UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Larisa Dobaj

SEKUNDARNA TRAVMATIZACIJA SOCIALNIH DELAVK V SOCIALNO VARSTVENEM ZAVODU HRASTOVEC

Magistrsko delo

Ljubljana, 2025

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Larisa Dobaj

SEKUNDARNA TRAVMATIZACIJA SOCIALNIH DELAVK V SOCIALNO VARSTVENEM ZAVODU HRASTOVEC

Magistrsko delo

Mentor: doc. dr. Primož Rakovec

Ljubljana, 2025

ZAHVALA

Na tem mestu se iskreno zahvaljujem vsem, ki so me podprli in spodbujali pri pisanju magistrskega dela.

Hvala mentorju doc. dr. Primožu Rakovcu, katerega strokovno vodstvo in dragoceni nasveti so bili neprecenljivi pri oblikovanju tega dela.

Zahvaljujem se tudi možu za njegovo brezpogojno podporo in razumevanje v težkih trenutkih. Njegova spodbuda mi je dala moč, da sem vztrajala.

Ne smem pozabiti na Jasmino Vajda Vrhunec, ki je lektorirala magistrsko delo in popravila vse moje ne zanalašč storjene napake.

Ne nazadnje se zahvaljujem vsem sodelavkam, ki so delile svoje znanje in izkušnje ter prispevale k moji raziskavi.

Iskrena hvala vsem, ki ste bili del te poti!

SEKUNDARNA TRAVMATIZACIJA SOCIALNIH DELAVK V SOCIALNO VARSTVENEM ZAVODU HRASTOVEC

POVZETEK: V magistrskem delu raziskujem sekundarno travmatizacijo socialnih delavk v Socialno varstvenem zavodu Hrastovec. Sekundarna travmatizacija je pojav, ki se pojavlja pri strokovnjakih, ki so pogosto izpostavljeni travmatičnim zgodbam in izkušnjam svojih uporabnikov. Socialne delavke v Socialno varstvenem zavodu Hrastovec se pri svojem delu redno srečujejo z osebami, ki so doživele hude travmatične izkušnje, kar lahko vpliva na njihovo psihično dobrobit in profesionalno delovanje. Cilj magistrskega dela je raziskati, kako se sekundarna travmatizacija kaže pri socialnih delavkah v tem specifičnem okolju, kakšni so njeni vplivi na njihovo delo in vsakdanje življenje ter kako se socialne delavke soočajo s tem pojavom. Kot študentki, zaposleni v Socialno varstvenem zavodu Hrastovec, se mi je tema magistrskega dela oblikovala v okviru mojega dela, saj sem imela možnosti videti in izkusiti delo, ki ga opravljajo socialne delavke v okviru zavoda. Videla sem, kako stresno in raznoliko je delo, zato se je v meni vzbudilo zanimanje za doživljanje sekundarne travmatizacije socialnih delavk pri tem stresnem delu. Sekundarna travmatizacija je pojav, ki je pogosto spregledan, čeprav ima lahko resne posledice za dobrobit in profesionalno delovanje tistih, ki se redno srečujejo z osebami v stiski. V kontekstu socialnega dela ostaja ta problematika po mojem mnenju premalo raziskana in prepoznana, kar vpliva na pomanjkanje ustreznih mehanizmov podpore za socialne delavce. Ti strokovnjaki so pogosto na prvi bojni črti, ko gre za obravnavo kompleksnih in čustveno obremenjujočih primerov, pri čemer se soočajo z izzivi, ki presegajo zgolj strokovno znanje. Socialni delavci se vsakodnevno soočajo z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, kot so nasilje, zlorabe, zanemarjanje ali izgube. Poslušanje njihovih zgodb, obravnava njihovih težav in iskanje rešitev lahko pri socialnih delavcih sprožijo čustvene in psihološke odzive, ki so značilni za sekundarno travmatizacijo. Kljub resnosti teh izzivov sekundarna travmatizacija ostaja premalo prepoznana in obravnavana tema, tako v raziskovalnem kot v praktičnem smislu. Moja želja je, da bi izboljšali dobrobit in profesionalno učinkovitost socialnih delavcev, zato je nujno, da se več pozornosti nameni ozaveščanju o sekundarni travmatizaciji. V svojem delu posvetim posebno pozornost raziskovanju in razumevanju psiholoških travm. V teoretičnem delu sprva predstavim, kaj je travma in kaj je travmatična izkušnja. V drugem delu teoretičnih osnov želim podati razumevanje dejavnikov, ki vplivajo na doživljanje in prenos travme, ter pojasniti, kaj je tako znana posttravmatska stresna motnja. V tem delu sem prav tako pisala o posledicah travmatičnih dogodkov in o telesnih odzivih ob travmi. Sklicevala sem se na literaturo, da bi predstavila celovit pregled določenih travm, s katerimi se ljudje lahko srečajo. V magistrskem delu se osredotočam predvsem na sekundarno travmo, njene simptome in spopadanje z njo. V delu obravnavam tudi koncept sočutja, ki je ključnega pomena v poklicih, kjer je pomoč drugim osrednja naloga. Na koncu pa se osredotočim na Socialno varstveni zavod Hrastovec, njegove uporabnike in delo socialnih delavk v zavodu. S pomočjo kvalitativne raziskave z delno standardiziranim intervjujem, opravljenim na priložnostnem vzorcu, ugotavljam, kako se sekundarna travmatizacija kaže pri socialnih delavkah, zaposlenih v Socialno varstvenem zavodu Hrastovec. Moj vzorec obsega sedem socialnih delavk, ki so zaposlene v Socialno varstvenem zavodu Hrastovec. Ključne ugotovitve kvalitativne raziskave povežem z relevantno teorijo in tako opišem, kako se kaže sekundarna travmatizacija socialnih delavk.

Ključne besede: sekundarna travma, supervizija, travma, travmatična izkušnja, socialne delavke Socialno varstvenega zavoda Hrastovec, sočutna izčrpanost.

SECONDARY TRAUMATIZATION OF SOCIAL WORKERS AT THE SOCIAL WELFARE INSTITUTION HRASTOVEC

ABSTRACT: The master's thesis deals with secondary traumatization of social workers at the Social Welfare Institute Hrastovec. Secondary traumatization is a phenomenon that occurs in professionals who are frequently exposed to traumatic stories and experiences of their clients. Social workers at the Social Welfare Institute Hrastovec regularly encounter individuals who have experienced severe traumatic events, which can impact their psychological well-being and professional functioning. The aim of this thesis is to explore how secondary traumatization manifests itself in social workers in this specific environment, what its effects are on their work and daily lives, and how social workers cope with this phenomenon. As a student employed at the Social Welfare Institute Hrastovec, the topic of my thesis emerged through my work experience, as I had the opportunity to see and experience the work that social workers do within the institute. I witnessed how stressful and varied the work is, which sparked my interest in exploring the experience of secondary traumatization among social workers in this stressful environment. Secondary traumatization is a phenomenon that is often overlooked, despite its potential serious consequences for the well-being and professional functioning of those who regularly work with people in distress. In the context of social work, this issue remains, in my opinion, insufficiently researched and recognized, which contributes to the lack of adequate support mechanisms for social workers. These professionals are often on the front lines when dealing with complex and emotionally burdensome cases, facing challenges that go beyond just professional knowledge. Social workers deal daily with clients who have experienced traumatic events such as violence, abuse, neglect, or loss. Listening to their stories, addressing their issues, and seeking solutions can trigger emotional and psychological responses in social workers that are characteristic of secondary traumatization. Despite the seriousness of these challenges, secondary traumatization remains an insufficiently recognized and addressed topic, both in research and in practice. My desire is to improve the well-being and professional effectiveness of social workers, so it is crucial that more attention is given to raising awareness about secondary traumatization. Therefore, my thesis will focus on this issue. In the theoretical part, I first present what trauma is and what a traumatic experience entails. In the second part of the theoretical framework, I aim to provide an understanding of the factors influencing trauma experiences and transmission, and what the well-known post-traumatic stress disorder (PTSD) is. In this section, I also discuss the consequences of traumatic events and the bodily responses to trauma. Acknowledging that there are many forms of trauma, I refer to literature to present a comprehensive overview of the various types of trauma that people may encounter. The master's thesis primarily focuses on secondary trauma, its symptoms, and how to cope with it. I also discuss the concept of compassion, which is crucial in professions where helping others is the central task. Finally, I focus on the Social Welfare Institute Hrastovec, its clients, and the work of social workers within the institute. Using a qualitative research approach with a partially standardized interview, conducted on a convenience sample, I aim to determine how secondary traumatization manifests itself in social workers employed at the Social Welfare Institute Hrastovec. My sample included seven social workers employed at the institute. The key findings of the qualitative research are linked to relevant theory, providing a description of how secondary traumatization manifests in social workers

Key words: Secondary trauma, Supervision, Trauma, Social workers of the Institution Hrastovec, Traumatic experience, Compassion fatigue

KAZALO VSEBINE

1 UVOD 1
2 TEORETIČNI DEL 2
2.1 TRAVMA 2
2.1.1 Travmatična izkušnja 5
2.1.2 Dejavniki, ki vplivajo na doživljanje in prenos travme 8
2.1.2.1 Varovalni dejavniki 8
2.1.2.2 Ogrožajoči dejavniki 9
2.1.3 Posttravmatska stresna motnja 11
2.1.4 Posledice travmatičnih dogodkov 14
2.2 VRSTE TRAVME 18
2.2.1 Travma z velikim T in travma z malim t 18
2.2.2 Razvojna kompleksna travma 19
2.2.3 Medgeneracijska travma 21
2.3 SEKUNDARNA TRAVMA 22
2.3.1 Simptomi sekundarne travme 24
2.3.1.1 Posttravmatska rast 25
2.3.2 Spopadanje s sekundarno travmo 26
2.3.3 Koncept sočutja 28
2.3.4 Supervizija v socialnem delu 32
2.4 SOCIALNO VARSTVENI ZAVOD HRASTOVEC 33
2.4.1 Uporabniki SVZ Hrastovec 34
2.4.2 Delo socialnih delavk v SVZ Hrastovec 35
3 METODOLOGIJA ..... NAPAKA! ZAZNAMEK NI DEFINIRAN.
3.2 VRSTA RAZISKAVE 38
3.3 SPREMENLJIVKE OZIROMA TEME RAZISKOVANJA 38
3.4 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV 39
3.5 OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA 39
3.6 ZBIRANJE PODATKOV OZIROMA EMPIRIČNEGA GRADIVA 39
3.7 OBDELAVA GRADIVA 40
4 REZULTATI 41
4.1 OSNOVNE INFORMACIJE 41
4.2 IZKUŠNJE Z UPORABNIKI 41
4.3 POSLEDICE SEKUNDARNE TRAVMATIZACIJE ZA DUŠEVNO ZDRAVJE IN SPLOŠNO POČUTJE SOCIALNIH DELAVK 43
4.4 VLOGA SEKUNDARNE TRAVMATIZACIJE PRI PROFESIONALNI UČINKOVITOSTI IN ZADOVOLJSTVO SOCIALNIH DELAVK PRI NJIHOVEM DELU 46
4.5 OBLIKE PODPOR 51
5 RAZPRAVA 55
6 SKLEPI 61
7 PREDLOGI 63
8 LITERATURA 65
9 PRILOGE 71
PRILOGA 1: SMERNICE ZA INTERVJU 71

PRILOGA 2: ODPRTO KODIRANJE 72
PRILOGA 3: OSNO KODIRANJE 152

1 UVOD

Socialno varstveni zavod (SVZ) Hrastovec, kot ena izmed osrednjih ustanov za oskrbo oseb z motnjami v duševnem zdravju, intelektualnimi ovirami in drugimi ranljivostmi, deluje v okolju, kjer se socialne delavke vsakodnevno soočajo z zahtevnimi in čustveno intenzivnimi situacijami. Te okoliščine ne vplivajo zgolj na dobrobit oskrbovancev, temveč tudi na psihološko stanje in profesionalno zmogljivost zaposlenih. Delo v SVZ Hrastovec vključuje stik z osebami, ki so doživele travmatične dogodke, ali katerih stanja zahtevajo intenzivno čustveno in fizično podporo. Prav tako so zaposleni priča mnogim travmatičnim dogodkom. Takšno okolje lahko pri zaposlenih sproži občutke nemoči, stiske ali izčrpanosti, kar lahko preraste v resnejše posledice, kot so izgorelost, zmanjšana empatija ali celo razvoj simptomov travme.

2 TEORETIČNI DEL

2.1 TRAVMA

Med prebiranjem literature sem naletela na številne definicije travme, zato bom najprej predstavila mnenja raznolikih avtorjev o tem, kaj travma sploh je.

Izraz travma izvira iz grščine in je etimološko povezan z glagoloma troein (prebosti, raniti) in terein (drgniti, lomiti, mučiti, strašiti). V osnovnem pomenu označuje rano ali poškodbo, pri čemer poudarja dogodek ali stanje, ki je že nastopilo oziroma se je že zgodilo (Bercht, 2005, str. 288). Nekoč so travmo razumeli kot psihično in fizično poškodbo, ki izhaja iz duševnega doživetja, na katerega se posameznik ni ustrezno odzval ali pa mu je bil odziv zaradi različnih razlogov onemogočen (Markham, 1999, str. 11). Travma je del življenja ljudi povsod po svetu (Cvetek, 2009, str. 11).

Levine in Frederick (2015, str. 26) v svoji knjigi pišeta o uradni opredelitvi travme, kot jo opredeljujejo psihiatri in psihologi. Opišeta, da travma nastane kot odziv na izjemno stresni dogodek, ki presega meje običajnih človeških izkušenj in za katerega je značilno, da bi pri skoraj vsakem posamezniku povzročil intenziven psihološki pretres. Zaviršek (2012, str. 160) piše na o travmi kot o posledici nenadnega dogodka. Dogodek je lahko enkraten ali se ponavlja. Bercht (2005, str. 288) prav tako opisuje travmo kot en dogodek in ga opiše kot dejanje od zunaj, ki je lahko za nekoga tako intenzivno in močno, da ga rani. Travma ima tako zunanji kot notranji vidik, zato je potrebno delo ne le na psihološki ravni, temveč tudi na telesu posameznika (Levine in Frederick, 2015, str. 37).

Vsak je lahko travmatiziran, vendar je to, kakšen vpliv bo travma imela in kakšne posledice bo puščala, odvisno od posameznika. Travma se lahko pojavi ne glede na starost, socioekonomski status, kulturo, veroizpoved ali spolno usmerjenost (Midgley, Dent in Conolly, 2021, str. 3).

Rozman (2015, str. 33–34) pojasnjuje, da izraz travma označuje dogodek, ki pri posamezniku sproži tako intenziven nemir in stres, da presega njegovo zmožnost predelave in integracije čustev, občutkov ter spominov, povezanih s travmatično izkušnjo. Avtorica meni, da ko

govorimo o travmatičnih izkušnjah, imamo v mislih dejanja »višje sile«, med katere spadajo naravne izredne razmere, kot so poplave, potresi in cunamiji. Med te dogodke uvrščamo prav tako nenadne in nepričakovane dogodke, ki sprožijo strah in fizični napor, kar posledično povzroči izčrpanost. Imamo tudi grozote, katerih povzročitelj je človek, kot so posilstva, umori, ugrabitve. Avtorica poudarja, da ob omembi travmatičnih dogodkov običajno pomislimo na naravne katastrofe, kot so vojne. Raziskave razkrivajo, da kar 25 odstotkov vseh, ki so doživeli takšne težke dogodke, doživlja posledice travme.

Nekatera travmatična doživetja sčasoma izgubijo svojo intenzivnost in ostanejo le kot bolj ali manj neprijeten spomin, izkušnja, ki ponuja vpogled v to, čemu se v prihodnje izogniti ali kako ravnati bolje. V takšnih primerih travmatični stres deluje kot mehanizem učenja iz izkušenj. Večina teh doživetij nima trajnega vpliva na posameznikovo življenje. Vendar pa obstajajo travmatični stresi, ki ne izginejo, temveč ostanejo v posamezniku prisotni kot »živa« travmatična izkušnja, ki se nenehno obnavlja in ohranja svojo intenzivnost (Keck, Compton, Schoeneberg in Compton, 2017, str. 5).

V primerjavi z Diagnostičnim in statističnim priročnikom duševnih motenj (DSM-IV) in Diagnostičnim in statističnim priročnikom duševnih motenj (DSM-III) diagnostična merila Diagnostičnega in statističnega priročnika duševnih motenj (DSM-V) bolj jasno opredeljujejo, kaj šteje kot travmatični dogodek. Na primer spolni napad je posebej vključen, prav tako ponavljajoča se izpostavljenost, ki bi lahko veljala za policiste ali reševalce. Jezik, ki določa posameznikovo reakcijo na dogodek, intenziven strah, občutek nemoči ali groze, kot je bilo zapisano v DSM-IV, je bil odstranjen, saj se je izkazalo, da to merilo ni uporabno pri napovedovanju nastanka posttravmatske stresne motnje (PTSM) (American Psychiatric association, 2013).

DSM-V navaja, da se psihološka stiska, ki se pojavi pri posameznikih po izpostavljenosti travmatičnemu ali stresnemu dogodku, izraža na zelo raznolike načine. V določenih primerih se simptomi razlagajo v kontekstu anksioznosti ali strahu. Vendar pri mnogih ljudeh, ki so doživeli travmatične ali stresne dogodke, prevladuje fenotip, kjer so namesto simptomov, povezanih z anksioznostjo ali strahom, najizrazitejše klinične značilnosti anhedonija in disforija, zunanje izražanje jeze in agresivnega vedenja ali disociativni simptomi. Zaradi teh raznolikih

oblik klinične stiske so motnje, ki se pojavijo po izpostavljenosti katastrofalnim ali neprijetnim dogodkom, razvrščene v posebno kategorijo: motnje, povezane s travmo in stresorji. Poleg tega klinična slika pogosto vključuje kombinacijo omenjenih simptomov, z ali brez prisotnosti anksioznosti ali strahu (American Psychiatric association, 2013).

American Psychological Association – APA (2013a, b. d.) opredeljuje travmo kot čustveni odziv na grozen dogodek, kot so nesreča, zločin, naravna katastrofa, fizična ali čustvena zloraba, zanemarjanje, biti priča nasilju, smrt ljubljene osebe, vojna in drugo. Takoj po dogodku sta značilna šok in zanikanje.

Ko gre za travmo, ni dveh ljudi, ki bi jo doživljala popolnoma enako. Tisto, kar je za eno osebo dolgoročno škodljivo, je lahko za drugo spodbudno. Na širok spekter odzivov na grožnjo vplivajo številni dejavniki. Ti odzivi so odvisni od genetske zasnove, posameznikove zgodovine travm in celo od dinamike v njegovi ali njeni družini. Na primer nenadni glasni zvoki, kot so grmenje ali jezni kriki odraslih, lahko travmatizirajo dojenčke in majhne otroke. Seveda grmenje in kričanje redko predstavljata življenjsko nevarnost, vendar je pri travmi ključni dejavnik dojemanje grožnje in nezmožnost soočanja z njo (Levine, 1999, str. 1–5).

Zaviršek (2012, str. 160) meni, da travma nastane kot posledica dogodka, ki posamezniku povzroči izjemen stres in šok. Dogodek je lahko enkraten ali se ponavlja, izkušnja pa je zelo strašljiva in kompleksna. Travma se lahko nanaša na telo (zanemarjanje, fizično in spolno nasilje), odnos z bližnjo osebo (izguba bližnje osebe, nasilje, kot sta kričanje in psihično zanemarjanje), prekinitev poznanega (oseb, okolja), lahko pa je kombinacija vsega naštetega.

V literaturi najdemo različne definicije travme in travmatičnih dogodkov. Skupno vsem definicijam je, da travma predstavlja izjemno ogrožajoči dogodek, ki pri posamezniku povzroči intenziven strah, nad katerim nima nadzora in ga ne more obvladati. Tak dogodek ogrozi občutke nadzora nad lastnim življenjem, povezanosti z drugimi in smisla. Gre za tako močne dogodke, da pri posamezniku porušijo občutek varnosti in gotovosti (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 204).

Mešl, Drglin in Kuhar (2021, str. 948) v svojem znanstvenem prispevku poudarjajo, da je razumevanje travme tesno povezano s kontekstom, v katerem se o njej razpravlja. Travmatične izkušnje se lahko izražajo na različne načine, lahko so očitne ali prikrite, njihova intenzivnost pa sega od blažjih do zelo hudih oblik. Prav tako so lahko travme posledica enkratnega dogodka ali pa so dolgotrajne in se ponavljajo. Njihov izvor je lahko naraven, na primer v obliki naravne nesreče, kot je potres, ali pa so posledica človeškega delovanja.

2.1.1 Travmatična izkušnja

Levine (2015, str. 12) travmatično izkušnjo opredeljuje kot psihološko in zdravstveno motnjo uma ter poudarja, da psihologija in sodobna medicina premalo proučujeta in priznavata tesno povezanost med človekovim umom in telesom.

Rozman (2015, str. 53) ugotavlja, da travmatični dogodek pri posamezniku sproži »avtomatski telesni odziv«, znan kot »akutna stresna reakcija« ali »travmatski stres«. Če ta odziv traja dlje časa, pride do njegove izčrpanosti in na koncu odpove.

Mešl in Drobnič Radobuljac (2019, str. 204) opišeta travmatično izkušnjo kot dogodek, ki ogrozi občutek nadzora, smisla in povezanosti z drugimi.

Rozman (2015, str. 33) poudarja, da se travmatični dogodki za razliko od običajnih vsakodnevnih situacij pogosto povezujejo z grožnjo smrti, neposrednim srečanjem z nevarnostjo in izgubo, na primer službe, drugih dobrin. Posamezniki ob tem doživljajo občutke nemoči, groze, izgube nadzora in popolne uničenosti.

Stritih (2005, str. 333) pojasnjuje, da travmo sprožijo neposredna izkustva nasilja, kot so vojni dogodki, teroristični napadi, aretacije, zasliševanja in preiskave, ujetništvo, telesni napadi brez jasnega motiva, fizično nasilje v družini in roparski napadi. Poleg tega k razvoju travme prispevajo tudi prometne nesreče, naravne katastrofe, življenjsko ogrožajoče medicinske diagnoze, smrt bližnjih in razveze zakonskih zvez.

Travmatični dogodki presegajo naša pričakovanja o življenju ter porušijo občutek varnosti in zaupanja. Hkrati ogrozijo ustaljene mehanizme shajanja, jih jih posamezniki običajno obvladujejo in s katerimi se prilagajajo življenjskim izzivom (Rozman, 2015, str. 34–35).

Levine (2015, str. 15) pojasnjuje, da travma sproži biološki odziv, medtem ko Rozman dopolnjuje to razlago, saj poudarja, da je odziv na travmo pri posamezniku izjemno močan in da lahko povzroči resne posledice, kot so poškodbe (Rozman, 2015, str. 19–20).

Travmatski odzivi na ogrožajočo situacijo se pojavijo v naslednjih oblikah:

1. beg: aktivira se intenziven občutek strahu, ki poveča telesne in refleksne sposobnosti, pomagajoč posamezniku, da se umakne pred nevarnostjo;
2. boj: izbruhne občutek jeze, ki mobilizira posameznika za spopad z grožnjo;
3. otrplost: pojavi se čustvo groze, ki vodi v »tunelski vid«, s katerim se pozornost osredotoči izključno na grožnjo. Mišice dobijo več energije, medtem ko se delovanje notranjih organov upočasni;
4. odpoved: aktivira se patološki obrambni mehanizem disociacije. Posameznik otrpne in preneha z aktivnim odzivom. Doživlja občutek, da se situacija dogaja nekomu drugemu, kot da na dogajanje gleda s ptičje perspektive (Rozman, 2015, str. 55).

Pri odraslih je najpogostejši odziv na travmo, kot navaja Cvetek (2009, str. 99), reakcija, imenovana boj ali beg, ki predstavlja kompleksen telesni odziv, usklajen z aktivnostmi v možganih, kar omenja tudi Rozman (2015). Ta odziv se aktivira kot del biološkega mehanizma preživetja, ki se sproži v situacijah zaznane grožnje. Značilen del tega odziva je tudi zamrznjenost, ki je del zaščitne reakcije, v kateri telo, namesto da bi se fizično odzvalo z bojem ali begom, v trenutku »zmrzne« v stanju nemoči ali strahu. Levine (2015, str. 15) prav tako poudarja, da telo v času travme vstopi v stanje napetosti in pripravljenosti, saj se dojema kot nujno stanje za preživetje, v katerem telo postane občutljivo na grožnjo. Vendar pa ta zaščitna reakcija ni trajna. Ko um ponovno vzpostavi ravnotežje in se stresni odziv začne umirjati, se telo začne vračati v normalno stanje. Vendar če je ta proces povratka v normalnost prekinjen ali trajno moten, se lahko učinki travme utrdijo, pri čemer postane posameznik travmatiziran. To pomeni, da ne more učinkovito procesirati izkušnje, kar vodi v dolgotrajne fizične in

psihološke posledice, saj telo in um ostajata v stanju stalne pripravljenosti ali napetosti, ki preprečuje normalizacijo.

Ko posameznik doživi travmatično izkušnjo, se njegova psiha ne osredotoča na povezovanje, temveč deluje v smeri razdruževanja, razcepljenosti in ločevanja (Kalshed, 2019, str. 84).

Po Repiču (2008, str. 51) lahko travmatična izkušnja pri posamezniku začasno ali trajno spremeni njegovo sposobnost učinkovitega soočanja s situacijo.

Travmatični dogodki lahko močno vplivajo na posameznikovo telo, kar se izraža v različnih telesnih odzivih, ki pogosto presegajo zgolj čustveno raven. Ti odzivi vključujejo fiziološke spremembe, kot sta pospešen srčni utrip in povečana mišična napetost, ter dolgotrajne težave, kot so kronične bolečine v telesu in motnje spanja (Levine in Frederick, 2015, str. 23).

Odziv posameznika na travmatični dogodek je odvisen od številnih dejavnikov, ki medsebojno vplivajo na njegovo doživljanje in obvladovanje travme. Sem spadajo narava in intenziteta dogodka, ki določata, kako resno in obsežno bo travma vplivala na posameznika. Ključni dejavnik je tudi stopnja izpostavljenosti dogodku, saj daljša ali ponavljajoča se izpostavljenost povečuje tveganje za resnejše posledice. Prav tako sta pomembna vzrok ali storilec dogodka, saj lahko osebna percepcija odgovornosti in tudi občutki krivde vplivajo na način obvladovanja travme. Posameznikova odpornost, torej njegova notranja moč in prejšnje izkušnje s stresom, igra pomembno vlogo pri tem, kako se bo spopadel s travmo. Pomemben dejavnik predstavlja tudi pomen, ki ga posameznik pripisuje dogodku, saj lahko osebni odnosi in vrednote oblikujejo odziv na travmo. Pomoč podporne mreže, kot so družina, prijatelji ali strokovnjaki, prav tako močno vpliva na obvladovanje travme, saj ustrezna podpora omogoča boljše spoprijemanje z dogodkom. Ne nazadnje pa sposobnost razumevanja in interpretacije travme omogoča posamezniku, da predela dogodek na način, ki zmanjša njegov negativni vpliv na duševno in telesno zdravje (Levine in Kline, 2018, str. 24–25).

Rakovec (2024) navaja, da je travmatski dogodek subjektivna izkušnja, katere intenzivnost je odvisna od posameznikove percepcije, apercepcije in vrednotenja

2.1.2 Dejavniki, ki vplivajo na doživljanje in prenos travme

2.1.2.1 Varovalni dejavniki

Cvetek (2009, str. 31–32) je v svoji kvalitativni raziskavi, izvedeni leta 2006, analiziral 36 primerov terapevtskih obravnav posameznikov s travmatskimi izkušnjami in pri tem identificiral ključne varovalne dejavnike, ki prispevajo k obvladovanju travme in spodbujanju psihološke odpornosti. Med najpomembnejšimi varovalnimi dejavniki je izpostavil podporne odnose z najbližjimi, zlasti z materjo in očetom, kar kaže na ključno vlogo primarne družine pri zagotavljanju občutka varnosti in opore. Posebej je poudaril tudi pomen pozitivnega odnosa do duhovnosti oziroma vere, ki lahko posamezniku nudi notranjo oporo in smisel v težkih trenutkih. Fizična prisotnost skrbnikov se je izkazala za pomemben dejavnik, ki vpliva na občutek stabilnosti in varnosti, medtem ko uspeh v šoli, delavnost in ustvarjalnost krepijo občutek osebne kompetentnosti in samozavesti. Poleg tega so moč, odločnost in volja do življenja ključni elementi za premagovanje ovir in ohranjanje upanja v neugodnih okoliščinah. Odhod iz travmatičnega okolja pa se je pokazal kot odločilen dejavnik za prekinitev negativnih vplivov in začetek procesa okrevanja. Družina kot vrednota in povezanost z bližnjimi, vključno s pomočjo sorojencev, sorodnikov in prijateljev, so dodatni varovalni elementi, ki zagotavljajo čustveno oporo in socialno mrežo. Cvetek (2009) je poudaril tudi pomembnost možnosti za pogovor o travmatičnih izkušnjah, kar omogoča sprostitev čustvene napetosti in boljše razumevanje ter predelavo travme. Ti dejavniki skupaj prispevajo k razvoju odpornosti in boljšemu obvladovanju travmatičnih doživetij.

