Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Anja Radosavljevič

Sočutna izčrpanost med socialnimi delavkami na centrih za socialno delo in v nevladnih organizacijah

Magistrsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Anja Radosavljevič

Sočutna izčrpanost med socialnimi delavkami na centrih za socialno delo in v nevladnih organizacijah

Magistrsko delo

Mentorica: Izr. prof. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, 2025

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Anja Radosavljevič

Naslov: Sočutna izčrpanost med socialnimi delavkami na centrih za socialno delo in v nevladnih organizacijah

Mentorica: Izr. prof. dr. Lea Šugman Bohinc

Kraj: Ljubljana

Leto: 2025

Število strani: 168

Število prilog: 4

Število virov: 46

POVZETEK

V magistrskem delu raziskujem pojem in pojav sočutne izčrpanosti med socialnimi delavci. V povezavi s temo primerjam socialne delavce, ki so zaposleni na centru za socialno delo in tiste, ki delujejo v nevladnih organizacijah. Zanima me, kako sami opredeljujejo pojem sočutna izčrpanost, ali so se s pojavom že srečali ter na kakšen način so to prepoznali. Izvedeti želim, kaj je po njihovem mnenju pripomoglo k sočutni izčrpanosti in na kakšen način so si pomagali ter katerih strategij se poslužujejo, da preprečijo ponovno izkušnjo sočutne izčrpanosti. Zanimata me tudi pomen organizacije, v kateri so zaposleni, in njen vpliv na občutke sočutne izčrpanosti. Raziščem, kakšne že vpeljane načine imajo organizacije za preprečevanje sočutne izčrpanosti, kako nudijo podporo svojim zaposlenim in kaj predlagajo socialni delavci za izboljšavo sedanje prakse v organizacijah. Ugotovim, da je pojav sočutne izčrpanosti med socialnimi delavci nasploh zelo pogost pojav. Razlogov, zakaj pride do tega, je veliko, kot je veliko tudi različnih strategij, ki nam lahko pomagajo pri preprečevanju tega pojava oziroma spoprijemanju z njim. Največja razlika med centrom za socialno delo in nevladnimi organizacijami je v zadovoljstvu z organizacijo. Vprašane socialne delavke v nevladnih organizacijah so bistveno bolj zadovoljne s podporo vodstva, predlogov za izboljšavo je veliko manj ali jih sploh ni. Zaposlene na centru za socialno delo najbolj pogrešajo večji posluh in podporo vodstva in boljšo organizacijo dela.

Ključne besede: sočutna izčrpanost, centri za socialno delo, nevladne organizacije

GRADUATION THESIS DATA

Name and surname: Anja Radosavljevič

Title: Compassionate Fatigue Between Social Workers at the Centres for Social Work and Nongovernmental Organizations

GRADUATION THESIS ABSTRACT

In my master's thesis, I am investigating the phenomenon of compassion fatigue in social workers. I compare social workers who are employed in centres for social work with those who work in non-governmental organizations. I am interested in how they define the term compassion fatigue, whether they have experienced it and how they recognize it. I also want to find out what they think has contributed to compassion fatigue, how they deal with it and what strategies they use to avoid experiencing compassion fatigue again. I also explore the influence and importance of the organization they are employed in on their experience of compassion fatigue. I examine what methods organizations have already implemented to prevent compassion fatigue, how they support their employees, and I look for suggestions from social workers to improve current practices in organizations. The results show that compassion fatigue is a very common problem among social workers in general. The reasons for this are varied, as are the strategies that can help prevent and manage it. The biggest difference between centres for social work and non-governmental organizations can be observed in the organizational aspects. In non-governmental organizations, the social workers surveyed are significantly more satisfied with the support they receive from management, and there are far fewer, if any, suggestions for improvement. In centres for social work, the employees mainly perceive a lack of attention and support from management as well as the need for better work organization

Key words: Compassion fatigue, centres for social work, non-governmental organizations

KAZALO VSEBINE

1. SOČUTNA IZČRPANOST 1
1.1. Opredelitev sočutne izčrpanosti 1
1.2. Družbena konstrukcija sočutne izčrpanosti 2
1.3. Vzroki sočutne izčrpanosti 3
1.4. Posledice in strategije spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo 5
2. SKRB ORGANIZACIJE ZA ZAPOSLENE 7
2.1. Vpliv delovne organizacije na počutje zaposlenih 7
2.2. Socialno delo na centrih za socialno delo 11
2.2.1.Opredelitev centra za socialno delo 11
2.2.2. Značilnosti centra za socialno delo 12
2.3. Socialno delo v nevladnih organizacijah 15
2.3.1 Opredelitev nevladne organizacije 15
2.3.2 Značilnosti nevladne organizacije na področju socialnega varstva 16
3. PROBLEM 19
3.1. Raziskovalna vprašanja 19
4. METODOLOGIJA 20
4.1. Vrsta raziskave 20
4.2. Merski instrument 20
4.3. Populacija in vzorec 20
4.4. Zbiranje podatkov 21
4.5. Obdelava in analiza podatkov 21
5. REZULTATI 23
5.1. Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost in opredelitev pojma s svojimi besedami 23
5.2. Pogostost pojava sočutne izčrpanosti 24
5.3. Posledice sočutne izčrpanosti 24
5.4. Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti 27
5.5. Organizacijski viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo 32
5.6. Organizacijski viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah 35
5.7. Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo 38
5.8. Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo 40
5.9. Širša in ožja socialna mreža kot vir podpore in pomoči 41
6. RAZPRAVA 41

7. SKLEPI IN PREDLOGI 45
8. VIRI IN LITERATURA 47
9. PRILOGE: 51
9.1. Priloga 1: Vodila za intervju 51
9.2. Priloga 2: Prepis intervjujev 51
9.3. Priloga 3: Kodirne tabele 80
9.4. Priloga 4: Osno kodiranje 160

1. SOČUTNA IZČRPANOST

1.1. Opredelitev sočutne izčrpanosti

Socialno delo je poklic, ki je izpostavljen veliko stresnim situacijam. Razlogi za to so v naravi dela, kompleksnosti socialnih problemov in dinamiki interakcije med organizacijskimi sistemi, kulturo in klimo družbe (Wooten, Kim in Fakunmoju, 2011). Cocker in Joss (2016) kot eno od pomembnih posledic opravljanja poklica socialnega delavca navajata izčrpanost od doživljanja dolgotrajnega ali hudega stresa, ki zahteva veliko sočutja, za kar se je v strokovnih krogih v Sloveniji uveljavila besedna zveza sočutna izčrpanost kot dobeseden prevod izvirne angleške besede *compassion fatigue*.

S sočutno izčrpanostjo se velikokrat povezujeta pojma sočutje in empatija, ki se ju pogosto uporablja kot sopomenki, kljub temu da je med njima več razlik. Nilsson (2014) opredeljuje sočutje kot skrb za drugo osebo in željo po olajšanju njene bolečine, medtem ko empatijo opredeljuje kot stanje, v katerem posameznik čuti tisto, kar čuti druga oseba, oziroma bi bilo pričakovati, da čuti, vendar ne čuti nujno potrebe po lajšanju bolečine in skrbi za drugega.

Figley (1995) govori o tem, da se sočutna izčrpanost manifestira, ko so strokovnjaki izpostavljeni posrednim oziroma sekundarnim travmam, stresu in tesnobi, ki so neposredno povezani z zahtevami po skrbi za nekoga, ki trpi oziroma je trpel. Sekundarna travma je odziv strokovnega delavca na delo z ljudmi, ki so doživeli travmatsko izkušnjo. Konstantno soočanje s posledicami in opisi tujih travmatskih izkušenj, ima lahko negativen vpliv na mentalno in fizično stanje strokovnega delavca (Kulkarni, Bell, Hartman & Herman-Smith, 2013).

Izčrpanosti zaradi sočutja ne smemo zamenjati z izgorevanjem. Sočutna izčrpanost je posledica sekundarne izpostavljenosti travmatičnim izkušnjam, ki nastane kot posledica dolgotrajnega spoprijemanja s travmo ljudi, s katerimi socialne delavke sodelujejo (Videmšek, 2021, str. 251). Sočutna izčrpanost se začne kot občutek nepovezanosti socialnega delavca z uporabnikom, konča pa s telesnimi simptomi, kot sta glavobol in nespečnost (Peters, 2018).

Dolgotrajno izpostavljanje sekundarnim travmam pa ne vodi vedno v negativne občutke, kot je sočutna izčrpanost. Strokovni delavci lahko ob svojem delu začutijo tudi tako imenovano sočutno zadovoljstvo (dobeseden prevod iz ang. *compassion satisfaction*). Sočutno

zadovoljstvo je povezano s pozitivnimi občutki, ki jih strokovni delavec občuti, ko opazi, , da je imel pozitiven vpliv na življenje uporabnika, čigar življenje se je zato spremenilo na bolje (Alkema, Linton & Davies, 2008).

Alkema, Linton in Davies (2008) izpostavljajo skrb zase kot enega izmed načinov, ki povečajo možnost za sočutno zadovoljstvo in zmanjšajo sočutno izčrpanost.

1.2. Družbena konstrukcija sočutne izčrpanosti

Koncept sočutne izčrpanosti je razvil Figley (1995), ko se je začel osredotočati na edinstveno delovno okolje strokovnjakov, zaposlenih na področju duševnega zdravja, in na to, kako ti strokovnjaki izkusijo in občutijo posledice posredne travme. Socialni delavci se v primerjavi z drugimi poklici pogosteje empatično pridružijo stanjem uporabnikov in se z njimi poistovetijo, posledično pa je verjetnost za razvoj sočutne izčrpanosti večja (Videmšek, 2021).

Socialne delavke se vsakodnevno srečujejo z različnimi posamezniki, ki so se znašli v brezizhodnem položaju. K visokemu tveganju za občutke sočutne izčrpanosti pripomorejo pripovedi ljudi, ki se srečujejo s številnimi izzivi, ob tem pa svoje prispeva sočasen občutek nemoči, s katerim se socialne delavke srečujejo ob reševanju teh situacij. Velikokrat se zgodi, da želeni izidi niso odvisni samo od delovnega odnosa, ki ga socialna delavka vzpostavi z uporabnikom, temveč nanj vplivajo tudi družbene strukturni dejavniki, kot so neenakosti in nepravičnosti ter neustrezne distribucije storitev, ki jih ljudje potrebujejo. Take situacije so za socialne delavke zelo stresne, saj so njihove možnosti, da pomagajo ljudem, zelo omejene (Videmšek, 2021).

Razumevanje, kako morebitni kontekstualni dejavniki prispevajo k sočutni izčrpanosti, lahko svetovalcem pomaga pri spoprijemanju z njihovim stalnim izzivom: kako zaščititi lastno dobrobit ob zagotavljanju odlične oskrbe uporabnikom (Thompson, Amatea inThompson, 2014). Raziskovalci Kariyawasam, Ononaiye, Irons in Kirby (2022) so izvedli študijo, ki raziskuje vplive kulture na pojav in obvladovanje sočutne izčrpanosti, pri čemer so se osredotočili na primerjavo med različnimi kulturnimi okolji. Ugotovili so, da ljudje v različnih kulturnih kontekstih doživljajo in obvladujejo sočutno izčrpanost na različne načine, za razumevanje sočutja v različnih kulturnih kontekstih pa je ključno upoštevati kulturne in

verske vplive. Tako npr. Šrilančani v primerjavi z Angleži kažejo večje zaupanje vase in večje sočutje do samih sebe, kar po eni strani preprečuje njihove občutke sočutne izčrpanosti. Vendar pa po drugi strani doživljajo veliko bolj intenzivne občutke sramu, kar spet lahko pripomore k sočutni izčrpanosti. Raziskovalci poudarjajo, da lahko kljub kulturnim razlikam podporna družbena struktura in samozavestno soočanje s problemi pomembno prispevata k višji stopnji splošnega dobrega počutja.

Kulturni kontekst vpliva na to, kako posamezniki dojemajo stresne dogodke, vključno z izpostavljenostjo trpljenju drugih, in kako se z njimi spopadajo. Kulturne norme in vrednote določajo, kaj šteje za sprejemljivo vedenje in čustvovanje v zvezi s sočutjem in pomočjo drugim. Raziskovalci poudarjajo pomen upoštevanja kulturnih vplivov pri proučevanju in obvladovanju sočutne izčrpanosti, saj lahko prilagoditev pristopov in intervencij glede kulturnih razlik pripomore k boljšemu počutju tistih, ki so izpostavljeni trpljenju drugih (prav tam, 2022).

1.3. Vzroki sočutne izčrpanosti

Beer in Astana (2016) ugotavljata, da do sočutne izčrpanosti pride zaradi dolgotrajnega in intenzivnega stresa, ki ga socialna delavka doživlja pri nudenju podpore in pomoči. Izraža se kot zmanjšana sposobnost pomagajoče, da izraža sočutje in empatijo do uporabnika. Pomagajoča je izčrpana, razdražljiva, zmanjša se tudi sposobnost spoprijemanja z drugimi delovnimi obremenitvami. Nedavne raziskave Britanskega združenja socialnih delavcev kažejo, da se je količina dela socialnih delavcev povečala, delovni pogoji pa so se poslabšali in posledično so se občutki stresa in preobremenjenosti povečali. Stalna izpostavljenost socialnih delavcev trpljenju uporabnikov in pomanjkanje podpore na delovnem mestu ali doma je po avtorici Peters (2018) glavni vzrok sočutne izčrpanosti. Izpostavlja tudi empatijo kot enega izmed dejavnikov, ki prispevajo k sočutni izčrpanosti. Empatična oziroma sočutna povezanost s travmatiziranimi uporabniki pri sodelovanju z njimi lahko vodi do izčrpanosti zaradi sočutja.

Nilsson (2014) se posveti pomenu empatije in sočutja pri sočutni izčrpanosti. Ugotavlja, da ko gre za sočutje, še nismo natančno pojasnili, kako to deluje, vendar se zdi, da je sočutje stanje empatije z drugo osebo, kar pomeni, da preveč sočutja lahko vodi v trpljenje in na koncu v izčrpanost zaradi toliko sočutja.

Čeprav doslej ni bilo empirično potrjeno, da sta empatija ali sočutje vzroka izčrpanosti zaradi sočutja, ideja, da bi lahko bila, vsekakor odpira vprašanja glede ustrezne vloge in funkcije empatije in sočutja v poklicnem socialnem delu. Če je katero od teh stanj odgovorno za nastanek izgorelosti zaradi sočutja in če je izgorelost zaradi sočutja škodljiva za poklicnega socialnega delavca, potem je mogoče trditi, da empatija ali sočutje sta, ali vsaj lahko postaneta, škodljiva za poklicne delavce (prav tam, 2014).

Hoffman (2000, kot navedeno v Nilsson, 2014) pojasnjuje, da empatija in sočutje hodita z roko v roki s sposobnostjo uravnavanja lastnih čustev. Empirični dokazi kažejo, da so tisti, ki jim primanjkuje teh sposobnosti, bolj dovzetni za lastno oziroma osebno stisko. Nilsson (2014) poroča o več študijah, ki nakazujejo, da se oseba, ki ji je naročeno, naj si predstavlja, kako je drugi osebi biti v stiski, verjetno odzove z empatijo ali sočutjem, medtem ko se oseba, ki ji je naročeno, naj si predstavlja, kako bi bilo njej v situaciji druge osebe, verjetno odzove z osebno stisko. Razpoložljivi rezultati kažejo, da ni razumno verjeti, da sta empatija in sočutje slaba za poklicnega socialnega delavca v smislu, da bi ju izpostavljala tveganju za razvoj izgorelosti zaradi sočutja (prav tam). Sposobnost sočustvovanja je sposobnost zaznavanja bolečine drugih. Brez sočustvovanja bi bilo le malo sočutne izčrpanosti, prav tako malo sočutnega odziva na situacijo. Ravno sposobnost čustvovanja je vrednota, zaradi katere lahko nudimo podporo drugim in hkrati čutimo njihovo ranljivost (Figley, 2002).

Na razvoj sočutne izčrpanosti vpliva več značilnosti oziroma dejavnikov. Cocker in Joss (2016) mednje najprej uvrščata značilnosti delovnega okolja, in sicer organizacijske dejavnike, kot so fizično in čustveno zahtevne naloge, dodatni delovni dnevi oziroma opravljanje nadur. Urška Kuhar (2023) je na podlagi svoje raziskovalne naloge prišla do podobnih ugotovitev. Navaja, da socialne delavke, vključene v raziskavo, izpostavljajo organizacijska dela, komunikacijo z uporabniki in odnos med zaposlenimi kot glavne dejavnike stresa. Dejavniki, ki vplivajo na slabšo kakovost dela, so prenatrpan urnik, velika količina dokumentacije, časovna stiska, delanje nadur, velika količina dela in preveliko število uporabnikov.

Kot drugo karakteristiko avtorja Cocker in Joss (2016) navajata osebne značilnosti. Študija Mumtaz in Khaliq (2024) zaključuje, da je čustvena inteligenca ključna za kakovostno življenje in sočutno zadovoljstvo. Izboljšanje čustvenih veščin je lahko ključno za izboljšanje dobrega počutja v stresnih okoliščinah. Raziskava nakazuje potrebo po ciljno usmerjenem

usposabljanju za čustveno inteligenco in po podpornih mehanizmih, ki bi lahko zmanjšali čustveno izčrpanost.

1.4. Posledice in strategije spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo

Peters (2018) kot učinke sočutne izčrpanosti opisuje fizične, čustvene, duhovne in intelektualne spremembe. Posledično se spremenijo strokovnjakove vrednote, poslabša se presoja in poveča se število napak pri delu. Avtorica strne pet glavnih posledic sočutne izčrpanosti: povečanje napak pri delu, slabša kakovost pomoči, dvomi o vrednotah, želja po opustitvi poklica in povečano pomanjkanje strokovnjakov v organizacijah.

Harr, Brice, Riley in Moore (2014) med posledice sočutne izčrpanosti vključujejo nezmožnost koncentracije, izgubo spomina, zmanjšano samozavest, apatičnost, obremenjenost s travmo, perfekcionizem in rigidnost. Poleg tega lahko stalno srečevanje z žrtvami travme oziroma s preživelimi negativno vpliva na sistem prepričanj socialnih delavk, na njihove domneve in prepričanja, kar negativno učinkuje na kognitivne sheme. Čustveni simptomi sočutne izčrpanosti lahko vključujejo občutke tesnobe, krivde, jeze, strahu, žalosti in nemoči. Strokovni delavci, ki doživljajo sočutno izčrpanost, se velikokrat opišejo kot preobremenjeni in izčrpani. Posamezniki, ki doživljajo sočutno izčrpanost, pogosto postanejo razdražljivi, nestrpni in se umaknejo vase.

Kadar strokovni delavec vztrajno ignorira simptome sočutne izčrpanosti, se njegovi osebni odnosi in delovna uspešnost sčasoma poslabšajo. Ker socialni delavci, ki doživljajo sočutno izčrpanost, pogosto prenašajo jezo in krivdo na druge, so nagnjeni k večjemu številu medosebnih konfliktov, pomanjkanju zaupanja in izogibanju določenim nalogam (Harr, Brice, Riley in Moore, 2014).

Le dobra skrb zase, ki vključuje tako osebno skrb zase in skrb zase na delovnem mestu, pripomore k izogibanju vsem zgoraj naštetim posledicam ter na splošno k preprečevanju sočutne izčrpanosti socialnih delavcev na delovnem mestu (Videmšek, 2021). Rezultati raziskave Alkema, Linton in Davies (2008) kažejo, da delavci, ki imajo več delovnih izkušenj, v večji meri skrbijo zase kot tisti, ki jih imajo manj. Eden izmed možnih razlogov za to je, da tisti, ki skrbijo zase na več različnih področjih, kasneje zapustijo delovno mesto zaradi občutkov in drugih znakov izgorelosti ali sočutne izčrpanosti.

Butler, Mercer in McClain-Meeder (2019) razlikujejo šest področij skrbi zase. Prvo je **fizično področje** skrbi zase. Vsebuje skrb za potrebe fizičnega telesa, da bi dosegli ali podprli

optimalno delovanje ter se izognili okvaram oziroma poslabšanju delovanja sistema. Na dobro telesno stanje vplivajo dejavniki, kot so ustrezen spanec, ustrezna prehrana, redna telesna vadba in izvajanje vzdrževalne zdravstvene oskrbe.

Naslednje je področje **poklicnega življenja**, ki igra pomembno vlogo pri našem počutju. Obvladovanje in preprečevanje delovnega stresa, zmanjšanje tveganja ali omilitev posledic izčrpanosti in drugih nevarnosti na delovnem mestu ter povečanje delovne uspešnosti in zadovoljstva pri delu sodijo k namenu poklicne skrbi zase.

Skrb za **medosebne odnose** obsega ohranjanje in izboljšanje odnosov in povezav z drugimi. Te povezave običajno tvorijo mrežo ljudi, s katerimi radi komuniciramo, ki obogatijo naše vsakdanje življenje in na katere se lahko obrnemo po čustveno in praktično podporo tudi v težkih časih. Kvalitetni odnosi so povezani s povečanim doživljanjem sreče, izboljšano kakovostjo življenja, odpornostjo in okrepljenimi kognitivnimi sposobnostmi.

Čustveno področje skrbi zase pomeni, da izvajamo prakse, ki nas ščitijo pred negativnimi čustvenimi izkušnjami, pa tudi tiste, ki nam pomagajo ustvariti ali izboljšati pozitivne čustvene izkušnje in dobro počutje. Pomembno je, da se v okviru čustvene skrbi zase ustavimo in razmislimo o svojih ustaljenih oziroma 'privzetih' načinih soočanja s težkimi čustvenimi stanji ter o tem, ali so ti odzivi dejansko učinkoviti.

Psihološko področje skrbi zase je dvoplastno. Nanaša se na prakse, ki so usmerjene v zadovoljevanje intelektualnih potreb ter na prakse, ki so namenjene razumevanju in skrbi za splošne potrebe organizma. Čeprav so mnoge koristi psihološke skrbi zase čustvene narave (npr. občutek avtonomnosti), jih ljudje v prvi vrsti doživljamo kot rezultate svojega uma in izkušnje jaza. Nekaj aktivnosti, ki so sproščujoče in imajo posledično pozitiven vpliv na naše psihološko stanje, so glasba, poezija, filmi, humor, igranje iger, sanjarjenje in vrsta drugih.

V središču **duhovne skrbi zase** je posameznikovo razumevanje duhovnosti, tega, kako dojemamo sebe v kontekstu širšega sveta, kako najdemo ali ustvarimo smisel, upanje in pomen v življenju. Praksa duhovne skrbi zase ustvarja prostor za razmislek o naših notranjih potrebah ter o naši vlogi ali mestu v svetu. Ključni element duhovne skrbi zase je zavedanje, kaj nam pomaga, da se počutimo povezani s širšim svetom in kaj nam daje obučtek smisla v življenju. Za nekatere se duhovnost osredotoča na religijo, za druge je to občutje globoke povezanosti z naravo, zemljo ali s človeštvom.

Vendar je poleg individualne skrbi zase pomembno tudi delovno okolje. Lee in Miller (2013) navajata, da so osebne strategije brez dobrih delovnih pogojev v organizaciji neučinkovite. Maslach in Leiter (2002) poudarjata, da lahko organizacija na področju socialne varnosti zagotovi pomembne strategije soočanja s sočutno izčrpanostjo, ki jo doživljajo socialni delavci.

2. SKRB ORGANIZACIJE ZA ZAPOSLENE

2.1. Vpliv delovne organizacije na počutje zaposlenih

Pomembni vzroki za razvoj sočutne izčrpanosti so pomanjkanje osebne in strokovne podpore ter dejavniki na delovnem mestu (Peters, 2018).

Organizacije, ki delujejo na področju podpore in pomoči ljudem, morajo nuditi svojim delavcem več pozornosti na področju skrbi zase. Ni dovolj, da se zaposlene ozavešča in uči o različnih načinih spoprijemanja z obremenitvami, temveč je potrebno natančno identificirati izvore stresa in obremenitev, ki jih čutijo zaposleni. Na tak način lahko organizacija nudi potrebna sredstva, ki delujejo v dobrobit zaposlenih (Levy in Poertner, 2014). Raudeliunaite in Volff (2020) na podlagi svoje raziskave navajata naslednje razloge za omenjeno naravnanost organizacije: prihaja do negativnih interakcij med socialnimi delavci in njihovimi sogovorniki – uporabniki njihovih storitev. Veliko socialnih delavcev pogreša spodbudo na delovnem mestu, pohvalo in zaupanje, da bodo obvarovani, če bo to potrebno, ne pa da se jih opazi za namene korigiranja pri delu. Posledice obremenitev se kažejo v zmanjšani učinkovitosti opravljanja poklica in manj uspešnem spoprijemanju z vsakodnevnimi izzivi na delovnem mestu (Wooten, Kim in Fakunmoji, 2011).

Naloga organizacije je, da odstrani ovire za učinkovito delo in razvija okolje, ki delavcem zagotavlja učinkovito podporo. Organizacijski pristop, ki se loteva problemov skupine, ne pa posameznika, vzpodbuja produktivnost in kakovost življenja zaposlenih ter ima večje možnosti za izboljšanje njihovega občutka povezanosti z delom, saj posredovanje na organizacijski ravni pospešuje funkcioniranje delovnega okolja (Maslach in Leiter, 2002).

Delovni vzroki za sočutno izčrpanost vključujejo povečano delovno obremenitev in časovne omejitve, ki ovirajo socialne delavce za kakovostno delo z uporabniki, nezmožnost odgovarjanja na zahteve delovne organizacije in visoko poklicno izpostavljenost samega sebe

(Peters, 2018). Pri delu socialnih delavcev je tveganje v tem, da so nenehno in ponavljajoče izpostavljeni stresnim poklicnim situacijam, kar še dodatno pospeši razvoj sočutne izčrpanosti.

Kot ugotavljata Maslach in Leiter (2002), današnje delovno mesto v ekonomskem in psihološkem smislu predstavlja hladen, negostoljuben in predvsem zahteven prostor. Avtorja dodajata, da so ljudje vse bolj čustveno, telesno in duševno izčrpani. Družina, dnevne delovne zahteve in ostale obveznosti načenjajo energijo in zavzetost ljudi (prav tam).

Med dejavniki, ki napovedujejo sočutno izčrpanost pri socialnih delavkah, so pogosto spregledani prav organizacijski dejavniki, na katere opozarjajo tudi Kulkarni, Bell, Hartman in Herman-Smith (2013). Avtorji poudarjajo, da niso ključni zgolj individualni dejavniki, ampak tudi potrebe zaposlenih, neizpolnjene s strani organizacij, zato se delavci soočajo z neželenimi minimalno usposobljenostjo za delo, pomanjkanjem supervizije in (pre)visokimi zahtevami vodstvenih delavcev. Našteto lahko vodi do občutkov zmedenosti in nemoči, kar povečuje verjetnost za pojav oziroma razvoj sočutne izčrpanosti in izgorelosti. Poleg individualnih dejavnikov je torej pri intervencijah za preprečevanje sočutne izčrpanosti potrebno vključiti tudi organizacijske dejavnike. Organizacije bi morale poskrbeti za zadostno usposabljanje zaposlenih in jim nuditi ustrezno supervizijo, da bi zmanjšale tveganje za sočutno izčrpanost. S tem bi pripomogle k boljšemu delovnemu okolju in zmanjšanju poklicnih tveganj.

Da socialne delavke lahko zdržijo in dobro opravljajo svoj poklic, potrebujejo podporo pri spoprijemanju s številnimi izzivi, s katerimi se srečujejo v svojem vsakodnevnem poklicnem življenju. Podpora mora biti raznovrstna in mora spodbujati k spremembam v razmišljanju in doživljanju ter občutenju tega, kar delamo. Učinkovito podporo lahko nudijo usposobljene supervizorke oziroma supervizorji (Videmšek, 2021).

Videmšek (2021) kot osnovni namen supervizije navaja podporo strokovnim delavcem pri spoprijemanju s številnimi izzivi, ki jih prinaša praksa, ter pridobivanje kompetenc za uspešno spoprijemanje z izzivi. Ker pa supervizija po navadi poteka enkrat mesečno, ne more biti edina strategija za ohranjanje učinkovitega dela strokovnih delavk in delavcev. Strokovne delavke med srečanji potrebujejo podporo in skrb zase, kajti socialno delo pomeni vsakodnevno poklicno tveganje. Babič (2022) je ugotovil, da se je na centrih za socialno delo kar 50,5 % anketiranih s socialnodelovno izobrazbo v zadnjem letu udeležilo supervizije ali psihosocialne pomoči. Med drugimi zaposlenimi, ki nimajo socialnodelovne izobrazbe, pa je

takih le 30,5 %. Avtor razliko pojasnjuje s poudarkom procesu supervizije tekom celotnega študija na Fakulteti za socialno delo.

Alkema, Linton in Davies (2008) na podlagi ugotovitev svoje raziskave priporočajo, da zaposleni in njihovi delodajalci začnejo sodelovati v dejavnostih, ki izboljšujejo čustveno zdravje in zadovoljstvo na delovnem mestu. Predlagajo naslednje ukrepe:

1. Ponudba strukturiranih dejavnosti za spodbujanje skrbi zase: Delodajalci lahko organizirajo dejavnosti, kot so joga, meditacija, delavnice za obvladovanje stresa, in druge programe, ki spodbujajo dobro počutje in sprostitev med zaposlenimi.
2. Povečanje števila plačanih prostih dni: Z več plačanimi prostimi dnevi bi zaposleni imeli več priložnosti za vključitev v razne aktivnosti skrbi zase, kar bi lahko pripomoglo k zmanjšanju stresa.
3. Podporne skupine za zaposlene: Ustanovitev podpornih skupin, kjer zaposleni delijo svoje izkušnje, izzive in strategije za obvladovanje stresa, lahko bistveno pripomore k izboljšanju duševnega zdravja in skupne podpore med sodelavci.
4. Povečanje sredstev za strokovni razvoj: Dodatna sredstva za izobraževanje in usposabljanje lahko zaposlenim omogočijo boljše razumevanje in obvladovanje sočutne izčrpanosti ter jim posredno pomagajo razviti nove veščine za bolj učinkovito delo in osebno rast.
5. Ustvarjanje priložnosti za izražanje hvaležnosti uporabnikov in njihovih družin: Vzpostavitev načinov, kako lahko uporabniki in njihove družine izrazijo svojo hvaležnost zaposlenim, lahko poveča zadovoljstvo slednjih pri delu in občutek vrednosti.

Avtorica Rihter (2016) je na podlagi svoje raziskave prišla do ugotovitve, da zaposleni na splošno kakovost svojega delovnega življenja ocenjujejo kot ustrezno. Dejavnike stresa, ki so jih zaposleni omenjali, avtorica razdeli na tri skupine. Prva skupina so organizacijski dejavniki, kamor sodijo narava dela, birokratizacija postopkov in kadrovski primanjkljaj. Druga skupina so osebni dejavniki, kamor spadajo občutek preobremenjenosti in kopičenja dela ter občutek zahtevnosti primerov. V tretjo skupino pa spadajo dejavniki, ki so povezani z značilnostmi uporabnikov, njihovimi pričakovanji in kompleksnostjo težav, s katerimi prihajajo.

Med večjimi in manjšimi organizacijami ni opaziti večjih razlik glede kakovosti delovnega življenja. Opazno je, da v večjih organizacijah omenjajo slabšo obveščenost in manjšo možnost soodločanja pri delu (prav tam).

Rihter (2016) je podala naslednje predloge za izboljšanje kakovosti delovnega življenja. Prvi predlog je, da morajo biti strokovni delavci ustrezno usposobljeni za delo. Potrebna so dodatna izobraževanja ob spremembah zakonodaje, predvsem pa je potrebno poznavanje načinov za preprečevanje stresa in izčrpanosti. Iz organizacijskega vidika so potrebni ukrepi za razbremenitev administracije, omogočanje časa za delo z uporabniki, zaposlitve novega kadra in organiziranje supervizij in intervizij. Na koncu avtorica predlaga stalno raziskovanje kakovosti delovnega življenja (prav tam).

Socialne storitve se zagotavljajo predvsem v okviru treh vrst organizacijskih struktur: javnih, neprofitnih in vse pogosteje tudi profitnih organizacijskih struktur (Giffords, 2009). Organizacijske nastavitve, v okviru katerih se zagotavljajo socialne storitve, so lahko pod vplivom značilnosti delovnega okolja (npr. vira avtoritete).

Ugotovitve študije avtorice Giffords (2009) nakazujejo, da je predanost delavcev organizaciji in poklicu odvisna od vrste organizacije, v kateri so zaposleni. Zaposleni v javnih organizacijah poročajo o manjši predanosti tako organizaciji kot poklicu v primerjavi s tistimi, ki delajo v neprofitnem in profitnem sektorju. Povezave med predanostjo in starostjo, dolžino službe, spolom, izobrazbo in hierarhijo raziskovalka ni ugotovila. Kot razlog za manjšo predanost javnih uslužbencev je avtorica navedla, da zaposleni zaznavajo manj priložnosti za napredovanje in nagrade za svoje delo. Možnost sodelovanja in zadovoljstvo z delom pri zaposlenih povečajo občutek lastne vrednosti ter pripadnost organizaciji (Cink, 2008).

Rezultati kažejo, da bi morali periodično izvajati ankete o predanosti uslužbencev, kar bi upravi omogočalo, da ostane seznanjena z ravnijo predanosti svojih zaposlenih. Posledično bi lahko rezultati motivirali vodstvo, da prilagodi svojo prakso tam, kjer bi to bilo potrebno (prav tam).

Poleg sistemskih dejavnikov je pomembna tudi socialna podpora na delovnem mestu. Podpora med sodelavci in podpora nadrejenih sta ključnega pomena za zaščito pred psihofizično škodo, ki jo lahko povzročijo stesni dejavniki v okolju. Dobro urejeno delovno okolje, dobri medsebojni odnosi in pozitivna delovna klima so bistveni za preprečevanje in

obvladovanje stresa na delovnem mestu (Casper, Hsiao, Lizano in Mor Barak, 2014). Rezultati raziskave Kuhar (2023), ki je vključevala 10 socialnih delavk, zaposlenih na CSD, kažejo na to, da je klima v delovnih okoljih kljub stresu in obremenitvah zelo vzpodbudna in sproščena.

2.2. Socialno delo na centrih za socialno delo

2.2.1. Opredelitev centra za socialno delo

Centri za socialno delo (CSD) so osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. Strokovni delavci na CSD zagotavljajo različne oblike pomoči vsem, ki se znajdejo v življenjski stiski in potrebujejo strokovno pomoč. Na CSD uveljavljajo tudi pravice iz starševskega varstva in do družinskih prejemkov ter pravice iz javnih sredstev (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2023).

V 49. členu zakona o socialnem varstvu (2007, Uradni list RS, št. 3/07 in nasl.) je zapisano, da CSD opravlja storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, osebne pomoči, podpore žrtvam kaznivih dejanj, pomoči družini za doma in organizira skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva.

Zakon ravno tako določa javna pooblastila, ki se izvajajo na CSD, in ta so (prav tam, 49. člen):

- vodenje postopkov o pravicah iz javnih sredstev (o otroškem dodatku, znižanju plačila za programe vrtcev, državni štipendiji, dodatni subvenciji malice za učence in dijake in subvenciji kosila za učence),

- vodenje postopkov o pravici do dodatka za veliko družino,

- naloge službe za koordinacijo in pomoč žrtvam,

- vodenje in organiziranje interventne službe in kriznih centrov,

- naloge, ki jih opravljajo koordinatorji obravnave v skupnosti in

- naloge, ki jih opravljajo koordinatorji invalidskega varstva.

Osnovno delovno področje CSD je izvajanje javnih pooblastil na področju socialnega varstva. Javna pooblastila so sistem ukrepov in intervencij, predpisana s področno zakonodajo. Na

primer na področju zaščite otroka izvajajo ukrepe, ki so vezani na rejništvo, nameščanje v druge ustanove, urejanje stikov ob razvezi staršev itn. (Vončina,1998).

2.2.2. Značilnosti centra za socialno delo

Vse več slovenskih strokovnjakov in raziskovalcev opozarja, da so razmere na CSD nevzdržne in prispevajo k porastu števila bolezni in izgorelosti zaposlenih (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019). Avtorji poudarjajo, da je delo na CSD kompleksno in zahtevno, saj vsebuje vrsto raznolikih nalog, ki jih morajo socialne delavke obvladati. Rape Žiberna in drugi (2019) ugotavljajo, da je v zadnjem desetletju opazno pomanjkanje kadra, hkrati pa je opaziti, da se delež zaposlenih socialnih delavk zmanjšuje v primerjavi z drugimi profili, kot so npr. psihologi in pravniki. Na pomanjšanje števila kadra vpliva tudi razvrednotenje stroke s strani javnosti in drugih poklicnih profilov. V samem poklicu socialnega dela je večkrat prisotna konfliktnost profesionalne in birokratske (tako imenovane dvojne) vloge socialne delavke, saj birokratski sistemi ne dopuščajo kreativnosti, ki jo strokovnjaki poklicev pomoči potrebujejo pri delu z uporabniki (Cink, 2008).

Avtorica Cink (2008) v svoji raziskavi ugotavlja, da imajo strokovni delavci na CSD problem z obsegom dela, ki presega njihove dejanske zmožnosti. Razlog za to sta lahko prevelika količina dela ali neustrezno organiziranje delovnega časa in delovnih nalog. Poleg obsega dela je dejavnik stresa na CSD tudi konfliktnost in dvoumnost vlog zaposlenih (hkrati nadzorstvena in sodelujoča vloga). Babič (2022) je v svoji diplomski nalogi prišel do podobnih ugotovitev, in sicer je kot prvi dejavnik stresa navedel preveliko število delovnih obremenitev ali pa prekratke roke za dokončanje nalog, kot drugi dejavnik pa je izpostavil verbalno nasilje uporabnikov.

Kot možen način reševanja tega problema je Cink (2008) predlaga večjo avtonomijo zaposlenih pri odločitvah, ki vplivajo na njihovo delo, in vzpostavitev boljše komunikacije znotraj organizacije. Zaposlenim je potrebno dati več formalne avtoritete in zmanjšati je potrebno kontrolo nad njimi. Babič (2022) še predlaga, da naj ministrstvo ponovno opredeli normative in jih prilagodi, tako da zaposlenim ne bodo povzročali prekomerne količine stresa.

Poleg tega je opozoril na problem kadrovske podhranjenosti, kar povezuje z nezadostnim državnim financiranjem delavcev.

Organizacije bi na splošno morale več pozornosti nameniti večji promociji zdravja na delovnem mestu, organizirati več terapevtskih izobraževanj ali delavnic. Zaposleni izpostavljajo supervizijo in individualne pogovore kot možnost medsebojne podpore v delovnem času (Šifrer, 2022).

Avtorica Šifrer (2022) v svojem diplomskem delu analizira izgorelost zaposlenih na CSD in ugotavlja, da je še veliko prostora za izboljšave. Poudarja, da bi bilo potrebno več pozornosti nameniti druženju zaposlenih, na primer na piknikih, izletih, delavnicah itd. Organizacija bi na taka druženja morala gledati kot na investicijo v zaposlene, ki bi s tem okrepili medsebojno komunikacijo in lahko izboljšali medosebne odnose. Avtorica ugotavlja, da kar 24 % zaposlenih doživlja občutke stresa zaradi slabih odnosov s sodelavci in nadrejenimi. Poleg slabih odnosov zaposleni navajajo, da pogrešajo jasna navodila in jasno razdelane naloge. Želijo si več razumevanja in podpore s strani vodstva in da naj jih vodstvo zagovarja,. Kot predlog za izboljšanje razdalje med vodstvom in zaposlenimi navaja komunikacijo med dvema poloma, ki bi pripomogla k temu, da se izognejo nejasnostim. K temu bi lahko prispevala organizacija tedenskih sestankov, kjer bi udeleženci predelali naloge, izpostavili težave ali izzive in s skupnimi močmi razvilo možno rešitev (prav tam).

Diplomska raziskava avtorice Robnik (2020) razkriva ključne vire stresa, s katerimi se socialne delavke srečujejo na svojem delovnem mestu na Centru za socialno delo Koroška. Kot najbolj stresno izpostavi svetovalno delo, zlasti na področju družine, bolj natančno, v primeru nasilja v družini in pri ukrepih za zaščito otrok. Poleg področja družine navaja tudi delovno preobremenjenost socialnih delavk na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Socialne delavke se pogostokrat srečujejo z nezadovoljnimi uporabniki, njihovimi konfliktnimi odzivi in previsokimi pričakovanji.

Dobri odnosi pomenijo bolj kvalitetno opravljeno delo in bolj motivirane zaposlene, saj prihajajo na delo z veseljem. Posledično je tudi manj bolniških odsotnosti (po podatkih Statističnega urada RS je bilo v letu 2023 z dela dalj časa odsotnih več kot 44.900 delovno aktivnih, od tega jih je nekaj manj kot 29.000 bolniško odsotnih) in dodatnih stroškov. Avtorica predlaga organizacijam, naj prisluhnejo svojim zaposlenim, ki bi se tako počutili bolj cenjene in čutili bi, da pripomorejo k skupnemu dobremu v organizaciji. Na tak način bi se povečala tudi pripadnost organizaciji (Šifrer, 2022).

Organizacijska reorganizacija centrov za socialno delo v letu 2018 je pomembno vplivala na delovanje centra za socialno delo, predvsem z vidika vodenja in upravljanja. Preoblikovanje iz 62 obstoječih centrov za socialno delo v 16 območnih centrov s 63 enotami je prineslo tudi vsebinske spremembe. Te spremembe so nastale predvsem zaradi nove zakonodaje, ki zahteva dodatne naloge in večjo povezanost centrov za socialno delo s sodišči. Poleg zakonodajnih sprememb je prišlo tudi do vpeljave novega informacijskega sistema, kar je socialnim delavkam povzročilo še dodatno obremenitev. Kljub temu da je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti zaradi povečanja nalog zagotovilo nekaj novih delovnih mest, to ni zadostovalo za zmanjšanje obremenitev obstoječih zaposlenih. Socialne delavke in delavci so tako še naprej pod kadrovskimi in časovnimi pritiski, saj številčno naraščajoče naloge postajajo tudi vse kompleksnejše, predpisi pa pogosto omejujejo prostor za socialno delo v skladu z njegovimi sodobnimi koncepti in teorijami. Ta organizacijska in administrativna obremenitev nujno terja več podpore, kadrovskih virov in prilagoditev zakonodaje za omogočanje bolj učinkovitega dela s posamezniki, družinami in skupnostjo (Mešl in Ilešič Toš, 2020).

Kot trdijo Rape Žiberna in drugi (2019), je za večjo razvidnost stroke socialnega dela na centrih za socialno delo potrebno več kadra in vseživljenjskega usposabljanja, potrebno je zmanjšati birokracijo in povečati možnosti za sodobno strokovno socialno delo. Robnik (2020) ravno tako omenja kadrovsko pomanjkanje, preobremenjenost, zakonodajno nedodelanost in nejasnost, birokratske zahteve in administrativne naloge, ki delavkam jemljejo potreben čas za neposredno delo z uporabniki.

