatskim doživetjem (E52)*), kar pripomore k vzpostavljanju varnega in podpornega okolja (*Cilj bivanja v kriznem centru je, da se mu nudi varno okolje (E53)*), ki spodbuja mladostnikovo rast in preprečuje ponovno travmatizacijo.

Pri delu z mladostniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, je zagotavljanje varnosti ključnega pomena (*Mu nudimo varen prostor (B22)*). Vsi intervjuvanci se zavedajo, kako pomembno je varno okolje, kjer se mladostniki počutijo zaščitene in sprejete ter imajo možnost izražanja svojih čustev (*Sploh če prej niso imeli osebe, ki bi ji zaupali in se z njo pogovarjali (C8)*). Zaupanje in občutek varnosti sta še posebej pomembna, zato je nujno, da imajo mladostniki podporo oseb, ki jim zaupajo (*Nujno je, da se počutijo sprejete (C21)*). Pri tem je ključnega pomena brezpogojno sprejemanje in verodostojnost naše podpore (*Oseba mora začutiti, da se mu verjame, da se ne dvomi v to, kar govori (C22)*), saj le tako mladostniki lahko začutijo, da so v varnem prostoru, kjer lahko brez strahu izrazijo svoje misli, čustva in potrebe. Intervjuvanci so mnenja, da s tem gradijo temelje za njihov razvoj ter ustvarjajo okolje, ki spodbuja njihovo dobro počutje in samopodobo.

Dva izmed intervjuvancev sta izpostavila pomen razmejevanja vlog med terapevtom in strokovnim delavcem v kriznem centru (*Ker mi nismo terapevti in nismo tukaj za razreševanje travm (B16)*), kar je pomembno za razumevanje strokovne vloge zaposlenih v kriznem centru (*Vendar moja vloga tukaj ni terapija, lahko pa nudim pogovor o travmi (D19)*). Razmejevanje vlog med terapevtom in strokovnim delavcem omogoča učinkovito sodelovanje (*Mi ne obravnavamo same travme, in ne uporabljam nobenih metod za to (B19)*). Eden izmed intervjuvancev je prav tako izpostavil, da krizni centri nimajo ustreznih pogojev za obravnavo travme (*Mi nimamo pogojev, da bi se ukvarjali z razreševanjem travme (E46)*). Nenehno izobraževanje in pridobivanje novih znanj je pomembno, saj lahko s tem oseba oblikuje lasten pristop, ki temelji na kombinaciji različnih terapevtskih pristopov (*Iz vedenjsko kognitivne terapije (E32), sistemske terapije (E33) in kratke, k rešitvi usmerjene družinske terapije (E34)*). Pri sodelovanju z mladostnikom, ki je doživel travmatično izkušnjo, je pomembno sodelovanje z drugimi institucijami ter zagotavljanje ustreznih pogojev za sodelovanje (*Sodelujemo z*

drugimi institucijami, da poiščemo ustrezno rešitev (E15)). Poleg tega je treba upoštevati tudi valovanje vlog zaposlenih (Mi opravljamo naloge čistilke, kuharice in vse vmes (A43)).

Pri delu z mladostniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, je pomembno mladostnikom dati dovolj časa in prostora, da sami spregovorijo o svojih izkušnjah in čustvih (*Pomembno pa je, da damo otroku čas, da zadiha. in čas, da sam spregovori (A23)*), saj lahko le tako izražajo svoje potrebe na način, ki jim najbolj ustreza. Pri tem se osredotočamo na koncept tukaj in zdaj, kar pomeni, da smo prisotni v trenutku in se osredotočamo na trenutne potrebe mladostnika (*Osredotočenost na tukaj in zdaj (B24)*). Eden izmed intervjuvancev je poudaril, da ne pritiskamo na mladostnike, da bi hitro spregovorili, temveč jim nudimo varno okolje, kjer imajo možnost spregovoriti v svojem lastnem tempu (*Ne silim v pogovor, razen če vidim, da bi želel govoriti o nečem in ne zna (C11)*). Pri sodelovanju z mladostniki pa sta dva intervjuvanca izpostavila omejeno bivanje otrok v kriznem centru, kjer jim je treba zagotoviti varnost in podporo v omejenem časovnem obdobju (*Probleme lahko začnejo razreševati že pri nas, vendar so pri nas načeloma tri tedne, in to ni dovolj časa (A58)*). Eden izmed intervjuvancev pa je izpostavil pomen sodelovanja z družino, saj meni, da lahko le tako dobi celotno sliko dogajanja in zagotovi najbolj optimalno sodelovanje (*In da skupaj z družino opredelimo težave (E20)*).

Štirje od petih intervjuvanih poročajo, da se za delo počutijo pripravljene (*Za samo delo v kriznem centru pa se počutim opremljeno (B27)*), medtem ko vseh pet poroča, da se za samo obravnavo travme ne počutijo kompetentne (*Za samo obravnavo travme se ne počutim pripravljeno (B25)*). Za delo se počutijo pripravljene zaradi poznavanja zakonov (*Zaradi poznavanja zakonov socialnega varstva (B28)*), konceptov socialnega dela (*Konceptov socialnega dela (B29)*) in znanja o potrebah mladostnikov (*Znanja z vidika potreb otrok (B30)*). Eden od intervjuvanih pa pravi, da se pri svojem delu ne opira na nobene koncepte in teorijo (*Ne poznam nobenih pristopov (C19)*), vendar izhaja iz sebe in uporablja osebne izkušnje in lastne preference kot osnove za delo (*Izhajam iz sebe in kako bi si jaz želela, da bi se situacija odvijala, če bi bila jaz na otrokovem mestu (C20)*).

4.2 Pridobivanje znanj o travmi

Kot najbolj pogost način pridobivanja znanja so intervjuvanci izpostavili dodatna izobraževanja (*Znanja sem pridobila na dodatnih izobraževanjih (D20)*). Kot pomemben dejavnik

pridobivanja znanj je bilo izpostavljeno tudi praktično učenje (*Znanje sem pridobila iz prakse (C27)*), šolanje (*Znanja, ki jih pridobiš s šolanjem (A25)*), eden izmed intervjuvancev pa je izpostavil pomen samoiniciative, ki je pomembna za širjenje znanja (*Nujna je samoiniciativa (A32)*). Prav tako je bil kot pomemben dejavnik učenja omenjen prenos znanja s strani starejših sodelavk (*Sploh na začetku, ko sem prišel v socialno varstvo, mi je zelo prav prišel prenos znanja s strani starejših sodelavk (E38)*). Prenos znanja s strani starejših sodelavk omogoča mentorstvo in podporo mlajšim kolegom pri njihovem strokovnem razvoju. Starejše sodelavke lahko nudijo nasvete, usmerjanje in praktične smernice, ki pomagajo mlajšim kolegom pri obvladovanju izzivov in pri razvijanju njihovih kompetenc.

Vsi intervjuvanci so izpostavili, da imajo možnost nadgrajevanja svojega znanja z dodatnimi izobraževanji, ki jih nudi delodajalec (*Imamo izobraževanja, ki jih omogoča delodajalec (E40)*). Štirje od petih intervjuvanih pa so izpostavili, da imajo željo po dodatnem znanju. Kot razlog za dodatno znanje je eden od intervjuvancev navedel radovednost (*Z vidika splošnega zanimanja in radovednosti, bi dodatno znanje imela (B36)*), drugi pa željo za večjo pripravljenost na delo (*Verjamem, da bi še potrebovala kakšno izobraževanje, da bi se počutila še bolj pripravljeno za delo (C25)*). Štirje so tudi izpostavili, da tekom študija niso pridobili poglobljenih znanj o travmi (*Glede same travme nič oz. zelo pomanjkljivo (B34)*).

4.3 Pristop, utemeljen na razumevanju travme

Vsi med zaposlenimi so za pristop, ki temelji na razumevanju travme slišali prvič (*Sploh ga ne poznamo (D39)*), vendar so ga kljub temu uspešno opredelili. Dva intervjuvanca sta temelje omenjenega pristopa opisala kot osnovne veščine za vsak odnos (*Jaz mislim, da so to osnove, ki jih človek uporablja v interakcijah (C34)*), eden izmed intervjuvancev pa je menil, da pristop temelji na preprečevanju ponovne travmatizacije (*Preprečevanje retravmatizacije (D29)*). Da bi lahko uresničevali omenjeni pristop, zaposleni menijo, da bi potrebovali dodatna izobraževanja in ogled pristopa v praksi (*Dodatna izobraževanja (B52)*, *kjer bi si ogledali pristop v praksi (B53)*). Kot slabosti omenjenega pristopa je največ intervjuvancev izpostavilo pomanjkanje smiselne nadgradnje (*Zelo podoben temu, kar že obstaja (D44)*), kar povzroča zmedo v strokovnem delu (*Kar povzroča dodatno zmedo v strokovnem delu (B56)*). Dva sta bila mnjenja, da pristop povzema že obstoječe koncepte in ne predstavlja nič novega (*Slabost je v tem, da je splošen in nič novega (C54)*). Eden izmed intervjuvancev je kot slabost izpostavil,

da pristop ne predvideva sodelovanja z družino mladostnika (*Mi tukaj delamo z družino, in ta pristop ne vključuje družine (E64)*) in meni, da to vodi do izgube široke dinamike dela.

Kot prednosti pristopa pa je največ intervjuvancev izpostavilo skladanje z dosedanjim delom (*Prednosti pa vidim v tem, da se temelji koncepta skladajo s tem, kar mi že zdaj počnemo (A51)*). Kot pozitivno so intervjuvanci identificirali tudi dejstvo, da pristop poudarja pomen varnosti (*Prednost je sigurno v tem, da se poudarja zagotovitev varnega prostora (C55)*), zmanjševanje retravmatizacije (*Prednost vidim v tem, da poudarja zmanjšanje retravmatizacije (D43)*) in občutek biti slišan in sprejet (*Da se počuti sprejeta in slišana, tako kot pravi pristop (C56)*).

Med pogovorom o pristopu sem v njihovih pripovedih identificirala vseh pet temeljev pristopa, ki temelji na razumevanju travme. Opazila sem, da pristop uporabljajo v praksi, čeprav ne pod tem specifičnim imenom. Vsi intervjuvanci prepoznavajo pomen vzpostavitve varnega prostora (*Cilj bivanja v kriznem centru je, da se mu nudi varno okolje (E53)*) in odnosa (*Z vsakim mladostnikom, ki pride, najprej vzpostavim varen odnos (B39)*). Zavedajo se pomena prostora za pogovor, saj mora le-ta mladostniku predstavljati varnost, da spregovori o svoji stiski (*Do pogovora pride največkrat v pisarni, saj se večinoma tam počutijo varne (C40)*). Eden izmed intervjuvancev je izpostavil, da je postavljanje mej pomembno za občutek varnosti, saj tako mladostnik ve, kaj se od njega pričakuje (*Postavljamo jim meje, ker doma tega nimajo (A46)*).

Zavedanje, da je prvi stik izjemnega pomena, sem identificirala pri enem intervjuvancu (*Pomemben je prvi stik (A41)*). Večina intervjuvancev vidi zaupanje kot predpogoj, da mladostnik spregovori z njimi (*Moramo pridobiti zaupanje z druge strani (C36)*) in zavedajo se tudi časa, ki je potreben za vzpostavitev zaupanja (*Otroci rabijo čas, da spregovorijo s tabo (C45)*). Zaupanje vzpostavljajo na različne načine in sicer z igro, pogovorom in drugimi dejavnostmi, kot je igranje košarke (*Z njim preživljam čas, ali skozi igro ali skozi pogovor ob določenih dejavnostih (B42)*). Menijo, da se zaupanje vzpostavi skozi iskren stik interakcije, ki je ključnega pomena za avtentičnost odnosov (*Držiš se svoje besede, si otroku zgled (B46)*).

S tem, ko vključujejo uporabnika v programe na vseh ravneh sistema (*Če ima otrok težave v duševnem zdravju, bo vključen v določene programe, če ima težave z uporabo drog, se bo vključil v programe, namenjene za to (A55)*), mu nudijo opolnomočenje in izbiro ter mu vračajo avtonomijo. V njegovem življenju iščejo vire moči (*Se zanimam za njegovo življenje, kaj ga veseli in kaj ga ne, kaj mu je pomembno (B41)*), k jih spodbujajo (*Pri mladostnikih iščem*

pozitivne lastnosti, ki jih spodbujam (B43)). Opolnomočenje pa se dogaja tudi s tem, ko se mladostniku krepi samopodoba (In da ga okrepimo v smislu samopodobe (E56)) in mu posvečajo pozornost ter njihov čas (Naš fokus je mladostnik in med tem mu nudimo opolnomočenje (E60)).

Določanje pravil in postavljanje mej ni pomembno zgolj za varnost in vzpostavitev zaupanja, vendar s tem tudi krepijo sodelovalen odnos in vzajemnost (*Nimajo popolne svobode in izbire (A52)*). Uporabnika aktivno vključujejo v proces podpore in pomoči (*Vedno najprej aktivno vključimo mladostnika v obravnavo (E59)*), pri pogovoru pa se zavzemajo, da mladostnik prevzame aktivno vlogo namesto pasivne (*Ko pa do pogovora pride, pa je pomembno, da zavzame aktivno vlogo (D42)*). Sodelovanje in vzajemnost krepijo s spoštljivim odnosom (*Pomemben je spoštljiv odnos (D37)*), kar okrepi odnos in vzajemno zaupanje. Mladostniku omogočijo, da se njegove stiske resnično upoštevajo in ne zmanjšujejo. To pomeni, da se ne podcenjuje resnosti njegovih težav ali jih ne obravnava kot manj pomembne, kot morda mladostnik sam meni (*In to, da ne zmanjšuješ njihove stiske (D38)*). Mladostniku ne vsiljujejo idej in rešitev, vendar upoštevajo dejstvo, da je uporabnik strokovnjak iz lastne izkušnje (*Pomemben je pristop, da se mladostniku ne vsiljuje rešitev (E45)*).

Izbiro in avtonomijo v kriznem centru omogočajo že ohlapna pravila, saj ima mladostnik veliko izbire, kaj in kako bo preživel svoj čas v kriznem centru (*Vendar so pravila ohlapna (A53)*). Učijo jih novih veščin, kar veča repertoar razpoložljivih izbir, pri tem pa uporabljajo sistem nagrajevanja (*Sistem nagrad jih motivira za učenje novih veščin, kot na primer kuhanje (B47)*). Mladostniku omogočijo, da sam izbere čas za pogovor, ko je pripravljen (*Ne silim ga v pogovor (D41)*). Ko mladostniku omogočajo, da sam izbere čas za pogovor, mu dajejo občutek nadzora in avtonomije nad lastnimi izkušnjami. To mu omogoča, da se počuti bolj vključenega v proces podpore in pomoči in bolj odgovornega za svoje odločitve. Eden izmed intervjuvancev je poudaril, kako pomembno je mladostniku omogočiti izbiro, ko pride do pogovora s starši ali skrbniki. Če mladostnik ne želi, da se pogovor opravi skupaj z njimi, lahko izbere možnost opravljanja pogovora ločeno (*Če otrok ni pripravljen na pogovor skupaj s starši, mi pojasnimo staršem, da še ni pripravljen (E48) in razgovor opravimo ločeno in tako preprečujemo travmatizacijo (E49)*).

4.4 Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

S pojmom sočutna izčrpanost je bila seznanjena večina zaposlenih in navajajo, da so se sočutno izčrpane že počutili. Eden izmed intervjuvancev je za pojem slišal prvič (*Te besede specifično ne poznam (A62)*). Vsi ostali so pojem uspešno definirali kot čustveno izčrpanost zaradi empatije (*Čustvena izčrpanost, zaradi globoke empatije (B57)*) ter kot prenos travmatskih zgodb nase zaradi prevelike empatije (*Kot prenos travmatskih zgodb nase zaradi prevelike empatije (C59)*). V večini primerov so pojem sočutne izčrpanosti povezali s prekomerno empatičnostjo osebe (*Pregorelost zaradi prekomernega sočustvovanja (D45)*).

Kot vzrok za sočutno izčrpanost so v večini primerov navedli področje dela (*Ampak če delaš na takem področju, ima definitivno vpliv nate (A63)*), dolg delovnik (*Delovnik je dolg, te utruja in izčrpa (A68)*) ter zahtevnost dela (*Delo je zahtevno, psihično in fizično utrujajoče (A69)*). Trije intervjuvanci pa so vzrok za sočutno izčrpanost prepoznali v preveliki empatičnosti do zgodb mladostnikov (*To se zgodi, ko imaš preveč empatije do zgodb uporabnikov (D46)*). Sočutno izčrpanost intervjuvanci prepoznavajo po čustveni in mentalni izčrpanosti (*In potem nate vpliva v negativnem smislu, te čustveno izčrpa (C60)*) in občutkih preobremenjenosti (*Si preobremenjen zaradi poslušanja slabih zgodb (B60)*). Ena izmed zaposlenih pa je izpostavila, da je sočutno izčrpanost pri sebi prepoznala, ko je presegla njene strokovne meje (*Ja, zavedala sem se, da sem presegla svoje meje strokovnosti (D47)*), vendar je kljub temu pomoč želela nuditi, vendar ni znala.

Kot posledice sočutne izčrpanosti intervjuvanci navajajo odpor do službe (*S težavo sem hodil v službo (A73)*), izgubo želje po socialnih stikih (*Ja, prvi simptom je, da nimam potrebe po socialnih stikih (B61)*), izgubo volje do življenja in smisla (*Drugi simptom pa je to, da izgubiš voljo do življenja, ko vidiš, kaj vse se dogaja (B62)*), izgubo optimizma (*Izgubiš pozitiven pogled na družbo (B63)*), težave s spancem (*Nisem mogla spati (C62)*), negativen vpliv na odnose (*Počutila sem se izčrpano in sem potem to nosila v odnose (C64)*) in zabrisano mejo med delovnim in zasebnim življenjem (*Ja, izven službe sem razmišljal o možnih rešitvah, nosil sem delo domov (E72)*). Sočutno izčrpanost so premagovali z postavljanjem mej (*Vendar če želiš pomagati, do čustvenega izsiljevanja ne sme priti (E71)*) in profesionalnim odnosom (*Jaz vzpostavljam profesionalen odnos (E69)*).

Z sekundarno travmo se ni srečal še nihče od petih intervjuvancev (*Jaz je ne doživljam (D52)*), vendar so jo kljub temu uspešno opredelili kot prenos odzivov in posledic (*Prenesejo se odzivi in posledice doživete travme tudi nate (B64)*) ter kot podoživljanje (*Da travmo podoživljaš (D50)*). Da se sekundarna travma pri zaposlenih ne pojavi, se poslužujejo različnih strategij. Eden izmed intervjuvancev je dejal, da je pomembno vzpostaviti distanco in model varne navezanosti (*Ne smeš se preveč navezati (A78)*). Prav tako je izpostavil pomen racionalnega pristopa v procesu podpore in pomoči (*Moraš razumeti in gledati racionalno in meni gre to dobro (A79)*). Drugi intervjuvanci pa so izpostavili neidentifikacijo z uporabnikom (*Ne morem se počutiti enako, saj nisem enak človek kot ta oseba (D53)*) ter pomen osebne meje in zaščite (*Če bi razvila iste simptome kot uporabnik, potem lahko zamenjam službo, saj ne moreš pomagati (D55)*). Kot vzrok za sekundarno travmatizacijo pa intervjuvanci vidijo preveliko empatičnost do zgodb uporabnikov (*To se te tako močno dotakne in te isto boli kot njih (C66)*).

Najbolj pogosta oblika skrbi zase je telesna aktivnost (*Skrb zase, telovadba, ker tako dam ven frustracije (B68)*), ki se jo poslužujejo štirje od petih intervjuvanih. Pogosto kot skrb zase navajajo druženje ter pogovor s prijatelji (*Pogovor z drugo bližnjo osebo, da dam na nek način to ven, kako se počutim (C69)*), spletno nakupovanje (*Spletno nakupovanje (D56)*), poslušanje glasbe (*Glasba, saj rada hodim na koncerte (C71)*) ter tehnike sproščanja (*Bila sem na asertivnih tehnikah sproščanja (D59)*).

Organizacija prav tako skrbi za zaposlene z zagotavljanjem supervizije, vendar se zaposleni v kriznem centru niso odločili za njo (*Nudi supervizijo, vendar mi se tukaj nismo odločili za njo (C72)*), saj imajo vsako sredo intervizijska srečanja, kar se jim zdi zadostno (*Vsako sredo imamo sestanke, ki jih izkoristimo za intervizijo (D62)*). Organizacija pa prav tako ponuja zunanjo psihoterapevtsko pomoč v primeru znakov izgorelosti ali prekomernega stresa (*Imamo možnost zunanje psihoterapevtske pomoči v primeru, da pri sebi opaziš znake izgorelosti ali stresa (E79)*).