Tudi Solarovič (2005, str. 9) navaja dejavnike, ki posamezniku nudijo zaščito in ga varujejo pred negativnimi vplivi travmatičnih izkušenj. Pri tem poudari uspešno soočanje s preteklimi obremenjujočimi situacijami, močno socialno podporo, ki se kaže v razumevanju in skrbi s strani bližnjih, hitro zagotavljanje pomoči ter dostop do informacij o razpoložljivih oblikah pomoči. Poleg tega višja stopnja izobrazbe prav tako prispeva k boljši odpornosti proti stresu in učinkovitosti pri iskanju rešitev.

Herman (2010, str. 57) ugotavlja, da imajo osebnostne značilnosti relativno omejen vpliv na obvladovanje situacij, ki so za posameznika izjemno obremenjujoče, vendar lahko v določenem obsegu delujejo kot varovalni dejavniki. Mednje uvršča posameznikovo otroštvo kot temelj za

razvoj odpornosti, prilagodljivost, sposobnost premišljenega in aktivnega soočanja z izzivi ter občutek nadzora nad lastno usodo. Prav tako izpostavlja pomen visoko zastavljenih moralnih vrednot, družabnosti in zrelosti v času soočanja s travmatično situacijo kot elemente, ki lahko pripomorejo k učinkovitejšemu spoprijemanju in okrevanju.

Pozitivne izkušnje, kot so podporni odnosi z odraslimi, občutek varnosti, ljubezen in skrb, lahko zmanjšajo negativne učinke obremenjujoče izkušnje iz otroštva in spodbudijo rezilientnost – zmožnost posameznika, da se uspešno prilagodi kljub težkim okoliščinam. Ključni vidiki pozitivnih izkušenj iz otroštva vključujejo stabilne odnose s starši, učitelji ali mentorji, občutek pripadnosti in samoučinkovitost, prepričanje, da lahko posameznik vpliva na svoje življenje. Prisotnost teh izkušenj je tesno povezana z razvojem socialno-čustvenih veščin in s sposobnostjo premagovanja stresnih situacij (Kuhar in Zager Kocjan, 2022, str. 98–100).

Mešl in Radobuljac (2019, str. 203) prav tako navajata, da je naša sposobnost za odziv na nevarnost odvisna od številnih dejavnikov, kot so dogodek sam, življenjski kontekst osebe v času travmatičnega dogodka, telesne in psihološke značilnosti, naučene zmožnosti in občutek lastne sposobnosti za spoprijemanje z nevarnostjo.

2.1.2.2 Ogrožajoči dejavniki

Doživljanje travmatičnih izkušenj je pogosto povezano s prisotnostjo ogrožajočih dejavnikov, ki lahko dodatno povečajo tveganje za negativne posledice.

Cvetek (2009, str. 31–32) je v svoji kvalitativni raziskavi, izvedeni leta 2006, ki je zajemala 36 primerov terapevtskih obravnav oseb s travmatskimi izkušnjami, izpostavil številne ogrožajoče dejavnike, ki otežujejo soočanje s travmo in povečujejo tveganje za dolgoročne negativne posledice. Med temi dejavniki je posebej poudaril čustveno odsotnost matere in zavrženost s strani očeta, kar močno vpliva na občutek zapuščenosti in pomanjkanja varnosti pri otroku. Pomanjkanje komunikacije o travmatičnih dogodkih, pogosto izraženo v obliki molka znotraj družine, dodatno poglablja čustveno izolacijo in otežuje proces predelave travme. V skoraj 17 % primerov so bili zaznani vzorci vzbujanja občutkov sramu, krivde in zavrženosti, kar še dodatno obremenjuje posameznike in spodkopava njihovo samozavest. Med resnimi ogrožajočimi dejavniki so bili prepoznani tudi primeri telesnega in duševnega nasilja,

alkoholizem v družini, konfliktni odnosi ter odtujenost med starši. Solarovič (2005, str. 7–9) poudarja, da je pri oceni tveganja za razvoj travme ključno upoštevati več dimenzij travmatičnega dogodka. Med pomembnimi dejavniki navaja intenzivnost travme, njeno vrsto, trajanje in moč začetne reakcije posameznika na dogodek. Posebej izpostavlja, da na tveganje pomembno vplivajo travmatične izkušnje v zgodnjem otroštvu in težavne življenjske okoliščine v tem obdobju.

Ambrašič (2000, str. 15) pa meni, da travma nastane kot posledica dejavnikov, ki so povezani z intenzivnim stresom. Avtor prav tako stres definira kot skupek telesnih, kognitivnih, čustvenih in vedenjskih odzivov posameznika. To stanje se pojavi, kadar posameznik zaznava zahteve iz okolja kot prekomerne in takšne, da presegajo njegove zmožnosti učinkovitega obvladovanja situacije.

Obremenjujoče izkušnje vključujejo dogodke, ki so za otroka travmatični in lahko dolgoročno vplivajo na njihovo duševno zdravje, socialno funkcioniranje in akademske dosežke. Med najpogostejšimi obremenjujočimi izkušnjami (OIO) iz otroštva so čustveno in telesno nasilje, zanemarjanje, razveza staršev, nasilje med družinskimi člani ter odvisnosti ali duševne bolezni odraslih v gospodinjstvu. Raziskava avtoric Kuhar in Zager Kocjan (2022, str. 95–98) je pokazala, da je kar 75 % mladih poročalo o vsaj eni obremenjujoči izkušnji, medtem ko jih je 22,7 % doživelo štiri ali več, kar predstavlja kritično mejo, povezano z negativnimi posledicami. Posamezniki z večjim številom OIO so imeli znatno večje tveganje za slab šolski uspeh. OIO vplivajo na različne vidike, vključno s slabšimi kognitivnimi sposobnostmi, večjimi težavami z disciplino in nižjo motivacijo za učenje. Na primer učenci z več OIO so pogosteje doživljali težave pri pozornosti in samoregulaciji, kar jih je pogosto vodilo v začarani krog neuspeha in slabšanja samopodobe.

Mešl in Drobnič Radobuljac (2019, str. 206–207) poudarjata, da travmatične izkušnje v otroštvu vedno izvirajo iz zunanjih dejavnikov in jih otrok nikoli ne povzroči sam. Otroci imajo zaradi manj razvitega socialnega in kognitivnega sistema manj sposobnosti za omilitev psiholoških posledic stresnih dogodkov, zato se lahko simptomi travme pri njih pojavijo že ob manj intenzivnih stresorjih kot pri odraslih. Prav tako ugotavljata, da stresne izkušnje iz otroštva vplivajo na psihološko, zdravstveno in socialno stanje posameznika v odrasli dobi.

2.1.3 Posttravmatska stresna motnja

PTSM je izrazita anksiozna reakcija, ki se lahko pojavi kot posledica preživetja izjemno travmatičnega dogodka in izhaja iz akutne stresne motnje (ASM). Oseba, ki doživi tak dogodek, je pogosto močno prestrašena, občuti nemoč ali je v šoku. Ta motnja se kaže v dolgotrajnem ponovnem doživljanju travme, kar vključuje pogoste in nenadzorovane spomine, nočne more ter intenzivne čustvene in/ali telesne odzive ob stiku z ljudmi ali situacijami, ki spominjajo na travmatični dogodek (Bajželj, b. d.).

PTSM predstavlja skupek znakov in simptomov, ki se pojavijo nekaj časa po izkušnji izjemno hudega travmatičnega dogodka ali intenzivnega stresa. Gre za zakasnelo psihološko reakcijo na izjemen stres, ki ga povzročijo ekstremni dogodki, kot so fizični napadi, naravne katastrofe, prometne nesreče, posilstvo, ugrabitev, priča smrti, vojna in ubijanje ali druge oblike mučenja. Ti dogodki pogosto spremljajo občutki ekstremnega strahu pred smrtjo, nemoči in groze, ki močno presegajo sposobnost posameznika za učinkovito soočanje (Nacionalni program duševnega zdravja, b. d.).

APA (2013c, b. d.) opredeljuje PTSM kot duševno motnjo, ki se lahko razvije pri posameznikih, ki so doživeli ali bili priča različnim travmatičnim dogodkom, kot so hude prometne nesreče, teroristični napadi, vojna ali nasilna dejanja drugih oseb. Posledice PTSM vključujejo podoživljanje travmatičnega dogodka v obliki vsiljivih spominov ali nočnih mor, kar spremljajo intenzivne in moteče misli ter čustva, povezana s travmatično izkušnjo. PTSM je pogosto povezana z drugimi stanji, kot so depresija, zloraba substanc, kognitivne motnje, težave s spominom ter telesne in duševne zdravstvene težave.

PTSM je v veliki meri posledica zmanjšane sposobnosti razlikovanja med preteklimi in sedanjimi dogodki. Osrednjo vlogo pri tem imajo intenzivni telesni občutki, ki delujejo kot sprožilci spominov na travmatične izkušnje, ki so ogrozile posameznikovo življenje ali telo. Ti vsiljivi spomini, pogosto v obliki »flashbackov«, so lahko tako intenzivni, da um in živčni sistem prepričajo, da se pretekli dogodek dejansko odvija v sedanjosti. V takšnih trenutkih telo pogosto reagira na enak način, kot je med prvotnim dogodkom. Posledično posamezniki s PTSM razvijejo povečano občutljivost za sprožilce, ki lahko sprožijo tovrstne reakcije. Pogosto

te sprožilce napačno enačijo s prvotno travmo, kar vodi v izgubo dvojnega zavedanja, ključne sposobnosti, ki omogoča ločevanje med preteklostjo in sedanjostjo (Rothschild 2017, str. 53).

Soočanje s spomini na travme je težko, ker so zelo čustveno nabiti in nasprotujejo našim prepričanjem o tem, kako svet deluje. Spomini na travme so lahko shranjeni v različnih delih možganov in kodirani drugače kot običajni spomini. Nekateri deli travmatičnega dogodka so zavestno obdelani in verbalno dostopni, kar pomeni, da si zlahka zapomnimo, kje smo bili, kaj smo počeli in kako smo reagirali po dogodku. Drugi deli dogodka pa so obdelani nezavedno in so situacijsko dostopni, kar pomeni, da imamo manj nadzora nad tem, kdaj in kako se jih spomnimo. Ti spomini se pogosto sprožijo, ko nas nekaj spomni na travmatični dogodek, kot so ljudje, kraji, vonji, zvoki in občutki. Situacijsko dostopni spomini so pogosto bogati s podrobnostmi, ki so jih možgani hitro obdelali med travmatičnim dogodkom (Rakovec, 2024).

Zalar (2009, str. 2) opisuje simptome PTSM:

- ponavljajoče se sanje o stresnem dogodku;
- »flash back« oziroma vsiljivi spomini;
- težave s koncentracijo;
- razdražljivost;
- težave s spanjem;
- nezmožnost priklica pomembnih informacij v zvezi z dogodkom;
- pomanjkanje zanimanja za dejavnosti in sodelovanje pri njih;
- huda duševna stiska ob soočenju z ljudmi, krajem ali čemer koli, kar spominja na stresni dogodek;
- občutki krivde zaradi nastalega stresnega dogodka;
- občutek odmaknjenosti od drugih;
- občutek prikrajšanosti pri načrtovanju prihodnosti.

Medtem ko Zalar (2009) opisuje simptome PTSM, pa APA (2013a, b. d.) deli te simptome na naslednje štiri kategorije:

- vsiljevanje: vsiljive misli, kot so ponavljajoči se, nenadzorovani spomini, vznemirjajoče sanje ali podoživljanje travmatičnega dogodka (flashbacki). Flashbacki so lahko tako

živi, da imajo ljudje občutek, da ponovno doživljajo travmatično izkušnjo ali da jo vidijo pred svojimi očmi;

- izogibanje: izogibanje opomnikom na travmatični dogodek lahko vključuje izogibanje ljudem, krajem, dejavnostim, predmetom in situacijam, ki lahko sprožijo neprijetne spomine. Prav tako je značilno izogibanje mislim in čustvom, ki so povezane s travmatičnim dogodkom (Rakovec, 2024);
- spremembe v kogniciji in razpoloženju: nezmožnost spomniti se pomembnih vidikov travmatičnega dogodka, negativne misli in občutki, ki vodijo v dolgotrajna in izkrivljena prepričanja o sebi ali drugih, izkrivljeno razmišljanje o vzrokih ali posledicah dogodka, kar vodi v napačno krivljenje sebe ali drugih; stalni strah, groza, jeza, krivda ali sram; bistveno zmanjšano zanimanje za dejavnosti, ki so jih prej uživali; občutek odmaknjenosti ali odtujenosti od drugih; nezmožnost doživljanja pozitivnih čustev;
- spremembe v vzburjenju in reaktivnosti: simptomi vzburjenosti in reaktivnosti lahko vključujejo razdražljivost in izbruhe jeze, tvegano ali samouničujoče vedenje, pretirano budnost in sumničavost do okolice; pretirano pretresljivost ali težave s koncentracijo in spanjem.

Spremembe v diagnosticiranju PTSM v DSM-V so prinesle več pomembnih posodobitev. PTSM je zdaj vključena v novo poglavje, poimenovano »Travma in s stresom povezane motnje«, medtem ko je bila prej obravnavana kot anksiozna motnja. Poimenovanje motnja je ohranjeno, travmatični dogodek pa je zdaj bolj jasno opredeljen, pri čemer je spolni napad eksplicitno vključen. Simptomi PTSM so zdaj razdeljeni v štiri diagnostične skupine, prej so bili razdeljeni v tri, in sicer so to: podoživljanje, izogibanje, negativne kognicije in razpoloženja ter vzburjenje (Rakovec, 2024).

Iz podatkov je razvidno, da le 7–10 % posameznikov, ki so izpostavljeni travmatskim dogodkom, dejansko razvije simptome PTSM (Levers, 2012, str. 36).

Gostečnik (2019, str. 110) poudarja, da vse več raziskav nakazuje močno povezavo med dolgotrajnim doživljanjem bolečine in razvojem simptomov PTSM, ki se lahko izrazijo v odrasli dobi. Ključne nevrološke spremembe se pojavljajo v desni možganski hemisferi, natančneje v insularnem korteksu, ki ima osrednjo vlogo pri zaznavanju somatskih občutkov in bolečine ter

pri obdelavi senzoričnih in afektivnih vidikov bolečine. Takšne spremembe lahko pomembno vplivajo na razvoj posameznika že v otroštvu in kasneje v odraslosti, saj pogosto preprečijo ustrezno oblikovanje mehanizmov za obvladovanje bolečine. Neprepoznana in neobravnavana PTSM se pogosto razvije v generalizirano anksioznost, depresijo ali resnejše psihosomatske težave. Depresija se lahko pojavi samostojno, vendar približno 60 % ljudi doživlja tako simptome depresije kot anksioznih motenj. Nezdravljene anksiozne motnje, kot so generalizirana anksiozna motnja, socialna fobija, panična motnja in obsesivno-kompulzivna motnja, povzročajo močan čustveni stres, izčrpajo posameznika in vodijo v veliko trpljenje tako za obolelega kot za njegove bližnje (Modic, b. d.).

2.1.4 Posledice travmatičnih dogodkov

Ule (2012, str. 5) poudarja, da bolezen ni zgolj telesni problem, temveč celosten izziv, ki presega fizične simptome. Razlaga, da bolezen pomembno vpliva na več vidikov posameznikovega življenja, saj povzroča spremembe v socialnem statusu, kar lahko vpliva na način, kako posameznik zaznava svojo vlogo v družbi. Poleg tega izpostavlja, da bolezen posega v samopodobo, kar pomeni, da se lahko posameznikova percepcija samega sebe bistveno spremeni. Prav tako bolezen vpliva na kakovost življenja, saj pogosto omejuje posameznikove dejavnosti, sproščanje in uživanje v življenju. Ne nazadnje pa avtorica opozarja, da bolezen spreminja tudi medosebne odnose.

Nepredelani travmatični stresni dogodki lahko vodijo do različnih psiholoških in vedenjskih posledic, med katerimi je PTSM. Poleg te pa številni avtorji, med njimi Gostečnik (2009), Cvetek (2009) in Van der Kolk (2023), izpostavljajo tudi pojav depresije, povečano agresivnost do sebe in drugih, depersonalizacijo, disociacijo, kompulzivno ponavljanje travmatičnih scenarijev, spremembe vrednotnih sistemov ter upad funkcioniranja na družinskem in poklicnem področju. Prav tako se lahko pojavijo spremembe v duhovnem doživljanju, somatizacija, samodestruktivno vedenje, nezaupanje, sram, krivda, obtoževanje in sovraštvo do sebe. Hodas (2006, str. 18) dodatno navaja preokupiranost s spomini na travmatični dogodek, težave s koncentracijo, strah in izgubo občutka za čas. Kragelj (2016, str. 21) še poudarja, da se pri posamezniku, ki doživlja travmo, obrambni mehanizem popolnoma izklopi, kar vodi v stanje vdaje. Čeprav fizični beg v danem trenutku ni mogoč, se lahko oseba brani z duševnim umikom, tako da spremeni svoje stanje zavesti.

Raziskave so pokazale, da posamezniki pogosto doživljajo travmatske simptome, vendar jih sami ne prepoznajo kot take. Levine (2015, str. 41) navaja, da približno 10–15 % ljudi trpi za nepojasnjenimi napadi panike ali različnimi fobijami, medtem ko kar 75 % uporabnikov, ki poiščejo zdravniško pomoč, poroča o psihosomatskih težavah.

Travmatizirana oseba se znajde ujeta v svoj lastni, temačni notranji svet, kjer doživlja življenje kot niz ponavljajočih se travmatičnih dogodkov. Kot je navedeno, travma povzroča motnje na področjih spomina, osebnosti in telesnega funkcioniranja posameznika, ki je prestal nesrečni dogodek. Posledice travme za osebnost se odražajo v specifičnih psihičnih spremembah: ljudje, ki so doživeli travmo, postanejo hkrati iskalci drame in intenzivnih občutkov ter izrazito občutljivi na stres in določene dražljaje (Rozman, 2015, str. 39).

Travma lahko močno ogrozi telesno integriteto žrtve, kar se odraža na različnih področjih telesnega in duševnega zdravja. Po Hermanovi opredelitvi (2010, str. 259) telesna integriteta vključuje:

- skrb in zanimanje za lastno zdravje;
- kakovost in trajanje spanja;
- urejenost prehranjevalnih navad;
- redno vključevanje v športne aktivnosti;
- sposobnost soočanja s posttravmatskimi simptomi;
- obvladovanje samodestruktivnega vedenja in miselnih vzorcev.

Zaradi travmatične izkušnje lahko pride do disociacije, ki sprva služi kot prilagoditveni mehanizem, sčasoma pa lahko postane neustrezna. Oseba začne disociacijo uporabljati tudi v situacijah, kjer bi težavo lahko rešila z nekaj truda (Van der Kolk, 2023, str. 218–219). Rozman (2015, str. 81–86) opredeljuje disociacijo kot stanje, v katerem običajno usklajene funkcije zavesti, spomina, osebnosti in zaznavanja postanejo nepovezane. Med disociacijo so prizadeti različni vidiki človekovega doživljanja, vključno s spomini, občutkom za prostor in čas, pa tudi izkušnjo telesa, sveta, uma, mišljenja, vedenja, čutenja in govora.

Rozman (2015, str. 81) nadaljuje, da disociacija pomeni razcep osebnosti na dva dela. Prvi del predstavlja travmatični vidik, ki ga posameznik globoko potlači skupaj z drugimi potlačenimi

spomini. Drugi del je navidezno navadni del, h kateremu se posameznik zateče in se vede, kot da travma ni nikoli nastopila, kar mu omogoča nadaljevanje vsakdanjega življenja.

Levine (2015, str. 112–114) navaja najpogostejše simptome v zgodnjih fazah travme, ki pa so:

- povečano razburjenje;
- zakrčenost;
- disociacija;
- občutki nemoči.

Po Levinu (2015, str. 113) so splošni simptomi travmatične izkušnje: zmanjšana čustvena odzivnost, odmaknjenost, tesnoba, napadi panike, fobije, kronična utrujenost, zmanjšano zanimanje za življenje, pretirana preplašenost, psihosomatska obolenja, strah pred smrtjo, pogost jok, privlačnost nevarnih situacij, pozabljivost, pretirana ali pomanjkljiva seksualna aktivnost, nezmožnost ljubiti in pretirana čustvenost.

Pojavita se lahko čustvena otopelost in socialna izolacija, ki ju pogosto spremljajo občutki sramu, praznine in krivde. Občutki krivde so praviloma povezani z dejstvom, da je posameznik preživel, medtem ko so drugi izgubili življenje (Scaer, 2001, str. 140–142). Občutki sramu pri posameznikih z izkušnjo travme so globoko povezani z njihovo identiteto in občutkom lastnega jaza. Takšni posamezniki doživljajo občutek, da je z njimi kot osebami nekaj temeljno narobe. Ta specifična oblika sramu, ki je tesno povezana s travmatičnimi izkušnjami, se v literaturi pogosto imenuje travmatski ali toksični sram (Rozman, 2015, str. 161–165). Poleg sramu se pri mnogih pojavi tudi občutek praznine, ki izhaja iz izgube pozitivnega vrednotenja samega sebe.

Bouwkamp (1996, str. 36) navaja, da osebe s travmatičnimi izkušnjami ne zaupajo v svoje sposobnosti in njihova vrednost se poruši, zaradi česar se pogosto doživljajo kot ničvredne ali celo pokvarjene. To globoko negativno samovrednotenje jih prepričuje, da niso vredne ljubezni ali sprejetosti. Avtor tudi meni, da travma pogosto povzroča različne fiziološke simptome, med katerimi so kronične bolečine v trebuhu, motnje hranjenja, kot so anoreksija, kompulzivno prenajedanje in bulimija, težave s spanjem, motnje dihanja, kot sta hiperventilacija in oteženo zajemanje sape, krči in občutek mravljinčenja v rokah, ponavljajoči se glavoboli ter težave z

delovanjem sečil. Poleg telesnih simptomov se travmatizirane osebe soočajo tudi z izgubo občutka lastnega jaza.

Levine (1997 in Frederick, str. 147–149) omenja pri posledicah povečano občutljivost na zvok in svetlobo, izrazita čustvena nihanja, razvoj različnih fobij ter zmanjšano sposobnost obvladovanja stresa. Nekateri posamezniki celo iščejo nevarne situacije, saj se v njih počutijo bolj žive. Gostečnik (2008, str. 64) dodaja, da lahko travmatizirane osebe izgubijo nadzor nad svojimi impulzi, kar se pogosto odrazi v nezmožnosti uravnavanja agresivnih odzivov. Svet okoli sebe dojemajo kot izjemno sovražen in zastrašujoč prostor. Zaradi sprememb v možganih, ki jih povzroči travma, takšni posamezniki pogosto ne morejo jasno ločevati med spomini na pretekla travmatična doživetja in mentalnimi predstavami sedanjosti.
Carnes (1997, str. 1–27) ugotavlja, da se vedenjski vzorci posameznikov, ki so doživeli travmo, pogosto gibljejo med dvema ekstremoma: skrajno rigidnostjo in kaotičnostjo. Travmatizirane osebe lahko razvijejo pretirano rigidnost kot način zaščite in obvladovanja okolja. Ta rigidnost se kaže v strogih rutinah, močni potrebi po nadzoru, neprilagodljivosti, strogi zavezanosti pravilom in normam ter odporu do sprememb. Gre za obrambni mehanizem, ki posameznikom omogoča, da v svojem življenju občutijo vsaj nekaj varnosti in predvidljivosti. Po drugi strani pa se lahko travma izrazi v obliki kaotičnega življenjskega sloga, zaznamovanega z impulzivnostjo, nepremišljenimi odločitvami ter težavami pri vzpostavljanju strukture in rutine. Takšne osebe pogosto doživljajo nepredvidljive in nestabilne situacije, pogoste krize ter intenzivna čustvena nihanja. Ta kaos je pogosto posledica nezmožnosti obvladovanja lastnih čustev in okoliščin, kar vodi v neorganiziranost in nestabilnost.

Po travmatični izkušnji, ki povzroči globoko izgubo, vključno z občutkom izgube lastnega jaza, posameznik nikoli več ni enak. Dejavnosti, ki so mu prej prinašale zadovoljstvo, izgubijo svoj pomen, kar pogosto vodi v čustveno otopelost, ki se lahko izraža kot depresija. Poleg tega se pojavi izrazita težnja po izogibanju in zatiranju telesnih senzacij ter po strogi kontroli čustev, da bi posameznik zmanjšal notranje nelagodje (Cvetek, 2009, str. 22–23).

2.2 VRSTE TRAVME

Različni avtorji govorijo o različnih vrstah travme. Najpogosteje jo delimo na akutno, kronično in kompleksno (Levy, Yirmiya, Goldstein in Feldman, 2019; Luyten, Campbell in Fonagy, 2019; Ford in Courtois, 2009). Druga pogosta delitev je delitev na »travmo z velikim T« in »travmo z malim t« (Brewerton, Alexander in Schaefer, 2018; American Psychiatric Association, 2013). Levine (2004) še navaja razlikovanje med šok travmo in razvojno travmo, pri čemer je razvojna travma pogosto označena kot kompleksna travma. Poleg tega poznamo še sekundarno travmo (Molnar idr., 2017; McCann in Pearlman, 1990; Cvetek, 2009), zgodovinsko travmo (Gone idr., 2019; John-Henderson in Ginty, 2020; Conching in Thayer, 2019), kolektivno travmo (Crosby, Howell in Thomas, 2020; Stanley, Zanin, Avalos, Tracy in Town, 2021) in številne druge oblike travme (Blarin, 2024, str. 3)

Kljub številnim vrstam travm sem se jih odločila predstaviti le majhen spekter, ki jih v nadaljevanju tudi opišem in opredelim.

2.2.1 Travma z velikim T in travma z malim t

Koncept velike in male travme se je razvil znotraj psihoterapevtske prakse pri delu z ljudmi, ki so kazali simptome, značilne za travmatične izkušnje, vendar pri njih ni bilo mogoče postaviti diagnoze PTSM. To izhaja iz ugotovitve, da koncept PTSM, prvotno razvit in opredeljen za vietnamske veterane, ne zajema vseh motenj, povezanih s posledicami travmatskega stresa. Še posebej to velja za posameznike, ki kažejo simptome travmatskega stresa, vendar niso doživeli velikega travmatskega dogodka, kar je ključno merilo za diagnozo PTSM (Shapiro, Wesselmann in Mevissen, 2017, str. 43).

Travma z velikim T označuje travmatična doživetja, ki ustrezajo definiciji psihološke travme, kot je opisana v DSM-IV. Velike travme so običajno povezane z dogodki, ki so značilni za razvoj PTSM, kot so posilstvo, priča umoru, naravne katastrofe, vojni zločini ali hude poškodbe (Shapiro, Wesselmann in Mevissen, 2017, str. 44). Sem spadajo tudi naravne ali civilizacijske nesreče s hudimi telesnimi poškodbami in bolezni, ki vodijo v trajne ali kronične motnje, vključno s pridobljeno oviranostjo. Travme z malim t vključujejo pretirane stresne življenjske situacije, ki same po sebi običajno ne povzročijo simptomov, potrebnih za diagnozo PTSM.

Kljub temu zahtevajo klinično pozornost, saj lahko njihovo kopičenje ali kombinacija z drugimi dejavniki vodijo v duševne težave ali bolezni. Primeri malih travm so stalna diskriminacija na podlagi rase, etnične pripadnosti ali manjšinskega statusa, verbalna zloraba, spletno nadlegovanje, ločitev, resne zdravstvene težave, duhovna zloraba, čustveno izsiljevanje, izguba bližnjega ali njegova huda poškodba. Če takšni dogodki ostanejo neobravnavani, lahko sčasoma privedejo do simptomov PTSM pri posamezniku ali njegovih bližnjih (Shapiro, Wesselmann in Mevissen, 2017, str. 43). Travme z velikim T označujejo katastrofe, medtem ko travme z malim t predstavljajo grozote, ki jih povzročijo ljudje.

2.2.2 Razvojna kompleksna travma

Razvojna travma se lahko pojavi kot posledica ponavljajočih se travmatičnih izkušenj v otroštvu in ima dolgoročne posledice, ki pogosto vodijo v znižano kakovost posameznikovega življenja. Delo s posamezniki, ki se soočajo z razvojno travmo, zahteva specifična znanja in prilagojene pristope, saj gre za kompleksno in občutljivo področje (Poni Goriška, 2024).

Heller in LaPierre (2012, str. 6–7) poudarjata, da zgodnejša izkušnja travme povzroča globlje fiziološke in psihološke posledice, ki vplivajo na posameznikovo identiteto, dojemanje sveta in samopodobo. V otroštvu je za zdrav razvoj ključna varna navezanost, ki otroku zagotavlja občutek, da so starši zanesljivi, dostopni in mu vedno na voljo.

Razvojna travma je izraz, ki se uporablja za opis vpliva zgodnjih, ponavljajočih se travm in izgub, ki se zgodijo v otrokovih pomembnih odnosih, običajno zgodaj v življenju. Še nerojeni otroci lahko utrpijo travme v maternici, če je bila njihova mati v nasilnem razmerju s partnerjem, prijateljem ali družinskim članom, uživala alkohol ali druge prepovedane substance, imela sama v preteklosti travmo, imela resne duševne težave ali doživljala toksični stres (Rakovec, 2024).

Ker se razvojna travma zgodi v ključnih odnosih, jo je mogoče tudi odpraviti znotraj odnosov – odnosi zdravijo odnosno travmo. Razvojno travmo je mogoče odpraviti, če je ponujena prava intervencija ob pravem času, v pravem vrstnem redu in v daljšem časovnem obdobju (Rakovec, 2024).