V socialnem delu obstajajo pomembne ovire za uvajanje inovacij in dobrih praks, predvsem zaradi organizacijske klime in zakonodaje, ki pogosto omejujeta prostor in čas za sodobne pristope. Ena ključnih ovir je preobremenjenost socialnih delavk in delavcev, saj marsikdaj obravnavajo hkrati tudi do petdeset ali šestdeset družin, ki potrebujejo pomoč na domu. Poleg tega imajo pogosto številne dodatne naloge, ki zajemajo široka področja socialnega dela. Problematika, s katero se srečujemo v socialnem delu, postaja vse kompleksnejša in zahteva vse več specifičnega znanja, izkušenj, kompetenc ter možnosti za refleksijo in razpravo o dobrih praksah. Zato je nujno zagotoviti neprekinjeno strokovno izpopolnjevanje, vključno s supervizijo, intervizijo in strokovnimi izobraževanji. Te prakse socialnim delavkam in delavcem omogočajo prenos sodobnih teorij in konceptov v prakso, pri čemer igrajo pomembno vlogo tudi izkušnje in osebni pogum, ki so potrebni za učinkovito uvajanje teoretskih znanj v delovni proces (Mešl in Ilešič Toš, 2020). Rape Žiberna in drugi (2019)

navajajo, da je na centrih za socialno delo po reorganizaciji vidno pomanjkanje dodatnih izobraževanj, kar je posledica skrčenih finančnih sredstev. Vsaka socialna delavka se lahko izobraževanja udeleži le enkrat letno.

2.3. Socialno delo v nevladnih organizacijah

2.3.1 Opredelitev nevladne organizacije

Socialno delo se je uveljavilo na različnih družbenih področjih. Razvilo se je in se razvija na področju socialnega varstva, šolstva, zdravstva, pravosodja, zaposlovanja in gospodarstva. Najbolj značilno področje socialnega dela je socialno varstvo, ki se je do začetka devetdesetih let izvajalo predvsem v okviru javnih institucij (Hrovatič,1998).

Pluralizacija sistema socialnega varstva se je začela v začetku devetdesetih let kot strategija vlade. V prvih desetih letih lahko opazimo velik porast števila nevladnih organizacij, mnoge med njimi so se razvile v stabilne organizacije, ki so enakovredne javnim zavodom, saj delujejo na lokalni in nacionalni ravni (Leskošek, Hrženjak in Mesec, 2002). Vloge nevladnih organizacij se med seboj razlikujejo. Velikokrat jih opredelijo kot izvajalske organizacije, ki nudijo storitve več različnim skupinam ljudi. Vloga nevladnih organizacij velikokrat pomeni spodbujanje k solidarnosti skozi prostovoljstvo, predstavljanje interesov svojih članov in uporabnikov ter seznanjanje državo o potrebah ljudi iz konkretnih lokalnih okolij (prav tam, 2002).

Okvir, v katerega postavljamo neprofitne organizacije, določata dva ključna kriterija: neprofitnost in nevladnost. Kriterij poslanstva neprofitnosti in delovanja v javno korist loči tovrstne organizacije od profitno usmerjenih (Hrovatič, 1998).

Oblikovanje enotne definicije neprofitnega sektorja je zaradi pluralnosti organizacij oteženo, zato Anheier (2010) predlaga več različnih definicij:

- Pravna definicija: Zapisana je v zakonih in predpisih posamezne države, hkrati je tudi najbolj enostavna in zanesljiva definicija.
- Funkcionalna definicija: Poudarek je na namenu neprofitne organizacije.
- Ekonomska definicija: Poudarja, da je neprofitna organizacija odvisna od prispevkov donatorjev in članarin, ne pa od prodaje produktov.
- Strukturna definicija: Poudarja strukturo in delovanje organizacij.

Nevladna organizacija mora izpolnjevati predvsem naslednje pogoje:

- je pravna oseba zasebnega prava s sedežem v Republiki Sloveniji,
- ustanovile so jo izključno domače ali tuje fizične ali pravne osebe zasebnega prava,
- je nepridobitna,
- je neprofitna,
- je neodvisna od drugih subjektov,
- ni organizirana kot politična stranka, cerkev ali druga verska skupnost, sindikat ali zbornica

Če delovanje nevladne organizacije presega interese njenih ustanoviteljev in njenih članov ter je družbeno koristno, se ji dodeli status nevladne organizacije v javnem interesu na določenem področju (Ministrstvo za javno upravo, 2024).

2.3.2 Značilnosti nevladne organizacije na področju socialnega varstva

V ustanovah socialnega varstva je najpogostejši model tradicionalno socialno delo, ki je temeljilo na spreminjanju posameznika, ne pa na spreminjanju institucije, da bi bila uporabnikom bolj prijazna. V nevladnih organizacijah pa je pogosteje šlo za zastopanje uporabnikov in za spremembo situacije, v kateri živijo. Rezultati magistrske raziskave avtorice Smonker (2004) kažejo, da se je socialno delo v devetdesetih letih veliko bolj razvilo v smer delovanja iz perspektive moči, razvile pa so se metode dela, kot so: skupnostno socialno delo, individualni načrt, analiza tveganja in ogroženosti ter druge.

Nevladne organizacije s profesionalizacijo in institucionalizacijo, ki sta potrebni za pridobitev finančnih sredstev, izgubljajo svojo aktivistično vlogo javnega zagovorništva. Hkrati pa je potrebno upoštevati, da nekatere organizacije te vloge niso nikoli niti imele. Ustanovili so jih z namenom, da izvajajo storitve in aktivnejše vloge niti ne zahtevajo. Zanimata jih predvsem program, ki ga izvajajo, in prepoznavnost pri financerjih. V tem smislu se njihova vloga ne loči dosti od javnih ustanov, kar je dokaz za zmotnost predstav o nevladnih organizacijah kot predstavnicah ljudi in njihovih potreb, javne službe pa naj bi bile predstavnice države in njenih interesov (Leskošek, 2002). Ne smemo pa zanemariti tistih nevladnih organizacij, katerih ambicije niso usmerjene v profesionalizacijo, temveč je njihov namen opozarjati na

socialne probleme, na položaj določene skupine ljudi, na neenakosti in s tem povezane napačne državne strategije (prav tam).

Glavna težava, s katero se sooča nevladni sektor, je financiranje. Velik problem je nestabilno financiranje s strani vlade in občin ter pričakovanje, da bo veliko dela opravljeno prostovoljno (Rakar idr., 2023). Nevladne organizacije na socialnem področju za svojo dejavnost potrebujejo sredstva, saj država ni edini vir za njihovo zagotavljanje. Poleg nje so tu še ustanove in razvijajoči se donatorski trg. Finančna problematika je najpogosteje tudi razlog za neuravnoteženost prostovoljskega in profesionalnega dela. Profesionalizacija dela nevladnim organizacijam zagotavlja potrebno strukturo in obenem bogati prostovoljsko delo (Hrovatič, 1998, str. 187). Udeleženci v raziskavi, ki so jo vodili Rakar in drugi (2023), izpostavljajo, da se zaradi finančne problematike, ki posledično vodi v kadrovsko stisko, ne morejo odzvati na potrebe v skupnosti v takšnem obsegu, kot bi se morali.

Prostovoljsko socialno delo je delo, ki ga nekdo opravlja brez plačila in organiziranega delovnega mesta. Lahko je v okviru prostovoljske oziroma dobrodelne organizacije ali je samostojno. V vlogi prostovoljcev so lahko laiki kot tudi strokovnjaki (Ramovš, 2001). Prostovoljno delo igra pomembno vlogo pri skupnostnem delu, ustvarjanju bolj ustreznih služb in storitev ter pri dezinstitucionalizaciji. Poleg tega ima pomembno vlogo tudi pri različnih inovacijah v socialnih, zdravstvenih in izobraževalnih službah. Lahko poteka v formalnih okoljih (npr. center za socialno delo), v povsem neformalnih okoljih (npr. sorodniške medsebojne pomoči) ali pa v nevladnih organizacijah (Flaker, 2001). Prostovoljno delo se je razvilo ob razkroju državne blaginje, saj je država ob svojem delnem umiku s področja neposrednega zagotavljanja storitev potrebovala akterja, ki jo bo vsaj delno nadomestil. Tako prostovoljno delo velikokrat predstavlja dopolnitev storitev, ki jih nudijo profesionalci (prav tam). Nevladne organizacije, ki delujejo na področju socialnega varstva, imajo na razpolago široko mrežo prostovoljcev, ki s svojim znanjem in izkušnjami pomembno prispevajo k skupnostnemu delu (Rakar idr., 2023).

Poleg nestabilnega financiranja je drug velik problem, s katerim se srečujejo socialni delavci, zaposleni v nevladnem sektorju, ustrezna organizacija in delitev dela. Po eni strani je fleksibilnost organiziranja prednost nevladnih organizacij, po drugi pa se v takih organizacijah velikokrat zgodi, da vsi delajo vse. Tako bo moral socialni delavec poleg svojega osnovnega dela izvajati še vrsto drugih opravil, kot so administrativna dela, zbiranje

informacij o razpisih, pisanje priporočil financerjem, organiziranje dela, pridobivanje sodelavcev ter prostovoljnih delavcev itn. (Vončina, 1998).

V raziskavi Rakarja in drugih (2023) z naslovom »Potencial nevladnih organizacij v Sloveniji za naslavljanje potreb lokalnih skupnosti« so udeleženci kot prednosti nevladnih organizacij poudarili možnost prilagodljivega in zavzetega dela, tesen stik z uporabniki, sposobnost hitrega prilagajanja in poznavanje lokalnega okolja. Nevladne organizacije so manj omejene z birokratskimi pravili in strogimi strukturami, kar pomeni, da lažje eksperimentirajo z novimi storitvami. Posledično sta prilagodljivost in kreativnost oziroma inovativnost ključni prednosti nevladnih organizacij. Poleg tega so navedli lažji dostop do storitev, bolj pozitivne in uporabnikom prijazne obravnave. V primerjavi z javnimi službami zaznavajo udeleženci tudi večjo stopnjo zaupanja, ki jo imajo uporabniki do nevladnih organizacij. Opažajo veliko število uporabnikov, ki se obračajo k njim po pomoč in podporo. Nenazadnje pa so izpostavili tudi celovito podporo, ki jo nudijo uporabnikom, da se lahko postavijo na svoje noge (prav tam).

Vloga nevladnih organizacij postaja vedno bolj pomembna in nepogrešljiva. Posegajo na področja, ki so bila ali so še vedno tabuizirana in ignorirana predvsem v javnem sektorju. S svojim delom pomembno prispevajo k spremembam doktrin, uveljavljanju novih pristopov in metod dela, nenazadnje pa tudi zmanjšujejo moč in vpliv javnih administracij, ki so v preteklosti imele neomejena pooblastila za poseganje v življenja uporabnikov (Leskošek, 2002).

3. PROBLEM

S sočutno izčrpanostjo se lahko sreča vsak posameznik, saj se vsakemu izmed nas lahko zgodi, da se znajde v situaciji, ki zahteva veliko mero empatije in sočutja. V pomagajočih poklicih, kot je socialno delo, pa je nevarnost sočutne izčrpanosti še toliko večja, saj je izpostavljenost takim situacijam vsakodnevna praksa. Pri spoprijemanju s sočutno izčrpanostjo se vsak poslužuje lastnih strategij, individualnih virov, ki mu pri tem pomagajo, hkrati pa se socialni delavci opirajo tudi na organizacijske vire, vire v skupnosti in na svojo ožjo socialno mrežo. Za raziskovanje dane tematike sem se odločila, ker sem mnenja, da se o čustvenih obremenjenosti v poklicih socialnega dela in preostalih pomagajočih poklicih ne govori dovolj. Velikokrat se sočutno izčrpanost zamenja z izgorelostjo, ki je sicer podobna, vendar je vzrok izčrpanosti drugačen.

Tema sočutne izčrpanosti se mi zdi zelo pomembna za vsakega strokovnega delavca oziroma delavko, ki deluje na področju psihosocialne podpore in pomoči. S stopnjo pozornosti, ki jo delovna organizacija posveča dobrobiti zaposlenih, lahko bistveno prispeva k izboljšanju ali poslabšanju njihovega psihofizičnega počutja. Tematika magistrskega dela ne sega samo na področje socialnega dela, temveč bodo rezultati lahko uporabni za vse, ki se srečujejo z velikimi čustvenimi obremenitvami v svojem poklicnem življenju.

3.1. Raziskovalna vprašanja

- Koliko pozornosti posamezna organizacija namenja temi sočutne izčrpanosti zaposlenih socialnih delavk in delavcev ter kako se to kaže?
- Kako se razlikuje doživljanje sočutne izčrpanosti, če primerjamo socialne delavke in delavce, ki delajo na centrih za socialno delo, s tistimi, ki delajo v nevladnih organizacijah, ki sodelujejo s centri za socialno delo?
- Kakšne (varovalne, preprečevalne oz.) preventivne strategije in (kurativne) strategije samopomoči uporabljajo socialne delavke in delavci za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na delovnem mestu?

4. METODOLOGIJA

4.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla v okviru magistrskega dela, je kvalitativna. Osnovno izkustveno gradivo, ki sem ga zbrala v raziskovalnem procesu, sestavljajo besedni opisi. Gradivo sem na koncu tudi obdelala in analizirala na besedni način (Mesec, 2019).

Raziskava je eksplorativna, saj sem raziskovala temo, ki mi do sedaj ni bila dobro poznana in sem jo bom ob pisanju magistrske naloge bolj poglobljeno spoznala in raziskala. Raziskava bo tudi empirična, saj bom s spraševanjem zbrala novo in neposredno izkustveno gradivo (Mesec, 2009).

4.2. Merski instrument

Merski instrument so smernice za delno strukturiran intervju. Pripravila sem si smernice, ki služijo kot vodilo o temah, o katerih želim spregovoriti s sogovorniki, sicer pa sem poskusila pustiti prostor za odprt pogovor o njihovih izkušnjah. Po potrebi sem med pogovorom postavila podvprašanja.

Smernice za delno strukturiran intervju s socialnimi delavkami oziroma delavci sestavlja 9 vprašanj odprtega tipa. V kolikor je bilo potrebno, sem podala dodatna pojasnila.

4.3. Populacija in vzorec

Prvo populacijo v moji raziskavi sestavljajo vsi socialni delavci in delavke, ki so bili v času izvajanja intervjujev zaposleni na kateremkoli centru za socialno delo v Sloveniji. Druga populacija so vsi socialni delavci in delavke, ki so bili v istem časovnem obdobju zaposleni v vseh tistih nevladnih organizacijah na obali, ki sodelujejo s centri za socialno delo.

Za izvedbo intervjuja bo vzorec slučajnostni in priložnostni. Za pomoč pri iskanju sogovornikov sem se obrnila na svojega mentorja na študijski praksi. Po njegovem nasvetu sem poslala elektronsko pošto vsem centrom za socialno delo in nevladnim organizacijam na obali. S sogovorniki sem se dogovorila za pogovor v času in kraju, kjer jim je najbolj ustrezalo. Tako sem prišla do izčrpnih intervjujev, saj nismo bili v časovni stiski in so mi sogovorniki lahko odgovorili na vsa zastavljena vprašanja. Sodelovanje je bilo prostovoljno. Vzorec zajema 5 socialnih delavk in delavcev, ki so zaposleni na centru za socialno delo in 5 socialnih delavk in delavcev, ki so zaposleni v nevladnih organizacijah. Skupno sem opravila 10 intervjujev.

4.4. Zbiranje podatkov

Pri iskanju sogovornikov iz nevladnih organizacij nisem imela težav, saj so bili zelo odzivni in pripravljeni sodelovati v raziskavi. Nekoliko težje je bilo dobiti socialne delavke s centra za socialno delo zaradi velikih obremenitev v službi.

Gradivo sem zbrala s pomočjo intervjujev. Pred vsakim intervjujem sem sogovornikom predstavila tematiko svoje naloge, namen in cilje raziskave ter jim zagotovila, da je njihovo sodelovanje anonimno. Pred začetkom intervjuja sem jih prosila za dovoljenje snemanja zaradi lažjega kasnejšega zapisovanja. Z zbiranjem podatkov sem začela 2. 10. 2024, zaključila pa sem 28. 10. 2024.

4.5. Obdelava in analiza podatkov

Gradivo sem obdelala kvalitativno. Sprva sem posnete intervjuje prepisala, nato pa sem naredila izbor izjav. Vsakemu intervjuju sem pripisala svojo črko, ki so si sledile po abecednem vrstnem redu. Nadaljevala sem z določanjem pojmov, nato sem določila še kategorije in teme. Temu je sledilo osno kodiranje, kjer sem združila pojme iz intervjujev in jih hierarhično uredila. Kot primer sem priložila odgovor sogovornice B, ki odgovarja na vprašanji: Kako bi s svojimi besedami opredelili pojem sočutna izčrpanost? in kako pogosto se pojavlja v vašem delovnem okolju?

Št. izjave	Izjava	Pojmi	Kategorija	Tema
(1,B,1)	V bistvu ne. Prvič slišim za to. Mi lahko poveš, kaj je to?	Nepoznavanje izraza sočutna izčrpanost	Nepoznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
B2	Zanimivo mi je, da prvič slišim za ta izraz, hkrati mi je pa smešno, da prvič slišim, ker se mi zdi, da je končno poimenovano nekaj, kar se nam v tem poklicu sigurno dogaja. In tudi v drugih pomagajočih poklicih.	Olajšanje ob poimenovanju svojih čutenj	Nepoznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
B3	Ves čas moramo to sočutnost izkazovat, ko pride nekdo v stiski k nam. Ne smemo obsojat, moramo razumeti, to se od nas pričakuje.	Pričakovanja drugih	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost

B4	Na eni točki se dejansko zgodi, da se izčrpaš od vsega tega, ko želiš nekomu pomagat.	Izčrpanost ob nudenju pomoči	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
B5	Mi je prišla ena asociacija na to, kot da bi prekrival neka lastna čustva, neko lastno stisko ob tem človeku, do katerega moraš biti razumen in sočuten.	Zanemarjanje lastnih čustev	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
B6	Glede na to, da je to nov pojem, nisem tega povezovala, ampak zdaj, ko pomislim, mislim, da kar pogosto.	Kar pogosto	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
B7	Zdaj, ko bomo besedo sprejeli za svojo, mislim, da bomo to večkrat prepoznavali. Definitivno je prisotno.	Boljše prepoznavanje ob osvojitvi besede	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
B8	Verbaliziramo skozi to, da smo ali naveličani ali utrujeni, po mojem pa je v ozadju ravno to. Da smo res izčrpani.	Izčrpanost med strokovnimi delavci	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
B9	Po mojem sem ravno zdaj v tem obdobju. Kako se spoprijemat je tisti izziv.	Trenutni občutki izčrpanosti	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo

5. REZULTATI

5.1. Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost in opredelitev pojma s svojimi besedami

Svoje intervjuje sem sprva začela z vprašanjem sogovornicam, ali pojem sočutna izčrpanost sploh poznajo ter jih prosila, da ga obrazložijo s svojimi besedami. Večina sogovornic je izraz sočutna izčrpanost prvič slišala: *»Prvič slišim za to«* (B1, B2, C1, C33 G1, G3, G6, G7, H1, I1, I3, J1). Samo trije izmed desetih so izraz poznali: *»Ja«* (A1, D1, F1).

Po moji kratki strokovni obrazložitvi pojmov sem jih prosila, naj le-to opredelijo še s svojimi besedami.

»Opredelila bi jo kot empatijo, kot nekaj, kaj prevzameš od vseh. Neko čutenje, ki ga prevzameš od drugih, tudi od sodelavcev in sodelavk. Izčrpa pa se, ko to čutenje presega energijo, ki jo imaš v sebi« (A13, D4, F2, F3, J2). *»Ves čas moramo to sočutnost izkazovat, ko pride nekdo v stiski k nam. Ne smemo obsojati, moramo razumeti, to se od nas pričakuje. Na eni točki se dejansko zgodi, da se izčrpaš od vsega tega, ko želiš nekomu pomagat. Mi je prišla ena asociacija na to, kot da bi prekrival neka lastna čustva, neko lastno stisko ob tem človeku, do katerega moraš biti razumen in sočuten«* (B3, B4, B5, C3, C4, E1). *»Empatija je temelj vzpostavljanja delovnega odnosa. Te pa ta empatija lahko tudi izčrpa«* (D3, H3). *»Tukaj potem hitro začneš razmišljat "joj, morem pomagat, morem rešit to in tisto". Ne, če preveč padeš v to vlogo reševalca, se lahko hitro znajdeš na drugi strani, hitro se izčrpaš«* (F4, F5). *»Nekje obstaneš, ampak ko greš v tisto skrajno varianto. Ne samo utrujenost, ampak ko res ne veš, kako bi šel naprej«* (G4). *»Se mi zdi, da se včasih zgodi, da se ljudje med seboj tudi primerjamo, kako je komu v službi, kdo je bolj utrujen, in tukaj se razlikujemo poklici med sabo. Sej smo vsi utrujeni, ampak recimo naš poklic, ki delamo z ljudmi, je drugačna utrujenost od nekoga, ki opravlja fizično delo«* (I4, I5).

Čeprav je vsaka sogovornica uporabila svoje besede za opredelitev pojma sočutna izčrpanost, so vse navedle, da gre za prenasičenost s sočutjem in empatijo. Ker se vsak dan srečujejo s težkimi zgodbami, ob katerih občutijo sočutje do sogovornika, se zgodi, da pride do občutkov praznine, kakor da nimajo svojim uporabnikom več kaj dati. Taki občutki pa niso značilni zgolj za poklic socialnega dela, temveč jih vprašani navajajo za vse pomagajoče poklice: *»Opredelil bi jo na način, da je to pojav, ki se pojavlja v naših pomagajočih poklicih. Ne sicer samo socialno varstvo, ampak vsi pomagajoči«* (C2).

5.2. Pogostost pojava sočutne izčrpanosti

V raziskavi me je zanimalo, kako pogosto se po njihovem mnenju sočutna izčrpanost pojavlja v njihovem delovnem okolju. Samo ena sogovornica je navedla: *»Na splošno tukaj nimamo veliko težav s to izčrpanostjo«* (H52). Razložila je, da se jim težke situacije ne dogajajo vsakodnevno: *»Se zgodi kakšna situacija, ki nas spravi iz tira, predvsem kadar pride do nasilja. Ampak ni to vsakodnevno«* (H53, H54). Večina ostalih sogovornic poroča o zelo pogostih oziroma kar pogostih izkušnjah sočutne izčrpanosti med sodelavci.

»Zelo. Vsaj tukaj pri nas« (A14, E2, G5, G20). *»Glede na to, da je to nov pojem, nisem tega povezovala, ampak zdaj, ko pomislim, mislim, da kar pogosto«* (B6, C5, F6, I6).

Dve sogovornici sta na zastavljeno vprašanje nekoliko težje splošno odgovorili in se pri tem sklicevali na velike razlike med strokovnimi delavci: *»Težko rečem, kako pogosto se pojavlja, ker smo si vsi med sabo različni in različno dojemamo in sprejemamo take situacije«* (C8). *»Če se fokusiram na svoje sodelavce, lahko povem, da je zelo različno*« (D7). Kljub temu pa je sogovornik C mnenja, da se vsak vsaj enkrat tekom svoje poklicne poti sreča s tem: *»Predstavljam si, da ja, da smo že vsi to doživeli«* (C9).

Večina sogovornic poroča o enkratni izkušnji hujše sočutne izčrpanosti, razen sogovornice B, ki je povedala, da to, kar zdaj doživlja, ni njena prva izkušnja sočutne izčrpanosti, temveč tretja ali četrta: : *»To se mi je v življenju zgodilo enih trikrat ali štirikrat«* (B26). Sogovornica E navaja vsakodnevne občutke izčrpanosti: *»(...) skorajda vsakodnevno se čustveno izčrpaš«* (E3).

Sogovornica B poudari tudi pomen poznavanja izraza sočutna izčrpanost, saj meni, da socialni delavci zdaj velikokrat napačno prepoznajo občutke, ki jih občutijo na delovnem mestu: *»Verbaliziramo skozi to, da smo ali naveličani ali utrujeni, po mojem pa je v ozadju ravno to, da smo res izčrpani«* (B8).

5.3. Posledice sočutne izčrpanosti

V raziskavi me je zanimalo, kako so sogovornice doživele sočutno izčrpanost. Želela sem slišati, kakšne so bile posledice njihove sočutne izčrpanosti, kako so jo prepoznale. Učinki

sočutne izčrpanosti so bili vidni tako na psihični kot na fizični ravni. Kot psihične posledice so navedli nestrpnost, živčnost, odpor do službe, slabšo zbranost itd.

»Postanem nestrpna, živčna…« (A27, B11, G31). *»Kar se pa tiče psihične kondicije, je sigurno slabša zbranost, težje se organiziraš, ena taka otožnost oziroma ne vidiš kakega smisla v svojem delu…«* (B16, B24, E9, I30). *»Ne delajo ti možgani, kot bi mogli, zatika se ti pri delu, razmišljanju, težko je zaspati in tako se je meni nabiralo«* (C30, C31, E10). *»Nisem toliko mirna, ampak sem pod nekim stresom«* (J9, J11, J7, J39, J8). *»Nisem jaz take sorte človeka, ki bi mislila, da mora biti vse, kot jaz rečem. Ampak sem videla, da so me čisto običajne stvari veliko preveč iritirale«* (G32, G41). *»Prihajala sem domov čisto sesuta«* (H9). *»Eno tako melanholijo čutim, ki traja en čas. Ni to stanje celega popoldneva, ampak po službi«* (I12). *»Lahko se zgodi tudi, da blokiraš svojo empatijo. Ne opravljaš več svojega dela, ker postaviš nek zid okoli sebe«* (F29).

Poudarile so tudi večjo potrebo po podpori: *»Izgledalo je tako, da sem potrebovala veliko, veliko več časa za pristop k težavi, oziroma da sem uspela najti pravi način pristopa, «* (D17) *»(...) potrebovala sem veliko več podpore«* (D18, G82).

Sogovornica G pove, da se je v študentskih letih velikokrat srečala s socialnimi delavci, glede katerih je danes prišla do zaključka, da so bili izčrpani: *»Srečevala sem se z enim takim nezanimanjem s strani strokovnih delavcev,«* (G14) *»Pri mami sem tudi opažala. Medicinska sestra je in tudi pri njej sem opažala to nejevoljo«* (G21).

Poleg tega so veliko težje razmejevale svoje zasebno življenje od službenega, saj se doma niso znale izklopiti: *»Poznalo se je tudi na mojih odnosih s partnerji«* (H16). *»Prihajala sem odtujena domov, jezna, žalostna, kar je seveda vplivalo«* (H17). *»To stisko sem prinašala tudi v vsakdanje življenje, nisem se mogla odklopiti v svojem zasebnem življenju«* (D21, F22, F24).

Nekatere sogovornice so govorile tudi o izkušnjah drugih, ki niso zdržali v poklicu socialnega dela prav zaradi sočutne izčrpanosti in nezmožnosti spoprijemanja z njo: *»Se spomnim ene par mojih sošolk in sošolcev, so šli ven iz sociale. Niso zmogli. So končali faks in vse naredili, potem pa ko so začeli delat, so šli ven«* (A8, F28, B76, B75, G60).

Sogovornica G je celo sama razmišljala o tem, da ne bi več delala v poklicu socialnega dela: *»Sem razmišljala tudi o tem, da bi šla ven iz sociale«* (G90).

Sočutna izčrpanost lahko vpliva tudi na poklicno samozavest socialnih delavk: *»Tistega nisem uspela prepričat, da nekaj naredi, čeprav je to dobro zanj. In to je sprožilo v meni neko anksioznost, ker sem se počutila, kot da ne delam, kot bi morala«* (F23, F26, G105, H19).

Samo ena sogovornica je izpostavila dolgotrajne posledice sočutne izčrpanosti, kot je polovični delovni čas, zaradi nezmožnosti delovanja za polni delovni čas: *»Že deset let delam samo po 4 ure«* (A19, A26).

Sogovornica A je spregovorila tudi o obupu, ki ga je čutila v obdobju sočutne izčrpanosti: *»Dobila sem neke tablete in takrat sem bila tudi že v takem stanju, da sem jemala vs,e kar so mi dali. Vzela bi vse, samo da bi bilo boljše, magari kladivo po glavi«* (A56). Sogovornica G pa je povedala o lastnih nepričakovanih reakcijah, ki niso bili v skladu z njenim značajem: *»Ves čas sem si govorila "kako se tako obnašaš v službi, morala bi se imeti bolj pod kontrolo pred sodelavci"«* (G40). Govorila je tudi o depresivni simptomatiki, ki jo je spremljala: *»Sem pa mislila, da imam najmanj neko motnjo. Katero? Nimam pojma, ampak motnja sigurno je. Pa sem pomislila na depresijo. Samo nisem imela pa nekaterih res tipičnih simptomatik, da bi lahko govorila o depresiji« (*G44).

Poleg psihičnih posledic so me zanimale tudi fizične. Sogovornice izpostavljajo telesne bolečine, vrtoglavice, glavobole, slabši imunski sistem in vsesplošno telesno izčrpanost: *»V nekem trenutku pa je moje telo reklo, dovolj, moja glava ne. Začelo se mi je vrteti, tako zelo močno, ni se ustavilo«* (A23). *»(...) fizično me boli. V vratu čutim in po celem telesu«* (A28). *»So dnevi, ko je bolje, so dnevi pa, ko res čutiš v telesu, da si izčrpan od tega, kar počneš«* (B13, H7, H8, I21). *»Lahko čutiš tudi na fizični ravni. Stiskanje v trebuhu, želodcu, glavobol, veliko hitreje zbolevaš, prehladi se te dotaknejo, fizična odpornost se zmanjša«* (B15, E8, E5, J10). *»To te pripelje do neke generalne utrujenosti«* (C29).

Omenjajo tudi težave z nespečnostjo: *»Počutila sem se utrujeno, problemi z nespečnostjo«* (D22, E6, H10)) in nevarnost hude bolezni, če se ne odzovemo pravočasno: *»Po slabem mesecu sem videla, da če se ne bi ustavila, bi lahko kar precej resno zbolela, zato sem si res vzela čas, da sem si odpočila«* (I26).

Večina sogovornic je imela izkušnjo bolniške odsotnosti zaradi sočutne izčrpanosti oziroma izgorelosti, kot so to poimenovali zdravniki: *»Po vseh preiskavah so ugotovili, da je to vzrok preobremenjenosti, in so mi rekli, da sem izgorela«* (A24, A25, A54, B71). *»Jaz sem takrat šla tudi na bolniško za ena dva ali tri mesece«* (G50, G77, I22).

Izmed vseh sogovornic je samo sogovornica A imela izkušnjo bolniške odsotnosti, ki je trajala eno leto. Vsi ostali so bili na bolniški za dva ali tri mesece. Vrnitev na delovno mesto pa je bila za vsakega nekoliko drugačna. Pri tem vprašanju je nekoliko izstopala sogovornica J, ki v vseh dvajsetih letih svoje delovne dobe ni bila nikoli na bolniški zaradi izčrpanosti: *»Ne to pa ne«* (J16, J20).

Ne smemo pa zanemariti tudi pozitivnih posledic sočutne izčrpanosti, saj so težke izkušnje lahko za nas tudi dobre *»Tako, da ja. Take izkušnje so lahko zelo dobre za našo strokovno in osebnostno rast«* (H71), *»Mi je pa celotna izkušnja res pomagala, da sem se ogromno naučila o sebi«* (G91, G92, G93).

Nekatere sogovornice so poudarile pomen tega, da se o sočutni izčrpanosti več govori, saj je zelo pomembno čimprej odreagirati. Okrevanje je veliko daljše, če pride do pregloboke izčrpanosti: *»Vsebina izčrpanosti na naših delovnih mestih je res pomembna, ampak se še premalo govori«* (B77, B79, I32, I41). *»Enkrat ko si predaleč in pregloboko v neki preobremenjenosti in izčrpanosti, je veliko težje okrevati, kakor pa da sproti delaš stvari, ki ti pomagajo proti izčrpanosti«* (H45, J32).

5.4. Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

V raziskavi me je zanimalo tudi, kaj je pripeljalo do sočutne izčrpanosti? Kakšni so bili razlogi za občutke sočutne izčrpanosti?

Veliko sogovornic je navedlo začetek službene poti kot velik dejavnik razvoja sočutne izčrpanosti. Neizkušenost in visoka pričakovanja, ki jih imamo na začetku naših kariernih poti, lahko vodita do sočutne izčrpanosti, saj se s tem še ne znamo soočati: *»Mislim si, da smo bolj nagnjeni, da bi to doživeli bolj na začetku svojih službenih poti«* (A3, A5, A75, C10, C11, C12, C16, C17, C18, F7, H5, H21). *»Ko prideš iz fakultete in si poln pričakovanj in zagona«* (H22). Izpostavljajo, da je začetni problem postaviti ravnovesje med zasebnim in službenim življenjem: *»Ko sem prišel domov, nisem mogel nehati razmišljati o nekih težkih situacijah, ki jih imajo ljudje«* (A9, C25, C26, C27, H14, H15, H28).

Samo eni sogovornici se zdi, da je nekoliko lažje na začetku delovne poti, vendar prej ali slej doleti vsakega: *»Če pride nova sodelavka na delovno mesto, morda ne čuti še takoj, ampak z leti se pokaže«* (I7).

Kot dejavnik sočutne izčrpanosti omenjajo naravo dela. Vsakodnevno se srečujejo s težkimi zgodbami in se redkokdaj srečujejo s pozitivnimi platmi človeškega življenja, kar lahko vodi do sočutne izčrpanosti: *»In konsistenca vsega tega je nevarna za sočutno izčrpanost. Prideš domov in naslednji dan spet in tako dalje«* (A15, A16, C24). *»Zaradi narave našega dela, zaradi tega, ker smo skoraj samo v težkih situacijah, v problemih, ki jih imajo. Večinoma se ne srečujemo z lepšimi platmi človeškega življenja, z radostjo, z lepimi dogodki, proslavljanjem itd.«* (C6, C7, H13).

Zgodbe uporabnikov se čustveno dotaknejo strokovnih delavcev in jih spomnijo na lastne izkušnje, ki lahko povzročijo neprijetne občutke: *»Duševno zdravje je zelo specifično področje iz tega vidika, da je res nujno imeti razčiščene stvari sam pri sebi«* (G25).

Neprepoznavanje znakov sočutne izčrpanosti je še en njen pomemben dejavnik, saj prepozno prepoznavanje lahko vodi v hudo sočutno izčrpanost, okrevanje pa je veliko težje in dolgotrajnejše: *»Imela sem občutek, da stvari obvladam, da imam stvari poštimane. Ko sem v služb,i sem v službi, ko sem doma, sem doma«* (A20, A22, A61, I23, I29). *»Vedela sem, da se nekaj dogaja, nisem pa imela blage veze, kaj se dogaja«* (G42, G45, G47). *»Še zdaj ne vem, kaj bi lahko naredila drugače, da do tega ne bi prišlo. Meni se je zdelo, da skrbim zase, zdelo se mi je, da imam ločeno službo in zasebno življenje«* (A63).

Sogovornice poročajo, da niso opazile fizičnih in psihičnih znakov, ki opozarjajo na sočutno izčrpanost. Sogovornica G pove, da se ni znala spoprijeti s svojim čustvenim zlomom: *»Na eni točki se mi je to zalomilo«* (G69). *»In jaz nisem vedela, kako se spopasti s tem čustvenim zlomom. Res nisem imela pojma«* (G72).

Zelo pomembno je, da znajo znake prepoznati tudi ljudje, ki so v naši bližini. Vloga sodelavcev in vodstva je pri tem izjemnega pomena: *»(...) če vodje ne prepoznajo, da si v stiski, da bi te razbremenili«* (B36, B78). *»Jaz še danes ne razumem, kako niso videli, da sodelavka pred njimi razpada«* (G86). Tveganje obstaja, če znake napačno opredelimo: *»Se mi zdi, da se hitro zamenja z neko generalno utrujenostjo ali celo naveličanostjo«* (I8).

Naslednji dejavnik, ki so ga navedle sogovornice, je preobremenjenost na delovnem mestu. Na centrih za socialno delo so poudarili predvsem kadrovsko stisko, kompleksnost problemov, s katerimi uporabniki prihajajo in dejstvo, da nimajo nobene pravne zaščite ter na splošno veliko količino dela: *»Sem sicer vedela, da delam po 12 ur na dan, eno ali dve leti«* (A21). *»Se mi zdi, da se to prekriva z obdobjem, ko imamo več novih primerov«* (A44, A51, B30, C19, E11, E30, I27). *»To so zunanji vplivi, ne morem pomagati temu, da nas je premalo. Enostavno nas je premalo …«* (A45, A48, E28, E29). *»(...) in stisk raznoraznih je preveč in*

tudi bolj kompleksne so« (A46, A47, B33, C20, D16, D23). *»Zaposleni pa nimamo nobene pravne zaščite«* (E15, E16, E17). *»Določeni ne razumejo, da s svojimi zahtevami segajo izven naših pristojnosti in zmožnosti«* (E13, E19). *»Potem pa še inšpekcijo dobimo nad glavo, ker si ljudje mislijo, da bi morali iz naše strani več dobiti«* (E18).

Sogovornica A opozori, da so delavci velikokrat preveč zaposleni, da bi si vzeli čas za supervizijo, ki je namenjena kot pomoč pri obvladovanju obremenitve:
»Problem je v temu, da so ljudje toliko preobremenjeni, da si niti časa ne vzamejo za priti na supervizijo. Imaš milijon stvari za narediti in potem boš dve uri nekje sedel. Grejo rajši, ali pa morajo iti na sodišče, na tim, na uno, na tretje. Zadnjič je bila samo ena na superviziji, nas je pa več kot deset prijavljenih« (A67).

Omenili so tudi problematiko slabe organizacije v primeru, da kdo zboli ali zapusti kolektiv: *»(...) ali ko nekdo odide iz kolektiva, pa moramo hitro za določeno obdobje pokrivatii ta primanjkljaj«* (B31, B32, E27).

Sogovornik C je kot izjemo omenil področje denarne socialne pomoči, kjer je delo drugačno od preostalih področij. Stik z uporabniki je veliko manj poglobljen, bolj formalen, posledično je tudi tveganje za razvoj sočutne izčrpanosti manjša:

»Kar se tiče pa same sočutne izčrpanosti, je pa tako, da imaš na CSD-ju primere, kjer so vsebine zelo ozke, recimo denarna socialna pomoč, imaš 150-200 primerov na mesec, ampak je večinoma birokratsko delo, kontakt s strankami je manj poglobljen, bolj formalen« (C59, C60, C61).

V nevladnih organizacijah niso izpostavljali kadrovske stiske ali slabe organizacije dela kot dejavnika, ki lahko pripomoreta k sočutni izčrpanosti, temveč so predvsem poudarili odnose z uporabniki. Povedali so, da imajo uporabniki velikokrat zelo visoka pričakovanja, ki jih strokovne delavke ne morejo izpolniti, kar hitro vodi v negativne odzive uporabnikov: *»Na drugi strani si lahko hitro viden kot nesposoben ali da ne znaš«* (F15, F18). Omenile so tudi pomanjkljive smernice: *»Tudi nekih smernic nismo imeli, mi smo iz ministrstva dobili potrdilo "bravo, dobro delate, se vidijo rezultati"«* (G63) in dejstvo, da v službi ni bilo dobro sprejeto, če je kdo odšel na bolniško: *»Do zdaj je bilo vedno nekako postrani gledano, če je kdo šel«* (G115, G116). Pri nevladnih organizacijah je prihajalo tudi do tega, da so vodje pričakovali telefonsko dosegljivost delavcev katerokoli uro v dnevu: *»Poleg količine dela mi je pripomoglo k izčrpanosti tudi to, da so pričakovali, da bom ves čas dosegljiva«* (H49, H50).

Sogovornice iz nevladnih organizacij kot dejavnik, ki pripomore k izčrpanosti, omenjajo tudi veliko količino dela in težka obdobja: *»Ko imam veliko svetovalnih razgovorov v dnevu, če imam 5 ali 6 pogovorov, ki traja vsak eno uro, in potem še kakšen telefonski klic vmes, pridem kar utrujena«* (I11, I13).

Med dejavniki, ki pripomore k sočutni izčrpanosti, je potrebno omeniti tudi oseb(nost)ne lastnosti. Empatija je lastnost vseh socialnih delavcev, saj se zaradi tega tudi odločimo za ta poklic. Vendar je ravno empatija tudi ta lastnost, ki nam predstavlja tveganje, saj nas vsakodnevno izkazovanje empatije in sočutja lahko privede do sočutne izčrpanosti: *»Tukaj itak pride do tega, da čutiš, začutiš uporabnike, ne predstavljam si tega, da jih ne bi začutil. Vsa ta čustva in stiske. Mogoče je to ta empatija, ki govorijo, da jo imaš«* (A10, A17, G8, G9). Zaradi sočutja lahko socialni delavci čutijo večjo stisko ob uporabnikovi zgodbi, kakor jo on sam: *»Lahko se zgodi, da ti bolj čutiš težino tega kot sam človek, ki se mu je to zgodilo«* (F12). Poleg tega se velikokrat zgodi, da se socialni delavci ne znajo ustaviti pri svojem delu, kadar bi bilo potrebno: *»Preveč damo od sebe, svojo energijo v reševanje nečesa, na kar dejansko ne moramo vplivati«* (G10, G67, H18, I42).
Poleg oseb(nost)nih lastnosti, ki so skupne večini socialnih delavcev, ima vsak posameznik še povsem svoje lastnosti, ki lahko negativno pripomorejo k njegovi izčrpanosti. Sogovornica H navaja zahtevnost do sebe in težave pri tem, da se umiri in sprosti: *»Sem tudi taka po karakterju, da hočem vse takoj narediti. Prej sem prišla domov in sem takoj hotela vse pospraviti, pomiti, počistiti«* (H39).
Sogovornica D omenja lastne vzorce čustvovanja, ki jih prinašamo v naše delo in vplivajo nanj: *»Menim, da je neizogibno to, da prenašamo neke lastne vzorce čustvovanja v naše delo. Temu se ne moremo izogniti«* (D36, D37). Delovna kondicija, ki se razlikuje od osebe do osebe, je tudi dejavnik, ki lahko pripomore k sočutni izčrpanosti: *»Kadar imam manj pogovorov, opažam pri sebi, da sem zelo fit. To je neka delovna kondicija, ki je zelo različna od vsakega posameznika«* (I14).

Sogovornik C poroča o specifičnosti dela na centrih za socialno delo in pove, da ni za vsakogar in je zelo odvisno od človekovih oseb(nost)nih lastnosti: *»Jaz vidim tako, da je v sociali precej črno in belo. Imaš ljudi, ki probajo, vidijo, da ni za njih in hitro grejo, počnejo nekaj drugega. Imaš pa pol ljudi, ki pridejo in ne grejo nikoli stran. Si ali nisi. Predvsem za CSD mislim, da je tako«* (C87).

Dejavnik, ki pripomore k sočutni izčrpanosti so tudi osebni problemi. Kadar se socialni delavci srečujejo s problemi v svojem zasebnem življenju, lahko to zelo negativno vpliva na njihovo sočutno izčrpanost, saj nimajo mirnega in varnega prostora kamor bi se lahko zatekli: *»Zgodi se lahko v obdobju, ko imaš krizo v zasebnem življenju. Ko je pa ta kombinacija, je najbolj strupena kombinacija«* (B37, B38, B39, F27, G66).
Zgodbe, ki jih slišijo socialni delavci, lahko v njih vzbudijo spomine na izkušnje lastne travme: *»Zgodbe, ki jih slišiš, lahko tudi pri tebi prebujajo zgodbe, kakšne travmatske izkušnje, ki si jih sam imel. To je tudi podlaga, da se razvije ta izčrpanost«* (G26). Poleg tega pa se lahko srečujejo s težkimi zgodbami v svojem zasebnem življenju: *»Pa imam dosti prijateljev in je vsak dan kaj bilo. In tudi prijatelji te znajo izčrpati, ne«* (H70).