5. Razprava

V tem poglavju bom na podlagi pridobljenih rezultatov odgovorila na zastavljena raziskovalna vprašanja ter jih povezala s teoretičnimi izhodišči. S tem bom prispevala k boljšemu razumevanju raziskane problematike in njene uporabnosti v praksi.

RV 1: Kako, na podlagi katerih kriterijev oz. znakov zaposleni v kriznem centru prepoznajo travmatične obremenjujoče izkušnje otrok? V katerih situacijah, odnosih komunikacijah itn. prepoznajo tveganja za dodatno travmatizacijo otroka v času bivanja v kriznem centru?

Raziskava je pokazala, da so zaposleni seznanjeni s pojmom travme in njenih posledic. Kljub temu je bilo med tistimi, ki so pridobili diplomsko izobrazbo na Fakulteti za socialno delo, izraženo pomanjkanje specifičnega znanja o travmi. Ti zaposleni so poudarili, da so bila njihova znanja o travmi pridobljena z dodatnimi izobraževanji, študijem strokovne literature in izkušnjami iz prakse. Čeprav so na fakulteti pridobili splošna znanja in metode dela, so izrazili željo po poglobljenem znanju, ki bi jim omogočilo bolj učinkovito in kakovostno delo z otroki. Čeprav njihova primarna vloga v kriznem centru ni obravnava travme, je pomembno, da so z njo seznanjeni, saj se z njo srečujejo vsak dan. Njihova naloga ni obravnava travme kot take, vendar se mi zdi zelo pomembno, da so s to tematiko poglobljeno seznanjeni, saj po navadi pomenijo prvi stik z otrokom, poleg socialne službe. Prvi stik z otrokom je ključen, kot to opazajo Hodas (2006, str. 33–34) ter Hopper, Bassuk in Olivet (2010, str. 81–82), saj lahko neustrezno ravnanje povzroči dodatno škodo. Zato je odločilnega pomena, da zaposleni hitro prepoznajo travmatične izkušnje ter ustrezno ukrepajo. Pomembno je, da razumejo povezavo med otrokovim vedenjem in njegovimi travmatskimi izkušnjami, saj lahko le tako zagotovijo primeren in učinkovit odziv. Namesto da bi takšno vedenje označevali kot agresivnost, manipulacijo ali druge patološke pojave, se morajo zavedati, da lahko izvira iz globljih travmatičnih izkušenj. Rezultati kažejo na potrebo po nadaljnjem izobraževanju s poudarkom na specifičnih znanjih za delo v takšnih okoljih, kot je krizni center.

Zaposleni so uspešno opredelili travmo kot izjemno obremenjujočo izkušnjo, ki lahko bistveno vpliva na posameznikovo življenje. Ta definicija se sklada s konceptualizacijo, ki jo uporabljajo v SAMHSA (2014, str. 7), kjer je travma opredeljena kot rezultat dogodka ali serije dogodkov, ki jih posameznik doživlja kot ogrožajoče ali škodljive za svoje fizično ali čustveno počutje in lahko negativno vplivajo na njegovo delovanje. Zaposleni so prav tako prepoznali različne

oblike travmatičnih izkušenj in poudarili subjektivno naravo doživljanja travme. To pomeni, da je dojemanje dogodka kot travmatičnega odvisno od individualnih značilnosti, preteklih izkušenj in drugih faktorjev (Rozman, 2015, str. 34).

Pri prepoznavanju travmatičnih izkušenj se zanašajo na različne vire informacij, najpogosteje na dokumentacijo in neposreden stik z otrokom, vključno s pogovorom. Poudarjajo pa, da so simptomi travme odvisni od otroka, njegove starosti in razvojne faze. Če otrok izraža svoje misli in čustva verbalno, običajno sam pripoveduje o svojih travmatičnih izkušnjah. Pri tem zaposleni poudarijo pomen aktivnega poslušanja. Če otrok o travmatičnem dogodku ne želi govoriti, pa opazijo različne težave na čustvenem in socialnem področju, kot so izogibanje socialnim interakcijam, neupoštevanje družbenih norm, težave pri komunikaciji ter zanikanje ali relativizacija travmatičnih dogodkov. Podobne težave v svoji literaturi našteje tudi Scaer (2001, str. 140–142), ki prav tako poudari socialno izolacijo. Goelitz in Stewart-Kahn (2013, str. 172–175) navajata, da so pogosta vedenja otrok z izkušnjo travme umik, splošna otopelost, pomanjkanje zaupanja, težave pri medosebnih odnosih in interakciji z vrstniki, nemoč in pasivnost.

Ena od intervjuvank je poudarila pomembnost opazovanja telesne govorice pri prepoznavanju travmatičnih izkušenj. Omenila je, da lahko zakrčenost telesa med pogovorom o travmi in različna vedenjska obnašanja služijo kot pomembni kazalci. Povečano razburjenje, zakrčenost, disociacijo in zamrznitev, kot jih opisujeta Levine in Frederick (2015, str. 100–102), predstavljajo ključne elemente travmatskega odziva. Mešl in Drobnič Radobuljac (2019, str. 209–212) poudarjata, da je opazovanje telesnih znakov in govorice telesa pomembno, še posebej v primerih zlorabe in zanemarjanja. Zaposleni so izpostavili, da takšno obnašanje otroka izraža njegovo stisko, ki je ne smemo prezreti. S tem se strinjata tudi Mikuš Kos in Slodnjak (2000, str. 14), ki pravita, da lahko otrok z neustreznim in odstopajočim vedenjem sporoča svojo stisko.

Zaposleni v kriznem centru prepoznavajo tveganje za dodatno travmatizacijo otrok med njihovim bivanjem, zlasti v kontekstu komunikacije, ki mora biti občutljiva. Zavedajo se, da se lahko retravmatizacija zgodi med pogovorom in to se trudijo preprečiti s spoštovanjem otrokovih želja, neizražanjem dvomov v njihove zgodbe ter brez pritiskanja na otroka, da spregovori o travmatični izkušnji. Vseh pet zaposlenih poudarja, da sta čas in zaupanje ključnega pomena ter dodajajo, kako pomembno je, da otrok izkušnjo deli po lastnem tempu.

Herman (1992, str. 161–165) se strinja s to perspektivo in opozarja, da lahko dodatna travmatizacija otroka s strani sistema nastane, kadar strokovnjaki nimajo potrebnega znanja ali reagirajo neustrezno. Ignoriranje otrokove stiske je eden izmed najslabših odzivov, kot je poudaril eden od intervjuvancev. Nekateri zaposleni so opozorili na tveganje za dodatno travmatizacijo, ki izvira iz ignoriranja sprožilcev. Rozman (2015, str. 60–64) definira sprožilce kot senzorne dražljaje, ki nehoteno prikličejo celoten nepredelan spomin na travmatični dogodek. Avtorici Mikuš Kos in Slodnjak (2000, str. 18) poudarjata pomen sprožilcev, ki vzpostavljajo povezave s travmatičnimi dogodki v možganih. Ena izmed intervjuvank je izpostavila, kako pomembno je prepoznati sprožilce, ki segajo od vonjav do okusov, da bi preprečili ponovno aktivacijo travmatičnih spominov.

RV 2: Katera znanja o travmi in odpornosti zaposlenim v kriznem centru pomagajo pri vsakdanjem delu z otroki, ki so doživeli obremenjujoče izkušnje v otroštvu?

V Kriznem centru za mlade Ljubljana delujejo strokovni delavci in delavke z različnimi izobrazbenimi profili, kar pomeni, da imajo raznolika znanja in spretnosti. Raziskava je pokazala, da pri svojem delu uporabljajo različne pristope in sledijo različnim usmeritvam. Ena izmed intervjuvank je poudarila vodenje na podlagi lastnih izkušenj, medtem ko ostali poudarjajo, da se ravna po zgodovini prakse in delovnih izkušnjah. Tisti, ki imajo izobrazbo s področja socialnega dela, so omenili tudi uporabo socialnodelovnih metod, kot so aktivno poslušanje, vzpostavljanje varnega odnosa, poznavanje življenjskega sveta uporabnika, iskanje virov in moči ter koncept tukaj in zdaj. Kljub temu pa so intervjuvanci poudarili, da je bistveno prilagajati svoje ravnanje glede na otrokove pretekle izkušnje, trenutne želje in potrebe, saj vsak otrok prinaša s seboj svojo edinstveno zgodbo, zaradi česar pristopi ne morejo biti univerzalni.

Med zaposlenimi sem opazila pomanjkljivo razumevanje travmatičnih izkušenj. To pripisujem omejenim možnostim intenzivnih izobraževanj o travmi, saj so mi med pogovorom povedali, da imajo na voljo le eno takšno izobraževanje letno, ki se ga pogosto ne udeležijo, ker ni povezano z njihovim trenutnim delom ali jih tema ne zanima. Pri delu z otroki v kriznem centru izkazujejo previdnost in občutljivost. Nudijo jim umirjen in razumevajoč odnos, upoštevajo otrokove želje in potrebe ter se odzivajo empatično, zavedajoč se, da je za gradnjo zaupanja potreben čas. Vseh pet intervjuvancev je izpostavilo pomembnost preprečevanja retravmatizacije kot ključnega načela njihovega dela. Zavedajo se, da lahko otroku najbolje pomagajo, če ga temeljito spoznajo, zato posvečajo veliko časa vzpostavljanju medsebojnega

poznavanja. V tem procesu se zanimajo za otrokovo življenje, ga spodbujajo in krepijo njegove pozitivne lastnosti. Krepitev pozitivnih lastnosti je pomembna za doseganje občutka nadzora v vsakdanjem življenju (Levenson, 2017, str. 107–108).

Vsi zaposleni se zavedajo nujnosti preprečevanja ponovne travmatizacije, njihovi pristopi so usmerjeni v zmanjšanje travmatičnih posledic. Namen njihovih interakcij z otroki in mladostniki ni razkritje travme, temveč zagotavljanje varnosti in občutek brezpogojnega sprejemanja. Podobno navajata Steele in Malchiodi (2012, str. 16), ki poudarjata pomen vzpostavljanja psihofizične in čustvene varnosti v komunikaciji, kar je prav tako izpostavilo vseh pet zaposlenih. Na pomen varnosti pa v svoji literaturi opozori tudi Herman (1992, str. 161–165) in pravi, da lahko zaradi pomanjkanja varnosti pride do ponovne travmatizacije, če mora oseba govoriti o travmatičnem dogodku. Čeprav zaposleni travme ne spregledajo, je osredotočenost njihovega dela predvsem na zagotavljanju podpore otrokom. Podobna stališča izražajo tudi Knight (2015, str. 34) ter Mešl in Drobnič Radobuljac (2019, str. 217).

Zaposleni so opozorili na možnost ponovne travmatizacije v primeru dolgotrajnih bivanj otrok v kriznem centru. Kljub zakonsko določenemu 21-dnevnu bivanju, otroci v praksi ostanejo v kriznem centru več mesecev ali celo pol leta, kar ni ustrezno. Zaposleni niso ustrezno opremljeni za delo s tako dolgimi namestitvami, vendar so v to primorani zaradi neskladja med zakonodajo in prakso. Zapolnjene kapacitete kriznega centra povzročajo dodatne izzive, ki vplivajo na dobrobit otrok in zaposlenih. Te težave lahko skupaj z ohlapnimi pravili prispevajo k razvoju nezdravih vzorcev prilagajanja pri otrocih in mladostnikih ter povečajo tveganje za retravmatizacijo. Pomanjkanje vpogleda v otrokovo življenje zaradi cenzurirane dokumentacije iz centrov za socialno delo lahko poslabša situacijo, saj lahko vodi do napačnih interpretacij in neustreznih odzivov. S pomanjkanjem strokovnih znanj za dolgotrajne namestitve se soočajo tako zaposleni kot otroci, kar predstavlja ključen dejavnik retravmatizacije in izrazit izziv za delovanje kriznega centra.

Rezultati raziskave kažejo na pomanjkanje poglobljenih znanj o travmi. Zaradi pomanjkanja specializiranih znanj in značilnosti dela v kriznem centru, otroci in mladostniki ne prejmejo popolne podpore in oskrbe, ki bi jo potrebovali. Organizacija ne zagotavlja psihološke pomoči, terapevtskih storitev ali poučevanja metod obvladovanja travme, kar predstavlja veliko težavo v primeru dolgotrajnega bivanja. To pa lahko poveča tveganje, da otroci razvijejo nezdrave vzorce.

RV 3: Kako zaposleni v kriznem centru ocenjujejo ustreznost in kakovost svojih znanj in spretnosti za prepoznavanje in uporabo pristopa, utemeljenega na razumevanju travme? Kakšne prednosti in ovire tega pristopa prepoznavajo?

Ugotovitve raziskave nakazujejo na pomanjkljivo poznavanje pristopa, ki temelji na razumevanju travme, med zaposlenimi. Vsi zaposleni so prvič slišali za omenjen pristop. Med pogovori sem opazila, da kljub nepoznavanju pristopa zaposleni delujejo v skladu z načeli pristopa. Iz tega lahko sklepam, da bi bila implementacija pristopa, ki temelji na razumevanju travme, v socialnovarstvene institucije lahko relativno nezapletena, saj združuje temeljna načela in smernice za delo z otroki, ki so bili izpostavljeni travmatičnim izkušnjam, ki jih zaposleni že uporabljajo, vendar ne poglobljeno. Osrednja ideja omenjenega pristopa je, da prevzamemo držo nevedočega in se odrečemo prepričanju, da bolje razumemo, kaj otrok potrebuje. Pomembno je zavedanje, da je otrok ekspert na podlagi lastnih izkušenj, medtem ko je naša vloga aktivno poslušati in delovati z vidika perspektive moči (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 215).

Poole, Urquhart, Jasiura, Smilie in Schmidt (2013, str. 11–12) poudarjajo varnost kot enega od osrednjih ciljev pristopa, ki temelji na razumevanju travme, kar so potrdile tudi ugotovitve raziskave. Vsi zaposleni se zavedajo pomena ustvarjanja varnega okolja, ki predstavlja eno od ključnih načel pristopa. Varnost dosežejo z vzpostavljanjem mej v odnosu ter s pozornostjo do okolice, kjer poteka komunikacija. Tudi Levenson (2020, str. 293) poudarja pomen urejenega delovnega prostora, ki naj bo čist, z udobnimi stoli in prijetno dekoracijo, kar pomaga pri občutku dobrodošlosti.

Vsi zaposleni se zavedajo, da je zaupanje ključnega pomena, če želijo vzpostaviti komunikacijo z otrokom, in razumejo, da je potreben čas, da se zaupanje zgradi. V zvezi s tem avtorica Levenson (2017, str. 107–108) poudarja, da zaupanje nastaja postopoma in se izraža skozi čas. Avtorica v svojih kasnejših objavah poudarja pomembnost transparentnosti in vzpostavitve pristnega odnosa, kjer ima otrok priložnost za učenje zdravih vzorcev komunikacije. Podobno mnenje deli tudi socialni delavec, ki poudarja, da pridobivanje novih veščin širi nabor razpoložljivih možnosti. Raziskava je pokazala, da zaposleni vzpostavljajo zaupanje z otroki skozi igro, pogovor, iskren način interakcije in druge aktivnosti, kot je na primer igranje

košarke. Pristni način interakcije, kot ga opisuje tudi Levenson (2017, str. 107–108), otroku sporoča, da je slišan in razumljen.

Otroke in mladostnike vključujejo v sodelovanje na vseh ravneh sistema, kar krepi njihovo moč. Tako pa tudi krepijo sodelovanje in vzajemnost. Hodas (2006, str. 33–36) pravi, da je potrebno uporabniku omogočiti aktivno vlogo v sodelovanju, saj se del okrevanja zgodi tudi, ko preide iz pasivne vloge žrtve. Ravno to počnejo v kriznem centru, saj se mora uporabnik pred sprejemom strinjati, da bo aktivno prispeval k razreševanju lastne stiske. To je pogoj za sprejem. Kot strokovnjakom je naša naloga vrniti moč uporabniku tako, da jasno določimo vloge, postavimo meje in enakovredno sodelujemo pri sprejemanju odločitev (Hopper, Bassuk in Olivet, 2010, str. 80–83).

Otroke in mladostnike vključujejo na vseh ravneh sistema, s čimer krepijo njihovo samomotivacijo in občutek lastne moči. To povečuje tudi stopnjo sodelovanja ter vzajemnosti. Kot navaja Hodas (2006, str. 33–36), je ključno, da uporabniku omogočimo aktivno vlogo v procesu sodelovanja, saj del procesa okrevanja vključuje prehod iz pasivne vloge žrtve v aktivnega soustvarjalca lastne usode. V kriznem centru prav to izvajajo, saj se od uporabnika pričakuje, da aktivno sodeluje pri reševanju lastnih izzivov. Ta predpogoj je ključnega pomena za sprejem. Kot strokovnjakom je naša odgovornost vrniti moč uporabniku, kar dosežemo z jasno določitvijo vlog, postavljanjem mej ter enakovrednim sodelovanjem pri sprejemanju odločitev (Hopper, Bassuk in Olivet, 2010, str. 80–83). Opolnomočenje se je izkazalo za ključni element dela z mladostniki v kriznem centru. Zaposleni med pogovorom s posameznikom prepoznavajo njegove moči in jih spodbujajo, hkrati pa posvečajo pozornost tudi drobnim podrobnostim. Zavedajo se pomena krepitve notranjih in zunanjih virov ter krepijo moč posameznika s spoštovanjem njegovega mnenja. Vse to predstavlja osnovo postmodernega socialnega dela, ki se v veliki meri prepleta s predstavljenim konceptom (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 217).

Raziskava je prav tako pokazala, da zaposleni omogočajo možnost izbire in spodbujajo avtonomijo z različnimi pristopi k sodelovanju. Med temi pristopi je tudi ohlapnost pravil v kriznem centru, ki na začetku lahko otroku omogoči občutek svobode in olajša prilagajanje. Kljub temu so med intervjuji izrazili tudi skrb zaradi pomanjkanja pravil, saj lahko to vodi v hitro udobje in pasivnost. Pomembno je poudariti, da pristop, ki temelji na razumevanju travme, vključuje zavedanje o sočutni izčrpanosti in sekundarni travmi ter prepoznavanje potrebe po

krepitevi odpornosti ter fizičnega in duševnega zdravja strokovnjakov (Child Welfare Information Gateway, 2020, str. 8–9). Pristop prispeva k celovitemu in učinkovitemu obravnavanju posameznikov s travmatskimi izkušnjami ter zagotavlja trajnostno delovanje strokovnjakov na tem področju.

RV 4: Kako zaposleni v kriznem centru doživljajo sočutno izčrpanost in sekundarno travmo in kako se soočajo s posledicami na osebni in organizacijski ravni?

Skoraj vsi zaposleni so se s pojavom sočutna izčrpanost že srečali in so ga tudi znali opredeliti. Kot ugotavljata avtorja Lewis in King (2019, str. 96–106), je pojav pogost pri poklicih, kot so socialno delo, zdravstvena nega, psihoterapija in podobni, kjer je pogosta izpostavljenost človeškemu trpljenju. Zaposleni so sočutno izčrpanost opredelili kot izčrpanost zaradi pretirane empatije, kar se sklada s stališčem avtoric Kos in Slodnjak (2000, str. 79–80), po mnenju katerih se pojav razvije zaradi pretiranega sočustvovanja z ljudmi, ki trpijo, in dodajata in občutek nemoči pri reševanju njihovih težav.

Zaposleni so identificirali vzroke za razvoj sočutne izčrpanosti, videli so jih predvsem v naravi svojega dela. Navajajo, da je njihov delovnik dolg in naporen, delo pa zahtevno. Kot glavni vzrok pa so identificirali pretirano empatičnost do zgodb uporabnikov. Poudarili so tudi, da je razvoj sočutne izčrpanosti individualen in odvisen od posameznika, njegove ravni empatije ter sposobnosti postavljanja ustreznih meja. V skladu z ugotovitvami Kos in Slodnjak (2000, str. 79–80) so zaposleni kot posledice izpostavili izgubo želje po socialnih stikih, izgubo smisla in motivacije pri delu, negativne vplive na odnose ter telesne simptome, kot je nespečnost, kar je poudarila ena od intervjuvank. Cvetek (2009, str. 163–164) povzame, da je najpogostejša cena, ki jo plačajo pomagajoči na področju travm, izguba idealiziranega pogleda na svet.