Treisman (2017, str. 13–16) navaja, da se odnosna travma večinoma nanaša na medosebne odnose, vendar jo lahko razumemo tudi v širšem kontekstu, vključuje odnose s telesom, umom, družbo, mislimi in različnimi podsistemi (posameznik, družina, skupnost). Izraz odnosna travma, povezana z navezanostjo, se uporablja za otroke, ki so doživeli travmo v svojih odnosih, najpogosteje znotraj družine ali skrbniškega odnosa, in se razlikuje od travme, ki jo povzročijo različne nesreče.

Rotschild (2000, v Kompan Erzar, Rožič in Simonič, 2011, str. 104) poudarja, da je za otroke najhujša oblika travme tista, ki se razvije v odnosih, torej odnosna oziroma razvojna travma. Ta vrsta travme se nanaša na odnose med otrokom in njemu pomembnimi osebami. V najzgodnejših letih je otrok popolnoma odvisen od svojih staršev, vendar nekateri starši to izkoristijo, zaradi česar so otroci izpostavljeni škodljivim odnosom, ki vključujejo zlorabe, zanemarjanje, zapuščenost, nasilje, odvisnost in psihične težave staršev.

Razvojna travma je pogosto prezrta, saj se lahko manifestira kot vedenjske težave pri otrocih ali kot druge specifične stiske, kar lahko vodi do napačne usmeritve pozornosti. Da bi otroku ustrezno pomagali, je ključno razumeti, da travma prekine njegove razvojne procese. Njegovi bližnji odnosi so prežeti s strahom, kar pomeni, da ne morejo služiti kot kontekst za okrevanje. Pri delu z otroki, ki so doživeli nasilje ali zanemarjanje v družini, so ključne zgodnje intervencije, ki temeljijo na zagotavljanju varnega okolja (Mešl in Drobnič Radobuljac, 2019, str. 209).

Kompleksna travma zajema ponavljajočo se ali dolgotrajno izpostavljenost travmatičnim dogodkom, ki so pogosto medosebne narave ali pa vključujejo različne vrste travmatskih izkušenj. Mednje spadajo incestna spolna zloraba, fizična in čustvena zloraba, zanemarjanje, nezmožnost zaščite ter trgovina z ljudmi. Kompleksna travma je tesno povezana z motnjami v odnosih s pomembnimi drugimi in z razvojem nevarnih stilov navezanosti. Žrtve pogosto razvijejo občutek, da nikomur ne morejo zaupati, da nimajo podpore in da so prepuščene same sebi (Schore in Shore, 2008, str. 12).

Hall (2021) izpostavlja, da je posebnost razvojne travme v tem, da jo skoraj vedno povzroči otrokova primarna skrbniška oseba. To ni nujno, da so starši, lahko so tudi babica, drug sorodnik ali kateri koli drug skrbnik, ki prevzame odgovornost za otroka. Travma, ki se pojavi v

zgodnjih letih otrokovega življenja, ima izjemno škodljive posledice in širok spekter negativnih učinkov. Zlasti pri zgodnjem zanemarjanju primarni skrbniki vplivajo na razvoj otrokovega možganskega delovanja na več načinov. Raziskave kažejo, da je pri otrocih, ki so izkusili zanemarjanje, možganska masa običajno manjša, njihovi možgani pa so na splošno manj razviti.

2.2.3 Medgeneracijska travma

Medgeneracijska travma je travma, ki ostane nepredelana in se prek navezanosti prenaša med generacijami. Kot bitja odnosov smo ljudje nevrobiološko naravnani na medsebojne povezave – zaznavamo čustva drugih, skušamo razumeti njihovo razmišljanje in dojemamo njihova čustvena stanja. To še posebej velja za družinske člane, s katerimi smo najtesneje povezani in preživimo največ časa. Starši, ki so v svojem življenju doživeli travmatične izkušnje, lahko te vsebine nezavedno prenesejo na svoje otroke. Otroci pogosto ponotranjijo čustvena stanja ljudi, ki jih obkrožajo. Travma se lahko v družinskem okolju »skrije« in ostane neizražena, dokler ne najde priložnosti za izražanje ali razreševanje, kar se lahko zgodi šele v naslednjih generacijah. Tako se družinski vzorci, prepričanja, čustveni odzivi in načini razmišljanja prenašajo skozi generacije podobno, kot se dedujejo telesne lastnosti. Medtem ko so nekatere od teh značilnosti koristne in prilagodljive, so druge lahko škodljive in destruktivne. Raziskave kažejo, da se medgeneracijski prenos travme odvija na več ravneh: genski – v smislu spremembe v DNK; epigenski – v smislu uravnavanja genov; vplivi v maternici – v smislu stres, toksini, zloraba substanc; ob rojstvu in po rojstvu prek družinskih interakcij, jezika, vrednot, prepričanj in vplivov skupnosti ali kulture. Medgeneracijska travma se lahko prenaša skozi več generacij in se kaže v različnih oblikah, kot so ponavljajoči se vedenjski vzorci, težave ali bolezni, ki se pojavljajo iz generacije v generacijo. V družinskem okolju se lahko izrazi kot čustvena zaprtost, kjer se o čustvih ne govori, saj je izražanje čustev pogosto dojeto kot znak šibkosti. Lahko se kaže tudi kot nezaupanje do zunanjega sveta ali kot pretirana tesnobnost, tudi če zanjo ni očitnega razloga. Poleg tega se lahko izrazi v obliki težko pojasnljivih psiholoških ali fizičnih simptomov, ki presegajo posameznikovo neposredno življenjsko izkušnjo (Družinski center Mir, 2023).

Rakoff, Sigal in Epstein (v Dass-Brailsford, 2007, str. 5) definirajo medgeneracijsko travmo kot: »Medgeneracijska ali multigeneracijska travma je definirana kot nabor čustvenih in psiholoških ran, ki se prenašajo iz ene generacije v drugo.«

2.3 SEKUNDARNA TRAVMA

Ideja, da lahko posamezniki, ki so v tesnem stiku z osebami, ki so doživele travmo, sami razvijejo znake travmatskega stresa, je bila prvič predstavljena leta 1974, ko je Sarah Haley opisala, kako delo s travmatiziranimi vpliva na njeno lastno psihično stanje (Repič, 2008, str. 113). Čeprav teorija sekundarne travmatizacije še ni bila širše empirično potrjena, strokovna literatura vseeno ponuja strategije za preprečevanje in obvladovanje teh simptomov (Cvetek, 2009, str. 318).

Knight (2014, str. 32) opredeljuje različne vrste prenosa travme na strokovnjake, ki delajo z osebami, ki so doživele travmo. Med njimi razlikuje sekundarno travmatizacijo, ki vključuje vsiljive simptome, podobne tistim pri PTSM, posredno travmatizacijo, ki vpliva na strokovnjakov pogled nase in na druge, ter sočutno utrujenost, kjer strokovnjak izgubi sposobnost razvijanja empatije do uporabnikov.

V procesu pomoči se uporabniki soočajo z obsežnimi spremembami, ki vplivajo na njihovo življenje. Hkrati se v tem procesu transformirajo tudi strokovnjaki, kot so socialni delavci, terapevti in psihologi. Ti strokovnjaki postanejo del skupnosti, ki je doživela trpljenje, in se vključijo v sočutno skupnost posameznikov, pripravljenih soočiti se z grozovitostjo travme. Pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnje s travmo, so strokovnjaki neizogibno izpostavljeni intenzivnim in pretresljivim podobam trpljenja in groze. V strokovni literaturi so za opredelitev težkih občutij, ki jih socialni delavci, terapevti in psihologi doživljajo kot odziv na travmatične izkušnje uporabnikov, uporabljeni različni izrazi, kot so kontratransfer dogodka, deljena ali prevzeta travma, nadomestna travma in sekundarna travma (Cvetek, 2009, str. 163).

Strokovni delavci pogosto pomagajo uporabnikom, ki so doživeli zlorabo, nasilje v družini, izgube, naravne nesreče ali vojno. Sekundarna travmatizacija se nanaša na pojav, kjer osebe, kot so družinski člani, prijatelji in zaposleni, ki delajo neposredno z ljudmi in so v tesnem stiku

z osebami, ki so preživele travmo, lahko prav tako doživljajo čustveno stisko in postanejo posredne žrtve travme (Diaconescu, 2015, str. 57–58).

Cvetek (2009, str. 163) poudarja, da se sekundarna travma razvija postopoma in je rezultat kumulativnih učinkov terapevtskih odnosov skozi čas.

Po mnenju Mešl in Drobnič Radobuljac (2019, str. 219–220) sta kontratransfer in sekundarna travmatizacija pogosti posledici dela z osebami, ki so doživele travmo. Pri strokovnjakih, ki nudijo pomoč, se lahko pojavijo vsiljivi spomini, negativna samopodoba, zmanjšana sposobnost empatije in podobni simptomi.

Kos in Slodnjak (2000, str. 78–80) navajata, da je sekundarni prenos travme proces, pri katerem posamezniki, ki sami niso neposredno doživeli travmatičnega dogodka, vendar so delovali v okolju ali bili priče dogodkom, povezanim s travmo, razvijejo simptome, podobne tistim, ki jih izkušajo neposredne žrtve. Ta pojav se lahko pojavi pri strokovnjakih, kot so zdravstveni delavci, socialni delavci, terapevti in drugi, ki so bili izpostavljeni travmatičnim vsebinam ali intenzivnemu stiku z osebami, ki so doživele travmo.

Rozman (2015, str. 199) poudarja, da lahko travma v terapevtskem odnosu deluje kot nekakšna »čustvena okužba«. Za strokovnjaka, ki pomaga osebam s travmatičnimi izkušnjami, je lahko soočanje z njihovimi zgodbami ali podoživljanje njihovih travm izjemno obremenjujoče. Takšno delo pogosto privede do simptomov, podobnih PTSM, zlasti pri tistih terapevtih, socialnih delavcih, psihologih in drugih strokovnjakih, ki so v preteklosti sami doživeli travmatične dogodke, zlasti v otroštvu.

Cvetek (2009, str. 163–164) poudarja, da je ena najpogostejših posledic, ki jo doživljajo strokovnjaki, ki delujejo na področju dela s travmatiziranimi posamezniki, izguba idealiziranega pogleda na svet. V pomagajočih poklicih, kjer so pričakovanja pogosto usmerjena k hitrim in pozitivnim spremembam, lahko idealiziran pogled na svet vodi k nerealnim pričakovanjem o učinkovitosti lastnega dela. Ko se strokovnjaki soočajo s kompleksnostjo in dolgotrajno naravo travmatskih izkušenj svojih uporabnikov, postopoma ugotavljajo, da resničnost ni tako

preprosta ali optimistična, kot so sprva verjeli. Ta spoznanja lahko privedejo do občutkov razočaranja, nemoči in občasnih dvomov o smislu njihovega dela.

Soočenje s pogosto pretresljivimi in grafičnimi pripovedmi o zlorabah, mučenju, poniževanju, izdajstvih in nasilnih smrtih lahko povzroči pomemben čustveni stres pri strokovnih delavcih (Baum, 2016, str. 221).

Pomagajoči strokovnjaki morajo razviti osebne strategije za ponovno iskanje pomena, se naučiti sprejemati boleče učinke svojega dela in poiskati podporo tako v sebi kot iz zunanjih virov. Pomembno je, da si tudi sami namenijo ustrezno pozornost in se zavedajo, da prav tako potrebujejo podporo, kot jo nudijo drugim (Cvetek, 2009, str. 67).

Literatura nakazuje, da se posamezniki na travmatične izkušnje svojih uporabnikov odzivajo na štiri različne načine (Oravecz, 2016, str. 172):

1. zanikanje in identifikacija z agresorjem: zanikanje trpljenja žrtve kot mehanizem za obvladovanje lastne krivde in sramu;
2. racionalizacija: pomanjkanje čustvene povezanosti z žrtvijo, kar deluje kot zaščita pred nezaželenimi čustvi;
3. pretirana identifikacija z žrtvijo: zadovoljevanje lastnih narcističnih potrebščin, ki izhajajo iz osebnih travm ali preteklih nadomestnih travm;
4. kontrolirana identifikacija: verovanje v doživljanje žrtve, ohranjanje profesionalnosti in obvladovanje čustvenih reakcij.

2.3.1 Simptomi sekundarne travme

Delo z žrtvami pogosto povzroči trajne spremembe – tako boleče kot pozitivne (Cvetek, 2009, str. 67).

Za preprečevanje nastanka sekundarne travme je treba ukrepati tako na osebni kot na organizacijski ravni. Ashley Binge in Cousing (2019, str. 191–207) izpostavljata naslednje preventivne dejavnike, ki lahko zmanjšajo tveganje za razvoj sekundarne travme:

- vzpostavljanje ravnotežja med poklicnim in zasebnim življenjem;
- redno skrb za lastno dobrobit;

- podporo s strani sodelavcev in učinkovito timsko delo;
- organizacijo rednih supervizijskih srečanj;
- izobraževanja o sekundarni travmi;
- usposabljanja za čuječnost;
- spodbujanje pozitivnega delovnega okolja in kulture.

Rakovec (2024) navaja, da simptomi izčrpanosti zaradi sočutja vključujejo neželene in boleče spomine na dogodek ali zgodbo, sanje ali prebliske dogodka, izogibanje stvarem, ki spominjajo na travmatični dogodek (vključno z mislimi o odpovedi službe), nihanje razpoloženja, razdražljivost, pogoste čustvene izbruhe ter zapletanje v samouničujoče in nepremišljeno vedenje.

Fogel (2015, str. 10) navaja nekatere simptome, ki jih lahko doživljajo strokovnjaki pri delu z uporabniki, ki imajo izkušnjo travme. Ti simptomi vključujejo težave s spanjem, zatiranje čustev, nočne more, tesnobo, razdražljivost ter vsiljive in samomorilne misli. Avtorica dodaja, da sekundarna travma lahko povzroči tudi pomanjkanje energije, pomanjkanje časa za osebno življenje, večji umik od najbližjih in povečano občutljivost na nasilje, grožnje ali strah. Simptomi pa se lahko razvijejo tudi v nasprotno skrajnost, kot so zmanjšana občutljivost za trpljenje drugih, cinizem, obup ali brezup.

Ugotavlja se, da so znaki sekundarne travmatizacije podobni tistim, ki jih doživljajo osebe, neposredno izpostavljene travmatskemu dogodku (Diaconescu, 2015, str. 57–58).

Oravecz (2016, str. 172) piše o socialni izključenosti, nihanjih v razpoloženju, povečani agresivnosti, razdražljivosti, cinizmu, spolnih disfunkcijah in telesnih težavah. Na delovnem mestu se posamezniki soočajo z izzivi pri postavljanju mej z uporabniki ter z negativnimi spremembami v zaupanju, samozavesti in občutku varnosti.

2.3.1.1 Posttravmatska rast

Posttravmatska rast se pojavi kot odziv na dogodek, ki sproži intenziven stres in posameznika postavi pred temeljna vprašanja o lastni identiteti, odnosih z drugimi in samem razumevanju realnosti. Takšni dogodki pogosto omajajo dotedanja prepričanja o svetu kot predvidljivem in

smiselno urejenem prostoru. Da bi ponovno vzpostavil občutek varnosti in smisla, se posameznik osredotoči na iskanje pomena travmatične izkušnje – bodisi s prepoznavanjem njenih vzrokov bodisi z odkrivanjem pozitivnih sprememb, ki jih je prinesla. Posttravmatska rast vključuje razvoj čustvene, kognitivne in psihološke odpornosti, ki se izraža v treh glavnih dimenzijah: izboljšani samopodobi, globljih in bolj povezanih medosebnih odnosih ter preoblikovani življenjski filozofiji, ki temelji na novih vrednotah in pogledih na življenje (Psihološki raziskovalni institut, 2022).

Posttravmatska rast označuje pozitivne spremembe v človekovem življenju, ki nastanejo kot posledica soočenja s travmatično izkušnjo. Gre za proces preoblikovanja posameznikovega notranjega sveta, ki vodi k razvoju novih pogledov na življenje in trdnejših duševnih temeljev. Takšno preoblikovanje omogoča, da posameznik preseže svoje prejšnje stanje in iz travmatične situacije izide močnejši in odpornejši. Bistvo je v prestrukturiranju temeljnih prepričanj in oblikovanju nove življenjske naravnanosti, ki človeku omogoča rast na osebni, čustveni in duhovni ravni (Tedeschi in Calhoun, 2004, str. 1–18).

Imenuje se tudi adverzivna ali pozitivna rast. Očitno je, da se nihče nikoli ne bi prostovoljno odločil preživeti nekaj travmatičnega. Vendar ko se to zgodi, odporni ljudje razmišljajo o tem, kako se bodo njihove travmatične izkušnje ujemale s širšo sliko v njihovem življenju in kako lahko njihova življenja dobijo smisel in namen. Ključno je najti nekaj, kar ustreza osebi – nekaj, kar ima globlji pomen, a ni čustveno in duhovno preobremenjujoče. Pomemben vidik odpornosti je tudi občutek povezanosti z drugimi. Odporni ljudje se ne bojijo dobiti družbene podpore, ko jo potrebujejo. To pomeni iskanje podpore skupnosti, prijateljev in/ali družine. Upanje igra ključno vlogo pri motivaciji za rast onkraj travme. Sposobnost upanja temelji na kognitivnem delovanju, družbenih virih, duhovnih prepričanjih in vedenjskih sposobnostih. Upanje pomaga pri prehodu v predvidljivo okolje (Rakovec, 2024).

2.3.2 Spopadanje s sekundarno travmo

Cvetek (2009, str. 319) poudarja, da bi morale organizacije z namenom zmanjševanja sekundarne travme zaposlenim v poklicih, ki nudijo podporo, zagotavljati dostop do supervizije, konzultacij, zadostnega števila kadra ter možnosti za kontinuirano strokovno izobraževanje. Prav tako izpostavlja pomen ohranjanja ravnovesja med delom in zasebnim

življenjem, omogočanja ustrezne terapevtske podpore za obvladovanje sekundarne travme, rednih strokovnih posvetov s sodelavci, telesne aktivnosti, skrbi za lastno dobrobit ter dodatnega osebnostnega in strokovnega razvoja, kot je branje.

Treven (2005, str. 61-73) navaja metode, ki prispevajo k preprečevanju stresa in sekundarne travmatizacije. Med njimi so fizična aktivnost, meditacija, joga, zdravstvena hipnoza, avtogeni trening, masaža in aromaterapija. Prav tako med te metode vključuje učinkovite kognitivne tehnike, uravnotežena in zdrava prehrana ter skrbno načrtovanje življenjskih aktivnosti oziroma učinkovito upravljanje časa. S slednjim lahko posameznik najde dovolj prostora za delo, družino, prijatelje, sprostitvene dejavnosti ter čas, namenjen sebi.

Fogel (2015, str. 17–19) izpostavlja nekaj ključnih strategij, ki strokovnjakom, ki delajo z osebami z izkušnjo travme, pomagajo pri skrbi zase. Med te strategije sodijo namenjanje časa za počitek, sprostitev, samorefleksijo in ustvarjalno izražanje, na primer pisanje, risanje, slikanje, ples ali kuhanje. Poleg individualnih praks lahko pomembno vlogo odigra tudi delovno okolje oziroma organizacija, v kateri strokovnjaki delujejo. Pogoste oblike podpore vključujejo supervizijo, timska posvetovanja, strokovna izobraževanja ter podporne skupine. V svoji kvalitativni raziskavi, ki je vključevala šest socialnih delavcev, je avtorica leta 2015 ugotovila, da so pri premagovanju sekundarne travme najbolj pomagali supervizija, jasna ločitev med poklicnim in zasebnim življenjem, preživljanje časa z družino in prijatelji, pogovori s sodelavci ter dodatna strokovna podpora. Prav tako avtorica omenja, da sramotenje in zanikanje sekundarne travme lahko pri strokovnjaku povzročita še večjo notranjo stisko ter negativno vplivata na njegovo učinkovitost in kakovost dela z uporabniki.

Shajanje s travmo je proces, ki posamezniku omogoča, da kljub težkim življenjskim okoliščinam poišče načine za preživetje, prilagoditev in okrevanje. Travma, ki lahko izvira iz nenadnih dogodkov, dolgotrajnih stresorjev ali globoko zakoreninjenih medosebnih izkušenj, preizkuša sposobnost človeka, da ohrani notranji mir in stabilnost. Ljudje razvijajo različne strategije shajanja, ki segajo od prilagodljivih, kot so iskanje pomoči, izražanje čustev in osredotočanje na pozitivne vidike, do manj prilagodljivih, kot so izogibanje, uporaba substanc ali čustvena otopelost. Uspešno shajanje pogosto temelji na osebnostnih lastnostih, kot so notranji lokus

nadzora, samoučinkovitost in optimističen pogled na svet. Pomemben dejavnik je tudi socialna podpora, ki vključuje zaupne odnose in občutek pripadnosti (Rakovec, 2024)

2.3.3 Koncept sočutja

Poznamo dva različna koncepta sočutja. Prvi je starejši, bolj tradicionalen pristop, drugi pa je sodobnejši in predstavlja nadgradnjo prvega. Za boljše razumevanje obeh pristopov bom najprej predstavila starejši koncept, ki ponuja osnovo za razumevanje sočutja, nato pa se bom osredotočila na sodobnejši koncept, ki presega omejitve starejšega in se poglablja v bolj aktualne poglede na ta pomemben čustveni odziv.

STAREJŠI KONCEPT SOČUTJA

Sočutje pomeni zavedanje bolečine in stiske druge osebe ter odzivanje nanjo s prijaznostjo in iskreno skrbjo. Lahko se izraža skozi vidna dejanja, kot je nudenje pomoči in podpore, ki jo nekdo potrebuje. Biti sočuten vključuje tudi sprejemanje in razumevanje napak drugih brez obsojanja, zavračanja ali žaljenja. Poleg tega sočutje odraža tudi spoznanje, da so bolečina, neuspehi, pomanjkljivosti in napake del skupne človeške izkušnje, ki povezuje vse nas (Podnar, 2022).

Figley (2002, str. 1433) opisuje sočutno izčrpanost kot »ceno skrbi za druge«, medtem ko Adams, Figley in Boscarino (2006, str. 13) poudarjajo, da se ta cena odraža v zmanjšani sposobnosti pomagajočega za empatično odzivanje in prenašanje trpljenja osebe, ki ji nudi pomoč. Figley (2002) ugotavlja, da so pomagajoči, ki delajo s travmatiziranimi posamezniki, pogosto soočeni s sočutno izčrpanostjo ali pa se pri njih zaradi narave dela pojavlja visoko tveganje za njen razvoj v prihodnosti.

Kos in Slodnjak (2000, str. 79–80) opisujeta sočutno izčrpanost kot stanje, ki prizadene posameznike v poklicih, kjer so pogosto izpostavljeni trpljenju, stiski ali bolečini drugih ljudi. Gre za posledico pretiranega sočustvovanja z ljudmi, ki trpijo, in občutka nemoči pri reševanju njihovih težav. Osebe, ki doživljajo sočutno izčrpanost, lahko občutijo čustveno izpraznjenost, pomanjkanje energije ter razvijejo ciničen odnos do svojega dela.

Rousseau razume sočutje kot naravno čustvo in temeljno strast, ki predstavlja izvor prvih moralnih impulzov. Gre za čustvo, ki človeku omogoča, da preseže svoje egocentrično dojemanje sveta ter vzpostavi globljo povezanost z bližnjimi na pristen in naklonjen način. Sočutje je tako ključni element človekove naravne moralnosti in njegove aktivne skrbi za druge (Majerhold, 2011, str. 153).

Nussbaum meni, da Rousseaujev pogled na sočutje vključuje vse tri kognitivne vidike, ki jih je Aristotel pripisal temu čustvu. Ti so:

- prepoznanje, da človek v naši bližini dejansko trpi,
- prepričanje, da ta oseba ni zaslužila svojega trpljenja,
- zavedanje, da bi se enaka situacija lahko zgodila tudi nam (Nussbaum 2001, str. 306).

Pri izčrpanosti zaradi sočutja se skrb, občutenje in dejanja sočutja zmanjšajo in jih nadomesti zunanja brezbrižnost ter čustvena odmaknjenost. Oseba postane bolj usmerjena v naloge in manj v čustva, pogosto pa se začne umikati od drugih, kar vodi v družbeno izolacijo. Drug klasičen simptom je močna telesna in čustvena izčrpanost, opisana kot »utrujenost vsake celice v telesu.« Ta izčrpanost močno vpliva na razmišljanje, čustva in vedenje, ki so temeljni za vsakodnevno delovanje. Izčrpanost zaradi sočutja lahko povzroči vrsto negativnih čustev, kot so jeza, razdražljivost, netoleranca, cinizem, zagrenjenost in zamerljivost. Ti simptomi pogosto vodijo do medosebnih težav, kot so težave v odnosih in intimnosti, kar privede do prizadetih čustev, razočaranj in odtujenosti. Lahko se pojavijo nihanja razpoloženja, tesnoba, nerazumni strahovi, melanholija, žalost in občasno celo samomorilne misli ali nagnjenja. Poleg čustvenih sprememb lahko pride tudi do kognitivnih sprememb, kot so težave s koncentracijo, slabša presoja, pozabljivost in težave pri sprejemanju odločitev. Sčasoma lahko oseba razvije negativen odnos do sebe, občutke nevrednosti in nemoči. Ko se sposobnost sočutje zmanjša, upade tudi kakovost oskrbe, ki jo prejmejo uporabniki in uporabnice. To vodi v manj kot optimalno oskrbo in slabše izide (Stoewen, 2020).

NOV KONCEPT SOČUTJA

Izvor besede »sočutje« izhaja iz latinske besede »compati«, kar pomeni »trpeti z«. Ko opazimo, da nekdo trpi, lahko začutimo njegovo stisko in ukrepamo, da olajšamo njegovo bolečino. Sočutje je v najpreprostejšem smislu čustveni in praktični odziv na trpljenje. Gilbert opisuje

sočutje tako, da zajema običajno tripartitno konceptualizacijo sočutja: opaziti, da nekdo trpi, čustveno se odzvati na to trpljenje in nato ukrepati, da bi poskusili olajšati trpljenje (Drummond Papworth, 2023, str. 4).

Novi konstrukt sočutja predstavlja prepričljivo osnovo za učinkovit pristop k vodenju. Ta novi pristop temelji na multidisciplinarnih raziskavah. V bistvu ima ta konstrukt štiri glavne dele: zavedanje, čustveni odziv, presojo in ukrepanje v poskusu olajšanja trpljenja (Drummond Papworth, 2023, str. 6–9)

- ZAVEDANJE

Novi konstrukt sočutja namerno izbere »zavedanje« namesto »opaziti«. Opaziti pomeni dejanje opazovanja nečesa, kar je pritegnilo našo pozornost, medtem ko je zavedanje skoraj nenehno stanje budnosti do sebe, drugih in do nians. Zavedanje vključuje to, kar se dogaja, kar je zaznano, in »bel prostor« tistega, kar je neizrečeno, odsotno ali še ne povsem opazno. Če je samozavedanje pogosto izmuzljivo, pa zavedanje lastnega trpljenja običajno ni. Zlahka opazimo svojo fizično bolečino in duševno stisko, včasih z izjemno intenzivnostjo. Uglasiti se na trpljenje drugih pa se zdi precej težje. Do neke mere se lahko izognemo vsakodnevnemu bombardiranju z novicami o vojni, sovraštvu in katastrofah kot obliki samozaščite. V organizacijskem okolju ali celo z ljubljenimi osebami smo lahko preprosto preveč zaposleni ali raztreseni, da bi opazili bolečino, ki jo nekdo doživlja. Pomanjkanje zavedanja je nezaželeno za sočutne socialne delavce. Ni nam treba delovati z zlobo, da bi nekomu škodovali. Včasih je dovolj že to, da ne opazimo njihovega trpljenja. Takšna odsotnost zavedanja lahko povzroči, da spregledamo tisto, kar je resnično pomembno, ter podrobnosti in nianse v bogatem tkivu vsakdana. Če ne opazimo trpljenja, si odrekamo priložnost, da bi bili v celoti prisotni z ljudmi okoli nas in da bi razumeli njihovo izkušnjo (Drummond Papworth, 2023, str. 10–12).

- ČUSTVENI ODZIV

Občutenje našega čustvenega odziva je temelj empatije, tiste splošno znane sposobnosti, da se postavimo v kožo drugega in občutimo njegovo bolečino in empatijo. Naši možgani nam omogočajo, da čustveni odziv na bolečino drugega ohranimo v bolj uravnoteženem stanju, ne da bi zdrsnili v skrajnosti psihopatije ali pretirane empatije. Sočutnim voditeljem občutenje odziva na trpljenje drugih omogoča človeški odziv, ne da bi jih ta preplavil (Drummond

Papworth, 2023, str. 13). Keysers in Gazzola (kot navedeno v Drummond Papworth, 2023, str. 13) navajata, da so na nizozemskem inštitutu za nevroznanost raziskovalci ugotovili, da lahko opazovanje bolečine ali dejanj druge osebe sproži iste nevronske mreže, ki bi se aktivirale, če bi to bolečino ali dejanje izkusili sami.