Pričakovanja, ki jih imajo socialni delavci do sebe, lahko pomembno vplivajo na sočutno izčrpanost: *»(...) hlepiš po nekih rezultatih, ki jih pa v našem delu ne moremo videt. Želiš, da so taki močni in konkretni rezultati tvojega dela in tega ne dobiš, kar te še dodatno spravlja v stisko«* (B17, B18, H20). Vprašani izražajo željo po vidnih rezultatih, ki pa so velikokrat težko dosegljivi in je zanje potrebno veliko časa. Pozitivne rezultate jemljejo kot potrdilo, da so dobro opravili svoje delo, če pa ti niso vidni, lahko to negativno vpliva na njihovo poklicno samozavest in posledično pripomore k hitrejši sočutni izčrpanosti: *»Se pa to dogaja, ne, da želiš videt nek rezultat in želiš neko potrditev, da nekaj dobro delaš. Ampak s tem se izčrpaš, ker imaš neka pričakovanja, ki niso realna. In si v nekem začaranem krogu«* (B19). Poleg tega so pomembne tudi lastne izkušnje, ki jih je socialni delavec imel tekom svojega življenja: *»Če si recimo prva leta svojega življenja preživel tako, da se nisi srečeval s težkimi situacijami, oziroma si se srečeval z manj težkimi, je lahko težje sprejeti to, kar vidiš vsak dan v službi«* (C13). K sočutni izčrpanosti pripomorejo tudi pričakovanja, da je mogoče vsakomur pomagati, vendar uporabnik te pomoči ni pripravljen sprejeti: *»Hitro padejo v to sočutno izčrpanost, ker ne moreš ti človeku pomagat, če on ne želi te pomoči«* (F8, F9).

Socialni delavci imajo lahko tudi neizpolnjena pričakovanja do organizacije. Sogovornica G je omenila višja pričakovanja do organizacije na področju spodbude, ki jo nudi svojim zaposlenim: *»Ampak meni to ni bilo dovolj«* (G64) ter pričakovanja večje avtonomije: *»Jaz ustvarjam, dokler mi pustiš krila, ko mi jih odrežeš, je konec«* (G71). Lahko se pa sreča tudi z neskladnostjo med pričakovanji organizacije in lastnimi pričakovanji ter željami: *»Pa na eni strani sem imela organizacijo, na drugi ljudi. In se je zgodilo, da nekaj, kar sem hotela narediti kot strokovna delavka, ni šlo skupaj s pričakovanji organizacije«* (G70).

Tudi odnosi med zaposlenimi so lahko dejavnik, ki pripomore k sočutni izčrpanosti. Sodelavci nam lahko nudijo veliko podporo, nudijo nam lahko nasvete in tudi neko sprostitev med delovnim časom. Kadar pa odnosi med sodelavci niso dobri, se lahko hitro zgodi, da pride do sočutne izčrpanosti: *»Sigurno vplivajo slabi odnosi v kolektivu. Če se ne počutiš v redu, še hitreje prihajaš izčrpan«* (B35). Tudi zaščita s strani sodelavcev je izrednega pomena, kadar pa te zaščite ni, se ravno tako lahko zgodi, da pride hitreje do sočutne izčrpanosti: *»Vključno z nami, sej ni samo vodstvo, tudi med sabo se znamo malo postrani gledati«* (A79).

Kot zadnji dejavnik, ki pripomore k sočutni izčrpanosti, sogovornica D omeni izobrazbo. Meni, da imajo strokovne delavke več znanja o spoprijemanju s sočutno izčrpanostjo: *»Strokovne delavke dobro poznamo ta pojav«* (D10), *»in ti načini spoprijemanja s takimi občutki so nam bolj poznani«* (D13). Drugi sodelavci pa imajo večkrat težave pri postavljanju mej, filtriranju in strategijah soočanja: *»Pri drugih sodelavcih pa opazim, da včasih malo zanemarijo te strategije omejevanja, umika, postavljanja mej, filtriranja in podobno«* (D14, G24).

5.5. Organizacijski viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo

Poleg dejavnikov, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti, me je zanimalo tudi kaj pripomorejo organizacije v tej smeri. Zanimalo me je, koliko pozornosti namenja organizacija temi sočutne izčrpanosti, koliko so s pozornostjo organizacije sogovorniki zadovoljni in kakšni so njihovi predlogi za izboljšavo.

Kot glavno metodo, ki pomaga pri soočanju z občutki sočutne izčrpanosti, izpostavljajo sogovornice supervizijo: *»Aha, pa supervizije so še ena dobra stvar, ki jo imamo. Redne in nujne«* (A4, B57, D26). Povedo, da imajo same možnost izbrati supervizorja ter da poteka enkrat mesečno: *»Enkrat na mesec. Sami si izberemo supervizorja. Supervizija je v redu, je nujna«* (A66, B58). Poleg tega so porazdeljeni po skupinah glede na področje dela: *»Smo po skupinah razdeljeni. Strokovni delavci imamo svojo, KCM imajo svojo, ZUPJS imajo svojo. Skupine po vsebini dela«* (A68). S supervizijo so zadovoljni, zdi se jim učinkovita: *»Ker šele takrat se naučiš uporabljat tehnike, ki si jih enkrat nekje pač izvedel in slišal, se naučil na faksu, ki jih ne veš točno kam dati«* (A6, B59, E21).

Poleg supervizije imajo tudi možnost izbire izobraževanja: *»Nudijo nam seveda izobraževanja«* (B41, D11, D29).

S težavami, ki jih povzročajo odhodi ali bolniške sodelavcev, so se zaposleni znašli tako, da so vzpostavili Tim Odrasli: *»Mi smo zdaj sicer vzpostavili eno ekipo, tako zelo podporno, Tim Odrasli. V glavnem se zelo fajn nadomeščamo med sabo, naredili smo si načrt nadomeščanj tako, da se prerazporedi«* (A49, A50). Tako si zaposleni med seboj nudijo podporo ter prerazporedijo dela, da ne pade vse na enega. Organizacija nudi tudi določene dejavnosti v sklopu Zdravja na delovnem mestu, vendar so te dokaj nekonsistentne: *»To je enkrat ali dvakrat na leto med delovnim časom«* (C42). Dejavnosti v sklopu Zdravja na mestu so ponavadi v obliki pohodov, ki se dogajajo tekom delovnega časa: *»Sej tudi fizična aktivnost je dobra za psihično razbremenitev«* (C41).

Kot pomemben vir podpore v službi so seveda zaposleni, s katerimi se lahko pogovoriš o določenih situacijah: *»Veliko pomaga, da imaš odnose, predvsem v službi, take, da lahko podeliš svojo stisko. Ne v smislu, dej, povej mi, kaj naj naredim, ampak samo da poveš«* (A74, B61, B62).

Velika težava s katero se soočajo centri za socialno delo so finančne stiske. Ker organizacija nima veliko denarja na razpolago, ne more nuditi svojim zaposlenim tolikšne podpore, kot bi jo potrebovali. Zavedajo se, da ni vsa odgovornost na vodstvu centra za socialno delo: *»Ene stvari so dejansko stvar ministrstva in politike in tega, kako oni skrbijo za socialo. In na to ne moreš vplivati«* (A87, C50).

Sogovornice izpostavijo, da bi se lahko več naredilo v tej smeri, če bi bilo več denarja v proračunu: *»Verjetno je dosti stvari, ki bi se jih dalo narediti«* (C47). *»Za izobraževanja imamo neko določeno kvoto sredstev, ki jih, žal, hitro porabimo«* (D32).

Naslednje, kar me je v raziskavi zanimalo, je njihovo zadovoljstvo s tem kar organizacija nudi. Zanimalo me je, koliko pozornosti daje na temo sočutne izčrpanosti: *»Nič. Popolnoma nič«* (A64). *»Po mojem je to premalo. Jaz mislim, da bi vodstvo moralo poskrbeti za en kup stvari«* (A69, E20, B40).

Povejo, da je delodajalcu bolj pomembno, da je delo narejeno, za počutje zaposlenih pa nima posluha: *»Ampak delodajalcu je bolj pomembno, da je delo opravljeno in ne toliko počutje in stanje zaposlenih«* (E22, E23). Kot možen razlog za nepozornost organizacije, sogovornica B izpostavi, da se tudi vodje velikokrat ne znajo odzvati na stiske zaposlenih: *»Največkrat pa je*

tako, da so tudi vodje v svojih stiskah, da kdaj tudi ne slišijo, kaj govoriš, ker nimajo rešitve« (B45), rezultat tega pa je, še hitrejša izčrpanost zaposlenih: *»Potem se pa zgodi, da ne dobiš tapravega odgovora na svoje težave. To pa je samo potrditev, da zate ni posluha, in potem še hitreje pregoriš«* (B46).

Samo ena sogovornica je izrazila popolno zadovoljstvo z organizacijo in s tem koliko pozornosti daje na sočutno izčrpanost zaposlenih: *»Mislim, da nam daje organizacija dovolj sredstev in možnosti, ki nam pomagajo pri razbremenjevanju«* (D30).

Na koncu pa me je zanimalo kakšne predloge imajo za organizacijo. Sogovornice so predlagale, da bi bilo dobro, da se delo prerazporedi, v primeru da kdo odide na bolniško za dalj časa. Trenutno delo stoji in posameznika čakajo, ko se vrne iz bolniške: »*Kar se mene tiče, bi se moralo poskrbeti zaradi bolezni, da ko pride nazaj, da ni še bolj obremenjen, kot takrat ko je šel. Da ga ne čakajo stvari, ampak da se prerazporedijo«* (A70, A71). Drugi predlog bi bil uvajanje novo zaposlenih. Novi zaposleni imajo premalo časa za privajanje na novo okolje, kar lahko povzroči hude občutke stresa: *»Drugo, morali bi počasi uvajat nove zaposlene. Zdaj jih pripeljejo sem in delaj. Ni čudno, da se jim sfuzla. Ne veš stvari, pa se ne predajajo in tako naprej«* (A72). Tretji predlog je toleriranje pavz, ki si jih zaposleni vzamejo tekom delovnika. Zaposleni so hitro deležni očitkov s strani vodstva, če si vzamejo čas za kavo: *»To bi moralo biti tolerirano, razumljeno kot stvar, ki jo rabimo*« (A77, A78). Sogovornica A omenja projekt Merjenje kakovosti dela, ki je potekal v preteklosti. Projekta se spominja kot zelo učinkovitega, saj so v njem sodelovali vsi, tako zaposleni, kot vodstvo ter iskali rešitve za izpostavljene probleme: *»Včasih smo imeli merjenje kakovosti dela«* (A80, A82, A83, A84, A85, A86)). *»Tega sicer že vrsto let ni več, ker ni več denarja«* (A81).

Sogovornice so izpostavile tudi potrebo po neformalnem druženju: *»Sigurno več neformalnega druženja«* (B47, B49, B52) ter bolj redne pohode v sklopu Zdravja na delovnem mestu: *»Da bi se organiziralo dneve zdravja na delovnem mestu, kakšen pohod«* (B48, C48), *»Sej imamo take dneve, ampak absolutno premalo«* (B50, B53, B54, B55, B56).

Predlagali so tudi bolj individualen pristop s strani vodstva. Individualni pogovori med zaposlenimi in vodstvom, kjer bi vodje povprašali o počutju in stanju zaposlenih: *»Če ima neko težko situacijo v privat življenju, se mu začasno naloži manj obremenitev, dokler se situacija ne umiri. Sprotno uravnavanje obremenitev, da ni vse fiksno«* (C53, C45, C46, C57, C58), *»Ko pa že pride do tega, pa so moja pričakovanja taka, da bi vodja lahko odreagiral s kakšnim individualnim pogovorom«* (B43, B44, C52, E25).

Naslednji predlog je boljša organizacija dela in zaposlitev novih ljudi: *»Druga zadeva je organizacija dela. Da niso obremenitve na posameznika prevelike«* (C49), *»Več ljudi, boljša prerazporeditev dela in manjša obremenjenost«* (C51). Sogovornik C je izpostavil tudi menjavo delovnih mest, ki sicer že poteka, vendar ne med birokratskimi in vsebinskimi področji: *»tako, da bi bilo mogoče v redu, če bi šla rotacija med zaposlenimi na tak način. Da greš iz vsebinskega na količinsko delo in obratno«* (C62, C54, C55, C56). Ker je na vsebinskih področjih tveganje za sočutno izčrpanost večje je predlagal, da bi lahko zaposleni prehajali med vsebinskimi in birokratskimi področji.

Dve sogovornici sta izkazali potrebo po več izobraževanjih na temo sočutne izčrpanosti: *»Več izobraževanj in delavnic na to temo«* (B51, D33), poleg tega pa je bilo predlagano tudi, da bi se vključile v psihoterapevtske obravnave, poleg že obstoječih supervizij: *»Idealno bi bilo, da bi imel vsak zaposleni možnost predelave vseh teh vsebin, s katerimi se srečujemo, tudi v neki obliki psihoterapevtske obravnave in ne, da je samo supervizija«* (D35).

5.6. Organizacijski viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

V raziskavi me zanimajo razlike do katerih prihaja med centri za socialno delo in nevladnimi organizacijami. Enaka vprašanja, ki sem jih postavila sogovornikom na centru za socialno delo, sem postavila tudi sogovornicam iz nevladnih organizacij.

V nevladnih organizacijah so ravno tako izpostavile supervizijo kot glavno metodo spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo. V večini organizacij potekajo enkrat na mesec: *»Supervizije so zelo na mestu. Imamo enkrat na mesec in imaš možnost izpostaviti problem«* (F30, H32), V samo eni organizaciji so supervizije dvakrat mesečno: *»In pa redne in obvezne supervizije, vsaka dva tedna«* (I34).

S supervizijo so sogovornice zadovoljne: *»Imamo tudi supervizijo, je okej, je fajn«* (G113, I36, I43), saj tekom obravnav supervizor pomaga pri razumevanju tega kje je odgovornost socialnega delavca in kje se začne odgovornost uporabnika: *»Supervizor ti potem pomaga pridet do uvida, do kje je tvoja odgovornost«* (F31, I37, I40).

Za razliko od centra za socialno delo v nevladnih organizacijah izpostavljajo tudi intervizijo kot učinkovito metodo spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo: *»Pa tudi intervizije. Med sabo si*

tudi pomagamo, če ima kdo kakšen problem, si povemo, svetujemo, razmišljamo na glas« (F32, H43, H55, H33). Intervizije pomagajo pri občutkih, da niso sami ter so velik in pomemben vir podpore: *»Pomembne so te intervizije med nami. Da imam vsaj eno sodelavko, na katero se lahko obrnem«* (J14, J15, J40, I38). Poleg tega nudijo intervizije tudi uvid v to, ali je delo dobro opravljeno ali ne: *»da lahko preverimo, ali smo kaj prav naredili ali ne«* (I39).

Individualni pogovori z vodjami so ravno tako omogočeni: *»Poleg intervizije in supervizije imamo tudi z vodjo možnost imeti intervizije«* (J24, F33, J18, J41).

Kot pozitivno plat supervizij in intervizij izpostavi sogovornica J tudi to, da so obvezne. Tako so zaposleni primorani se jih udeležiti, kar jih neredko vodi do pozitivnih občutkov, opisanih v naslednji izjavi: *»Se pravi, intervizije in supervizije, ki so dvakrat mesečno, so obvezne in čeprav ti pride na momente malo odveč se udeleževat teh sestankov, je to zelo pomembno. Je ena razbremenitev«* (J22).

Sogovornice omenjajo tudi izobraževanja kot vir, ki ga organizacija nudi za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo: *»Imamo tudi izobraževanja*,*«* (F35, G18), *»Za vsako delo je pomemben tudi napredek na znanju. Naše društvo zelo spodbuja izobraževanja in našo udeležbo na njih, je pa sam budget zelo omejen«* (I44).

Tudi sama organizacija dela je lahko vir spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo. Kljub temu, da je v nevladnih organizacijah ponavadi zaposlenih manj ljudi, kar je lahko težavno: *»Tukaj sem bila tudi prvič sama, kar mi je po eni strani odgovarjalo, so pa bili tudi minusi«* (G81), je to lahko tudi dobra stvar, saj je zaposlen odvisen sam od sebe: *»Tukaj pa mi je rekla, naj organiziram kakšen izlet, ki bo tudi zame okej«* (G119, G120, G121, G122, G123). Tudi prerazporeditev dela v primeru prevelike obremenitve na enem zaposlenem,je lažje obvladljiva: *»Pri nas je tako, da ponavadi ima vsaka svojo uporabnico, če pa je kdaj res veliko dela pri eni uporabnici, pa si med sabo pomagamo.«* (J47, J48).

Med sogovornicami, ki delajo v nevladnih organizacijah, je samo ena izpostavila slabo finančno stanje organizacije: *»Glede na to, da smo društvo, ni to profitna organizacija, zato nimamo financ za kakšne team buildinge«* (H56, H64).
S tem se spopadajo tako, da zaposleni sami delajo na povezanosti med sabo: *»Drugače pa kar sami delamo v tej smeri povezanosti med sabo«* (H59, H61), ali pa se nanašajo na lastno iznajdljivost in kreativnost za izobraževanje o temi sočutne izčrpanosti: *»Sama sem večkrat*

organizirala delavnice na to temo, sem uspela dobiti tudi enega gospoda, ki je prišel predavat brezplačno o tej temi« (H63).

Naslednje vprašanje je bilo na temo zadovoljstva s pozornostjo, ki jo organizacija nudi. V nevladnih organizacijah so izkazovali večjo stopnjo zadovoljstva. Nezadovoljstvo z organizacijo in slabo pozornost organizacije omenja samo ena sogovornica. Sogovornica G je govorila o nezadovoljstvu v svoji prejšnji službi, ki je ravno tako bila znotraj nevladne organizacije. V prejšnji službi ni bilo pozornosti na izčrpanosti zaposlenih: *»Nisem pa opažala s strani delodajalca, da bi bili pozorni na to«* (G27, G29, G30). To pripisuje starejšim delodajalcem: *»Sploh tisti delodajalci starega kova. Za njih je vrednota, da si čim manj na bolniški, sploh če pa si malo utrujen«* (G28). Na njeno stisko so odreagirali tako, da so ji dodeljevali drugačne naloge, da bi jo poskusili razbremeniti: *»Moj bivši šef mi je šel nasproti tako, da mi je dodeljeval drugačne naloge*,*«* (G48).

V svoji novi službi je pa situacija zanjo precej drugačna: *»Ko sem začela tukaj delati, sem bila res v dvomu, ali naj povem ali ne za svojo izkušnjo«* (G95, G96, G97). Sogovornica pove, da je bila zelo lepo sprejeta: *»Ona (šefica) pa je zelo lepo sprejela«* (G98) ter da čuti podporo, ki jo potrebuje: *»Potrebovala sem podporo, to, da vem, da mi stojijo ob strani«* (G99, G100, G103, G104, G106).
Tudi druge sogovornice izkazujejo svoje zadovoljstvo z delovanjem organizacije, v kateri so zaposlene: *»Mislim, da daje organizacija kar dosti pozornosti«* (F34, F37).
Vodje izkazujejo zanimanje za zaposlene tako, da jih povprašajo po izobraževanjih, ki si jih želijo imeti: *»naša vodja daje kar pozornosti na to. Nas vpraša, kakšna izobraževanja bi radi imeli«* (F36). Preostale sogovornice se zavedajo, da njihova organizacija naredi veliko več kot preostale v smeri skrbi za sočutno izčrpanost: *»Ampak ja, ko se pogovarjam s kolegicami in kolegi iz drugih delovnih mest, opažam, da imamo mi dobro, kar se tiče neke skrbi za zaposlene«* (I48, J23, J28, J25).

Kljub zadovoljstvu s pozornostjo, ki jo nudijo nevladne organizacije, me je zanimalo, ali imajo sogovornice kakšne predloge za izboljšavo. Sogovornice so izpostavile željo po izobraževanjih: *»Tukaj bom pa bila malo groba. Zelo slabo je glede izobraževanj«* (G107 I45, I46). Velik pomen pripisujejo ozaveščanju in pogovoru na temo sočutne izčrpanosti, saj je to del poklica socialnega dela in ostalih pomagajočih poklicev. Pomembno je, da se ne počutimo sami: *»Ampak delo je izčrpavajoče in je prav, da o temu govorimo. Da ni vsak posameznik sam sebi prepuščen«* (I9). Za konec je sogovornica J povedala, da edini predlog, ki ga ima, je,

da ostane, tako kot je. Želi si, da ne bi prišlo do krčenja sredstev, ki so temu namenjena: *»Zdi se mi kar okej, tako kot je, je pa nujno, da tako ostane. Ne sme se opuščat, krčit sredstev, ki so namenjena temu«* (J26).

5.7. Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

V raziskavi me je zanimalo tudi kako si sami pomagajo, kako se sami spoprijemajo s sočutno izčrpanostjo. Zanimalo me je, kako so si pomagali, ko so bili v obdobju izčrpanosti in kako si pomagajo v svojem vsakodnevnem življenju, da delujejo preventivno.

Strategije soočanja sem razdelila na tiste, ki jih izvajajo v službi in tiste, ki jih izvajajo doma oziroma izven službe. Sogovornice so kot glavne strategije soočanja izpostavile način razmišljanja in delovanja znotraj službe, ki so ga usvojili tekom delovnih izkušenj: *»Potem pa so izkušnje in kilometrina,«* (C64, C65, C66, C67, G85). Potrebno se je naučiti postaviti meje: *»Ampak potem se moraš naučit, kje so tvoje meje. Moraš se naučit, kaj lahko ti narediš zase«* (A11, F14, F16), in se zavedati, kje se končna odgovornost socialnega delavca ter začne odgovornost uporabnika: *»Kaj je na ljudeh in sprejet tudi to, da včasih ni nobene možnosti, ki bi bila dobra, in so samo slabe in manj slabe«* (A12, C70, C72, F17, F19, F20, F21, F46, C69, C71, F44, F45).
Sogovornica A izpostavlja, da so te sestavine nujne za delovanje vsakega strokovnega delavca, v nasprotnem primeru lahko pride do prehude izčrpanosti: *»Sčasoma pa itak prideš do tega, da si se prisiljen naučit samega sebe zaščititi, ali pa ne delaš več tega. Samo te dve možnosti sta«* (A7).

Kot strategije spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo so omenile tudi menjavo delovnega okolja: *»Jaz sem pristaš, da je potrebno zamenjat delovno mesto oziroma delovno področje, če imaš možnost. Tam po enih 7 ali 8-ih letih dela«* (B21, B22, B25, B72, B73, B74), delanje znotraj svojih zmožnosti: *»Da si ne izčrpam duše. Če tisti dan res nisem okej, naredim, kolikor lahko in grem domov«* (B68, G94, A30, G57), *»Zdaj pa sem se uspela naučit, da če se naredi čez tri ure ali naslednji dan, ni nič narobe«* (H47), ureditev svojega delovnega prostora: *»Tudi v službi sem si uredila prostor, da mi bolj ustreza. Imam dišave, kristale, vse, kar me pomirja«* (H41, G130, G131), organizacija svojega delovnega časa: *»Večkrat si tudi privoščim, da si manj "natrpam" urnik. Si naredim zadeve bolj obvladljive, je pa tukaj težava z organizacijo časa»* (B63, I18, I17), in potrebno je tudi znati prositi za pomoč, kadar jo

potrebujemo: *»Zato sem šefico takrat tudi prosila, če me lahko občasno pokliče in preveri, kako je z mano«* (G101, G103, J46).

Sogovornice so izpostavile veliko strategij, ki se jih poslužujejo izven delovnega časa. Vsak posameznik mora (iz)najti svojo strategijo in svoje načine sproščanja, čeprav je to lažje reči,kot narediti: *»Še iščem točno formulo, ki bi mi pomagala pri premagovanju tega, oziroma da bi preprečila to, da bi se popolnoma izčrpala«* (B12, C74, G19). Kot nekaj možnih strategij so sogovorniki izpostavili počitek: *»Grem domov, grem spat«* (A35, C81), menjavo okolja: *»Sem čisto drugje. Sem s konji, živalmi, popolnoma v drugem okolju«* (A43, J36), *»Kakšen izlet, zamenjat lokacijo…«* (C82, C84), nakupovanje: *»ali pa v šoping, če sem pri volji«* (B69), pitje kave: *»Grem na kavo, ki sicer ne hodim«* (B65), telovadbo in šport: *»Telovadba. Vaje z utežmi, ker sem videl, da mi res pomaga za psihofizično počutje«* (C75, C78, C79, D39, E32, I19, I20, G35, G36, G37, G132, G133), zdrava prehrana: *»zdrava prehrana«* (E35), gledanje televizije: *»To je ena, druga pa je čista klasika. Zvečer prižgem Netflix, se odklopim«* (C80), joga: *»Na jogo sem začela hoditi«* (H36, I50, J33), meditacija: *»meditacijo sem spoznala. To mi je res pomagalo, da sem se umirila«* (H37), savna: *»Savna je tudi taka, ki mi pomaga. Tam je tako vroče, da itak ne moreš razmišljat«* (H48), vrtnarjenje: *»Zame je to vrtnarjenje«* (F40, F41), *»Rože«* (G129), sprehodi: *»Narava, dosti sem hodila zunaj na zraku«* (H34, J34), branje knjig: *»Začela sem brati knjige, ki so bile zelo pozitivno naravnane. So mi dale nek zagon in so me naučile, kako postaviti mejo. Se spomnim, da sem šla v knjižnico in našla knjigo "Kako reči NE."«* (H35) in izražanje svojih čustev: *»Jokala sem in tudi kričala, čistit sem se šla«* (G38).

Poleg tega je v pomoč lahko menjava družbe: *»Tudi družim se ne z našimi. Nimam prijateljev iz službe na tak način, da bi se družila z njimi izven centra«* (A42), posluževanje dopustov: *»Eno je to, da razmišljam o kakšnem prostem dnevu,«* (I16, J19, J38), in velikega pomena je prepoznavanje znakov pri sebi: *»Ja sej, v bistvu je neka tehnika to. Moja tehnika je, da ko pridem v to fazo, si rečem okej, zdaj bomo malo probali zgurat naprej, kakšni dve leti«* (B27, B28, B70, F13, G23, I24, J31, J43), ter zavedanje in ozaveščanje lastnega stanja: *»Sigurno najprej da sploh ubesedim svojo stisko«* (B60), *»Ampak to se zgodi, samo če se to ozavesti«* (F42, F43, J45).
Ko pride do sočutne izčrpanosti, je potrebno situacijo sprejeti: *»Potem pa sprejmeš in vidiš, da res ne moreš. Kot naši uporabniki. V enem momentu ne moreš sprejet rešitve, čeprav ti jo lahko tisoč ljudi nariše pred nos, dokler sam ne prideš do tam, je brez veze«* (A62), in

vzpostaviti neko ravnovesje med službo in zasebnim življenjem: *»Sčasoma sem se dejansko naučila, da nisem nosila stvari domov. Tudi ko mi je bilo v službi "too much", nisem nosila domov«* (A36, A38, A40, A41, D6, E36, H42, C73, C77, H66). Kot glavno sestavino spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo pa so sogovornice poudarile skrb zase: *»Skrb zase«* (B64, C76, D28, D35, H65, I49, J29).
V primerih, ko je izčrpanost prehuda in s strani organizacije ni čutiti podpore, je učinkovita metoda tudi menjava službe: *»Potem pa sem pristala v tej službi«* (G73, G79, G80).
Poleg tega pa je sogovornica H izpostavila, da je potrebno postaviti meje tudi v zasebnem življenju - družini in prijateljem: *»Tudi prijateljem, družini. Jaz sem imela težavo tudi mojim doma reči "ne, zdaj rabim eno uro mira. Bom potem povedala, kaj je bilo, zdaj me pa, prosim, pusti pri miru"«* (H67, H68, H69).

5.8. Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo

Tekom intervjujev, ki sem jih opravila v okviru raziskovalne naloge, sem opazila, da se kar nekaj sogovornic obrača na vire pomoči v skupnosti. Pod to spada pomoč drugih strokovnjakov.

Ker v določenih primerih organizacijski viri in individualni viri niso bili dovolj za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo, so se nekateri sogovorniki obrnili tudi na druge vire pomoči. Sogovornica A je zaradi dolgotrajne bolniške morala opraviti obisk pri psihiatru in kliničnem psihologu: *»Potem pride na vrsto psihiater in klinični psiholog«* (A55). Poleg tega se je obrnila tudi na alternativne oblike pomoči: *»Sem pa iskala tudi alternativo, šla sem do homeopata in osteopata«* (A57), vse skupaj pa ji je pomagalo do te mere, da se je lahko vrnila na delovno mesto: *»Tako vse skupaj je pomagalo na način, da sem prišla lahko delat. Bila sem kakšno leto na bolniški«* (A58).

Kot pomembno orodje pri spoprijemanju so izpostavili tudi psihoterapijo: *»Morem pa povedati, da sem sama že drugo leto vključena v psihoterapevtsko obravnavo«* (D27, G64, G74, G84, G85).

Ena sogovornica pa je izpostavila veliko vlogo osebne zdravnice, ki je pravočasno opazila znake izčrpanosti: *»Pomembno je bilo, da je moja zdravnica takoj prepoznala to pri meni, zato nisem imela težav z bolniško. Verjetno, če bi imela zdravnico, ki me ne bi tako resno vzela, bi precej bolj resno zbolela«* (I31).

5.9. Širša in ožja socialna mreža kot vir podpore in pomoči

Kot zadnji vir podpore in pomoči so sogovorniki izpostavljali širšo in ožjo socialno mrežo. Druženje s prijatelji: *»Druženje s prijatelji«* (J37, D39, E37) in preživljanje časa z družino: *»…preživljat čas z družino«* (C83) je lahko velika opora in pomoč pri spoprijemanju s sočutno izčrpanostjo. Sogovornice so povedale, da je pogovor s prijatelji ali partnerji kot veliko pomoč pri spoprijemanju: *»Imam to srečo, da je tudi moja žena v istem poklicu in je dosti lažje, če imaš nekoga, ki ve, kaj doživljaš in se z njim pogovarjaš. To je bilo 90-95% vsega, kar mi je pomagalo«* (C63), *»ter z občasnimi pogovori z osebo, ki ni sodelavec, vezan na moje stiske v danih trenutkih«* (E33, H29, H30). Poleg tega pa so izpostavili tudi pomen podpore naše socialne mreže: *»Prvo sem mislila, da bom lahko sama, ampak ne moreš sam tega razreševat«* (H31), *»Mi je še partner rekel, dej se prvo umiri, popij kavo, pojdi pod tuš, preobleči se v čiste obleke«* (H40, H44).

6. RAZPRAVA

Centri za socialno delo - opredelitev pojma: Moja raziskava je pokazala, da veliko socialnih delavcev ne pozna pojma sočutna izčrpanost, so se pa vsi potem poistovetili z vsebino pojma, ko sem jim ga pojasnila. V literaturi je sočutna izčrpanost opredeljena kot telesna in mentalna izčrpanost ter čustvena odtujenost tistih, ki dlje časa skrbijo za bolne ali travmatizirane ljudi in jim pomagajo (Peters, 2018).

Sogovornice v moji raziskavi so sočutno izčrpanost podobno opredelile. Govorile so o preveliki količini empatije in sočutja, ki je povzročila telesne in duševne posledice. Do prevelike količine empatije in sočutja pride zaradi vsakodnevne izpostavljenosti delavcev v sodelovanju z ljudmi v stiski. Nekateri so omenili povezavo osrednjega pojma s pojmom izgorelost, asociacijo, ki je pogosta tudi v strokovni in znanstveni literaturi. Avtorica Pšeničny (2017) opiše izgorelost kot proces samoizčrpavanja, ko se posameznik žene prek vseh meja, da bi z dosežki zadovoljil svoja previsoka pričakovanja ali previsoka pričakovanja drugih. Izgleda kot psihofizični zlom, ki je rezultat pretiranega delovnega obdobja.

Ena sogovornica je menila, da gre pri sočutni izčrpanosti tudi za to, da z njo zakrivamo svoje lastne stiske in svoja lastna čustva, saj moramo biti do uporabnikov vedno sočutni. Iz tega bi

lahko sklepali, da izvor težave ni samo delo z ljudmi, ki so v stiski, temveč tudi to, da ne moremo vedno izraziti svojih čustev in svojih stisk zaradi svoje vloge.

Pogostost pojava: Rezultati raziskave kažejo, da je sočutna izčrpanost na delovnem mestu pogost pojav. Na podlagi nekaterih izjav sogovornikov sklepam, da je potreba po ozaveščanju in izobraževanju o sočutni izčrpanosti kar visoka. Tri sogovornice so poudarile, da se je o sočutni izčrpanosti pomembno pogovarjati, saj lahko tako preprečimo, da bi zaradi poglabljanja zahtevala veliko časa za okrevanje. Ugotovitev potrjuje raziskovalne rezultate, o katerih poročata Cocker in Joss (2016).

Posledice sočutne izčrpanosti so pri zaposlenih opazne na fizičnem, kognitivnem, čustvenem in vedenjskem področju. Zmanjša se pozornost, poslabša se spomin, poveča se število napak, večja je agresivnost in zmanjša se toleranca. Fizični znaki so lahko zvišan krvni pritisk, hitrejše bitje srca in hiperventilacija (Hassard, Teoh in Cox, 2017). Pri raziskovanju posledic sočutne izčrpanosti sem prišla do podobnih ugotovitev. Do izraza so najbolj prišle psihične posledice sočutne izčrpanosti. Sogovorniki so navajali nestrpnost, slabšo zbranost, slabše zmožnosti organiziranja, odpor do dela, upad poklicne samozavesti, negativne naravnanosti, itd. Med fizičnimi posledicami pa niso omenili povišanega krvnega pritiska ali hitrega bitja srca, temveč vrtoglavice, glavobole, nespečnost ter telesne bolečine (npr. bolečine v vratu). Posledice sočutne izčrpanosti so pri nekaterih vplivale tudi na njihovo zasebno življenje, npr. slabši partnerski odnosi. Pri večini sogovornikov je zaradi dolgotrajnosti teh znakov prišlo tudi do bolniškega staleža, ki je v povprečju trajal nekaj mesecev. Ena sogovornica je omenila, da je razmišljala o odhodu iz socialne službe, nekaj preostalih sogovornikov pa je obujalo spomine na bivše sodelavce, ki so zaradi sočutne izčrpanosti zapustili svoje delovno mesto ali celo vsako delo v poklicu socialnega dela.

Sogovorniki so v odgovor na vprašanje o dejavnikih, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti, našteli predvsem organizacijo dela, osebne probleme, pogoje dela in odnose z uporabniki kot področja, na katera je treba biti pozoren. Sogovorniki, ki so zaposleni na centru za socialno delo, so večkrat omenili pogoje dela in organizacijo dela kot dejavnik, ki pripomore k sočutni izčrpanosti. Preveliko število uporabnikov in kompleksnost problemov s katerimi prihajajo, pomembno vplivata na izčrpanost zaposlenih. Vprašani navajajo še slabo organizacijo dela v primeru odsotnosti sodelavca, zaradi katere se nekateri srečujejo z občutki krivde, kadar zbolijo ali si vzamejo dopust, saj vedo, da bodo njihove naloge postale breme sodelavca. Do podobnih ugotovitev je v svoji raziskavi prišla tudi Šifrer (2022). Kot glavni dejavnik

izčrpanosti je izpostavila preobremenjenost z delovnimi nalogami ter kadrovsko podhranjenost, zaradi katere si zaposleni težko vzamejo dopust brez slabe vesti, saj vedo, da bodo njihove naloge padle na sodelavca.

Zanimivo mi je bilo, da sogovorniki iz centra za socialno delo niso pogosteje omenili odnosov z uporabniki kot dejavnika stresa. Govorili so o težkih zgodbah in situacijah, s katerimi se srečujejo, vendar je samo ena sogovornica izrecno izdvojila nespoštovanje uporabnikov, ki vpliva na njeno počutje. V kontrastu s tem so pa v nevladnih organizacijah odnose z uporabniki veliko bolj navajali kot dejavnik, ki pripomore k sočutni izčrpanosti. Visoka pričakovanja velikokrat vodijo v situacije, ki zahtevajo preveč od socialnega delavca, zato je prisiljen postaviti mejo, vendar lahko v takem primeru hitro naleti na očitke nasprotne strani. Vprašane so večkrat povedale, da se razdajajo oz. »dajejo sebe« v službi, kar razumem v smislu, da vzpostavijo z uporabniki bolj poglobljene odnose, ki so izjemnega pomena za naše delo, hkrati pa veliko bolj izčrpavajoči.

Vsi sogovorniki so si bili enotni v tem, da je potrebno vzpostaviti mejo med zasebnim in službenim življenjem, postaviti mejo uporabnikom in konec koncev tudi samemu sebi. Hkrati je pomembno zavedanje, da včasih uporabnikom ne moremo pomagati in tudi nismo odgovorni za njihova življenja. Pri tem nam lahko pomembno pomagata supervizija in intervizija, vendar pa mora biti vsak pomagajoči pripravljen sprejeti, da bo včasih njegova pomoč uporabniku neučinkovita (Cink, 2008).

Skrb zase ni samo naloga vsakega posameznika, temveč tudi delovnega okolja, v katerem sta socialna delavka in delavec zaposlena (Videmšek, 2021). Vsi sogovorniki so navedli supervizijo kot glavni vir podpore in pomoči, ki jo nudi organizacija. Omenili so še, da so s supervizijo zadovoljni in je po njihovi oceni učinkovita.

Na centrih za socialno delo je bilo zadovoljstvo s pozornostjo, ki jo organizacija posveča temi sočutne izčrpanosti manjše v primerjavi z zadovoljstvom v nevladnih organizacijah. Glavna razlika med tema dvema sektorjema je v intervizijah ter individualnih pogovorih z vodjo. Moji sogovorniki iz centra za socialno delo so potrebo po tem sicer izkazovali, vendar organizacija zaenkrat še ni prisluhnila. Ena sogovornica je kot možen razlog za neustrezno podporo vodje navedla, da se vodje ne znajo soočati s težavami zaposlenih, kot drugi razlog pa je omenila osebne težave, s katerimi se vodje srečujejo. Cink (2008) je kot možen razlog neuspešne podpore nadrejenih omenila njihovo preobremenjenost in s tem padec kvalitete suporta.

Večina sogovornikov je kritična do pozornosti, ki jo na dano tematiko nudi center za socialno delo. Imeli so veliko predlogov za izboljšavo, kot so na primer prerazporeditev dela v primeru odsotnosti sodelavcev, uvajanje novih zaposlenih, individualni pristop do zaposlenih, vpeljava intervizij, več kadra itd.

Nekaj sogovornikov je omenilo finančno stanje organizacije kot razlog za to, da ni bilo mogoče nuditi zadostne podpore in pomoči. Na podlagi tega sklepam, da ni težava v nezanimanju vodstva za počutje svojih zaposlenih, temveč v finančnih sredstvih, ki jih imajo na razpolago.

V nevladnih organizacijah so rezultati pokazali precej drugačno sliko. Zadovoljstvo s tem, kar nudijo organizacije, v katerih so zaposleni, je veliko večje kakor v centrih za socialno delo. Predlogov za izboljšavo je bilo veliko manj, med njimi je predlog, naj se stvari ne spreminjajo in drugi predlog, da bi se več finančnih sredstev namenilo izobraževanju.

Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo: Vsi sogovorniki so si bili enotni, da je poleg organizacijskih virov zelo pomembna tudi **skrb zase**. V poklicih pomoči se pogosto zgodi, da skrb za druge pomeni odpovedovanje lastnim potrebam. Strokovne delavke vsakodnevno podpirajo in krepijo svoje uporabnike, nase pa pozabijo. Razlogi za to so lahko, da ne prepoznajo znakov lastne izčrpanosti, ali pa menijo, da bodo zmogle, občutke pripisujejo lastni preobčutljivosti itd. (Videmšek, 2021). Vsak posameznik mora iznajti svoje strategije skrbi zase, tako da krepijo oziroma ohranjajo motivacijo za delo, skrbijo za fizično zdravje ter pripomorejo k popolnemu odklopu od službe. Vsak sogovornik je razvil svoj način soočanja s sočutno izčrpanostjo, na primer s telovadbo, z vrtnarjenjem, jokom, pogovorom, branjem knjig, s sprehodi in vrsto drugih aktivnosti. Osebna zavzetost in zavedanje pomena skrbi zase (Videmšek, 2021) sta prvi nujni sestavini v procesu skrbi zase. Vsi sogovorniki v moji raziskavi so izkazovali zavzetost in delovanje v smeri skrbi zase ter zavedanje pomena tega procesa. K temu so jih pripeljale tudi pretekle izkušnje izčrpanosti, ki niso nujno samo slabe, temveč se iz njih lahko marsikaj naučimo, k čemur so pritrdile nekatere sogovornice, ki so se ob taki izkušnji naučile poskrbeti zase in prepoznati lastne znake sočutne izčrpanosti. Vsi sogovorniki redno delujejo v smeri preprečevanja izčrpanosti, ampak vsak na svoj način.

Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo in podporna socialna mreža: Kot pomemben vir podpore in pomoči so tudi zunanji strokovnjaki, na primer psihiatri ali psihoterapevti, ter prijatelji in družinski člani. Rezultati raziskave Cink (2008) kažejo, da je podporna mreža pomemben vir podpore in pomoči, s tem da so na prvem mestu sodelavci, na

zadnjem pa prijatelji in družinski člani. Rezultati moje raziskave so potrdili te ugotovitve, saj je veliko socialnih delavcev navedlo pomen intervizije in podpore sodelavcev, veliko manj pa prijateljev in družine. Slabi odnosi na delovnem mestu zaposlene izčrpavajo. Dobri medsebojni odnosi so ključnega pomena za dobro psihično počutje na delovnem mestu. Povečajo učinkovitost, motiviranost, zagnanost in zmanjšajo odpor do dela (Šifrer, 2022).

7. SKLEPI IN PREDLOGI

Iz svoje raziskave povzamem naslednje sklepe:

- Pojem sočutna izčrpanost je večini socialnim delavcem nepoznan.
- Sočutna izčrpanost je povezana z vsakodnevnim sočustvovanjem, poslušanjem težkih zgodb in izkazovanjem podpore.
- Sočutna izčrpanost se v poklicu socialnega dela pojavlja pogosto. Samo ena sogovornica je omenila, da v sedanji službi ne zaznava velike izčrpanosti sebe ali sodelavcev.
- Razlogov za razvoj sočutne izčrpanosti je veliko in so različni. Ponavadi gre za kombinacijo dejavnikov, kot so na primer količina in kompleksnost dela, pomanjkanje podpore na delovnem mestu, težave v zasebnem življenju in nezmožnost vzpostavitve ravnovesja oziroma razmejevanje med zasebnim in službenim življenjem.
- Znaki, ki kažejo na sočutno izčrpanost, so odvisni od vsakega posameznika. Lahko so opazni na psihični ali fizični ravni, kot sta zmanjšana toleranca do ljudi in bolečine v telesu.
- Sočutna izčrpanost lahko vpliva tako na poklicno kot na zasebno življenje. V službi lahko negativno vpliva na učinkovitost in kvaliteto opravljenega dela, v zasebnem življenju pa na odnose s prijatelji in družino.
- S pravočasno zaznavo znakov sočutne izčrpanosti in z redno uporabo strategij skrbi zase lahko preprečimo razvoj hujše sočutne izčrpanosti, ki pusti težje posledice in zahteva veliko daljše okrevanje.
- Delovna organizacija, v kateri je socialni delavec zaposlen, lahko pomembno vpliva na počutje zaposlenega. S pozornostjo, ki jo svojim zaposlenim nudi na temo sočutne izčrpanosti, lahko veliko pripomore k preprečitvi razvoja sočutne izčrpanosti, vendar ne brez strategij skrbi zase, ki jo morajo razviti delavci sami.