Vsi zaposleni navajajo, da se še niso neposredno srečali s sekundarno travmo. Kljub temu pa jo uspešno identificirajo kot prenos odzivov in posledic, kakor navajata tudi avtorici Kos in Slodnjak (2000, str. 78–80). Intervjuvanci dodatno definirajo sekundarno travmo kot podoživljanje simptomov, ki jih izkusi oseba, ki je doživela travmatično izkušnjo. Ena od intervjuvank je izpostavila tudi pretirano identifikacijo z osebo, ki je doživela travmo. Opisuje, da se velikokrat znajde v situaciji, ko prevzame njeno jezo in frustracijo do sistema in storilca. Cvetek (2009, str. 163–164) ugotovljeno povzame s podobnimi besedami, in sicer, da se v procesih pomoči preoblikujejo tudi pomagajoči, ki postanejo del sistema, ki je trpel. Da bi

preprečili sekundarni prenos travme, se zaposleni poslužujejo različnih strategij, kot so ohranjanje distance, vzpostavitev zdrave navezanosti, avtentično sodelovanje, neidentifikacija z uporabnikom in postavitve jasnih mej.

Z raziskavo sem potrdila, da je skrb zase ključna sestavina samoopolnomočenja in dobrobiti zaposlenih v pomagajočih poklicih. Zavedanje pomena ohranjanja lastnega fizičnega, čustvenega in duševnega zdravja je temeljnega pomena za učinkovito izvajanje njihovega dela. Rezultati raziskave v mojem diplomskem delu kažejo, da se zaposleni redno spopadajo s stresom in čustveno izčrpanostjo, zato je nujno, da skrbijo zase ter si vzamejo čas za osebno nego. Med priljubljenimi metodami skrbi zase so telesne aktivnosti, kot so hoja, telovadba ali šport, tehnike sproščanja, ter dejavnosti, kot so branje ali poslušanje glasbe, ki pomagajo pri sprostitvi in razbremenitvi od dela. Poleg tega so kakovostni odnosi z družino in prijatelji ključni za čustveno podporo ter ohranjanje ravnovesja v življenju. Podobne strategije opisuje tudi Treven (2005, str. 61–73), pri čemer poudarja pomen učinkovitega upravljanja časa.

Čeprav organizacija, v kateri delujejo, ponuja supervizijo kot možnost za zmanjšanje stresa, se zaposleni za to niso odločili zato, ker v njej ne vidijo smisla. Namesto tega se udeležujejo intervizij, ki potekajo vsako sredo in jim omogočajo priložnost za izmenjavo izkušenj, podporo ter refleksijo. Potreb po dodatni superviziji ne vidijo. S tem si zaposleni zagotavljajo pomembno oporo in samoopolnomočenje v delovnem okolju. Cvetek (2009, str. 319) zagovarja stališče, da bi organizacija za zmanjšanje sekundarne travme in sočutne izčrpanosti morala zagotoviti možnost supervizije, konzultacij, ustrezno osebje ter stalno izobraževanje. Na podlagi rezultatov raziskave sem ugotovila, da organizacija skrbi za svoje zaposlene preko možnosti supervizije in izobraževanja.

Kljub pomembnim ugotovitvam te raziskave se moramo zavedati njenih omejitev. Ker sem v svoji raziskavi zajela zgolj zaposlene enega kriznega centra v Sloveniji, je posploševanje teh ugotovitev napačno. Omejen vzorec in specifične okoliščine enega centra ne omogočajo celovitega vpogleda v stanje in prakse drugih kriznih centrov v državi ali širše. Nadaljnje raziskave bi morale vključevati več kriznih centrov z različnimi delovnimi okolji in metodologijami, da bi se zagotovila širša veljavnost ugotovitev.

6. Sklepi

V nadaljevanju strnem dosedanje ugotovitve, ki sem jih oblikovala na podlagi rezultatov.

- Zaposleni se zavedajo pomembnosti seznanjenosti s pojmom travme, saj se srečujejo z njo vsak dan, čeprav njihova primarna vloga ni obravnava travme, temveč nudenje podpore otrokom.
- Kljub seznanjenosti z pojmom travme zaposleni, ki so pridobili diplomsko izobrazbo na Fakulteti za socialno delo, izražajo pomanjkanje specifičnega znanja o tej temi.
- Zaposleni v kriznem centru prepoznajo pomen poglobljenega znanja o travmi za učinkovito delo z otroki ter izražajo željo po nadaljnjem izobraževanju na tem področju.
- Prepoznavanje travmatičnih izkušenj in ustrezno ukrepanje sta ključnega pomena za zagotavljanje varnosti in dobrobiti otrok v kriznem centru.
- Prepoznavanje travmatičnih izkušenj temelji na različnih virih informacij, vključno z dokumentacijo in neposrednim stikom z otroki, pri čemer se zavedajo subjektivne narave doživljanja travme.
- Opazovanje telesne govorice je ključno pri prepoznavanju travmatičnih izkušenj, saj lahko različna obnašanja služijo kot pomembni kazalci.
- Zaposleni se zavedajo tveganja za retravmatizacijo otrok med bivanjem v kriznem centru in se jo trudijo preprečiti, tako da spoštujejo otrokove želje in vzpostavljajo zaupanje.
- Dolgotrajno bivanje otrok v kriznem centru predstavlja izziv, saj lahko vodi v dodatno travmatizacijo zaradi pomanjkanja specializiranih znanj in primernih pristopov.
- Implementacija pristopa, ki temelji na razumevanju travme, bi lahko (še) povečala učinkovitost dela zaposlenih v kriznem centru, saj ti že zdaj učinkovito delujejo v skladu z osnovnimi načeli tega pristopa.
- Zaposleni v kriznem centru poudarjajo pomen ustvarjanja varnega okolja ter vzpostavljanja zaupanja z otroki, saj to prispeva k bolj kakovostnemu in uspešnemu delu z otroki s travmatičnimi izkušnjami.
- Opolnomočenje otrok in mladostnikov v procesu zdravljenja je ključen element dela v kriznem centru, saj pomeni krepitev njihove samomotivacije in občutka lastne moči.

- Pomanjkljivo poznavanje pristopa, ki temelji na razumevanju travme, med zaposlenimi zahteva večjo ozaveščenost in izobraževanje, da bi zagotovili boljše delovne pogoje in rezultate za otroke v kriznem centru.
- Zaposleni v kriznem centru se srečujejo s sočutno izčrpanostjo, ki jo pogosto povzročata pretirana empatija do uporabnikov ter zavedanje lastne nemoči pri reševanju njihovih težav.
- Čeprav se zaposleni še niso neposredno srečali s sekundarno travmo, prepoznavajo njen potencialni vpliv na njihovo dobrobit in sprejemajo preventivne strategije, kot so zadosten počitek, redna telesna aktivnost, uspešno postavljanje mej med strokovnim in zasebnim življenjem ter strokovnost pri delu, za njeno preprečevanje.
- Skrb zase je ključnega pomena za dobrobit zaposlenih v kriznem centru, saj jim omogoča ohranjanje učinkovitosti in empatičnega delovanja v zahtevnem okolju.
- Kljub omejenim virom izobraževanja se zaposleni trudijo zagotoviti kakovnostno in učinkovito obravnavo otrok in mladostnikov v kriznem centru.

7. Predlogi

- Delovna organizacija bi lahko zagotovila več specializiranih izobraževanj o travmi za zaposlene v kriznem centru kot tudi za zunanje sodelavce, s poudarkom na pristopu, ki temelji na razumevanju travme. Potrebno je, da postanejo krizni centri ustanove, ki upoštevajo pristop, ki temelji na razumevanju travme. Zaposleni so tekom intervjujev izrazili željo po dodatnem izobraževanju iz omenjenega pristopa, zato menim, da bi jim bilo to koristno zagotoviti.
- Koristno bi bilo raziskati učinke implementacije pristopa, ki temelji na razumevanju travme, na dobrobit otrok v kriznih centrih v primerjavi s tradicionalnimi pristopi. V dotičnem kriznem centru zaposleni še ne delujejo v celoti po pristopu, ki temelji na razumevanju travme. Opazila sem, da glavne značilnosti pristopa udejanjajo v praksi, vendar nepregledno, nesistematično, torej verjetno zgolj nezavedno. Potrebno bi bilo pristop namerno, zavestno uporabljati v praksi.
- Razmisliti bi bilo treba o prilagoditvah delovnega okolja v kriznem centru, da bi omogočile boljše delovne pogoje za zaposlene ter posledično izboljšale kakovost oskrbe otrok in mladostnikov. To pomeni, da bi organizacija morala zagotoviti ustrezno število zaposlenih glede na število otrok in mladostnikov v kriznem centru, da bi se zmanjšali pritiski in obremenitve na posamezne zaposlene ter izboljšala kakovost oskrbe. Med pogovori so zaposleni omenili, da občutijo kadrovsko pomanjkanje, saj je zaposlenih zgolj pet. Izrazili so potrebo po vsaj še enem sodelavcu, kar bi jim razbremenilo natrpane urnike.
- Nujno je preučiti in morebiti spremeniti pravila glede dolžine bivanja otrok v kriznem centru, da se zmanjša tveganje za retravmatizacijo in omogoči otrokom boljše prilagajanje ter vključevanje nazaj v njihova običajna okolja. Zaposleni imajo najboljši vpogled v težave, ki jih dolgotrajno bivanje prinese otrokom in mladostnikom. Posledično lahko nudijo konstruktivne nasvete, po drugi strani pa bi vključevanje zaposlenih v procese odločanja in oblikovanja politik in pravil kriznega centra lahko povečalo njihovo motivacijo, zadovoljstvo in angažiranost pri delu.
- Izvajanje rednih psiholoških ocen in podpore za zaposlene bi lahko pomagalo pri prepoznavanju in obvladovanju sočutne izčrpanosti ter preprečilo pojav sekundarne travme. Štirje od petih intervjuvanih so se s sočutno izčrpanostjo že srečali, pri tem pa jim organizacija ni nudila drugih oblik pomoči kot supervizije, ki pa se je ne udeležujejo. Organizacija bi morala zagotoviti ustrezno finančno podporo za izobraževanja,

supervizijo po meri zaposlenih in programe samopomoči za zaposlene, da bi se povečali njihova strokovna usposobljenost in dobrobit.

- Organizacija bi lahko vzpostavila mehanizme za izmenjavo izkušenj in najboljših praks med različnimi kriznimi centri, kar bi prispevalo k izboljšanju kakovosti storitev in podpori za otroke ter zaposlene.
- Zdi se mi smiselno, če bi vsi študenti na Fakulteti za socialno delo pridobili znanje o pristopu, ki temelji na razumevanju travme, in poznali njegove ključne lastnosti, saj bi to omogočilo ustreznejše ukrepanje v korist otrok.

8. Uporabljena literatura

American Psychiatric Association (2013). Posttraumatic stress disorder. *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: Fifth Edition* (str. 271–280). Washington: American Psychiatric Association. Pridobljeno 20.3.2024 s [https://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/657/1/Diagnostic%20and%20statistical%20manual%20of%20mental%20disorders%20_%20DSM-5%20\(%20PDFDrive.com%20\).pdf](https://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/657/1/Diagnostic%20and%20statistical%20manual%20of%20mental%20disorders%20_%20DSM-5%20(%20PDFDrive.com%20).pdf)

Atwool, N. (2018). Challenges of operationalizing trauma-informed practice in child protection services in New Zealand. *Child & Family Social Work*, 1–8. Pridobljeno 6.4.2024 s <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/cfs.12577>

Carnes, P. (1997). *The betrayal bond: breaking free of exploitive relationships*. Florida, Deerfield Beach: Health Communications Inc.

Casey Family Programs (2018). *Why should child protection agencies become trauma-informed?* Pridobljeno 6.4.2024 s https://www.casey.org/media/SComm_Trauma-informed-1.pdf

Child Welfare Information Gateway. (2020). *The importance of a trauma-informed child welfare system*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Children's Bureau. Pridobljeno 29.4.2024 s <https://www.childwelfare.gov/resources/importance-trauma-informed-child-welfare-system/>

Cvetek, R. (2009). *Bolečina preteklosti: Travma, medosebni odnosi, družina, terapija*. Celje: Mohorjeva družba.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Danieli, Y. (1994). Countertransference and trauma: Self-healing and training issues. V Williams, M. & Sommer, J. F. (ur.), *Handbook of post-traumatic therapy* (str. 540–550). Greenwood: Bloomsbury Publishing.

Debevc, M. (2022). *Na razumevanju travme utemeljen pristop na področju zaščite otrok na centrih za socialno delo v Sloveniji*. (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, UL, Ljubljana. Pridobljeno 28.4.2024 s <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=139366>

Diaconescu, M. (2015). Burnout, secondary trauma and compassion fatigue in social work. *Revista de Asistentă socială*, 205(3), 57–63. Pridobljeno 27.3.2024 s http://staggsjamie.weebly.com/uploads/6/4/2/8/64285371/burnout_and_compassion_fatigue_in_social_workers.pdf

Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. V Figley, C. R. (ur.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (str. 1–20). New York: Routledge. Pridobljeno 6.4.2024 s https://www.researchgate.net/publication/245720535_Compassion_fatigue_as_secondary_traumatic_stress_disorder_An_overview/fullTextFileContent

Goelitz, A., & Stewart-Kahn, A. (2013). *From trauma to healing: A social worker's guide to working with survivors*. New York: Routledge.

Gostečnik, C. (2004). *Relacijska družinska terapija*. Ljubljana: Frančiškanski družinski inštitut.

Heller, L. & LaPierre, A. (2012). *Healing developmental trauma: How early trauma affects self-regulation, self-image, and the capacity for relationship*. Berkley: North Atlantic Books.

Herman, J. L. (1992). *Trauma and recovery: The aftermath of violence – from domestic abuse to political terror*. New York: Basic Books.

Hodas, G. (2006). *Responding to childhood trauma: The promise and practice of trauma informed care*. Pennsylvania Office of Mental Health and Substance Abuse Services. Pridobljeno 4.4.2024 s <https://www.nasmhpd.org/sites/default/files/2022-08/Responding%2520to%2520Childhood%2520Trauma%2520-%2520Hodas.pdf>

Hopper, E. K., Bassuk, E. L., & Olivet, J. (2010). Shelter from the storm: Trauma-informed care in homelessness services settings. *The Open Health Services and Policy Journal*, 3(2),

80–100. Pridobljeno 28.3.2024 s

https://www.researchgate.net/publication/239323916_Shelter_from_the_Storm_Trauma-Informed_Care_in_Homelessness_Services_Settings2009-08-202009-09-282010-03-22

Ihan, A. (2004). *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Inštitut za varovanje zdravja RS (2005). *Mednarodna klasifikacija bolezni in sorodnih zdravstvenih problemov za statistične namene: MKB-10*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.

International Classification of Diseases 11th Revision (b.d.). *IDC-10*. Pridobljeno 23.3.2024 s <https://icd.who.int/browse/2024-01/mms/en>

Knight, C. (2015). Trauma-informed social work practice: Practice considerations and challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(1), 25–37. Pridobljeno 3.4.2024 s <https://link.springer.com/article/10.1007/s10615-014-0481-6>

Koder, M. (2008). *Socialno delo in krizni center za mlade*. (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, UL, Ljubljana. Pridobljeno 6.4.2024 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/?q=koder+miran&id=468>

Korn, L. (2013). *Rhythms of recovery: Trauma, nature, and the body*. New York: Routledge.

Levenson, J. (2017). Trauma-informed social work practice. *Social Work*, 62(2), 105–113. Pridobljeno 24.3.2024 s <https://academic.oup.com/sw/article/62/2/105/2937786>

Levenson, J. (2020). Translating trauma-informed principles into social work practice. *Social Work*, 65(3), 288–298. Pridobljeno 29.4.2024 s <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/65/3/288/5872800?redirectedFrom=fulltext&login=false>

Levine, P.A. (2010). *In an unspoken voice: How the body releases trauma and restores goodness*. Berkeley: North Atlantic Books.

Levine, P. A. & Frederick, A. (2015). *Kako prebuditi tigra – Zdravljenje travm*. Ljubljana: V.B.Z.

Levine, P.A. & Kline, M. (2018). *Prek preizkušenj do življenjske moči: kako otrokom pomagamo, da prek obremenjujočih izkušenj postanejo samozavestni, radostni in psihično odporni*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Lewis, M. L. & King, D. M. (2019). Teaching self-care: The utilization of self-care in social work practicum to prevent compassion fatigue, burnout, and vicarious trauma. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(1), 96–106. Pridobljeno 6.4.2024 s <https://psycnet.apa.org/record/2019-01058-010>

Ličen, K. (2018). *Direktorice in direktorji centrov za socialno delo o travmi in o pristopu, ki temelji na razumevanju travme*. (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, UL, Ljubljana. Pridobljeno 23.3.2024 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/?q=ličen+klemen&id=2180>

McCann, L. I. & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3(1), 131–149.

Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Mešl, N., & Drobnič Radobuljac, M. (2019). Otrok z izkušnjo travme v postopkih zaščite. V Leskošek, V., Kodele, T., & Mešl, N. (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* (str. 202–235). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mikuš Kos, A. & Slodnjak, V. (2000). *Nesreče, travmatski dogodki in šola: pomoč v stiski*. Ljubljana: DZS.

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. (2010). *Pojasnila in strokovne usmeritve za delovanje kriznih centrov in interventne službe v okviru regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam*, 1–6. Neobjavljeno.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2023). *Dolgotrajne namestitve v krizne centre za otroke in mladostnike*, 1–5. Neobjavljeno.

Poole, N., Urquhart, C., Jasiura, F., Smilie, D., & Schmidt, R. (2013). *Trauma-Informed Practice Guide*. Pridobljeno 28.3.2024 s https://www.researchgate.net/publication/280626594_Trauma_Informed_Practice_Guide

Rasmussen, B. (2005). An intersubjective perspective on vicarious trauma and its impact on the clinical process. *Journal of Social Work Practice*, 19(1), 19–30. Pridobljeno 27.3.2024 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02650530500071829?scroll=top&needAccess=true>

Repič, T. (2008). *Nemi kriki spolne zlorabe in novo upanje*. Celje: Mohorjeva družba.

Rozman, S. (2015). *Pogum – Kako preboleti travmo*. Ljubljana: Modrijan.

SAMHSA. (2014). *Samhsa's concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach*. Rockville: Substance Abuse and Mental Health Services Administration. Pridobljeno 2.4.2024 s <https://store.samhsa.gov/sites/default/files/sma14-4884.pdf>

Scaer, C. R. (2001). *The body bears the burden*. New York: The Haworth Medical Press.

Solarovič, J. (2005). *Osnove o travmah, posledicah in pomoči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Steele, W., & Malchiodi, C.A. (2012). *Trauma-informed practices with children and adolescents*. New York: Routledge.

Stritih, B. (2006). Strategije pomoči pri socialnem delu s travmatiziranimi osebami in družinami. *Socialno delo*, 45(6), 333–343. Pridobljeno 27.3.2024 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-XNNQWWQE>

Treisman, K. (2017). *Working with relational and developmental trauma in children and adolescents*. Oxon: Routledge.

Treven S. (2005). Usposabljanje zaposlenih za premagovanje stresa. *Andragoška spoznanja*, 11(4). Pridobljeno 27.3.2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-90NGKLM5>

Van der Kolk, B. (2005). Developmental Trauma Disorder. *Psychiatric Annals*, 35(5), 401–408. Pridobljeno 27.3.2024 s <https://haruv.org.il/wp-content/uploads/2019/10/Developmental-trauma-disorder-van-der-kolk-2005.pdf>

Van der Kolk, B. (2023). *Telo si vse zapomni: možgani, um in telo pri zdravljenju travme*. Ljubljana: V.B.Z.

9. Priloge

9.1 Priloga A: Smernice za intervju

Razumevanje travme

Kako razumete pojem travma?

Kako prepoznate, da ima oseba izkušnjo travme? Kako opazite telesne in druge odzive na travmo?

Kako ravnate pri delu z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme?

Katera znanja o travmi vam pomagajo pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

Kako pripravljeni se počutite delati z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

Kako s svojim znanjem prispevate k delu z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme?

Kako bi ocenili svoje znanje o travmi?

Izobraževanje s področja travme

Kje in na kakšen način ste pridobili znanje o travmi?

Kako vidite prispevek študija na Fakulteti za socialno delo k vašemu znanju o travmi?

Kako vam je omogočeno pridobivanje novih znanj na področju travme tekom zaposlitve?