- PRESOJA

Korak presoje je zasnovan tako, da zagotovi, da je naš odziv na bolečino premišljen in v najboljšem interesu vseh vpletenih: osebe, ki trpi, nas samih, naših vodstvenih odgovornosti in organizacij. V tem koraku se presojajo štiri področja (Drummond Papworth, 2023, str. 15–24):

- varnost in namen: presojanje za varen in sočuten odziv lahko ponazorimo s primerom: če vidimo padlega kolesarja, lahko nepremišljeno stečemo čez cesto in ogrozimo svojo varnost, s čimer omejimo pomoč. Bolje je, da ukrepamo premišljeno in poskrbimo za svojo varnost, preden pomagamo;
- vzorci vedenja: običajno so kombinacija naših osebnostnih lastnosti, vzgoje, otroških odnosov s primarnimi skrbniki in nepredelanih travmatičnih izkušenj;
- viri oseb: tretji element v koraku presoje je razmislek o naših lastnih virih oziroma zmožnostih za podporo drugim. Da bi imeli resnično sočuten odziv na trpljenje, imamo vsi odgovornost, da poskrbimo za dovolj lastnih virov, preden se obrnemo k drugim. Na ta način lahko sočutje postane trajna in vzdržna sila dobrega;
- vloga oseb: vsak od nas prevzema različne vloge, ki so lahko izjemno pomembne za naše življenje ali naš občutek identitete. Smo prijatelji, sodelavci, otroci, vodje, starši, partnerji, stranke in drugi. Razmislek o teh vlogah je pomemben, saj običajno lažje občutimo sočutje do tistih, ki jih poznamo in imamo radi, kot pa do tistih, ki sodijo v zunanje skupine).

- UKREPANJE V POSKUSU OLAJŠANJA TRPLJENJA

Prav to dejanje, namenjeno lajšanju trpljenja, razlikuje sočutje od empatije. Empatija, ki ji dodamo dejanje, postane sočutje. Odziv lahko prevzame različne oblike in je najmočnejši, ko je prilagojen specifični situaciji. Vodstveni odziv je lahko tako preprost, kot je nameniti čas poslušanju nekoga. Lahko vključuje tudi dogovor, da si oseba vzame čas stran od delovnih pritiskov, da reši težavo ali se čustveno okrepi ((Drummond Papworth, 2023, str. 27)

2.3.4 Supervizija v socialnem delu

Eden od pomembnih razlogov za hitro izgorevanje zaradi sočutja je dejstvo, da socialne delavke vsakodnevno delajo z ljudmi, ki se znajdejo v težkih in pogosto brezizhodnih situacijah. Pri svojem delu so močno čustveno vpletene, saj se poskušajo vživeti v izkušnje drugih, kar pa lahko vodi do občutka nemoči. Velik del socialnega dela je povezan s soočanjem z nesrečo drugih, kar povzroča visoko raven stresa, ki se pogosto pokaže šele, ko posameznica ugotovi, da ni več zmožna opravljati svojega dela z enako učinkovitostjo kot prej. Zaradi tega je socialno delo eno izmed najbolj stresnih področij. Že v zgodnjih fazah razvoja socialnega dela se je izkazalo, da posamezniki za kakovostno opravljanje svojega poklica potrebujejo podporo, ki jim omogoča izpopolnjevanje in nadgradnjo veščin. Na tej potrebi temelji razvoj supervizije, ki se je začel celo pred formalno uveljavitvijo socialnega dela kot znanstvene discipline. Supervizija je zato ključna za vse, ki delajo z ljudmi, saj brez možnosti refleksije o svojih izkušnjah in praksi ni prostora za učenje ali napredek (Videmšek, 2021, str. 293).

Kobolt (1997, str. 48–51) opisuje supervizijo kot način strokovne refleksije in kot proces, ki temelji na dogovorjenih srečanjih. Namen teh srečanj je obravnava različnih strokovnih izkušenj posameznikov, pri čemer se posebej osredotočajo na tiste izkušnje, ki strokovnjaku predstavljajo izziv ali težavo. Supervizija strokovnjakom omogoča, da se ustavijo, premislijo o svojem delu, se vprašajo o svojih pristopih ter pridobijo nova znanja in uvide za učinkovitejše opravljanje poklicnih nalog.

Supervizija je proces, v katerem usposobljeni strokovnjaki zagotavljajo izobraževanje in podporo posameznikom na njihovem delovnem področju. Ta proces vključuje odnos, ki je osredotočen na delo in usposabljanje, pri čemer supervizor podpira, razvija in vrednoti delo supervizanta. V okviru uspešne supervizije se uporabljajo korektivne povratne informacije, poučevanje in skupno postavljanje ciljev. Supervizija opravlja več funkcij: normativno, saj zagotavlja nadzor kakovosti glede na določene standarde, restorativno, saj spodbuja čustveno procesiranje, in formativno, saj pomaga ohranjati strokovno kompetentnost, sposobnosti in učinkovitost (Milne 2007, str. 439).

Pri izvajanju supervizije je ključnega pomena, da se vzpostavi okolje brez obsojanja, ki spodbuja opolnomočenje, spoštovanje in odprtost za postavljanje vprašanj. Kakovostna supervizija pripomore k izboljšanju morale in zadovoljstva z življenjem, kar posledično zmanjšuje stres in tveganje za izgorelost. V poklicih, ki so čustveno zahtevni, je še posebej priporočljivo redno izvajanje supervizije (Halpern in Mckimm, 2009, str. 226).

Videmšek (2021, str. 25) predstavi supervizijo kot prostor za refleksijo in konstruktivno razpravo o pristopih in metodah, ki jih uporabljamo v praksi socialnega dela. Predstavlja ključno oporo pri premagovanju izzivov, ki jih delo prinaša, in služi kot usmeritev za iskanje rešitev v zahtevnih situacijah. Gre za proces učenja, v katerem posameznica pridobiva nove kompetence in izkušnje, kar krepi njeno profesionalno samozavest in sposobnosti. S pomočjo lastne izkušnje in podporo supervizije lahko širi svoja znanja in sposobnosti, tako na poklicnem kot na osebnem področju. Supervizija strokovnjakom omogoča poglobljen razmislek o njihovem delu ter spodbuja razvoj novih pristopov in rešitev. Supervizorka pri tem igra vlogo občutljive in pozorne spremljevalke, ki z empatijo in spoštovanjem podpira strokovnjakinjo pri njenem profesionalnem razvoju.

Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 28) izpostavi, da v procesu supervizije strokovnjak na zelo osebni ravni odkriva načine, kako biti spoštljiv in odgovoren zaveznik uporabniku.

2.4 SOCIALNO VARSTVENI ZAVOD HRASTOVEC

SVZ Hrastovec je bil ustanovljen leta 1948 pod imenom Dom za duševno defektne in mladino. V tistem času je bila odločitev za ustanovitev zavoda podprta s takratnim razvojem psihiatrične stroke v Sloveniji in v večini evropskih držav. Ministrstvo za socialno skrbstvo je leta 1947 poiskalo primerno lokacijo v Slovenskih goricah, v gradu Hrastovec, kjer je bil ustanovljen socialnozdravstveni zavod za nastanitev oseb z duševnimi motnjami. Prvi stanovalci so bili prepeljani iz Zavetišča sv. Jožefa v Ljubljani, ob tem pa je bilo le malo osebja. Do leta 1955 je število stanovalcev naraslo na 330. V tem obdobju se je zavodu pridružil tudi Dom za defektne v gradu Cmurek, ki je kasneje postal enota Trate, kar je povzročilo povečanje števila stanovalcev na 437. Do leta 1968 je število stanovalcev naraslo na 706, medtem ko je število zaposlenih ostalo nespremenjeno. Zavod je leta 1993 s Sklepom Vlade Republike Slovenije prešel v javni socialnovarstveni zavod za opravljanje dejavnosti socialnega varstva, kasneje pa je doživel še

nekaj sprememb imenovanja. Tako je leta 2000 spremenil ime v Zavod Hrastovec – Trate, leta 2010 pa v sedanji naziv (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

V SVZ Hrastovec je trenutno nastanjenih 640 stanovalcev, ki se soočajo z različnimi duševnimi in razvojnimi težavami. Zavod se osredotoča na zagotavljanje institucionalnega varstva za odrasle, kjer je vsak posameznik obravnavan kot edinstven, s posebnimi potrebami, ki zahtevajo individualen pristop. Gre za zelo ranljivo skupino ljudi, ki potrebujejo posebno pozornost in skrb. Od leta 2001 je zavod razvijal širok spekter podpornih storitev, tako na lokaciji v Hrastovcu kot v lokalnih skupnostih. Stanovalci imajo možnost bivati v različnih nastanitvenih enotah, ki segajo od neodvisnih stanovanj do negovalnih domov, pri čemer se upoštevajo njihove osebne potrebe, sposobnosti in možnosti za samostojno življenje. Zavod ima ključno vlogo v slovenskem prostoru, saj z inovativnim pristopom nudi nove možnosti za svoje stanovalce. Z razvojem strokovnih metod in iskanjem alternativnih načinov bivanja utrjuje svoj položaj v širšem strokovnem okolju (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

2.4.1 Uporabniki SVZ Hrastovec

V zavod so lahko vključene odrasle osebe z različnimi vrstami motenj, vključno z duševnimi in senzornimi motnjami, težavami v gibanju ter napredovalimi kroničnimi in neozdravljivimi boleznimi ob koncu življenja. To vključuje (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023):

- odrasle osebe z dolgoročnimi težavami v duševnem zdravju;
- odrasle osebe z zmerno motnjo v duševnem razvoju;
- odrasle osebe s težjo motnjo v duševnem razvoju;
- odrasle osebe s hudo motnjo v duševnem razvoju;
- odrasle osebe z več različnimi motnjami, kot so motnje v duševnem razvoju, osebnostne motnje, težave v duševnem zdravju, gibalne in senzorne ovire ter poškodbe glave;
- odrasle osebe z večjo gibalno ali senzorno oviranostjo, ki niso sposobne samostojnega življenja;
- odrasle osebe z napredovalimi kroničnimi oziroma neozdravljivimi boleznimi ob koncu življenja;

- odrasle osebe s težavami v duševnem zdravju, s kombiniranimi motnjami, ki so bile nameščene v varovane oddelke na podlagi sodne odločbe, in tiste, ki potrebujejo delno ali popolno pomoč in nadzor zaradi upadanja kognitivnih funkcij.

2.4.2 Delo socialnih delavk v SVZ Hrastovec

Socialno delo v SVZ Hrastovec ima ključno vlogo, saj socialni delavci zagotavljajo vse potrebne informacije stanovalcem in njihovim družinam že pred sprejemom v zavod, obenem pa delujejo kot povezovalni člen med stanovalci, njihovimi družinami in zunanjimi institucijami. Skrbijo za urejanje socialnovarstvenih pravic in drugih statusnih vprašanj ter so stalna podpora stanovalcem in njihovim svojcem skozi celotno obdobje bivanja v zavodu. Socialna služba v SVZ Hrastovec je sestavljena iz tima sedmih socialnih delavk. Socialne delavke sodelujejo pri različnih aktivnostih v zavodu, saj so vključene v številne komisije in timske dejavnosti, kot so strokovni svet, komisija za sprejem, premestitev in odpust, multidisciplinarni timi, tim načrtovalcev, ključni delavci, tim za izobraževanje, selitveni tim ter tim za prostovoljstvo. Prav tako so vključene v popoldansko delo (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

Prihodnjim stanovalcem in njihovim svojcem socialni delavci posredujejo ključne informacije o življenju v zavodu in organizaciji dela, s čimer jim pomagajo pri uvodu v novo okolje. Poseben poudarek je na vzpostavljanju osebnega odnosa s stanovalci in njihovimi svojci že pred njihovim sprejemom v zavod, kar vključuje tudi podporo pri postopku sprejema, premestitve in odpusta. Socialne delavke v tem procesu izdajajo ustrezne akte in skrbijo, da je vse usklajeno z zakonodajo (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

V skladu z Zakonom o duševnem zdravju socialna služba skrbi, da vsi stanovalci na varovanih oddelkih bivajo bodisi na podlagi sklepa sodišča bodisi s privolitvijo. Socialne delavke redno podajajo predloge sodišču, tudi za tiste stanovalce, ki potrebujejo krajše bivanje na varovanem oddelku zaradi poslabšanja psihičnega stanja. Na narokih sodišča, ki se izvajajo neposredno na lokaciji zavoda, sodelujejo pri pripravi predlogov sodišču, sodelujejo pri narokih ter zagotavljajo obveščanje in vročanje sodne pošte uporabnikom (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

V SVZ Hrastovec so socialne delavke redno urejale dodatke k dogovoru v zvezi s preselitvami stanovalcev med enotami. Stanovalce seznanjajo z možnostmi prostih mest v zunanjih bivalnih enotah in jih spodbujajo k preselitvi. V primeru, da so se odločili za premestitev, pripravijo vso potrebno dokumentacijo, stanovalce pa predstavijo novim stanovalcem in zaposlenim. Pred tem jim tudi omogočajo ogled nove enote (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

V letu 2023 je bilo iz zavoda odpuščenih 38 stanovalcev, za katere so se pred odhodom organizirali timski sestanki, sodelovanje z družinami in centri za socialno delo, da bi jim zagotovili minimalno podporo pri ponovnem vključevanju v skupnost. Poleg tega socialne delavke urejajo tudi zdravstvene postopke, kot so cepljenja proti gripi, pnevmokoknim okužbam in drugim boleznim, obveščanje svojcev o okužbah in premestitvah ter pridobivanje soglasij skrbnikov za zdravstvene posege. Socialna služba prav tako pripravlja letna skrbniška poročila, ki zajemajo podatke o njihovem zdravstvenem stanju, počutju in finančnih zadevah. Socialna služba sproži tudi pobude za ureditev skrbništva za stanovalce, uredi osebne izkaznice in potne liste, obnavlja začasna prebivališča ter skrbi za zavarovanje stanovalcev, ki tega niso imeli urejenega (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

Socialna služba SVZ Hrastovec mesečno preverja pravice iz javnih sredstev, kot je redna denarna socialna pomoč, ter sproži postopke za ohranitev teh pravic. Prav tako obravnavajo prošnje za izredno denarno socialno pomoč, namenjeno nakupu oblačil, obutve ter kritju stroškov za očala in druge potrebščine (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

Obsežen del nalog je predstavljalo izvajanje upravnopravnih postopkov, vključno s pisanjem zapisnikov, poročil, uradnih zaznamkov in vodenjem spisov ter vnosom podatkov v računalniške baze. Socialna služba prav tako nudi podporo stanovalcem zunanjih enot s pomočjo obiskov, telefonskih klicev in e-pošte. Socialne delavke so aktivno vključene v izobraževalne aktivnosti za delavce zavoda, same pa se udeležujejo različnih izobraževanj in izvajajo mentorstvo pripravnicam in študentom, ki opravljajo prakso (Socialno varstveni zavod Hrastovec, 2023).

3 METODOLOGIJA

Socialne delavke pogosto delajo v stresnih okoliščinah in sodelujejo z osebami, ki trpijo (Smith, 2015, str. 19). Eden ključnih razlogov za raziskovanje sekundarne travmatizacije je preprečevanje izgorelosti in ohranjanje duševnega zdravja socialnih delavk. Raziskave lahko pomagajo pri oblikovanju strategij, ki socialnim delavkam omogočajo boljše obvladovanje stresa, preprečevanje psiholoških težav in dolgoročno ohranjanje njihovega duševnega zdravja. Poleg tega lahko raziskovanje sekundarne travmatizacije prispeva k izboljšanju kakovosti dela in strokovne učinkovitosti. Pomemben vidik strokovne relevantnosti raziskovanja sekundarne travmatizacije je vloga supervizije in izobraževalnih programov. Raziskovanje tega pojava lahko vodi k izboljšanju supervizijskih praks in izobraževalnih programov za socialne delavke, ki jih pripravljajo na delo z ljudmi. Menim, da je supervizija ključnega pomena, saj omogoča socialnim delavkam, da predelajo svoje izkušnje, se soočijo z morebitnimi težavami in prejmejo podporo v varnem okolju. Smith (2015, str. 19) poudarja, da socialne delavke pogosto delujejo v stresnih razmerah in sodelujejo z osebami, ki so doživele travmatične izkušnje. Zaradi tega so izpostavljene intenzivnim čustvenim situacijam, ki lahko povzročajo stres, dolgotrajna izpostavljenost pa lahko privede do sočutne izčrpanosti ali izgorelosti. Prav zato sta poznavanje in uporaba učinkovitih metod za preprečevanje sočutne izčrpanosti in izgorelosti skupaj s strategijami za skrb zase ključnega pomena za ohranjanje dobrega počutja in nadaljnji strokovni razvoj. Socialne delavke so pogosto izpostavljene zgodbam in izkušnjam svojih uporabnikov, ki vključujejo zlorabe, nasilje, izgube, naravne nesreče in druge oblike travme. Raziskava sekundarne travmatizacije pri socialnih delavkah je zato izjemno pomembna iz več razlogov. Socialne delavke, ki delajo z ljudmi, ki so doživeli travmo, lahko same doživljajo simptome, kot so čustvena izčrpanost, boleči spomini, nihanje razpoloženja in razdražljivost. Raziskava pomaga prepoznati te simptome in omogoča pravočasno ukrepanje, kar je ključno za ohranjanje njihovega duševnega zdravja in dobrega počutja. Raziskava lahko razkrije neprimerne delovne pogoje, kot so preobremenjenost, pomanjkanje podpore in visoka stopnja stresa, ter predlaga izboljšave, ki bi zmanjšale tveganje za sekundarno travmatizacijo. S tem se lahko ustvarijo bolj zdravi in podporni delovni pogoji, ki omogočajo socialnim delavkam, da učinkoviteje opravljajo svoje delo. Socialne delavke, ki so manj obremenjene s sekundarno travmatizacijo, lahko učinkoviteje pomagajo svojim uporabnikom. Raziskava lahko

prispeva k razvoju strategij za zmanjševanje stresa in izboljšanje delovne klime, kar neposredno vpliva na kakovost storitev, ki jih socialne delavke nudijo.

Raziskovalna vprašanja, ki sem si jih postavila, so:

1. Kakšne posledice ima sekundarna travmatizacija za duševno zdravje in splošno počutje socialnih delavk?
2. Kakšno vlogo ima sekundarna travmatizacija pri profesionalni učinkovitosti in zadovoljstvo socialnih delavk pri njihovem delu?
3. Kako se sekundarna travmatizacija odraža na odnose socialnih delavk z njihovimi družinskimi člani in prijatelji?
4. Kakšne oblike podpore bi socialne delavke potrebovale v okviru zmanjšanja sekundarne travmatizacije?

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Moja raziskava je kvalitativna, izkustvena, aplikativna in poizvedovalna (Mesec, 1997, str. 84). Raziskava je kvalitativna, saj temelji na besednih opisih in pripovedih, ki sem jih pridobila skozi pogovore. Gre za izkustveno raziskavo, saj sem z zbiranjem osebnih zgodb in izkušenj pridobila neposredno empirično gradivo. Raziskava je aplikativna, ker menim, da bodo njeni rezultati ponudili praktične informacije SVZ Hrastovec, kako izboljšati oziroma zmanjševati simptome sekundarne travme in kako ravnati z njo. Raziskava je raziskovalna oziroma poizvedovalna, saj sem se osredotočila na raziskovanje specifičnih tem in področij.

3.2 SPREMENLJIVKE OZIROMA TEME RAZISKOVANJA

Teme raziskovanja so:

- travma;
- sekundarna travma;
- socialne delavke SVZ Hrastovec;
- supervizija;
- travmatična izkušnja;
- sočutna izčrpanost.

3.3 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Merski instrument, ki sem ga uporabila pri izvedbi intervjujev, predstavljajo smernice za delno strukturiran intervju, ki sem jih pripravila vnaprej. Te smernice so mi služile kot okvir za pogovor, vendar sem vprašanja prilagajala glede na sogovornika in po potrebi dodajala podvprašanja. Intervjuji so bili delno standardizirani, saj nisem uporabila strogo določenega vprašalnika, ampak sem vsem udeleženkam in udeležencem zastavljala podobna vprašanja na raznolike načine. Vprašanja sem oblikovala na podlagi predhodno prebrane literature in lastnega znanja s tega področja. Vodilo za intervju, ki sem ga sestavila, vsebuje osemnajst vprašanj, pogovore pa sem izvedla individualno z vsako udeleženko. Merski instrument zajema vprašanja, povezana z doživljanjem travmatičnih izkušenj, stiki z uporabniki, vplivom na duševno zdravje, vplivom na strokovnost in oblike podpore na delovnem mestu.

3.4 OPREDELITEV ENOT RAZISKOVANJA

Mojo populacijo sestavlja sedem socialnih delavk, ki so zaposlene v SVZ Hrastovec v letu 2024/25. Za kvalitativno raziskovanje sem uporabila neslučajnosti vzorec, ki je bil priložnostni, saj vse osebe niso imele enake priložnosti biti izbrane za vzorec, kajti opravila sem intervjuje s socialnimi delavkami, ki so bile pripravljene z mano sodelovati. Kot študentki, zaposleni v SVZ Hrastovec, se mi je tema magistrskega dela oblikovala v okviru mojega dela. Za izvedbo raziskave sem potrebovala soglasje Strokovnega sveta Zavoda Hrastovec, ki sem ga tudi pridobila. Po pridobitvi soglasja sem se obrnila na socialne delavke, zaposlene v zavodu, in jih prosila za nekaj časa, da sem jim predstavila temo raziskave, potek intervjujev in okvirna vprašanja. Socialne delavke sem ustrezno informirala o možnosti sodelovanja, poudarila pa sem, da je njihova udeležba prostovoljna in da vanjo ne bodo prisiljene. Časovna opredelitev raziskave zajema obdobje od novembra 2024 do januarja 2025.

3.5 ZBIRANJE PODATKOV OZIROMA EMPIRIČNEGA GRADIVA

Za način zbiranja podatkov sem izbrala metodo spraševanja, in sicer s pomočjo delno standardiziranega intervjuja, kar pomeni, da sem imela vnaprej pripravljena okvirna vprašanja, ki sem jih tekom intervjujev prilagajala glede na potek pogovorov. Ta oblika intervjuja mi je omogočila, da sem dosegla svobodnejše izražanje intervjuvancev in imela pregled na celotno situacijo. Med pogovorom sem prilagajala vprašanja in postavljala podvprašanja, da sem lahko

pridobila več podatkov. Pred spraševanjem sem sodelujoče vprašala, ali privolijo, da pogovor snemam za potrebe analize podatkov. Spraševanje je bilo ustno in neposredno, saj sem opravila intervjuje iz oči v oči. To mi je omogočalo, da sem imela pregled nad celotno situacijo ter da sem lahko opazovala intervjuvančevo vedenje in odzive na vprašanja. Takrat se je odprla tudi možnost za odpravo kakršnega koli nesporazuma. Zbiranje empiričnega gradiva je potekalo individualno, neposredno in ustno med 14. novembrom 2024 in 24. januarjem 2025. Šest intervjujev sem izvedla v prostorih SVZ Hrastovec. En intervju pa sem izvedla v mirnem lokalu ob kavici. Pred vsemi intervjuji sem se s socialnimi delavkami dogovorila, da jim bom dokončane transkripte pogovora poslala v pregled za morebitne popravke in potrditve.

Prav tako sem jih obvestila, da če se počutijo nelagodno ali ne želijo odgovoriti na katero koli vprašanje, naj to povedo in bomo vprašanje izpustili. Vsi intervjuji so trajali 30–45 minut.

3.6 OBDELAVA GRADIVA

Analizo zbranega gradiva sem izvedla s kvalitativno metodo. Po vsakem izvedenem intervjuju sem posnet pogovor nemudoma prepisala v Wordov dokument in nato začela s postopkom kodiranja. Odgovore intervjuvank sem v posameznem intervjuju razdelila na posamezne izjave, ki sem jih označila s številkami v zaporedju. Po razdelitvi vseh intervjujev na izjave sem izvedla odprto kodiranje. Za vsako intervjuvanko sem pripravila tabelo v Wordovem dokumentu s petimi stolpci: v prvi stolpec sem zapisala zaporedno številko izjave, v drugega dobesedni prepis izjave, v tretjega pojem, v četrtega kategorijo in v petega temo.

Nato sem ustvarila novo tabelo v drugem Wordovem dokumentu, ki je bila namenjena osnemu kodiranju. Ta tabela mi je omogočila boljši pregled nad vsemi odgovori intervjuvank glede na posamezne kategorije, kar mi je olajšalo analizo ter ugotavljanje podobnosti in razlik med odgovori. Na koncu sem izvedla še odnosno kodiranje, kjer sem prikazala povezave med različnimi kategorijami in odnose med njimi (Mesec, 1997, str. 217).

4 REZULTATI

4.1 OSNOVNE INFORMACIJE

V zavodu je trenutno zaposlenih sedem socialnih delavk, ki imajo različno dolge delovne izkušnje v tej ustanovi. Dve izmed njih opravljata svoje delo že več kot 20 let, s čimer sta si nabrali bogate izkušnje ter poglobljeno poznavanje delovanja zavoda in potreb uporabnikov. Dve drugi socialni delavki sta zaposleni več kot 10 let, kar pomeni, da imata obsežne strokovne kompetence in dolgoletno prakso na tem področju. Ena izmed zaposlenih je v zavodu že 10 let, kar ji omogoča dobro poznavanje delovnih procesov in specifik dela. Dve socialni delavki pa sta zaposleni manj kot 5 let, kar pomeni, da sta v fazi pridobivanja dodatnih izkušenj in poglabljanja svojega strokovnega znanja.

4.2 IZKUŠNJE Z UPORABNIKI

Vse socialne delavke se vsakodnevno srečujejo z uporabniki, ki imajo različne travmatične izkušnje in se soočajo s številnimi življenjskimi izzivi. Moje prvo vprašanje na to temo je bilo: »Kako pogosto se pri svojem delu srečujete z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje?« *B8: »Pri svojem delu se skoraj vsak dan srečujem z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje.« D4: »Z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, se ob svojem delu srečujem dnevno.*« Njihovo delo obsega individualne pogovore v pisarnah, kjer uporabnikom nudijo podporo, pomoč pri reševanju težav, svetovanje in izvajanje različnih socialnih storitev. Štiri intervjuvanke so omenile, da stanovalci prihajajo k njim na pogovore. *F10: »Uporabniki pridejo v pisarne, ko potrebujejo kakšno pomoč.*« Dve intervjuvanki sta omenili potrebe uporabnikov po uresničevanju želj. *B12: »/…/ ali pa samo želijo, da jim nekaj uresničimo.« E13: »/…/ ali pa izrazit kakšno željo.«* Ena intervjuvanka je omenila izvajanje različnih storitev. *D5: »/…/ kjer želijo kakšen IDP, DSP.«* Poleg tega uporabniki pogosto potrebujejo priložnost, da izrazijo svoje stiske in doživljanja. O tem sta govorili dve intervjuvanki. *F17: »/…/ tretjič pa razbremenilni pogovor.« G4: »Včasih povedo njihove težave.«* Poleg dela v pisarnah pet socialnih delavk opisuje aktivno obiskovanje posameznih enot zavoda, kjer se neposredno srečujejo s stanovalci. *A20: »Ko je potrebno, tudi grem na enote.« D9: »Kot socialna delavka tudi hodim po enotah, kjer bivajo uporabniki.« E14: »Skoraj vsak dan tudi grem na enote.«*

Drugi dve vprašanji, ki sem jim postavila, sta bili: »S kakšnimi izkušnjami prihajajo uporabniki in ali imate kakšne situacije z uporabniki, ki so vam ostale v spominu in vplivajo oziroma so vplivale na vas?« Tukaj so bili odgovori povsem enaki. Vse intervjuvanke so omenile, da imajo uporabniki izkušnje s fizičnim, psihičnim in spolnim nasiljem. *A7: »Travmatične izkušnje vključujejo nasilje.« D18: »Fizičnega in psihičnega nasilja.« F38: »Imamo veliko stanovalcev in stanovalk, ki so doma doživljali fizično nasilje.«* Tri intervjuvanke so omenile tudi izkušnjo posilstva. *C21: »/…/ je bilo z njihove strani večkrat izpostavljeno, da so bili posiljene.« D19* in *G15: »/…/ posilstev.«* Uporabniki se soočajo tudi s številnimi travmami, kot so omenile tri intervjuvanke. *D12: »Z različnimi travmami.«* Doživljaji so tudi raznolike zlorabe, tako v družinskem okolju kot v partnerskih zvezah ali širši skupnosti. *E25* in *G13: »/…/ različnih zlorab.« F25: »/…/ in zlorab, bodisi v družinskem krogu.«* Prav tako je večina uporabnikov imela negativno družinsko okolje, bili so izključeni iz družinskega življenja. *B19*: *»Negativno družinsko okolje.«* Imajo tudi izkušnje zanemarjanja, posebej v otroštvu. *B20: »/…/ in zanemarjanja v otroštvu.« C25: »/…/ da so bili s strani staršev zanemarjeni.«* Sami uporabniki se soočajo tudi s številnimi duševnimi težavami, kot sta depresija in shizofrenija, kar dodatno otežuje njihovo vsakodnevno življenje.

Ko socialne delavke opisujejo situacije, ki so se jim najbolj vtisnile v spomin, v ospredje vedno stopajo zgodbe uporabnikov, v katerih so bile prisotne hude oblike nasilja in stiske. Najpogosteje omenjajo primere fizičnega nasilja, kjer so uporabniki doživljali dolgotrajno zlorabo bodisi v družinskem okolju bodisi v partnerskih odnosih. Prav tako izpostavljajo primere zanemarjanja, kjer so bile osnovne potrebe posameznikov pogosto prezrte, kar je vplivalo na njihov celostni razvoj in duševno zdravje. Poleg tega nekatere zgodbe vključujejo tudi izkušnje posilstva, ki so pustile globoke psihične posledice in močno zaznamovale življenja uporabnikov.