- V primerjavi s centri za socialno delo delujejo nevladne organizacije bolj učinkovito v smeri preprečevanja sočutne izčrpanosti med zaposlenimi.
- Organizacije lahko podprejo zaposlene s pomočjo supervizije, podpornih timov, z izobraževanji, s podpornim delovnim okoljem in pozornostjo psihofizičnega stanja vsakega zaposlenega.
- Socialni delavci lahko individualno preprečujejo razvoj sočutne izčrpanosti na veliko različnih načinov. Vsak posameznik mora iznajti svojo strategijo, ki mu najbolj pomaga pri temu, da se odklopi od službe in napolni z energijo. Najbolj priljubljena strategija spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo je fizična aktivnost, npr. tek, dvigovanje uteži idr.
- Pomoč drugih strokovnjakov, npr. psihoterapevtov in psihiatrov, je v hujših primerih sočutne izčrpanosti smiselna in učinkovita.
- Podpora družinskih članov in prijateljev je dragocen vir pomoči za socialne delavce, ki doživljajo sočutno izčrpanost.

Na podlagi navedenih sklepov sem oblikovala naslednje predloge:

- Več ozaveščati o sočutni izčrpanosti na področju socialnega dela in drugih pomagajočih poklicev.
- Enotno opredeliti pojem sočutne izčrpanosti, da bo mogoče lažje prepoznati pojav in ga razlikovati od drugih podobnih pojavov, pomagajoči delavci pa se bodo lažje zavarovali pred njim(i).
- Opraviti primerjalno raziskavo med različnimi pomagajočimi poklici, da bi bolje razumeli, kateri so morebitni skupni dejavniki razvoja sočutne izčrpanosti in ali imamo na voljo katere skupne strategije spoprijemanja z njo.
- Zagotoviti več strokovne podpore socialnim delavkam na centrih za socialno delo.
- Spodbujati kolektivno povezanost znotraj organizacije.
- Bolj redno izvajati aktivnosti, ki socialnim delavkam in delavcem omogočajo sprostitev ter pripomorejo k timskemu duhu znotraj delovnega časa.
- Razvijati individualni pristop nadrejenih do njihovih podrejenih.
- Omogočiti redno intervizijo na centrih za socialno delo.

8. VIRI IN LITERATURA

- Alkema, K., Linton M. J., & Davies, R. (2008). A study of the relationship between self-care, compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout among hospice professionals. *Journal of Social Work,* 4(2), 111-119.
- Anheier, H. K. (2010). Nonprofit organizations: theory, management, policy. London: Routledge.
- Babič, D. (2022). *Psihosocialna tveganja na centrih za socialno delo v Sloveniji* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Beer, O., & Astana, S. (2016). *How stress impacts social workers – and how they're trying to cope.* Pridobljeno dne 8.1.2024 s https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope
- Butler, L., Mercer K., & McClain-Meeder, K. (2019). Six domains of self-care: attending to the whole person. *Journal of Human Behavior in the Social Environment,* 29(1), 107-124.
- Casper, L. M., Hsiao, H., Lizano, E. L., & Mor Barak, M. E. (2014). Support in the workplace: Buffering the deleterious effects of work – family conflict on child welfare workers' well-being and job burnout. *Journal of Social Service Research,* 40(2), 178−188.
- Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo,* 47(1/2), 1-21.
- Cocker, F., & Joss, N. (2016). Compassion Fatigue among Healthcare, Emergency and Community Service Workers: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(6), 618.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. V C. R. Figley (ur.). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (str. 1-20). Pridobljeno dne 27.06.2024 s https://viewer-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/EbscoViewerService/ebook?an=72836&callbackUrl=https%3a%2f%2fresearch.ebsco.com&db=e000xww&format=EK&profId=ehost&lpid=&ppid=&lang=sl&location=https%3a%2f%2fresearch-ebsco-com.nukweb.nuk.uni-lj.si%2fc%2fvw7ceg%2fsearch%2fdetails%2fn6ddu6oaej%3fdb%3de000xww&isPLink=False&requestContext=&profileIdentifier=vw7ceg&recordId=n6ddu6oaej

- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433-1441.
- Flaker, V. (2001). Prostovoljno delo: delo za druge in zase. *Socialno delo,* 40(6), 305-312.
- Giffords, D. E. (2009). An examination of organizational commitnemt and professional commitment and the relationship to work environment, demographic and organizational factors. *Journal of Social Work,* 9(4), 386-404.
- Harr, C. (2013). Promoting workplace health by diminishing the negative impact of compassion fatigue and increasing compassion satisfaction. *Social Work and Christianity*, 40(1), 71-88.
- Harr, R. C., Brice, T. S., Riley, K., & Moore, B. (2014). The impact of compassion fatigue and compassion satisfaction on social work students. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 5(2), 233-251.
- Hassard, J., Teoh K., & Cox, T. (2017). The cost of work-related stress to society: a systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology,* 23(1), 1-17.
- Hrovatič, N. (1998). Neprofitne nevladne organizacije – nov prostor za socialno delo. Pridobljeno 29.5.2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Neprofitne_URN_NBN_SI_DOC-DOADQ8XH.pdf/20190416142507 97/
- Kariyawasam, L., Ononaiye, M., Irons, C., & Kirby, E.S. (2022). A cross-cultural exploration of compassion, and facilitators and inhibitors of compassion in UK and Sri Lankan people. *Global Mental Heralth,* 9(1), 99-110.
- Kuhar, U. (2023). *Spoprijemanje socialnih delavk s stresom na delovnem mestu na Centrih za socialno delo* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J. L., & Herman-Smith, R. L. (2013). Exploring individual and organizational factors contributing to compassion satisfaction, secondary traumatic stress, and burnout in domestic violence service providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114-121.
- Lee, J. J., & Miller, E.S. (2013). A self-care framework for social workers: building a strong foundation for practice, *Families in society*, 94(2), 96-103.
- Leskošek, V. (2002). Mesto nevladnih organizacij v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 41(6), 351-363.

- Leskošek, V., Hrženjak, M., & Mesec, P. (2002). *Spremenjene vloge nevladnih organizacij* [pdf]. Pridobljeno s 15.12.2024 s SPREMENJENE VLOGE NVO (2002)..pdf
- Levy, M., & Poertner, J. (2014). Development of a child welfare worker stress inventory. *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture,* 5(1), 7-15.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu: Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti.* Ljubljana: Educy.
- Mesec, B. (2019). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II (skripta*). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B., Rape, T. (ur.) in Rihter, L. (ur.) (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B., Rape, T. (ur.), & Rihter, L. (Ur.) (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Miloševič Arnold, V. (1994). Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33(6), 475- 487.Mesec, B. (2018). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: kvalitativne raziskave.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2023). *Centri za socialno delo.* Pridobljeno s 3.11.2024 s https://www.gov.si/teme/centri-za-socialno-delo/
- Ministrstvo za javno upravo. (2024). *Nevladne organizacije.* Pridobljeno s 3.11.2024 s https://www.gov.si/teme/nevladne-organizacije/
- Mumtaz, N., & Khaliq, A. A. (2024). Role of emotional intelligence, in relationship between compassion satisfaction, compassion fatigue and quality of life among nurses working in ICU. *Journal of Health and Rehabilitation Research,* 4(2), 244-249.
- Nilsson, P. (2014). Are empathy and compassion bad fort he professional social worker? *Advances in Social Work*, 15(2), 294-305.
- Peters, E. (2018). Compassion fatigue in nursing: A concept analysis. *Nursing Forum,* 53(4), 466-480.
- Pšeničny, A. (2017). Vedno lahko računam nate! *HRM: strokovna revija za področje razvoja organizacij in vodenja ljudi pri delu,* 17(3), 11-15.
- Ramovš, J. (2001). Prostovoljstvo pri delu z ljudmi in za ljudi. *Socialno delo,* 40(6), 313-317.

- Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2), 145–154.
- Raudeliunaite, R,. & Volff, G. (2020). The causes of stress at work amongst social workers. *SHS Web of conferences,* 85(1), 1-11.
- Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo,* 55(4), 181-190.
- Robnik, M. (2020). *Stres in izgorelost socialnih delavk na CSD Koroška, enota Radlje ob Dravi* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Smonker, T. (2004). *Vloga socialnega dela v nevladnih organizacijah na področju duševnega zdravja v skupnosti* (Magistrsko delo). Fakulteta za upravo, Ljubljana.
- Statistični urad Republike Slovenija. (2023). *Število delovno aktivnih rahlo upadlo.* Pridobljeno s 9.03.2025 s https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/11348
- Šifrer, M. (2022). *Analiza izgorelosti zaposlenih na centru za socialno delo*. (Diplomsko delo). Fakulteta za upravo, Ljubljana.
- Thompson, A.I., Amatea, S. E., & Thompson, S.E. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling,* 36(1), 58-77.
- Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrih izkušenj* [pdf]. Pridobljeno dne 26.06.2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-VVUM7GPO/153928d1-27dd-4a4e-b8ef-65401e4e5434/PDF
- Vončina, M. (1998). Vidiki profesionalizacije socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 37(3/5), 208-211.
- Wooten, N., Kim, H. J., & Fakunmoju, S. (2011). *Occupational stress in social work practice* [pdf], 71-87. Pridobljeno s 29.12.2024 s https://www.researchgate.net/publication/255822111_Occupational_stress_in_social_work_practice

9. PRILOGE:

9.1. Priloga 1: Vodila za intervju

Sočutna izčrpanost

1. Kako bi vi opredelili sočutno izčrpanost?
2. Kako pogosto se po vašem mnenju pojavlja sočutna izčrpanost v vašem delovnem okolju?
3. Ste se že kdaj spoprijemali s sočutno izčrpanostjo? Kako je izgledala za vas?
4. Kaj menite, da je pripeljalo do vaše sočutne izčrpanosti?

Pozornost organizacije

1. Koliko pozornosti namenja vaša organizacija temi sočutne izčrpanosti?
2. Na kakšen način delujejo za preprečevanje sočutne izčrpanosti?
3. Imate kakšne predloge za izboljšavo obstoječega načina?

Preventivne in kurativne strategije soočanja

1. Kako ste si sami pomagali, ko ste bili sočutno izčrpani?
2. Kakšne so vaše strategije za preprečevanje razvoja sočutne izčrpanosti?

9.2. Priloga 2: Prepis intervjujev

INTERVJU A

AN: Ali poznate pojem sočutna izčrpanost?

A: Ja. Ene določene tehnike samozaščite smo dobili že na faksu, ampak dokler ne prideš delat, si itak ne predstavljaš kaj bi to bilo. Mislim si, ampak si ne. In potem, se mi zdi, je

zelo zelo pomembna supervizija. Sploh na začetku, ko startaš. Ker šele takrat se naučiš uporabljat tehnike, ki si jih enkrat nekje izvedel in slišal, se naučil na faksu, ki jih ne veš točno kam dati. Sčasoma pa itak prideš do tega, da si se prisiljen naučit samega sebe zaščitit ali pa ne delaš več tega. Samo te dve možnosti so. Se spomnim ene par mojih sošolk in sošolcev so šli ven iz sociale. Niso zmogli. So končali faks in vse naredili, potem pa, ko so začeli delat so šli ven. Ne vem, ni bilo tega razmika med službo in zasebnim življenjem. Tukaj itak pride do tega, da čutiš, začutiš uporabnike, ne predstavljam si tega, da jih nebi začutil. Vsa ta čustva in stiske. Mogoče je to ta empatija, ki govorijo da jo imaš. Ampak potem se moreš naučit kje so tvoje meje. Moreš se naučit kaj lahko ti narediš zase. Kaj je na ljudeh in sprejet tudi to da včasih ni nobene možnosti, ki bi bila dobra. In so samo slabe in manj slabe.

AN: Kako bi pa opredelili pojem z vašimi besedami?

A:Opredelila bi jo kot empatijo kot nekaj kaj prevzameš od vseh. Neko čutenje, ki ga prevzameš od drugih, tudi od sodelavcev in sodelavk. Izčrpa pa se, ko to čutenje presega energijo, ki jo imaš v sebi.

AN: Se vam zdi, da se take vrste izčrpanost pogosto pojavlja v vašem delovnem okolju?

A: Zelo. Vsaj tukaj pri nas. Mogoče, ker je tak poklic. Mi to počnemo, se srečujemo z ljudmi v stiskah. Večina ljudi, ki pride na center, pride z nekim problemom, kakršenkoli že je. Tudi tisti, ki ne pridejo prostovoljno pridejo s problemom. Edino mogoče lahko izvzamemo tiste, ki pridejo samo kakšne vloge dat, je manj stika, ampak z drugimi je pa ves čas.

Ampak sočutje in to čutenje je tudi v bistvu vzpostavitev delovnega odnosa. Sej drugače ne moreš delat. Če ne si pol birokrat, nisi socialni delavec. To je brez veze. Ne moreš delat tako na CSD-ju.

AN: Kako pa je za vas izgledala ta sočutna izčrpanost? Na kakšen način ste jo prepoznali?

A: Uf, zelo močne telesne težave sem imela. Že deset let delam samo po 4 ure. Imela se občutek, da stvari obvladam, da imam stvari poštimane. Ko sem v službi sem v službi, ko sem doma, sem doma. Sem sicer vedla, da delam po 12 ur na dan, eno ali dve leti. Ampak meni se je zdelo to normalno, nisem opazila težav. V nekem trenutku pa je moje telo reklo dovolj, moja glava ne. Začelo se mi je vrtet, tako zelo močno, ni se ustavilo. Po vseh preiskavah so ugotovili, da je to vzrok preobremenjenosti in so mi rekli, da sem izgorela.

Vsi testi, ki so jih naredili so bili v redu. Fizično sem bila zdrava, tako so potem povezali, da je problem drugje. Dejansko sem ugotovila, da več kot 4 ali 5 ur na dan nisem sposobna delat z ljudmi. Postanem nestrpna, živčna, boli me, fizično me boli. V vratu čutim in po celem telesu. Čeprav sem hodila na supervizije in vse to, nisem prepoznala oziroma nisem prepoznala pravočasno. V enem trenutku sem si rekla dovolj, ne bom več delala 12 ur, sama sebe sem učila, kako se dela 8 ur. Ampak je bilo prepozno, je prišlo za mano. Potem sem pa tudi veliko razmišljala o tem, da se je tudi vodstvo takrat zamenjalo. Pod prejšnjim vodstvom sem ogromno dobila nazaj. To me je polnilo. Potem se je vodstvo zamenjalo in tega ni bilo več. Sicer je v redu tudi novo vodstvo, ampak ne čutim toliko tega, da bi me polnilo. Jaz se nisem več počutila, kot da sem cenjena, kot da delam prav. In mislim, da je takrat prišlo vse skupaj za mano.

AN: In kaj zdaj, ko čutiš, da se spet slabša, kaj narediš?

A:Grem domov, grem spat.

AN: Se uspeš odklopiti doma?

A: Ma jaz sem se vedno uspela odklopiti. V nekem momentu svoje prakse, dosti let nazaj, me je Vito Flaker naučil rečti ne. Sčasoma sem se dejansko naučila, da nisem nosila stvari domov. Tudi ko mi je bilo v službi "too much", nisem nosila domov. Verjetno sem dajala v podzavest. Ne vem, ne znam pojasniti. Tudi zdaj, se me res izjemoma kaj dotakne, izjemoma se zgodi, da doma še kaj razmišljam. Jaz pridem domov in ne razmišljam več o centru. Tudi družim se ne z našimi. Nimam prijateljev iz službe na tak način, da bi se družila z njimi izven centra. Sem čisto drugje. Sem s konji, živalmi, popolnoma v drugem okolju. Ampak kljub vsemu, ko pride preveč ljudi, preveč problemov postanem nestrpna, živčna in mislim, da ne morem temu pomagati. To so zunanji vplivi, ne morem pomagati temu, da nas je premalo. Enostavno nas je premalo in stisk raznoraznih je preveč in tudi bolj kompleksne so . Zdaj je kar vse narobe, ko je nekaj narobe, ni več samo ena stvar. Od drog, do materialnih dobrin, otroci, duševno zdravje, vse kar je možno. In nas je premalo in potem si v stiski, ker če boš ti odpovedal, bodo kolegice in kolegi bolj obremenjeni. Mi smo zdaj sicer vzpostavili eno ekipo, tako zelo podporno, Tim Odrasli. V glavnem se zelo fajn nadomeščamo med sabo, naredili smo si načrt nadomeščanj tako, da se prerazporedi. Ne pade vse na enega. En ima telefone, drugi ima sodišča, tretji ima terene itd. In je lažje, ker ko nekdo manjka ne pade vse na enega. Je pa še vedno preveč primerov pika konec.

AN: Če se spet nekoliko vrnemo v preteklost, me zanima kako ste si uspeli takrat, ko ste se prvič srečali s temi občutki pomagati?

A: Šla sem na bolniško, ampak nisem hotela it. Na začetku nisem prepoznavala tega problema zato nisem hotela bit na bolniški. Po raziskavah, ki so kazale, da je fizično vse v redu smo prišli skupaj z zdravniki do tega, da je to najbrž izčrpanost. Potem pride na vrsto psihiater in klinični psiholog. Dobila sem neke tablete in takrat sem bila tudi že v takem stanju, da sem jemala vse kar so mi dali. Vzela bi vse samo, da bi bilo boljše, magari kladivo po glavi. Sem pa iskala tudi alternativo, šla sem do homeopata in osteopata. Tako vse skupaj je pomagalo na način, da sem prišla lahko delat. Bila sem kakšno leto na bolniški. Vse to je bilo samo, da sem prišla nazaj delat, potem pa smo poskušali. Najprej sem prišla za 4, potem za 6 in potem 8, pa ni šlo. Pa smo ponovno poskušali in ni šlo. Tako, da zdej ne poskušam več in sem za 4 ure. Verjetno me bodo dali zdej na kakšno invalidsko. V nekem trenutku to sprejmeš. Na začetku pa nisem sprejela, sem si mislila sej mi nič ne manjka. Potem pa sprejmeš, vidiš, da res ne moreš. Kot naši uporabniki. V enem momentu ne moreš sprejet rešitve, čeprav ti jo lahko tisoč ljudi riše pred nos, dokler sam ne prideš do tam je brez veze.

Še zdej pa ne vem kaj bi lahko naredila drugače, da do tega ne bi prišlo. Meni se je zdelo, da skrbim zase, zdelo se mi je, da imam ločeno službo in zasebno življenje.

AN: Koliko pozornosti pa tej temi namenjajo organizacije?

A: Nič. Popolnoma nič. Njim se zdi dovolj, da imamo supervizijo.

AN: Kolikokrat jo imate?

A: Enkrat na mesec. Sami si izberemo supervizorja. Supervizija je v redu, je nujna. Problem je v temu, da so ljudje toliko preobremenjeni, da si niti časa ne vzamejo za priti na supervizijo. Imaš milijon stvari za naredit in potem boš dve uri nekje sedel. Grejo rajši, ali pa morajo iti na sodišče, na tim, na uno, na tretje. Zadnjič je bila samo ena na superviziji, nas je pa več kot deset prijavljenih. Smo po skupinah razdeljeni. Strokovni delavci imamo svojo, KCM ima svojo, ZUPJS imajo svojo. Skupine po vsebini dela. Po mojem je to premalo. Jaz misli, da bi vodstvo moralo poskrbeti za en kup stvari. Kar se mene tiče bi se moralo poskrbeti, zaradi bolezni, da ko pride nazaj ni še bolj obremenjen, kot takrat ko je šel. Da ga ne čakajo stvari, ampak se prerazporedi. Meni se je zgodilo, da so moje stvari stale. Dokler ni kdo prav zatežil od uporabnikov so rešili, ostalo je stalo. To

bi moral nekdo drugi uredit. In to bi moralo vodstvo urejat. Ne morem jaz iz bolniške skrbet kdo bo namesto mene delal. Drugo, morali bi počasi uvajat nove zaposlene. Zdaj jih pripeljejo sem in delaj. Ni čudno, da se ti zfuzla. Ne veš stvari, pa se ne predajajo in tako naprej. Tretja, da se znotraj službe imamo dovolj časa za neke vrsto intervizijo. To je tisto, kar bi lahko bilo dnevno. Tega sploh nimamo. Mi kadilci se umaknemo včasih. Mi gremo ven na cigaret, ker se hočemo pogovorit o primeru. Jaz si lahko dovolim malo več zaradi let, ampak kakšni mladi si ne upajo. Človek ne gre ven na cigaret, ali na kavo zato, ker se ti ne da delat. Greš zato, ker rabiš pavzo. Pavzo rabiš, ker imaš polno glavo telefonov, ekranov itd. To bi moralo biti tolerirano, razumljeno kot stvar, ki jo rabimo.

AN: Trenutno ni tolerirano, če greš ven na kavo?

A: Mislim direktno ti noben ne bo nič rekel, ampak vsake toliko slišiš na kakšnih sestankih kakšne očitke. Da eni samo sedijo na kavi in take neumnosti. Vključno z nami, sej ni samo vodstvo. Tudi med sabo se znamo malo postrani gledat. Včasih smo imeli mirjenje kakovosti dela. Tega sicer že vrsto let ni več, ker ni več denarja. Smo imeli en projekt, ki je sicer zahteval neki časa od vseh, ampak je bil človek, ki je bil znotraj CSD-ja zaposlen in je to vodil. Iskalo se je rešitve. Rešitve iz strani uporabnikov, iz strani zaposlenih in iz strani zunanjih služb. Potem so bile neke delavnice, neke skupine, ki so iskale probleme in rešitve. Vse se je raziskovalo, na koncu pa je vodstvo vse te probleme in rešitve pregledalo in določilo katere so realne in uresničljive. Na koncu so še določiti kdaj in kako se bo to izvedlo. Ampak tega ne moreš delat zraven, mora biti nekdo, ki je zaposlen samo za to. Ampak je pomagalo, ker smo bili vsi zaposleni, vključno s podporno službo vključeni in smo dali vse ven. Smo se počutili slišani. Če ti veš kaj uporabniki rabijo potem lažje stopiš nasproti.
Ene stvari so dejansko stvar ministrstva in politike in tega kako oni skrbijo za socialo. In na to ne moreš vplivat

INTERVJU B

A: Ali bi mi znali s svojimi besedami opredeliti izraz sočutna izčrpanost?

B: V bistvu ne. Prvič slišim za to. Mi lahko poveš kaj je to?

A: Sočutna izčrpanost se v teoriji povezuje s pomagajočimi poklici, kot je poklic socialnega dela. Ta izpostavljenost stiskam drugih ljudi, občutki sekundarne travne lahko privedejo to sočutne izčrpanosti, ki se velikokrat lahko zamenja z izgorelostjo, vendar ni čisto enaka stvar. Vir teh težav je drugačen, sočutna izčrpanost je specifična za poklice pomagajočih, medtem ko izgorelost najdemo povsod. Upam, da sem jasno razložila.

B: Zanimivo mi je, da prvič slišim za ta izraz, hkrati mi je pa smešno, da prvič slišim, ker se mi zdi, da je končno poimenovano nekaj, kar se nam v tem poklicu sigurno dogaja. In tudi v drugih pomagajočih poklicih. Ves čas moramo to sočutnost izkazovat, ko pride nekdo v stiski k nam. Ne smemo obsojat, moramo razumeti, to se od nas pričakuje. Na eni točki se dejansko zgodi, da se izčrpaš od vsega tega, ko želiš nekomu pomagat. Mi je prišla ena asociacija na to kot, da bi prekrival neka lastna čustva, neko lastno stisko ob tem človeku, do katerega moraš biti razumen in sočuten.

A: Kako pogosto mislite, da se to pojavlja v vašem delovnem okolju?

B: Glede na to, da je to nov pojem, nisem tega povezovala, ampak zdaj, ko pomislim, mislim, da kar pogosto. Zdaj, ko bomo besedo sprejeli za svojo, mislim, da bomo to večkrat prepoznavali. Definitivno je prisotno. Verbaliziramo skozi to, da smo ali naveličani, ali utrujeni, po mojem pa je v ozadju ravno to. Da smo res izčrpani.

A: Kako pa je za vas kdaj v preteklosti izgledala sočutna izčrpanost?

Po mojem sem ravno zdaj v tem obdobju. Kako se spoprijemat je tisti izziv. Na živce ti gre, ko ti nekdo reče pejdi v naravo, poskrbi zase, več športaj, da se ja še bolj telesno utrudiš. Še iščem točno formulo, ki bi mi pomagala pri premagovanju tega, oziroma, da bi preprečila to, da bi se popolnoma izčrpala. So dnevi, ko je bolje, so dnevi pa ko res čutiš v telesu, da si izčrpan od tega kar počneš.

A: Kako pa izgleda tako obdobje za vas?

B: Lahko je prisoten odpor že zjutraj preden prideš v službo, da sploh nebi rad prišel. Lahko čutiš tudi na fizični ravni. Stiskanje v trebuhu, želodcu, glavobol, veliko hitreje zbolevaš, prehladi se te dotaknejo, fizična odpornost se zmanjša. Kar se pa tiče psihične kondicije je sigurno slabša zbranost, težje se organiziraš, ena taka otožnost oziroma ne vidiš takega smisla v svojem delu, hlepiš po nekih rezultatih, ki jih pa v našem delu ne moremo videt. Želiš, da so taki močni in konkretni rezultati tvojega dela in tega ne dobiš, kar te še dodatno spravlja v stisko. Vedno smo navajeni gledat na te majhne korake, bodi

pozoren, nekaj se je premaknilo, ampak to ni dovolj. Želel bi, da se stvari v neki družini tako radikalno spremenijo, spotoma potem ugotoviš, ko prideš iz te neke slabše faze, da valda to ni realno in ne moreš dobit takih potrditev. Se pa to dogaja ne, da želiš videt nek rezultat in želiš neko potrditev, da nekaj dobro delaš. Ampak s tem se izčrpaš, ker imaš neka pričakovanja, ki niso realna. In si v nekem začaranem krogu.

A: Kako pa izgleda ta krog? Verjetno niste zdaj prvič v takem obdobju?(Kako pa izgleda ta krog?

B:Ne. Jaz sem pristaš, da je potrebno zamenjat delovno mesto oziroma delovno področje, če imaš možnost. Tam po enih 7 ali 8-ih letih dela. Temu sem kar nekako sledila, nehote. Moja psiha in telo odreagirata in takrat, preden se zgodi sprememba, se res slabše počutim, kot sem prej rekla. Čutiš na tej fizični ravni, hkrati pa tudi pride nezadovoljstvo sam s sabo, slaba organiziranost itd. Vse to je zame vzvod, da začnem iskati nekaj drugega. Gremo iskati nove izzive. To se mi je v življenju zgodilo enih trikrat ali štirikrat.

A: Meni se zdi, da je to neka tehnika kako se soočate s temi občutki.

B: Ja sej, vbistvu je neka tehnika to. Moja tehnika je, da ko pridem v to fazo si rečem okej, zdej bomo malo probali zgurat naprej, kakšni dve leti. To se pojavlja prej ne, govorimo o letih, sigurno se kakšni dve leti menjavajo dobra in slaba obdobja.

A: Kaj pa menite, da pripelje do teh obdobij?

B: Preobremenjenost, definitivno. Se mi zdi, da se to prekriva z obdobjem, ko imamo več novih primerov, ali ko nekdo odide iz kolektiva pa moramo hitro za določeno obdobje prekrivati ta primanjkljaj. Dobiš še več primerov. K temu pripomorejo tudi kakšni primeri, ki se zelo zapletejo. Specifika mojega področja je, da delamo kar nekaj let z družinami. Recimo spremljanje otrok v vzgojnih zavodih lahko traja pet ali šest let. Spremljaš družino zelo intenzivno in se recimo stvari zapletejo. In ravno v obdobju, ko imaš največ dela se zgodi, da pri neki družini začne pokati. To te še dodatno obremeni in izčrpa. Sigurno vplivajo slabi odnosi v kolektivu. Če se ne počutiš v redu še hitreje prihajaš izčrpan, če vodje ne prepoznajo v stiski, da bi te razbremenili. Zgodi se lahko v obdobju, ko imaš krizo v zasebnem življenju. Ko je pa ta kombinacija je najbolj strupena kombinacija. Dobro je, da imaš vsaj v privat življenju zadeve urejene, da se lahko iz delovnega okolja , kjer smo izpostavljeni nenehnim pritiskom in konfliktom, negativnim energijam, umaknemo v nek stabilen in varen dom. Če se pa nam dogaja, da še doma

nimamo tega, pa nimamo sploh nobenega kotička, v katerega se lahko umaknemo, da zaližemo rane, ki jih dobimo v službi. To je pa ta prava kombinacija, da se sesuješ in pregoriš.

A: Koliko pozornosti pa daje vaša organizacija na to temo?

B:Premalo. Nudijo nam, seveda, izobraževanja, supervizija je izjemno dobra kot neka prva pomoč, ki preprečuje to. Ko pa že pride do tega pa so moja pričakovanja taka, da bi vodja lahko odreagiral s kakšnim individualnim pogovorom. Sej povemo, ko smo v stiski, ko je vsega preveč, pričakujem, da bo vodja sočuten, da me bo povabil v pisarno, se z mano pogovoril, poiskal skupaj z mano neke rešitve. Največkrat pa je tako, da so tudi vodje v svojih stiskah, da kdaj tudi ne slišijo kaj govoriš, ker nimajo rešitev. Potem se pa zgodi, da ne dobiš ta pravega odgovora na svoje težave. To pa je samo potrditev, da zate ni posluha, in potem še hitreje pregoriš.

A: Imate kakšne predloge za organizacijo?

B: Sigurno več neformalnega druženja. Da bi se organiziralo dneve zdravja na delovnem mestu, kakšen pohod, neko čisto neformalno druženje na kakšni pijači. Sej imamo take dneve ampak absolutno premalo. Več izobraževanj in delavnic na to temo. Da bi se delalo na medosebnih odnosih. Zaenkrat to vidim, da nam malo zmanjka. Sej imamo nekaj posameznikov, ki kar glasno opozarjajo na to in se potem tudi nekaj zgodi. Ampak je ta časovnica med enim dogodkom in med drugim tako dolga, da se niti ne vzpostavijo med nami neki odnosi. To bi bilo potrebo vzdrževat. To bi sigurno pripomoglo k temu, da ne bi tako hitro bili izčrpani.

Aha, pa supervizije so še ena dobra stvar, ki jo imamo. Redne in nujne. Tudi pri izbiri smo zaposleni ta glavni, mi ga izbiramo. Raziščemo kdo bi bil najbolj primeren, kdo ima potrebna znanja. In je učinkovito. Moram pohvalit.

A: Ko prepoznavate, da prihajate v eno slabo obdobje, kakšne so vaše strategije, da preprečite oziroma vsaj omilite te občutke?

B: Sigurno najprej, da sploh ubesedim svojo stisko. Veliko pomaga, da imaš odnose, predvsem v službi, take da lahko podeliš svojo stisko. Ne v smislu, dej povej mi kaj naj naredim, ampak samo, da poveš. Sodelavci te znajo tudi malo usmerit, s kakšnim vprašanjem, da pride do tega "aha" efekta. Večkrat si tudi privoščim, da si manj "natrpam" urnik. Si naredim zadeve bolj obvladljive, je pa tukaj težava z organizacijo časa. Poskrbim

zase. Grem na kavo, ki sicer ne hodim. Si privoščim tudi, da grem kdaj prej iz službe. S tem ni težav, delodajalec tudi podpira to, če potrebuješ. Da si ne izčrpam duše. Če tisti dan res nisem okej, naredim kolikor lahko in grem domov, ali pa v šoping, če sem na volji. Taki bonbončki so, ki ti pomagajo, če nisi še toliko izčrpan, da ti niti to več ne pomaga. Potem pa ponavadi pride do kakšne bolezni in so bolniške.

A: Kako ste si pomagali, ko je že prišlo to tega, da niti bonbončki niso več bili učinkoviti?

B: Ni bilo drugega kot menjat področje. To mi je pomagalo. Ko prideš na novo delovno področje, je itak ta adrenalin vezan na nove zadeve. Se seznanit z novo zakonodajo, oziroma jo dodelati. Drugačna dinamika je, drugačne veščine so zdaj pri delu z družino ali pa prej, ko sem bila z odraslimi. To zaposli misli, napolni naša pričakovanja in napolni našo življenjsko energijo, da gremo preko nekega slabega obdobja. To govorim, ko se še da. Imamo pa tudi izkušnje iz kolektiva, ko so sodelavke res tako pregorele, da ni bilo povratka in je bil naslednji korak samo še odpoved. So tudi taki primeri, ko so šli popolnoma ven iz socialnega varstva, ali pa so šli na dolgotrajne bolniške. Vsebina izčrpanosti na naših delovnih mestih je res pomembna, ampak se še premalo govori. Ne bom pozabila sodelavke kako res ni imela razumevanja iz strani vodje. In se ji je nalagalo kakšne naloge, ki jih ni zmogla. Potem je dala odpoved. To je bil res drastičen primer, ki bi se po mojem mnenju lahko rešilo, če nebi ignorirali znake izčrpanosti. Te znake bi morali prepoznati kot znake na cesti in jih upoštevat.

INTERVJU C

A: Ste se že kdaj srečali z izrazom sočutna izčrpanost?

C: Nisem, ampak mislim, da si ga znam obrazložiti. Tako po imenu sklepam za kaj se gre.

A: Bi mi lahko s svojimi besedami opredelil čustveno izčrpanost?

C: Opredelil bi jo na način, da je to pojav, ki se pojavlja v naših pomagajočih poklicih. Ne sicer samo socialno varstvo, ampak vsi pomagajoči. Pojavi se na način, ko se strokovnjaki na dnevni bazi srečujemo z ljudmi, ki so v težkem položaju. Ker so v težkem položaju je normalno, da čutiš neko empatijo in sočutje do sočloveka, ampak ker je to pojav, ki se ponavlja iz dneva v dan, več ljudi na dan, lahko pripelje do preobremenitve tvojega lastnega sistema. To kar doživljaš te na nek način utruja, črpa energijo. Število ljudi se nabira in to izčrpa sistem.

A: Kako pogosto pa misliš, da se pojavlja v tvojem delovnem mestu?

C: Jaz mislim, da je naše delovno okolje že v osnovi nagnjeno k temu, da se to pojavlja dokaj pogosto. Zaradi narave našega dela, zaradi tega ker smo skoraj samo v težkih situacijah, v problemih, ki jih imajo. Večinoma se ne srečujemo z lepšimi platmi človeškega življenja. Z radostjo, z lepimi dogodki, proslavljanjem itd. V končni fazi je naše delo, da smo prisotni v tistih trenutkih in situacijah, ko ljudje potrebujejo našo pomoč. Pomoč vedno potrebujejo kadar je težko ali pa kadar smo primorani vstopati v situacije kljub temu da nas ljudje zavračajo. Težko rečem kako pogosto se pojavlja, ker smo si vsi med sabo različni in različno dojemamo in sprejemamo take situacije.

A: se ti zdi da se vsak vsaj enkrat sooča s sočutno izčrpanostjo?

C: Predstavljam si da ja. Da smo že vsi to doživeli. Mislim si, da smo bolj nagnjeni, da bi to doživeli bolj na začetku svojih službenih poti. Enostavno ker nisi pripravljen. Sploh če nimaš drugje izkušenj. Če si recimo prva leta svojega življenja preživel tako, da se nisi srečeval s težkimi situacijami, oziroma si se srečeval z manj težkimi, je lahko težje sprejeti to kar vidiš vsak dan v službi. Verjetno tudi od karakterja, ki ga imaš, življenjske filozofije in vsega skupaj.

A: Kakšna pa je bila tvoja izkušnja s sočutno izčrpanostjo? Verjetno si se tudi sam srečal s tem?

C: Sem. Na začetku, ko sem začel delat. Prve delovne izkušnje so bile z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju. Prvič sem se sploh soočal s to obliko težav. Zelo je specifično. Spomnim se, ko sem šel podpisat pogodbo in vso ostalo papirologijo, da sem se spraševal ali bom jaz to sploh zmogel. Sem si rekel "okej, bom probal pa bomo vidli kako bo šlo". Na CSD-ju je pa bila drugačna situacija, ko sem začel delat. Tukaj je bil problem v številčnosti ljudi, s katerimi sem se srečeval. Vsak, ko pride nima samo enega majhnega problema, s katerim je prišel, ampak je ta problem vpet v cel kontekst. In ta še v širši kontekst, in vse skupaj pripelje do razloga zakaj je sploh prišel. Večinoma so ljudje nagnjeni k temu, da ti povejo zgodbo in kaj se je zgodilo. Tudi asociacije delajo svoje pri človeku in se spomni še ene in še ene zgodbe, ki se je zgodila. In večinoma je potem to debata o nekih težkih zgodbah, ki so je jim zgodile, ki so pripeljale do sedanje. In tega ni lahko poslušat, sploh ko vidiš, da je nekdo v redu človek, da se trudi po najboljših močeh ampak ga je teplo iz vseh strani. Ti je žal človeka, poskusiš se postavit v njegovo situacijo, vidiš kako bi bilo tebi in tudi na tak način ti pridejo ven neka čustva. In

konsistenca vsega tega je nevarna za sočutno izčrpanost. Prideš domov in naslednji dan spet in tako dalje.

A: Kako je izgledala pri tebi sočutna izčrpanost?

C: Ko sem prišel domov nisem mogel nehat razmišljat o nekih težkih situacijah, ki jih imajo ljudje. V teoriji bi mogel pridet domov in si odpočit in odmislit o tem kar je bilo v službi, meni se pa je začelo nabirat. Razmišljaš kako bi lahko še pomagal ali pa enostavno razmišljaš o situacijah s katerimi se srečujejo ljudje. Težko zaspiš in potem naslednji dan ne prideš optimalen v službo in se spet vse ponovi. To te pripelje do neke generalne utrujenosti. Ne delajo ti možgani kot bi mogli, zatika se ti pri delu, razmišljanju, težko je zaspat in tako se je meni nabiralo. Enostavno si utrujen in ne moreš si odpočit. Potem tudi v svojem privat življenju ne moreš funkcionirat kot bi mogel.

A: Koliko pozornosti pa namenja organizacija tej temi?

C: Eksplicitno nič. Moram priznat da tega termina nisem še slišal do sedaj. Verjamem, da v teoriji ni tako nova zadeva, sam pa se nisem še srečal. Je pa zajeta implicitno v načine kako organizacija zagotavljajo neko možnost svojim zaposlenim. Supervizija recimo. Tam se lahko naslavljajo podobne tematike. Se ne naslovijo prav s tem imenom ampak se govori o takih stvareh. Supervizijo pa nam je delodajalec dolžen zagotovit, nismo se pa je dolžni udeleževat. Imamo omogočeno tudi individualno supervizijo kadarkoli, kadar imaš res neke hude situacije v službi. Če smatraš, da jo potrebuješ, potem ti bo omogočena. Mislim, da se tudi sočutna izčrpanost lahko predeluje na supervizijah, ker je to naš notranji svet. Načeloma so tudi določene dejavnosti Zdravje na delovnem mestu. Pri nas je to v obliki pohodov. Ni nikjer določeno na kakšen način naj bi bile te dejavnosti izvedene, samo da je delodajalec dolžan izvest neke dejavnosti v sklopu Zdravja na delovnem mestu. Sej je tudi fizična aktivnost je dobra za psihično razbremenitev. To je enkrat ali dvakrat na leto med delovnim časom. Vedno je težava v finančnih sredstvih. Ker v zakonodaji ni specifično napisano nič koliko bi moralo bit takih dni se potem izvede bolj tako. Samo, da se in je dokaj redko.

A: Imaš kakšne predloge kaj bi organizacija lahko še naredila ?

C: Vedno si mislim, da več kot je pozornosti namenjeno psihofizičnemu počutju zaposlenega, boljše je. Če delodajalec aktivno dela na temu, da si ti manj izčrpan, bo tudi sočutna izčrpanost manjša, ker je splošna izčrpanost manjša. Verjetno je dosti stvari, ki bi

se jih dalo naredit. Ena je ta, da bi se večkrat izvajalo kakšne fizične aktivnosti med delovnim časom. Druga zadeva je organizacija dela. Da niso obremenitve na posameznika prevelike. Sicer to ni vse v rokah delodajalca, ker je odvisno koliko ljudi lahko zaposli. Več ljudi, boljša prerazporeditev dela in manjša obremenjenost. Skrb za kolektiv iz vidika kadrovske službe. Malo bolj individualno pogledat kaj kdo zmore, kaj kdo ne zmore, kaj se dogaja v njegovem življenju. Če ima neko težko situacijo v privat življenju, se mu začasno naloži manj obremenitev, dokler se situacija ne umiri. Sprotno uravnavanje obremenitev, da ni vse fiksno. Menjave delovnih mest tudi. So omogočene ampak na način, da se ne vpraša zaposlenih ali bi kdo rad šel na mesto, ki se je ravnokar sprostilo. Zaposleni morajo sami reči, da jih zanima. Sej imajo interni kandidati vedno prednost, ampak mogoče bi bilo boljše, če bi bil bolj individualen pristop. Se pogovorit z vsakim in vprašat a si v redu, te utruja to delo, bi si želel spremembo itd.? Skratka povečat dobrobit zaposlenih, ker so sam plusi za tem. Boljše, ko se zaposleni počutijo, boljše opravlja svoje delo, manj se menjavajo zaposleni itd. Kar se tiče pa same sočutne izčrpanosti je pa tako, da imaš na CSD-ju primere, kjer so vsebine zelo ozke, recimo denarna socialna pomoč, imaš 150-200 primerov na mesec ampak je večinoma birokratsko delo, kontakt s strankami je manj poglobljen, bolj formalen. Na drugi strani pa imaš veliko manj primerov, ki so pa vseobsegajoči. Se mi zdi, da je tveganje za sočutno izčrpanost večje tukaj, kjer so vsebinske zadeve, tako, da bi bilo mogoče v redu, če bi šla rotacija med zaposlenimi na tak način. Da greš iz vsebinskega na količinsko delo in obratno.

A: Kaj pa ti je pomagalo takrat, ko si se počutil izčrpanega?

C: Imam to srečo, da je tudi moja žena v istem poklicu in je dosti lažje, če imaš nekoga, ki ve kaj doživljaš in se z njim pogovarjaš. To je bilo 90-95% vsega kar mi je pomagalo. Potem pa so izkušnje in kilometrina, začneš razumet kaj se ti dogaja, zakaj se ti dogaja. Mislim, da se ti koža utrdi skozi leta. Ne dotakne se te vsaka stvar več toliko kot se te je na začetku. Bolj, ko si izpostavljen, bolj si navajen, hkrati pa si znaš razčistit sam pri sebi. Se sprijazniš, da ne moreš vedno pomagat. Se zavedaš, kaj lahko narediš, kakšne so tvoje zmožnosti in se zavedaš, da ne moreš vsakega rešit in mu pomagat. Veliko je odvisno od vsakega posameznika. Življenje je tudi tako, da se včasih stvari ne končajo dobro tudi če narediš vse "prav" in se zavedaš, da včasih življenje enostavno zapelje v tako smer, da se stvari končajo slabo. Potem se začneš zavedat, da je na vsakemu posamezniku, da sam sebi pomaga. Če jaz ob 21h zvečer razmišljam o neki situaciji iz službe ne pomagam v tistem momentu nobenemu. Uporabniku sploh ne pomagam, samemu sebi pa škodim, če

se ne odklopim. Moraš najti stvari, s katerimi si lahko sam pomagaš. Šport, potovanje, karkoli kar ti pomaga. To je pa itak na splošno za življenje pomembo. Polno let je moralo minit, da sem te koncepte osvojil. Sem vedel v teoriji, v praksi pa sem bil res slab v tem. Sem rabil dolgo časa, da sem dejansko razumel vse to.

A: Kakšna pa je tvoja strategija za preprečevanje tega zdaj, ko imaš že nekaj kilometrine za sabo?