Katera znanja o travmi bi si še želeli pridobiti?

Poznavanje in uporaba pristopa, utemeljenega na razumevanju travme

Kako si razlagate pristop, utemeljen na razumevanju travme?

Kako ga uresničujete v lastni praksi?

Kako bi ocenili seznanjenost zaposlenih v vaši ustanovi s konceptom, ki temelji na razumevanju travme?

Kdaj in kako pri vašem delu uporabljate koncept, ki temelji na razumevanju travme?

Kaj bi potrebovali za uresničevanje temeljnih načel pristopa TIC? Kako si to lahko zagotovite?

Kje vidite prednosti tega pristopa? Kje vidite slabosti tega pristopa?

Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

Ko slišite besedo sočutna izčrpanost, na kaj pomislite ob njej? Ste se sami že kdaj počutili sočutno izčrpane? Katere simptome ste prepoznali?

Kaj za vas pomeni beseda sekundarna travma? Kako jo pri sebi prepoznate?

Kako poskrbite zase? Katerih tehnik se poslužujete?

Kako vaša organizacija skrbi za preprečevanje sočutne izgorelosti zaposlenih? Katere strategije uporablja?

9.2 Priloga B: Transkripti intervjujev

Intervju A

Razumevanje travme

A: Kako razumete pojem travma?

/Travmatične izkušnje so individualne./ (A1) Za nekoga je travma ko je /doma zaprt v temnem prostoru./ (A2) in /vse do spolnega nasilja./ (A3) /Pojem travme se popolnoma razlikuje./ (A4) /V kriznem centru niso vsi zaradi travme./ (A5) Nekateri so tu, ker jim /doma starši ne pustijo uporabljati telefona./ (A6) /Travma ima posledice in povzroča stisko./ (A7) /Večina otrok pa je tukaj zaradi travme./ (A8)

A: Kako prepoznate, da ima oseba izkušnjo travme? Kako opazite telesne in druge odzive na travmo?

/Včasih je to zelo težko./ (A9) To lahko /v nekaterih primerih spoznaš kasneje./ (A10) Seveda pa mi /dobimo dokumentacijo in imamo določene informacije./ (A11) Imeli smo primer deklice, kateri mami ni pustila uporabljati telefona. /Kasneje smo izvedeli, da je imela spolni napad./ (A12) /Mi smo to izvedeli šele čez čas./ (A13) /Ni nujno, da so kakšni telesni pokazatelji./ (A14) Lahko je /ignoranca, kar je še huje in občutek, da ti je vseeno./ (A15) V veliko primerih pa so pokazatelji travme že od začetka, vendar ne tako poglobljeno, kot lahko to /spoznaš šele s časom in zaupanjem./ (A16)

A: Kako ravirate pri delu z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme?

/Previdno, z občutkom./ (A17) Veliko mladostnikov pride k nam zaradi travmatične izkušnje. /Od začetka sodelujemo zelo previdno./ (A18) ker ne moremo takoj vedeti vsega in biti pametni. /Osebo je potrebno prej spoznati./ (A19) /Lahko pa takrat zgolj lajšamo bolečino./ (A20) Ob sprejemu /lajšaš možnost retravmatizacije in si pozoren na stresne dogodke./ (A21) /Si pozoren, umirjen./ (A22) včasih tudi spravljen, saj pridejo zraven mladostnika včasih tudi starši in pride do prerekanj. /Pomembno pa je, da damo otroku čas, da zadiha in čas, da sam spregovori./ (A23)

A: Katera znanja o travmi vam pomagajo pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Predvsem praksa./ (A24) /Znanja, ki jih pridobiš s šolanjem./ (A25) /in dodatnim izobraževanjem./ (A26) Veliko mojih znanj pa izhaja /iz knjig in literature./ (A27) saj ko kje zaznam besedo, ki ne vem kaj pomeni, jo preverim in na tak način širim svoje znanje.

A: Kako pripravljeni se počutite delati z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Povsem./ (A28) Če ne, ne bi bil tukaj.

Izobraževanje s področja travme

A: Kje in na kakšen način ste pridobili znanje o travmi?

/Specifičnega znanja o travmi nimam./ (A29) Kar znam, je tekom prakse in primerov. /Ko česa ne vem, se o tem pozanimam./ (A30)

A: Kako vidite prispevek študija na Fakulteti za socialno delo k vašemu znanju o travmi?

/Študij mi je dal začetek./ (A31) /Nujna je samoiniciativa./ (A32) /samoorganiziranje./ (A33) /in praksa./ (A34)

A: Kako vam je omogočeno pridobivanje novih znanj na področju travme tekom zaposlitve?

/Imamo izobraževanja./ (A35) /večinoma je samoiniciativno./ (A36) /Lahko se udeležimo seminarjev./ (A37) vendar jaz to nisem veliko hodil.

Pristop, utemeljen na razumevanju travme

A: Kako si razlagate pristop, utemeljen na razumevanju travme?

/Ne poznam./ (A38) Meni je važen pristop, ki pomiri zadeve. /Rabimo tehnike pomiritve./ (A39) saj veliko otrok pride s celo vojsko oseb in takrat rabiš tehnike pomiritve.

A: Kako ga uresničujete v lastni praksi?

/Nudimo jim varen prostor./ (A40) Čez tvojo razlago pristopa sem ugotovil, da to počnem. /Pomemben je prvi stik./ (A41) in da zadeve pomiriš, da se počuti dobrodošlega.

A: Kako bi ocenili seznanjenost zaposlenih v vaši ustanovi s konceptom, ki temelji na razumevanju travme?

/To mi prvič slišimo./ (A42)

A: Kdaj in kako pri vašem delu uporabljate koncept, ki temelji na razumevanju travme?

Pri nas od prvega do zadnjega dne to valovi skozi čas. /Mi opravljamo naloge čistilke, kuharice in vse vmes./ (A43) Ko pa pride do strokovnega dela, da /nudimo pomoč in podporo./ (A44) /prijaznost in na nek način otroke tudi vzgajamo./ (A45) /Postavljamo jim meje, ker doma tega nimajo./ (A46) Ker pa so pri nas samo tri tedne, je težko veliko narediti. Tukaj se stvari bolj pomirijo, potem pa gredo naprej v sistem in vstopajo v nove travme.

A: Kaj bi potrebovali za uresničevanje temeljnih načel pristopa TIC? Kako si to lahko zagotovite?

Pojma nimam. /Izobraževanje./ (A47) Ta koncept bi rabili razširiti. /Če obstajajo slovenske knjige o tej temi, bi jih z veseljem prebral./ (A48) /Strokovne literature v angleščini ne razumem./ (A49), tako da bi rabil prevode.

A: Kje vidite prednosti tega pristopa? Kje vidite slabosti tega pristopa?

/Slabost je v tem, da je nepoznam./ (A50) /Prednosti pa vidim v tem, da se temelji koncepta skladajo s tem, kar mi že zdaj počnemo./ (A51) Pri nas je glavno pravilo to, da ko pridejo otroci k nam, imamo določena pravila. /Nimajo popolne svobode in izbire./ (A52) /vendar so pravila ohlapna./ (A53) v primerjavi s tem, kamor bodo vstopali. Poglavitno pravilo, da se mi sploh strinjamo za sprejem, je /aktivno sodelovanje in vključitev v reševanje svoje problematike./ (A54) To pomeni, da bo otrok sodeloval s pristojnim centrom za socialno delo, ker le-ti imajo javna pooblastila, mi jih nimamo. /Če ima otrok težave v duševnem zdravju, bo vključen v določene programe, če ima težave z uporabo drog, se bo vključil v programe, namenjene za to./ (A55) /Tako nudimo izbiro./ (A56) /vendar nujno je aktivno sodelovanje pri reševanju svoje problematike./ (A57) Probleme lahko začnejo razreševati že pri nas, /vendar so pri nas načeloma tri tedne in to ni dovolj časa./ (A58) Pravo delo se začne, ko pridejo naprej v

sistem. /Seveda pa je nujno preprečevanje retravmatizacije./ (A59) /Predvsem pa zaupanje./ (A60) /To je nujno, da sploh spregovori s teboj./ (A61)

Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

A: Ko slišite besedo sočutna izčrpanost, na kaj pomislite ob njej?

/Te besede specifično ne poznam./ (A62) /Ampak če delaš na takem področju, ima definitivno vpliv nate./ (A63) /Nosim stvari domov, vendar se z leti okrepiš./ (A64) Navadil sem se tudi, da /malo lažje pozabim in se me stvari malo manj dotaknejo, kot so se me./ (A65) /Iz sočutja izhaja izčrpanost./ (A66) kar /izvira že iz same narave dela./ (A67) /Delovnik je dolg, te utruja in izčrpa./ (A68) /Delo je zahtevno, psihično in fizično utrujajoče./ (A69) Veliko smo na telefonih, ki konstantno zvonijo in pazimo otroke. Ampak ni izčrpanost, ker ne veš, kaj bi delal, ampak zato, ker ves čas delaš. Vedno imamo veliko otrok. Je izčrpanost, /koliko si pa sočuten, pa je individualno./ (A70) /Sam sem se naučil postavljati meje otrokom./ (A71)

A: Ste se sami že kdaj počutili sočutno izčrpane? Katere simptome ste prepoznali?

/Prej sem 25 let delal na centru za socialno delo in tam sem bil bolj izčrpan./ (A72) /S težavo sem hodil v službo./ (A73) /Tukaj mi je delo bolj pisano na koži, saj je več adrenalina in to mi nudi psihično zdravje./ (A74) Rad imam, da se dogaja.

A: Kaj za vas pomeni beseda sekundarna travma? Kako jo pri sebi prepoznate?

/Jaz to razumem kot podoživljanje./ (A75) /Sam ne občutim sekundarne travme./ (A76) /sem razvil trdo kožo./ (A77) /Ne smeš se preveč navezati./ (A78) /Moraš razumeti, in gledati racionalno in meni gre to dobro./ (A79) /Moraš sodelovati z otroki na svoj način./ (A80) /Seveda se me dotakne in boli./ (A81) Vendar simptome pa ne podoživljam. Odvisno je, kakšne ljudi imaš zraven.

A: Kako poskrbite zase? Katerih tehnik se poslužujete?

/Jaz hodim peš iz službe./ (A82) in /že takrat razčistim sam pri sebi, samoreflektiram./ (A83) Za sprostitev pa /rad poslušam glasbo./ (A84) in /hodim, saj rabim veliko gibanja./ (A85) /veliko berem, ampak nič strokovnega./ (A86) Glasba mi je zelo blizu, saj sem se z njo aktivno ukvarjal. Poleg branja in telesne aktivnosti pa /se sprostim tudi v družbi prijateljev in obiskovanjem koncertov./ (A87) Mene sprošča tisto, kar rad počnem.

A: Kako vaša organizacija skrbi za preprečevanje sočutne izgojenosti zaposlenih? Katere strategije uporablja?

Mi spadamo pod center za socialno delo in tam imajo na voljo delavnice telovadbe, kakor jaz vem. /Mi tukaj nimamo nič specifičnega./ (A88). Imamo pa košarkarski koš in mečemo na koš. /Kadrovska služba pa včasih organizira vadbo./ (A89) in dobimo povabilo preko elektronske pošte, ampak se ne udeležujemo, saj smo dovolj fizično aktivni, saj peremo, likamo, čistimo in se igramo.

Intervju B

Razumevanje travme

A: Kako razumete pojem travma?

/Dogodek, izkušnja, ki jo je doživel posameznik/(B1) in je /na njemu pustila dolgoročne posledice/(B2) /zaradi katerih ima lahko težave v življenju/(B3) /Posledice so lahko na duševnem zdravju/(B4) /in čustvenih odzivih/(B5)

A: Kako prepoznate, da ima oseba izkušnjo travme? Kako opazite telesne in druge odzive na travmo?

/Ima triggerje/(B6) Ko se /zgodí nekaj, kar za druge ni nujno travmatično/(B7) pri njemu sproži /strahove in hudo podoživljanje/(B8) Pozna se na tem, da ima /oslabljeno funkcioniranje ali na čustvenem področju, področju socialnih veščin/(B9) Lahko je /socialno introvertiran, zaprt/(B10) /Ne odziva se družbeno pričakovano na določene situacije glede na primernost starosti/(B11) /Pozorni smo na čustvene odzive in vedenjsko izstopajoče zadeve/(B12)

A: Kako ravnate pri delu z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme?

Preden pristopim do njih, se je /priporočljivo posvetovati s centri za socialno delo/(B13) saj so oni tisti, ki /imajo dokumentacijo in informacije/(B14) Prvi korak je to, da si /seznanjen s tem, kaj in kako in si potem bolj pozoren na te stvari/(B15) Prej pridobiš informacije, na podlagi katerih oblikuješ svoj pristop. Ker mi /nismo terapevti in nismo tukaj za razreševanje travm/(B16) in zdi se mi, da je /naša vloga strokovna/(B17) Postavimo strokovno mejo, do kam iti pri obravnavi travme, saj ne smemo delati škode otroku/(B18)

A: Katera znanja o travmi vam pomagajo pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Mi ne obravnavamo same travme, in ne uporabljam nobenih metod za to/(B19) /Ko zaznam travmo ali kakšen trigger, se odzovem na način, da manjšam posledice/(B20) /Pomirimo otroka/(B21) /mu nudimo varen prostor/(B22) /tehnike čuječnosti in prisotnosti/(B23) /osredotočenost na tukaj in zdaj/(B24) In potem je na tebi, da zagotoviš ustrezno strokovno pomoč, za obravnavo tega.

A: Kako pripravljeni se počutite delati z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Za samo obravnavo travme se ne počutim pripravljeno/(B25) ker /to ni moja strokovna vloga tukaj/(B26) /Za samo delo v kriznem centru pa se počutim opremljeno/(B27) /zaradi poznavanja zakonov socialnega varstva/(B28) /konceptov socialnega dela/(B29) /znanja z vidika potreb otroka/(B30) /raznih izobraževanj s področja dela z mladostniki/(B31) /in znanja s področja mediacije/(B32)

Izobraževanje s področja travme

A: Kje in na kakšen način ste pridobili znanje o travmi?

/Poglobljenega znanja o travmi nimam/(B33)

A: Kako vidite prispevek študija na Fakulteti za socialno delo k vašemu znanju o travmi?

/Glede same travme nič oz. zelo pomanjkljivo/(B34)

A: Kako vam je omogočeno pridobivanje novih znanj na področju travme tekom zaposlitve?

/Eno enodnevno izobraževanje na leto imamo./ (B35)

A: Katera znanja o travmi bi si še želeli pridobiti?

/Z vidika splošnega zanimanja in radovednosti, bi dodatno znanje imela./ (B36) Ne pa z vidika nujne potrebe, saj to ni moja vloga tukaj.

Poznavanje in uporaba pristopa, utemeljenega na razumevanju travme

A: Kako si razlagate pristop, utemeljen na razumevanju travme?

/Ne poznam poglobljeno./ (B37) /Kot osnovne veščine, katere človek potrebuje za vstopanje v uporabniški odnos./ (B38)

A: Kako ga uresničujete v lastni praksi?

Z vsakim mladostnikom, ki pride, /najprej vzpostavim varen odnos./ (B39) /Posvetim mu čas in pozornost./ (B40) /se zanimam za njegovo življenje, kaj ga veseli in kaj ga ne, kaj mu je pomembno./ (B41) /Z njim preživljam čas, ali skozi igro ali skozi pogovor ob določenih dejavnostih./ (B42) Na podlagi tega se ustvari zaupanje. /Pri mladostnikih iščem pozitivne lastnosti, ki jih spodbujam./ (B43) /Postavljanje meje otroku vzbuja zaupanje./ (B44) /saj se ob mejah otrok počuti varnega./ (B45) /Držiš se svoje besede, si otroku zgled./ (B46) Uporabljamo načine nagrajevanja, sploh pri gospodinjstkih opravilih. /Sistem nagrad jih motivira za učenje novih veščin, kot na primer kuhanje./ (B47)

A: Kako bi ocenili seznanjenost zaposlenih v vaši ustanovi s konceptom, ki temelji na razumevanju travme?

/Pomanjkljivo./ (B48)

A: Kdaj in kako pri vašem delu uporabljate koncept, ki temelji na razumevanju travme?

/Specifično tega pristopa ne uporabljamo, saj nismo terapevti./ (B49) /Seveda pa zadovoljimo potrebe po varnosti./ (B50) /in izbiri./ (B51)

A: Kaj bi potrebovali za uresničevanje temeljnih načel pristopa TIC? Kako si to lahko zagotovite?

/Dodatna izobraževanja./ (B52) /kjer bi si ogledali pristop v praksi./ (B53)

A: Kje vidite prednosti tega pristopa? Kje vidite slabosti tega pristopa?

/Slabosti tega pristopa vidim v tem, da povzema koncepte drugih, že uveljavljenih pristopov v praksi./ (B54) /brez smiselne nadgradnje in razlikovanja, glede na končni rezultat./ (B55) /kar povzroča dodatno zmedo v strokovnem delu./ (B56) Kaj ta pristop dela drugače, od drugih pristopov, ki so že v praksi? Kaj več lahko uporabnik dobi od tega pristopa, kakor od tistih, ki so že v veljavi?

Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

A: Ko slišite besedo sočutna izčrpanost, na kaj pomislite ob njej?

/Čustvena izčrpanost, zaradi globoke empatije./ (B57) /Si čustveno in mentalno izčrpan./ (B58) /ker si preveč dojemljiv in empatičen do zgodb in težav drugih, s katerimi si v stiku./ (B59) /Si preobremenjen zaradi poslušanja slabih zgodb./ (B60) in zraven si še v vlogi, ko moraš reagirati na to.

A: Ste se sami že kdaj počutili sočutno izčrpane? Katere simptome ste prepoznali?

/Ja, prvi simptom je, da nimam potrebe po socialnih stikih./ (B61) ker ne morem nobenega več poslušati, ker je to moje delo osem ur. Drugi simptom pa je to, da /izgubiš voljo do življenja, ko vidiš, kaj vse se dogaja./ (B62) /Izgubiš pozitiven pogled na družbo./ (B63) in to potem vpliva na tvoje življenje.

A: Kaj za vas pomeni beseda sekundarna travma? Kako jo pri sebi prepoznate?

/Prenesejo se odzivi in posledice doživete travme tudi nate./ (B64) /Pri sebi je ne prepoznavam./ (B65)

A: Kako poskrbite zase? Katerih tehnik se poslužujete?

/Včasih spletno nakupovanje./ (B66) (smeh). /Delim svoje obremenjujoče izkušnje s sodelavci, da skupaj predelamo./ (B67) Ker mogoče še kdo doživlja isto in je potem laična intervizija. /Skrb zase, telovadba, ker tako dam ven frustracije./ (B68) in /tehnike sproščanja v privatnem življenju./ (B67)

A: Kako vaša organizacija skrbi za preprečevanje sočutne izgorelosti zaposlenih? Katere strategije uporablja?

/Imamo na voljo supervizijo./ (B68)

Intervju C

Razumevanje travme

A: Kako razumete pojem travma?

Travmo razumem kot nek /travmatičen dogodek, ki se je osebi zgodil./ (C1) /in pusti posledice čez celo življenje./ (C2) /Nekateri to izkušnjo oz. travmo potlačijo./ (C3) In potlačeno lahko /izbruhne ob kateri drugi travmatični situaciji./ (C4)

A: Kako prepoznate, da ima oseba izkušnjo travme? Kako opazite telesne in druge odzive na travmo?

/Na začetku se mogoče malo težje odpre, težje spregovori./ (C5) /Vsi rabimo čas, da zaupamo svoje travme./ (C6) /Osebe, ki so bolj odprte, se pogovorijo./ (C7) in jim je potem, v večini primerov, lažje. /Sploh, če prej niso imeli osebe, ki bi ji zaupali in se z njo pogovarjali./ (C8)

A: Kako ravnate pri delu z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme?