Naslednje vprašanje, ki sem ga postavila pri tej temi, je bilo: »Razmišljate o izkušnjah svojih uporabnikov tudi izven delovnega časa?« Tukaj je šest socialnih delavk navedlo, da razmišljajo o izkušnjah uporabnikov izven delovnega časa. *A74: »Da, včasih razmišljam o izkušnjah svojih uporabnikov tudi izven delovnega časa.«* Le ena je omenila, da redko razmišlja o tem. *F34: »Bolj redko.«* Vse socialne delavke si prizadevajo ločevati svoje poklicno delo od zasebnega življenja, saj se zavedajo, kako pomembno je ohraniti čustveno ravnovesje in preprečiti

preobremenjenost. Kljub temu se pri nekaterih pojavljajo izzivi pri tem ločevanju, predvsem zaradi intenzivne narave njihovega dela in globokega sočutja do uporabnikov. Soočajo se s čustveno zahtevnimi situacijami, ki jih včasih spremljajo tudi zunaj delovnega okolja, kar lahko vpliva na njihovo psihično počutje in kakovost prostega časa. *C53* in *C54: »To probam res ločiti, ker se mi zdi, da ni dobro, da si delo nosiš domov.« D56 in D57: »Zavedam se, da bi bilo bolje stvari pustiti za seboj in jih ločiti od osebnega življenja.«*

4.3 POSLEDICE SEKUNDARNE TRAVMATIZACIJE ZA DUŠEVNO ZDRAVJE IN SPLOŠNO POČUTJE SOCIALNIH DELAVK

Naslednje področje mojega zanimanja je duševno zdravje in splošno psihično počutje socialnih delavk, ki se pri svojem vsakodnevnem delu srečujejo z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje. Zaradi narave njihovega poklica so pogosto izpostavljene čustveno zahtevnim situacijam, kar lahko vodi v visoko stopnjo psihične obremenitve, stres in celo poklicno izgorelost. Njihovo delo prinaša številne izzive, tako na osebni kot na profesionalni ravni, hkrati pa lahko ima dolgoročne posledice za njihovo dobrobit. Zato je bilo prvo vprašanje, ki sem ga postavila tukaj: »Kako ocenjujete vpliv zgodb, s katerimi se srečate, na urnik spanja? Imate težave s spanjem?« Tukaj so bili odgovori intervjuvank raznoliki. Izkazalo se je, da sedaj nimajo težav s spanjem. V preteklosti pa je bila situacija drugačna, saj so bile takrat težave prisotne. *A100: »V preteklosti sem imela občasne težave s spanjem zaradi misli na delo.« B54: »V preteklosti sem imela občasno težave tudi s spanjem.«* Štiri intervjuvanke so izpostavile težave pri sproščanju pred spanjem, saj jih pogosto prevevajo misli o delu in čustveno zahtevnih zgodbah uporabnikov. Obremenjujoče izkušnje, s katerimi se srečujejo čez dan, jih spremljajo tudi v večernih urah, kar otežuje proces umirjanja in kakovosten počitek. *G37: »Ampak težje lahko včasih zaspim, ko mi veliko stvari o delu gre po glavi.« D80 in D81: »/…/ kar povzroči, da ne morem povsem izklopiti in se sprostiti pred spanjem.« E70: »Takšna razmišljanja lahko podaljšajo čas, ki ga potrebujem, da zaspim.«* Ena intervjuvanka je omenila, da se težave s spanjem pojavijo ob nedeljah in pri ponovnem začetku dela z uporabniki po dopustu. *C73: »Je pa tak, da mogoče v nedeljo slabše spim.«* Intervjuvanka, ki v zavodu dela že 22 let, je poudarila, da se s časom in pridobljenimi izkušnjami spreminja tudi vpliv dela na spanje. Medtem ko je bila v zgodnejših letih kariere dovzetnejša za čustvene zgodbe uporabnikov in ji je delo pogosto onemogočalo kakovosten počitek, je sčasoma razvila mehanizme za soočanje s stresom. *A108: »Vendar se z leti, izkušnjami to vse spremeni.«*

Ker se lahko simptomi sekundarne travmatizacije pri posameznikih razlikujejo, sem intervjuvankam zastavila vprašanje o njihovih osebnih izkušnjah in znakih, ki jih pri sebi prepoznajo. Moje drugo vprašanje na to temo je bilo: »Ste zaznali kakšne fizične simptome, kot so glavoboli, utrujenost ali napetost, povezane z delom? Mogoče kaj drugega?« Štiri intervjuvanke so izrazile, da pri sebi opažajo napetost, ki je neposredno povezana z obremenitvami na delovnem mestu. *A113: »/…/ in napetost, ki so povezani s stresom in obremenitvami na delovnem mestu.« C80: »Napetost ja.« G45: »/…/ in napetost.«* Medtem je ena intervjuvanka poudarila, da čuti napetost v ramenih in vratu zaradi stresa, ki ga prinaša delo. *F69: »/…/ še posebej v ramenih in vratu, kar je verjetno posledica stresa.«* Dve intervjuvanki sta omenili glavobol kot fizični simptom. *A112: »Poleg utrujenosti se občasno pojavljajo tudi glavoboli.« B59: »Na začetku nastopa dela sem imela vse zgoraj naštete simptome.«* Pet intervjuvank je poleg napetosti izpostavilo tudi občutek utrujenosti. *E74: »Veliko je prisotne utrujenosti.« G44: »Če je kakšna težka situacija v službi, si definitivno bolj utrujen.« D88: »Vendar opazim, da sem proti koncu tedna bolj utrujena.« A112: »Poleg utrujenosti se občasno pojavljajo tudi glavoboli.« E71: »Seveda so dnevi, ko sem bolj utrujena ali čustveno izčrpana.«* Ena izmed intervjuvank je posebej izpostavila kronično izčrpanost in utrujenost, ki že meji na sindrom izgorelosti*. E83: »/…/ kar vodi v kronično izčrpanost.« E75: /…/ ki v določenih trenutkih že meji na izgorelost.«* Ista intervjuvanka je poleg kronične izčrpanosti in utrujenosti izpostavila tudi opazen upad imunskega sistema. Omenila je, da se pogosto sooča s ponavljajočimi se prehladi in drugimi zdravstvenimi težavami. *E77: »/…/ pri čemer opažam pogostejše težave z upadom imunskega sistema.«*

Odnosi z bližnjimi igrajo ključno vlogo v našem življenju, saj zagotavljajo podporo, občutek pripadnosti in čustveno stabilnost. Prav zato me je zanimalo, ali in kako sekundarna travmatizacija vpliva na te odnose pri socialnih delavkah. Zato sem sodelujočim postavila vprašanje: »Ali čutite, da sekundarna travmatizacija vpliva na odnose z bližnjimi? Kako?« Pri tem so tri socialne delavke izrazile, da ne opažajo vpliva na odnose z bližnjimi. *A130: »Menim, da sekundarna travmatizacija ne vpliva bistveno na moje odnose z bližnjimi.« C90: »Niti ne.« D105: »Pri sebi ne opažam večjih sprememb.«* Dve pa sta omenili, da obstaja nekakšen vpliv na odnose. *B68: »/…/ in je vplivala tudi na odnose z bližnjimi.«* Dve intervjuvanki sta poudarili, da se zavestno trudita ločevati osebno in poklicno življenje. *A131: »Trudim se, da osebne in poklicne izkušnje ločujem.«* Dve od sedmih intervjuvank sta omenili hitro in burno reagiranje

na dejanja doma. *D107: »/…/ mogoče prej kot po navadi izgubim potrpljenje.«* Drugi dve intervjuvanki sta poudarili, da po končanem delovnem dnevu občutita močno potrebo po mirnem in stabilnem okolju. *B69: »Predvsem v smislu, da sem v popoldanskem času potrebovala mirno okolje.« G51: »Tako da ja, doma ti potem paše mir.«* Ena izmed intervjuvank je posebej izpostavila, da po napornem delovnem dnevu ni želela nobenega hrupa, vključno z zvokom radia ali prisotnostjo obiskov. Spet druga pa je izpostavila občutljivost na hrup. *F65: »Poleg tega sem opazila, da sem postala bolj občutljiva na hrup.« F66: »/…/ včasih mi preprosto zmanjka energije za glasne in kaotične situacije.«* Druga intervjuvanka je poudarila, da je pri sebi opazila zmanjšano toleranco do alkohola in drog pri drugih ljudeh, kar pripisuje svojemu delu in izkušnjam s travmatiziranimi uporabniki. Omenila je, da jo situacije, povezane z uporabo teh substanc, hitreje vznemirijo in da jih težje sprejema tudi v svojem zasebnem okolju. Poleg tega je izpostavila, da ima več težav pri obvladovanju stresa in da v določenih situacijah reagira bolj impulzivno in nepremišljeno. *C95: »Je pa tak, da bolj težko prenašam stres in stresne situacije.« C96: »/…/ in lahko takrat odrezavo odreagiram.«* Še ena intervjuvanka je izpostavila, da zaradi izčrpanosti, ki jo povzroča njeno zahtevno delo, pogosto nima dovolj energije za druženje s prijatelji in družino. *E85: »/…/ primanjkuje energije za kakovostno preživljanje časa s partnerjem in družino.«* Druga izmed intervjuvank pa je izpostavila, da zaradi čustvene izčrpanosti, ki jo prinaša njeno delo, pogosto nima volje za dolge pogovore ali pogovarjanje nasploh. Poudarila je, da ji ustrezajo le površinski, lahkotni pogovori. *G53: »Nimam volje se pogovarjat.« G54: »/…/ in če se že moram pogovarjat, potem so samo površinski pogovori.«*

Zadnje vprašanje, ki sem ga pri tej temi postavila, je bilo: »Menite, da sekundarna travmatizacija vpliva na vaše duševno zdravje? In če ja, kako?« Tukaj je pet intervjuvank od sedmih izrazilo, da ni posebnega vpliva na duševno zdravje. *C100: »Tudi to ne.« D112: »Menim, da ne vpliva na moje duševno zdravje.« F77:« Menim, da sekundarna travmatizacija ne vpliva neposredno na moje duševno zdravje.«* Drugi dve intervjuvanki pa sta tudi omenili, da je bil vpliv prisoten v preteklosti. *A138: »Ja, v preteklosti sem zagotovo čutila, da sekundarna travmatizacija vpliva na moje duševno zdravje*.« Ena izmed intervjuvank je kot posledico svojega dela izpostavila prisotnost notranje napetosti in tesnobe. *F112: »Včasih se pojavi tudi notranja napetost.«* Druga intervjuvanka je omenila, da pri sebi opaža povečano razdražljivost,

kar kaže na vpliv sekundarne travmatizacije na njeno čustveno odzivanje v vsakdanjem življenju. *A146: »…/ pogosto sem bila zelo razdražljiva.«*

Dve intervjuvanki sta poudarili občutek preobremenjenosti, ki ga doživljata zaradi zahtevnih delovnih nalog in stalnega soočanja s težkimi situacijami uporabnikov. *A150: »Včasih sem imela občutek, da sem preobremenjena.« E117: »/…/ občutke preobremenjenosti.«* Še ena intervjuvanka je posebej izpostavila psihično utrujenost, ki jo pripisuje nenehnemu soočanju z bolečimi zgodbami uporabnikov. *F81: »Ker se srečujem z zahtevnimi in čustveno težkimi zgodbami, se včasih zgodi, da ob koncu dneva občutim psihično utrujenost.«* Odgovor delavke, ki v zavodu dela več kot eno leto, me je presenetil na pozitiven način. Povedala je, da ji situacije, ki jih vidi in sliši pri svojem delu, ne povzročajo stresa ali obremenitve, temveč v njej vzbujajo globok občutek hvaležnosti. Zaveda se, da ima sama srečo, da živi dobro življenje. *G64: »Ko slišiš izkušnje uporabnikov, ti odpre oči in si vesel, da teh izkušenj ti nimaš.«* Za zaključek te teme sta dve intervjuvanki poudarili, da je ključno znati ločevati težave uporabnikov od lastnega osebnega življenja, kar se mi zdi izjemno pomembno tako za vzdrževanje zdravega in profesionalnega odnosa z uporabniki kot za ohranjanje lastnega duševnega zdravja in dobrega počutja. *C102: »Samo jaz si vedno mislim, da to ni moje.« D113: »/…/ predvsem zaradi prej omenjene sposobnosti ločevanja delovnih obveznosti od osebnega življenja.«*

4.4 Vloga sekundarne travmatizacije pri profesionalni učinkovitosti in zadovoljstvo socialnih delavk pri njihovem delu

Naslednja tema, na katero sem se še osredotočila, je vloga sekundarne travmatizacije pri profesionalni učinkovitosti in zadovoljstvu socialnih delavk pri njihovem delu. Socialne delavke se namreč pri svojem delu pogosto srečujejo z ljudmi, ki doživljajo hude stiske, travme in težke življenjske situacije. Neposredna izpostavljenost takšnim zgodbam in čustveno zahtevnim situacijam lahko vpliva na njihovo sposobnost opravljanja poklicnih nalog. Prvo vprašanje, ki sem ga pri tej temi postavila, je bilo: »Kako pogosto se posvetujete s sodelavci ali nadrejenimi o težkih situacijah na delovnem mestu?« Odgovori so bili v mnogih pogledih zelo podobni, hkrati pa so se med njimi pokazale tudi določene razlike. Tri od sedmih intervjuvank je omenilo, da se posvetujejo s sodelavci ob težkih situacijah. Ena izmed njih je celo dodala, da to poteka vsakodnevno. A152: »Ko se soočam s težkimi situacijami, se vedno posvetujem z ožjimi

sodelavci.« B84: »V primeru, da je situacija še posebej zahtevna, se lahko posvetujemo tudi vsak dan.« Dve intervjuvanki sta izpostavili, da se s sodelavci in nadrejenimi pogosto posvetujejo. Ena izmed njiju je poudarila, da do teh pogovorov pogosto prihaja že med samim delom, medtem ko je spet druga omenila, da s sodelavci in nadrejenimi komunicira dnevno in sproti. Vse intervjuvanke pa so na nek način omenile skupno reševanje težav in timsko delo. Vse intervjuvanke so na takšen ali drugačen način poudarile skupno reševanje težav in pomen timskega dela, kar kaže na ključno vlogo medsebojne podpore pri soočanju z izzivi v njihovem poklicu. *A153: »/…/ saj verjamem, da timsko razmišljanje prinese boljše rešitve.« B86: »Komunikacija s sodelavci in nadrejenimi v teh trenutkih omogoča boljše razumevanje različnih pogledov.«* Dve socialni delavki sta posebej izpostavili pomen jutranjih sestankov, kjer si strokovni delavci izmenjujejo mnenja, delijo morebitne težave, nudijo medsebojno podporo in skupaj obvladujejo izzive. Takšna srečanja jim omogočajo, da se že na začetku delovnega dne ustrezno pripravijo na naloge, s katerimi se bodo soočale, in pridobijo vpogled v različne vidike posameznih primerov*. F90: »Vsak dan imamo tudi jutranji sestanek, kjer se strokovni delavci pogovarjamo o težavnih situacijah.«* Ostale intervjuvanke so prav tako poudarile pomen pogovorov s sodelavci, pri čemer so jih opisale kot medsebojno razbremenilne in ključne za obvladovanje stresa in čustvenih obremenitev, ki jih prinaša delo v socialni službi. Izpostavile so tudi pomembnost obstoja prostora za pogovore, kjer lahko delijo svoje izkušnje, dileme in občutke. Skupno vsem izjavam je, da poudarjajo potrebo po odprti komunikaciji in timski podpori kot ključnih dejavnikih za ohranjanje profesionalnosti in dobrega počutja*. G78: »Tako si tudi olajšaš dušo.«* Šokiralo me je mnenje ene od intervjuvank, ki je izrazila, da ji pogovori s sodelavci povzročajo razdraženost in da osebno čuti pomanjkanje podpore. Poleg tega je izrazila dvom v koristnost iskanja podpore pri sodelavcih, kar je v precejšnjem nasprotju z izkušnjami drugih intervjuvank, ki so poudarjale pomen medsebojne podpore in skupnega soočanja z izzivi.

Delovna učinkovitost socialnih delavk je ključnega pomena za kakovostno opravljanje njihovega poklica, saj vpliva na uspešnost reševanja socialnih težav, zadovoljstvo uporabnikov in njihovo lastno profesionalno zadovoljstvo. Zato je bilo moje drugo vprašanje pri tej temi: »V kolikšni meri ocenjujete, da travma vpliva na vašo delovno učinkovitost?« Vse socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, so menile, da se njihova delovna učinkovitost ni spremenila, kar kaže na sposobnost ohranjanja profesionalnosti in predanosti delu kljub izzivom, s katerimi se

soočajo. Dve intervjuvanki sta izpostavili pomen ohranjanja profesionalnosti in predanosti delu, ne glede na to, kako se počutijo ali kakšne so okoliščine. *A162: »Pomembno mi je, da ohranjam profesionalnost in predanost svojemu delu.«* To nakazuje, da kljub težavam pri soočanju s čustveno izčrpanostjo in sekundarno travmatizacijo še vedno usmerjajo svojo energijo v zagotavljanje kakovostnih storitev uporabnikom. Druga intervjuvanka je omenila, da pozorno spremlja svoje počutje, se trudi ohranjati uravnotežen delovni ritem in spremlja morebitne znake preobremenjenosti. *B97: »Vseeno pa pazim na svoje počutje.«* Tretja intervjuvanka je poudarila, da izkušnje, ki jih pridobiva pri soočanju s težkimi situacijami, omogočajo natančnejše in bolj premišljene odločitve, vendar pa včasih dvomi o lastni zadostnosti in iskanju pravih rešitev. Četrta intervjuvanka je izrazila prepričanje, da njeno počutje ne vpliva neposredno na uporabnike, a občasno dela napake pri delu, zaradi katerih mora popravljati naloge. To nakazuje, da se lahko osebne težave in preobremenjenost, če niso ustrezno obvladovane, manifestirajo v obliki napak v delu. Peta intervjuvanka je omenila zmanjšanje koncentracije zaradi čustvene izpostavljenosti, kar občasno povzroči težave pri sprejemanju odločitev. Dvomi v svojo sposobnost, da je sprejela pravilne odločitve za uporabnike. Nazadnje pa je socialna delavka, ki je dela manj časa v zavodu, izpostavila svojo pripravljenost in dostopnost za pogovor z uporabniki, kljub preobremenjenosti. Poudarila je pomen individualnega dela z uporabniki, vendar pa je tudi omenila, da se včasih znajde v »dvoreznem meču«. Na eni strani proučuje in dvomi o lastnih odločitvah, kar povzroči prekomerno razmišljanje in posledično neučinkovitost pri delu. *G85: »Včasih toliko razmišljam kaj naredit, če si v redu naredil.«*

Nadalje me je zanimal vpliv čustvene izčrpanosti na odnos do uporabnikov, zato sem intervjuvankam zastavila vprašanje: »Do kakšne mere menite, da čustvena izčrpanost vpliva na odnos do uporabnikov?« Odgovori so pri tem vprašanju zelo raznoliki. Štiri od sedmih socialnih delavk so menile, da čustvena izčrpanost vpliva na njihov odnos do uporabnikov, kar odraža, kako lahko čustveno obremenilno delo vpliva na kakovost interakcij s tistimi, ki iščejo pomoč. Dve intervjuvanki sta poudarili, da se trudita, da čustvena izčrpanost ne bi vplivala na njune odnose z uporabniki. To nakazuje visoko stopnjo samospoznavanja in zavedanja, da je ohranjanje profesionalnosti ključnega pomena, da kljub lastnim težavam zagotavljata kakovostno pomoč uporabnikom. Vendar pa ni vedno lahko ohraniti tega ravnovesja, saj so včasih okoliščine in lastno počutje preveč obremenjujoči. Tri intervjuvanke so omenile, da

pazijo, da čustvena izčrpanost ne vpliva na njihovo potrpežljivost. Vendar pa je ena izmed njih izrazila, da izčrpanost vpliva tudi na njeno sposobnost empatije, kar še povečuje izzive pri delu s tistimi, ki se soočajo s težkimi življenjskimi situacijami. Ta izčrpanost pogosto vodi do povečane razdražljivosti in manj prijaznega odnosa ali interakcij z uporabniki. Prav tako je podobnega mišljenja še ena od intervjuvank, saj meni, da težje vzdržuje enako raven angažiranosti zaradi čustvene izčrpanosti. Ena izmed intervjuvank je še izpostavila težavnost uravnavanja čustev v profesionalnem okolju, saj je pod vplivom izčrpanosti pogosto želja po hitrem reševanju težav, kar vodi v hitre pogovore z uporabniki, brez preverjanja vseh podrobnosti in izogibanja dodatnim vprašanjem. Ta intervjuvanka je prav tako omenila, da je bila na začetku svoje kariere čustveno vpletena in izčrpana, kar je vplivalo na njen pristop. Vendar pa je skozi čas razvila čustveno distanco.

Ena od intervjuvank je poudarila, da čustvena izčrpanost povzroča negativen vpliv tako na uporabnike kot na socialne delavce. Hitro zaznavanje stanja in ocenjevanje s strani uporabnikov lahko pomeni, da so uporabniki občutljivi na spremembe v vedenju in energiji socialnih delavk, kar lahko vpliva na kakovost interakcij in odnosov. Pomanjkanje energije zaradi izčrpanosti prav tako vodi v zmanjšanje kakovosti pomoči. *D158: »Včasih nimaš energije več, da bi lahko nudil kakovostno pomoč.«* Druga intervjuvanka je izpostavila različne težave, ki jih prinaša utrujenost, kot so težave pri ohranjanju empatije, potrpežljivosti in zbranosti. Utrujenost lahko vodi v šibkejši odnos z uporabniki, saj zmanjša notranjo moč, ki je potrebna za ohranjanje kakovostnega stika in podpore. *F99: »Pomanjkanje notranje moči lahko povzroči, da je odnos nekoliko šibkejši.«* Intervjuvanka, ki ima manj izkušenj, pa je izpostavila pripravljenost za pogovor kot ključni element njenega pristopa, kljub preobremenjenosti. Kljub naporu, da bi ohranila stik z uporabniki, omenja kratke pogovore kot način vzdrževanja povezave. *G91: »Tudi če par besed spregovorim z njimi.«*

Socialno delo v zavodu je lahko izjemno čustveno zahtevno, zato se lahko delavke odločijo za spremembo poklica, ko zaznajo, da jih preobremenjenost in stres vodita v izgorelost ali da niso več sposobni ohranjati želene ravni profesionalne predanosti. Socialnim delavkam sem postavila vprašanje: »Ali ste kdaj razmišljali o spremembi poklica zaradi obremenitev, ki jih prinaša delo?« Tri od sedmih socialnih delavk so povedale, da nikoli niso razmišljale o spremembi poklica, kar kaže na to, da kljub izzivom, s katerimi se soočajo, ne čutijo potrebe

po spremembi. *A178: »Ne, nikoli nisem resno razmišljala o tem, da bi zamenjala poklic zaradi obremenitev, ki jih delo prinaša.«* Ena intervjuvanka pa je omenila, da občasno razmišlja o spremembi poklica, kar nakazuje potrebe po iskanju boljših pogojev ali osebnega ravnovesja. Tri intervjuvanke so povedale, da so razmišljale o spremembi poklica, vendar sta le dve o tem razmišljali na začetku svoje kariere. Ena intervjuvanka pa je izpostavila nedoločnost glede prihodnosti in spremembe poklica zaradi kompleksnosti svojega dela. *G97: »Dolgoročno pa ne vem.« G98: »/…/ ker tukaj je delo zelo kompleksno.«* Nekatere intervjuvanke so kljub težavam v svojem delu našle načine, kako se spoprijemati s stresom in ostati motivirane. Ena izmed njih je omenila raznolikost delovnih nalog kot motivacijski dejavnik, saj različne naloge omogočajo mentalni predah in preprečujejo izčrpanost zaradi ponavljajočih se nalog. *B123: »/…/ saj mi omogoča, da nisem ves čas v neposrednem stiku z uporabniki.«* Druga intervjuvanka je izpostavila pomembnost dopusta, ki ji predstavlja priložnost za obnovo energije po preobremenjenost. *C150: »Sicer pa imamo tudi dopust, ki je še kako dobrodošel.«* Poleg tega je ena izmed intervjuvank omenila, da je zadovoljna v svojem poklicu in pri delu z uporabniki. *D161: »/…/ delo z uporabniki mi je v zadovoljstvo.«* Nazadnje je ena intervjuvanka omenila, da so vzponi in padci del vsakega poklica. *F108: »Vedno so vzponi in padci, prednosti in slabosti.«*

Socialna služba v zavodu poudarja individualni pristop k vsakemu stanovalcu, pri čemer socialni delavci predstavljajo prvi stik tako za uporabnike kot za njihove svojce. Zadnje vprašanje, ki sem ga postavila pri tej temi, se je glasilo: »Ste opazili kakšne spremembe pri opravljanju vaših delovnih nalog?«

Tri od sedmih intervjuvanih socialnih delavk niso zaznale bistvenih sprememb pri opravljanju svojih delovnih nalog. *G101: »Ne, nobenih sprememb nisem opazila.«* Ena izmed intervjuvank pa je izpostavila, da je v njenem delu prišlo do pozitivnih sprememb, ki jih dojema kot napredek in razvoj skozi čas. Poudarila je, da je pridobila več samozavesti in odločnosti pri sprejemanju odločitev, kar ji omogoča učinkovitejše opravljanje dela. *D165: »/…/ bolj siguren v svoje odločitve.«* Podobno je izkušnjo delila tudi druga intervjuvanka, ki je izpostavila večjo samozavest pri odločanju. *A184: »Morda sem z leti pridobila več izkušenj in samozavesti pri sprejemanju odločitev.«* Tretja socialna delavka je poudarila, da je skozi leta razvila boljše strategije za obvladovanje čustvene vpletenosti pri delu. Kot ključni vidik svojega strokovnega razvoja je izpostavila sposobnost postavljanja zdravih mej ter iskanja učinkovitih načinov za

sprostitev. *B137: »Hkrati sem se naučila postavljati zdrave meje.«* V nasprotju s temi pozitivnimi vidiki je ena izmed intervjuvank izpostavila, da spremembe v njenem delovnem okolju vplivajo na njen odnos do sodelavk, saj opaža večjo nestrpnost do njih. *C159: »Veliko je nestrpnosti do njih.«* Nekatere druge socialne delavke pa so omenile, da pri svojem delu občutijo hitrejšo utrujenost in upad ravni energije, kar lahko vpliva na kakovost opravljanja njihovih nalog. *F109: »Občasno sem opazila, da se pri opravljanju delovnih nalog pojavi utrujenost.« E130: »Ena izmed opaznih sprememb je manjša raven energije.«*

4.5 OBLIKE PODPOR

Pri delu socialnih delavk, ki se pogosto soočajo z visokimi čustvenimi in psihičnimi obremenitvami, sta skrb za lastno dobrobit in podpora na delovnem mestu ključnega pomena. Pomembno je prepoznati in uvesti različne oblike pomoči, ki podpirajo njihovo duševno, čustveno in fizično zdravje ter preprečujejo izgorelost. Intervjuvankam sem postavila vprašanje: »Kakšne oblike podpore bi si želeli na delovnem mestu, da bi se lažje spopadali s posledicami dela s travmatiziranimi posamezniki?« Dve intervjuvanki sta izpostavili željo po interviziji. *A186: »Najprej bi bilo zelo koristno, če bi imeli več časa za intervizijo.«* Ena izmed njiju je ob tem poudarila tudi povečanje kadrovskega normativa, kar bi posledično zmanjšalo preobremenjenost s primeri, omogočilo več časa za poglobljeno obravnavo uporabnikov in zmanjšalo pritisk na zaposlene. *A188: »Poleg tega bi bilo povečanje kadrovskega normativa zelo dobrodošlo.«* Prav tako je izpostavila večjo potrebo po multidisciplinarnem delu, ki bi izboljšalo kakovost obravnav in sodelovanje med različnimi strokovnjaki. Druga intervjuvanka je izrazila, da ne vidi potrebe po dodatni podpori, saj prejema vso potrebno pomoč na delovnem mestu. *B141: »trenutno ne čutim potrebe po dodatni podpori.«* Poudarila je pomen vsakodnevnih pogovorov s sodelavkami, kjer lahko deli svoje izkušnje in se razbremeni, kar ji omogoča učinkovito soočanje z delovnimi izzivi. Podoben odgovor je podala tudi druga intervjuvanka, ki je poudarila, da je zadovoljna s trenutnim načinom dela in ne čuti potrebe po dodatnih oblikah podpore. *D170: »Meni osebno je dovolj takšen način, kot ga imamo.«* Drugi dve intervjuvanki sta izpostavili, da bi bile koristne občasne supervizije ter strokovna izobraževanja na temo sekundarne travmatizacije in načinov za njeno preprečevanje. Ena izmed njiju je ob tem dodatno omenila, da bi bile dobrodošle tudi različne aktivnosti za krepitev duševnega zdravja. *B150: »Prav tako bi bile dobrodošle aktivnosti za krepitev duševnega zdravja.«* Druge intervjuvanke so poudarile pomen več pogovorov s sodelavci, saj

jim ti omogočajo izmenjavo mnenj in občutek podpore. Prav tako so izpostavile potrebo po superviziji v manjšem krogu zaupanja vrednih oseb, kjer bi lahko odprto razpravljale o svojih izzivih. Nekatere so izpostavile pomen redne komunikacije in sodelovanja s sodelavci ter večjega timskega dela, saj ena izmed intervjuvank opaža pomanjkanje tega vidika v svojem delovnem okolju. *G105: »V nekaterih primerih bi morale socialne delavke bolj timsko sodelovat.«*

Drugo vprašanje, ki sem intervjuvankam postavila, je bilo: »Kakšne oblike podpore že prijemate?« V tem primeru so bili odgovori kar podobni.