C:Telovadba. Vaje z utežmi, ker sem videl, da mi res pomaga za psihofizično počutje. Več kot imaš kondicije, močnejši kot si, boljše se počuti o samem sebi in lažje ti je prenašat obremenitve vsakdana. Hkrati pa se sprožijo tudi biokemični procesi, ki ti sami od sebe pomagajo do boljšega psihičnega počutja. Sem videl, da se res celostno boljše počutim. To je ena, druga pa je čista klasika. Zvečer prižgem Netflix, se odklopim. Probam vedno dobro spat, vsaj 7 ur. Kakšen izlet, zamenjat lokacijo, preživljat čas z družino. Vedno, ko spremeniš lokacijo se avtomatično odklopiš, ker si v nekem novem prostoru. Če sem doma, je večja verjetnost, da mi bo potegnilo misli na službi, če pa se premaknem nekam. Z malo sreče in malo pameti se skozi leta marsikaj naučiš in lažje preživiš. Sej se dogaja tudi z leti, vedno se lahko zgodi, ampak je možnost manjša. Jaz vidim tako, da je v sociali precej črno in belo. Imaš ljudi, ki probajo, vidijo, da ni za njih in hitro grejo, počnejo nekam drugega. Imaš pa pol ljudi, ki pridejo in ne grejo nikoli stran. Si ali nisi. Predvsem za CSD mislim, da je tako. Nevladne so lahko že malo drugačne, ker je manj tega dela z zakoni in je že bolj fleksibilno.

INTERVJU D

A: Ste morda že slišali izraz sočutna izčrpanosti?

D: Ga poznam, ja.

A: Kako bi vi opredelili, z vašimi besedami sočutno izčrpanost?

D: Neizogibno pri našem delu. Empatija je temelj vzpostavljanja delovnega odnosa. Te pa ta empatija lahko tudi izčrpa. Ko imaš vsak dan težke zadeve pride do nekega trenutka, ko je tega že preveč in enostavno ne zmoreš več. Ne vem, kot da bi porabil svoje zaloge empatije in sočutja.

A: Kako pogosto se po vašem mnenju pojavlja v vašem delovnem okolju?

D: Pomembno je balansiranje med tem dajanjem v delovnem odnosu in tem koliko možnosti imamo za razbremenjevanje samih sebe.

A: Se vam zdi, da se zna veliko ljudi balansirati?

D: Če se fokusiram na svoje sodelavce lahko povem, da je zelo različno. Različno glede na delovne izkušnje in stopnjo izobrazbe. Strokovne delavke dobro poznamo ta pojav. Imamo na voljo veliko predavanj, znanja iz izkušenj in tej načini spoprijemanja s takimi občutki so nam bolj poznani. Pri drugih sodelavcih pa opazim, da včasih malo zanemarijo te strategije omejevanja, umika, postavljanja mej, filtriranja in podobno. To povezujem z usposobljenostjo.

A: Vi ste se že kdaj spoprijeli s tem?

D: Kljub temu da sem na področju duševnega zdravja že vrsto let, se še vedno kdaj srečam s primeri, ki so zelo zelo zahtevni. Takrat se to lahko pojavi. Izgledalo je tako, da sem potrebovala veliko, veliko več časa, za pristop k težavi oziroma, da sem uspela najti pravi način pristopa, potrebovala sem veliko več podpore, veliko več sem se obračala tudi na zunanje službe. Ocenjevala sem, da sama tega ne zmorem. To stisko sem prinašala tudi v vsakdanje življenje, nisem se mogla odklopiti v svojem zasebnem življenju. Počutila sem se utrujeno, problemi z nespečnostjo.

A: Se pravi, če prav razumem, so vas do tega pripeljali zahtevni primeri? So bili še kakšni razlogi za izčrpanost?

D: Tako ja. Težje rešljivi. Moramo se zavedati, da so naši uporabniki predstavniki tiste šibkejše skupine ljudi v naši družbi, naša naloga pa je, da jih zaščitimo. Ko pride do nasilja je najtežje. Takrat moramo uporabiti vse resurse, da lahko tega uporabnika zaščitimo.

A: Kako pa si pomagate, ko ste v takih obdobjih?

D: Supervizija. To je izredno pomembno orodje pri razbremenjavenju strokovnih delavcev. Morem pa povedati, da sem sama že drugo leto vključena v psihoterapevtsko obravnavo, veliko delam na sebi in to so strategije, brez katerih ni dobrega strokovnega delavca. In izobraževanja, čim več.

A: Poleg supervizij, je še kaj kar vam organizacija nudi na to temo? Se vam zdi, da daje dovolj pozornosti na to?

D: Mislim, da nam daje organizacija dovolj sredstev in možnosti, ki nam pomagajo pri razbremenjevanju. Je pa na nas, koliko se bomo tega posluževali. Za izobraževanja imamo neko določeno kvoto, sredstev, ki jih, žal, hitro porabimo. Lahko bi imeli več tega. Drugo pa je na vsakemu posamezniku.

A: Imate še kakšne predloge za organizacijo?

D: Idealno bi bilo, da bi imel vsak zaposleni možnost predelave vseh teh vsebin, s katerimi se srečujemo tudi v neki obliki psihoterapevtske obravnave. Ne, da je samo supervizija. Menim, da je neizogibno to, da prenašamo neke lastne vzorce čustvovanja v naše delo. Temu se ne moremo izogniti. Mi prinesemo v primer ne samo strokovnega delavca, ampak tudi nas, kot ljudi.

A: kakšne pa so še vaše strategije za preprečevanje?

D: Telovadba, sproščanje, druženje, preusmerjanje pozornosti,

INTERVJU E

A: Kako bi vi opredelili sočutno izčrpanost?
E: Vsakodnevno nudenje pomoči in podpore ljudem ter ob tem izražanje sočutja, ima na zaposlenega poleg pozitivnih učinkov tudi negativne učinke. Taka izpostavljenost je lahko nevarna za naše psihično in tudi fizično počutje.
A: Kako pogosto se po vašem mnenju pojavlja sočutna izčrpanost v vašem delovnem okolju?
E: Zelo pogosto, skorajda vsakodnevno se čustveno izčrpaš.
A: Ste se že kdaj spoprijemali s sočutno izčrpanostjo? Kako je izgledala za vas?
E: Nekajkrat. Pri meni se je začelo tako, da sem imela veliko glavobolov in nisem mogla spati. Posledično je itak prišlo do neke kronične utrujenosti, ki pa vpliva na dosti stvari. Veliko sem bila bolna, ker mi je padel imunski sistem. Psihično pa itak nisem bila okej. Težko sem se zbrala, organizirala, nisem imela več toliko živcev kot prej. Pač nisem mogla funkcionirati tako kot bi morala.
A: Kaj pa menite, da je pripeljalo do vaše sočutne izčrpanosti?
Obremenjenost zaradi velike količine dela. Potem pa so še vsakodnevni pritiski in zahteve ljudi na zaposlene. Določeni ne razumejo, da s svojimi zahtevami segajo izven naših pristojnosti in zmožnosti. Zaposleni pa nimamo nobene pravne zaščite. Po domače povedano, drugi se lahko do nas obnašajo kot se jim zdi primerno, sami se pa več kot toliko ne moremo

postaviti zase. Noben nas ne zaščiti. Potem pa še inšpekcijo dobimo nad glavo, ker si ljudje mislijo, da bi morali iz naše strani več dobiti. Kot sem rekla, ne razumejo nekateri, da zakonsko ne moremo narediti vsega kar si želijo.
A:Koliko pozornosti namenja vaša organizacija temi sočutne izčrpanosti?
E: Zelo malo ali nič.
A: Na kakšen način delujejo za preprečevanje sočutne izčrpanosti?
E: Lahko se vključimo v supervizijo, kar je fajn. Ampak delodajalcu je bolj pomembno, da je delo opravljeno in ne toliko počutje in stanje zaposlenih. »Kljukica. Kar je za kljukico, ni pomembno.«
A: Imate kakšne predloge za izboljšavo obstoječega načina?
E: Ja. Moralo bi pridet do popolne reorganizacije dela in sprememb. Ni dovolj nudenje individualne profesionalne pomoči. Težko rečem kateri bi bili zdaj tej koraki, ker ne vem kaj bi bilo dejansko v praksi izvedljivo in kaj ne. Vem, da ni samo volja našega delodajalca tukaj in je tukaj tudi ministrstvo, ampak tako kot je zdej ne more delovati še nevem koliko časa. Ko gre nekdo stran se delo sploh ne porazdeli ampak ali stoji ali pade na enega. Že svojega imam dovolj, ne morem še dela drugih delati. Več bi nas morali biti. Zdaj je absolutno premalo zaposlenih, primerov pa vedno več in vedno bolj kompleksni. Ne vidim toliko smisla v izobraževanjih in podobnih zadevah, ker je problem v celotni organizaciji dela.
A: Kako ste si sami pomagali, ko ste bili sočutno izčrpani?

E: S telesno aktivnostjo ter z občasnimi pogovori z osebo, ki ni sodelavec, vezanih na moje stiske v danih trenutkih.

A:Kakšne so vaše strategije za preprečevanje razvoja sočutne izčrpanosti?

E: Skrb za sebe: telesna aktivnost, dovolj spanja, zdrava prehrana.

Sposobnost čuječnosti in razvoj strategij samopomoči – razmejevanje med delom in lastnim življenjem.

Vzdrževanje dobrih medosebnih odnosov – druženje, zabava.

INTERVJU F

A: Ste se že srečali z izrazom sočutna izčrpanost?

F: Ja. Poznam izraz sočutna izčrpanost. Se srečujemo na kakšnih izobraževanjih s tem izrazom

A: Bi mi lahko povedali svojo opredelitev tega pojma?

F: Jaz pa bi opredelila tako, da se v našem delu srečujemo z ljudmi, ki imajo razne težave. Če se opredelim izključno na moje delovne mesto, kjer sodelujem z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju, kar pomeni, da pride včasih do poslabšanja ali izboljšanja zdravstvenega stanja, pa težave v odnosih s svojci itd. Tukaj potem hitro začneš razmišljat " joj, morem pomagat, morem rešit to in tisto". Ne, če preveč padeš v to vlogo reševalca, se lahko hitro znajdeš na drugi strani, hitro se izčrpaš.

A: Kako pogosto pa se po vašem mnenju pojavlja to v vašem delovnem okolju?

F: Bom rekla, da kar pogosto. Jaz bi rekla kakšnih 40% ljudi. Predvsem pri mladih vidim to, da se počutijo, da morejo pomagat. Hitro padejo v to sočutno izčrpanost, ker ne moreš ti človeku pomagat, če on ne želi te pomoči. Če se on v svojem svetu počuti okej, kljub temu, da je v težavah in je situacija iz našega vidika rešljiva, ne moreš tega spremenit dokler on sam noče spremenit situacije.

A: Kako pa je izgledala za vaš sočutna izčrpanost?

F: Vsak se lahko iznajde v taki čustveni situaciji. Tudi v vsakdanjem življenju lahko nekdo izgubi nekoga, si zlomi nogo itd. Lahko se zgodi, da ti bolj čutiš težino tega kot sam človek, ki se mu je to zgodilo. Moraš biti pozoren na znake pri sebi. Prepoznat do kje lahko greš, se naučit postavit meje. Do kje lahko jaz grem. Na drugi strani si lahko hitro viden kot nesposoben ali da ne znaš. Ampak to ne pomeni biti nesposoben, to pomeni, da postavljaš meje. Ne zato, ker nočeš pomagat, ampak ker prepoznam, da ti nočeš, da ti pomagam, in od tukaj naprej odstopam od tega. So ljudje, ki neprestano pričakujejo od nas, da bomo naredili vse, oni pa ne naredijo nič. Potem pa hitro padejo očitki, da smo nesposobni itd. Moraš biti toliko suveren, da rečeš, "ne, sem naredil kar je bilo v moji moči." Seveda, ne pustiš človeka v stiski, ampak mu pomagaš tako, da mu pokažeš kaj lahko narediš ti zanj. Recimo, lahko gremo skupaj do upravne enote, ampak nebom namesto tebe pisala vloge in obrazcev. Če on noče it do upravne enote recimo, rečeš okej. Nebomo šli.

A: Kako pa ste prepoznali, da ste izčrpani?

F: Neprestano sem nosila domov. Tistega nisem uspela prepričat, da nekaj naredi, čeprav je to dobro zanj. In to je sprožilo v meni neko anksioznost, ker sem se počutila kot, da ne delam kot bi morala. Potem sem razmišljala kaj lahko še naredim, zakaj ga ne morem prepričat in tako dalje. Prevzemaš nase odgovornost. Ker jaz nisem dovolj dobra v svojem poklicu, on noče izboljšati svoje situacije. Potem če pa imaš še probleme doma, kot se vsakemu zgodi vsaj enkrat, se potem to dvoje zameša in je lahko kar hudo. Kdo si lahko tudi misli, da niso dovolj dobri za ta poklic in grejo stran. Lahko se zgodi tudi, da blokiraš svojo empatijo. Ne opravljaš več svojega dela, ker postaviš nek zid okoli sebe.

A: Kako ste si pomagali, k ste bili v takem obdobju?

F: Supervizije so zelo na mestu. Imamo enkrat na mesec in imaš možnost izpostaviti problem. Supervizor ti potem pomaga pridet do uvida do kje je tvoja odgovornost. Pa tudi intervizije. Med sabo si tudi pomagamo, če ima kdo kakšen problem, si povemo, svetujemo, razmišljamo na glas.

A: Omenili ste supervizije in intervizije. Na kakšne načine se vaša organizacija še trudi skrbeti za svoje zaposlene? S kakšnimi pristopi se še trudijo preprečevati sočutno izčrpanost?

F: Poleg intervizije in supervizije imamo tudi z vodjo možnost imeti intervizije. Mislim, da daje organizacija kar dosti pozornosti. Imamo tudi izobraževanja, naša vodja daje kar pozornosti na to. Nas vpraša kakšna izobraževanja bi radi imeli.

A: Imate še kakšne predloge za izboljšavo?

F: Mislim, da naredi organizacija dovolj. Od tukaj naprej mora vsak posameznik zase. Isto kot z našimi uporabniki. Tako kot mi ne moremo namesto njih delati stvari, velja enako za nas.

A: Kaj pa je tisto, kar vam pomaga?

F: Zame je to vrtnarjenje. Imam občutek, kot da posrka slabo energijo iz mene. Ampak to se zgodi, samo če se to ozavesti. Okej, danes je bilo v službi težko, se je zgodilo to in to. In moraš to ozavestit. Težke stvari se bodo rešile tako ali drugače. Prvo se je treba vprašati ali sem naredila vse v svoji moči, kakšna je bila moja vloga pri tem. In, ko vidiš, da si naredila kar je bilo v tvoji moči potem se moraš otresti občutka krivde. Ljudje sprejmejo odločitve za svoje življenje in ne smeš prevzemati odgovornosti za to.

INTERVJU G:

A: Vam je že poznan izraz sočutna izčrpanost?

G: Ne nisem še slišala. Sem pogledala na internet preden si prišla.

A: To je vbistvu precej podobno izgorelosti, je pa bolj specifično za naše področje dela. Vsakodnevna komunikacija z ljudmi, ki imajo takšne in drugačne stiske lahko na nas kot socialne delavce vpliva precej negativno. Je pa to značilno za vse pomagajoče poklice, ne samo socialno delo. Bi zdaj znali mogoče s svojimi besedami povedati definicijo tega pojma?

G: Ja, v bistvu bi enako povedala. Prva stvar, ki mi je prišla na misel, sem pomislila na izgorelost. Res sem prvič slišala to besedno zvezo in sem šla prav preverit na Google kaj pomeni. Nekje obstaneš, ampak ko greš v tisto skrajno varianto. Ne samo utrujenost, ampak, ko res ne veš kako bi šel naprej.

A: Kako pogosto se vam zdi, da se pojavlja v vašem delovnem okolju?

G: Na splošno v sociali ali kako?

A: Lahko oboje. Na podlagi vaših izkušenj, kako bi ocenili pogostost tega pojava?

G: Jaz sem se že velikokrat srečala z zelo utrujenimi strokovnimi delavci. Na faksu smo sicer omenili izgorelost, ampak smo to povezovali s tistimi leti pred penzijo. Kaj več govora o tem ni bilo. Prav besedne zveze sočutna izčrpanost pa sploh nismo omenili, vsaj ne, da bi se spomnila. Sama sem zelo empatična, sem odraščala v takem okolju. Zato sem vedno vedela, da ko se razdajaš, si utrujen. Ampak to je bila tista sladka utrujenost, pozitivna. Nisem pa te pasti takrat videla, kot, da je res neka stvar, ki te lahko zabremza na tvoji strokovni in tudi osebni poti. Sem pa zelo opažala, že kot študentka na praksi, predvsem na CSD-ju. Srečevala sem se z enim takim nezanimanjem iz strani strokovnih delavcev, z eno tako brezbrižno držo. In takrat sem si mislila "pa kako si lahko socialni delavec, moreš bit malo bolj energičen in tako", tako malo obsojajoče sem gledala na to. Potem, ko pa sem jaz nastopila v tem delu in sem začela hoditi na izobraževanja, sem se vedno udeleževala izobraževanj na to temo. Vedno me je zanimala. Verjetno, ker sem sama to doživela in sem želela najti neke odgovore in kakšne tehnike kako se temu izognit. Naučit kako ravnati s tem. Tako, da ja kot študentka sem se definitivno srečala s strokovnimi delavci, pri katerih je bil zelo očiten upad te energije in volje do dela. Pri mami sem tudi opažala. Medicinska sestra je in tudi pri njej sem opažala do nejevoljo.

Pomagajoči poklici so to. Seveda je normalno imeti kakšen slab dan, ko pa postane to neka vsakdanja stvar pa je potrebno malo postati pozoren. Zdaj, ko pa delam na Ozari, opažam pri javnih delavcih neko tako stopnjo ne zainteresiranosti oziroma mogoče nezmožnost delovati v nekih danih situacijah. Duševno zdravje je zelo specifično področje iz tega vidika, da je res nujno imeti razčiščene stvari sam pri sebi. Zgodbe, ki jih slišiš lahko tudi pri tebi prebujajo zgodbe, kakšne travmatske izkušnje, ki si jih sam imel. To je tudi podlaga, da se razvije ta izčrpanost. Nisem pa opažala iz strani delodajalca, da bi bili pozorni na to. Sploh tisti delodajalci starega kova. Za njih je vrednota, da si čim manj na bolniški, sploh, če pa si malo utrujen. Nekako sem imela tudi sama izkušnjo, da delodajalci niso imeli posluha za to. Bolniška ti pripada, ko imaš zlomljeno nogo, ko pa pride do neke take utrujenosti, ki traja dalj časa tudi, pa ni nobenega posluha.

A: Kako pa je izgledala za vas ta izkušnja izčrpanosti?

G: Pri meni se je to pokazalo preko res izrazite razdražljivosti, neučakanosti, zelo hitro me je razjezila kakšna stvar. Nisem jaz take sorte človek, ki bi mislila, da mora biti vse kot jaz rečem. Ampak sem videla, da so me čisto običajne stvari veliko preveč iritirajo. In niso me iritirale za kratek čas, 5 ali deset minut, ampak te stvari niso minile. Tudi če sem se pogovorila ni pomagalo. Takrat sem vsak dan po službi šla takoj tečt. Tudi, če sem bila lačna, prva stvar sem šla tečti za eno ali dve uri. Nazaj sem prišla sicer boljša, ampak vem, da mi je bil ta tek kot terapija. Jokala sem in tudi kričala, čistit sem se šla. Imela sem tudi kar veliko samoobtoževanja. Ves čas sem si govorila " kako se tako obnašaš v službi lahko, morala bi se imeti bolj pod kontrolo pred sodelavci". Reagirala sem čustveno in vedenjsko kot en užaljen 12 letni otrok, ki ni dosegel svojega. Vedla sem, da se nekaj dogaja, nisem pa imela blage veze kaj se dogaja. Imela sem znanje na področju duševnega znanja, kar mi je neki pomagalo. Sem pa mislila, da imam najmanj neko motnjo. Katero, nimam pojma, ampak motnja sigurno. Pa sem pomislila na depresijo. Samo nisem imela pa nekaterih res tipičnih simptomatik, da bi lahko govorila o depresiji. Res nisem znala ne sebi, ne drugim ubesedit trga kar se dogaja znotraj mene. Otepala sem se iti na psihoterapijo, čeprav sem slutila, da zna biti tam nek odgovor. Opazila sem, da se neki dogaja že 2014. Pa so bila obdobja, ko sem bila boljša in ko sem bila slabša. Moj bivši šef mi je šel nasproti tako, da mi je dodeljeval drugačne naloge, ampak nikakor pa ni sprejel, da me je v to stanje pripeljala služba. Jaz sem takrat šla tudi na bolniško za ene dva ali tri mesece. Antidepresive sem začela jemat, Zelo težko obdobje je bilo. Vem, da ni bila služba za popolnoma vse kriva. Vem, da vplivajo na te zadeve tudi osebne zadeve in

takrat tudi družinske stvari niso bile idealne. Sem pa prepričana, da je bil nek trigger v tistem momentu služba. In šef tega nikakor ni priznaval. Potem se je stvar končala tako, da sem prišla prvo v službo za 4 ure. Jezna sem bila tudi na zdravnika, ker mi ni hotel podaljšat bolniške. Res nisem bila še za v službo. Sem zato dala odpoved. Nisem mogla več tako naprej. Sploh glede na to, da nisem imela podpore iz strani vodstva. Ne take, kot sem jo potrebovala. Sem bila v taki službi, kjer smo mogli veliko izhajati iz sebe. Tudi nekih smernic nismo imeli, mi smo iz ministrstva dobili potrdilo " bravo, dobro delate, se vidijo rezultati". Ampak meni to ni bilo dovolj. Kolikokrat sem rekla, da moramo neke protokole napisati. Za nas, za strokovne delavce. Dejmo tako oblikoval, da bo tistim, ki pridejo za nami lažje. Ni treba, da grejo tudi oni v izgorelost. Pol pa je še vzgoja tukaj, zadnje gate dat za drugega človeka. Jaz sem resnično dajala sebe v tej službi. Ves čas sem delala za druge. Na eni točki se mi je to zalomilo. Pa na eni strani sem imela organizacijo, na drugi ljudi. In se je zgodilo, da nekaj kar sem hotela narediti kot strokovna delavka, ni šlo skupaj s pričakovanju organizacije. Jaz ustvarjam dokler mi pustiš krila, ko mi jih odrežeš je konec. In jaz se nisem vedela kako spopasti s tem čustvenim zlomom. Res nisem imela pojma. Potem pa sem pristala v tej službi, pa sem začela s psihoterapijami. Mogla sem se pa najprej umirit. Eno leto, da sem res predelala stvari, življenje komplet zamenjala.

A: To je bilo eno leto brez službe? Ste bili na bolniški?

G: Ne, takrat se je tako zanimivo poklopilo. Sem dala odpoved, brez, da bi imela drugo službo. Nekaj mesecev nadomestila mi je pripadalo od zavoda, nekaj sem imela prihranjeno. Za eno leto sem bila preskrbljena, zato se nisem obremenjevala s tem kdaj bom dobila službo. Potem se je pa tako poklopilo, da sem gledala v Izoli in so iskali v Ozari. So me takoj vzeli. Sem začela takoj delat v bistvu. Bi rabila še kaj časa preden sem začela, ampak se je okej izšlo. Tukaj sem bila tudi prvič sama, kar mi je po eni strani odgovarjalo, so pa bili tudi minusi. Ko si ne suveren je fajn imet ob sebi nekoga. So pa šefi v Ljubljani zelo odzivni tako, da je bilo okej. Psihoterapija mi je ogromno pomagala. Sem se pomirila sama s sabo. Jaz še danes ne razumem, kako niso videli, da sodelavka pred njimi razpada. Jaz, večni optimist, vedno prihajala nasmejana v službo, prepevala. Potem pa sem bila ko zombi. In noben mi ni probal pomagati. Sem razmišljala tudi o tem, da bi šla ven iz sociale. Mi je pa celotna izkušnja res pomagala, da sem se ogromno naučila o sebi. Zdaj znam hitro prepoznati kdaj spet prihaja kakšno slabše obdobje.

Naučila sem se kako poskrbeti zase. Prej sem vedno, vsak dala 200 % v službi. Zdaj pa dam kakšen dan tudi 80%, če ne gre več.

A: Kakšna pa je vaša izkušnja z delodajalcem zdaj?

G: Ko sem začela tukaj delati sem bila res v dvomu ali naj povem ali ne za svojo izkušnjo. Ker sem bila še vedno v fazi okrevanja sem se odločila, da svoji šefici povem za svoje počutje. Sem pa s tem tvegala, ker sem imela slabo izkušnjo s prejšnjim delodajalcem. Ona pa je zelo lepo sprejela. Potrebovala sem podporo, to da vem, da mi stojijo ob strani. Še toliko bolj, ker sem tukaj sama, nisem v timu. Zato sem šefico takrat tudi prosila, če me lahko občasno pokliče in preveri kako je z mano. In tega se je držala. Sej jaz sem načeloma imela pošlihtane stvari, ampak sem potrebovala neko varnostno mrežo. Zelo me je opogumila in postavila na noge. Zelo sem dvomila vase, izgubila sem samozavest, pa mi jo je pomagala vrniti.

A: Koliko pa Ozara, kot organizacija dela na preventivi? Kakšna izobraževanja ali druge metode, da vam pomagajo pri izčrpanosti?

G: Tukaj bom pa bila malo groba. Zelo slabo je glede izobraževanj. V prejšnji službi smo imeli 400 eur in vsak je sam izbiral na katero bi šel. Tukaj pa tega ni, moramo iti na dve ali tri izobraževanja na leto, ni pa nič financirano. Zato moramo gledati brezplačna izobraževanja, ki pa niso toliko zanimiva. Ne vem, jaz ne najdem nič zase. V praksi je to tako, da grem na dvakrat ali trikrat isto izobraževanje, ker me tematika vsaj malo zanima, ni pa to to kar bi jaz rabila. Ne zdi se mi smiselno. Jaz nimam od tega nič, grem na izobraževanje, da lahko firma naredi kljukico za ministrstvo. Imamo tudi supervizijo, je okej, je fajn.

A: Imate še kakšne predloge?

G: Zdaj imam, prvič odkar sem v sociali, zeleno luč iz strani šefice, da grem na bolniško če nisem okej. Do zdaj je bilo vedno nekako postrani gledano, če je kdo šel. Raje sem hodila bolna v službo, kot da sem poslušala očitke ali občutila krivdo, zato, ker imajo zdaj moji sodelavci več dela. In to sem tudi nekako prevzela nase. Meni je bilo normalno, da mi ni lepo v službi. Tukaj pa mi je rekla, naj organiziram kakšen izlet, ki bo tudi zame okej. Na začetku sem bila čisto šokirana, ko mi je to rekla. Pa mi je rekla, "pejdi v gozd, če pogrešaš gozd. Vzemi uporabnike s sabo". Sem zelo pogrešala gozd, ker sem iz Gorenjske pa mi je predlagala, da to združim s službo. To mi res ful pomaga.

Uporabnikom je itak všeč, če gremo tudi v gozd na kakšen pohod ali piknik. In ta posluh iz strani šefov je res zelo, zelo pomemben. Tudi iz strani direktorja sem občutila podporo, ko se je enkrat en uporabnik pritožil nad mano. Pa me je izprašal kaj se je zgodilo in tako, ampak je bil njegov način zelo spoštljiv, nisem se počutila kot, da me graja. Čeprav res nisem najboljše odreagirala v situaciji, me niso krivili in grajali. So me podprli.

A: Kaj pa še kakšne osebne strategije za preprečevanje ?

G: Rože. Jih imam v službi tudi. Sem človek, ki živi z naravo. Tudi uporabniki opazijo rože, jih občudujejo. Pa tek. Sicer tukaj manj tečem, kot sem na Gorenjskem, ker je manj takih poti. Še vedno pa tečem.

INTERVJU H

A: Vam je izraz sočutna izčrpanost že poznan?

H: Nisem ga še slišala ampak mislim, da si ga lahko razložim. Povezala bi ga z izgorelostjo.

A: Tako, vendar je bolj za pomagajoče poklice značilen. Ta vsakodnevna izpostavljenost ljudem s stiskami ima lahko negativne posledice za naše telo in psiho.

H: Ja sej si znam predstavljati. V vseh teh poklicih itak imamo vsi to sočutje, če ne ne bi morali sploh delati tukaj. Da se postaviš v kožo drugega, simpatiziraš z ljudmi. Si pa predstavljaš, da lahko vse preneseš, sploh na začetku karierne poti. Ampak ne moreš vsega prenesti, zato se izčrpaš. Lahko je fizična izčrpanost. Jaz sem to najbolj čutila v času Covida, pa tudi pred tem. Prihajala sem domov čisto sesuta. Prazna glava, utrujeno telo, kot, da bi me vlak povozil. Sem rabila čas, da sem spet to energijo nazaj pridobila. To je bilo, ko sem delala v domu za stare. Skozi osmišljanje svojega dela del uspela nekaj energije pridobiti nazaj, je pa bilo teh negativnih zgodb in drugih negativnih stvari enostavno preveč, da bi lahko v celoti pridobila nazaj. Tega ravnovesja na začetku nisem znala vzpostavit. Domov sem nosila stvari, nisem se znala odklopit. Poznalo se je tudi na mojih odnosih s partnerji. Prihajala sem odtujena domov, jezna, žalostna, kar je seveda vplivalo. Preveč damo sebe, svoje energije v reševanje nečesa na kar dejansko ne moramo vplivati. Potem se počutiš lahko, da nisi dovolj dober, ne dobiš nazaj neki pozitivnega.

A: Kako pogosto se po vašem mnenju pojavlja?

H: Na začetku zelo. Ko prideš iz fakultete in si poln pričakovanj in zagona. Potem pa pridejo še kakšne zunanje situacije kot recimo Covid. To pa je bilo res, groza. Vsak dan sem se počutila izčrpano. Pa potem še pride do tega, da se moje vrednote ne skladajo z vrednotami organizacije. Oziroma moraš slediti vsemu kar rečejo. Sej kamorkoli prideš si v nekem sistemu, ampak je velika razlika med sistemom, v katerem delam danes in tistim takrat. Ampak ja, na začetku se je potrebno naučiti razmejit te zgodbe, postavit mejo.

A: Kako pa ste si pomagali?

H: Definitivno kakšen pogovor. Zmeraj je bila kakšna prijateljica pripravljena poslušati. Prvo sem mislila, da bom lahko sama, ampak ne moreš sam tega razreševat. Supervizije smo imeli v službi, intervizije med samo. Narava, dosti sem hodila zunaj na zraku. Začela sem brati knjige, ki so bile zelo pozitivno naravnane. So mi dale nek zagon in so me naučile kako postaviti mejo. Se spomnim, da sem šla v knjižnico in našla knjigo "Kako reči NE." Na jogo sem začela hoditi, meditacijo sem spoznala. Sem se morala umiriti. Sem tudi taka po karakterju, da hočem vse takoj narediti. Prej sem prišla domov in sem takoj hotela vse pospraviti, pomiti, počistiti. Mi je še partner rekel, dej se prvo umiri, popij kavo, pejdi pod tuš, preobleči se v čiste obleke. Tudi v službi sem si uredila prostor, da mi bolj ustreza. Imam dišave, kristale, vse kar me pomirja. Zdaj ne nosim več domov, oziroma zelo redko. Če je težka situacija z uporabniki se zmenimo tukaj med samo zaposleni, če pa je kakšen problem z zaposlenim pa znam prinest domov. Ampak tudi zato, ker je moj partner tudi vodja in mi zna kdaj kaj svetovati. Sem se pa na splošno res umirila. Tudi v službi sem bila prej taka, da sem hotela vse takoj rešit, sem sama sebi dajala nek pritisk. Zdaj pa sem se uspela naučit, da če se naredi čez tri ure ali naslednji dan, ni nič narobe. Savna je tudi taka, ki mi pomaga. Tam je tako vroče, da itak ne moreš razmišljat. Poleg količine dela mi je pripomoglo k izčrpanosti tudi to, da jo pričakovali, da bom ves čas dosegljiva. Se spomnim, da so me ob 19h zvečer v petek klicali in mi začeli govoriti svoje težave. Jaz sem se pripravljala, da grem ven s prijateljicami, pa sem izgubila eno uro, ker me je nekdo klical. Potem smo se zmenili, da se ne bom več javljala nobenemu razen glavni medicinski sestri in direktorju, če so me klicali.

A: Koliko pozornosti pa namenjajo organizacije na to temo?

H: Na splošno tukaj nimamo veliko težav s to izčrpanostjo. Se zgodi kakšna situacija, ki nas spravi iz tira, predvsem kadar pride do nasilja. Ampak ni to vsakodnevno. Se pa v takih trenutkih vsi usedemo in se o dogodku pogovorimo. Se pogovorimo kako se

počutimo, kako smo doživljali to in se pogovorimo kako bi lahko odreagirali, kaj bi bilo fajn naprej narediti. Na tak način se soočamo s takimi težkimi situacijami. Glede na to, da smo društvo, ni to profitna organizacija, zato nimamo financ za kakšne team buildinge. V domu za stare smo imeli dosti več tega. Po navadi imamo kakšno zaključno kosilo ob koncu leta, da se malo neformalno podružimo. Drugače pa kar sami delamo v tej smeri povezanosti med sabo. Imamo tudi supervizije, individualne supervizije, izobraževanja in tako. Ampak večinoma moramo sami delati na tem. Ali vsak sam pri sebi ali zaposleni kot tim. Sama sem večkrat organizirala delavnice na to temo, sem uspela dobiti tudi enega gospoda, ki je prišel predavat brezplačno o tej temi.

A: Se pravi je veliko samoorganizacije, če prav razumem?

H: Tako ja. Ni financ, da bi se lahko kaj več organiziralo. Je pa potrebno veliko delati na sebi. Moraš se naučiti svoje meje postavit in to je to. Tudi prijateljem, družini. Jaz sem imela težavo tudi mojim doma reči "ne, zdej rabim eno uro mira. Bom potem povedala, kaj je bilo, zdaj me pa prosim pusti pri miru". Isto s prijatelji. Sem se morala naučit, da jim nisem vedno dosegljiva. Prej sem se vedno javila takoj, ko je kdo poklical. Pa imam dosti prijateljev in je vsak dan kaj bilo. In tudi prijatelji znajo izčrpati ne. Tako, da ja. Take izkušnje so lahko zelo dobre za našo strokovno in osebnostno rast.

INTERVJU I

A: Ste že kdaj slišali za pojem sočutna izčrpanost?

I: Ne moram priznati, da do zdaj nisem niti razmišljala dosti o tem. Na tak način, s takim izrazom. Sem pogooglala.

A: Kako bi ga opredelili s svojimi besedami?

I: Jaz ga razumem predvsem kot neko delo po katerem sem utrujena. Po tem ko sem brala se mi zdi prav razmišljat o temu in govorit oziroma uporabljat ta izraz. Se mi zdi, da se včasih zgodi, da se ljudje med seboj tudi primerjamo kako je komu v službi, kdo je bolj utrujen. In tukaj se razlikujemo poklici med sabo. Sej smo vsi utrujeni, ampak recimo naš poklic, ki delamo z ljudmi je drugačna utrujenost od nekoga, ki opravlja fizično delo.

A: Koliko se vam zdi, da se pojavlja v vašem delovnem okolju?

I: Kar. Če govorim za kolektiv svetovalk, s katerimi se več srečujem, kar precej. Če pride nova sodelavka na delovno mesto morda ne čuti še takoj, ampak z leti se pokaže. Se mi zdi, da se hitro zamenja z neko generalno utrujenostjo ali celo naveličanostjo. Ampak delo je izčrpajoče in je prav, da o temu govorimo. Da ni vsak posameznik sam sebi prepuščen.

A: Na kakšen način prepoznate vi pri vas, da ste izčrpani?

I: Če pogledam vsak dan prepoznam tako, da mi odzvanja na koncu dneva. Ko imam veliko svetovalnih razgovorov v dnevu. Če imam 5 ali 6 pogovorov, ki traja vsak eno uro in potem še kakšen telefonski klic vmes, pridem kar utrujena. Eno tako melanholijo čutim, ki traja en čas. Ni to stanje celega popoldneva, ampak po službi.

A: Kaj se vam zdi, da pripelje do tega?

I: Veliko število pogovorov. Kadar jih imam dosti na dan. Kadar imam manj pogovorov opažam pri sebi, da sem zelo fit. To je neka delovna kondicija, ki je zelo različna od vsakega posameznika. Ampak, ko imam dosti pogovorov čutim, da me boli telo, težko povezano govorim, in tako.

A: Kako si pomagate?

I: Eno je to, da razmišljam o kakšnem prostem dnevu, če lahko si dam kakšen pogovor manj na dan. Preden zbolim se trudim na tak način, da se manj obremenim. Meni pomaga predvsem fizična aktivnost. Moje delo je predvsem sedeče delo, zato je fizična aktivnost tista, ki me izčrpa in hkrati mi da energijo.

A: Ste imeli morda kakšno izkušnjo bolj dolgotrajne izčrpanosti?

I: Sem imela ja. Sem bila na bolniški dva ali tri mesece, nato sem se vrnila za polovični delovni čas. Takrat niti nisem sama pri sebi tako močno prepoznavala, da sem izčrpana. Sem se pa takrat res naučila, da moram pri sebi opažat neke simptome, neke znake, ki mi povejo, da nisem okej. Je bilo kar intenzivno obdobje, naporno. Po slabem mesecu sem videla, da če se ne bi ustavila, bi lahko kar precej resno zbolela. Zato sem si res vzela čas, da sem si odpočila.

A: Kakšni razlogi pa so bili takrat?

I: Podobno kot zdaj. Intenzivno je bilo v službi, dosti ljudi. Je pa bilo to več let. Meni se je zgodilo po poletnem dopustu. Imela sem občutek, da sem si odpočila, lepo smo se imeli. Ko pa sem se vrnila mi misli niso delale, težko sem govorila, misli nisem imela urejene,

res sem težko delala. Pomembno je bilo, da je moja zdravnica takoj prepoznala to pri meni, zato nisem imela težav z bolniško. Verjetno, če bi imela zdravnico, ki me ne bi tako resno vzela, bi precej bolj resno zbolela. Je pa zato pomembno govori o tem, da se nam to dogaja. Da se ve, da ni samo izčrpanost na nekem fizičnem nivoju, ampak psihičnem.

A: Kako pa bi recimo ocenili pozornost vaše organizacije na to temo?

I: Na našem društvu imamo redne intervizije. Enkrat na teden se sodelavci srečamo, govorimo o primerih, možnost sprotnega pogovora, če je to potrebno. In pa redne in obvezne supervizije, vsaka dva tedna. To je tisto, kar je organizirano, če pa kdo potrebuje dodatno podporo iščemo rešitve znotraj našega tima. Jaz si ne bi predstavljala dela brez supervizije in intervizije. Ne moreš biti prepuščen samemu sebi. Se mi zdi, da je ta razbremenitev res pomembna. Da vemo, da nismo sami, da lahko preverimo ali smo kaj prav naredili ali ne. Ko se pogovarjam s kakšnimi drugimi strokovnimi delavci, ki nimajo tako redne supervizije opažam to izčrpanost precej bolj. Nekako preživijo svoje delovne dni, ampak so izčrpani. Pri delu z ljudmi je res veliko dajanja in nazaj dobimo precej malo. Neka osnovna higiena na delovnem mestu je, da so timi, v katerih delaš povezani, da so redne supervizije in možnosti individualnega pogovora.

A: Bi imeli mogoče še kakšne predloge za organizacijo?

I: Z vsako delo je pomemben tudi napredek na znanju. Naše društvo zelo spodbuja izobraževanja in našo udeležbo na njih, je pa sam budget zelo omejen. Da bi bila omogočena pogostejša izobraževanja in udeležba na izobraževanjih bi bilo super. Pridobivanje novega znanja nam daje neko novo energijo. Je pa dejstvo, da je osem urni delavnik predolg. Je pa to čisto sistemska stvar. Ampak ja, ko se pogovarjam s kolegicami in kolegi iz drugih delovnih mest opažam, da imamo mi dobro kar se tiče neke skrbi za zaposlene. Je pa treba tudi sam dosti ne. Meni recimo joga res pomaga, se osredotočim na delo takrat in ne morem razmišljat o službi.

INTERVJU J

A: Ste se že srečali z izrazom sočutna izčrpanost?

J: Po mojem, sem ga že slišala, si pa približno predstavljam kaj pomeni. Mi pa vseeno lahko razložite kaj več o tem.

A: Na kratko, je to zelo podobno izgorelosti, vendar je vir drugačen. V pomagajočih poklicih, kot je socialno delo je prisotno zaradi te vsakodnevne izpostavljenosti stiskam drugih ljudi.

J: Bi na enak način pojasnila. Gre za izčrpanost, prenasičenost s podporo ljudi ob težkih situacijah, poslušanju njihovih zgodb, čustev, občutkov itd.

A: Ste se že kdaj srečali s sočutno izčrpanostjo?

J: Ja, bi rekla da sem. Kdaj v večji meni, kdaj v manjši, je pa prisotno. Je pomembno, da si to priznamo in da delamo v smeri, da ne pride do pretežkih težav glede tega.

A: Se pravi bi rekli, da je pogost pojav na vašem delovnem mestu?

J: Bi rekla, da ja. Je treba kar skrbet za redne razbremenitve, počitek. Za neko protiutež temu.

A: Kako pa prepoznate vi pri sebi to izčrpanost?

J: Zdi se mi, da sem ves čas pod nekim pritiskom, kaj vse moram narediti. Se mi kopičijo obveznosti in sem bolj negativno naravnana. Nisem toliko mirna, ampak sem pod nekim stresom.

A: Imate mogoče tudi kakšne fizične posledice?

J: Utrujenost. Glavobol in nespečnost. V trenutku, ko bi se moral umiriti in zaspati še kar naprej vrtiš te zgodbe v glavi. Ampak to je občasno.

A: Kakšne okoliščine pripeljejo do tega?

J: Ko slišim kakšne res težke situacije. Zdaj delam že 20 let v tem poklicu tako, da sem že marsikaj slišala, ampak vseeno se te kakšne stvari dotaknejo. Kakšne težke izkušnje zlorab in fizičnega nasilja, tudi občutljivost in ranljivost pri uporabnicah. Pomembne so te intervizije med nami. Da imam vsaj eno sodelavko, na katero se lahko obrnem. Če sem sama, če so recimo na dopustih ali kakšne bolniške, je veliko težje. Pomembno je imet oporo, en tim za sabo.

A: Ste imeli kdaj izkušnjo, ko je bila ta izčrpanost bolj dolgotrajna? Da je prišlo do kakšnega bolniškega staleža?

J: Ne to pa ne. Tako izčrpanost ja, je bilo kakšno težje obdobje in sem si privoščila še kakšno individualno intervizijo, sem vzela dopust. Da bi pa prav do bolniške prišlo zaradi tega, pa ne.

A: Malo ste že načeli temo o pozornosti, ki jo organizacija namenja. Pa me zanima, če bi mi lahko še kaj več povedali o tem koliko pozornosti namenja organizacija na to temo?

J: Imam zelo veliko srečo. Naše vodstvo in vsi zaposleni se zavedamo, da je pomembno, da imamo podporo znotraj celotnega tima. Se pravi, intervizije in supervizije, ki so dvakrat mesečno. So obvezne in čeprav pride na momente malo odveč se udeleževat teh sestankov, je to zelo pomembno. Je ena razbremenitev. Morem reči, da je pri nas zelo dobro poskrbljeno za to. Individualni razgovori in skupinski. Vem, da nimajo vse organizacije tako dobro kot mi poskrbljeno za to.

A: Bi imeli še kakšne predloge ?