/Otroku pustim, da sam spregovori./ (C9) /Dam mu čas./ (C10) /Ne silim v pogovor, razen če vidim, da bi želel govoriti o nečem in ne zna./ (C11) V tem primeru se /odzovem na empatičen način./ (C12) Vseeno je /nujno, da se oseba počuti varno zraven tebe, da ti sploh zaupa./ (C13)

A: Katera znanja o travmi vam pomagajo pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Jaz nisem naredila Fakultete za socialno delo/(C14) in vaših /konceptov, teorij in znanj ne poznam podrobno./(C15) Sem sociologinja. /Delujem na podlagi empatije in sočutja do človeka./(C16) /dajem občutek varnosti./(C17) /Pridobim zaupanje./(C18) /Ne poznam nobenih pristopov./(C19) /izhajam iz sebe in kako bi si jaz želela, da bi se situacija odvijala, če bi bila jaz na otrokovem mestu./(C20) /Nujno je, da se počutiti sprejetega./(C21) /Oseba mora začutiti, da se mu verjame, da se ne dvomi v to, kar govori./(C22)

A: Kako pripravljeni se počutite delati z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

Ker sem skoraj dve leti zaposlena, se mi zdi, da /lažje prenašam in delam na tem področju./(C23) /Vsaka izkušnja, ki jo ima otrok, se te dotakne./(C24) Verjamem, da /bi še potrebovala kakšno izobraževanje, da bi se počutila še bolj pripravljeno za delo./(C25)

Izobraževanje s področja travme

A: Kje in na kakšen način ste pridobili znanje o travmi?

/Na Filozofski fakulteti nismo o tem nič govorili./(C26) /Znanje sem pridobila iz prakse./(C27) /In od oseb v mojem življenju, ki so doživele travmo./(C28) Na tak način sem poznala, kako odreagirati v takem trenutku.

A: Kako vam je omogočeno pridobivanje novih znanj na področju travme tekom zaposlitve?

/Imamo izobraževanja./(C29) Imamo možnost in priložnost, da se izpopolnjuješ.

A: Katera znanja o travmi bi si še želeli pridobiti?

/Znanja o tem, kako delati z mladostniki, ki so bolj zaprti./(C30) /Da bi imela znanja, kako jim dati vedeti, da so tukaj varni/(C31) /in da mi lahko zaupajo./(C32)

Poznavanje in uporaba pristopa, utemeljenega na razumevanju travme

A: Kako si razlagate pristop, utemeljen na razumevanju travme?

/Ne poznam poglobljeno./(C33) Jaz mislim, da so to /osnove, ki jih človek uporablja v interakcijah./(C34) /Uporablja ga verjetno veliko oseb, ki dela v socialno-varstvenih storitvah./(C35) /Moramo pridobiti zaupanje z druge strani./(C36) /ponuditi varnost./(C37) /sočutje in samoodločanje./(C38)

A: Kako ga uresničujete v lastni praksi?

/Vzpostavim varen prostor in odnos./(C39) /Do pogovora pride največkrat v pisarni, saj se večinoma tam počutijo varne./(C40) /Tekom pogovora ni cilj razkritje travme./(C41) /vendar bolj to, ali je pripravljenost z druge strani./(C42) In /zavedanje, ali sploh ima željo govoriti o dogodku/(C43) in /zavedanje, da se tudi ti ustaviš, če čutiš, da ni pripravljenosti/(C44) z druge strani in se vrneš na to temo drug čas. /Otroci rabijo čas, da spregovorijo s tabo./(C45) in /glede na to, da so tu tri tedne, je včasih težko./(C46) /Pomembno je, da mu pustiš, da on govori./(C47) /Mu pomagaš s podvprašanji, ampak on naredi glavni del./(C48)

A: Kako bi ocenili seznanjenost zaposlenih v vaši ustanovi s konceptom, ki temelji na razumevanju travme?

/Vsi smo za to prvič slišali./ (C49)

A: Kdaj in kako pri vašem delu uporabljate koncept, ki temelji na razumevanju travme?

/Pri svetovalnih pogovorih z mladostniki./ (C50) /Mi smo že prej seznanjeni z dokumentacijo./ (C51) /Če vemo, da je bila neka travma, smo še bolj previdni in občutljivi./ (C52) Smo bolj pazljivi in damo več časa, da se odpre.

A: Kaj bi potrebovali za uresničevanje temeljnih načel pristopa TIC? Kako si to lahko zagotovite?

/Da nam nekdo pove, kaj sploh je to./ (C53)

A: Kje vidite prednosti tega pristopa? Kje vidite slabosti tega pristopa?

/Slabost je v tem, da je splošen in nič novega./ (C54) /Prednost je sigurno v tem, da se poudarja zagotovitev varnega prostora./ (C55) /Da se počuti sprejeta in slišana, tako kot pravi pristop./ (C56) /Ponudimo možnosti za reševanje, na koga se lahko obrne, če bi želel nekaj rešiti./ (C57) /Damo mu vedeti, da ni sam v tem in to zavedanje je pomembno./ (C58)

Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

A: Ko slišite besedo sočutna izčrpanost, na kaj pomislite ob njej?

/Kot prenos travmatskih zgodb nase zaradi prevelike empatije./ (C59) In potem nate /vpliva v negativnem smislu, te čustveno izčrpa./ (C60)

A: Ste se sami že kdaj počutili sočutno izčrpane? Katere simptome ste prepoznali?

/Ja, veliko sem razmišljala pred spanjem./ (C61) in /nisem mogla spati./ (C62) /Poznalo se je tudi v odnosih z drugimi ljudmi./ (C63) sploh na začetku kariere. /Počutila sem se izčrpano in sem potem to nosila v odnose./ (C64)

A: Kaj za vas pomeni beseda sekundarna travma? Kako jo pri sebi prepoznate?

/To, da travmatski dogodek, ki ga je nekdo doživel in občutke ob njem, prenesem nase./ (C65) /To se te tako močno dotakne in te isto boli kot njih./ (C66) /Pri sebi jo ne prepoznam./ (C67)

A: Kako poskrbite zase? Katerih tehnik se poslužujete?

/Definitivno veliko spanja./ (C68) in /pogovor z drugo bližnjo osebo, da dam na nek način to ven, kako se počutim./ (C69) /Hodim na sprehode./ (C70) in /glasba, saj rada hodim na koncerte./ (C71)

A: Kako vaša organizacija skrbi za preprečevanje sočutne izgorelosti zaposlenih? Katere strategije uporablja?

/Nudi supervizijo, vendar mi se tukaj nismo odločili za njo./ (C72) /Mi se pogovorimo na sestankih, torej na nek način intervizija./ (C73)

Intervju D

Razumevanje travme

A: Kako razumete pojem travma?

/Slaba izkušnja, ki te zaznamuje./ (D1) /največkrat zloraba./ (D2) /Veliko je odvisno od podpore, ki jo imaš v življenju./ (D3) /Travma je tisto, kar ti dojemaš kot travmo, je subjektivna./ (D4) /Za nekoga je travma, da si uniči hlače v dežju, za nekoga pa je travma zloraba./ (D5)

A: Kako prepoznate, da ima oseba izkušnjo travme? Kako opazite telesne in druge odzive na travmo?

/Prepoznam po njihovem obnašanju./ (D6) /Ko se pogovarjaš z mladostnikom, narediš neko oceno vedenja./ (D7) In vsi mladostniki so tukaj z razlogom. /Predvsem zanikajo, da se jim je karkoli zgodilo in da to ni nič takega./ (D8) /in posplošujejo./ (D9) /Glede telesnih odzivov pa opazim zakrčenost, sploh ko pride do pogovora o njihovi travmi./ (D10)

A: Kako ravnate pri delu z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme?

/Čisto tako kot z vsako osebo, empatično./ (D11) /Če se želi o čem pogovarjati, se bo, če ne, ne bo./ (D12) /Vendar ne prilagam svojega pristopa do te mere, da bi bilo opazno./ (D13) /Kljub temu pa pazim na določene stvari in sem bolj občutljiva in pozorna./ (D14)

A: Katera znanja o travmi vam pomagajo pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Dodatna izobraževanja o travmi, zlorabi, duševnemu zdravju in drogah./ (D15) Vsa ta izobraževanja sem imela dodatno, saj /tega na fakulteti ni./ (D16) /Pomaga mi pristop, ki vzpostavlja varen prostor./ (D17)

A: Kako pripravljeni se počutite delati z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Zelo, ker sem dobra v tem in ker razumem definicijo travme./ (D18) /Vendar moja vloga tukaj ni terapija, lahko pa nudim pogovor o travmi./ (D19)

Izobraževanje s področja travme

A: Kje in na kakšen način ste pridobili znanje o travmi?

/Znanja sem pridobila na dodatnih izobraževanjih./ (D20) /Na fakulteti znanja o travmi nisem dobila nič./ (D21) /Poleg tega pa je potrebno zavedanje, da je travma subjektivna./ (D22) Zato je /težko imeti univerzalni model./ (D23)

A: Kako vidite prispevek študija na Fakulteti za socialno delo k vašemu znanju o travmi?

/Pomanjkljivo in suhoparno./ (D24) /Rabili bi več prakse, ustvarjanja umetnih primerov na fakulteti./ (D25) /Rabili bi primere iz realnega življenja./ (D26)

A: Kako vam je omogočeno pridobivanje novih znanj na področju travme tekom zaposlitve?

/Ustanova nudi dodatna izobraževanja./ (D27)

A: Katera znanja o travmi bi si še želeli pridobiti?

/O travmi, ki jo pusti avtizem./ (D28)

Poznavanje in uporaba pristopa, utemeljenega na razumevanju travme

A: Kako si razlagate pristop, utemeljen na razumevanju travme?

/Preprečevanje retravmatizacije./ (D29) /Že samo pogovarjanje o travmi je lahko retravmatizacija, ker je lahko podoživljanje./ (D30) /Pristop zahteva strokovnost./ (D31) /pravilnost/ (D32) /in varen prostor./ (D33)

A: Kako ga uresničujete v lastni praksi?

/Nudim jim varen prostor/ (D34) in /dam čas, da se sami želijo pogovarjati o travmi./ (D35) /Sem pozorna na detajle./ (D36) /Pomemben je spoštljiv odnos/ (D37) /in to, da ne zmanjšuješ njihove stiske./ (D38)

A: Kako bi ocenili seznanjenost zaposlenih v vaši ustanovi s konceptom, ki temelji na razumevanju travme?

/Sploh ga ne poznamo./ (D39)

A: Kdaj in kako pri vašem delu uporabljate koncept, ki temelji na razumevanju travme?

/Ko pride mladostnik, mu najprej dam čas in možnost, da si zbere misli./ (D40) /Ne silim ga v pogovor./ (D41) /Ko pa do pogovora pride, pa je pomembno, da zavzame aktivno vlogo./ (D42)

A: Kje vidite prednosti tega pristopa? Kje vidite slabosti tega pristopa?

Prednost vidim v tem, da /poudarja zmanjšanje retravmatizacije./ (D43) Slabosti pa v tem, da je /zelo podoben temu, kar že obstaja./ (D44)

Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

A: Ko slišite besedo sočutna izčrpanost, na kaj pomislite ob njej?

/Pregorelost zaradi prekomernega sočustvovanja./ (D45) /To se zgodi, ko imaš preveč empatije do zgodb uporabnikov./ (D46)

A: Ste se sami že kdaj počutili sočutno izčrpane? Katere simptome ste prepoznali?

/Ja, zavedala sem se, da sem presegla svoje meje strokovnosti./ (D47) /ampak sem še zmeraj šla z glavo skozi zid in želela pomagati./ (D48) Meja strokovnosti je mišljena tako, da je /vse postalo preveč na osebnem nivoju./ (D49)

A: Kaj za vas pomeni beseda sekundarna travma? Kako jo pri sebi prepoznate?

/Da travmo podoživljam./ (D50) /Temu jaz rečem sekundarna viktimizacija./ (D51) /Jaz je ne doživljam./ (D52) /Ne morem se počutiti enako, saj nisem enak človek kot ta oseba./ (D53) /Jaz lahko samo predvidevam, kako se počutijo drugi./ (D54) /Če bi razvila iste simptome kot uporabnik, potem lahko zamenjam službo, saj ne moreš pomagati./ (D55)

A: Kako poskrbite zase? Katerih tehnik se poslužujete?

/Spletno nakupovanje./ (D56) /pitje kave/ (D57) /in kvalitetno preživet čas z družino./ (D58) /Bila sem na asertivnih tehnikah sproščanja/ (D59) in /začela sem se ukvarjati s športom, da sem zamotila glavo./ (D60)

A: Kako vaša organizacija skrbi za preprečevanje sočutne izgorelosti zaposlenih? Katere strategije uporablja?

/Nudijo supervizijo, ampak se je ne udeležujemo./ (D61) /Vsako sredo imamo sestanke, ki ga izkoristimo za intervizijo./ (D62)

Intervju E

Razumevanje travme

A: Kako razumete pojem travma?

/Travmo razumem kot neprijeten dogodek, ki ga posameznik doživi/ (E1) /in vpliva na njegova nadaljnja ravnanja./ (E2) /Dogodek najprej potlači./ (E3) /Če ga ne razreši na pravilen način, vpliva na vedenje in čustvovanje./ (E4) /To povzroča težave pri delovanju/ (E5) /in vodi v dolgotrajnejše težave./ (E6)

A: Kako prepoznate, da ima oseba izkušnjo travme? Kako opazite telesne in druge odzive na travmo?

Mi že na začetku /dobimo dokumentacijo s strani centrov za socialno delo./ (E7) V tej dokumentaciji je /veliko informacij o mladostniku in smo lahko že na nek način pripravljeni./ (E8) /V primeru, da otroka pripelje interventna služba, vnaprejšnje dokumentacije ni/ (E9) in /preko zgodbe odkrivamo možne travmatične stvari./ (E10) /Če si pozoren, opaziš njihovo govorico telesa./ (E11)

A: Kako ravnate pri delu z ljudmi, ki imajo izkušnjo travme?

/Krizni center nudi začasno namestitev mladostnikom, ki se odločijo za odhod od doma./ (E12) Jaz mislim, da tukaj v kriznem centru, /glede na naš način dela, nimamo ustreznih pogojev, da bi obravnavali travmo./ (E13) /Posamezniku nudimo varno okolje/ (E14) in /sodelujemo z drugimi institucijami, da poiščemo ustrezno rešitev./ (E15) /Ukvarjanje s travmatskimi doživetji pa potrebuje dlje časa trajajočo obravnavo./ (E16) /Eden izmed principov je, da ni dobro odpirati stvari, ki jih ne moreš zaključiti./ (E17) da /ne povzročimo več škode kot koristi./ (E18)

A: Katera znanja o travmi vam pomagajo pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/O tem, da znam opredeliti problematiko/ (E19) /in da skupaj z družino opredelimo težave./ (E20) /Ko opredelimo njihove težave, se potem začnemo pogovarjati o rešitvah./ (E21) /V krizni center se zatekajo mladostniki z zelo različnimi vrstami težav./ (E22) /Od težav v komunikaciji./ (E23) /do zlorabe/ (E24) /in nasilja./ (E25) /Z družino potem sklenemo dogovore/ (E26) in /kot rešitev se po navadi predlaga vrnitev domov./ (E27) /Če gre pa za nasilje, zlorabe ali alkoholizem staršev, se običajno predlaga izločitev iz okolja/ (E28) /in se razmišlja o najbolj primerni rešitvi, torej institucionalna namestitev./ (E29) /Jaz sem izoblikoval svoj pristop./ (E30) /ki je kombinacija iz različnih teoretskih pristopov./ (E31) /Iz vedenjsko kognitivne terapije./ (E32) /sistemske terapije/ (E33) /in kratke, k rešitvi usmerjene družinske terapije./ (E34)

A: Kako pripravljeni se počutite delati z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme?

/Jaz sem počutim pripravljenega, usposobljenega./ (E35)

Izobraževanje s področja travme

A: Kje in na kakšen način ste pridobili znanje o travmi?

/Študij psihologije./ (E36) /in tudi izobraževanja./ (E37) Sploh na začetku, ko sem prišel v socialno varstvo, mi je /zelo prav prišel prenos znanja s strani starejših sodelavk./ (E38) /Tudi iz prakse./ (E39)

A: Kako vam je omogočeno pridobivanje novih znanj na področju travme tekom zaposlitve?

/Imamo izobraževanja, ki jih omogoča delodajalec./ (E40) /Po pogodbi nam je dolžan omogočati do 10 dni plačanega izobraževanja na leto./ (E41) /Delodajalec je tudi ponudil soudeležbo, če se kdo odloči za večletna izobraževanja./ (E42)

A: Katera znanja o travmi bi si še želeli pridobiti?

/Koristno bi bilo slediti novim trendom, ki se pojavljajo tekom psihosocialnega svetovanja./ (E43)

Poznavanje in uporaba pristopa, utemeljenega na razumevanju travme

A: Kako si razlagate pristop, utemeljen na razumevanju travme?

/Ne poznam./ (E44) Pomemben je pristop, da se mladostniku ne vsiljuje rešitev./ (E45) /Mi nimamo pogojev, da bi se ukvarjali z razreševanjem travme./ (E46) /vendar se zavzemamo, da čez obravnavo ne pride do ponovnega travmatiziranja./ (E47) /Če otrok ni pripravljen na pogovor skupaj s starši, mi pojasnimo staršem, da še ni pripravljen./ (E48) /in razgovor opravimo ločeno in tako preprečujemo travmatizacijo./ (E49)

A: Kako ga uresničujete v lastni praksi?

/V kriznem centru se ne ukvarjamo toliko s travmo./ (E50) /usmerjeni smo na iskanje rešitev./ (E51) /Mladostnikov ne izpostavljam travmatskim doživetjem./ (E52) /Cilj bivanja v kriznem centru je, da se mu nudi varno okolje./ (E53) /da lahko v miru razmisli o svojih težavah./ (E54) /da ga zaščitimo pred neprijetnimi izkušnjami./ (E55) /in da ga okrepimo v smislu samopodobe./ (E56) /Smo empatični in odgovorni./ (E57)

A: Kako bi ocenili seznanjenost zaposlenih v vaši ustanovi s konceptom, ki temelji na razumevanju travme?

/Pod tem imenom ga ne poznamo./ (E58)

A: Kdaj in kako pri vašem delu uporabljate koncept, ki temelji na razumevanju travme?

/Vedno najprej aktivno vključimo mladostnika v obravnavo./ (E59) /Naš fokus je mladostnik in med tem mu nudimo opolnomočenje./ (E60)

A: Kaj bi potrebovali za uresničevanje temeljnih načel pristopa TIC? Kako si to lahko zagotovite?

/Meni se zdi, da imamo vse pogoje za uresničevanje tega pristopa./ (E61). /Zdi se mi, da ta načela izpolnjujemo, vendar ne pod tem specifičnim imenom./ (E62)

A: Kje vidite prednosti tega pristopa? Kje vidite slabosti tega pristopa?

Slabosti v tem, da je /na nek način to lahko preozek pristop./ (E63) /Mi tukaj delamo z družino, in ta pristop ne vključuje družine/ (E64) /in tako izgubiš široko dinamiko dela./ (E65) Prednost je v tem, da /pristop omogoča nabor znanj, ki so praktična./ (E66) /Lahko bolje sodeluješ z mladostnikom./ (E67)

Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

A: Ko slišite besedo sočutna izčrpanost, na kaj pomislite ob njej?

/Najprej pomislim na čustveno izsiljevanje./ (E68) saj se s tem velikokrat srečamo. /Jaz vzpostavljam profesionalen odnos./ (E69) /kar ne pomeni, da odnos ni empatičen./ (E70) /Vendar če želiš pomagati, do čustvenega izsiljevanja ne sme priti./ (E71)

A: Ste se sami že kdaj počutili sočutno izčrpane? Katere simptome ste prepoznali?

/Ja, izven službe sem razmišljal o možnih rešitvah, nosil sem delo domov./ (E72)

A: Kaj za vas pomeni beseda sekundarna travma? Kako jo pri sebi prepoznate?

/Pomeni prenos posledic./ (E73) /Pri sebi je ne prepoznavam./ (E74)

A: Kako poskrbite zase? katerih tehnik se poslužujete?

/Supervizija mi je ogromno pomagala, kjer sem naredil analizo za nazaj./ (E75)

A: Kako vaša organizacija skrbi za preprečevanje sočutne izgorelosti zaposlenih? Katere strategije uporablja?

/Supervizija/ (E76) /in intervizija./ (E77) /Tedensko imamo sestanke, kjer se pogovarjamo o primerih in dilemah./ (E78) Vsi zaposleni na Centru za socialno delo Ljubljana Bežigrad /imamo možnost zunanje psihoterapevtske pomoči v primeru, da pri sebi opaziš znake izgorelosti ali stresa/ (E79) ali pa zgolj to, da nisi več v ravnotežju.