Na podlagi izvedenih intervjujev sem identificirala različne oblike podpore, ki socialnim delavkam pomagajo pri soočanju z izzivi na delovnem mestu. Intervjuvanke so večkrat poudarile, da so pogovori s sodelavci ena najpomembnejših oblik podpore. Redna komunikacija omogoča deljenje izkušenj, skupno iskanje rešitev, naslavljanje težav in razbremenitev čustvenih napetosti. Možnost odprtih pogovorov o delovnih izzivih je ključnega pomena za zmanjšanje stresa in izboljšanje delovnih procesov. Jutranji sestanki se izkazujejo kot koristna oblika podpore na več ravneh. Nekatere intervjuvanke jih vidijo kot priložnost za pripravo na prihajajoče naloge, razbremenitev in pogovore o preteklih dogodkih za izboljšanje dela. *G108: »/…/ in jutranji sestanki me zelo razbremenijo.« B159: »Poleg tega imamo jutranje sestanke, kjer se lahko pripravimo na prihajajoče naloge.«* Prav tako omogočajo obveščenost o dogajanju in sprotno reševanje dilem. Kljub temu pa nekatere intervjuvanke izražajo nezadovoljstvo z dnevnimi sestanki in poročajo o občutku povečane nemoči zaradi neprejemanja potrebne podpore. *C171: »/…/ in ti prinesejo samo še več nezadovoljstva s situacijo.«* Dve intervjuvanki sta posebej izpostavili dragocenost intervizij. Intervizija je bila označena kot najpomembnejša oblika podpore, saj omogoča refleksijo dela in iskanje rešitev. *E169: »/…/ iskanje rešitev in refleksijo o lastnem delu v okviru ekipe.«* Poleg strokovne podpore sta bila izpostavljena tudi osebno upravljanje stresa in skrb zase. Intervjuvanke so omenile različne strategije, kot so sprehodi v naravi, poslušanje glasbe in osredotočanje na osebne interese. *C175: »V zasebnem življenju mi nasploh pomaga, da grem po napornem dnevu na sprehod v naravo.«* Pomembna je tudi omejitev govora o službi doma, saj lahko deljenje težav z družinskimi člani vodi do poslabšanja situacije in povečane obupanosti. *C183: »/…/ in sem na koncu še bolj obupana.«* Intervjuvanke so izpostavile pomen rednih sestankov in timskega

sodelovanja. *D176: »/…/ ter redne sestanke.«* Posebno vlogo imajo sestanki strokovnih delavcev, kjer se obravnavajo specifični primeri, kar omogoča razbremenitev. *F117: »/…/ izzive ali čustvene napetosti, ki nastanejo med delom.«* Nekatere intervjuvanke so izrazile potrebo po pogostejših sestankih socialne službe, saj so ti trenutno redki. Poleg strokovne podpore je ključen tudi občutek pripadnosti in povezanosti v timu. Intervjuvanke so poudarile, da imajo možnost izraziti mnenje v varnem okolju, pridobiti čustveno podporo med sodelavci in občutek, da pri soočanju s težkimi situacijami nisi sam. *B163: »/…/ kar mi omogoča, da v varnem okolju izrazim svoja razmišljanja.«*

Supervizija je varen prostor, kjer lahko reflektiraš svoje izkušnje, dobiš novo perspektivo in se še malo učiš. Pomaga, da se ne izgubiš v stresu in izgorelosti, hkrati pa postaneš boljši pri svojem delu. Intervjuvankam sem postavila vprašanje: »Imate v okviru zavoda možnost za supervizije? In če ja, kako potekajo?« Dve od sedmih socialnih delavk sta izpostavili, da trenutno v okviru zavoda ni možnosti za supervizijo. *G119: »Mislim, da trenutno ni opcije.«* Štiri socialne delavke so navedle, da je bila ta možnost v preteklosti na voljo, vendar dve izmed njih v supervizijo nikoli nista bili vključeni. *C185: » Kot že omenjeno, smo imeli organizirano supervizijo.« A197: »/…/ prav tako nisem bila nikoli vključena v tak proces.«* Ena od teh je dodala, da bi bila supervizija zelo koristna, saj bi omogočala strokovno refleksijo in razbremenitev. Ena izmed intervjuvank je izrazila preferenco do individualnih pogovorov v primerjavi s širšimi skupinskimi srečanji. *B168: »Po mojem mnenju so individualni ali osebni pogovori z bližnjimi sodelavkami zame bolj učinkoviti.«* Štiri socialne delavke so bile nekoč vključene v supervizijo v okviru zavoda, vendar so njeni rezultati ocenjeni kot nezadovoljivi. Kot ključni dejavnik so navedle vpliv strokovne usmerjenosti supervizorja na celoten potek procesa. Dve od njih sta izpostavili površinsko obravnavo tem, pri čemer je ena izrazila razočaranje zaradi neuresničevanja pričakovanih rezultatov. *C193: »Vendar se mi zdi, da je vse ostalo zelo površinsko.«* Pogledi na organizacijo supervizije so različni, ena socialna delavka si jo želi v krogu sodelavk, saj bi to omogočilo izmenjavo izkušenj in boljšo strokovno podporo. Druga pa je izrazila željo po superviziji v drugem okolju z udeleženci iz različnih institucij, saj bi s tem zagotovili večji občutek varnosti in zaupnosti. *G123: »/…/ v nekem manjšem krogu, kjer vsi poznamo probleme, s katerimi se srečujemo.«*

Zadnje vprašanje, ki sem ga postavila vsem sodelujočim socialnim delavkam, je bilo: »Kako ocenjujete, da vam podpora pomaga?«. Zanimalo me namreč je, kakšno mnenje imajo o podpori, ki jo prejemajo v okviru zavoda. Tri od sedmih socialnih delavk so izpostavile, da je podpora v delovnem okolju koristna. *A201: »Podpora, ki jo trenutno prejemam, mi vsekakor pomaga.«* Ena od njih je izrazila kritično stališče, saj meni, da je podpora zgolj površinska in da jo je treba aktivno iskati, saj ni samoumevna. *G125: »Če si jo pripravljen iskat, boš jo dobil.«* Dve socialni delavki sta poudarili pomembnost pogovorov s sodelavci pri soočanju s stresom, prav tako pa sta dve izpostavili, da jim pri obvladovanju delovnih izzivov zelo pomagajo jutranji sestanki in individualni pogovori. *B178: »/…/ mi omogočajo, da predelam morebitne izzive, s katerimi se srečujem pri delu.«* Ena intervjuvanka je izpostavila, da v delovnem okolju čuti močan občutek skupnosti in podpore, kar ji omogoča lažje predelovanje čustveno zahtevnih situacij ter posledično zmanjšuje stres in preobremenjenost*. E182: »/…/ in iskanje rešitev, kar pripomore k občutku, da nisem sam v soočanju z izzivi.«* Druga je dodala, da ji občutek povezanosti pomaga preprečiti osamljenost pri soočanju s težkimi situacijami. Tretja intervjuvanka je poudarila pomen neformalnih pogovorov kot oblike vsakodnevne podpore. *D187: »/…/ s pogovorom tudi včasih mimogrede.«* Podobno je izpostavila še ena sodelavka, ki je govorila o koristih intervizije in dodala, da ji omogoča lažje predelovanje čustveno zahtevnih situacij skozi skupinske sestanke.

5 RAZPRAVA

Socialne delavke, zaposlene v SVZ Hrastovec, se pri svojem vsakdanjem delu redno srečujejo z uporabniki, ki so doživeli različne oblike travmatičnih izkušenj. Gre za osebe, ki so bile izpostavljene telesnemu, duševnemu ali spolnemu nasilju, dolgotrajnemu zanemarjanju, institucionalizaciji v zgodnjem otroštvu, izključitvi iz primarne družine ter drugim oblikam socialne stiske in marginalizacije. Strokovni delavci, ki pri svojem delu redno prihajajo v stik s posamezniki, ki so doživeli hude oblike travme, predstavljajo ranljivo skupino za razvoj sekundarne travmatizacije (Menschner in Maul 2016, str. 5).

Delovne izkušnje socialnih delavk, ki so sodelovale v raziskavi, so bile raznolike, kar se odraža predvsem v različni dolžini opravljanja poklica ter pridobljenih strokovnih znanjih in veščinah. Na podlagi kodiranja in pridobljenih podatkov iz intervjujev lahko sklepam, da dolžina delovne dobe pomembno vpliva na načine, kako socialne delavke v SVZ Hrastovec zaznavajo, interpretirajo in se soočajo z osebno izkušnjo travmatičnih zgodb svojih uporabnikov. Ugotovitve kažejo, da daljši delovni staž pogosto pomeni bolj razvite strategije za soočanje s sekundarno travmo in večjo profesionalno distanco, kar omogoča učinkovitejše in stabilnejše opravljanje poklicnih nalog. Pomembna je tudi vloga osebnostnih lastnosti, ki vplivajo na intenzivnost doživljanja. Nekatere delavke se lažje distancirajo, druge bolj intenzivno čustvujejo, a hkrati iz tega črpajo občutek smisla in poslanstva, predvsem skozi predanost izboljševanju življenj uporabnikov. Delo socialnih delavk je izjemno dinamično in zaznamovano z vsakodnevnimi stiki z uporabniki. Gre za intenzivno delo z ljudmi, ki prihajajo iz različnih življenjskih ozadij in s seboj prinašajo raznolike zgodbe, izkušnje in stiske. Pogosto gre za posameznike, ki so v težkih življenjskih okoliščinah in nujno potrebujejo pomoč, odgovore na vprašanja, predvsem pa nekoga, ki jih je pripravljen poslušati in razumeti. Uporabniki socialne službe iščejo različne oblike pomoči, od uresničevanja svojih želja, pridobivanja denarne socialne pomoči do dostopa do socialnih storitev. To zahteva od socialnih delavk veliko prilagodljivosti, strokovnega znanja in osebne predanosti. Njihovo delo vključuje tudi obiske enot in nenehno srečevanje z raznolikimi uporabniki, kar pomeni, da so vsakodnevni stiki z uporabniki nekaj povsem običajnega. Včasih se uporabniki pogosto vračajo po pomoč, kar še dodatno povečuje čustveno in časovno obremenjenost zaposlenih.

Poseben izziv predstavlja spoznavanje uporabnika, pogosto se to najprej zgodi prek dokumentacije, ki pa je lahko nepopolna ali pomanjkljiva, zlasti glede pomembnih informacij o otroštvu in odraščanju. Razumevanje življenjske zgodbe uporabnika se tako odvija postopoma, ko se začnejo razkrivati posamezni deli njihove preteklosti, izkušnje in širše ozadje njihovega življenja. Socialne delavke morajo ob tem ohraniti zdravo mero distance, zgodbe sprejemajo z določeno rezervo, saj obstaja možnost manipulacije ali izmišljevanja. Skozi izkušnje se naučijo prepoznavati neiskrenost in se zavedajo, da ni potrebe po takojšnjem verovanju v vsako informacijo. Delo pogosto poteka tudi v popoldanskem času, kar pomeni dodatno fleksibilnost in napor. Ključni element uspešnega dela je timsko sodelovanje, saj so mnoge situacije kompleksne in zahtevajo vključitev različnih strokovnjakov, kot so psihologi, delovni terapevti in socialni pedagogi. Socialne delavke imajo pomembno vlogo pri podpori uporabnikom, še posebej v zagotavljanju varnega okolja, občutka sprejetosti in spoštovanja. Ključno je tudi aktivno poslušanje, saj je prav občutek slišanosti pogosto prvi korak k izboljšanju posameznikovega položaja. Čustvene obremenitve v socialnem delu so neizogibne, še posebej pri delu z osebami, ki so doživele travmatične izkušnje. To zahteva visoko stopnjo psihične odpornosti in redno refleksijo lastnega dela.

Ena izmed najpogostejših posledic dolgotrajnega dela z ranljivimi skupinami, predvsem osebami s težkimi in travmatskimi izkušnjami, so težave s spanjem. Pri nekaterih socialnih delavcih sicer ni bilo zaznanih večjih težav s spanjem, kar lahko nakazuje višjo stopnjo odpornosti ali učinkovite strategije spoprijemanja. Vendar večina izjav potrjuje drugačno sliko. Delavci pogosto poročajo o težavah pri spanju, predvsem zaradi nenehnega razmišljanja o službenih obveznostih in čustveno obremenjujočih zgodbah uporabnikov. Prisotna je tudi nezmožnost izklopa misli pred spanjem, kar podaljšuje čas uspavanja ter nočne misli in preigravanje besed uporabnikov. Fengler (2007, str. 31–36) poudarja, da strokovni delavci pogosto tudi v svojem zasebnem času razmišljajo o delu in o življenjskih zgodbah svojih uporabnikov. Zaradi močne empatije in čustvene vpletenosti jih težko izključijo iz svojih misli. Pretirano sočustvovanje lahko vodi do čustvene izčrpanosti, povečane utrujenosti in celo do razvoja psihosomatskih bolezni. Posamezniki navajajo, da so nekoč težje spali, a so z leti in izkušnjami razvili določeno odpornost in tehnike za sprostitev, kar nakazuje, da delovne izkušnje res vplivajo na način soočanja s travmo. Pomembno je omeniti, da kljub strokovni

distanci mnogi priznavajo čustveni vpliv, kar dodatno obremeni njihov psihični prostor tudi izven delovnega časa.

Eden izmed pogostih pokazateljev sočutne utrujenosti je izrazita telesna in čustvena izčrpanost, ki lahko sproži širok spekter neprijetnih čustvenih odzivov. Posameznika lahko začnejo preplavljati občutki jeze, razdražljivosti, nestrpnosti, nezaupanja, posmehljivosti, zagrenjenosti ali celo zamerljivosti. Pomembno je poudariti, da čustvena in mentalna izčrpanost predstavljata pomemben dejavnik tveganja za razvoj številnih telesnih in duševnih težav. Med pogostejšimi so glavoboli, prebavne motnje, kronične bolečine, izčrpanost, slabost in tudi anksiozne motnje, depresija ter druge oblike motenj razpoloženja (Stoewen, 2020). Poleg duševnega bremena so socialne delavke poročale o fizičnih znakih stresa, ki se kažejo v napetosti v mišicah, glavobolih, prebavnih težavah, kronični utrujenosti in upadu imunskega sistema. Udeleženke raziskave omenjajo fizično in čustveno izčrpanost, ki se stopnjuje proti koncu tedna in se lahko v ekstremnih primerih približa meji izgorelosti.

Veliko sodelujočih poroča, da čustvena izčrpanost negativno vpliva na odnos do uporabnikov. Pojavijo se zmanjšana empatija, manj potrpežljivosti, povečana razdražljivost in težave z ohranjanjem koncentracije, kar vodi do manj učinkovite komunikacije in zmanjšane kakovosti interakcije. Delo z uporabniki tako postaja bolj mehanično, kar povečuje tveganje za razvoj čustvene distance. Čeprav nekateri zaposleni poudarjajo, da se trudijo, da čustvena izčrpanost ne vpliva na njihovo delo, hkrati izražajo zavedanje, da vpliv obstaja, pogosto v obliki manjšega angažmaja, zmanjšane motivacije, želje po krajših pogovorih ali celo izogibanja dodatnim vprašanjem. V nekaterih primerih se pojavi tudi nezainteresiran ali bolj površen odnos do uporabnikov, kar zmanjšuje kakovost nudenih storitev. Simonič (2010, str. 205–206) poudarja, da je empatija v svetovalnem odnosu ključnega pomena, saj predstavlja pozitivno in nepogrešljivo komponento, ki koristi tako uporabniku kot svetovalcu. Prisotnost empatije ustvarja podporno in varno okolje, ki uporabniku omogoča razmislek, raziskovanje lastnih doživljanj ter učinkovitejše soočanje z življenjskimi izzivi in težavami.

Cvetek (2009, str. 166) poudarja, da lahko delo z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, pripelje tudi do pozitivnih sprememb pri socialnem delavcu. Med te spremembe spadajo na primer poglobljeno razumevanje samega sebe in drugih, večja empatija, jasnejša osebna

vrednostna usmeritev in duhovna rast. O tem govorita tudi dve intervjuvanki, saj ena meni, da soočanje z izzivi in zahtevnimi primeri vodi k razvoju veščin, kot sta večja asertivnost in samozavest. Poroča o občutku večje odločnosti pri sprejemanju odločitev in o sposobnosti, da hitreje prepoznava potrebe uporabnikov in ustrezno ukrepa. S tem se krepi tudi občutek osebne odgovornosti in strokovne zrelosti, kar prispeva k učinkovitejšemu opravljanju delovnih nalog. Druga pa omenja jasnejšo osebnostno vrednost, saj je hvaležna za življenje, ki ga ima.

Delo, zlasti tisto, ki vključuje intenzivne osebne stike, čustveno obremenjujoče situacije ali delo z ranljivimi skupinami, pogosto presega zgolj profesionalne okvirje ter vpliva tudi na osebno življenje in odnose z bližnjimi. V raziskavi se je pokazala široka paleta izkušenj glede vpliva dela na osebne odnose, od popolnega ločevanja poklicnega in zasebnega življenja do pomembnih sprememb v vedenju in dinamiki v družini. Nekateri posamezniki poročajo, da delo nima posebnega vpliva na odnose z bližnjimi ali da so se naučili jasno ločevati med osebnim in poklicnim življenjem, kar jim omogoča ohranjanje zdravih odnosov z družino. Kljub temu pa mnogi izpostavljajo, da občasno težke zgodbe ostajajo v mislih, kar kaže na prisotnost čustvenega bremena, ki ga ni mogoče enostavno odložiti ob koncu delovnika. Nekateri priznavajo, da so v preteklosti nosili to breme domov, kar je vplivalo na njihovo razpoloženje in dinamiko odnosov. Med najpogostejšimi posledicami so tudi hitro in burno reagiranje na dejanja bližnjih ter psihična utrujenost, ki zmanjšuje željo po komunikaciji z družino. Zaradi čustvenega izčrpanja se pogosto pojavi potreba po mirnem okolju po delu, brez dodatnih dražljajev, kot so hrup, radio ali obiski, kar lahko vpliva na dinamiko družinskega življenja. Dodatni vplivi se kažejo v zmanjšani toleranci do alkohola in odklonu do drog, kar je povezano z izkušnjami iz dela, pogosto tudi s potrebo po ozaveščanju drugih o nevarnostih teh substanc. Napetost v odnosih zaradi službenega stresa in pomanjkanje potrpljenja sta dodatna primera, kako lahko delo pomembno vpliva na vsakdanjo interakcijo z bližnjimi. Kljub temu poročajo, da so nekatere težave sčasoma izzvenele, saj so razvile strategije za učinkovitejše spoprijemanje s čustvenimi obremenitvami. Zaradi čustvenega izčrpanja po delu marsikatera nima volje in energije za pogovore s svojimi družinskimi člani. Če do pogovora že pride, so ti pogosto površinski, brez globljega stika ali čustvene prisotnosti. Socialne delavke se pogovarjajo zgolj toliko, kolikor je nujno, pri tem pa se izogibajo poglobljenim temam.

Božič (2003, str. 23–24) izpostavlja, da kakovostni medosebni odnosi predstavljajo ključni temelj tako za dobro počutje posameznika kot za uspešno in zdravo delovanje celotne organizacije. Eden izmed ključnih dejavnikov, ki vpliva na strokovnost v delu z ljudmi, je redna in kakovostna komunikacija znotraj delovne ekipe. Posvetovanje s sodelavci, tako iz lastnega kot iz drugih strokovnih področij, je pogosto nujno pri obravnavi kompleksnih primerov in težjih situacij. Takšni pogovori omogočajo širši vpogled, prispevajo k večji objektivnosti in razbremenijo posameznika, ki se sooča z zahtevno odločitvijo. V delovnem vsakdanu so se kot izredno koristni pokazali jutranji sestanki, kjer se člani ekipe pogovorijo o aktualnih primerih, si izmenjajo mnenja, delijo izkušnje in se čustveno razbremenijo. To je prostor refleksije, podpore in timskega iskanja rešitev. Multidisciplinarni pristopi dodatno prispevajo k širšemu razumevanju uporabnikovih stisk in k skupnemu reševanju izzivov. Pogovori s sodelavci služijo tudi kot emocionalna podpora, izpoved težav in odprta komunikacija zmanjšujeta občutke osamljenosti, preprečujeta kopičenje stisk ter krepita občutek pripadnosti. Pomembno je tudi zavedanje, da prošnja za pomoč ni znak šibkosti, temveč zrelosti in profesionalne odgovornosti.

Kljub temu se v nekaterih primerih pojavijo občutek pomanjkanja podpore, dvom o koristnosti iskanja pomoči ali celo razdraženost po pogovoru. Tudi to so legitimni odzivi, ki kažejo na kompleksnost medosebnih odnosov v delovnem okolju. Vendar pa prevladuje prepričanje, da odprta komunikacija, deljenje obremenitev in stalno posvetovanje povečujejo kakovost dela, pomagajo preprečevati sekundarno travmatizacijo ter prispevajo k dolgoročni profesionalni stabilnosti.

Ob zaključevanju raziskovalnega dela ter pri oblikovanju sklepov in predlogov sem z reflektivnim razmislekom prepoznala več vidikov, ki bi jih bilo mogoče izpeljati drugače oziroma izboljšati, če bi imela ponovno priložnost za izvedbo raziskave. Pri zasnovi vprašalnika bi lahko vključila dodatna vprašanja, usmerjena predvsem v globlje razumevanje posledic in subjektivnega doživljanja sekundarne travmatizacije med socialnimi delavkami. Takšna nadgradnja instrumenta bi omogočila zajem širšega spektra informacij in celovitejšo analizo raziskovalnega problema. Poleg tega sem prepoznala, da bi lahko sprememba lokacije za izvedbo intervjujev pomembno prispevala k njihovi kakovosti. Izvajanje pogovorov zunaj institucionalnega okolja, denimo v nevtralnem, sproščenem prostoru, kot je kavarna ali drug podoben ambient, bi morda ustvarilo bolj sproščeno vzdušje ter s tem omogočilo globljo

refleksijo in bolj odkrito izražanje intervjuvank. V trenutnih okoliščinah, kjer so intervjuji potekali na delovnem mestu, sem zaznala določeno stopnjo zadržanosti sogovornic, pri čemer so bile nekatere tudi časovno omejene, kar je lahko vplivalo na obseg in globino njihovih odgovorov.

6 SKLEPI

Sekundarna travmatizacija vpliva na duševno zdravje in splošno počutje socialnih delavk. Ker se vsakodnevno srečujejo s težkimi življenjskimi zgodbami uporabnikov, ki so doživeli nasilje, zlorabe, zanemarjanja ali druge travmatične izkušnje, se pogosto soočajo s stresom, utrujenostjo in čustveno izčrpanostjo. Ta obremenitev lahko privede do občutkov nemoči, kronične utrujenosti, glavobolov, napetosti in avtoimunskih bolezni. Poleg tega lahko sekundarna travmatizacija vodi do težav s spanjem, nenehnega premlevanja problemov uporabnikov tudi zunaj delovnega časa, kar dodatno otežuje sprostitev in regeneracijo. Nenehno premlevanje pogosto spremlja razmislek o tem, ali so za uporabnika storili vse, kar je bilo v njihovi moči, ali bi lahko naredili še kaj več, ali so ravnali pravilno in ali sploh razpolagajo z dovolj znanja za učinkovito pomoč. Kljub začetnim težavam se je z leti pokazalo, da izkušnje pomembno prispevajo k spremembi doživljanja dela. Sčasoma se vpliv na duševno zdravje zmanjša, saj človek razvije večjo odpornost, boljše razumevanje samega sebe in učinkovitejše strategije za soočanje z zahtevnimi situacijami, ki jih delo prinaša.

Sekundarna travmatizacija neposredno vpliva na profesionalno učinkovitost socialnih delavk, saj zmanjšuje njihovo sposobnost koncentracije, odločanja in empatičnega pristopa pri delu. Čustvena obremenjenost lahko privede do hitrejše izčrpanosti, zaradi katere delavke težje učinkovito rešujejo probleme uporabnikov. V praksi to pomeni, da se lahko odločanje upočasni, pojavijo se napake pri delu, kje je potrebna dopolnitev, poveča se občutek nemoči pri iskanju rešitev in socialne delavke imajo občutek, da kljub trudu ne dosegajo pričakovanih rezultatov. Vpliv na delovno učinkovitost se tudi kaže pri odnosih do uporabnikov, saj včasih primanjkuje energije in potrpežljivosti za kakovostne pogovore z njimi.

Sekundarna travmatizacija pogosto pušča negativne posledice tudi na osebnih odnosih socialnih delavk. Zaradi nenehne izpostavljenosti stresnim situacijam in čustveno zahtevnim zgodbam uporabnikov se lahko pri njih pojavijo razdražljivost, zmanjšana potrpežljivost ali celo čustvena otopelost. Posledično imajo pogosto manj energije ter volje za poglobljene in kakovostne pogovore z bližnjimi. V domačem okolju potrebujejo predvsem tišino, umirjeno atmosfero in odsotnost zunanjih dražljajev, kot so hrup, radio ali obiski, kar je v preteklosti pri družinskih članih lahko povzročalo nerazumevanje ali celo napetosti. Kljub vsemu so se s časom

naučile postavljati jasne meje med poklicnim in zasebnim življenjem, kar jim omogoča boljše ravnovesje in večjo čustveno stabilnost tako v službi kot doma.

Ena izmed ključnih težav, s katerimi se soočajo socialne delavke, je preobremenjenost, ki pogosto izhaja iz slabe organizacije dela in nezadostnih kadrovskih kapacitet. Socialne delavke kljub vsemu poudarjajo, da je obstoječa podpora zanje izjemno pomembna in ključno prispeva k njihovemu dobremu počutju. Poseben pomen imajo jutranji sestanki, sprotni pogovori med delom in izmenjava izkušenj z drugimi strokovnjaki. Nekateri bi za supervizijo potrebovali strokovnjaka s področja duševnega zdravja, medtem ko bi drugim bolj ustrezala supervizija v nevtralnem, zunanjem okolju, kjer ni prisotnih znanih oseb.

7 PREDLOGI

Zapisala sem nekaj predlogov, ki sem jih med raziskavo prepoznala, in menim, da bi njihova uresničitev pripomogla k napredkom na področju preprečevanja sekundarne travmatizacije socialnih delavk. Ti predlogi so:

- Povečanje strokovne podpore za socialne delavke

Socialne delavke se dnevno srečujejo z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, zato je nujno zagotoviti ustrezno strokovno podporo, ki jim bo pomagala pri obvladovanju čustvenih izzivov in preprečevanju izgorelosti. Organizacija rednih supervizijskih srečanj z usposobljenimi strokovnjaki s področja duševnega zdravja, kjer bodo socialne delavke imele možnost analizirati težavne primere in prejemati strokovno podporo. Možnost izbire oblike supervizije, bodisi v zavodu skupaj s sodelavci bodisi zunaj zavoda brez prisotnosti sodelavcev, kar bi omogočilo bolj neodvisno obravnavo težav.

- Organizacija delavnic in izobraževanj

Trenutno primanjkuje izobraževanj o prepoznavanju in preprečevanju sekundarne travmatizacije, kar pomeni, da socialne delavke pogosto niso dovolj pripravljene na soočanje s temi izzivi. Organizacija izobraževanj, kjer bodo socialne delavke pridobile praktične tehnike za prepoznavanje in obvladovanje sekundarne travmatizacije, je ključnega pomena. Potrebna bi bila tudi vpeljava programa za čustveno dobrobit zaposlenih, ki bi vključeval tehnike sproščanja, kot so meditacija, dihalne vaje in telesna aktivnost.

- Krepitev medsebojne podpore in timskega dela

Uvedba rednih mesečnih sestankov socialnih delavk, kjer bi si izmenjavale izkušnje, delile primere dobrih praks in skupaj iskale rešitve za težavne situacije. Spodbujanje večje povezanosti med zaposlenimi, s poudarkom na timskem delu in medsebojni podpori pri soočanju z zahtevnimi situacijami.

- Povečanje kadrovskih kapacitet in izboljšanje delovnih pogojev

Zaradi preobremenjenosti in pomanjkanja kadra socialne delavke pogosto delajo pod velikim pritiskom, kar negativno vpliva na njihovo delovno zadovoljstvo in dobrobit. Da bi preprečili

izgorelost in izboljšali kakovost opravljenega dela, je nujno zagotoviti ustrezno kadrovsko okrepitev in izboljšati delovne pogoje. Pomembno je povečanje števila zaposlenih socialnih delavk, da se zmanjša delovna obremenitev in omogoči kakovostnejša obravnava uporabnikov.

- Vzpostavitev sistema brezplačne psihološke pomoči za socialne delavke, ki bi jim bila na voljo v okviru delovnega mesta.

8 LITERATURA

Adams, R. E., Boscarino, J. A., & Figley, C. R. (2006). *Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study*. American Journal of Orthopsychiatry, 76(1), 103–108.