J: Zdi se mi kar okej tako kot je. Je pa nujno, da tako ostane. Ne sme se opuščat, krčit sredstev, ki so namenjena temu. Bi se sigurno takoj poznalo na kvaliteti in učinkovitosti dela, če bi to opuščali. Drugega pa nimam za dodati, ker je super poskrbljeno. Veliko je tudi na nas, da koristimo te pomoči. In tudi, da poskrbimo zase izven službe. Da imamo tako samozavedanje, da skrbimo zase, da v svojem prostem času delamo stvari, ki nas napolnijo. Treba bit dovolj samoodgovoren, da poskrbiš zase. Ne si nakopati preveč dela in prepoznati pri sebi kdaj gori rumena luč. Da ustaviš obveznosti preden gre v rdečo luč. Enkrat, ko si predaleč in pregloboko v neki preobremenjenosti in izčrpanosti je veliko težje okrevati, kakor pa da sproti delaš stvari, ki ti pomagajo proti izčrpanosti.

A:Katere pa so te vaše preventivne strategije?

J: Že kar nekaj let hodim na jogo enkrat tedensko. Kakšen sprehod si privoščim. Ima družino, otroke in tudi to mi preusmeri fokus na druge stvari. Živali mi pomagajo. Druženje s prijatelji. Pa kakšen daljši dopust. Enkrat na leto grem na daljši dopust, tri tedenski in to mi tudi pomaga. En teden ni dovolj, mora biti dalj časa, da se res odklopiš. Načeloma so možne daljše odsotnosti pri nas.

A: Prej ste že povedali nekaj na to temo, pa me zanima, če bi še kaj dodali na temo prepoznavanja znakov? Kaj vam še pokaže, da ste v rumeni luči?

J: Zmedenost, ves čas nek pritisk čutim. Kadar imam občutek, da imam samo obveznosti in nič drugega. To je največji znak. Če kdaj prepoznam, da sem že kar izčrpana pa prosim

tudi kakšno sodelavko za pogovor, se poslužim kakšnega individualnega pogovora z vodjo, grem na kakšen krajši dopust. Sprehodi in to so neke vsakodnevne strategije, ki pa ne pomagajo več, če si preveč izčrpan. Odnosi med sodelavci so res pomembni. V takih poklicih je zelo pomembno. Da se ne počutiš sam. Pa še neko zavedanje bi izpostavila. Zavedanje, da je to del našega poklica in, da je res pomembno delat stvari, da se temu izognemo. Vprašat za pomoč in podporo kadar jo potrebuješ. Sploh kadar je težka situacija. Pri nas je tako, da po navadi ima vsaka svojo uporabnico, če pa je kdaj res veliko dela pri eni uporabnici pa si med sabo pomagamo. Si porazdelimo delo, sprejemamo odločitve skupaj tako, da ni samo ena odgovorna za neko odločitev.

9.3. Priloga 3: Kodirne tabele

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1,A,1)	Ja.	Poznavanje pojma	Poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1,A,2)	Ene določene tehnike samozaščite smo dobili že na faksu…	Predhodna znanja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,3)	…ampak dokler ne prideš delat, si itak ne predstavljaš kaj bi to bilo. Mislim si, ampak si ne.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,4)	In potem se mi zdi, je zelo zelo pomembna supervizija.	Pomembnost supervizije	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(1,A,5)	Sploh na začetku, ko startaš.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,6)	Ker šele takrat se naučiš uporabljat tehnike, ki si jih enkrat nekje pač izvedel in slišal, se naučil na faksu, ki jih ne veš točno kam dati.	Učenje tehnik	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na

				centrih za socialno delo
(1,A,7)	Sčasoma pa itak prideš do tega, da si se prisiljen naučit samega sebe zaščitit, ali pa ne delaš več tega. Samo te dve možnosti so.	Samozaščita	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,8)	Se spomnim ene par mojih sošolk in sošolcev, so šli ven iz sociale. Niso zmogli. So končali faks in vse naredili, potem pa ko so začeli delat, so šli ven.	Službe izven socialnega dela	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,9)	Ne vem, ni bilo tega razmika med službo in zasebnim življenjem.	Problem ravnovesja	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,10)	Tukaj itak pride do tega, da čutiš, začutiš uporabnike, ne predstavljam si tega, da jih ne bi začutil. Vsa ta čustva in stiske. Mogoče je to ta empatija, ki govorijo, da jo imaš.	Empatija	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,11)	Ampak potem se moraš naučit, kje so tvoje meje. Moraš se naučiti, kaj lahko ti narediš zase.	Postavljanje meja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,12)	Kaj je na ljudeh in sprejet tudi to, da včasih ni nobene možnosti, ki bi bila dobra. In so samo slabe in manj slabe.	Predajanje odgovornosti uporabnikom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,13)	Opredelila bi jo kot empatijo, kot nekaj, kaj prevzameš od vseh. Neko čutenje, ki ga prevzameš od drugih, tudi od sodelavcev in sodelavk. Izčrpa pa se, ko to čutenje presega energijo, ki jo imaš v sebi.	Presežek lastne energije	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost

(1,A,14)	Zelo. Vsaj tukaj pri nas.	Zelo pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(1,A,15)	Mogoče, ker je tak poklic. Mi to počnemo, se srečujemo z ljudmi v stiskah. Večina ljudi, ki pride na center, pride z nekim problemom, kakršenkoli že je. Tudi tisti, ki pridejo prostovoljno, pridejo s problemom.	Vsakodnevno srečevanje z ljudmi v stiski	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,16)	Edino mogoče lahko izvzamemo tiste, ki pridejo samo kakšne vloge dat, je manj stika, ampak z drugimi je pa ves čas.	Vsakodnevno srečevanje z ljudmi v stiski	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,17)	Ampak sočutje in to čutenje je tudi v bistvu vzpostavitev delovnega odnosa. Sej drugače ne moreš delat. Če ne si pol birokrat, nisi socialni delavec. To je brez veze. Ne moreš delat tako na CSD-ju.	Empatija	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,18)	Uf, zelo močne telesne težave sem imela.	Telesne težave	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,19)	Že deset let delam samo po 4 ure.	Polovični delovni čas	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,20)	Imela se občutek, da stvari obvladam, da imam stvari poštimane. Ko sem v službi sem v službi, ko sem doma, sem doma.	Občutek, da ni nič narobe	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,21)	Sem sicer vedela, da delam po 12 ur na dan, eno ali dve leti.	12 urni delovnik	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(1,A,22)	Ampak meni se je zdelo to normalno, nisem opazila težav.	Občutek, da ni nič narobe	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,23)	V nekem trenutku pa je moje telo reklo dovolj, moja glava ne. Začelo se mi je vrteti, tako zelo močno, ni se ustavilo.	Vrtoglavice	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,24)	Po vseh preiskavah so ugotovili, da je to vzrok preobremenjenosti in so mi rekli, da sem izgorela.	Diagnoza izgorelosti	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,25)	Vsi testi, ki so jih naredili so bili v redu. Fizično sem bila zdrava, tako so potem povezali, da je problem drugje.	Diagnoza izgorelosti	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,26)	Dejansko sem ugotovila, da več kot 4 ali 5 ur na dan nisem sposobna delati z ljudmi.	Polovični delovni čas	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,27)	Postanem nestrpna, živčna…	Živčnost, nestrpnost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,28)	…fizično me boli. V vratu čutim in po celem telesu.	Bolečine v vratu	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,29)	Čeprav sem hodila na supervizije in vse to, nisem prepoznala, oziroma nisem prepoznala pravočasno.	Prepozno prepoznavanje znakov	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,30)	V enem trenutku, sem si rekla dovolj, nebom več delala 12 ur, sama sebe sem učila kako se dela 8 ur.	Manjše število ur	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,31)	Ampak je bilo prepozno, je prišlo za mano.	Prepozno prepoznavanje znakov	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,32)	Potem sem pa tudi veliko razmišljala o tem, da se je tudi vodstvo takrat zamenjalo. Pod prejšnjim vodstvom sem	Občutek cenjenosti pod prejšnjim vodstvom	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo

	ogromno dobila nazaj. To me je polnilo.			
(1,A,33)	Potem se je vodstvo zamenjalo in tega ni bilo več. Sicer je v redu tudi novo vodstvo, ampak ne čutim toliko tega, da bi me polnilo.	Občutek ne cenjenosti	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,34)	Jaz se nisem več počutila kot, da sem cenjena, kot, da delam prav. In mislim, da je takrat prišlo vse skupaj za mano.	Občutek ne cenjenosti	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,35)	Grem domov, grem spat.	Spanje	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,36)	Ma jaz sem se vedno uspela odklopiti.	Ravnovesje med službo in zasebnim življenjem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,37)	V nekem momentu svoje prakse, dosti let nazaj, me je Vito Flaker naučil reči ne.	Predhodna znanja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,38)	Sčasoma sem se dejansko naučila, da nisem nosila stvari domov. Tudi, ko mi je bilo v službi "too much" nisem nosila domov.	Ravnovesje med službo in zasebnim življenjem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,39)	Verjetno sem dajala v podzavest. Ne vem ne znam pojasniti.	Dajanje v podzavest	Obvladovanje sočutne izčrpanosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,40)	Tudi zdaj, se me res izjemoma kaj dotakne, izjemoma se zgodi, da doma še kaj razmišljam.	Ravnovesje med službo in zasebnim življenjem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,41)	Jaz pridem domov in ne razmišljam več o centru.	Ravnovesje med službo in zasebnim življenjem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,42)	Tudi družim se ne z našimi. Nimam prijateljev iz službe na tak način, da bi se	Stiki s sodelavci znotraj službe	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

	družila z njimi izven centra.			
(1,A,43)	Sem čisto drugje. Sem s konji, živalmi, popolnoma v drugem okolju.	Živali	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,44)	Ampak kljub vsemu, ko pride preveč ljudi, preveč problemov postanem nestrpna, živčna in mislim, da ne morem temu pomagati.	Prevelika količina primerov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,45)	To so zunanji vplivi, ne morem pomagati temu, da nas je premalo. Enostavno nas je premalo …	Kadrovska stiska	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,46)	…in stisk raznoraznih je preveč in tudi bolj kompleksne so.	Kompleksnost problemov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,47)	Zdaj je kar vse narobe, ko je nekaj narobe, ni več samo ena stvar. Od drog, do materialnih dobrin, otroci, duševno zdravje, vse kar je možno.	Kompleksnost problemov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,48)	In nas je premalo in potem si v stiski, ker če boš ti odpovedal, bodo kolegice in kolegi bolj obremenjeni.	Kadrovska stiska	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,49)	Mi smo zdaj sicer vzpostavili eno ekipo, tako zelo podporno, Tim Odrasli. V glavnem se zelo fajn nadomeščamo med sabo, naredili smo si načrt nadomeščanj tako, da se prerazporedi.	Podporna ekipa Tim Odrasli	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(1,A,50)	Ne pade vse na enega. En ima telefone, drugi ima sodišča, tretji ima terene itd. In je lažje, ker ko nekdo manjka ne pade vse na enega.	Podporna ekipa Tim Odrasli	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo

(1,A,51)	Je pa še vedno preveč primerov pika konec.	Prevelika količina primerov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,52)	Šla sem na bolniško, ampak nisem hotela it.	Ne sprejemanje situacije	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,53)	Na začetku nisem prepoznavala tega problema zato nisem hotela bit na bolniški.	Ne prepoznavanje znakov in ne sprejemanje situacije	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,54)	Po raziskavah, ki so kazale, da je fizično vse v redu smo prišli skupaj z zdravniki do tega, da je to najbrž izčrpanost	Diagnoza zdravnikov	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,55)	Potem pride na vrsto psihiater in klinični psiholog.	Psihiatrična in psihološka obravnava	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(1,A,56)	Dobila sem neke tablete in takrat sem bila tudi že v takem stanju, da sem jemala vse kar so mi dali. Vzela bi vse samo, da bi bilo boljše, magari kladivo po glavi.	Obup	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,57)	Sem pa iskala tudi alternativo, šla sem do homeopata in osteopata	Homeopat in osteopat	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(1,A,58)	Tako vse skupaj je pomagalo na način, da sem prišla lahko delat. Bila sem kakšno leto na bolniški.	Učinkovita pomoč strokovnjakov	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(1,A,59)	Vse to je bilo samo, da sem prišla nazaj delat, potem pa smo poskušali. Najprej sem prišla za 4, potem za 6 in potem 8, pa ni šlo. Pa smo ponovno poskušali in ni šlo. Tako, da zdaj ne poskušam več in sem za 4 ure.	Krajši delovni čas	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,A,60)	Verjetno me bodo dali zdaj na kakšno invalidsko..	Invalidska pokojnina	Fizična in psihična	Posledice sočutne izčrpanosti

			posledica sočutne izčrpanosti	
(1,A,61)	Na začetku pa nisem sprejela, sem si mislila sej mi nič ne manjka.	Občutek, da ni nič narobe	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,62)	Potem pa sprejmeš, vidiš, da res ne moreš. Kot naši uporabniki. V enem momentu ne moreš sprejet rešitve, čeprav ti jo lahko tisoč ljudi riše pred nos, dokler sam ne prideš do tam je brez veze.	Sprejemanje situacije	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,63)	Še zdaj pa ne vem kaj bi lahko naredila drugače, da do tega ne bi prišlo. Meni se je zdelo, da skrbim zase, zdelo se mi je, da imam ločeno službo in zasebno življenje.	Ne vednost kaj bi lahko storila drugače	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,64)	Nič. Popolnoma nič.	Popolnoma nič	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,65)	Njim se zdi dovolj, da imamo supervizijo.	Supervizija je dovolj	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,66)	Enkrat na mesec. Sami si izberemo supervizorja. Supervizija je v redu, je nujna.	Izbira zaposlenih pri izboru supervizorja	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(1,A,67)	Problem je v temu, da so ljudje toliko preobremenjeni, da si niti časa ne vzamejo za priti na supervizijo. Imaš milijon stvari za naredit in potem boš dve uri nekje sedel. Grejo rajši, ali pa morajo iti na sodišče, na tim, na uno, na tretje. Zadnjič je bila samo ena	Prevelika količina dela	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

	na superviziji, nas je pa več kot deset prijavljenih			
(1,A,68)	Smo po skupinah razdeljeni. Strokovni delavci imamo svojo, KCM ima svojo, ZUPJS imajo svojo. Skupine po vsebini dela.	Supervizija po skupinah	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,A,69)	Po mojem je to premalo. Jaz mislim, da bi vodstvo moralo poskrbeti za en kup stvari.	Nezadovoljstvo z vodstvom	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,70)	Kar se mene tiče bi se moralo poskrbeti, zaradi bolezni, da ko pride nazaj ni še bolj obremenjen, kot takrat ko je šel. Da ga ne čakajo stvari, ampak se prerazporedi.	Prerazporeditev dela v primeru bolniške odsotnosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,71)	Meni se je zgodilo, da so moje stvari stale. Dokler ni kdo prav zatežil od uporabnikov so rešili, ostalo je stalo. To bi moral nekdo drugi uredit. In to bi moralo vodstvo urejat. Ne morem jaz iz bolniške skrbet kdo bo namesto mene delal	Prerazporeditev dela v primeru bolniške odsotnosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,72)	Drugo, morali bi počasi uvajat nove zaposlene. Zdaj jih pripeljejo sem in delaj. Ni čudno, da se ti zfuzla. Ne veš stvari, pa se ne predajajo in tako naprej.	Uvajanje novih zaposlenih	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,73)	Tretja, da znotraj službe imamo dovolj časa za neke vrsto intervizijo. To je tisto, kar bi lahko bilo dnevno. Tega sploh nimamo.	Pomembnost intervizije	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,74)	Mi kadilci se umaknemo včasih. Mi gremo ven na cigaret,	Podpora zaposlenih	Odnosi med zaposlenimi	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno

	ker se hočemo pogovorit o primeru.			izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(1,A,75)	Jaz si lahko dovolim malo več zaradi let, ampak kakšni mladi si ne upajo.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,76)	Človek ne gre ven na cigaret, ali na kavo zato, ker se ti ne da delat. Greš zato, ker rabiš pavzo. Pavzo rabiš, ker imaš polno glavo telefonov, ekranov itd	Pomembnost pavze med delom	Organizacija dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,77)	To bi moralo biti tolerirano, razumljeno kot stvar, ki jo rabimo.	Toleriranje pavze	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,78)	Mislim direktno ti noben ne bo nič rekel, ampak vsake toliko slišiš na kakšnih sestankih kakšne očitke. Da eni samo sedijo na kavi in take neumnosti.	Toleriranje pavze	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,79)	Vključno z nami, sej ni samo vodstvo. Tudi med sabo se znamo malo postrani gledat.	Očitki iz strani sodelavcev	Odnosi med zaposlenimi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,A,80)	Včasih smo imeli mirjenje kakovosti dela.	Učinkovit projekt Mirjenje kakovosti dela	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,81)	Tega sicer že vrsto let ni več, ker ni več denarja.	Ni denarja	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,82)	Smo imeli en projekt, ki je sicer zahteval neki časa od vseh, ampak je bil človek, ki je bil znotraj CSD-ja zaposlen in je to vodil.	Učinkovit projekt Mirjenje kakovosti dela	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,83)	Iskalo se je rešitve. Rešitve iz strani uporabnikov, iz strani zaposlenih in iz strani zunanjih služb.	Učinkovit projekt Mirjenje kakovosti dela	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,84)	Potem so bile neke delavnice, neke skupine,	Učinkovit projekt	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na

	ki so iskale probleme in rešitve. Vse se je raziskovalo, na koncu pa je vodstvo vse te probleme in rešitve pregledalo in določilo katere so realne in uresničljive. Na koncu so še določiti kdaj in kako se bo to izvedlo	Mirjenje kakovosti dela		centrih za socialno delo
(1,A,85)	Ampak tega ne moreš delat zraven, mora biti nekdo, ki je zaposlen samo za to.	Učinkovit projekt Mirjenje kakovosti dela	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,86)	Ampak je pomagalo, ker smo bili vsi zaposleni, vključno s podporno službo vključeni in smo dali vse ven. Smo se počutili slišani. Če ti veš kaj uporabniki rabijo potem lažje stopiš nasproti.	Učinkovit projekt Mirjenje kakovosti dela	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(1,A,87)	Ene stvari so dejansko stvar ministrstva in politike in tega kako oni skrbijo za socialo. In na to ne moreš vplivat.	Skrb ministrstva za socialo	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo

Št. izjave	Izjava	Pojmi	Kategorija	Tema
(1,B,1)	V bistvu ne. Prvič slišim za to. Mi lahko poveš kaj je to?	Ne poznavanje izraza sočutna izčrpanost	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1,B,12)	Zanimivo mi je, da prvič slišim za ta izraz, hkrati mi je pa smešno, da prvič slišim, ker se mi zdi, da je končno poimenovano nekaj, kar se nam v tem poklicu sigurno dogaja. In tudi v drugih pomagajočih poklicih.	Olajšanje ob poimenovanju svojih čutenj	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost

(1,B,3)	Ves čas moramo to sočutnost izkazovat, ko pride nekdo v stiski k nam. Ne smemo obsojat, moramo razumeti, to se od nas pričakuje.	Pričakovanja drugih	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1,B,4)	Na eni točki se dejansko zgodi, da se izčrpaš od vsega tega, ko želiš nekomu pomagat.	Izčrpanost ob nudenju pomoči	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1,B,5)	Mi je prišla ena asociacija na to kot, da bi prekrival neka lastna čustva, neko lastno stisko ob tem človeku, do katerega moraš biti razumen in sočuten.	Zanemarjanje lastnih čustev	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(2,B,6)	Glede na to, da je to nov pojem, nisem tega povezovala, ampak zdaj, ko pomislim, mislim, da kar pogosto.	Kar pogosto	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(2,B,7)	Zdaj, ko bomo besedo sprejeli za svojo, mislim, da bomo to večkrat prepoznavali. Definitivno je prisotno.	Boljše prepoznavanje ob osvojitvi besede	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(2,B,8)	Verbaliziramo skozi to, da smo ali naveličani, ali utrujeni, po mojem pa je v ozadju ravno to. Da smo res izčrpani.	Izčrpanost med strokovnimi delavci	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(2,B,9)	Po mojem sem ravno zdaj v tem obdobju. Kako se spoprijemat je tisti izziv.	Trenutni občutki izčrpanosti	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(3,B,10)	Na živce ti gre, ko ti nekdo reče pojdi v naravo, poskrbi zase, več športaj, da se ja še bolj telesno utrudiš.	Nestrpnost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3,B,11)	Še iščem točno formulo, ki bi mi	Iskanje rešitev za spoprijemanje	Obvladovanje sočutne	Individualno spoprijemanje

	pomagala pri premagovanju tega, oziroma, da bi preprečila to, da bi se popolnoma izčrpala.		izčrpanosti izven službe	s sočutno izčrpanostjo
(3,B,12)	So dnevi, ko je bolje, so dnevi pa ko res čutiš v telesu, da si izčrpan od tega kar počneš.	Telesna izčrpanost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3,B,13)	Lahko je prisoten odpor že zjutraj preden prideš v službo, da sploh nebi rad prišel.	Odpor do službe	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3,B,14)	Lahko čutiš tudi na fizični ravni. Stiskanje v trebuhu, želodcu, glavobol, veliko hitreje zbolevaš, prehladi se te dotaknejo, fizična odpornost se zmanjša	Slabši imunski sistem	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3,B,15)	Kar se pa tiče psihične kondicije je sigurno slabša zbranost, težje se organiziraš, ena taka otožnost oziroma ne vidiš takega smisla v svojem delu…	Slaba zbranost in organiziranost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4,B,16)	… hlepiš po nekih rezultatih, ki jih pa v našem delu ne moremo videt. Želiš, da so taki močni in konkretni rezultati tvojega dela in tega ne dobiš, kar te še dodatno spravlja v stisko.	Želja po rezultatih	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,17)	Vedno smo navajeni gledat na te majhne korake, bodi pozoren, nekaj se je premaknilo, ampak to ni dovolj. Želel bi, da se stvari v neki družini tako radikalno spremenijo, spotoma	Želja po rezultatih	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

	potem ugotoviš, ko prideš iz te neke slabše faze, da valda to ni realno in ne moreš dobit takih potrditev.			
(4,B,18)	Se pa to dogaja ne, da želiš videt nek rezultat in želiš neko potrditev, da nekaj dobro delaš. Ampak s tem se izčrpaš, ker imaš neka pričakovanja, ki niso realna. In si v nekem začaranem krogu.	Nerealna pričakovanja	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(2,B,19)	Ne.	Ni prvo obdobje izčrpanosti	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(8,B,20)	Jaz sem pristaš, da je potrebno zamenjat delovno mesto oziroma delovno področje, če imaš možnost. Tam po enih 7 ali 8-ih letih dela.	Pomembnost menjave delovnega okolja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8,B,21)	Temu sem kar nekako sledila, nehote.	Pomembnost menjave delovnega okolja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(3,B,22)	Moja psiha in telo odreagirata in takrat, preden se zgodi sprememba, se res slabše počutim, kot sem prej rekla.	Slabo počutje	Psihične in fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3,B,23)	Čutiš na tej fizični ravni, hkrati pa tudi pride nezadovoljstvo sam s sabo, slaba organiziranost itd	Nezadovoljstvo, slaba organizacija	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(8,B,24)	Vse to je zame vzvod, da začnem iskati nekaj drugega. Gremo iskati nove izzive.	Prepoznavanje znakov pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(2,B,25)	To se mi je v življenju zgodilo enih trikrat ali štirikrat.	Ponavljanje obdobij sočutne izčrpanosti	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(8,B,26)	Ja sej, v bistvu je neka tehnika to. Moja tehnika je, da ko pridem v to fazo si rečem okej, zdaj bomo malo probali zgurat naprej, kakšni dve leti.	Prepoznati znake pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8,B,27)	To se pojavlja prej ne, govorimo o letih, sigurno se kakšni dve leti menjavajo dobra in slaba obdobja.	Prepoznati znake pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4,B,28)	Preobremenjenost, definitivno	Preobremenjenost v službi	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,29)	Se mi zdi, da se to prekriva z obdobjem, ko imamo več novih primerov.	Prevelika količina primerov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(14,B,30)	ali ko nekdo odide iz kolektiva pa moramo hitro za določeno obdobje prekrivati ta primanjkljaj.	Slaba organizacija v primeru odhoda sodelavca	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,31)	Dobiš še več primerov.	Slaba organizacija v primeru odhoda sodelavca	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,32)	K temu pripomorejo tudi kakšni primeri, ki se zelo zapletejo.	Kompleksnost problemov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,33)	Specifika mojega področja je, da delamo kar nekaj let z družinami. Recimo spremljanje otrok v vzgojnih zavodih lahko traja pet ali šest let. Spremljaš družino zelo intenzivno in se recimo stvari zapletejo. In ravno v	Količina in zahtevnost primerov na področju družine	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

	obdobju, ko imaš največ dela se zgodi, da pri neki družini začne pokati. To te še dodatno obremeni in izčrpa.			
(4,B,34)	Sigurno vplivajo slabi odnosi v kolektivu. Če se ne počutiš v redu še hitreje prihajaš izčrpan,	Vpliv slabih odnosov	Odnosi med zaposlenimi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,35)	če vodje ne prepoznajo, da si v stiski, da bi te razbremenili.	Ne prepoznavanje znakov iz strani vodje	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,36)	Zgodi se lahko v obdobju, ko imaš krizo v zasebnem življenju. Ko je pa ta kombinacija, je najbolj strupena kombinacija	Kriza v zasebnem življenju	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,37)	Dobro je, da imaš vsaj v privat življenju zadeve urejene, da se lahko iz delovnega okolja , kjer smo izpostavljeni nenehnim pritiskom in konfliktom, negativnim energijam, umaknemo v nek stabilen in varen dom	Kriza v zasebnem življenju	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,38)	Če se pa nam dogaja, da še doma nimamo tega, pa nimamo sploh nobenega kotička, v katerega se lahko umaknemo, da zaližemo rane, ki jih dobimo v službi. To je pa ta prava kombinacija, da se sesuješ in pregoriš.	Kriza v zasebnem življenju	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(6,B,39)	Premalo.	Premalo pozornosti na temo izčrpanosti	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo

(5,B,40)	Nudijo nam, seveda, izobraževanja,	Možnost izobraževanj	Izobraževanja	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5,B,41)	supervizija je izjemno dobra kot neka prva pomoč, ki preprečuje to	Pomembnost supervizije kot metode za preprečevanje sočutne izčrpanosti	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(7,B,42)	Ko pa že pride do tega pa so moja pričakovanja taka, da bi vodja lahko odreagiral s kakšnim individualnim pogovorom.	Individualni pristop	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,43)	Sej povemo, ko smo v stiski, ko je vsega preveč, pričakujem, da bo vodja sočuten, da me bo povabil v pisarno, se z mano pogovoril, poiskal skupaj z mano neke rešitve	Individualni pristop	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(6,B,44)	Največkrat pa je tako, da so tudi vodje v svojih stiskah, da kdaj tudi ne slišijo kaj govoriš, ker nimajo rešitev.	Vodje v svojih stiskah	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(6,B,45)	Potem se pa zgodi, da ne dobiš ta pravega odgovora na svoje težave. To pa je samo potrditev, da zate ni posluha, in potem še hitreje pregoriš.	Občutek ne slišanosti	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,46)	Sigurno več neformalnega druženja.	Več neformalnega druženja	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,47)	Da bi se organiziralo dneve zdravja na	Fizična aktivnost tekom delovnega časa	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo

	delovnem mestu, kakšen pohod.			na centrih za socialno delo
(7,B,48)	neko čisto neformalno druženje na kakšni pijači.	Več neformalnega druženja	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B, 49)	Sej imamo take dneve ampak absolutno premalo.	Konsistentne dejavnosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,50)	Več izobraževanj in delavnic na to temo.	Več izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,51)	Da bi se delalo na medosebnih odnosih.	Več neformalnega druženja	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,52)	Zaenkrat to vidim, da nam malo zmanjka.	Konsistentne dejavnosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,53)	Sej imamo nekaj posameznikov, ki kar glasno opozarjajo na to in se potem tudi nekaj zgodi.	Konsistentne dejavnosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,54)	Ampak je ta časovnica med enim dogodkom in med drugim tako dolga, da se niti ne vzpostavijo med nami neki odnosi. To bi bilo potrebo vzdrževat.	Konsistentne dejavnosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7,B,55)	To bi sigurno pripomoglo k temu, da ne bi tako hitro bili izčrpani.	Konsistentne dejavnosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(5,B,56)	Aha, pa supervizije so še ena dobra stvar, ki jo imamo. Redne in nujne.	Pomembnost supervizije	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5,B,57)	Tudi pri izbiri smo zaposleni ta glavni, mi ga izbiramo.	Izbira zaposlenih pri izboru supervizorja	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje

	Raziščemo kdo bi bil najbolj primeren, kdo ima potrebna znanja.			s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5,B,58)	In je učinkovito. Moram pohvalit.	Zadovoljstvo s supervizijo	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(9,B,59)	Sigurno najprej, da sploh ubesedim svojo stisko.	Ubesediti stisko	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(5,B,60)	Veliko pomaga, da imaš odnose, predvsem v službi, take da lahko podeliš svojo stisko. Ne v smislu, dej povej mi kaj naj naredim, ampak samo, da poveš.	Pomen dobrega odnosa s sodelavci	Odnosi med zaposlenimi	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5,B,61)	Sodelavci te znajo tudi malo usmerit, s kakšnim vprašanjem, da pride do tega "aha" efekta.	Pomen dobrega odnosa s sodelavci	Odnosi med zaposlenimi	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(9,B,62)	Večkrat si tudi privoščim, da si manj "natrpam" urnik. Si naredim zadeve bolj obvladljive, je pa tukaj težava z organizacijo časa	Manjša obremenitev	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9,B,63)	Poskrbim zase.	Skrb zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9,B,64)	Grem na kavo, ki sicer ne hodim.	Iti na kavo	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9,B,65)	Si privoščim tudi, da grem kdaj prej iz službe.	Možnost organizacije svojega časa	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(5,B,66)	S tem ni težav, delodajalec tudi podpira to, če potrebuješ.	Možnost organizacije svojega časa	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(9,B,67)	Da si ne izčrpam duše. Če tisti dan res nisem okej, naredim kolikor lahko in grem domov.	Manjše število ur	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9,B,68)	ali pa v šoping, če sem na volji.	Nakupovanje	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9,B,69)	Taki bonbončki so, ki ti pomagajo, če nisi še toliko izčrpan, da ti niti to več ne pomaga.	Prepoznati znake pri sebi	Prepoznavanje znakov	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(3,B,70)	Potem pa po navadi pride do kakšne bolezni in so bolniške.	Posledice sočutne izčrpanosti	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(9,B,71)	Ni bilo drugega kot menjat področje. To mi je pomagalo.	Sprememba delovnega okolja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9,B,72)	Ko prideš na novo delovno področje, je itak ta adrenalin vezan na nove zadeve. Se seznanit z novo zakonodajo, oziroma jo dodelati. Drugačna dinamika je, drugačne veščine so zdaj pri delu z družino ali pa prej, ko sem bila z odraslimi.	Sprememba delovnega okolja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9,B,73)	To zaposli misli, napolni naša pričakovanja in napolni našo življenjsko energijo, da gremo preko nekega slabega obdobja.	Vpliv spremembe delovnega okolja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(3,B,74)	Imamo pa tudi izkušnje iz kolektiva, ko so sodelavke res tako pregorele, da ni bilo povratka in je bil naslednji korak samo še odpoved.	Odpoved	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3,B,75)	So tudi taki primeri, ko so šli popolnoma ven iz socialnega varstva, ali pa so šli na dolgotrajne bolniške.	Službe izven socialnega dela	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4,B,76)	Vsebina izčrpanosti na naših delovnih mestih je res pomembna, ampak se še premalo govori.	Pomen ozaveščanja	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,77)	Ne bom pozabila sodelavke kako res ni imela razumevanja iz strani vodje. In se ji je nalagalo kakšne naloge, ki jih ni zmogla. Potem je dala odpoved. To je bil res drastičen primer, ki bi se po mojem mnenju lahko rešilo, če nebi ignorirali znake izčrpanosti.	Ne prepoznavanje znakov iz strani vodje	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4,B,78)	Te znake bi morali prepoznati kot znake na cesti in jih upoštevat.	Pomen ozaveščanja	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1, C, 1)	Nisem, ampak mislim, da si ga znam obrazložiti. Tako po imenu sklepam za kaj se gre.	Poznavanje izraza	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1, C, 2)	Opredelil bi jo na način, da je to pojav, ki se pojavlja v naših pomagajočih	Pojav pomagajočih poklicev	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost

	poklicih. Ne sicer samo socialno varstvo, ampak vsi pomagajoči.			
(1, C, 3)	Pojavi se na način, ko se strokovnjaki na dnevni bazi srečujemo z ljudmi, ki so v težkem položaju. Ker so v težkem položaju je normalno, da čutiš neko empatijo in sočutje do sočloveka, ampak ker je to pojav, ki se ponavlja iz dneva v dan, več ljudi na dan, lahko pripelje do preobremenitve tvojega lastnega sistema.	Preobremenjenost lastnega sistema	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1, C, 4)	To kar doživljaš te na nek način utruja, črpa energijo. Število ljudi se nabira in to izčrpa sistem.	Preobremenjenost lastnega sistema	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(2, C, 5)	Jaz mislim, da je naše delovno okolje že v osnovi nagnjeno k temu, da se to pojavlja dokaj pogosto.	Kar pogosto	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(4, C, 6)	Zaradi narave našega dela, zaradi tega ker smo skoraj samo v težkih situacijah, v problemih, ki jih imajo. Večinoma se ne srečujemo z lepšimi platmi človeškega življenja. Z radostjo, z lepimi dogodki, proslavljanjem itd.	Izpostavljenost negativnim situacijam	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(4, C, 7)	V končni fazi je naše delo, da smo prisotni v tistih trenutkih in situacijah, ko ljudje potrebujejo našo pomoč. Pomoč vedno potrebujejo kadar je težko ali pa kadar smo primorani vstopati v situacije kljub temu da nas ljudje zavračajo.	Izpostavljenost negativnim situacijam	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(2, C, 8)	Težko rečem kako pogosto se pojavlja, ker smo si vsi med sabo različni in različno dojemamo in sprejemamo take situacije.	Težko reči koliko pogosto	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(2, C, 9)	Predstavljam si da ja. Da smo že vsi to doživeli.	Vsak vsaj enkrat doživel	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(4, C, 10)	Mislim si, da smo bolj nagnjeni, da bi to doživeli bolj na začetku svojih službenih poti.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 11)	Enostavno ker nisi pripravljen.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 12)	Sploh če nimaš drugje izkušenj.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 13)	Če si recimo prva leta svojega življenja preživel tako, da se nisi srečeval s težkimi situacijami, oziroma si se srečeval z manj težkimi, je lahko	Ne pripravljenost na realnost službe	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

	težje sprejeti to kar vidiš vsak dan v službi.			
(4, C, 14)	Verjetno tudi od karakterja, ki ga imaš, življenjske filozofije in vsega skupaj.	Vpliv osebnostnih lastnosti	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(2, C, 15)	Sem.	Doživel sočutno izčrpanost	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(4, C, 16)	Na začetku, ko sem začel delat.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 17)	Prve delovne izkušnje so bile z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju. Prvič sem se sploh soočal s to obliko težav. Zelo je specifično.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 18)	Spomnim se, ko sem šel podpisat pogodbo in vso ostalo papirologijo, da sem se spraševal ali bom jaz to sploh zmogel. Sem si rekel "okej, bom probal pa bomo videli kako bo šlo"	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 19)	Na CSD-ju je pa bila drugačna situacija, ko sem začel delat. Tukaj je bil problem v številčnosti ljudi, s katerimi sem se srečeval.	Prevelika količina primerov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 20)	Vsak, ko pride nima samo enega majhnega problema, s katerim je prišel, ampak je ta problem vpet v cel	Kompleksnost problemov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

	kontekst. In ta še v širši kontekst, in vse skupaj pripelje do razloga zakaj je sploh prišel.			
(4, C, 21)	Večinoma so ljudje nagnjeni k temu, da ti povejo zgodbo in kaj se je zgodilo.	Poslušanje težkih zgodb	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 22)	Tudi asociacije delajo svoje pri človeku in se spomni še ene in še ene zgodbe, ki se je zgodila. In večinoma je potem to debata o nekih težkih zgodbah, ki so je jim zgodile, ki so pripeljale do sedanje.	Poslušanje težkih zgodb	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 23)	In tega ni lahko poslušat, sploh ko vidiš, da je nekdo v redu človek, da se trudi po najboljših močeh ampak ga je teplo iz vseh strani.	Poslušanje težkih zgodb	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 24)	In konsistenca vsega tega je nevarna za sočutno izčrpanost. Prideš domov in naslednji dan spet in tako dalje.	Vsakodnevno srečevanje z ljudmi v stiski	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 25)	Ko sem prišel domov nisem mogel nehat razmišljat o nekih težkih situacijah, ki jih imajo ljudje.	Problem ravnovesja	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 26)	V teoriji bi mogel pridet domov in si odpočit in odmislit o tem kar je bilo v službi, meni se pa je začelo nabirat.	Problem ravnovesja	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 27)	Razmišljaš kako bi lahko še pomagal ali pa enostavno	Problem ravnovesja	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k

	razmišljaš o situacijah s katerimi se srečujejo ljudje.			sočutni izčrpanosti
(4, C, 28)	Težko zaspiš in potem naslednji dan ne prideš optimalen v službo in se spet vse ponovi.	Konsistenca dela	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, C, 29)	To te pripelje do neke generalne utrujenosti.	Generalna utrujenost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, C, 30)	Ne delajo ti možgani kot bi mogli, zatika se ti pri delu, razmišljanju, težko je zaspat in tako se je meni nabiralo.	Slabo splošno funkcioniranje	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, C, 31)	Enostavno si utrujen in ne moreš si odpočit. Potem tudi v svojem privat življenju ne moreš funkcionirat kot bi mogel.	Slabo splošno funkcioniranje	Psihične in fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(6, C, 32)	Eksplicitno nič.	Eksplicitno nič	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(1, C, 33)	Moram priznat da tega termina nisem še slišal do sedaj. Verjamem, da v teoriji ni tako nova zadeva, sam pa se nisem še srečal.	Ne poznavanje pojma sočutna izčrpanost	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(6, C, 34)	Je pa zajeta implicitno v načine kako organizacija zagotavlja neko možnost svojim zaposlenim.	Tematika je zajeta v že obstoječe metode, ki jih organizacija nudi	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(5, C, 35)	Supervizija recimo. Tam se lahko naslavljajo podobne tematike. Se ne naslovijo prav s tem imenom	Supervizija kot metoda organizacije	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na

	ampak se govori o takih stvareh. Supervizijo pa nam je delodajalec dolžen zagotovit, nismo se pa je dolžni udeleževat.			centrih za socialno delo
(5, C, 36)	Imamo omogočeno tudi individualno supervizijo kadarkoli, kadar imaš res neke hude situacije v službi. Če smatraš, da jo potrebuješ, potem ti bo omogočena	Možnost individualnega pogovora	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 37)	Mislim, da se tudi sočutna izčrpanost lahko predeluje na supervizijah, ker je to naš notranji svet.	Vloga supervizije	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 38)	Načeloma so tudi določene dejavnosti Zdravje na delovnem mestu.	Zdravje na delovnem mestu	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 39)	Pri nas je to v obliki pohodov.	Zdravje na delovnem mestu v obliki pohodov	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 40)	Ni nikjer določeno na kakšen način naj bi bile te dejavnosti izvedene, samo da je delodajalec dolžan izvest neke dejavnosti v sklopu Zdravja na delovnem mestu.	Zdravje na delovnem mestu	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 41)	Sej je tudi fizična aktivnost je dobra za psihično razbremenitev.	Zdravje na delovnem mestu v obliki pohodov	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno

				izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 42)	To je enkrat ali dvakrat na leto med delovnim časom.	Pohodi med delovnim časom	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 43)	Vedno je težava v finančnih sredstvih.	Finančna stiska	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, C, 44)	Ker v zakonodaji ni specifično napisano nič koliko bi moralo bit takih dni se potem izvede bolj tako. Samo, da se in je dokaj redko.	Nekonsistentna izvedba	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(7, C, 45)	Vedno si mislim, da več kot je pozornosti namenjeno psihofizičnemu počutju zaposlenega, boljše je.	Aktivno delovanje organizacije na dobremu psihofizičnemu počutju zaposlenih	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 46)	Če delodajalec aktivno dela na temu, da si ti manj izčrpan, bo tudi sočutna izčrpanost manjša, ker je splošna izčrpanost manjša.	Aktivno delovanje organizacije na dobremu psihofizičnemu počutju zaposlenih	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 47)	Verjetno je dosti stvari, ki bi se jih dalo narediti.	Veliko možnosti za izboljšavo	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 48)	Ena je ta, da bi se večkrat izvajalo kakšne fizične	Fizična aktivnost tekom delovnega časa	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo

	aktivnosti med delovnim časom.			
(7, C, 48)	Druga zadeva je organizacija dela. Da niso obremenitve na posameznika prevelike.	Manj obremenitev na posameznega delavca	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(5, C, 49)	Sicer to ni vse v rokah delodajalca, ker je odvisno koliko ljudi lahko zaposli.	Skrb ministrstva za socialo	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(7, C, 50)	Več ljudi, boljša prerazporeditev dela in manjša obremenjenost.	Večje število zaposlenih	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 51)	Skrb za kolektiv iz vidika kadrovske službe. Malo bolj individualno pogledat kaj kdo zmore, kaj kdo ne zmore, kaj se dogaja v njegovem življenju.	Individualni pristop	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 52)	Če ima neko težko situacijo v privat življenju, se mu začasno naloži manj obremenitev, dokler se situacija ne umiri. Sprotno uravnavanje obremenitev, da ni vse fiksno.	Prilagajanje obveznosti	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 53)	Menjave delovnih mest tudi.	Možnost menjave delovnih mest	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 54)	So omogočene ampak na način, da se ne vpraša zaposlenih ali bi kdo rad šel na mesto, ki se je ravnokar sprostilo. Zaposleni morajo	Individualni pristop	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo

	sami reči, da jih zanima.			
(7, C, 55)	Sej imajo interni kandidati vedno prednost, ampak mogoče bi bilo boljše, če bi bil bolj individualen pristop. Se pogovorit z vsakim in vprašat a si vredu, te utruja to delo, bi si želel spremembo itd.?	Individualni pristop	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 56)	Skratka povečat dobrobit zaposlenih, ker so sam plusi za tem.	Aktivno delovanje organizacije na dobremu psihofizičnemu počutju zaposlenih	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, C, 57)	Boljše, ko se zaposleni počutijo, boljše opravlja svoje delo, manj se menjavajo zaposleni itd.	Aktivno delovanje organizacije na dobremu psihofizičnemu počutju zaposlenih	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(4, C, 58)	Kar se tiče pa same sočutne izčrpanosti je pa tako, da imaš na CSD-ju primere, kjer so vsebine zelo ozke, recimo denarna socialna pomoč, imaš 150-200 primerov na mesec ampak je večinoma birokratsko delo, kontakt s strankami je manj poglobljen, bolj formalen.	Primerjava birokratskega in vsebinskega področja na CSD-ju	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 59)	Na drugi strani pa imaš veliko manj primerov, ki so pa vseobsegajoči.	Primerjava birokratskega in vsebinskega področja na CSD-ju	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(4, C, 60)	Se mi zdi, da je tveganje za sočutno izčrpanost večje tukaj, kjer so vsebinske zadeve,	Primerjava birokratskega in vsebinskega področja na CSD-ju	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(7, C, 61)	tako, da bi bilo mogoče v redu, če bi šla rotacija med zaposlenimi na tak način. Da greš iz vsebinskega na količinsko delo in obratno.	Smiselnost menjave med birokratskim in vsebinskim področjem	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(8, C, 62)	Imam to srečo, da je tudi moja žena v istem poklicu in je dosti lažje, če imaš nekoga, ki ve kaj doživljaš in se z njim pogovarjaš. To je bilo 90-95% vsega kar mi je pomagalo.	Pogovor z ženo	Družina	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore
(8, C, 63)	Potem pa so izkušnje in kilometrina,	Izkušnje na delovnem mestu	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 64)	začneš razumet kaj se ti dogaja, zakaj se ti dogaja.	Izkušnje na delovnem mestu	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 65)	Mislim, da se ti koža utrdi skozi leta. Ne dotakne se te vsaka stvar več toliko kot se te je na začetku. Bolj, ko si izpostavljen, bolj si navajen…	Izkušnje na delovnem mestu	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 66)	…hkrati pa si znaš razčistit sam pri sebi.	Izkušnje na delovnem mestu	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 67)	Se sprijazniš, da ne moreš vedno pomagat.	Sprejemanje uporabnikove situacije	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(8, C, 68)	Se zavedaš, kaj lahko narediš, kakšne so tvoje zmožnosti in se zavedaš, da ne moreš vsakega rešit in mu pomagat.	Zavedanje, da ne moremo vsakemu pomagati	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 69)	Veliko je odvisno od vsakega posameznika.	Predajanje odgovornosti uporabnikom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 70)	Življenje je tudi tako, da se včasih stvari ne končajo dobro tudi če narediš vse "prav" in se zavedaš, da včasih življenje enostavno zapelje v tako smer, da se stvari končajo slabo.	Zavedanje, da ne moremo vsakemu pomagati	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 71)	Potem se začneš zavedat, da je na vsakemu posamezniku, da sam sebi pomaga.	Predajanje odgovornosti uporabnikom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 72)	Če jaz ob 21h zvečer razmišljam o neki situaciji iz službe ne pomagam v tistem momentu nobenemu. Uporabniku sploh ne pomagam, samemu sebi pa škodim, če se ne odklopim.	Postavljanje meja samemu sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, C, 73)	Moraš najti stvari, s katerimi si lahko sam pomagaš.	Iskanje rešitev	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 74)	Šport, potovanje, karkoli kar ti pomaga.	Šport	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 75)	To je pa itak na splošno za življenje pomembno.	Skrb zase	Obvladovanje sočutne	Individualno spoprijemanje s

			izčrpanosti izven službe	sočutno izčrpanostjo
(9, C, 76)	Polno let je moralo minit, da sem te koncepte osvojil. Sem vedel v teoriji, v praksi pa sem bil res slab tem. Sem rabil dolgo časa, da sem dejansko razumel vse to.	Postavljanje meja samemu sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 77)	Telovadba. Vaje z utežmi, ker sem videl, da mi res pomaga za psihofizično počutje.	Šport	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 78)	Več kot imaš kondicije, močnejši kot si, boljše se počuti o samem sebi in lažje ti je prenašat obremenitve vsakdana. Hkrati pa se sprožijo tudi biokemični procesi, ki ti sami od sebe pomagajo do boljšega psihičnega počutja. Sem videl, da se res celostno boljše počutim.	Šport	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 79)	To je ena, druga pa je čista klasika. Zvečer prižgem Netflix, se odklopim.	Netflix	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 80)	Probam vedno dobro spat, vsaj 7 ur.	Spanje	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 81)	Kakšen izlet, zamenjat lokacijo…	Menjava lokacije	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C,82)	…preživljat čas z družino.	Preživljanje časa z družino	Družina	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore

(9, C, 84)	Vedno, ko spremeniš lokacijo se avtomatično odklopiš, ker si v nekem novem prostoru. Če sem doma, je večja verjetnost, da mi bo potegnilo misli na službi, če pa se premaknem nekam.	Menjava lokacije	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, C, 185	Z malo sreče in malo pameti se skozi leta marsikaj naučiš in lažje preživiš.	Izkušnje na delovnem mestu	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(2, C, 86)	Sej se dogaja tudi z leti, vedno se lahko zgodi, ampak je možnost manjša.	Obstoj možnosti za ponovitev slabih obdobij	Izčrpanost	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(4, C, 87)	Jaz vidim tako, da je v sociali precej črno in belo. Imaš ljudi, ki probajo, vidijo, da ni za njih in hitro grejo, počnejo nekaj drugega. Imaš pa pol ljudi, ki pridejo in ne grejo nikoli stran. Si ali nisi. Predvsem za CSD mislim, da je tako.	Specifika dela na CSD-ju	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, C, 88)	Nevladne so lahko že malo drugačne, ker je manj tega dela z zakoni in je že bolj fleksibilno.	Fleksibilnost nevladnih organizacij	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

Št.izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1, D, 1)	Ga poznam, ja.	Poznavanje izraza	Poznavanje izraza	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1, D, 2)	Neizogibno pri našem delu.	Neizogibno	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost

(1, D, 3)	Empatija je temelj vzpostavljanja delovnega odnosa. Te pa ta empatija lahko tudi izčrpa.	Preveč empatije	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1, D, 4)	Ko imaš vsak dan težke zadeve pride do nekega trenutka, ko je tega že preveč in enostavno ne zmoreš več.	Konsistenca težkih zgodb	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1, D, 5)	Ne vem, kot da bi porabil svoje zaloge empatije in sočutja.	Poraba zalog empatije	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(8, D, 6)	Pomembno je balansiranje med tem dajanjem v delovnem odnosu in tem koliko možnosti imamo za razbremenjevanje samih sebe.	Ravnovesje med zasebnim in službenim življenjem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(2, D, 7)	Če se fokusiram na svoje sodelavce lahko povem, da je zelo različno.	Različno med strokovnimi delavci	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(4, D, 8)	Različno glede na delovne izkušnje …	Delovne izkušnje	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, D, 9)	…in stopnjo izobrazbe.	Stopnja izobrazbe	Izobrazba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, D, 10)	Strokovne delavke dobro poznamo ta pojav.	Znanje o izčrpanosti	Izobrazba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(5, D, 11)	Imamo na voljo veliko predavanj…	Možnost izobraževanj	Izobraževanja	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, D, 12)	… znanja iz izkušenj	Delovne izkušnje	Delovna doba	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(5, D, 13)	in tej načini spoprijemanja s takimi občutki so nam bolj poznani.	Znanje tehnik skrbi zase	Izobrazba	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4, D, 14)	Pri drugih sodelavcih pa opazim, da včasih malo zanemarijo te strategije omejevanja, umika, postavljanja mej, filtriranja in podobno.	Neizkušenost laičnih delavcev	Izobrazba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, D, 15)	To povezujem z usposobljenostjo.	Pomen usposobljenosti	Izobrazba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, D, 16)	Kljub temu da sem na področju duševnega zdravja že vrsto let, se še vedno kdaj srečam s primeri, ki so zelo zelo zahtevni. Takrat se to lahko pojavi.	Kompleksnost primerov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, D, 17)	Izgledalo je tako, da sem potrebovala veliko, veliko več časa, za pristop k težavi oziroma, da sem uspela najti pravi način pristopa,	Zmanjšana učinkovitost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, D, 18)	, potrebovala sem veliko več podpore,	Večja potreba po podpori	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, D, 19)	, veliko več sem se obračala tudi na zunanje službe.	Iskanje zunanje pomoči	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, D, 20)	Ocenjevala sem, da sama tega ne zmorem.	Iskanje zunanje pomoči	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, D, 21)	To stisko sem prinašala tudi v vsakdanje življenje, nisem se mogla odklopiti v svojem zasebnem življenju.	Nezmožnost odklopa	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, D, 22)	Počutila sem se utrujeno, problemi z nespečnostjo.	Utrujenost, nespečnost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti

(4, D, 23)	Tako ja. Težje rešljivi.	Kompleksnost problemov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, D, 24)	Moramo se zavedati, da so naši uporabniki predstavniki tiste šibkejše skupine ljudi v naši družbi, naša naloga pa je, da jih zaščitimo. Ko pride do nasilja je najtežje. Takrat moramo uporabiti vse resurse, da lahko tega uporabnika zaščitimo.	Občutek odgovornosti, zahtevnost dela	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(5, D, 25)	Supervizija.	Supervizija kot metoda preprečevanja izčrpanosti	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(5, D, 26)	To je izredno pomembno orodje pri razbremenjevanju strokovnih delavcev.	Pomembnost supervizije	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(8, D, 27)	Morem pa povedati, da sem sama že drugo leto vključena v psihoterapevtsko obravnavo,	Psihpterapevtska obravnava	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(9, D, 28)	veliko delam na sebi, to so strategije, brez katerih ni dobrega strokovnega delavca.	Skrb zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(5, D, 29)	In izobraževanja, čim več.	Pomen izobraževanj	Izobraževanja	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo

(6, D, 30)	Mislim, da nam daje organizacija dovolj sredstev in možnosti, ki nam pomagajo pri razbremenjevanju.	Dovolj sredstev iz strani organizacije	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(9, D, 31)	Je pa na nas, koliko se bomo tega posluževali.	Odgovornost vsakega posameznika, da poskrbi zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(5, D, 32)	Za izobraževanja imamo neko določeno kvoto, sredstev, ki jih, žal, hitro porabimo.	Majhna količina finančnih sredstev	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(7, D, 33)	Lahko bi imeli več tega.	Več izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, D, 34)	Drugo pa je na vsakemu posamezniku.	Skrb zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(7, D, 35)	Idealno bi bilo, da bi imel vsak zaposleni možnost predelave vseh teh vsebin, s katerimi se srečujemo tudi v neki obliki psihoterapevtske obravnave. Ne, da je samo supervizija.	Nudenje psihoterapevtske pomoči	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(4, D, 36)	Menim, da je neizogibno to, da prenašamo neke lastne vzorce čustvovanja v naše delo. Temu se ne moremo izogniti.	Vpliv osebnostnih lastnosti na delo	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, D, 37)	Mi prinesemo v primer ne samo strokovnega delavca, ampak tudi nas, kot ljudi.	Vpliv osebnostnih lastnosti na delo	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(9, D, 38)	Telovadba,	Šport	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(9, D, 39)	druženje,	Druženje	Prijatelji	Širša in ožja socialna mreža kot vir podpore in pomoči
(9, D, 40)	preusmerjanje pozornosti.	Preusmerjanje pozornosti	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

Št.izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1, E, 1)	Vsakodnevno nudenje pomoči in podpore ljudem ter ob tem izražanje sočutja, ima na zaposlenega poleg pozitivnih učinkov tudi negativne učinke. Taka izpostavljenost je lahko nevarna za naše psihično in tudi fizično počutje.	Vsakodnevno izražanje sočutja	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(2, E, 2)	Zelo pogosto,	Pogostost pojava v delovnem okolju	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(2, E, 4)	skorajda vsakodnevno se čustveno izčrpaš.	Vsakodnevni občutki izčrpanosti	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(2, E, 5)	Nekajkrat.	Nekajkrat občutila daljšo izčrpanost	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(3, E, 6)	Pri meni se je začelo tako, da sem imela veliko glavobolov	Glavoboli	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, E, 7)	in nisem mogla spati.	Nespečnost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, E, 8)	Posledično je itak prišlo do neke kronične utrujenosti, ki pa vpliva na dosti stvari.	Kronična utrujenost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti

(3, E, 9)	Veliko sem bila bolna, ker mi je padel imunski sistem	Padec imunskega sistema	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, E, 10)	Psihično pa itak nisem bila okej. Težko sem se zbrala, organizirala, nisem imela več toliko živcev kot prej	Slaba organiziranost in zbranost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, E, 11)	Pač nisem mogla funkcionirati tako kot bi morala.	Slabo splošno funkcioniranje	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, E, 12)	Obremenjenost zaradi velike količine dela.	Prevelika količina dela	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 13)	Potem pa so še vsakodnevni pritiski in zahteve ljudi na zaposlene	Pritiski na delovnem mestu	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 14)	Določeni ne razumejo, da s svojimi zahtevami segajo izven naših pristojnosti in zmožnosti.	Ne razumevanje iz strani uporabnikov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 15)	Zaposleni pa nimamo nobene pravne zaščite.	Ne zaščitenost zaposlenih	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 16)	Po domače povedano, drugi se lahko do nas obnašajo kot se jim zdi primerno, sami se pa več kot toliko ne moremo postaviti zase.	Nespoštljiv odnos uporabnikov do zaposlenih	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 17)	Noben nas ne zaščiti.	Ne zaščitenost zaposlenih	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 18)	Potem pa še inšpekcijo dobimo nad glavo, ker si ljudje mislijo, da bi morali iz naše strani več dobiti.	Strah pred inšpekcijo	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 19)	Kot sem rekla, ne razumejo nekateri, da zakonsko ne moremo	Ne razumevanje iz strani uporabnikov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

	narediti vsega kar si želijo.			
(6, E, 20)	Zelo malo ali nič.	Zelo malo ali nič	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(5, E, 21)	Lahko se vključimo v supervizijo, kar je fajn	Zadovoljstvo s supervizijo	Supervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo
(6, E, 22)	Ampak delodajalcu je bolj pomembno, da je delo opravljeno in ne toliko počutje in stanje zaposlenih.	Ne zanimanje za stanje zaposlenih	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(6, E, 23)	»Kljukica. Kar je za kljukico, ni pomembno.«	Ne zanimanje za stanje zaposlenih	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo
(7, E, 24)	Ja. Moralo bi pridet do popolne reorganizacije dela in sprememb.	Potreba po spremembah	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, E, 25)	Ni dovolj nudene individualne profesionalne pomoči	Individualni pristop	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(7, E, 26)	Težko rečem kateri bi bili zdaj tej koraki, ker ne vem kaj bi bilo dejansko v praksi izvedljivo in kaj ne. Vem, da ni samo volja našega delodajalca tukaj in je tukaj tudi ministrstvo, ampak tako kot je zdaj ne more delovati še ne vem koliko časa.	Potreba po spremembah	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(4, E, 27)	Ko gre nekdo stran se delo sploh ne porazdeli ampak ali stoji ali pade na enega. Že svojega imam dovolj, ne morem še dela drugih delati.	Slaba organizacija v primeru odhoda sodelavca	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(4, E, 28)	Več bi nas morali biti.	Kadrovska stiska	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 29)	Zdaj je absolutno premalo zaposlenih,	Kadrovska stiska	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, E, 30)	primerov pa vedno več in vedno bolj kompleksni.	Preveliko število primerov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(7, E, 31)	Ne vidim toliko smisla v izobraževanjih in podobnih zadevah, ker je problem v celotni organizaciji dela.	Potreba po spremembi	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo
(9, E, 32)	S telesno aktivnostjo,	Šport	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, E, 33)	ter z občasnimi pogovori z osebo, ki ni sodelavec, vezanih na moje stiske v danih trenutkih.	Pogovor z nekom, ki ni v enakem delovnem okolju	Prijatelji	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore
(9, E, 34)	Skrb za sebe: dovolj spanja,	Spanje	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, E, 35)	zdrava prehrana	Zdrava prehrana	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, E, 36)	Sposobnost čuječnosti in razvoj strategij samopomoči – razmejevanje med delom in lastnim življenjem.	Ravnovesje med službo in zasebnim življenjem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, E, 37)	Vzdrževanje dobrih medosebnih odnosov – druženje, zabava.	Druženje	Prijatelji	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore

Št.izjave	Izjava	Pojem	Kategorije	Tema

(1, F, 1)	Ja. Poznam izraz sočutna izčrpanost. Se srečujemo na kakšnih izobraževanjih s tem izrazom	Poznavanje izraza	Poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1, F, 2)	Jaz pa bi opredelila tako, da se v našem delu srečujemo z ljudmi, ki imajo razne težave.	Konsistenca težkih zgodb	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutne izčrpanost
(1, F, 3)	Če se opredelim izključno na moje delovne mesto, kjer sodelujem z ljudmi, ki imajo težave v duševnem zdravju, kar pomeni, da pride včasih do poslabšanja ali izboljšanja zdravstvenega stanja, pa težave v odnosih s svojci itd.	Konsistenca težkih zgodb	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutne izčrpanost
(1, F, 4)	Tukaj potem hitro začneš razmišljat " joj, morem pomagat, morem rešit to in tisto".	Vloga reševalca	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutne izčrpanost
(1, F, 5)	Ne, če preveč padeš v to vlogo reševalca, se lahko hitro znajdeš na drugi strani, hitro se izčrpaš.	Vloga reševalca	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutne izčrpanost
(2, F, 6)	Bom rekla, da kar pogosto. Jaz bi rekla kakšnih 40% ljudi.	Kar pogosto	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(4, F, 7)	Predvsem pri mladih vidim to, da se počutijo, da morejo pomagat.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, F, 8)	Hitro padejo v to sočutno izčrpanost, ker ne moreš ti človeku pomagat, če on ne želi te pomoči.	Pričakovanja, da bo uporabnik sprejel pomoč	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, F, 9)	Če se on v svojem svetu počuti okej, kljub temu, da je v	Pričakovanja, da bo uporabnik sprejel pomoč	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k

	težavah in je situacija iz našega vidika rešljiva, ne moreš tega spremenit dokler on sam noče spremenit situacije.			sočutni izčrpanosti
(2, F, 10)	Vsak se lahko iznajde v taki čustveni situaciji.	Izpostavljenost vsakega posameznika sočutni izčrpanosti	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(2, F, 11)	Tudi v vsakdanjem življenju lahko nekdo izgubi nekoga, si zlomi nogo itd.	Izpostavljenost vsakega posameznika sočutni izčrpanosti	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(4, F, 12)	Lahko se zgodi, da ti bolj čutiš težino tega kot sam človek, ki se mu je to zgodilo.	Sočutje, empatija do sočloveka	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(9, F, 13)	Moraš biti pozoren na znake pri sebi.	Prepoznati znake pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 14)	Prepoznat do kje lahko greš, se naučit postavit meje. Do kje lahko jaz grem.	Prepoznavanje lastnih meja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4, F, 15)	Na drugi strani si lahko hitro viden kot nesposoben ali da ne znaš.	Visoka pričakovanja uporabnikov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(9, F, 16)	Ampak to ne pomeni biti nesposoben, to pomeni, da postavljaš meje.	Suverenost, zaupanje vase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 17)	Ne zato, ker nočeš pomagat, ampak ker prepoznam, da ti nočeš, da ti pomagam, in od tukaj naprej odstopam od tega.	Predajanje odgovornosti uporabnikom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4, F, 18)	So ljudje, ki neprestano pričakujejo od nas, da bomo naredili vse, oni pa ne naredijo nič. Potem pa hitro padejo očitki, da smo nesposobni itd.	Visoka pričakovanja uporabnikov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(9, F, 19)	Moraš biti toliko suveren, da rečeš, "ne, sem naredil kar je bilo v moji moči."	Predajanje odgovornosti uporabnikom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 20)	Seveda, ne pustiš človeka v stiski, ampak mu pomagaš tako, da mu pokažeš kaj lahko narediš ti zanj. Recimo, lahko gremo skupaj do upravne enote, ampak nebom namesto tebe pisala vloge in obrazcev.	Predajanje odgovornosti uporabnikom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 21)	Če on noče it do upravne enote recimo, rečeš okej. Ne bomo šli.	Predajanje odgovornosti uporabnikom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(3, F, 22)	Neprestano sem nosila domov.	Ne zmožnost odklopa	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, F, 23)	Tistega nisem uspela prepričat, da nekaj naredi, čeprav je to dobro zanj. In to je sprožilo v meni neko anksioznost, ker sem se počutila kot, da ne delam kot bi morala	Zmanjšanje poklicne samozavesti	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, F, 24)	Potem sem razmišljala kaj lahko še naredim, zakaj ga ne morem prepričat in tako dalje.	Nezmožnost odklopa	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, F, 25)	Prevzemaš nase odgovornost.	Prevzemanje odgovornosti nase	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, F, 26)	Ker jaz nisem dovolj dobra v svojem poklicu, on noče izboljšati svoje situacije.	Zmanjšanje poklicne samozavesti	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, F, 27)	Potem če pa imaš še probleme doma, kot se vsakemu zgodi vsaj enkrat, se potem to dvoje zameša in je lahko kar hudo.	Kriza v zasebnem življenju	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(3, F, 28)	Kdo si lahko tudi misli, da niso dovolj dobri za ta poklic in grejo stran.	Službe izven socialnega dela	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, F, 29)	Lahko se zgodi tudi, da blokiraš svojo empatijo. Ne opravljaš več svojega dela, ker postaviš nek zid okoli sebe.	Blokiranje empatije	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(5, F, 30)	Supervizije so zelo na mestu. Imamo enkrat na mesec in imaš možnost izpostaviti problem.	Enkrat mesečne supervizije	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, F, 31)	Supervizor ti potem pomaga pridet do uvida do kje je tvoja odgovornost.	Učinkovitost supervizije	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, F, 32)	Pa tudi intervizije. Med sabo si tudi pomagamo, če ima kdo kakšen problem, si povemo, svetujemo, razmišljamo na glas.	Medsebojna pomoč na intervizijah	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, F, 33)	Poleg intervizije in supervizije imamo tudi z vodjo možnost imeti intervizije.	Individualni pogovori z vodjo	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(6, F, 34)	Mislim, da daje organizacija kar dosti pozornosti.	Veliko pozornosti	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(5, F, 35)	Imamo tudi izobraževanja,	Možnost izobraževanj	Izobraževanja	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

(6, F, 36)	naša vodja daje kar pozornosti na to. Nas vpraša kakšna izobraževanja bi radi imeli.	Zanimanje vodje	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, F, 37)	Mislim, da naredi organizacija dovolj.	Dovolj pozornosti	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(8, F, 38)	Od tukaj naprej mora vsak posameznik zase.	Odgovornost vsakega zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, F, 39)	Isto kot z našimi uporabniki. Tako kot mi ne moremo namesto njih delati stvari, velja enako za nas.	Odgovornost vsakega zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 40)	Zame je to vrtnarjenje.	Vrtnarjenje	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 41)	Imam občutek, kot da posrka slabo energijo iz mene.	Vrtnarjenje	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 42)	Ampak to se zgodi, samo če se to ozavesti.	Ozavestiti občutke	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, F, 43)	Okej, danes je bilo v službi težko, se je zgodilo to in to. In moraš to ozavestit.	Ozavestiti občutke	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 44)	Težke stvari se bodo rešile tako ali drugače.	Zavedanje, da ne moremo vsakemu pomagati	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, F, 45)	Prvo se je treba vprašati ali sem naredila vse v svoji moči, kakšna je bila moja vloga pri tem. In, ko vidiš, da si naredila kar je bilo v tvoji moči potem se moraš otresti občutka krivde.	Zavedanje, da ne moremo vsakemu pomagati	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(9, F, 46)	Ljudje sprejmejo odločitve za svoje življenje in ne smeš prevzemati odgovornosti za to.	Predajanje odgovornosti uporabnikom za njihove odločitve	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1, G, 1)	Ne nisem še slišala. Sem pogledala na internet preden si prišla.	Ne poznavanje pojma	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1, G, 2)	Ja, v bistvu bi enako povedala. Prva stvar, ki mi je prišla na misel, sem pomislila na izgorelost.	Asociacija na izgorelost	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1, G, 3)	Res sem prvič slišala to besedno zvezo in sem šla prav preverit na Google kaj pomeni.	Ne poznavanje pojma	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1, G, 4)	Nekje obstaneš, ampak ko greš v tisto skrajno varianto. Ne samo utrujenost, ampak, ko res ne veš kako bi šel naprej.	Obtičanost v stanju utrujenosti	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(2, G, 5)	Jaz sem se že velikokrat srečala z zelo utrujenimi strokovnimi delavci.	Velikokrat srečala z utrujenimi strokovnimi delavci	Pogosto	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(1, G, 6)	Na faksu smo sicer omenili izgorelost, ampak smo to povezovali s tistimi leti pred penzijo. Kaj več govora o tem ni bilo.	Izgorelost kot pojav pred penzijo	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1, G, 7)	Prav besedne zveze sočutna izčrpanost pa sploh nismo omenili, vsaj ne, da bi se spomnila.	Ne poznavaje pojma	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(4, G, 8)	Sama sem zelo empatična…	Empatija	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k

				sočutni izčrpanosti
(4, G, 9)	…sem odraščala v takem okolju.	Empatija	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 10)	Zato sem vedno vedela, da ko se razdajaš, si utrujen.	Dajati sebe	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, G, 11)	Ampak to je bila tista sladka utrujenost, pozitivna.	Pozitivna utrujenost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 12)	Nisem pa te pasti takrat videla, kot, da je res neka stvar, ki te lahko zabremza na tvoji strokovni in tudi osebni poti.	Zaustavitev strokovne in osebne rasti	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(2, G, 13)	Sem pa zelo opažala, že kot študentka na praksi, predvsem na CSD-ju.	Izčrpanost strokovnih delavcev na CSD-ju	Pogostost	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti na centrih za socialno delo
(3, G, 14)	Srečevala sem se z enim takim nezanimanjem iz strani strokovnih delavcev,	Drža ne zanimanja	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 15)	z eno tako brezbrižno držo.	Brezbrižna drža	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 16)	In takrat sem si mislila "pa kako si lahko socialni delavec, moraš biti malo bolj energičen in tako", tako malo obsojajoče sem gledala na to.	Predstava o tem kakšni bi socialni delavci morali biti	Lastna pričakovanja	Posledice sočutne izčrpanosti
(5, G, 17)	Potem, ko pa sem jaz nastopila v tem delu in sem začela hoditi na izobraževanja, sem se vedno udeleževala izobraževanj na to	Izobraževanja na temo izčrpanosti	Izobraževanja	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

	temo. Vedno me je zanimala.			
(8, G, 18)	Verjetno, ker sem sama to doživela in sem želela najti neke odgovore in kakšne tehnike kako se temu izognit. Naučit kako ravnati s tem.	Iskanje rešitev	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(2, G, 19)	Tako, da ja kot študentka sem se definitivno srečala s strokovnimi delavci, pri katerih je bil zelo očiten upad te energije in volje do dela.	Velikokrat srečala z utrujenimi strokovnimi delavci	Pogostost	Pogostost pojava sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(3, G, 20)	Pri mami sem tudi opažala. Medicinska sestra je in tudi pri njej sem opažala to nejevoljo.	Upad energije in volje	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1, G, 21)	Pomagajoči poklici so to.	Pojav pomagajočih poklicev	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(9, G, 22)	Seveda je normalno imeti kakšen slab dan, ko pa postane to neka vsakdanja stvar pa je potrebno malo postati pozoren.	Prepoznati znake pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4, G, 23)	Zdaj, ko pa delam na Ozari, opažam pri javnih delavcih neko tako stopnjo ne zainteresiranosti, oziroma mogoče nezmožnost delovati v nekih danih situacijah.	Neizkušenost laičnih delavcev	Izobrazba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 24)	Duševno zdravje je zelo specifično področje iz tega vidika, da je res nujno imeti razčiščene stvari sam pri sebi.	Težavnost področja duševnega zdravja	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(4, G, 25)	Zgodbe, ki jih slišiš lahko tudi pri tebi prebujajo zgodbe, kakšne travmatske izkušnje, ki si jih sam imel. To je tudi podlaga, da se razvije ta izčrpanost.	Zgodbe uporabnikov kot sprožilec lastnih travm	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(6, G, 26)	Nisem pa opažala iz strani delodajalca, da bi bili pozorni na to.	Ne pozornost delodajalca	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 27)	Sploh tisti delodajalci starega kova. Za njih je vrednota, da si čim manj na bolniški, sploh, če pa si malo utrujen.	Ne sprejemanje bolniških	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 28)	Nekako sem imela tudi sama izkušnjo, da delodajalci niso imeli posluha za to.	Ne zanimanje iz strani delodajalca	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 29)	Bolniška ti pripada, ko imaš zlomljeno nogo, ko pa pride do neke take utrujenosti, ki traja dalj časa tudi, pa ni nobenega posluha.	Ne zanimanje iz strani delodajalca	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(3, G, 30)	Pri meni se je to pokazalo preko res izrazite razdražljivosti, neučakanosti, zelo hitro me je razjezila kakšna stvar.	Živčnost, nestrpnost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 31)	Nisem jaz take sorte človek, ki bi mislila, da mora biti vse kot jaz rečem. Ampak sem videla, da so me čisto običajne stvari veliko preveč iritirajo.	Reakcije izven svojega karakterja	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 32)	In niso me iritirale za kratek čas, 5 ali deset minut, ampak te stvari niso minile.	Dolgotrajna jeza	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti

(3, G, 33)	Tudi če sem se pogovorila ni pomagalo.	Ne pomoč pogovora	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(8, G, 34)	Takrat sem vsak dan po službi šla takoj teči.	Tek	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, G, 35)	Tudi, če sem bila lačna, prva stvar sem šla teči za eno ali dve uri.	Tek	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, G, 36)	Nazaj sem prišla sicer boljša, ampak vem, da mi je bil ta tek kot terapija.	Tek	Obvladovanje sočutne izčrpanost izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(18, G, 37)	Jokala sem in tudi kričala, čistit sem se šla.	Jok	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4, G, 38)	Imela sem tudi kar veliko samoobtoževanja.	Samoobtoževanje	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, G, 39)	Ves čas sem si govorila " kako se tako obnašaš v službi lahko, morala bi se imeti bolj pod kontrolo pred sodelavci".	Samokritičnost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 40)	Reagirala sem čustveno in vedenjsko kot en užaljen 12 letni otrok, ki ni dosegel svojega.	Reakcije izven svojega karakterja	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, G, 41)	Vedela sem, da se nekaj dogaja, nisem pa imela blage veze kaj se dogaja.	Ne vednost kaj se dogaja	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(8, G, 42)	Imela sem znanje na področju duševnega znanja, kar mi je neki pomagalo.	Predhodna znanja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(3, G, 43)	Sem pa mislila, da imam najmanj neko motnjo. Katero, nimam pojma, ampak motnja sigurno. Pa sem	Depresivna simptomatika	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti

	pomislila na depresijo. Samo nisem imela pa nekaterih res tipičnih simptomatik, da bi lahko govorila o depresiji.			
(4, G, 44)	Res nisem znala ne sebi, ne drugim ubesedit trga kar se dogaja znotraj mene.	Ne vednost kaj se dogaja	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(8, G, 45)	Otepala sem se iti na psihoterapijo, čeprav sem slutila, da zna biti tam nek odgovor.	Psihoterapevtska obravnava	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(4, G, 46)	Opazila sem, da se neki dogaja že 2014. Pa so bila obdobja, ko sem bila boljša in ko sem bila slabša.	Ne vednost kaj se dogaja	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(6, G, 47)	Moj bivši šef mi je šel nasproti tako, da mi je dodeljeval drugačne naloge,	Dodeljevanje drugačnih nalog	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 48)	ampak nikakor pa ni sprejel, da me je v to stanje pripeljala služba.	Ne sprejemanje iz strani šefa	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(3, G, 49)	Jaz sem takrat šla tudi na bolniško za ene dva ali tri mesece.	Bolniška	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 50)	Antidepresive sem začela jemat.	Psihiatrična zdravila	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 51)	Zelo težko obdobje je bilo.	Težko obdobje	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, G, 52)	Vem, da ni bila služba za popolnoma vse kriva.	Družinski problemi	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 53)	Vem, da vplivajo na te zadeve tudi osebne zadeve in takrat tudi družinske	Družinski problemi	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

	stvari niso bile idealne.			
(4, G, 54)	Sem pa prepričana, da je bil nek "trigger" v tistem momentu služba.	Služba kot sprožilec	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(6, G, 55)	In šef tega nikakor ni priznaval.	Ne sprejemanje šefa	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(3, G, 56)	Potem se je stvar končala tako, da sem prišla prvo v službo za 4 ure.	Krajši delovni čas	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 57)	Jezna sem bila tudi na zdravnika, ker mi ni hotel podaljšat bolniške.	Jeza na zdravnika	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, G, 58)	Res nisem bila še za v službo.	Prehiter odhod v službo	Izčrpanost	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, G, 59)	Sem zato dala odpoved. Nisem mogla več tako naprej.	Odpoved	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(6, G, 60)	Sploh glede na to, da nisem imela podpore iz strani vodstva. Ne take, kot sem jo potrebovala.	Ne podpora vodstva	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(4, G, 61)	Sem bila v taki službi, kjer smo mogli veliko izhajati iz sebe.	Izhajati iz sebe kot del službe	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 62)	Tudi nekih smernic nismo imeli, mi smo iz ministrstva dobili potrdilo " bravo, dobro delate, se vidijo rezultati".	Pomanjkanje smernic	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 63)	Ampak meni to ni bilo dovolj.	Želja po več	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(6, G, 64)	Kolikokrat sem rekla, da moramo neke protokole napisati. Za nas, za	Pomanjkanje protokolov	Slaba pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah

	strokovne delavce. Dejmo tako oblikovat, da bo tistim, ki pridejo za nami lažje. Ni treba, da grejo tudi oni v izgorelost.			
(4, G, 65)	Pol pa je še vzgoja tukaj, zadnje gate dat za drugega človeka.	Vpliv vzgoje v otroštvu	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 66)	Jaz sem resnično dajala sebe v tej službi.	Dajati sebe	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 67)	Ves čas sem delala za druge.	Delati za druge	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 68)	Na eni točki se mi je to zalomilo.	Prelomna točka	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 69)	Pa na eni strani sem imela organizacijo, na drugi ljudi. In se je zgodilo, da nekaj kar sem hotela narediti kot strokovna delavka, ni šlo skupaj s pričakovanju organizacije.	Nasprotna pričakovanja med organizacijo in strokovnim delavcem	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 70)	Jaz ustvarjam dokler mi pustiš krila, ko mi jih odrežeš je konec.	Potreba po ustvarjalnosti	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 71)	In jaz se nisem vedela kako spopasti s tem čustvenim zlomom. Res nisem imela pojma.	Ne vednost kako se spopasti s svojimi čustvi	Ne prepoznavanje	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(8, G, 72)	Potem pa sem pristala v tej službi.	Menjava službe	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, G, 73)	pa sem začela s psihoterapijami.	Psihoterapevtska obravnava	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja

	Mogla sem se pa najprej umirit.			s sočutno izčrpanostjo
(8, G, 74)	Eno leto, da sem res predelala stvari, življenje komplet zamenjala.	Sprememba življenja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(3, G, 75)	Ne,	Ni bila celo leto na bolniški	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(8, G, 76)	…takrat se je tako zanimivo poklopilo. Sem dala odpoved, brez, da bi imela drugo službo. Nekaj mesecev nadomestila mi je pripadalo od zavoda, nekaj sem imela prihranjeno. Za eno leto sem bila preskrbljena, zato se nisem obremenjevala s tem kdaj bom dobila službo.	Sprememba življenja	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, G, 77)	Potem se je pa tako poklopilo, da sem gledala v Izoli in so iskali v Ozari. So me takoj vzeli. Sem začela takoj delat v bistvu.	Menjava službe	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(3, G, 78)	Bi rabila še kaj časa preden sem začela, ampak se je okej izšlo.	Menjava službe	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Posledice sočutne izčrpanosti
(5, G, 79)	Tukaj sem bila tudi prvič sama, kar mi je po eni strani odgovarjalo, so pa bili tudi minusi.	Dobre in slabe strani tega, da je sama v enoti	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(3, G, 80)	Ko si ne suveren je fajn imet ob sebi nekoga.	Potreba po podpori	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(6, G, 81)	So pa šefi v Ljubljani zelo odzivni tako, da je bilo okej.	Odzivnost šefov	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah

(8, G, 82)	Psihoterapija mi je ogromno pomagala.	Zadovoljstvo s psihoterapijo	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(9, G, 83)	Sem se pomirila sama s sabo.	Zadovoljstvo s psihoterapijo	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(4, G, 84)	Jaz še danes ne razumem, kako niso videli, da sodelavka pred njimi razpada.	Ne prepoznavanje izčrpanosti iz strani sodelavcev	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 85)	Jaz, večni optimist, vedno prihajala nasmejana v službo, prepevala.	Iz optimista v zombi	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, G, 86)	Potem pa sem bila kot zombi.	Iz optimista v zombi	Psihične in fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, G, 87)	In noben mi ni probal pomagati.	Ne pripravljenost pomagati	Odnosi med zaposlenimi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, G, 88)	Sem razmišljala tudi o tem, da bi šla ven iz sociale.	Razmišljanje o odhodu iz sociale	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 89)	Mi je pa celotna izkušnja res pomagala, da sem se ogromno naučila o sebi.	Pozitivne posledice sočutne izčrpanosti	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 90)	Zdaj znam hitro prepoznati kdaj spet prihaja kakšno slabše obdobje.	Pozitivne posledice sočutne izčrpanosti	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 91)	Naučila sem se kako poskrbeti zase.	Pozitivne posledice sočutne izčrpanosti	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, G, 92)	Prej sem vedno, vsak dan dala 200 % v službi. Zdaj pa dam kakšen dan tudi 80%, če ne gre več.	Delovanje znotraj svojih zmožnosti	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Posledice sočutne izčrpanosti
(6, G, 93)	Ko sem začela tukaj delati sem bila res v dvomu ali naj povem ali ne za svojo izkušnjo.	Delitev svoje izkušnje z vodjo	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah

(6, G, 94)	Ker sem bila še vedno v fazi okrevanja sem se odločila, da svoji šefici povem za svoje počutje.	Delitev svoje izkušnje z vodjo	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 95)	Sem pa s tem tvegala, ker sem imela slabo izkušnjo s prejšnjim delodajalcem.	Delitev svoje izkušnje z vodjo	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 96)	Ona pa je zelo lepo sprejela.	Lep sprejem šefice	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 97)	Potrebovala sem podporo, to da vem, da mi stojijo ob strani.	Podpora šefice	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 98)	Še toliko bolj, ker sem tukaj sama, nisem v timu.	Podpora šefice	Dobra pozornost organizacije	O Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(9, G, 99)	Zato sem šefico takrat tudi prosila, če me lahko občasno pokliče in preveri kako je z mano.	Prošnja za pomoč	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(6, G, 100)	In tega se je držala.	Držanje dogovora	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 101)	Sej jaz sem načeloma imela pošlihtane stvari, ampak sem potrebovala neko varnostno mrežo.	Podpora šefice	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 102)	Zelo me je opogumila in postavila na noge.	Podpora šefice	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(3, G, 103)	Zelo sem dvomila vase, izgubila sem samozavest,	Zmanjšanje poklicne samozavesti	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(6, G, 104)	pa mi jo je pomagala vrniti.	Podpora šefice	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah

(7, G, 105)	Tukaj bom pa bila malo groba. Zelo slabo je glede izobraževanj.	Boljša izbira izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(7, G, 106)	V prejšnji službi smo imeli 400 eur in vsak je sam izbiral na katero bi šel.	Financiranje izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(7, G, 107)	Tukaj pa tega ni, moramo iti na dve ali tri izobraževanja na leto, ni pa nič financirano. Zato moramo gledati brezplačna izobraževanja, ki pa niso toliko zanimiva. Ne vem, jaz ne najdem nič zase.	Financiranje izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(7, G, 108)	V praksi je to tako, da grem na dvakrat ali trikrat isto izobraževanje, ker me tematika vsaj malo zanima, ni pa to to kar bi jaz rabila.	Financiranje izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(7, G, 109)	Ne zdi se mi smiselno. Jaz nimam od tega nič, grem na izobraževanje, da lahko firma naredi kljukico za ministrstvo.	Financiranje izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(5, G, 110)	Imamo tudi supervizijo, je okej, je fajn.	Zadovoljstvo s supervizijo	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, G, 111)	Zdaj imam, prvič odkar sem v sociali, zeleno luč iz strani šefice, da grem na bolniško če nisem okej.	Zelena luč za bolniško	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v

				nevladnih organizacijah
(4, G, 112)	Do zdaj je bilo vedno nekako postrani gledano, če je kdo šel.	Očitki organizacije v primeru bolniške	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 113)	Raje sem hodila bolna v službo, kot da sem poslušala očitke ali občutila krivdo, zato, ker imajo zdaj moji sodelavci več dela.	Očitki organizacije v primeru bolniške	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 114)	In to sem tudi nekako prevzela nase.	V službi ni lepo	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, G, 115)	Meni je bilo normalno, da mi ni lepo v službi.	V službi ni lepo	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(5, G, 116)	Tukaj pa mi je rekla, naj organiziram kakšen izlet, ki bo tudi zame okej.	Možnost upoštevati sebe	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, G, 117)	Na začetku sem bila čisto šokirana, ko mi je to rekla.	Možnost upoštevati sebe	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, G, 118)	Pa mi je rekla, "pojdi v gozd, če pogrešaš gozd. Vzemi uporabnike s sabo".	Združevanje lastnih hobijev s službo	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, G, 119)	Sem zelo pogrešala gozd, ker sem iz Gorenjske pa mi je predlagala, da to združim s službo. To mi res ful pomaga.	Združevanje lastnih hobijev s službo	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

(5, G, 120)	Uporabnikom je itak všeč, če gremo tudi v gozd na kakšen pohod ali piknik.	Združevanje lastnih hobijev s službo	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(6, G, 121)	In ta posluh iz strani šefov je res zelo, zelo pomemben.	Posluh vodstva	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 122)	Tudi iz strani direktorja sem občutila podporo, ko se je enkrat en uporabnik pritožil nad mano.	Podpora vodstva	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 123)	Pa me je izprašal kaj se je zgodilo in tako, ampak je bil njegov način zelo spoštljiv, nisem se počutila kot, da me graja.	Spoštljiv odnos	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(, G, 124)	Čeprav res nisem najboljše odreagirala v situaciji, me niso krivili in grajali.	Spoštljiv odnos	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(6, G, 125)	So me podprli.	Podpora vodstva	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(9, G, 126)	Rože.	Rože	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, G, 127)	Jih imam v službi tudi. Sem človek, ki živi z naravo.	Ureditev delovnega prostora	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, G, 128)	Tudi uporabniki opazijo rože, jih občudujejo.	Ureditev delovnega prostora	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, G, 129)	Pa tek.	Tek	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(9, G, 130)	Sicer tukaj manj tečem, kot sem na Gorenjskem, ker je manj takih poti. Še vedno pa tečem.	Tek	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1, H, 1)	Nisem ga še slišala ampak mislim, da si ga lahko razložim.	Ne poznavanje pojma	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s sočutno izčrpanostjo
(1, H, 2)	Povezala bi ga z izgorelostjo. Ja, sej si znam predstavljati. V vseh teh poklicih itak imamo vsi to sočutje, če ne ne bi morali sploh delati tukaj.	Asociacija na izgorelost	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1, H, 3)	Da se postaviš v kožo drugega, simpatiziraš z ljudmi.	Preveč empatije	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(4, H, 4)	Si pa predstavljaš, da lahko vse preneseš,	Pričakovanja do sebe	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 5)	sploh na začetku karierne poti.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 6)	Ampak ne moreš vsega prenesti, zato se izčrpaš.	Ne zmožnost prenesti vse	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, H, 7)	Lahko je fizična izčrpanost.	Telesna izčrpanost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, H, 8)	Jaz sem to najbolj čutila v času Covida, pa tudi pred tem.	Telesna izčrpanost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, H, 9)	Prihajala sem domov čisto sesuta.	Sesutost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti

(3, H, 10)	Prazna glava, utrujeno telo, kot, da bi me vlak povozil.	Utrujenost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, H, 11)	Sem rabila čas, da sem spet to energijo nazaj pridobila. To je bilo, ko sem delala v domu za stare.	Dolgotrajnost pridobitve svoje energije nazaj	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, H, 12)	Skozi osmišljanje svojega dela del uspela nekaj energije pridobiti nazaj,	Osmišljanje svojega poklica	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4, H, 13)	je pa bilo teh negativnih zgodb in drugih negativnih stvari enostavno preveč, da bi lahko v celoti pridobila nazaj.	Izpostavljenost negativnim situacijam	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 14)	Tega ravnovesja na začetku nisem znala vzpostavit.	Problem ravnovesja	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 15)	Domov sem nosila stvari, nisem se znala odklopit.	Problem ravnovesja	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, H, 16)	Poznalo se je tudi na mojih odnosih s partnerji.	Posledice na partnerskih odnosih	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(3, H, 17)	Prihajala sem odtujena domov, jezna, žalostna, kar je seveda vplivalo.	Odtujenost, jeza, žalost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, H, 18)	Preveč damo sebe, svoje energije v reševanje nečesa na kar dejansko ne moramo vplivati.	Dajati sebe	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, H, 19)	Potem se počutiš lahko, da nisi dovolj dober,	Zmanjšana poklicna samozavest	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, H, 20)	ne dobiš nazaj neki pozitivnega.	Želja po rezultatih	Lastna pričakovanja	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(4, H, 21)	Na začetku zelo.	Začetna neizkušenost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 22)	Ko prideš iz fakultete in si poln pričakovanj in zagona.	Pričakovanja po fakulteti	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 23)	Potem pa pridejo še kakšne zunanje situacije kot recimo Covid. To pa je bilo res, groza.	Zunanji vplivi		Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 24)	Vsak dan sem se počutila izčrpano.	Vsakodnevna izčrpanost	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 25)	Pa potem še pride do tega, da se moje vrednote ne skladajo z vrednotami organizacije.	Neskladnost vrednot	Organizacija dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 26)	Oziroma moraš slediti vsemu kar rečejo.	Brez svobode odločanja	Organizacija dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(6, H, 27)	Sej kamorkoli prideš si v nekem sistemu, ampak je velika razlika med sistemom, v katerem delam danes in tistim takrat.	Razlika med sistemi	Organizacija dela	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(9, H, 28)	Ampak ja, na začetku se je potrebno naučiti razmejit te zgodbe, postavit mejo.	Problem ravnovesja	Delovna doba	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, H, 29)	Definitivno kakšen pogovor.	Pogovor s prijateljico	Pogovor	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore
(9, H, 30)	Zmeraj je bila kakšna prijateljica pripravljena poslušati.	Pogovor s prijateljico	Prijatelji	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore
(9, H, 31)	Prvo sem mislila, da bom lahko	Pomen socialne mreže	Prijatelji	Širša in ožja socialna mreža

	sama, ampak ne moreš sam tega razreševat.			kot vir pomoči in podpore
(5, H, 32)	Supervizije smo imeli v službi,	Možnost upervizije	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 33)	intervizije med sabo.	Možnost intervizije	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(8, H, 34)	Narava, dosti sem hodila zunaj na zraku.	Sprehodi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, H, 35)	Začela sem brati knjige, ki so bile zelo pozitivno naravnane. So mi dale nek zagon in so me naučile kako postaviti mejo. Se spomnim, da sem šla v knjižnico in našla knjigo "Kako reči NE."	Branje knjig	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, H, 36)	Na jogo sem začela hoditi,	Joga	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(8, H, 37)	meditacijo sem spoznala. To mi je res pomagalo, da sem se umirila.	Meditacija	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(4, H, 38)	Sem tudi taka po karakterju, da hočem vse takoj narediti. Prej sem prišla domov in sem takoj hotela vse pospraviti, pomiti, počistiti.	Neučakanost	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(8, H, 39)	Mi je še partner rekel, dej se prvo	Podpora partnerja	Družina	Širša in ožja socialna mreža

	umiri, popij kavo, pojdi pod tuš, preobleči se v čiste obleke.			kot vir pomoči in podpore
(8, H, 40)	Tudi v službi sem si uredila prostor, da mi bolj ustreza. Imam dišave, kristale, vse kar me pomirja.	Ureditev delovnega prostora	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, H, 41)	Zdaj ne nosim več domov, oziroma zelo redko.	Ravnovesje med zasebnim in službenim življenjem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(5, H, 42)	Če je težka situacija z uporabniki se zmenimo tukaj med sabo zaposleni,	Medsebojna pomoč na intervizijah	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(9, H, 43)	če pa je kakšen problem z zaposlenim pa znam prinest domov. Ampak tudi zato, ker je moj partner tudi vodja in mi zna kdaj kaj svetovati.	Podpora partnerja	Družina	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore
(3, H, 44)	Sem se morala umiriti.	Prisilna umiritev	Psihične in fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(4, H, 45)	Tudi v službi sem bila prej taka, da sem hotela vse takoj rešit, sem sama sebi dajala nek pritisk.	Zahtevnost do sebe	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(9, H, 46)	Zdaj pa sem se uspela naučit, da če se naredi čez tri ure ali naslednji dan, ni nič narobe.	Ne hitenje z delom	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, H, 47)	Savna je tudi taka, ki mi pomaga. Tam je tako vroče, da itak ne moreš razmišljat.	Savna	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(4, H, 48)	Poleg količine dela mi je pripomoglo k izčrpanosti tudi to, da jo pričakovali, da bom ves čas dosegljiva	Konstantna dosegljivost	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(4, H, 49)	Se spomnim, da so me ob 19h zvečer v petek klicali in mi začeli govoriti svoje težave. Jaz sem se pripravljala, da grem ven s prijateljicami, pa sem izgubila eno uro, ker me je nekdo klical.	Konstantna dosegljivost	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(6, H, 50)	Potem smo se zmenili, da se ne bom več javljala nobenemu razen glavni medicinski sestri in direktorju, če so me klicali.	Posluh vodstva	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(2, H, 51)	Na splošno tukaj nimamo veliko težav s to izčrpanostjo.	Manj težav z izčrpanostjo	Ne pogosto	Pogostost sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(2, H, 52)	Se zgodi kakšna situacija, ki nas spravi iz tira, predvsem kadar pride do nasilja.	Malo izčrpavajočih situacij	Ne pogosto	Pogostost sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(2, H, 53)	Ampak ni to vsakodnevno.	Malo izčrpavajočih situacij	Ne pogosto	Pogostost sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(5, H, 54)	Se pa v takih trenutkih vsi usedemo in se o dogodku pogovorimo. Se pogovorimo kako se počutimo, kako smo doživljali to in se pogovorimo kako bi lahko	Medsebojna pomoč na intervizijah	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

	odreagirali, kaj bi bilo fajn naprej narediti. Na tak način se soočamo s takimi težkimi situacijami.			
(5, H, 55)	Glede na to, da smo društvo, ni to profitna organizacija, zato nimamo financ za kakšne team buildinge.	Ni denarja za team buildinge	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 56)	V domu za stare smo imeli dosti več tega.	Primerjava z domom ostarelih	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 57)	Po navadi imamo kakšno zaključno kosilo ob koncu leta, da se malo neformalno po družimo.	Neformalno druženje med sodelavci	Odnosi med zaposlenimi	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 58)	Drugače pa kar sami delamo v tej smeri povezanosti med sabo.	Samoiniciativnost	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 59)	Imamo tudi supervizije, individualne supervizije, izobraževanja in tako.	Supervizije, izobraževanja	Supervizije in intervizije	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 60)	Ampak večinoma moramo sami delati na tem.	Samoiniciativnost	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

(5, H, 61)	Ali vsak sam pri sebi ali zaposleni kot tim.	Posameznik ali ekipa	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 62)	Sama sem večkrat organizirala delavnice na to temo, sem uspela dobiti tudi enega gospoda, ki je prišel predavat brezplačno o tej temi.	Kreativnost pri delu, iznajdljivost	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(5, H, 63)	Tako ja. Ni financ, da bi se lahko kaj več organiziralo.	Slaba finančna situacija	Slabo finančno stanje	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(9, H, 64)	Je pa potrebno veliko delati na sebi.	Skrb zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, H, 65)	Moraš se naučiti svoje meje postavit in to je to.	Postavljanje meja samemu sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, H, 66)	Tudi prijateljem, družini. Jaz sem imela težavo tudi mojim doma reči "ne, zdaj rabim eno uro mira. Bom potem povedala, kaj je bilo, zdaj me pa prosim pusti pri miru".	Postavljanje meja prijateljem in družini	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, H, 67)	Isto s prijatelji. Sem se morala naučit, da jim nisem vedno dosegljiva.	Postavljanje meja prijateljem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(9, H, 68)	Prej sem se vedno javila takoj, ko je kdo poklical.	Postavljanje meja prijateljem	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(4, H, 69)	Pa imam dosti prijateljev in je vsak dan kaj bilo. In tudi prijatelji znajo izčrpati ne.	Vpliv osebnih odnosov	Osebni problemi	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(3, H, 70)	Tako, da ja. Take izkušnje so lahko zelo dobre za našo strokovno in osebnostno rast.	Dobra izkušnja za osebno in strokovno rast	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1,I,1)	Ne moram priznati, da do zdaj nisem niti razmišljala dosti o tem. Na tak način, s takim izrazom. Sem pogooglala.	Ne poznavanje pojma	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1,I,2)	Jaz ga razumem predvsem kot neko delo po katerem sem utrujena.	Utrujajoče delo	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1,I,3)	Po tem ko sem brala se mi zdi prav razmišljat o temu in govorit oziroma uporabljat ta izraz.	Pomen uporabe izraza	Ne poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost
(1,I,4)	Se mi zdi, da se včasih zgodi, da se ljudje med seboj tudi primerjamo kako je komu v službi, kdo je bolj utrujen.	Drugačna utrujenost od fizične	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1,I,5)	In tukaj se razlikujemo poklici med sabo. Sej smo vsi utrujeni, ampak recimo naš poklic, ki delamo z ljudmi je drugačna utrujenost od nekoga, ki opravlja fizično delo.	Drugačna utrujenost od fizične	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1,I,6)	Kar. Če govorim za kolektiv svetovalk, s katerimi se več srečujem, kar precej.	Kar pogosto	Pogosto	Pogostost sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(1,I,7)	Če pride nova sodelavka na delovno mesto morda ne čuti še	Neizbežnost sočutne izčrpanosti	Delovna doba	Dejavniki, ki pripomorejo k

	takoj, ampak z leti se pokaže.			sočutni izčrpanosti
(1,I,8)	Se mi zdi, da se hitro zamenja z neko generalno utrujenostjo ali celo naveličanostjo.	Napačno prepoznavanje znakov	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,9)	Ampak delo je izčrpavajoče in je prav, da o temu govorimo. Da ni vsak posameznik sam sebi prepuščen.	Boljše ozaveščanje	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,I,10)	Če pogledam vsak dan prepoznam tako, da mi odzvanja na koncu dneva.	Odzvanjanje v glavi	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,I,11)	Ko imam veliko svetovalnih razgovorov v dnevu. Če imam 5 ali 6 pogovorov, ki traja vsak eno uro in potem še kakšen telefonski klic vmes, pridem kar utrujena.	Veliko število pogovorov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,12)	Eno tako melanholijo čutim, ki traja en čas. Ni to stanje celega popoldneva, ampak po službi.	Melanholija	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,I,13)	Veliko število pogovorov. Kadar jih imam dosti na dan.	Veliko število pogovorov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,14)	Kadar imam manj pogovorov opažam pri sebi, da sem zelo fit. To je neka delovna kondicija, ki je zelo različna od vsakega posameznika.	Delovna kondicija	Osebnostne lastnosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,15)	Ampak, ko imam dosti pogovorov čutim, da me boli telo, težko povezano govorim, in tako.	Telesne težave	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,16)	Eno je to, da razmišljam o kakšnem prostem dnevu,	Dopust	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(1,I,17)	če lahko si dam kakšen pogovor manj na dan.	Manj uporabnikov na dan	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,I,18)	Preden zbolim se trudim na tak način, da se manj obremenim.	Manjša obremenitev	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,I,19)	Meni pomaga predvsem fizična aktivnost.	Šport	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,I,20)	Moje delo je predvsem sedeče delo, zato je fizična aktivnost tista, ki me izčrpa in hkrati mi da energijo.	Šport	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,I,21)	Sem imela ja.	Izkušnja dolgotrajne izčrpanosti	Pogosto	Pogostost sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(1,I,22)	Sem bila na bolniški dva ali tri mesece, nato sem se vrnila za polovični delovni čas.	Bolniški stalež in delna vrnitev na delo	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,I,23)	Takrat niti nisem sama pri sebi tako močno prepoznavala, da sem izčrpana.	Občutek, da ni nič narobe	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,24)	Sem se pa takrat res naučila, da moram pri sebi opažat neke simptome, neke znake, ki mi povejo, da nisem okej.	Prepoznati znake pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,I,25)	Je bilo kar intenzivno obdobje, naporno.	Intenzivno obdobje	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,26)	Po slabem mesecu sem videla, da če se ne bi ustavila, bi lahko kar precej resno zbolela. Zato sem si res vzela čas, da sem si odpočila.	Na poti do hude bolezni	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,I,27)	Podobno kot zdaj. Intenzivno je bilo v službi, dosti ljudi.	Prevelika količina primerov	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

(1,I,28)	Je pa bilo to več let.	Intenzivno obdobje	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,29)	Meni se je zgodilo po poletnem dopustu. Imela sem občutek, da sem si odpočila, lepo smo se imeli.	Občutek, da ni nič narobe	Ne prepoznavanje znakov	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,30)	Ko pa sem se vrnila mi misli niso delale, težko sem govorila, misli nisem imela urejene, res sem težko delala.	Problemi z zbranostjo	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,I,31)	Pomembno je bilo, da je moja zdravnica takoj prepoznala to pri meni, zato nisem imela težav z bolniško. Verjetno, če bi imela zdravnico, ki me ne bi tako resno vzela, bi precej bolj resno zbolela.	Velika pomoč zdravnice	Pomoč drugih strokovnjakov	Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo
(1,I,32)	Je pa zato pomembno govori o tem, da se nam to dogaja. Da se ve, da ni samo izčrpanost na nekem fizičnem nivoju, ampak psihičnem.	Psihična izčrpanost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,I,33)	Na našem društvu imamo redne intervizije. Enkrat na teden se sodelavci srečamo, govorimo o primerih, možnost sprotnega pogovora, če je to potrebno.	Tedenske intervizije	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,I,34)	In pa redne in obvezne supervizije, vsaka dva tedna.	Supervizije dvakrat na mesec	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,I,35)	To je tisto, kar je organizirano, če pa kdo potrebuje dodatno podporo iščemo rešitve znotraj našega tima.	Možnost dodatne podpore	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v

				nevladnih organizacijah
(1,I,36)	Jaz si ne bi predstavljala dela brez supervizije in intervizije. Ne moreš biti prepuščen samemu sebi.	Zadovoljstvo s supervizijo	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,I,37)	Se mi zdi, da je ta razbremenitev res pomembna.	Učinkovitost supervizije	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,I,38)	Da vemo, da nismo sami,	Občutek, da nisi sam	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,I,39)	da lahko preverimo ali smo kaj prav naredili ali ne.	Možnost preveriti svoje delo	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,I,40)	Ko se pogovarjam s kakšnimi drugimi strokovnimi delavci, ki nimajo tako redne supervizije opažam to izčrpanost precej bolj.	Učinkovitost supervizije	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,I,41)	Nekako preživijo svoje delovne dni, ampak so izčrpani.	Psihična izčrpanost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,I,42)	Pri delu z ljudmi je res veliko dajanja in nazaj dobimo precej malo.	Dajati sebe	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,I,43)	Neka osnovna higiena na delovnem mestu je, da so timi, v katerih delaš povezano, da so redne supervizije in možnosti	Zadovoljstvo s supervizijo	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v

	individualnega pogovora.			nevladnih organizacijah
(1,I,44)	Z vsako delo je pomemben tudi napredek na znanju. Naše društvo zelo spodbuja izobraževanja in našo udeležbo na njih, je pa sam budget zelo omejen.	Pomen znanja in izobraževanj	Izobraževanja	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,I,45)	Da bi bila omogočena pogostejša izobraževanja in udeležba na izobraževanjih bi bilo super.	Več izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,I,46)	Pridobivanje novega znanja nam daje neko novo energijo.	Več izobraževanj	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,I,47)	Je pa dejstvo, da je osem urni delavnik predolg. Je pa to čisto sistemska stvar.	Predolg delovnik	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,I,48)	Ampak ja, ko se pogovarjam s kolegicami in kolegi iz drugih delovnih mest opažam, da imamo mi dobro kar se tiče neke skrbi za zaposlene	Dobra skrb za zaposlene	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,I,49)	Je pa treba tudi sam dosti ne.	Skrb zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,I,50)	Meni recimo joga res pomaga, se osredotočim na delo takrat in ne morem razmišljat o službi.	Joga	Obvladovanje sočutne izčrpanosti	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
(1,J,1)	Po mojem, sem ga že slišala, si pa približno predstavljam kaj pomeni. Mi pa vseeno	Poznavanje pojma	Poznavanje pojma	Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost

	lahko razložite kaj več o tem.			
(1,J,2)	Bi na enak način pojasnila. Gre za izčrpanost, prenasičenost s podporo ljudi ob težkih situacijah, poslušanju njihovih zgodb, čustev, občutkov itd.	Prenasičenost sočutja	Opredelitev	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost
(1,J,3)	Ja, bi rekla da sem. Kdaj v večji meni, kdaj v manjši, je pa prisotno.	Prisotno	Pogosto	Pogostost sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(1,J,)	Je pomembno, da si to priznamo in da delamo v smeri, da ne pride do pretežkih težav glede tega.	Preventivno delovanje	Prepoznavanje znakov	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,5)	Bi rekla, da ja.	Pogosto pojavljanje sočutne izčrpanosti	Pogosto	Pogostost sočutne izčrpanosti v nevladnih organizacijah
(1,J,6)	Je treba kar skrbet za redne razbremenitve, počitek. Za neko protiutež temu.	Razbremenitve	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,7)	Zdi se mi, da sem ves čas pod nekim pritiskom, kaj vse moram narediti..	Občutek pritiska	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,8)	Se mi kopičijo obveznosti in sem bolj negativno naravnana.	Negativna naravnanost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,9)	Nisem toliko mirna, ampak sem pod nekim stresom.	Nemirnost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,10)	Utrujenost. Glavobol in nespečnost.	Glavoboli, nespečnost	Fizične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,11)	V trenutku, ko bi se moral umiriti in zaspati še kar naprej vrtiš te zgodbe v glavi.	Nemirnost	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,12)	Ampak to je občasno.	Občasno	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti

(1,J,13)	Ko slišim kakšne res težke situacije. Zdaj delam že 20 let v tem poklicu tako, da sem že marsikaj slišala, ampak vseeno se te kakšne stvari dotaknejo. Kakšne težke izkušnje zlorab in fizičnega nasilja, tudi občutljivost in ranljivost pri uporabnicah.	Poslušanje težkih zgodb	Narava dela	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,J,14)	Pomembne so te intervizije med nami. Da imam vsaj eno sodelavko, na katero se lahko obrnem.	Podpora sodelavk	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,J,15)	Če sem sama, če so recimo na dopustih ali kakšne bolniške, je veliko težje. Pomembno je imet oporo, en tim za sabo.	Podpora sodelavk	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,J,16)	Ne to pa ne.	Ni bila na bolniški zaradi izčrpanosti	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,17)	Tako izčrpanost ja, je bilo kakšno težje obdobje,	Intenzivno obdobje	Preobremenjenost na delovnem mestu	Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti
(1,J,18)	in sem si privoščila še kakšno individualno intervizijo,	Individualna intervizija z vodjo	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,J,19)	sem vzela dopust.	Dopust	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J, 20)	Da bi pa prav do bolniške prišlo zaradi tega, pa ne.	Ni bila na bolniški zaradi izčrpanosti	Bolniški stalež	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,21)	Imam zelo veliko srečo. Naše vodstvo in	Pomen podpore tima	Vloga vodstva	Zadovoljstvo z organizacijo v

	vsi zaposleni se zavedamo, da je pomembno, da imamo podporo znotraj celotnega tima.			nevladnih organizacijah
(1,J,22)	Se pravi, intervizije in supervizije, ki so dvakrat mesečno. So obvezne in čeprav pride na momente malo odveč se udeleževat teh sestankov, je to zelo pomembno. Je ena razbremenitev.	Obvezna prisotnost na intervizijah in supervizijah	Supervizije in intervizije	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,J,23)	Moram reči, da je pri nas zelo dobro poskrbljeno za to.	Dobra skrb za zaposlene	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,J,24)	Individualni razgovori in skupinski.	Možnost individualnih in skupinskih razgovorov	Supervizije in intervizije	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,J,25)	Vem, da nimajo vse organizacije tako dobro kot mi poskrbljeno za to.	Skrb organizacije	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,J,26)	Zdi se mi kar okej tako kot je. Je pa nujno, da tako ostane. Ne sme se opuščat, krčit sredstev, ki so namenjena temu.	Naj ostane tako kot je	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,J,27)	Bi se sigurno takoj poznalo na kvaliteti in učinkovitosti dela, če bi to opuščali.	Naj ostane tako kot je	Organizacija dela	Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,J,28)	Drugega pa nimam za dodati, ker je super poskrbljeno.	Zadovoljstvo s tem kar organizacija nudi	Dobra pozornost organizacije	Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah
(1,J,29)	Veliko je tudi na nas, da koristimo te pomoči. In tudi, da poskrbimo zase izven službe.	Skrb zase	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,30)	Da imamo tako samozavedanje, da skrbimo zase, da v svojem prostem času	Samoodgovornost	Obvladovanje sočutne izčrpanosti	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

	delamo stvari, ki nas napolnijo. Treba bit dovolj samoodgovoren, da poskrbiš zase.			
(1,J,31)	Ne si nakopati preveč dela in prepoznati pri sebi kdaj gori rumena luč. Da ustaviš obveznosti preden gre v rdečo luč.	Prepoznati znake pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,32)	Enkrat, ko si predaleč in pregloboko v neki preobremenjenosti in izčrpanosti je veliko težje okrevati, kakor pa, da sproti delaš stvari, ki ti pomagajo proti izčrpanosti.	Težko in dolgotrajno okrevanje	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,33)	Že kar nekaj let hodim na jogo enkrat tedensko.	Joga	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,34)	Kakšen sprehod si privoščim.	Sprehodi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,35)	Ima družino, otroke in tudi to mi preusmeri fokus na druge stvari.	Družina	Družina	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore
(1,J,36)	Živali mi pomagajo.	Živali	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,37)	Druženje s prijatelji.	Druženje s prijatelji	Prijatelji	Širša in ožja socialna mreža kot vir pomoči in podpore
(1,J,38)	Pa kakšen daljši dopust. Enkrat na leto grem na daljši dopust, tri tedenski in to mi tudi pomaga. En teden ni dovolj, mora biti dalj časa, da se res odklopiš. Načeloma so možne daljše odsotnosti pri nas.	Dopust	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

(1,J,39)	Zmedenost, ves čas nek pritisk čutim. Kadar imam občutek, da imam samo obveznosti in nič drugega. To je največji znak.	Občutki pritiska	Psihične posledice sočutne izčrpanosti	Posledice sočutne izčrpanosti
(1,J,40)	Če kdaj prepoznam, da sem že kar izčrpana pa prosim tudi kakšno sodelavko za pogovor,	Podpora sodelavk	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,J,41)	se poslužim kakšnega individualnega pogovora z vodjo,	Individualna intervizija z vodjo	Supervizija in intervizija	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah
(1,J,42)	grem na kakšen krajši dopust.	Krajši dopust	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,43)	Sprehodi in to so neke vsakodnevne strategije, ki pa ne pomagajo več, če si preveč izčrpan.	Prepoznati znake pri sebi	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,44)	Odnosi med sodelavci so res pomembni. V takih poklicih je zelo pomembno. Da se ne počutiš sam.	Pomen odnosov med sodelavci	Odnosi med zaposlenimi	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,45)	Pa še neko zavedanje bi izpostavila. Zavedanje, da je to del našega poklica in, da je res pomembno delat stvari, da se temu izognemo.	Zavedanje, da je to del našega poklica	Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,46)	Vprašat za pomoč in podporo kadar jo potrebuješ. Sploh kadar je težka situacija.	Prositi za pomoč	Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi	Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo
(1,J,47)	Pri nas je tako, da po navadi ima vsaka svojo uporabnico, če pa je kdaj res veliko dela pri eni uporabnici pa si med sabo pomagamo.	Porazdelitev dela	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v

				nevladnih organizacijah
(1,J,48)	Si porazdelimo delo, sprejemamo odločitve skupaj tako, da ni samo ena odgovorna za neko odločitev.	Porazdelitev dela	Organizacija dela	Organizacijski viri za spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

1.1 9.4. Priloga 4: Osno kodiranje

1. Seznanjenost s pojmom sočutna izčrpanost

a) Poznavanje pojma

- Da sem že slišal/a (A1, D1, F1)

b) Ne poznavanje pojma

- Nisem še slišal/a (B1, B2, C1, C33 G1, G3, G6, G7, H1, I1, I3, J1)

2. Opredelitev pojma sočutna izčrpanost

a) Opredelitev

- Presežek lastne energije (A13)
- Pričakovanja drugih (B3)
- Izčrpanost ob nudenju pomoči (B4)
- Zanemarjanje lastnih čustev (B5)
- Pojav pomagajočih poklicev (C2, G22)
- Preobremenjenost lastnega sistema (C3, C4)
- Neizogibno (D2)
- Preveč empatije (D3, H3)
- Konsistenca težkih zgodb (D4, F2, F3)
- Poraba zalog empatije (D5)
- Vsakodnevno izražanje sočutja (E1)
- Vloga reševalca (F4, F5)
- Asociacija na izgorelost (G2, H2)
- Obtičanost v stanju utrujenosti (G4)
- Utrujajoče delo (I2)
- Drugačna utrujenost od fizične (I4, I5)
- Prenasičenost sočutja (J2)

3. Pogostost pojava sočutne izčrpanosti

a) Pogosto

- Zelo pogosto (A14, E2)
- Kar pogosto (B6, C5, F6, I6)
- Boljše prepoznavanje ob osvojitvi besede (B7)
- Izčrpanost med strokovnimi delavci (B8)
- Trenutni občutki izčrpanosti (B9)
- Ponavljanje obdobij sočutne izčrpanosti (B26)
- Ni prvo obdobje izčrpanosti (B20)
- Težko reči koliko pogosto (C8)
- Vsak vsaj enkrat doživel (C9)

- Doživel sočutno izčrpanost (C15)
- Različno med strokovnimi delavci (D7)
- Vsakodnevna izčrpanost (E3)
- Nekajkrat občutila daljšo izčrpanost (E4)
- Izpostavljenost vsakega posameznika sočutni izčrpanosti (F10, F11)
- Velikokrat srečala z utrujenimi strokovnimi delavci (G5, G20)
- Izčrpanost strokovnih delavcev na CSD-ju (G13)
- Prisotno (J3)
- Izkušnja dolgotrajne izčrpanosti (I21)
- Pogosto pojavljanje sočutne izčrpanosti (J5)

b) Ne pogosto

- Manj težav z izčrpanostjo (H52)
- Malo izčrpavajočih situacij (H53, H54)

4. Posledice sočutne izčrpanosti

a) Psihične posledice sočutne izčrpanosti

- Službe izven socialnega dela (A8, F28, B76)
- Polovični delovni čas (A19, A26)
- Živčnost, nestrpnost (A27, B11, G31)
- Obup (A56)
- Invalidska pokojnina (A60)
- Odpor do službe (B14)
- Slaba zbranost in organiziranost (B16, B24, E9, I30)
- Slabo splošno funkcioniranje (C30, C31, E10)
- Zmanjšana učinkovitost (D17)
- Večja potreba po podpori (D18, G82)
- Iskanje zunanje pomoči (D19, D20)
- Nezmožnost odklopa (D21, F22, F24)
- Zmanjšanje poklicne samozavesti (F23, F26, G105, H19)
- Prevzemanje odgovornosti nase (F25)
- Blokiranje empatije (F29)
- Zaustavitev osebne in strokovne rasti (G12)
- Drža nezanimanja (G14)
- Brezbrižna drža (G15)
- Upad energije in volje (G21)
- Reakcije izven svojega karakterja (G32, G41)
- Dolgotrajna jeza (G33)
- Ne pomoč pogovora (G34)
- Samoobtoževanje (G39)
- Samokritičnost (G40)
- Depresivna simptomatika (G44)
- Težko obdobje (G52)
- Iz optimista v zombi (G87,G88)
- Razmišljanje o odhodu iz sociale (G90)
- Sesutost (H9)
- Dolgotrajnost pridobitve svoje energije nazaj (H11)
- Posledice na partnerskih odnosih (H16)
- Jeza, žalost (H17)
- Prisilna umiritev (H45)
- Pozitivne posledice sočutne izčrpanosti (G91, G92, G93,H71)

- Melanholija (I12)
- Odpoved (B75, G60)
- Psihična izčrpanost (I32, I41)
- Občutek pritiska (J7, J39)
- Negativna naravnanost (J8)
- Nemirnost (J9, J11)
- Težko in dolgotrajno okrevanje (J32)
- Psihiatrična zdravila (G51)

b) Fizične posledice sočutne izčrpanosti
- Telesne težave (A18, I15)
- Vrtoglavice (A23)
- Bolečine v vratu (A28)
- Telesna izčrpanost (B13, H7, H8)
- Slabši imunski sistem (B15, E8)
- Generalna utrujenost (C29)
- Utrujenost, nespečnost (D22, E6, H10)
- Glavoboli (E5, J10)
- Odzvanjanje v glavi (I10)
- Na poti do hude bolezni (I26)

c) Bolniški stalež
- Diagnoza izgorelosti (A24, A25, A54)
- Prisilna bolniška (A52, A53)
- Prehuda izčrpanost (B71)
- Nekaj mesečna bolniška (G50, G77)
- Bolniški stalež in vrnitev za polovični delovni čas (I22)
- Ni bila na bolniški zaradi izčrpanosti (J16, J20)

5. Dejavniki, ki pripomorejo k sočutni izčrpanosti

a) Delovna doba
- Začetna neizkušenost (A3, A5, A75, C10, C11, C12, C16, C17, C18, F7, H5, H21)
- Delovne izkušnje (D8, D12)
- Problem ravnovesja (A9, C25, C26, C27, H14, H15, H28)
- Pričakovanja po fakulteti (H22)
- Neizbežnost sočutne izčrpanosti (I7)
- Vsakodnevna izčrpanost (H24)

b) Narava dela
- Vsakodnevno srečevanje z ljudmi v stiski (A15, A16, C24)
- Izpostavljenost negativnim situacijam (C6, C7, H13)
- Poslušanje težkih zgodb (C21, C22, C23, J13)
- Konsistenca dela (C28)
- Težavnost področja duševnega zdravja (G25)
- Izhajati iz sebe kot del službe (G62)

c) Ne prepoznavanje znakov
- Občutek, da ni nič narobe (A20, A22, A61, I23, I29)
- Prepozno prepoznavanje znakov (A29, A31)
- Ne vednost kaj bi lahko storila drugače (A63)

- Ne prepoznavanje znakov iz strani vodje (B36, B78)
- Ne vednost kaj se dogaja (G42, G45, G47)
- Ne prepoznavanje izčrpanosti iz strani sodelavcev (G86)
- Prelomna točka (G69)
- Ne vednost kako se spopasti s svojimi čustvi (G72)
- Napačno prepoznavanje znakov (I8)

d) Preobremenjenost na delovnem mestu

- 12 urni delovnik (A21)
- Preobremenjenost (B29)
- Prevelika količina primerov (A44, A51, B30, C19, E11, E30, I27)
- Kadrovska stiska (A45, A48, E28, E29)
- Kompleksnost problemov (A46, A47, B33, C20, D16, D23)
- Prevelika količina dela (A67)
- Količina in kompleksnost problemov na področju družine (B34)
- Primerjava birokratskega in vsebinskega področja na CSD-ju (C59, C60, C61)
- Fleksibilnost nevladnih organizacij (C88)
- Občutek odgovornosti (D24)
- Pritiski na delovnem mestu (E12)
- Ne razumevanje iz strani uporabnikov (E13, E19)
- Nespoštljiv odnos uporabnikov do zaposlenih (E16)
- Ne zaščitenost zaposlenih (E15, E17)
- Strah pred inšpekcijo (E18)
- Slaba organizacija v primeru odhoda sodelavca (B31, B32, E27)
- Visoka pričakovanja uporabnikov (F15, F18)
- Pomanjkanje smernic (G63)
- Očitki organizacije v primeru bolniške (G115, G116)
- V službi ni lepo (G117, G118)
- Ne zmožnost prenesti vse (H6)
- Konstantna dosegljivost (H49, H50)
- Veliko število pogovorov (I11, I13)
- Intenzivno obdobje (I25, I28, J17)

e) Osebnostne lastnosti

- Empatija (A10, A17, G8, G9)
- Vpliv osebnostnih lastnosti na delo (D36, D37)
- Specifika dela na CSD-ju (C87)
- Zahtevnost do sebe (H46)
- Sočutje (F12)
- Dajati sebe (G10, G67, H18, I42)
- Delati za druge (G68)
- Delovna kondicija (I14)
- Neučakanost (H39)

f) Osebni problemi

- Kriza v zasebnem življenju (B37, B38, B39, F27)
- Zgodbe uporabnikov kot sprožilec lastnih travm (G26)
- Družinski problemi (G53, G54)
- Vpliv vzgoje v otroštvu (G66)
- Vpliv osebnih odnosov (H70)

g) Lastna pričakovanja

- Želja po rezultatih (B17, B18, H20)
- Nerealna pričakovanja (B19)

- Ne pripravljenost na realnost službe (C13)
- Pričakovanja, da bo uporabnik sprejel pomoč (F8, F9)
- Predstava o tem kakšni bi socialni delavci morali biti (G16)
- Želja po več (G64)
- Nasprotna pričakovanja med organizacijo in strokovnim delavcem (G70)
- Pričakovanja do sebe (H4)
- Potreba po ustvarjalnosti (G71)

h) Odnosi med zaposlenimi
- Očitki iz strani sodelavcev (A79)
- Vpliv slabih odnosov (B35)

i) Izobrazba
- Stopnja izobrazbe (D9)
- Znanje o izčrpanosti (D10)
- Znanje tehnik skrbi zase (D13)
- Neizkušenost laičnih delavcev (D14, G24)
- Pomen usposobljenosti (D15)

6. Organizacijski viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo na centrih za socialno delo

a) Supervizija
- Pomembnost supervizije (A4, B57, D26)
- Učenje tehnik (A6)
- Izbira zaposlenih pri izboru supervizorja (A66, B58)
- Supervizija po skupinah (A68)
- Zadovoljstvo s supervizijo (B59, E21)
- Supervizija kot metoda preprečevanja izčrpanosti (D25)

b) Izobraževanja
- Možnost izobraževanj (B41, D11)
- Pomen izobraževanj (D29)

c) Organizacija dela
- Podporna ekipa Tim Odrasli (A49, A50)
- Možnost organizacije svojega časa (B67)
- Zdravje na delovnem mestu (C40)
- Zdravje na delovnem mestu v obliki pohodov (C41)
- Pohodi med delovnim časom (C42)
- Nekonsistentna izvedba (C44)

d) Odnosi med zaposlenimi
- Podpora zaposlenih (A74)
- Pomen dobrega odnosa med sodelavci (B61, B62)

e) Slabo finančno stanje
- Skrb ministrstva za socialo (A87, C50)
- Finančna stiska (C47)
- Majhna količina finančnih sredstev (D32)

7. Zadovoljstvo z organizacijo na centrih za socialno delo

a) Dobra pozornost organizacije
- Občutek cenjenosti pod prejšnjim vodstvom (A32)
- Tematika je zajeta v že obstoječe metode, ki jih organizacija nudi (C34)
- Dovolj sredstev iz strani organizacije (D30)

b) Slaba pozornost organizacije

- Občutek ne cenjenosti (A33, A34)
- Popolnoma nič (A64)
- Supervizija je dovolj (A65)
- Nezadovoljstvo z vodstvom (A69)
- Premalo pozornosti na temo izčrpanosti (B40)
- Vodje v svojih stiskah (B45)
- Občutek ne slišanosti (B46)
- Eksplicitno nič (C32)
- Zelo malo ali nič (E20)
- Ne zanimanje za stanje zaposlenih (E22, E23)

8. Predlogi za organizacijo na centrih za socialno delo

a) Organizacija dela

- Prerazporeditev dela v primeru bolniške odsotnosti (A70, A71)
- Uvajanje novih zaposlenih (A72)
- Intervizija (A73)
- Toleriranje pavze (A77, A78)
- Učinkovit projekt Mirjenje kakovosti dela (A80, A82, A83, A84, A85, A86)
- Fizična aktivnost tekom delovnega časa (B48, C48)
- Aktivno delovanje organizacije na dobremu psihofizičnemu počutju zaposlenih (C45, C46, C57, C58)
- Manj obremenitev na posameznega delavca (C49)
- Večje število zaposlenih (C51)
- Individualni pristop (B43, B44, C52, E25)
- Prilagajanje obveznosti (C53)
- Možnost menjave delovnih mest (C54, C55, C56)
- Smiselnost menjave med birokratskim in vsebinskim področjem (C62)
- Potreba po spremembah (E24, E26, E31)
- Več izobraževanj (B51, D33)
- Več neformalnega druženja (B47, B49, B52)
- Konsistentne dejavnosti (B50, B53, B54, B55, B56)
- Nudenje psihoterapevtske pomoči (D35)
- Pomen ozaveščanja (B77, B79)
- Ni denarja (A81)

9. Organizacijski viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo v nevladnih organizacijah

a) **Supervizija in intervizija**

- Enkrat mesečne supervizije (F30)
- Učinkovitost supervizije (F31, I37, I40)
- Medsebojna pomoč na intervizijah (F32, H43, H55)
- Individualne intervizije z vodjo (F33, J18, J41)
- Zadovoljstvo s supervizijo (G113, I36, I43)
- Možnost supervizije (H32)
- Možnost intervizije (H33)
- Tedenske intervizije (I33)
- Supervizije dvakrat na mesec (I34)
- Podpora sodelavk (J14, J15, J40)

- Obvezna prisotnost na supervizijah in intervizijah (J22)
- Možnost individualnih in skupinskih razgovorov (J24)
- Občutek, da nisi sam (I38)
- Možnost preveriti svoje delo (I39)

b) Izobraževanja
- Možnost izobraževanj (F35)
- Izobraževanja na temo izčrpanosti (G18)
- Pomen znanja in izobraževanj (I44)

c) Organizacija dela
- Dobre in slabe strani tega, da je sama v enoti (G81)
- Zelena luč za bolniško (G114)
- Možnost upoštevati sebe (G119, G120)
- Možnost združevanja hobijev s službo (G121, G122, G123)
- Porazdelitev dela (J47, J48)

d) Slabo finančno stanje
- Ni denarja za team buildinge (H56)
- Primerjava z domom ostarelih (H57)
- Samoiniciativnost (H59, H61)
- Kreativnost, iznajdljivost (H63)
- Slaba finančna situacija (H64)

10. Zadovoljstvo z organizacijo v nevladnih organizacijah

a) Dobra pozornost organizacije
- Veliko pozornosti (F34)
- Zanimanje vodje (F36)
- Dovolj pozornosti (F37)
- Dodeljevanje drugačnih nalog (G48)
- Delitev svoje izkušnje z vodjo (G95, G96, G97)
- Lep sprejem šefice (G98)
- Odzivnost šefov (G83)
- Podpora šefice (G99, G100, G103, G104, G106)
- Posluh vodstva (G124, H51)
- Podpora vodstva (G125, G128)
- Spoštljiv odnos (G126, G127)
- Dobra skrb za zaposlene (I48, J23)
- Skrb organizacije (J25)
- Zadovoljstvo s tem kar organizacija nudi (J28)

b) Slaba pozornost organizacije
- Ne pozornost delodajalca (G27)
- Ne sprejemanje bolniških (G28)
- Ne zanimanje iz strani delodajalca (G29, G30)
- Ne sprejemanje situacije (G49, G56)
- Ne podpora vodstva (G61)
- Pomanjkanje protokolov (G65)

11. Predlogi za organizacijo v nevladnih organizacijah

a) Organizacija dela
- Boljša izbira izobraževanj (G107)
- Financiranje izobraževanj (G108, G109, G110, G111)

- Boljše ozaveščanje (I9)
- Več izobraževanj (I45, I46)
- Krajši delovnik (I47)
- Naj ostane kot je (J26, J27)

12. Individualno spoprijemanje s sočutno izčrpanostjo

a) Obvladovanje sočutne izčrpanosti v službi

- Samozaščita (A7)
- Sprejemanje uporabnikove situacije (C68)
- Zavedanje, da ne moremo vsakemu pomagati (C69, C71, F44, F45)
- Postavljanje meja (A11, F14, F16)
- Predajanje odgovornosti uporabnikom (A12, C70, C72, F17, F19, F20, F21, F46)
- Krajši delovni čas (A30, G57)
- Menjava delovnega mesta (B21, B22, B25, B72, B73, B74)
- Delovanje znotraj svojih zmožnosti (B68, G94)
- Prositi za pomoč (G101, G103, J46)
- Ureditev delovnega prostora (H41, G130, G131)
- Ne hitenje z delom (H47)
- Manj uporabnikov na dan (I17)
- Manjša obremenitev (B63, I18)
- Razbremenitve (J6)
- Izkušnje na delovnem mestu (C64, C65, C66, C67, G85)

b) Obvladovanje sočutne izčrpanosti izven službe

- Predhodna znanja (A2, A37, G43)
- Stiki s sodelavci znotraj službe (A42)
- Spanje (A35, C81)
- Živali (A43, J36)
- Sprejemanje lastne situacije (A62)
- Iskanje rešitev za spoprijemanje (B12, C74, G19)
- Ubesediti stisko (B60)
- Skrb zase (B64, C76, D28, D35, H65, I49, J29)
- Iti na kavo (B65)
- Nakupovanje (B69)
- Postavljanje meja samemu sebi (C73, C77, H66)
- Šport (C75, C78, C79, D39, E32, I19, I20)
- Netflix (C80)
- Menjava lokacije (C82, C84)
- Preusmerjanje pozornosti (D40)
- Zdrava prehrana (E35)
- Ravnovesje med službo in zasebnim življenjem (A36, A38, A40, A41, D6, E36, H42)
- Vrtnarjenje (F40, F41)
- Ozavestiti občutke (F42, F43)
- Tek (G35, G36, G37, G132, G133)
- Jok (G38)
- Menjava službe (G73, G79, G80)
- Sprememba življenja (G76, G78)
- Rože (G129)

- Osmišljanje svojega poklica (H12)
- Sprehodi (H34, J34)
- Branje knjig (H35)
- Joga (H36, I50, J33)
- Meditacija (H37)
- Savna (H48)
- Postavljanje meja prijateljem in družini (H67, H68, H69)
- Dopust (I16, J19, J38)
- Zavedanje, da je to del našega poklica (J45)
- Prepoznati znake pri sebi (B27, B28, B70, F13, G23, I24, J31, J43)

13. Zunanji viri spoprijemanja s sočutno izčrpanostjo

a) Pomoč drugih strokovnjakov

- Psihiatrična in psihološka obravnava (A55)
- Homeopat in osteopat (A57)
- Učinkovita pomoč strokovnjakov (A58)
- Psihoterapevtska obravnava (D27, G64, G74)
- Zadovoljstvo s psihoterapijo (G84, G85)
- Velika pomoč zdravnice (I31)

14. Širša in ožja socialna mreža kot vir podpore in pomoči

a) Družina

- Pogovor z ženo (C63)
- Preživljanje časa z družino (C83)
- Podpora partnerja (H40, H44)

b) Prijatelji

- Druženje (D39, E37)
- Pogovor z nekom, ki ni v enakem delovnem okolju (E33)
- Pogovor s prijateljico (H29, H30)
- Pomen socialne mreže (H31)
- Druženje s prijatelji (J37)