9.3 Priloga C: Odprto kodiranje

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Travmatične izkušnje so individualne.	Travma kot individualna izkušnja	Opredelitev	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A2	Za nekoga je travma, ko je doma zaprt v temnem prostoru,	Omejitev fizičnega prostora	Različne oblike travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A3	vse do spolnega nasilja.	Spolno nasilje	Različne oblike travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A4	Pojem travme se popolnoma razlikuje.	Subjektivno dožemanje	Subjektivnost travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme

		travmatičnih dogodkov			
A5	V kriznem centru niso vsi zaradi travme.	Raznoliki razlogi za zatekanje	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A6	doma starši ne pustijo uporabljati telefona.	Prepovedana uporaba telefona	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A7	Travma ima posledice in povzroča stisko.	Stiska	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
A8	Večina otrok pa je tukaj zaradi travme.	Travma	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
A9	Včasih je to zelo težko.	Težava prepoznavanja znakov travme	Težavnost prepoznavanja	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
A10	v nekaterih primerih spoznaš kasneje.	Kasnejše odkrivanje znakov travme	Težavnost prepoznavanja	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
A11	dobimo dokumentacijo in imamo določene informacije.	Pomembnost dostopa do dokumentacije in informacij	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
A12	Kasneje smo izvedeli, da je imela spolni napad.	Zapoznalo odkrivanje znakov spolnega nasilja	Težavnost prepoznavanja	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
A13	Mi smo to izvedeli šele čez čas.	Čas pri razkritju spolnega napada	Zaupanje	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A14	Ni nujno, da so kakšni telesni pokazatelji	Brez telesnih pokazateljev spolnega napada	Težavnost prepoznavanja	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
A15	ignoranca, kar je še huje in občutek, da ti je vseeno.	Ignoranca kot najslabši odziv	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A16	spoznaš šele s časom in zaupanjem.	Čas za zaupanje	Zaupanje	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A17	Previdno, z občutkom.	Previdnost pri delu z mladostniki	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A18	Od začetka sodelujemo zelo previdno.	Sodelovanje na začetku je previdno	Postopnost pri sodelovanju	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A19	Osebo je potrebno prej spoznati.	Spoznavanje osebe	Postopnost pri sodelovanju	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A20	Lahko pa takrat zgolj lajšamo bolečino.	Lajšanje bolečine	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A21	lajšaš možnost retravmatizacije in si pozoren na stresne dogodke.	Preprečitev ponovne izpostavljenosti travmatičnim dogodkom	Preprečevanje retravmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A22	Si pozoren, umirjen,	Umirjen in razumevajoč odnos	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A23	Pomembno pa je, da damo otroku čas,	Dajanje časa in prostora	Pomen časa in prostora	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme

	da zadiha in čas, da sam spregovori.	mladostniku, da sam spregovori			
A24	Predvsem praksa.	Praksa	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A25	s šolanjem,	Šolanje	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A26	dodatnim izobraževanjem.	Dodatna izobraževanja	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A27	iz knjig in literature.	Knjige in literatura	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A28	Povsem.	Občutek pripravljenosti za delo	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
A29	Specifičnega znanja o travmi nimam.	Nepoglabljeno znanje o travmi	Pomanjkanje znanja o travmi	Pomanjkljivo znanje	Pridobivanje znanj o travmi
A30	Ko česa ne vem, se o tem pozanimam.	Samostojno učenje	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A31	Študij mi je dal začetek.	Šolanje	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A32	Nujna je samoiniciativa,	Samoiniciativa	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A33	samozanimanje,	Samozanimanje	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A34	in praksa.	Praksa	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A35	Imamo izobraževanja.	Dodatna izobraževanja	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A36	večinoma je samoiniciativno.	Samoiniciativa	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A37	Lahko se udeležimo seminarjev,	Seminarji	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
A38	Ne poznam.	Nepoznavanje pristopa TIC	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A39	Rabimo tehnike pomiritve,	Tehnike pomiritve	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A40	Nudimo jim varen prostor.	Zadovoljitev potreb po varnosti	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A41	Pomemben je prvi stik.	Pomembnost prvega stika za vzpostavitev zaupanja	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A42	To mi prvič slišimo.	Nepoznavanje pristopa TIC s strani drugih zaposlenih	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A43	Mi opravljamo naloge čistilke, kuharice in vse vmes.	Valovanje vlog	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A44	nudimo pomoč in podporo,	Pomoč in podpora za ponovno pridobitev	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme

		nadzora nad življenjem			
A45	prijaznost in na nek način otroke tudi vzgajamo.	Valovanje vlog	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A46	Postavljamo jim meje, ker doma tega nimajo.	Varnost ob postavitvi mej	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A47	Izobraževanje.	Dodatno izobraževanje za uresničevanje pristopa TIC	Potreba po dodatnem izobraževanju	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A48	Če obstajajo slovenske knjige o tej temi, bi jih z veseljem prebral.	Knjige v slovenskem jeziku	Potreba po dodatnem izobraževanju	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A49	Strokovne literature v angleščini ne razumem,	Nerazumevanje strokovne literature v angleščini	Potreba po dodatnem izobraževanju	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A50	Slabost je v tem, da je nepoznan.	Nepoznavanje	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A51	Prednosti pa vidim v tem, da se temelji koncepta skladajo s tem, kar mi že zdaj počnemo.	Skladanje z dosedanjim delom	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A52	Nimajo popolne svobode in izbire,	Določanje pravil in postavljanje mej	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A53	vendar so pravila ohlapna,	Ohlapnost pravil	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A54	aktivno sodelovanje in vključitev v reševanje svoje problematike.	Aktivno sodelovanje uporabnika kot pogoj za sprejem	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A55	Če ima otrok težave v duševnem zdravju, bo vključen v določene programe. Če ima težave z uporabo drog, se bo vključil v programe, namenjene za to.	Vključevanje uporabnikov v programe na vseh ravneh sistema	Opolnomočenje in dodajanje moči	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A56	Tako nudimo izbiro,	Možnost izbire	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A57	vendar nujno je aktivno sodelovanje pri reševanju svoje problematike.	Aktivno sodelovanje uporabnika kot	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme

		pogoj za sprejem			
A58	vendar so pri nas načeloma tri tedne, in to ni dovolj časa.	Omejeno bivanje otrok v kriznem centru	Pomen časa in prostora	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A59	Seveda pa je nujno preprečevanje retravmatizacije.	Nujnost preprečevanje retravmatizacije	Preprečevanje retravmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
A60	Predvsem pa zaupanje.	Nujnost zaupanja	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A61	To je nujno, da sploh spregovori s teboj	Zaupanje kot predpogoj, da otrok sploh spregovori s tabo	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
A62	Te besede specifično ne poznam.	Nepoznavanje sočutne izčrpanosti	Opredelitev	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A63	Ampak če delaš na takem področju, ima definitivno vpliv nate.	Področje dela	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A64	Nosim stvari domov, vendar se z leti okrepiš.	Odpornost in osebna krepitev	Soočanje s sočutno izčrpanostjo	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A65	malo lažje pozabim in se me stvari malo manj dotaknejo, kot so se me.	Odpornost in osebna krepitev	Soočanje s sočutno izčrpanostjo	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A66	Iz sočutja izhaja izčrpanost,	Prevelika empatičnost do zgodb uporabnikov	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A67	izvira že iz same narave.	Področje dela	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A68	Delovnik je dolg, te utruja in izčrpa.	Dolg delovnik	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A69	Delo je zahtevno, psihično in fizično utrujajoče.	Zahtevnost dela	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A70	koliko si pa sočuten, pa je individualno.	Odvisno od posameznika	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A71	Sam sem se naučil postavljati meje otrokom.	Postavljanje mej	Soočanje s sočutno izčrpanostjo	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A72	Prej sem 25 let delal na centru za socialno delo, in	Področje dela	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in

	tam sem bil bolj izčrpan.				sekundarna travma
A73	S težavo sem hodil v službo.	Odpor do službe	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A74	Tukaj mi je delo bolj pisano na koži, saj je več adrenalina in to mi nudi psihično zdravje.	Adrenalin kot varovalni dejavnik	Soočanje s sočutno izčrpanostjo	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A75	Jaz to razumem kot podoživljanje.	Podoživljanje	Opredelitev	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A76	Sam ne občutim sekundarne travme,	Odsotnost sekundarne travme	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A77	sem razvil trdo kožo.	Možnost hitrega okrevanja in odpornost	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A78	Ne smeš se preveč navezati.	Distanca in zdrava navezanost	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A79	Moraš razumeti in gledati racionalno in meni gre to dobro.	Racionalni pristop	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A80	Moraš sodelovati z otroki na svoj način.	Avtentično sodelovanje z otroki	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A81	Seveda se me dotakne in boli,	Prevelika empatičnost do zgodb uporabnikov	Vzroki za sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A82	Jaz hodim peš iz službe	Telesna aktivnost	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A83	že takrat razčistim sam pri sebi, samoreflektiram	Samoreflektiran je	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A84	rad poslušam glasbo,	Glasba	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A85	hodim, saj rabim veliko gibanja,	Telesna aktivnost	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A86	veliko berem, ampak nič strokovnega.	Branje	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

A87	se sprostim tudi v družbi prijateljev in obiskovanjem koncertov.	Druženje in pogovor s prijatelji	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A88	Mi tukaj nimamo nič specifičnega.	Pomanjkanje strategij	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
A89	Kadrovska služba pa včasih organizira vadbo,	Vodena vadba	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B1	Dogodek, izkušnja, ki jo je doživel posameznik,	Travma kot doživet dogodek	Opredelitev	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
B2	na njemu pustila dolgoročne posledice,	Dolgoročne posledice	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
B3	zaradi katerih ima lahko težave v življenju	Težave v življenju	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
B4	Posledice so lahko na duševnem zdravju	Vpliv na duševno zdravje	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
B5	in čustvenih odzivih	Čustveni odzivi	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
B6	Ima triggerje.	Prepoznavanje travme preko sprožilcev	Sprožilni dejavniki	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B7	zgodí nekaj, kar za druge ni nujno travmatično	Subjektivno dožemanje travmatičnih dogodkov	Subjektivnost travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
B8	strahove in hudo podoživljanje	Strahovi in podoživljanje	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B9	oslabiljeno funkcioniranje, ali na čustvenem področju ali področju socialnih veščin.	Oslabiljeno funkcioniranje na mnogih področjih	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B10	socialno introvertiran, zaprt.	Odklanjanje socialnih stikov	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B11	Ne odziva se družbeno pričakovano na določene situacije glede na primernost starosti.	Neupoštevanje družbenih pričakovanj in norm	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B12	Pozorni smo na čustvene odzive in vedenjsko izstopajoče zadeve.	Pozornost na čustvenih in vedenjskih odzivih	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme

B13	posvetovati s centri za socialno delo	Posvetovanje s centri za socialno delo	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B14	imajo dokumentacijo in informacije	Pomembnost dostopa do dokumentacije in informacij	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B15	seznanjen s tem, kaj in kako in si potem bolj pozoren na te stvari.	Seznanjanje z informacijami	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
B16	nismo terapevti in nismo tukaj za razreševanje travm	Razmejitev vlog med terapevtom in strokovnim delavcem	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B17	naša vloga strokovna.	Razmejitev vlog med terapevtom in strokovnim delavcem	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B18	Postavimo strokovno mejo, do kam iti pri obravnavi travme, saj ne smemo delati škode otroku.	Preprečevanje morebitne škode med sodelovanjem	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B19	Mi ne obravnavamo same travme, in ne uporabljamo nobenih metod za to.	Neobravnavanje travme zaradi razmejitve vlog	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B20	odzovem na način, da manjšam posledice	Odziv v smeri manjšanja posledic travme	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B21	Pomirimo otroka,	Tehnike pomiritve	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B22	mu nudimo varen prostor,	Nudjenje varnega prostora	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B23	tehnike čuječnosti in prisotnosti,	Uporaba tehnik čuječnosti in prisotnosti	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B24	osredotočenost na tukaj in zdaj.	Koncept tukaj in zdaj	Pomen časa in prostora	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
B25	Za samo obravnavo travme se ne počutim pripravljen,	Nepripravljenost za obravnavo travme	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
B26	to ni moja strokovna vloga tukaj.	Razmejitev vlog med terapevtom in strokovnim delavcem	Strokovnost	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
B27	Za samo delo v kriznem centru pa se počutim opremljeno,	Občutek pripravljenosti za delo	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
B28	zaradi poznavanja zakonov socialnega varstva	Poznavanje zakonov	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
B29	konceptov socialnega dela,	Koncepti socialnega dela	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme

B30	znanja z vidika potreb otroka,	Znanja o potrebah otrok	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
B31	raznih izobraževanj s področja dela z mladostniki	Znanja o mladostnikih	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
B32	in znanja s področja mediacije.	Znanja s področja mediacije	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
B33	Poglobljenega znanja o travmi nimam.	Nepoglobljeno znanje o travmi	Pomanjkljivo znanje	Pomanjkanje znanja o travmi	Pridobivanje znanj o travmi
B34	Glede same travme nič oz. zelo pomanjkljivo.	Pomanjkanje znanj o travmi tekom študija	Pomanjkljivo znanje	Pomanjkanje znanja o travmi	Pridobivanje znanj o travmi
B35	Eno enodnevno izobraževanje na leto imamo.	Dodatna izobraževanja	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
B36	Z vidika splošnega zanimanja in radovednosti, bi dodatno znanje imela.	Radovednost kot razlog za dodatno znanje	Želja po dodatnem znanju	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
B37	Ne poznam poglobljeno.	Nepoznavanje pristopa TIC	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B38	Kot osnovne veščine, ki jih človek potrebuje za vstopanje v uporabniški odnos.	Temelji pristopa TIC kot osnovne veščine za vsak odnos	Opredelitev	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B39	najprej vzpostavim varen odnos.	Vzpostavitev varnega prostora in odnosa	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B40	Posvetim mu čas in pozornost,	Čas za vzpostavitev zaupanja	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B41	se zanimam za njegovo življenje, kaj ga veseli in kaj ga ne, kaj mu je pomembno.	Iskanje moči v življenju uporabnika	Opolnomočenje in dodajanje moči	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B42	Z njim preživljam čas, ali skozi igro ali skozi pogovor ob določenih dejavnostih.	Vzpostavitev zaupanja skozi igro, pogovor in druge dejavnosti	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B43	Pri mladostnikih iščem pozitivne lastnosti, ki jih spodbujam.	Iskanje moči v življenju uporabnika	Opolnomočenje in dodajanje moči	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B44	Postavljanje meje otroku vzbuja zaupanje,	Postavljanje mej povzroča zaupanje	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B45	saj se ob mejah otrok počuti varnega.	Varnost ob postavitvi mej	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na

					razumevanju travme
B46	Držiš se svoje besede, si otroku zgled.	Iskren stil interakcije	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B47	Sistem nagrad jih motivira za učenje novih veščin, kot na primer kuhanje.	Učenje novih veščin večja repertoar razpoložljivih izbir	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B48	Pomanjkljivo.	Nepoznavanje pristopa TIC s strani drugih zaposlenih	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B49	Specifično tega pristopa ne uporabljamo, saj nismo terapevti.	Neuporaba pristopa zaradi pomanjkanja terapevtskih znanj	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B50	Seveda pa zadovoljimo potrebe po varnosti	Zadovoljitev potreb po varnosti	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B51	in izbiri.	Zadovoljitev potreb po izbiri	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B52	Dodatna izobraževanja,	Dodatno izobraževanje za uresničevanje pristopa TIC	Potreba po dodatnem izobraževanju	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B53	kjer bi si ogledali pristop v praksi.	Ogled pristopa v praksi	Potreba po dodatnem izobraževanju	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B54	Slabosti tega pristopa vidim v tem, da povzema koncepte drugih, že uveljavljenih pristopov v praksi,	Povzemanje že obstoječih konceptov	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B55	brez smiselne nadgradnje in razlikovanja, glede na končni rezultat,	Pomanjkanje smiselne nadgradnje	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B56	kar povzroča dodatno zmedo v strokovnem delu.	Dodatna zmeda v strokovnem delu	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
B57	Čustvena izčrpanost, zaradi globoke empatije.	Čustvena izčrpanost zaradi empatije	Opredelitev	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B58	Si čustveno in mentalno izčrpan,	Čustvena in mentalna izčrpanost	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B59	ker si preveč dojemljiv in	Prevelika empatičnost do	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in

	empatičen do zgodb in težav drugih, s katerimi si v stiku	zgodb uporabnikov			sekundarna travma
B60	Si preobremenjen zaradi poslušanja slabih zgodb,	Občutek preobremenjenosti	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B61	Ja, prvi simptom je, da nimam potrebe po socialnih stikih,	Izguba želje po socialnih stikih	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B62	izgubiš voljo do življenja, ko vidiš, kaj vse se dogaja.	Izguba volje do življenja in smisla	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B63	Izgubiš pozitiven pogled na družbo,	Izguba optimizma	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B64	Prenesejo se odzivi in posledice doživete travme tudi nate.	Prenos odzivov in posledic	Oprelitev	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B65	Pri sebi je ne prepoznavam.	Odsotnost sekundarne travme	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B66	Včasih spletno nakupovanje.	Spletno nakupovanje	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B67	Delim svoje obremenjujoče izkušnje s sodelavci, da skupaj predelamo.	Deljenje izkušenj s sodelavci	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B68	Skrb zase, telovadba, ker tako dam ven frustracije	Telesna aktivnost	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B69	tehnike sproščanja v privatnem življenju.	Tehnike sproščanja	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
B70	Imamo na voljo supervizijo.	Supervizija	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C1	travmatičen dogodek, ki se je osebi zgodil	Travma kot doživet dogodek	Oprelitev	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
C2	in pusti posledice čez celo življenje.	Dolgoročne posledice	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
C3	Nekateri to izkušnjo oz. travmo potlačijo.	Potlačitev izkušnje	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme

C4	izbruhne ob kateri drugi travmatični situaciji.	Izbruh potlačene travme	Sprožilni dejavniki	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
C5	Na začetku se mogoče malo težje odpre, težje spregovori.	Oteženo komuniciranje	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
C6	Vsi rabimo čas, da zaupamo svoje travme.	Čas za zaupanje	Zaupanje	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C7	Osebe, ki so bolj odpre, se pogovorijo	Možnost pogovora, če si oseba to želi	Zaupanje	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C8	Sploh če prej niso imeli osebe, ki bi ji zaupali in se z njo pogovarjali.	Nujnost podpore in osebe, ki ji otrok zaupa	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C9	Otroku pustim, da sam spregovori.	Možnost, da otrok sam spregovori	Pomen časa in prostora	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C10	Dam mu čas.	Dajanje časa in prostora mladostniku, da sam spregovori	Pomen časa in prostora	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C11	Ne silim v pogovor, razen če vidim, da bi želel govoriti o nečem in ne zna.	Ne pritiskamo na otroka, da spregovori	Pomen časa in prostora	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C12	odzovem na empatičen način.	Razumevanje vpliva empatičnega razumevanja	Empatičnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C13	nujno, da se oseba počuti varno zraven tebe, da ti sploh zaupa.	Pomen varnega okolja za izražanje čustev	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C14	Jaz nisem naredila Fakultete za socialno delo	Obiskovanje druge fakultete	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C15	konceptov, teorij in znanj ne poznam podrobno.	Odsotnost formalne izobrazbe na področju socialnega dela	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C16	Delujem na podlagi empatije in sočutja do človeka,	Razumevanje vpliva empatičnega razumevanja	Empatičnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C17	dajem občutek varnosti.	Pomembnost občutka varnosti	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C18	Pridobim zaupanje.	Pomembnost pridobitve zaupanja	Zaupanje	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C19	Ne poznam nobenih pristopov,	Nepoglobljeno znanje o travmi	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
C20	izhajam iz sebe in kako bi si jaz želela, da bi se situacija odvijala,	Uporaba osebnih izkušenj in lastnih preferenc kot osnove za delo	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme

	če bi bila jaz na otrokovem mestu.				
C21	Nujno je, da se počuti sprejetega.	Pomen sprejemanja	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C22	Oseba mora začutiti, da se mu verjame, da se ne dvomi v to, kar govori.	Verodostojnost in brezpogojno sprejemanje	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C23	lažje prenašam in delam na tem področju.	Vpliv delovnih izkušenj	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
C24	Vsaka izkušnja, ki jo ima otrok, se te dotakne.	Čustven vpliv dela	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
C25	bi še potrebovala kakšno izobraževanje, da bi se počutila še bolj pripravljeno za delo.	Želja po dodatnem izobraževanju za večjo pripravljenost na delo	Želja po dodatnem znanju	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
C26	Na Filozofski fakulteti nismo o tem nič govorili.	Pomanjkanje znanj o travmi tekom študija	Pomanjkanje znanja o travmi	Pomanjkljivo znanje	Pridobivanje znanj o travmi
C27	Znanje sem pridobila iz prakse.	Praksa	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
C28	In od oseb v mojem življenju, ki so doživele travmo.	Osebnostno življenje	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
C29	Imamo izobraževanja.	Dodatna izobraževanja	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
C30	Znanja o tem, kako delati z mladostniki, ki so bolj zaprti.	Strategije za delo z mladostniki, ki so zaprti vase	Želja po dodatnem znanju	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
C31	Da bi imela znanja, kako jim dati vedeti, da so tukaj varni	Strategije za vzpostavljanje varnega okolja	Želja po dodatnem znanju	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
C32	in da mi lahko zaupajo.	Strategije za vzpostavljanje zaupanja	Želja po dodatnem znanju	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
C33	Ne poznam poglobljeno.	Nepoznavanje pristopa TIC	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C34	osnove, ki jih človek uporablja v interakcijah.	Temelji pristopa TIC kot osnovne veščine za odnos	Opredelitev	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C35	Uporablja ga verjetno veliko oseb, ki dela v socialno-varstvenih storitvah.	Pogosta uporaba v socialno-varstvenih storitvah	Opredelitev	Uporaba pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C36	Moramo pridobiti zaupanje z druge strani,	Nujnost zaupanja	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme

C37	ponuditi varnost,	Zadovoljitev potreb po varnosti	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C38	sočutje in samoodločanje.	Vzpostavitev sočutja in samoodločanja	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C39	Vzpostavim varen prostor in odnos.	Vzpostavitev varnega prostora in odnosa	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C40	Do pogovora pride največkrat v pisarni, saj se večinoma tam počutijo varne.	Pomembnost prostora za pogovor	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C41	Tekom pogovora ni cilj razkritje travme,	Cilj pogovora ni razkritje travme	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C42	vendar bolj to, ali je pripravljenost z druge strani.	Pripravljenost na sodelovanje	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C43	zavedanje, ali sploh ima željo govoriti o dogodku	Upoštevanje želj uporabnika	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C44	zavedanje, da se tudi ti ustaviš, če čutiš, da ni pripravljenosti	Upoštevanje želja uporabnika	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C45	Otroci rabijo čas, da spregovorijo s tabo,	Čas za vzpostavitev zaupanja	Zaupanje in transparentnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C46	glede na to, da so tu tri tedne, je včasih težko.	Omejeno bivanje otrok v kriznem centru	Pomen časa in prostora	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
C47	Pomembno je, da mu pustiš, da on govori.	Aktivna vloga mladostnika v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C48	Mu pomagaš s podvprašanji, ampak on naredi glavni del.	Aktivna vloga mladostnika v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C49	Vsi smo za to prvič slišali.	Nepoznavanje pristopa TIC s strani drugih zaposlenih	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C50	Pri svetovalnih pogovorih z mladostniki.	Uporaben pri svetovalnih pogovorih z mladostniki	Opredelitev	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C51	Mi smo že prej seznanjeni z dokumentacijo.	Pomembnost dostopa do dokumentacije in informacij	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
C52	Če vemo, da je bila neka travma, smo še bolj previdni in občutljivi.	Previdnost pri delu z mladostniki	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme

C53	Da nam nekdo pove, kaj sploh je to.	Poglobljena razlaga pristopa TIC	Potreba po dodatnem izobraževanju	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C54	Slabost je v tem, da je splošen in nič novega.	Povzemanje že obstoječih konceptov	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C55	Prednost je sigurno v tem, da se poudarja zagotovitev varnega prostora.	Poudarek na varnosti	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C56	Da se počuti sprejeta in slišana, tako kot pravi pristop.	Občutek biti slišan in sprejet	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C57	Ponudimo možnosti za reševanje, na koga se lahko obrne, če bi želel nekaj rešiti.	Informiranje o možnostih za reševanje stiske	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C58	Damo mu vedeti, da ni sam v tem in to zavedanje je pomembno.	Pomembnost avtentične interakcije	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
C59	Kot prenos travmatskih zgodb nase zaradi prevelike empatije.	Prenos travmatskih zgodb nase zaradi prevelike empatije	Opredelitev	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C60	vpliva v negativnem smislu, te čustveno izčrpa.	Čustvena in mentalna izčrpanost	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C61	Ja, veliko sem razmišljala pred spanjem	Razmišljanje pred spanjem	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C62	nisem mogla spati.	Nezmožnost spanca	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C63	Poznalo se je tudi v odnosih z drugimi ljudmi,	Negativen vpliv na odnose	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C64	Počutila sem se izčrpano in sem potem to nosila v odnose.	Splošna izčrpanost	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C65	To, da travmatski dogodek, ki ga je nekdo doživel in občutke ob njem, prenesem nase.	Prenos odzivov in posledic	Opredelitev	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C66	To se te tako močno dotakne in te isto boli kot njih.	Prevelika empatičnost do zgodb uporabnikov	Vzroki za sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

C67	Pri sebi jo ne prepoznam.	Odsotnost sekundarne travme	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C68	Definitivno veliko spanja	Spanje	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C69	pogovor z drugo bližnjo osebo, da dam na nek način to ven, kako se počutim.	Druženje in pogovor s prijatelji	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C70	Hodim na sprehode,	Telesna aktivnost	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C71	glasba, saj rada hodim na koncerte.	Glasba	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C72	Nudi supervizijo, vendar mi se tukaj nismo odločili za njo.	Supervizija	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
C73	Mi se pogovorimo na sestankih, torej na nek način intervizija.	Intervizija	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D1	Slaba izkušnja, ki te zaznamuje,	Travma kot slaba izkušnja, ki te zaznamuje	Opredelitev	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
D2	največkrat zloraba.	Zloraba	Različne oblike travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
D3	Veliko je odvisno od podpore, ki jo imaš v življenju.	Vpliv podpore na obvladovanje travmatičnih izkušenj	Vloga podpore	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
D4	Travma je tisto, kar ti dojemaš kot travmo, je subjektivna.	Subjektivno dožemanje travmatičnih dogodkov	Subjektivnost travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
D5	Za nekoga je travma, da si uniči hlače v dežju, za nekoga pa je travma zloraba.	Travma kot vsakodnevni dogodek in vse do zlorabe	Subjektivnost travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
D6	Prepoznam po njihovem obnašanju.	Preučevanje različnih oblik vedenja	Opazovanje govornice telesa	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
D7	Ko se pogovarjaš z mladostnikom, narediš neko oceno vedenja.	Opazovanje vedenja med pogovorom	Opazovanje govornice telesa	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme

D8	Predvsem zanikajo, da se jim je karkoli zgodilo in da to ni nič takega	Zanikanje travmatičnega dogodka	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
D9	in posplošujejo.	Posploševanje	Težave na čustvenem in socialnem področju	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
D10	Glede telesnih odzivov pa opazim zakrčenost, sploh ko pride do pogovora o njihovi travmi.	Zakrčenost telesa ob pogovoru o travmi	Opazovanje govornice telesa	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
D11	Čisto tako kot z vsako osebo, empatično.	Odnos je empatičen	Empatičnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D12	Če se želi o čem pogovarjati, se bo, če ne, ne bo.	Odnos, ki temelji na željah in potrebah uporabnika	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D13	Vendar ne prilagajam svojega pristopa do te mere, da bi bilo opazno.	Neopazno prilagajanje pristopa	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D14	Kljub temu pa pazim na določene stvari in sem bolj občutljiva in pozorna.	Previdnost in občutljivost na subtilne znake	Previdnost in občutljivost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D15	Dodatna izobraževanja o travmi, zlorabi, duševnemu zdravju in drogah.	Dodatna izobraževanja o travmi, zlorabi, duševnemu zdravju in drogah	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
D16	tega na faksu ni.	Pomanjkanje znanj o travmi tekom študija	Pomanjkanje znanja o travmi	Pomanjkljivo znanje	Pridobivanje znanj o travmi
D17	Pomaga mi pristop, ki vzpostavlja varen prostor.	Nudnje varnega prostora	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D18	Zelo, ker sem dobra v tem in ker razumem definicijo travme.	Občutek pripravljenosti za delo	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
D19	Vendar moja vloga tukaj ni terapija, lahko pa nudim pogovor o travmi.	Razmejitev vlog med terapevtom in strokovnim delavcem	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D20	Znanja sem pridobila na dodatnih izobraževanjih.	Dodatna izobraževanja	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
D21	Na fakulteti znanja o travmi nisem dobila.	Pomanjkanje znanj o travmi tekom študija	Pomanjkanje znanja o travmi	Pomanjkljivo znanje	Pridobivanje znanj o travmi
D22	Poleg tega pa je potrebno zavedanje, da je travma subjektivna.	Subjektivno dožemanje travmatičnih dogodkov	Subjektivnost travmatičnih izkušenj	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme

D23	težko imeti univerzalni model.	Individualen pristop	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D24	Pomanjkljivo in suhoparno.	Pomanjkanje znanj o travmi tekom študija	Pomanjkanje znanja o travmi	Pomanjkljivo znanje	Pridobivanje znanj o travmi
D25	Rabili bi več prakse, ustvarjanja umetnih primerov na fakulteti.	Pomen praktičnih vaj	Integracija teorije in prakse	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
D26	Rabili bi primere iz realnega življenja.	Vpliv realnih primerov	Integracija teorije in prakse	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
D27	Ustanova nudi dodatna izobraževanja.	Dodatna izobraževanja	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
D28	O travmi, ki jo pusti avtizem.	Znanja o travmi zaradi avtizma	Želja po dodatnem znanju	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
D29	Preprečevanje re travmatizacije.	Preprečevanje re travmatizacije	Opredelitev	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D30	Že samo pogovarjanje o travmi je lahko re travmatizacija, ker je lahko podoživljanje	Možnost re travmatizacije med pogovorom	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
D31	Pristop zahteva strokovnost,	Strokovnost	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D32	pravilnost	Pravilnost	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D33	in varen prostor.	Vzpostavitev varnega prostora in odnosa	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D34	Nudim jim varen prostor	Vzpostavitev varnega prostora in odnosa	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D35	dam čas, da se sami želijo pogovarjati o travmi.	Čas, da mladostniki sami izrazi pripravljenost na pogovor	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Razumevanje travme
D36	Sem pozorna na detajle.	Pozornost na detajle	Opolnomočenje in dodajanje moči	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D37	Pomemben je spoštljiv odnos	Spoštljiv odnos	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D38	in to, da ne zmanjšuješ njihove stiske.	Nezmanjševanje stiske	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme

D39	Sploh ga ne poznamo.	Nepoznavanje pristopa TIC s strani drugih zaposlenih	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D40	Ko pride mladostnik, mu najprej dam čas in možnost, da si zbere misli.	Čas za zbistritev misli	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D41	Ne silim ga v pogovor.	Čas, da mladostniki sami izrazijo pripravljenost na pogovor	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D42	Ko pa do pogovora pride, pa je pomembno, da zavzame aktivno vlogo.	Aktivna vloga mladostnika v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D43	poudarja zmanjšanje retravmatizacije.	Poudarek na zmanjšanju retravmatizacije	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D44	zelo podoben temu, kar že obstaja.	Pomanjkanje smiselne nadgradnje	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
D45	Pregorelost zaradi prekomernega sočustvovanja.	Čustvena izčrpanost zaradi empatije	Odpredelitev	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D46	To se zgodi, ko imaš preveč empatije do zgodb uporabnikov.	Prevelika empatičnost do zgodb uporabnikov	Vzroki za sočutno izčrpanost	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D47	Ja, zavedala sem se, da sem presegla svoje meje strokovnosti,	Preseganje strokovnih meja	Znaki sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D48	ampak sem še zmeraj šla z glavo skozi zid in želela pomagati	Želja po pomoči in altruizem	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D49	vse postalo preveč na osebni nivoju.	Dilema med strokovnostjo in osebno vključenostjo	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D50	Da travmo podoživljam.	Podoživljanje	Opredelitev	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D51	Temu jaz rečem sekundarna viktimizacija.	Sekundarna viktimizacija kot sopomenka	Opredelitev	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D52	Jaz je ne doživljam.	Odsotnost sekundarne travme	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

D53	Ne morem se počutiti enako, saj nisem enak človek kot ta oseba.	Neidentifikacija z uporabnikom	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D54	Jaz lahko samo predvidevam, kako se počutijo drugi.	Subjektivnost v dojetanju čustev drugih	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D55	Če bi razvila iste simptome kot uporabnik, potem lahko zamenjam službo, saj ne moreš pomagati.	Osebna meja in zaščita	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D56	Spletno nakupovanje,	Spletno nakupovanje	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D57	pitje kave	Pitje kave	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D58	in kvalitetno preživeti čas z družino.	Kvaliteten čas z družino	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D59	Bila sem na asertivnih tehnikah sproščanja	Tehnike sproščanja	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D60	začela sem se ukvarjati s športom, da sem zamotila glavo.	Telesna aktivnost	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D61	Nudijo supervizijo, ampak se je ne udeležujemo.	Supervizija	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
D62	Vsako sredo imamo sestanek, ki ga izkoristimo za intervizijo.	Intervizija	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E1	Travmo razumem kot neprijeten dogodek, ki ga posameznik doživi	Travma kot neprijeten dogodek	Opredelitev	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
E2	in vpliva na njegova nadaljnja ravnanja.	Vpliv na nadaljnja ravnanja	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
E3	Dogodek najprej potlači.	Potlačitev izkušnje	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
E4	Če ga ne razreši na pravi način, vpliva na vedenje in čustvovanje.	Vpliv na vedenje in čustvovanje	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme

E5	To povzroča težave pri delovanju	Težave pri delovanju	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
E6	in vodi v dolgotrajnejše težave.	Dolgoročne posledice	Posledice travme	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
E7	dobimo dokumentacijo s strani centrov za socialno delo.	Prepoznavanje travme preko dokumentacije	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
E8	veliko informacij o mladostniku in smo lahko že na nek način pripravljeni.	Prepoznavanje travme preko dokumentacije	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
E9	V primeru, da otroka pripelje interventna služba, vnaprejšnje dokumentacije ni	Pomanjkanje dokumentacije, ko mladostnika pripelje interventna služba	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
E10	preko zgodbe odkrivamo možne travmatske stvari.	Odkrivanje travme preko zgodbe uporabnika	Dokumentacija in informacije	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
E11	Če si pozoren, opaziš njihovo govorico telesa.	Pozornost na govorico telesa med pogovorom	Opazovanje govorice telesa	Prepoznavanje travme	Razumevanje travme
E12	Krizni center nudi začasno namestitev mladostnikom, ki se odločijo za odhod od doma.	Odhod od doma	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje pojma travme	Razumevanje travme
E13	glede na naš način dela nimamo ustreznih pogojev, da bi obravnavali travmo.	Pomanjkanje ustreznih pogojev za obravnavo travme	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E14	Posamezniku nudimo varno okolje	Nudnje varnega prostora	Varnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E15	sodelujemo z drugimi institucijami, da poiščemo ustrezno rešitev.	Sodelovanje z drugimi institucijami	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E16	Ukvarjanje s travmatskimi doživetji pa potrebuje dlje časa trajajočo obravnavo.	Pomen dolgoročne podpore	Preprečevanje retravmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E17	Eden izmed principov je, da ni dobro odpirati stvari, ki jih ne moreš zaključiti,	Previdnost pri odpiranju tem, ki se jih ne more zaključiti	Preprečevanje retravmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E18	ne povzročimo več škode kot koristi.	Zavedanje, da se lahko med pogovorom zgodi dodatna škoda	Preprečevanje retravmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme

E19	O tem, da znam opredeliti problematiko	Znanje o opredeljevanju problematike	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E20	in da skupaj z družino opredelimo težave.	Dogovori se sklenejo skupaj z družino	Sodelovanje z družino	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E21	Ko opredelimo njihove težave, se potem ž začnemo pogovarjati o rešitvah	Po identifikaciji težav sledi iskanje rešitev	Postopnost pri sodelovanju	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E22	V krizni center se zatekajo mladostniki z zelo različnimi vrstami težav.	Različne vrste težav	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje travme	Razumevanje travme
E23	Od težav v komunikaciji,	Težave v komunikaciji	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje travme	Razumevanje travme
E24	do zlorabe	Zloraba	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje travme	Razumevanje travme
E25	in nasilja.	Nasilje	Razlogi za bivanje v kriznem centru	Razumevanje travme	Razumevanje travme
E26	Z družino potem sklenemo dogovore	Sklenitev dogovorov z družino	Sodelovanje z družino	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E27	kot rešitev se po navadi predlaga vrnitev domov.	Kot rešitev velikokrat predlagana vrnitev domov	Sodelovanje z družino	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E28	Če gre pa za nasilje, zlorabe ali alkoholizem staršev, se običajno predlaga izločitev iz okolja	V primeru nasilja, zlorabe ali alkoholizma, se predlaga izločitev iz okolja	Sodelovanje z družino	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E29	in se razmišlja o najbolj primerni rešitvi, torej institucionalna namestitve.	Institucionalna namestitve v primeru izločitve iz okolja	Sodelovanje z družino	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E30	Jaz sem izoblikoval svoj pristop	Izoblikovanje lastnega pristopa	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E31	ki je kombinacija iz različnih teoretskih pristopov.	Kombinacija različnih pristopov pri sodelovanju	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E32	Iz vedenjsko kognitivne terapije,	Vedenjsko kognitivna terapija	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E33	sistemske terapije	Sistemska terapija	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E34	in kratke, k rešitvi usmerjene družinske terapije.	Kratka, k rešitvi usmerjena, družinska terapija	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E35	Jaz sem počutim pripravljenega, usposobljenega	Občutek pripravljenosti za delo	Pripravljenost na delo	Pripravljenost na delo s travmo	Razumevanje travme
E36	Študij psihologije	Študij psihologije	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi

E37	in tudi izobraževanja.	Dodatna izobraževanja	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
E38	zelo prav prišel prenos znanja s strani starejših sodelavk.	Prenos znanja s strani starejših sodelavk	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
E39	Tudi s prakse.	Praksa	Način pridobivanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
E40	Imamo izobraževanja, ki jih omogoča delodajalec.	Dodatna izobraževanja	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
E41	Po pogodbi nam je dolžan omogočiti do 10 dni plačanega izobraževanja na leto	Dolžnost delodajalca do deset dni plačanega izobraževanja letno	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
E42	Delodajalec je tudi ponudil soudeležbo, če se kdo odloči za večletna izobraževanja.	Soudeležba delodajalca pri večletnih izobraževanjih	Možnost nadgrajevanja znanja	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
E43	Koristno bi bilo slediti novim trendom, ki se pojavljajo tekom psihosocialnega svetovanja.	Nova znanja iz psihosocialnega svetovanja	Želja po dodatnem znanju	Širjenje znanja	Pridobivanje znanj o travmi
E44	Ne poznam.	Nepoznavanje pristopa TIC	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E45	Pomemben je pristop, da se mladostniku ne vsiljuje rešitev.	Nevsiljevanje rešitev	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E46	Mi nimamo pogojev, da bi se ukvarjali z razreševanjem travme,	Pomanjkanje ustreznih pogojev za obravnavo travme	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E47	vendar se zavzemamo, da čez obravnavo ne pride do ponovnega travmatiziranja.	Preprečevanje morebitne škode med sodelovanjem	Preprečevanje retravmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E48	Če otrok ni pripravljen na pogovor skupaj s starši, mi pojasnimo staršem, da še ni pripravljen	Preprečevanje morebitne travmatizacije zaradi nepripravljenosti pogovora s starši	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E49	in razgovor opravimo ločeno in tako preprečujemo travmatizacijo.	Opravljanje razgovora ločeno	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E50	V kriznem centru se ne ukvarjamo toliko s travmo,	Neobravnavanje travme zaradi razmejitve vlog	Strokovnost	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme

E51	usmerjeni smo na iskanje rešitev.	Usmerjenost na iskanje rešitev	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E52	Mladostnikov ne izpostavljamo travmatskim doživetjem.	Neizpostavljanje travmatskim izkušnjam	Preprečevanje re travmatizacije	Sodelovanje z uporabniki	Razumevanje travme
E53	Cilj bivanja v kriznem centru je, da se mu nudi varno okolje	Zagotavljanje varnega okolja	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E54	da lahko v miru razmisli o svojih težavah,	Spodbujanje premisleka o težavah	Izbira in avtonomija	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E55	da ga zaščitimo pred neprijetnimi izkušnjami	Zaščita pred nadaljnjimi negativnimi izkušnjami	Zagotavljanje varnosti	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E56	in da ga okrepimo v smislu samopodobe.	Krepitev samopodobe	Opolnomočenje in dodajanje moči	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E57	Smo empatični in odgovorni.	Empatičnost in odgovornost	Opolnomočenje in dodajanje moči	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E58	Pod tem imenom ga ne poznamo.	Nepoznavanje pristopa TIC s strani drugih zaposlenih	Nepoznavanje pristopa	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E59	Vedno najprej aktivno vključimo mladostnika v obravnavo.	Aktivna vloga mladostnika v procesu podpore in pomoči	Sodelovanje in vzajemnost	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E60	Naš fokus je mladostnik in med tem mu nudimo opolnomočenje.	Fokus je na mladostniku	Opolnomočenje in dodajanje moči	Temelji pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E61	Meni se zdi, da imamo vse pogoje za uresničevanje tega pristopa.	Pogoji za uresničevanje pristopa so prisotni	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E62	Zdi se mi, da ta načela izpolnjujemo, vendar ne pod tem specifičnem imenom.	Skladanje z dosedanjim delom	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E63	na nek način to lahko preozek pristop.	Preozek pristop	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E64	Mi tukaj delamo z družino, in ta pristop ne vključuje družine.	Nevključevanje družine	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme

E65	in tako izgubiš široko dinamiko dela.	Izguba široke dinamike dela	Slabosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E66	pristop omogoča nabor znanj, ki so praktična.	Praktična znanja	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E67	Lahko bolje sodeluješ z mladostnikom.	Boljše sodelovanje z mladostnikom	Prednosti pristopa TIC	Poznavanje pristopa TIC	Pristop, utemeljen na razumevanju travme
E68	Najprej pomislim na čustveno izsiljevanje,	Čustveno izsiljevanje	Opredelitev	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E69	Jaz vzpostavljam profesionalen odnos,	Profesionalen odnos	Soočanje s sočutno izčrpanostjo	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E70	kar ne pomeni, da odnos ni empatičen.	Empatičen odnos	Soočanje s sočutno izčrpanostjo	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E71	Vendar če želiš pomagati, do čustvenega izsiljevanja ne sme priti.	Postavljanje mej	Soočanje s sočutno izčrpanostjo	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E72	Ja, izven službe sem razmišljal o možnih rešitvah, nosil sem delo domov.	Zabrisana meja med delovnim in zasebnim življenjem	Posledice sočutne izčrpanosti	Sočutna izčrpanost	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E73	Pomeni prenos posledic.	Prenos posledic	Opredelitev	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E74	Pri sebi je ne prepoznavam.	Odsotnost sekundarne travme	Soočanje s sekundarno travmo	Sekundarna travma	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E75	Supervizija mi je ogromno pomagala, kjer sem naredil analizo za nazaj.	Supervizija	Oblike skrbi zase	Skrb zase	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E76	Supervizija	Supervizija	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E77	in intervizija.	Intervizija	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
E78	Tedensko imamo sestanke, kjer se pogovarjamo o primerih in dilemah.	Tedenski sestanki	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

E79	imamo možnost zunanje psihoterapevtske pomoči v primeru, da pri sebi opaziš znake izgorelosti ali stresa	Zunanja psihoterapevtska pomoč	Strategije	Skrb organizacije za zaposlene	Sočutna izčrpanost in sekundarna travma
-----	--	--------------------------------	------------	--------------------------------	---

9.4 Priloga D: Osnovno kodiranje

Razumevanje travme

1. Razumevanje pojma travme

1.1 Opredelitev

- Travma kot individualna izkušnja (A1)
- Travma kot doživet dogodek (B1, C1)
- Travma kot slaba izkušnja, ki te zaznamuje (D1)
- Travma kot neprijeten dogodek (E1)

1.2 Različne oblike travmatičnih izkušenj

- Omejitev fizičnega prostora (A2)
- Spolno nasilje (A3)
- Zloraba (D2)

1.3 Subjektivnost travmatičnih izkušenj

- Subjektivno dožemanje travmatičnih dogodkov (A4, B7, D4, D22)
- Travma kot vsakodnevni dogodek in vse do zlorabe (D5)

1.4 Razlogi za bivanje v kriznem centru

- Raznoliki razlogi za zatekanje (A5)
- Prepovedana uporaba telefona (A6)
- Travma (A8)
- Odhod od doma (E12)
- Različne vrste težav (E22)
- Težave v komunikaciji (E23)
- Zloraba (E24)
- Nasilje (E25)

1.5 Posledice travme

- Dolgoročne posledice (B2, C2, E6)
- Težave v življenju (B3)
- Vpliv na duševno zdravje (B4)
- Čustveni odzivi (B5)
- Potlačitev izkušnje (C3, E3)
- Vpliv na nadaljnja ravnanja (E2)
- Vpliv na vedenje in čustvovanje (E4)
- Težave pri delovanju (E5)

1.6 Vloga podpore

- Vpliv podpore na obvladovanje travmatičnih izkušenj (D3)

2. Prepoznavanje travme

2.1 Sprožilni dejavniki

- Prepoznavanje travme preko sprožilcev (B6)
- Izbruh potlačene travme (C4)

2.2 Težave na čustvenem in socialnem področju

- Stiska (A7)
- Strahovi in podoživljanje (B8)

- Oslabljeno funkcioniranje na mnogih področjih (B9)
 - Odklanjanje socialnih stikov (B10)
 - Neupoštevanje družbenih pričakovanj in norm (B11)
 - Oteženo komuniciranje (C5)
 - Zanihanje travmatičnega dogodka (D8)
 - Posploševanje (D9)
- 2.3 Opazovanje govorice telesa
- Preučevanje različnih oblik vedenja (D6)
 - Opazovanje vedenja med pogovorom (D7)
 - Zakrčenost telesa ob pogovoru o travmi (D10)
 - Pozornost na govorico telesa med pogovorom (E11)
- 2.4 Težavnost prepoznavanja
- Težave pri prepoznavanju znakov travme (A9)
 - Kasnejše odkrivanje znakov travme (A10)
 - Zapolneno odkrivanje znakov spolnega nasilja (A12)
 - Brez telesnih pokazateljev spolnega napada (A14)
- 2.5 Dokumentacija in informacije
- Pomembnost dostopa do dokumentacije in informacij (A11, B14, C51)
 - Posvetovanje s centri za socialno delo (B13)
 - Seznanjanje z informacijami (B15)
 - Prepoznavanje travme preko dokumentacije (E7, E8)
 - Pomanjkanje dokumentacije, ko mladostnika pripelje interventna služba (E9)
 - Odkrivanje travme preko zgodbe uporabnika (E10)
- 3. Sodelovanje z uporabniki**
- 3.1 Zaupanje
- Čas pri razkritju spolnega napada (A13)
 - Čas za zaupanje (A16, C6)
 - Pomembnost pridobitve zaupanja (C18)
 - Možnost pogovora, če si oseba to želi (C7)
- 3.2 Previdnost in občutljivost
- Ignoranca kot najslabši odziv (A15)
 - Previdnost pri delu z mladostniki (A17, C52)
 - Lajšanje bolečine (A20)
 - Umirjen in razumevajoč odnos (A22)
 - Tehnike pomiritve (A39, B21)
 - Pozornost na čustvenih in vedenjskih odzivih (B12)
 - Odnos, ki temelji na željah in potrebah uporabnika (D12)
 - Previdnost in občutljivost na subtilne znake (D14)
- 3.3 Empatičnost
- Razumevanje vpliva empatičnega razumevanja (C12, C16)
 - Odnos je empatičen (D11)
- 3.4 Postopnost pri sodelovanju
- Sodelovanje na začetku je previdno (A18)
 - Spoznavanje osebe (A19)
 - Po identifikaciji težav sledi iskanje rešitev (E21)
- 3.5 Preprečevanje retravmatizacije
- Preprečitev ponovne izpostavljenosti travmatičnim dogodkom (A21)
 - Nujnost preprečevanja retravmatizacije (A59)
 - Preprečevanje morebitne škode med sodelovanjem (B18, E47)
 - Odziv v smeri manjšanja posledic travme (B20)
 - Uporaba tehnik čuječnosti in prisotnosti (B23)
 - Uporaba osebnih izkušenj in lastnih preferenc kot osnove za delo (C20)

- Cilj pogovora ni razkritje travme (C41)
- Pripravljenost na sodelovanje (C42)
- Upoštevanje želja uporabnika (C43, C44)
- Individualen pristop (D23)
- Možnost retravmatizacije med pogovorom (D30)
- Pomen dolgoročne podpore (E16)
- Previdnost pri odpiranju tem, ki se jih ne more zaključiti (E17)
- Zavedanje, da se lahko med pogovorom zgodi dodatna škoda (E18)
- Neizpostavljanje travmatičnim izkušnjam (E52)

3.6 Varnost

- Nudenje varnega prostora (B22, D17, E14)
- Nujnost podpore in osebe, ki ji otrok zaupa (C8)
- Pomen varnega okolja za izražanje čustev (C13)
- Pomembnost občutka varnosti (C17)
- Pomen sprejemanja (C21)
- Verodostojnost in brezpogojno sprejemanje (C22)

3.7 Strokovnost

- Razmejitev vlog med terapevtom in strokovnim delavcem (B16, B17, B26, D19)
- Neobravnavanje travme zaradi razmejitve vlog (B19, E50)
- Obiskovanje druge fakultete (C14)
- Odsotnost formalne izobrazbe na področju socialnega dela (C15)
- Neopazno prilagajanje pristopa (D13)
- Valovanje vlog (A43, A45)
- Pomanjkanje ustreznih pogojev za obravnavo travme (E13, E46)
- Sodelovanje z drugimi institucijami (E15)
- Znanje o opredeljevanju problematike (E19)
- Izoblikovanje lastnega pristopa (E30)
- Kombinacija različnih pristopov pri sodelovanju (E31)
- Vedenjsko kognitivna terapija (E32)
- Sistemska terapija (E33)
- Kratka, k rešitvi usmerjena, družinska terapija (E34)

3.8 Pomen časa in prostora

- Dajanje časa in prostora mladostniku, da sam spregovori (A23, C10)
- Koncept tukaj in zdaj (B24)
- Ne pritiskamo na otroka, da spregovori (C11)
- Možnost, da otrok sam spregovori (C9)
- Omejeno bivanje otrok v kriznem centru (A58, C46)

3.9 Sodelovanje z družino

- Dogovori se sklenejo skupaj z družino (E20)
- Sklenitev dogovorov z družino (E26)
- Kot rešitev velikokrat predlagana vrnitev domov (E27)
- V primeru nasilja, zlorabe ali alkoholizma, se predlaga izločitev iz okolja (E28)
- Institucionalna namestitve v primeru izločitve iz okolja (E29)

4. **Pripravljenost na delo s travmo**

4.1 Pripravljenost na delo

- Občutek pripravljenosti za delo (A28, B27, D18, E35)
- Nepripravljenost za obravnavo travme (B25)
- Poznavanje zakonov (B28)
- Koncepti socialnega dela (B29)
- Znanja o potrebah otrok (B30)
- Znanja o mladostnikih (B31)
- Znanja s področja mediacije (B32)
- Nepoglobljeno znanje o travmi (C19)
- Vpliv delovnih izkušenj (C23)

- Čustveni vpliv dela (C24)

Pridobivanje znanj o travmi

1. Širjenje znanja

1.1 Način pridobivanja znanja

- Praksa (A24, A34, C27, E39)
- Šolanje (A25, A31)
- Dodatna izobraževanja (A26, D20, E37)
- Knjige in literatura (A27)
- Samostojno učenje (A30)
- Samoiniciativa (A32, A36)
- Samozanimanje (A33)
- Osebno življenje (C28)
- Dodatna izobraževanja o travmi, zlorabi, duševnemu zdravju in drogah (D15)
- Študij psihologije (E36)
- Prenos znanja s strani starejših sodelavk (E38)

1.2 Možnost nadgrajevanja znanja

- Dodatna izobraževanja (A35, B35, C29, D27, E40)
- Seminarji (A37)
- Dolžnost delodajalca do deset dni plačanega izobraževanja letno (E41)
- Soudeležba delodajalca pri večletnih izobraževanjih (E42)

1.3 Želja po dodatnem znanju

- Radovednost kot razlog za dodatno znanje (B36)
- Želja po dodatnem izobraževanju za večjo pripravljenost na delo (C25)
- Strategije za delo z mladostniki, ki so zaprti vase (C30)
- Strategije za vzpostavljanje varnega okolja (C31)
- Strategije za vzpostavljanje zaupanja (C32)
- Znanja o travmi zaradi avtizma (D28)
- Nova znanja iz psihosocialnega svetovanja (E43)

1.4 Integracija teorije in prakse

- Pomen praktičnih vaj (D25)
- Vpliv realnih primerov (D26)

2. Pomanjkljivo znanje

2.1 Pomanjkanje znanja o travmi

- Nepoglobljeno znanje o travmi (A29, B33)
- Pomanjkanje znanj o travmi tekom študija (B34, C26, D16, D21, D24)

Pristop, utemeljen na razumevanju travme

1. Poznavanje pristopa TIC

1.1 Nepoznavanje pristopa

- Nepoznavanje pristopa TIC (A38, B37, C33, E44)
- Nepoznavanje pristopa TIC s strani drugih zaposlenih (A42, B48, C49, D39, E58)
- Neuporaba pristopa, zaradi pomanjkanja terapevtskih znanj (B49)

1.2 Opredelitev

- Temelji pristopa TIC kot osnovne veščine za vsak odnos (A38, C34)
- Pogosta uporaba v socialno-varstvenih storitvah (C35)
- Uporaben pri svetovalnih pogovorih z mladostniki (C50)
- Preprečevanje retravmatizacije (D29)

1.3 Potreba po dodatnem izobraževanju

- Dodatno izobraževanje za uresničevanje pristopa TIC (A47, B52)
- Knjige v slovenskem jeziku (A48)
- Nerazumevanje strokovne literature v angleščini (A49)
- Ogled pristopa v praksi (B53)
- Poglobljena razlaga pristopa TIC (C53)

1.4 Slabosti pristopa TIC

- Nepoznavanje (A50)
- Povzemanje že obstoječih konceptov (B54, C54)
- Pomanjkanje smiselne nadgradnje (B55, D44)
- Dodatna zmeda v strokovnem delu (B56)
- Preozek pristop (E63)
- Nevključevanje družine (E64)
- Izguba široke dinamike dela (E65)

1.5 Prednosti pristopa TIC

- Skladanje z dosedanjim delom (A51, E62)
- Poudarek na varnosti (C55)
- Občutek biti slišan in sprejet (C56)
- Informiranje o možnostih za reševanje stiske (C57)
- Pomembnost avtentične interakcije (C58)
- Poudarek na zmanjšanju retravmatizacije (D43)
- Pogoji za uresničevanje pristopa so prisotni (E61)
- Praktična znanja (E66)
- Boljše sodelovanje z mladostnikom (E67)

2. Temelji pristopa TIC

2.1 Zagotavljanje varnosti

- Zadovoljitev potreb po varnosti (A40, C37)
- Varnost ob postavitvi mej (A46)
- Vzpostavitev varnega prostora in odnosa (B39, C39, D33, D34)
- Pomembnost prostora za pogovor (C40)
- Zagotavljanje varnega okolja (E53)
- Zaščita pred nadaljnjimi negativnimi izkušnjami (E55)

2.2 Zaupanje in transparentnost

- Pomembnost prvega stika za vzpostavitev zaupanja (A41)
- Nujnost zaupanja (A60, C36)
- Zaupanje kot predpogoj, da otrok sploh spregovori s tabo (A61)
- Čas za vzpostavitev zaupanja (B40, C45)
- Vzpostavitev zaupanja skozi igro, pogovor in druge dejavnosti (B42)
- Postavljanje mej povzroča zaupanje (B44)
- Iskren stil interakcije (B46)

2.3 Opolnomočenje in dodajanje moči

- Vključevanje uporabnikov v programe na vseh ravneh sistema (A55)
- Iskanje moči v življenju uporabnika (B41, B43)
- Pozornost na detajle (D36)
- Krepitev samopodobe (E56)
- Empatičnost in odgovornost (E57)
- Fokus je na mladostniku (E60)

2.4 Sodelovanje in vzajemnost

- Določanje pravil in postavljanje mej (A52)
- Aktivno sodelovanje uporabnika kot pogoj za sprejem (A54, A57)
- Aktivna vloga mladostnika v procesu podpore in pomoči (C47, C48, D42, E59)
- Strokovnost (D31)
- Pravilnost (D32)
- Spoštljiv odnos (D37)
- Nezmanjševanje stiske (D38)
- Čas za zbistritev misli (D40)
- Nevsiljevanje rešitev (E45)
- Usmerjenost na iskanje rešitev (E51)

2.5 Izbira in avtonomija

- Pomoč in podpora za ponovno pridobitev nadzora nad življenjem (A44)
- Ohlapnost pravil (A53)
- Možnost izbire (A56)
- Učenje novih veščin več repertoar razpoložljivih izbir (B47)
- Zadovoljitev potreb po izbiri (B51)
- Čas, da mladostniki sami izrazijo pripravljenost na pogovor (D35, D41)
- Vzpostavitev sočutja in samoodločanja (C38)
- Preprečevanje morebitne travmatizacije zaradi nepripravljenosti pogovora s starši (E48)
- Opravljanje razgovora ločeno (E49)
- Spodbujanje premisleka o težavah (E54)

Sočutna izčrpanost in sekundarna travma

1. Sočutna izčrpanost

1.1 Opredelitev

- Nepoznavanje sočutne izčrpanosti (A62)
- Čustvena izčrpanost zaradi empatije (B57, D45)
- Prenos travmatskih zgodb nase zaradi prevelike empatije (C59)
- Čustveno izsiljevanje (E68)

1.2 Vzroki za sočutno izčrpanost

- Področje dela (A63, A67, A72)
- Prevelika empatičnost do zgodb uporabnikov (A66, B59, D46)
- Dolg delovnik (A68)
- Zahtevnost dela (A69)
- Odvisno od posameznika (A70)

1.3 Znaki sočutne izčrpanosti

- Čustvena in mentalna izčrpanost (B58, C60)
- Občutek preobremenjenosti (B60)
- Splošna izčrpanost (C64)
- Preseganje strokovnih meja (D47)

1.4 Posledice sočutne izčrpanosti

- Odpor do službe (A73)
- Izguba želje po socialnih stikih (B61)
- Izguba volje do življenja in smisla (B62)
- Izguba optimizma (B63)
- Razmišljanje pred spanjem (C61)
- Nezmožnost spanca (C62)
- Negativen vpliv na odnose (C63)
- Želja po pomoči in altruizmu (D48)
- Dilema med strokovnostjo in osebno vključenostjo (D49)
- Zabrisana meja med delovnim in zasebnim življenjem (E72)

1.5 Soočanje s sočutno izčrpanostjo

- Odpornost in osebna krepitev (A64, A65)
- Postavljanje mej (A71, E71)
- Adrenalin kot varovalni dejavnik (A74)
- Profesionalen odnos (E69)
- Empatičen odnos (E70)

2. Sekundarna travma

2.1 Opredelitev

- Podoživljanje (A75, D50)
- Prenos odzivov in posledic (B64, C65)
- Sekundarna viktimizacija kot sopomenka (D51)
- Prenos posledic (E73)

2.2 Soočanje s sekundarno travmo

- Odsotnost sekundarne travme (A76, B65, C67, D52, E74)

- Možnost hitrega okrevanja in odpornost (A77)
- Distanca in zdrava navezanost (A78)
- Racionalni pristop (A79)
- Avtentično sodelovanje z otroki (A80)
- Neidentifikacija z uporabnikom (D53)
- Subjektivnost v dojemljanju čustev drugih (D54)
- Osebna meja in zaščita (D55)

2.3 Vzroki za sekundarno travmo

- Prevelika empatičnost do zgodb uporabnikov (A81, C66)

3. **Skrb zase**

3.1 Oblike skrbi zase

- Telesna aktivnost (A82, A85, B68, C70, D60)
- Samorefleksija (A83)
- Glasba (A84, C71)
- Branje (A86)
- Druženje in pogovor s prijatelji (A87, C69)
- Spletno nakupovanje (B66, D56)
- Deljenje izkušenj s sodelavci (B67)
- Tehnike sproščanja (B69, D59)
- Spanje (C68)
- Pitje kave (D57)
- Kvaliteten čas z družino (D58)
- Supervizija (E75)

4. **Skrb organizacije za zaposlene**

4.1 Strategije

- Pomanjkanje strategij (A88)
- Vodena vadba (A89)
- Supervizija (B70, C72, D61, E76)
- Intervizija (C73, D62, E77)
- Tedenski sestanki (E78)
- Zunanja psihoterapevtska pomoč (E79)