American Psychological Association. (2013a, b. d.). Trauma. Pridobljeno 2. 11. 2024 s https://www.apa.org/topics/trauma

American Psychological Association. (2013b, b. d.). P*osttraumatic stress disorder symptoms.* Pridobljeno 2. 11. 2024 s https://www.apa.org/topics/ptsd

American Psychological Association. (2013c, b. d.). *What is Posttraumatic Stress Disorder*. Pridobljeno 1. 12. 2024 s https://www.psychiatry.org/patients-families/ptsd/what-is-ptsd

Ambrašič, L. (2000). *Psihološke krizne intervencije: Psihološka prva pomoč nakon kriznih događaja*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.

Ashley-Binge, S., & Cousins, C. (2019). *Individual and Organisational Practices Addressing Social Workers' Experiences of Vicarious Trauma*. Practice: Social Work in Action, 32(3), 191–207.

American Psychiatric association. (2013). *Trauma and stress disorders.* Pridobljeno 18. 12. 2024 s https://www.psychiatry.org/file%20library/psychiatrists/practice/dsm/apa_dsm-5-ptsd.pdf

Bajželj, J. (b. d.). *Travmatične posledice.* Pridobljeno 24. 11. 2024 s https://www.psihoterapija-ordinacija.si/uploads/clanki/poljudni/13_10ZdravjePosttravmatskaStresnaMotnja1.pdf

Balarin, N. (2024). *Znanje o razvojno kompleksni travmi med strokovnimi delavci na področju šolstva, zdravstva in socialnega varstva* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Baum, N. (2016). *Secondary Traumatization in Mental Health Professionals: A Systematic Review of Gender Findings. Trauma, Violence, & Abuse,* 17(2), 221–235.

Bercht, S. (2005*). Od kod družbeno zavračanje prosilcev za azil*. Socialno delo, 44(4/5), str. 287–302. Pridobljeno 19. 11. 2924 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Od_URN_NBN_SI_DOC-PMFRBO3W.pdf/2019020211241222/

Bouwkamp, R. (1996). *Psihosocialna terapija pri spolni zlorabi v družini*. Logatec: Firis.

Božič, M. (2003). Stres pri delu – *Priročnik za prepoznavanje in odpravljanje stresa pri delu poslovnih sekretarjev*. Ljubljana: GV Izobraževanje.

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

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Zapisovanje v delovnem odnosu*. V: Poštrak, M., Urek, M. (ur.), Zapisovati socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Dass-Brailsford, P. (2007). *A practical approach to trauma: Empowering interventions*. Los Angeles: Sage Publications.

Drummond Papworth, K. (2023). *Compassionate Leadership.* For Individual and Organisational Change. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.

Družinski center Mir. (2023). Medgeneracijska travma. Pridobljeno 11. 12. 2024 s https://dc-mir.si/medgeneracijski-prenos-travme/

Diaconescu, M. (2015). *Burnout, secondary trauma and compassion fatique in social work*. Revista de Asistenta sociala, 205(3), 57–63.

Figley, C. R. (2002*). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self-care.* Journal of Clinical Psychology, 58(11), 1433–1441.

Fogel, A. (2015). *Effective Ways Social Workers Respond to Secondary Trauma.* (Master of Social Work). Minnesota, St. Catherine University.

Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja: o analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije.* Ljubljana: Temza.

Gostečnik, C. (2008). *Relacijska paradigma in travma*. Frančiškanski družinski inštitut: Ljubljana.

Gostečnik, C. (2019). *Travma in relacijska družinska terapija*. Ljubljana: Založba Brat Frančišek in Frančiškanski družinski inštitut.

Halpern, H., & McKimm, J. (2009). *Supervision. British Journal of Hospital Medicine*. 70(4), 226–229.

Hall, B. (2021). *How Complex Developmental Trauma Can Affect the Lives of Children*. [intervju]. Pridobljeno 6. 1. 2025 s https://www.contemporaryclinic.com/view/how-complex-developmental-trauma-canaffect-the-lives-of-children

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

Hodas, G. (2006). *Responding to childhood trauma: The promise and practice of trauma informed care.* Pennsylvania Office of Mental Health and Substance Abuse Services. Pridobljeno 4. 11. 2024 s https://www.nasmhpd.org/sites/default/files/2022-08/Responding%2520to%2520Childhood%2520Trauma%2520-%2520Hodas.pdf

Kalsched, D. (2019). *Notranji svet travme*. Ljubljana: Hermes IPAL.

Keck, B., Compton, L., Schoeneberg, C., & Compton, T. (2017). *Trauma Recovery:* A Heroic Journey. Heroism Science: An Interdisciplinary Journal.

Kobolt, A. (1997). *Supervizija – proces in metoda poklicne refleksije*. V: Koblar, O., & Bostič

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

Kompan Erzar, K., Rožič, T., & Simonič, B. (2011). *Vloga in pomen navezanosti pri razvoju otrok v nadomestnih družinah*. Socialno delo, 50(2), 103–111.

Knight, C. (2014). *Trauma-Informed Social Work Practice: Practice Considerations and Challenges*. Clinical Social Work Journal, 43(1), 25–37.

Kuhar, M., & Zager Kocjan, G. (2022). *Povezanost med obremenjujočimi in pozitivnimi izkušnjami v otroštvu ter šolskim uspehom pri mladih v Sloveniji.* Teorija in praksa. 95–114.

Kragelj, S. (2016). *Psihične travme kot posledica nasilja v družini in posebnosti komunikacij z žrtvijo nasilja.* Revija ISIS, F, 20–23.

Levine, P. A., & Frederick, A. (1997). *Waking the Tiger: Healing Trauma: The Innate Capacity to Transform Overwhelming Experiences*. Berkeley: North Atlantic Books.

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

Levine, P. A. (1999). *Healing Trauma: Restoring the Wisdom of Your Body.* Sounds True Adult; PAP/COM edition.

Levine, P. A. (2015*). Trauma and Memory: Brain and Body in a Search for the Living Past: A Practical Guide for Understanding and Working with Traumatic Memory.* North Atlantic Books.

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

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

Herman Lewis, J. (2010). *Trauma and Recovery*. USA: Pandora.

Levers Lopez, L. (2012). *Trauma counseling: Theories and interventions*. New York: Springer Publishing.

Markham, U. (1999). *Travme iz otroštva: Kako prepoznamo in odpravimo boleče spomine.* Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.

Mešl, N., Drglin, Z., & Kuhar, M. (2021). *Posledice travmatičnih izkušenj otrok: prepoznavanje in odzivanje v slovenskih vrtcih in šolah*. Ljubljana: Teorija in praksa, 58, 4/2021, 947–970.

Modic, K. U. (b. d.). *Posttravmatska stresna motnja (ptsm).* Pridobljeno 13. 12. 2024 s https://www.prepoznajnasilje.si/qrc/ptsm

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

Midgley, A., Dent, A., & Connolly, J. (2021). *Working with clients that have experienced trauma*. City of Westminster: Groundswell.

Mesec B. (1997). U*vod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu.* Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (str. 13–96).

Milne, D. (2007). *An empirical definition of supervision*. British Journal of Clinical Psychology, 46(4), 437–447.

Majerhold, K. (2011). *Ljubav u filozofiji (Od antike do novog doba).* Novi Sad: Psihopolis institut.

Menschner, C., & Maul, A. 2016. *Key Ingredients for Successful Trauma-Informed Care Implementation*. Center for Health Care Strategies. Pridobljeno 20. 4. 2025 s https://www.samhsa.gov/sites/default/files/programs_campaigns/childrens_mental_health/atc-whitepaper-040616.pdf

Nacionalni program duševnega zdravja (b. d.). *Posttravmatska stresna motnja.* Pridobljeno 2. 11. 2024 s https://www.zadusevnozdravje.si/dusevno-zdravje/pogoste-dusevne-tezave-in-motnje/posttravmatska-stresna-motnja/

Nussbaum, M. C. (2001). *Upheavals of Thought (The Intelligence od Emotions*). Cambridge: Cambridge University Press.

Oravecz, R. (2016). *Poklicna, prenesena travma*. Kairos: Slovenska revija za psihoterapijo, 10(1–2), 164–177.

Podnar – psihoterapija in svetovanje. (2020). *Sočutje do sebe*. Pridobljeno 20. 11. 2024 s https://psihoterapija-podnar.si/2020/04/22/socutje-do-sebe/

Psihološki raziskovani institut. (2022). *Posttravmatska rast.* Pridobljeno 11. 12. 2024 s https://prinstitut.com/posttravmatska-rast/

Poni Goriška. (2024). Razvojna Travma. Pridobljeno 11. 12. 2024 s https://www.poni-goriska.si/sl/novice/2024032210231371/center-za-preseganje-razvojne-travme/

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

Rothschild, B. (2017). *The body remembers. Vol. 2. Revolutionizing trauma treatment.* New York; London: Norton & Company.

Rozman, S. (2015). *Pogum: Kako preboleti travmo*. Modrijan založba, d. o. o.

Rakovec, P. (2024). *Travme*. Zapiski predavanj pri predmetu Travme in socialno delo, UL, Fakulteta za socialno delo.

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

Shapiro, F., Wesselmann, D., & Mevissen, L. (2017). *Eye movement desensitization and reprocessing therapy (EMDR).* V Landolt, M. A., Cloitre, M., & Schnyder, U. (ur.), Evidence-based treatments for trauma-related disorders in children and adolescents (str. 273–297). Cham: Springer.

Schore, J. R., & Shore, A. N. (2008). *Modern attachment theory: The central role of affect regulation in development and treatment*. Clinical Social Work Journal, 36(1).

Solarovič, J. (2005*). Osnove o travmah, posledicah in pomoči*. Ljubljana: FSD.

Stoewen, D. L. (2020). *Moving from compassion fatigue to compassion resilience Part 4: Signs and consequences of compassion fatigue.* Pridobljeno 20. 11. 2024 s https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7560777/

Stritih, B. (2005). *Strategije pomoči pri socialnem delu s travmatiziranimi osebami in družinami*. Socialno delo, 45(6), 333−343.

Simonič, B. (2010). *Empatija: moč sočutja v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Brat Frančišek - Frančiškanski družinski inštitut.

Socialno varstveni zavod Hrastovec (2023). *Poročilo o delu SVZ Hrastovec.* Pridobljeno 11. 12. 2024 s https://hrastovec.org/images/javna-narocila/POROC%CC%8CILO_ZA_2023.pdf

Treven, S. (2005). *Usposabljanje zaposlenih za premagovanje stresa. Andragoška spoznanja,* 11(4). Pridobljeno 4. 11. 2024 s https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-90NGKLM5

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). *Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence.* Psychological inquiry, 15(1), 1–18.

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

adolescents. Oxon: Routledge.

Ule, M. (2012). *Družbeni vidiki zdravja in medicine*. Socialno delo, 51(1–3).

Videmsek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu. Učenje na podlagi dobrih izkušenj.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

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

Zalar, B. (2009). *Posttravmatska stresna motnja*. Zdravstveni dom Ljubljana. Pridobljeno 19. 10. 2024 s https://www.zd-lj.si/zdlj/images/stories/zlozenka_10_ptsd.pdf

Zaviršek, D. (2012). *Notranje in meddržavne posvojitve: Od osebnih izkušenj do dobre prakse. Razvijanje novih strokovnih kompetenc v socialnem varstvu*. FSD: Ljubljana.

9 PRILOGE

PRILOGA 1: SMERNICE ZA INTERVJU

- Koliko let delate kot socialna delavka?

SKLOP: IZKUŠNJE Z UPORABNIKI

- Kako pogosto se pri svojem delu srečujete s uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje?
- S kakšnimi izkušnjami prihajajo uporabniki?
- Imate kakšne situacije z uporabniki, ki so vam ostale v spominu in vplivajo oz. so vplivali na vas?
- Razmišljate o izkušnjah svojih uporabnikov tudi izven delovnega časa?

SKLOP: DUŠEVNO ZDRAVJE

- Kako ocenjujete vpliv zgodb s katerimi se srečate na urnik spanja? Imate težave s spanjem?
- Ste zaznali kakšne fizične simptome, kot so glavoboli, utrujenost ali napetost, povezane z delom? Mogoče kaj druga?
- Ali čutite, da vas sekundarna travmatizacija vpliva na odnose z bližnjimi? Kako?
- Menite, da sekundarna travmatizacija vpliva na vaše duševno zdravje? In če ja, kako?

SKLOP: STROKOVNOST

- Kako pogosto se posvetujete s sodelavci ali nadrejenimi o težkih situacijah na delovnem mestu?
- V kolikšni meri ocenjujete, da travma vpliva na vašo delovno učinkovitost?
- Do kakšne mere menite, da čustvena izčrpanost vpliva na odnos do uporabnikov?
- Ali ste kdaj razmišljali o spremembi poklica zaradi obremenitev, ki jih prinaša delo?
- Ste opazili kakšne spremembe pri opravljanju vaših delovnih nalog?

SKLOP: OBLIKE PODPORE

- Kakšne oblike podpore bi si želeli na delovnem mestu, da bi se lažje spopadali s posledicami dela s travmatiziranimi posamezniki?
- Kakšne oblike podpore že prijemate?
- Imate v okviru zavoda možnost do supervizije? In če ja, kako potekajo?
- Kako ocenjujete, da vam podpora pomaga?

PRILOGA 2: ODPRTO KODIRANJE

Intervju A

ZAPOREDNA IZJAVA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	Delam kot socialna delavka že 22 let.	22. let	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
A2	V tem času sem pridobila bogate izkušnje.	Pridobitev izkušenj	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
A3	in se srečala z mnogimi različnimi situacijami, ki so me oblikovale kot strokovnjakinjo.	Srečanje z situacijami oblikovalo strokovnost	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
A4	Večina uporabnikov, s katerimi delam, je doživela travmatične izkušnje	Doživljanje travmatičnih izkušenj	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A5	Te izkušnje so lahko iz otroštva ali mladosti	Otroštvo ali mladost	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A6	Pogosto pa so povezane tudi z njihovo duševno boleznijo.	Povezanost izkušenj z duševno boleznijo	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A7	Travmatične izkušnje vključujejo nasilje.	Nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A8	agresijo	Agresija	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A9	Izločenost iz družine	Izločenost od družine	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A10	Kazenske zadeve	Kazenske zadeve	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A11	Pogoste sprejeme v psihiatrične bolnišnice	Sprejemi v psihiatrične bolnišnice	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A12	ter težave z alkoholom in drogami	Težave z alkoholom	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A13	Vsaka zgodba je edinstvena in zahteva poseben pristop	Poseben pristop za edinstvene zgodbe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A14	kar moje delo naredi zelo dinamično	Dinamično delo	Delo socialnih delavk	Uporabniki
A15	V pisarno vsakodnevno prihajajo uporabniki	Vsakodnevno srečevanje uporabnikov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
A16	z različnimi izkušnjami in zgodbami	Uporabniki z različnimi zgodbami in izkušnjami	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A17	Ti pa potrebujejo od mene pomoč	Potreba po pomoči	Delo socialnih delavk	Uporabniki
A18	odgovore na določena vprašanja	Potreba po odgovorih	Delo socialnih delavk	Uporabniki
A19	ali preprosto samo pogovor	Potreba po pogovoru	Delo socialnih delavk	Uporabniki
A20	Ko je potrebno tudi grem na enote	Obiski enot	Delo socialnih delavk	Uporabniki

A21	kjer se srečujem z raznolikimi uporabniki z raznolikimi zgodbami	Srečevanje z raznolikimi uporabniki	Delo socialnih delavk	Uporabniki
A22	Ni dneva, ko nimam stikov z njimi	Vsakodnevni stiki z uporabniki	Delo socialnih delavk	Uporabniki
A23	Uporabniki, ki prihajajo v stik z našo ustanovo imajo zelo raznolike izkušnje	Raznolike izkušnje uporabnikov zavoda	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A24	in pogosto težke življenjske izkušnje	Težke življenjske izkušnje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A25	ki so močno vplivale na njihov vsakdan	Vpliv izkušenj na vsakdan	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A26	duševno stanje	Duševno stanje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A27	in socialno funkcioniranje	Socialno funkcioniranje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A28	Velik del teh oseb se je v preteklosti soočal z različnimi oblikami nasilja	Soočanje uporabnikov z različnimi oblikami nasilja	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A29	bodisi fizičnega	Fizično nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A30	Psihičnega	Psihično nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A31	Spolnega	Spolno nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A32	Ali ekonomskega	Ekonomsko nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A33	kar je pustilo globoke posledice v njihovem življenju	Posledice v življenju uporabnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A34	Poleg tega se mnogi med njimi srečujejo z izkušnjami agresije	Srečevanje z izkušnjami agresije	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A35	bodisi kot storilci bodisi kot žrtve	Storilci ali žrtve	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A36	Pogost pojav med uporabniki so tudi izkušnje izločenosti iz družine	Izločenost iz družine	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A37	kar pomeni, da so bili v določenem obdobju svojega življenja zapuščeni	Zapuščenost iz družine	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A38	ali odstranjeni iz družinskega okolja	Ločenost od družine	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A39	Nekateri so bili izključeni iz primarne družine zaradi težav s kriminalnim vedenjem	Izključenost iz primarne družine zaradi kaznivih dejanj	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A40	Duševnih stisk	Duševne stiske	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A41	Odvisnosti ali konfliktov	Odvisnost ali konflikt	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A42	Poleg duševnih stisk so mnogi uporabniki v preteklosti ali še vedno zasvojeni z različnimi	Zasvojenost z psihoaktivnimi snovmi	Travmatične izkušnje	Uporabniki

	psihoaktivnimi snovmi.			
A43	Uporabniki se srečujejo s pravni problemi	Srečevanje s pravnimi problemi	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A44	Socialno izključenostjo	Socialna izključenost	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A45	in finančne stiske, zaradi česar pristanejo pri nas	Finančne stiske	Travmatične izkušnje	Uporabniki
A46	Na primer, delala sem z uporabnico, ki je študirala medicino	Delo z uporabnico, ki je študirala medicino	Zgodbe	Uporabniki
A47	bila je zelo brihtna in iznajdljiva	Brihtna uporabnica	Zgodbe	Uporabniki
A48	Potem je našla partnerja, ki je bil do nje psihično in fizično nasilen	Doživljanje fizičnega in psihičnega nasilja	Zgodbe	Uporabniki
A49	Zaradi njega je morala pustit študij medicine in postat gospodinja	Opustitev študija	Zgodbe	Uporabniki
A50	Vse je bilo pod njegovim nadzorom	Nadzor partnerja	Zgodbe	Uporabniki
A51	Vsakodnevno je doživljala fizično nasilje	Doživljanje fizičnega nasilja	Zgodbe	Uporabniki
A52	v obliki klofut, laskanja in močnih brcov v telo	Klofute, laskanje in brci	Zgodbe	Uporabniki
A53	Zaradi tega se je z časom začela razvijat duševna motnja	Razvoj duševne motnje	Zgodbe	Uporabniki
A54	in nekaj let kasneje je zažgala njuno družinsko hišo	Zažig družinske hiše	Zgodbe	Uporabniki
A55	Mnoge situacije so mi ostale v spominu	Ohranjanje situacij v spominu	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A56	Ko se srečam z neko situacijo, o njej razmišljam še nekaj dni tudi v prostem času	Razmišljanje o situaciji v prostem času	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A57	Te situacije me pogosto globoko prizadenejo	Prizadetost zaradi situacij	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A58	in vplivajo na moje razmišljanje in čustva	Vpliv na razmišljanje in čustva	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A59	Sprva so me te izkušnje močno obremenjevale	Obremenjenost z izkušnjami na začetku	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A60	vendar sem z leti razvila boljše mehanizme za soočanje s temi občutki	Razvoj boljših mehanizmov za soočanje z občutki	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki

A61	Naučila sem se, kako se distancirati	Spoznanje kako ohranit distanco	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A62	in ohraniti profesionalnost	Spoznanje ohranit profesionalnost	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A63	ne da bi zanemarila empatijo do uporabnikov	Empatija do uporabnikov	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A64	Delo z uporabniki, ki imajo travmatične izkušnje, prinaša številne izzive	Številni izzivi pri delu z travmatiziranimi uporabniki	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A65	Kot strokovni delavec se še posebej dotaknejo tiste zgodbe, s katerimi se lažje identificiraš	Poseben vpliv zgodb, s katerimi se poistovetiš	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A66	saj lahko prebudijo lastne spomine in občutke	Prebujanje spominov in občutkov	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A67	Včasih odprejo tudi tvoje lastne rane	Odpiranje lastnih ran	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A68	Poleg tega me delo z ljudmi, ki so preživeli hude stiske, na nek način tudi okrepi	Krepitev zaradi dela z ljudmi	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A69	Vsaka izkušnja ti prinese nov vpogled	Nov pogled	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A70	in ti omogoča, da rasteš, tako profesionalno kot osebno	Profesionalna in osebna rast	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A71	Postaneš bolj občutljiv za človeške stiske	Občutljivost za človeške stiske	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A72	a hkrati razviješ odpornost	Razvijanje odpornosti	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A73	ki ti pomaga bolje obvladovati zahtevne situacije	Obvladovanje zahtevnih situacij	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
A74	Da, včasih razmišljam o izkušnjah svojih uporabnikov tudi izven delovnega časa	Razmišljanje o izkušnjah uporabnikov izven delovnega časa	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A75	Te zgodbe me pogosto spremljajo	Vpliv zgodb	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A76	in vplivajo na moje razpoloženje	Vpliv na razpoloženje	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A77	V preteklosti so me te misli pogosto obremenjevale	Obremenjujoče misli	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A78	vendar sem z leti razvila strategije za boljše obvladovanje teh občutkov	Razvoj strategij za boljše obvladanje občutkov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki

A79	Sedaj se trudim, da prosti čas namenim sprostitvi	Prosti čas za sprostitev	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A80	in regeneraciji	Regeneracija	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A81	Skozi delo z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami sem začela tudi sama drugače razmišljati o svojih težavah	Drugačno razmišljanje o lastnih težavah zaradi dela z uporabniki	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A82	Moj pogled na življenje in lastne stiske se je spremenil	Sprememba pogleda na življenje in stiske	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A83	Vsakič, ko se pri delu srečam z šokom zaradi zgodb	Doživljanje šoka zaradi zgodb	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A84	se moram odločiti, kaj bom z tem naredila	Odločitev kaj naredit	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A85	Pomembno je, da šok prepoznam in se z tem soočim	Pomembnost prepoznanja šoka	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A86	To ni vedno lahko	Ni lahko	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A87	saj zgodbe uporabnikov pogosto odpirajo lastna čustva in spomine	Odpiranje lastnih čustev in spominov zaradi zgodb	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A88	Kljub temu vem, da je moja naloga pomagati posamezniku najti pot do spremembe	Pomembnost zagotovit uporabniku pomoč pri spremembi	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A89	Pri svojem delu se pogosto zalotim, da preveč razmišljam o težkih zgodbah uporabnikov	Razmišljanje o težkih zgodbah uporabnikov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A90	Takrat si rečem, da se moram malo ustaviti	Zahteva po premoru	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A91	in da ne morem vseh rešiti	Ne mogoče vsega rešit	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A92	Zavedam se, da je nujno pustiti delo na strani, ko pridem domov	Nuja pustit delo na strani ob prihodu domov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A93	Zato se po službi pogosto umaknem	Umik po službi	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki

A94	in si vzamem trenutek za refleksijo	Trenutek za refleksijo	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A95	Če tega ne naredim, se breme lahko samo kopiči in me na dolgi rok izčrpa	Nakopičenje bremena in izčrpanost na dolgi rok	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A96	Empatija je ključna za moje delo,	Empatija ključna za delo	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A96a	vendar jo lahko preobremenjenost hitro otopi	Otopitev empatije zaradi preobremenjenosti	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
A97	Zaenkrat nimam težav s spanjem	Ni težav s spanjem	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A98	Kljub temu, da so zgodbe uporabnikov pogosto težke	Težke zgodbe uporabnikov	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A99	Mi uspeva ohraniti dober urnik spanja	Dober urnik spanja	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A100	V preteklosti sem imela občasne težave s spanjem zaradi misli na delo	Težave s spanjem v preteklosti zaradi razmišljanja o delu	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A101	Vendar sem z leti razvila boljše tehnike za sprostitev	Razvoj boljših tehnik za sprostitev	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A102	V preteklosti so izkušnje uporabnikov in kaj se je vse dogajalo vplivalo name	Vpliv izkušenj uporabnikov v preteklosti	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A103	in sem mela težave zaspat	Težave s spanjem v preteklosti	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A104	saj sem konstantno razmišljala kaj se jim je vse zgodilo v življenju	Konstantno razmišljanje o njihovih zgodbah	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A105	in kako jim najboljše pomagat	Razmisleki kako jim najbolje pomagat	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A106	Imela sem noči, ko ti rečene besede letijo po mislih in jih ne moreš ustavit	Neustavljive misli ponoči zaradi besed uporabnikov	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A107	Kar posledično vpliva na to, da ne moreš zaspat	Vpliv na spanje	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A108	Vendar se z leti, izkušnjami to vse spremeni	Sprememba z leti, izkušnjami	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju

A109	Postaneš bolj odporen	Razvoj odpornosti	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A110	in vse ne vpliva tako ne tebe kot nekoč	Brez vpliva v primerjavi z nekoč	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
A111	Včasih sem preutrujena in vem, da je to posledica dela v službi	Preutrujenost kot posledica dela v službi	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A112	Poleg utrujenosti se občasno pojavljajo tudi glavoboli	Glavobol	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A113	in napetost, ki so povezani s stresom in obremenitvami na delovnem mestu	Napetost povezana z obremenitvami na delu	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A114	Delam kot socialna delavka v zavodu, kjer se vsakodnevno srečujem z zahtevnimi življenjskimi zgodbami	Vsakodnevno srečevanje v zahtevnimi življenjskimi zgodbami	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A115	in težkimi situacijami uporabnikov	Srečevanje z težkimi situacijami uporabnikov	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A116	V preteklosti so bili ti simptomi pogostejši	Pogostejši simptomi v preteklosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A117	vendar sem z leti našla načine za boljše obvladovanje vsega	Najdba načinov za obvladovanje dela	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A118	Tudi koncentracija ni vedno bila najboljša	Težava z koncentracijo	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A119	saj misli pogosto ostanejo pri delu, tudi ko bi se morala sprostiti	Vztrajanje misli pri delu kljub sprostitvi	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A120	Včasih sem bila bolj razdražljiva	Razdražljivost v preteklosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A121	hitreje me je kaj zmotilo	Zmeda	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A122	včasih pa se mi je zdelo, da sem se čustveno kar malo izklopila, ker je bilo vsega preveč	Čustven odklop zaradi dela	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A123	Fizično se je kazalo tudi drugače, recimo s prebavnimi težavami	Fizični znak kot prebavne težave	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A124	Včasih sem bila utrujena, tudi če sem dovolj spala	Utrujenost kljub spanju	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju

A125	ker psihična izčrpanost enostavno naredi svoje	Psihična izčrpanost	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A126	Pomaga mi skrb za čustveno razbremenitev, saj je pomembno, da negativnih občutkov in bremen ne nosim s seboj domov	Skrb za čustveno razbremenitev	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A127	Poleg tega sem se naučila postavljati meje in bolje ločevati poklicno življenje od zasebnega	Učenje postavljanja mej med poklicnim in zasebnim življenjem	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A128	čeprav to v mojem poklicu ni vedno lahko	Ni lahko	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
A129	Niti ne.	Niti ne	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A130	Menim, da sekundarna travmatizacija ne vpliva bistveno na moje odnose z bližnjimi	Brez vpliva na odnose z bližnjimi	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A131	Trudim se, da osebne in poklicne izkušnje ločujem	Ločevanje osebnih in poklicnih izkušenj	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A132	ter ohranjam zdrave odnose z družino in prijatelji	Ohranjanje zdravih odnosov z družino	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A133	Seveda se občasno zgodi, da določene težke zgodbe ali situacije ostanejo v mislih tudi po koncu delovnega dne.	Občasno težke zgodbe ostanejo v mislih	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A134	V preteklosti je bilo to težje, saj sem pogosto nosila čustveno breme dela domov	Nošenje čustvenega bremena domov v preteklosti	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A135	kar je vplivalo na moje razpoloženje in dinamiko odnosov	Vpliv na razpoloženje in dinamiko odnosov	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A136	Včasih sem hitro in burno odreagirala na stvari	Hitro in burno reagiranje na dejanja	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
A137	Bila sem tudi psihično tako utrujena, da nisem imela volje komunicirat z mojo družino	Psihična utrujenost povzročila ne voljo do komuniciranja z družino	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju

A138	Ja, v preteklosti sem zagotovo čutila, da sekundarna travmatizacija vpliva na moje duševno zdravje.	Vpliv na duševno zdravje v preteklosti	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A139	Ko sem začela delati v Zavodu Hrastovec, sem bila vsakodnevno izpostavljena težkim zgodbam uporabnikov, ki so doživeli velike travme	Vsakodnevno izpostavljenost težkim zgodbam	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A140	Na začetku sem to zelo močno čutila	Močna čustva	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A141	ker sem imela občutek, da prevzemam vse njihove bolečine in težave	Občutek prevzema njihovih bolečin in težav	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A142	Zgodbe, ki so jih delili z menoj, so me včasih spravile v stanje, da sem bila žalostna	Žalost ob zgodbah uporabnikov	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A143	zaskrbljena ali celo brezupa	Zaskrbljenost in brezup	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A144	To me je pogosto čustveno izčrpalo	Čustvena izčrpanost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A145	Imela sem težave s koncentracijo	Težave s koncentracijo	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A146	pogosto sem bila zelo razdražljiva	Razdražljivost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A147	in sem imela tudi težave s spanjem	Težave s spanjem	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A148	Tudi telesno sem čutila vpliv, saj sem imela stalne glavobole	Glavoboli	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A149	pa tudi občutek, da sem nenehno utrujena	Občutek nenehne utrujenosti	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A150	Včasih sem imela občutek, da sem preobremenjena	Občutek preobremenjenosti	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A151	in da ne znam več obvladovati vsega, kar sem doživela skozi delo.	Ne obvladovanje izkušenj	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
A152	Ko se soočam s težkimi situacijami, se	Posvetovanje s sodelavci ob težkih situacijah	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost

	vedno posvetujem z ožjimi sodelavci			
A153	saj verjamem, da timsko razmišljanje prinese boljše rešitve	Timsko razmišljanje kot doprinos boljših rešitev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A154	in večjo objektivnost pri sprejemanju odločitev	Večja objektivnost pri sprejemanju odločitev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A155	V primerih, ko situacija zahteva večjo odgovornost se obrnem tudi na nadrejene	Iskanje podpore pri nadrejenih v zahtevnih situacijah	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A156	Z leti sem spoznala, da je odprta komunikacija s sodelavci ključna za zmanjševanje stresa	Odprta komunikacija kot ključ za zmanjševane stresa	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A157	in večjo učinkovitost pri delu	Večja učinkovitost pri delu zaradi komunikacije	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A158	Včasih se posvetujem tudi s sodelavci iz drugih smeri	Posvetovanje s sodelavci iz drugih smeri	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A159	Skozi leta sem se naučila, da nikoli ni slabost prositi za mnenje ali pomoč	Spoznanje, da prosit za pomoč ni slabost	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A160	Imamo tudi multidisciplinarne time, kjer skupaj rešujemo težave, želje uporabnikov in delimo raznolike težave	Multidisciplinarni timi kot skupno reševanje težav uporabnikov	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
A161	Iskreno verjamem, da travma ne vpliva na mojo delovno učinkovitost	Ni vpliva na delovno učinkovitost	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A162	Pomembno mi je, da ohranjam profesionalnost in predanost svojemu delu	Pomembnost ohranjati profesionalnost in predanost pri delu	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A163	ne glede na to, kako zahtevne so okoliščine	Ne glede na zahtevnost okoliščin	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A164	V preteklosti mi je bilo to veliko težje	Težje v preteklosti	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A165	določene zgodbe so se me res dotaknile	Vpliv zgodb	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A166	in sem jih nosila s seboj tudi izven delovnega časa	Razmišljanje o izkušnjah uporabnikov izven delovnega časa	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A167	A z leti sem razvila boljše strategije za soočanje s tem	Razvoj strategij za soočanje z zgodbami uporabnikov	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost

A168	Veliko mi pomaga pogovor s sodelavci, ki razumejo specifične izzive našega dela	Pogovori s sodelavci	Prejete	Oblike podpore
A169	pa tudi skrb zase	Skrb zase	Prejete	Oblike podpore
A170	Pomembno je najti ravnovesje	Pomembnost najt ravnovesje	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A171	razumeti in začutiti stiske drugih, a hkrati ostati dovolj trden, da lahko strokovno in učinkovito pomagam	Pomembnost razumet stiske in strokovno pomagat	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
A172	Čustvena izčrpanost vsekakor lahko vpliva na odnos do uporabnikov	Vpliv čustvene izčrpanosti na odnos do uporabnikov	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
A173	čeprav se trudim, da tega ne bi pokazala	Trud ne pokazat vpliva čustvene izčrpanosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
A174	Ko sem utrujena ali preobremenjena, morda nimam toliko potrpljenja ali energije	Manj potrpljenja in energije zaradi preobremenjenosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
A175	in v takih trenutkih se lahko zgodi, da sem manj pripravljena na daljše ali zahtevnejše pogovore.	Manjša pripravljenost na zahtevnejše pogovore	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
A176	Seveda se trudim, da to ne vpliva na kakovost moje komunikacije	Pazljivost, da ni vpliva na kakovost komunikacije	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
A177	vendar priznam, da v obdobjih večjega stresa ali čustvene izčrpanosti potrebujem več truda, da ohranim enako raven zbranosti in empatije.	Več truda za ohranjanje ravni zbranosti in empatije	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
A178	Ne, nikoli nisem resno razmišljala o tem, da bi zamenjala poklic zaradi obremenitev, ki jih delo prinaša	Brez razmišljanja o spremembi poklica	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
A179	Seveda pridejo trenutki, ko je vsega veliko	Trenutki preveč vsega	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
A180	ko sem utrujena ali čustveno izčrpana	Utrujenost in čustvena izčrpanost	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
A181	ampak kljub temu me delo izpolnjuje in v njem vidim smisel	Videnje smisla v delu	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
A182	Vsako delo ima svoje izzive	Vsako delo prinaša izzive	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost

A183	Ne, pri opravljanju svojih delovnih nalog nisem opazila večjih sprememb	Ni sprememb pri opravljanju delovnih nalog	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
A184	Morda sem z leti pridobila več izkušenj in samozavesti pri sprejemanju odločitev	Več samozavesti pri sprejemanju odločitev	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
A185	ter lažje obvladujem stresne situacije	Lažje obvladovanje stresnih situacij	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
A186	Najprej bi bilo zelo koristno, če bi imeli več časa za intervizijo	Več časa za intervizijo	Potrebne	Oblike podpore
A187	saj so takšni strokovni pogovori znotraj ekipe ključni za predelavo zahtevnih primerov	Strokovni pogovori ključni za predelavo zahtevnih primerov	Potrebne	Oblike podpore
A188	Poleg tega bi bilo povečanje kadrovskega normativa zelo dobrodošlo	Povečanje kadrovskega normativa	Potrebne	Oblike podpore
A189	Pogosto smo preobremenjeni z velikim številom primerov	Preobremenjenost s številnimi primeri	Potrebne	Oblike podpore
A190	kar pomeni, da imamo manj časa za poglobljeno obravnavo posameznika in hkrati večji pritisk.	Manj časa za obravnavo posameznika in večji pritisk	Potrebne	Oblike podpore
A191	Če bi bilo več zaposlenih, bi posledično bilo lažje ohranjali kakovostno in empatično obravnavo uporabnikov	Povečanje kadrovskega normativa zaradi lažjega ohranjanja kakovostne obravnave	Potrebne	Oblike podpore
A192	ter tudi lastno psihično dobrobit	Psihična dobrobit	Potrebne	Oblike podpore
A193	Zelo pomembno pa se mi zdi tudi še več multidisciplinarnega dela	Več multidisciplinarnega dela	Potrebne	Oblike podpore
A194	Trenutno ne prejemam posebne podpore	Brez posebne podpore	Že prejete oblike	Oblike podpore
A195	razen možnosti razbremenilnih pogovorov v okviru socialne službe.	Možnost razbremenilnih pogovorov v okviru socialne službe	Že prejete oblike	Oblike podpore
A196	Prav tako imamo jutranje sestanke, kjer	Jutranji sestanki kot podpora	Že prejete oblike	Oblike podpore

	se pogovorimo z vsemi strokovnimi delavci o primerih, ki nas mučijo.			
A197	Trenutno v okviru zavoda ni možnosti supervizije.	Ni možnosti supervizije	Supervizija	Oblike podpore
A198	prav tako nisem bila nikoli vključena v tak proces	Brez vključenosti v supervizijo	Supervizija	Oblike podpore
A199	Menim, da bi bila supervizija zelo koristna	Mnenje, da bi bila supervizija koristna	Supervizija	Oblike podpore
A200	saj bi omogočala strokovno refleksijo, razbremenitev in boljšo podporo pri delu z zahtevnimi primeri	Omogočanje strokovne refleksije in razbremenitve	Supervizija	Oblike podpore
A201	Podpora, ki jo trenutno prejemam, mi vsekakor pomaga	Koristna podpora	Ocena	Oblike podpore
A202	Pogovori s sodelavci prav tako igrajo pomembno vlogo pri premagovanju stresa	Pogovori s sodelavci kot pomembnost pri premagovanju stresa	Ocena	Oblike podpore
A203	saj imamo v timu odprto komunikacijo in si med seboj delimo izkušnje	Odprta komunikacija in deljenje izkušenj	Ocena	Oblike podpore

Intervju B

B1	Delam v socialni službi že 10 let	10. let	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
B2	V tem času sem pridobila veliko izkušenj in znanja	Pridobitev izkušenj in znanj	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
B3	ki mi pomagajo pri vsakodnevnem delu	Podpora pri vsakodnevnem delu	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
B4	Šest let sem neposredno delala z uporabniki na enoti	6 let neposrednega dela z uporabniki na enoti	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
B5	kar mi je omogočilo, da sem se srečala z različnimi situacijami in izzivi	Srečevanje z različnimi situacijami in izzivi	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
B6	Neposredno delo z uporabniki mi je dalo priložnost, da sem se naučila veliko o njihovih potrebah	Neposredno delo kot priložnost učenja uporabnikov potreb	Delovne izkušnje	Osnovne informacije

B7	in kako jim najbolje pomagati	Spoznanje kako pomagat uporabnikom	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
B8	Pri svojem delu se skoraj vsak dan srečujem z uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje	Vsakodnevno srečevanje uporabnikov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
B9	Uporabniki pogosto prihajajo v socialno službo zavoda	Pogosti obiski uporabnikov v socialno službo	Delo socialnih delavk	Uporabniki
B10	zato ker iščejo pomoč in podporo pri soočanju s svojimi težavami	Iskanje pomoči in podpore pri soočanju s težavami	Delo socialnih delavk	Uporabniki
B11	Tudi v prostore socialne službe pridejo na pogovor	Potreba po pogovoru	Delo socialnih delavk	Uporabniki
B12	ali pa samo želijo, da jim nekaj uresničimo	Potreba po uresničevanju želj	Delo socialnih delavk	Uporabniki
B13	Uporabniki zavoda Hrastovec prihajajo s zelo različnimi izkušnjami	Srečevanje z raznolikimi uporabniki	Delo socialnih delavk	Uporabniki
B14	saj so to posamezniki, ki se pogosto soočajo s težkimi življenjskimi situacijami	Uporabnikovo soočanje s težkimi življenjskimi situacijami	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B15	in travmami	Travme	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B16	Mnogi izmed njih so preživeli resne travme	Resne travme	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B17	kot so nasilje	Nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B18	zlorabe	Zlorabe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B19	Negativno družinsko okolje	Negativno družinsko okolje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B20	ali so bili izpostavljeni drugim oblikam zlorabe	Druge oblike zlorab	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B21	in zanemarjanja v otroštvu	Zanemarjanje v otroštvu	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B22	Zgodbe o duševnih in telesnih bolečinah, ki jih nosijo s seboj so pogosto zelo težke	Težke zgodbe o telesnih in duševnih bolečinah	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B23	In grozovite	Grozovite zgodbe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B24	zato je njihovo psihološko stanje pogosto preobremenjeno s čustvenimi in mentalnimi posledicami	Čustvene in mentalne posledice	Travmatične izkušnje	Uporabniki

B25	Poleg tega se predvsem soočajo z različnimi duševnimi težavami	Soočanje z različnimi duševnimi težavami	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B26	kot so depresija	Depresija	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B27	shizofrenija	Shizofrenija	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B28	osebnostne motnje	Osebnostne motnje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B29	pa tudi z občutki osamljenosti	Občutki osamljenosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B30	izključenosti iz širše družbene skupnosti	Izključenost iz širše družbe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B31	Velikokrat se težave, s katerimi se soočajo, povezujejo z alkoholizmom ali odvisnostjo od drog	Težave z alkoholizmom in odvisnostjo od drog	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B32	saj tega je dan danes v zavodu vedno več	Vedno več alkoholizma in odvisnosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki
B33	Najbolj se me dotaknejo osebne tragedije	Osebne zgodbe	Zgodbe	Uporabniki
B34	ko gre pri uporabniki za smrt bližnjega	Smrt bližnjega	Zgodbe	Uporabniki
B35	spolne zlorabe mladoletnih oseb	Spolne zlorabe mladoletnih oseb	Zgodbe	Uporabniki
B36	Tukaj mi je predvsem v spominu ostala osebna zgodba	Spomin na osebno zgodbo uporabnice	Zgodbe	Uporabniki
B37	ko je uporabnica razlagala kako jo je mama »vpeljevala« v svet moških	Vpeljevanje hčere v svet moških	Zgodbe	Uporabniki
B38	Vse je prav natančno opisala, in to mi je bilo prav grozljivo	Grozljiv natančen opis zgodbe	Zgodbe	Uporabniki
B39	Prav tako se spomnim zgodbe o uporabnici A	Spomin zgodbe uporabnice	Zgodbe	Uporabniki
B40	kjer jo je očim posiljeval mnogo let, mama pa ji ni verjela	Posilstvo s strani očima in mamina nevernost	Zgodbe	Uporabniki
B41	Takšne zgodbe ti povzročijo kurjo kožo	Kurja koža zaradi zgodb	Zgodbe	Uporabniki
B42	še posebej če si v tem primeru mama	Še posebej kot mama	Zgodbe	Uporabniki
B43	Z leti o izkušnjah svojih uporabnikov razmišljam vse redkeje	Redkeje razmišljanje o izkušnjah zaradi delovne dobe	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B44	saj sem se skozi čas naučila postavljati	Spoznanje postavljat meje med delom in	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki

	meje med delom in zasebnim življenjem	zasebnim življenjem		
B45	Kljub temu me ob začetku kariere nekatere zgodbe niso pustile ravnodušne	Brez stoičnosti ob zgodbah na začetku kariere	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B46	še posebej tiste, kjer so uporabniki v mladosti doživeli izgubo bližnjih	Ganljive zgodbe kot izguba bližnjih v mladosti	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B47	različne oblike zlorab, kot psihične, fizične, spolne zlorabe	Različne oblike zlorab	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B48	ali hudo zanemarjanje	Hudo zanemarjanje	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B49	Te zgodbe so v meni vzbudile močna čustva	Vzbujanje močnih čustev ob zgodbah	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
B50	in pogosto ostale z menoj tudi po koncu delovnega dne	Razmišljanje o zgodbah izven delovnega časa	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
B51	S časom pa sem razvila boljši način soočanja s temi težkimi temami	Razvoj boljših načinov soočanja z težkimi temami	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B52	kar mi omogoča, da svoje delo opravljam strokovno	Strokovno opravljanje dela	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B53	hkrati pa ohranjam tudi lastno čustveno stabilnost	Ohranjanje čustvene stabilnosti	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
B54	V preteklosti, sem imela občasno težave tudi s spanjem	Občasne težave s spanjem v preteklosti	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
B55	Čeprav se o stvareh v domačem okolju nisem pogovarjala, o zgodbah naših uporabnikov	Brez pogovorov v domačem okolju o zgodbah uporabnikov	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
B56	je očitno podzavest »šla po svoje«	Posledice podzavesti	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
B57	Vendar je sčasoma tudi to izzvenelo	Brez vpliva v primerjavi z nekoč	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
B58	Seveda	Seveda	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B59	na začetku nastopa dela sem imela vse zgoraj naštete simptome	Glavobol in napetost	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju

B60	ki so bili tudi posledica slabih delovnih pogojev	Posledica tudi slabih delovnih pogojev	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B61	S tem mislim, da nas je v pisarni bilo šest delavk	Preveliko številko zaposlenih v pisarni	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B62	kar je za seboj potegnilo tudi veliko glasnosti v pogovorih s samimi uporabniki	Glasnost pri pogovorih z uporabniki	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B63	Po telefonu	Pogovori po telefonu	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B64	Z leti so se delovni pogojni izboljšali	Izboljšanje delovnih pogojev	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B65	s tem je tudi frekvenca uporabnikov manjša	Zmanjšana frekvenca uporabnikov	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B66	in tako so tudi fizični simptomi izzveneli.	Izzveneli fizični simptomi	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
B67	Sekundarna tramatizacija je na začetku bila prisotna	Prisotnost sekundarne travmtizacije	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B68	in je vplivala tudi na odnose z bližnjimi	Vpliv na odnose	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B69	Predvsem v smislu, da sem v popoldanskem času potrebovala mirno okolje	Potreba po mirnem okolju po delu	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B70	v smislu: brez hrupa, radia, obiskov	Nič hrupa, radia in obiskov	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B71	Slednje ni bilo vedno po godu bližnjim	Brez ustrezanja bližnjim	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B72	Vendar je tudi to sčasoma izzvenelo	Izzvenele težave	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B73	Opažam, da pa glede na naravo dela in uporabnikov	Narava dela in uporabniki	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B74	v prostem času vendar potrebujem mir oz. mirno okolje, brez hrupa	Potreba po miru v prostem času	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
B75	Seveda sem mnenja, da sekundarna travmatizacija posledično tudi vpliva na duševno zdravje	Prisotnost vpliva	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju

B76	vseh nas, ki smo zaposleni v takšnih službah	Vpliv na vse zaposlene v službah z uporabniki	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
B77	Zase sicer ne morem reči, da bi imelo poseben vpliv	Brez posebnega vpliva	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
B78	Vem pa za veliko primer v delovnem okolju, da potrebujejo različne medikamentozne podpore.	Primeri, kjer je potrebna medikamentozna podpora	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
B79	ker jih neposredno delo z uporabniki predstavlja veliko mero stresa in porušenega duševnega miru	Delo z uporabniki predstavlja stres in porušen duševni mir	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
B80	Kar veliko delavk mi je o tem govorilo.	Pričanja številnih delavk	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
B81	O težkih situacijah se pogovarjamo kar sprotno	Sprotno pogovarjanje o težkih situacijah	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B82	saj menim, da je pomembno, da se težave rešujejo takoj, ko se pojavijo,	Pomembnost reševanja težav sproti	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B83	da ne bi prišlo do njihovega kopičenja	Brez kopičenja težav	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B84	V primeru, da je situacija še posebej zahtevna se lahko posvetujemo tudi vsak dan	Vsakodnevno posvetovanje v primeru zahtevnih situacij	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B85	da bi zagotovili pravočasno in pravilno rešitev	Zagotavljanje pravilnih in pravočasnih rešitev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B86	Komunikacija s sodelavci in nadrejenimi v teh trenutkih omogoča boljše razumevanje različnih pogledov.	Komunikacija s sodelavci in nadrejenimi omogoča razumevanje pogledov	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B87	in hitrejše iskanje optimalnih rešitev	Hitrejše iskanje rešitev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B88	Prav tako je pomembno, da se med seboj podpiramo	Pomembnost medsebojne podpore	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B89	in izmenjujemo mnenja	Izmenjevanje mnenj	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost

B90	saj to pomaga pri iskanju novih, kreativnih pristopov	Podpora pri iskanju kreativnih pristopov	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B91	Sistematično posvetovanje prispeva k večji jasnosti	Sistematično posvetovanje za večjo jasnost	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B92	in večji verjetnosti, da bomo našli najboljše možnosti za obvladovanje situacij.	Verjetnost za boljše obvladovanje situacij	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
B93	Do sedaj še nisem zaznala, da bi travma neposredno vplivala na mojo delovno učinkovitost	Brez vpliva	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B94	Seveda se občasno pojavi utrujenost	Občasna utrujenost	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B95	vendar menim, da je to nekaj, kar je običajno	Običajnost utrujenosti	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B96	in se lahko pripisuje vsakdanjim izzivom	Prepisovanje vsakdanjim izzivom	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B97	Vseeno pa pazim na svoje počutje	Pozornost na počutje	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B98	in si prizadevam, da bi bil moj delovni ritem uravnotežen	Pozornost na uravnotežen delovni ritem	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B99	da ne bi prišlo do preobremenjenosti	Pozornost na preobremenjenost	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B100	Tako ostajam pozorna na morebitne znake	Pozornost na morebitne znake	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B101	ki bi nakazovali, da bi travma lahko imela večji vpliv	Nakazovanje večjega vpliva travme	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B102	vendar zaenkrat ni bilo zaznati nobenih večjih težav, ki bi vplivale na mojo produktivnost ali kakovost dela	Brez vpliva na produktivnost	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
B103	Čustvena izčrpanost lahko močno vpliva na odnos do uporabnikov	Vpliv na odnos	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B104	saj ne vpliva le na razpoloženje in motivacijo mene kot osebe	Vpliv na razpoloženje in motivacijo	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B105	temveč tudi na sposobnost empatije	Vpliv na sposobnost empatije	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B106	potrpežljivosti	Vpliv na potrpežljivost	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost

B107	in učinkovite komunikacije	Učinkovita komunikacija	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B108	Ko sem izčrpana, lahko to povzroči povečano razdražljivost	Povečana razdražljivost ob izčrpanosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B109	zmanjšano koncentracijo	Zmanjšana koncentracija	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B110	ter manjšo odpornost na stresne situacije	Manjša odpornost na stresne situacije	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B111	kar vse negativno vpliva na kakovost interakcije z uporabniki	Negativen vpliv na kakovost interakcije	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B112	Poleg tega se lahko pri meni včasih pojavijo tudi psihofizični simptomi	Psihofizični simptomi	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B113	kot so utrujenost	Utrujenost	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B114	glavoboli	Glavobol	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B115	kar dodatno zmanjšuje delovno uspešnost	Dodatno zmanjševanje delovne uspešnosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B116	in lahko vodi v manj prijazen odnos	Manj prijazen odnos	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B117	manj angažiran	Manj angažiran	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B118	ali celo nezainteresiran odnos do uporabnikov	Nezainteresiran odnos	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B119	Kadar je čustvena izčrpanost izrazita, lahko vpliva na splošno zadovoljstvo uporabnikov	Vpliv na splošno zadovoljstvo	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B120	in dolgoročno kakovost odnosa med zaposlenim in uporabnikom.	Dolgoročna kakovost odnosa med zaposlenimi in uporabniki	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
B121	Občasno sem razmišljala o spremembi poklica zaradi obremenitev, ki jih prinaša moje delo.	Občasno razmišljanje o spremembi poklica	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
B122	Vendar pa me prav raznolikost delovnih nalog ohranja motivirano	Raznolikost delovnih nalog kot motiviranost	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost

B123	saj mi omogoča, da nisem ves čas v neposrednem stiku z uporabniki	Omogočanje posrednega stika z uporabniki	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
B124	To mi daje možnost, da si med posameznimi nalogami vzamem mentalni predah	Možnost mentalnega predaha med nalogami	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
B125	in tako lažje obvladujem morebitne stresne situacije	Lažje obvladovanje stresnih situacij	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
B126	Poleg tega v svojem delu kljub občasnim izzivom najdem tudi veliko zadovoljstva	Zadovoljstvo v delu kljub izzivom	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
B127	saj mi omogoča razvoj in nudi občutek izpolnjenosti	Omogočanje razvoja in nudenje občutka izpolnjenosti	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
B128	Zato mi obremenitve same po sebi niso dovolj velik razlog, da bi resno razmišljala o spremembi poklica	Obremenitve niso dovolj dober razlog za resno razmišljanje o spremembi	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
B129	Z leti sem opazila, da postajam bolj čustveno odporna	Čustvena odpornost	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B130	in »trdnejša« pri opravljanju svojih delovnih nalog	Trdnost pri opravljanju nalog	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B131	To pomeni, da me zgodbe in travme uporabnikov ne prizadenejo več na osebni ravni	Zgodbe uporabnikov ne vplivajo na osebni ravni	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B132	tako močno, kot so me morda na začetku kariere	Primerjava vpliva na začetku dela in zdaj	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B133	Skozi izkušnje sem razvila boljši način obvladovanja čustvene vpletenosti	Razvoj boljših načinov obvladovanja čustvene vpletenosti zaradi izkušenj	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B134	kar mi omogoča, da ostajam profesionalna	Profesionalna	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B135	in učinkovita	Učinkovita	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B136	ne da bi pri tem občutila pretiran	Brez pretiranega psihičnega pritiska	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost

	psihični pritisk ali obremenitev			
B137	Hkrati sem se naučila postavljati zdrave meje	Spoznanje kako postavljat meje	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B138	in poiskati načine za sprostitev	Najt načine sprostitev	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B139	kar mi pomaga ohranjati ravnovesje med delom in osebnim življenjem	Podpora pri ohranjanju ravnovesja med delom in osebnim življenjem	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
B140	Glede na to, da se s sodelavkami lahko vsakodnevno odkrito pogovorim o delu z uporabniki	Vsakodnevni odkriti pogovori s sodelavkami	Potrebne	Oblike podpore
B141	trenutno ne čutim potrebe po dodatni podpori	Brez potrebe po dodatni podpori	Potrebne	Oblike podpore
B142	Ti pogovori mi omogočajo deljenje izkušenj	Pogovori kot omogočanje deljenja izkušenj	Potrebne	Oblike podpore
B143	razbremenitev	Razbremenitev	Potrebne	Oblike podpore
B144	in pridobitev različnih pogledov na zahtevne situacije	Pridobitev različnih pogledov na situacije	Potrebne	Oblike podpore
B145	kar mi pomaga pri soočanju s čustvenimi izzivi	Podpora pri soočanju s čustvenimi izzivi	Potrebne	Oblike podpore
B146	Kljub temu bi bile v prihodnje koristne občasne supervizije	Koristne občasne supervizije	Potrebne	Oblike podpore
B147	ali strokovna izobraževanja na temo dela s travmatiziranimi posamezniki in kako preprečit sekundarno travmatizacijio	Strokovna izobraževanja na temo dela s travmatiziranimi in kako preprečit sekundarno travmatizacijo	Potrebne	Oblike podpore
B148	saj bi to omogočilo dodatna orodja za učinkovito obvladovanje stresa	Omogočanje dodatnega orodja za obvladovanje stresa	Potrebne	Oblike podpore
B149	ter poglobitev razumevanja psiholoških vidikov našega dela	Poglobitev razumevanja psiholoških vidikov dela	Potrebne	Oblike podpore
B150	Prav tako bi bile dobrodošle aktivnosti za	Dobrodošle aktivnosti za krepitev duševnega zdravja	Potrebne	Oblike podpore

	krepitev duševnega zdravja			
B151	kot so delavnice za obvladovanje stresa	Delavnice za obvladovanje stresa	Potrebne	Oblike podpore
B152	ali programi za skrb za dobro počutje zaposlenih	Programi za skrb za dobro počutje zaposlenih	Potrebne	Oblike podpore
B153	Podporo na delovnem mestu prejemam v različnih oblikah	Raznolike podpore na delu	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B154	ki mi pomagajo pri soočanju z izzivi dela	Pomoč pri soočanju z izzivi	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B155	Med najpomembnejšimi so vsakodnevni pogovori s sodelavkami	Vsakodnevni pogovori s sodelavkami	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B156	kjer si izmenjujemo izkušnje	Izmenjevanje izkušenj	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B157	delimo morebitne skrbi	Deljenje morebitnih skrbi	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B158	in skupaj iščemo rešitve	Skupno iskanje rešitev	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B159	Poleg tega imamo jutranje sestanke, kjer se lahko pripravimo na prihajajoče naloge	Jutranji sestanki za pripravljanje na prihajajoče naloge	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B160	uskladimo delo	Uskladitev dela	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B161	in po potrebi naslovimo morebitne težave in jih poskušamo razrešit	Naslavljanje morebitnih težav in njihovo reševanje	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B162	Prav tako imam možnost individualnega pogovora	Možnost individualnega pogovora	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B163	kar mi omogoča, da v varnem okolju izrazim svoja razmišljanja	Možnost izrazit mnenje v varnem okolju	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B164	pridobim dodatne nasvete	Pridobitev dodatnih nasvetov	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B165	ali preprosto razbremenim čustveno napetost	Razbremenitev čustvenih napetostih	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
B166	Da, v okviru zavoda imamo možnost supervizije	Možnost supervizije	Supervizija	Oblike podpore
B167	vendar se je sama nisem udeležila	Brez udeležbe na superviziji	Supervizija	Oblike podpore

B168	Po mojem mnenju so individualni ali osebni pogovori z bližnjimi sodelavkami zame bolj učinkoviti	Boljša učinkovitost osebnih ali individualnih pogovorov	Supervizija	Oblike podpore
B169	in kakovostni kot pogovori v širših skupinah	Bolj kakovostni kot pogovori v širših skupinah	Supervizija	Oblike podpore
B170	Menim, da v manjšem, zaupljivem okolju lažje izrazim svoje misli, občutke in dileme	Lažje izražanje misli, občutkov in dilem v zaupljivem okolju	Supervizija	Oblike podpore
B171	ter pridobim konkretnejše povratne informacije ali podporo	Pridobitev konkretnejših povratnih informacij	Supervizija	Oblike podpore
B172	Kljub temu se zavedam, da so supervizije lahko koristne za mnoge sodelavce	Korist supervizije za sodelavce	Supervizija	Oblike podpore
B173	saj omogočajo izmenjavo izkušenj	Izmenjava izkušenj	Supervizija	Oblike podpore
B174	Podpora mi zelo pomaga	Podpora pomaga	Ocena	Oblike podpore
B175	predvsem v smislu notranje razbremenitve	Notranja razbremenitev	Ocena	Oblike podpore
B176	Možnost pogovora s sodelavkami	Pogovori s sodelavkami	Ocena	Oblike podpore
B177	jutranji sestanki in individualni pogovori	Jutranji sestanki in individualni pogovori	Ocena	Oblike podpore
B178	mi omogočajo, da predelam morebitne izzive, s katerimi se srečujem pri delu	Možnost predelovanja izzivov	Ocena	Oblike podpore
B179	Tako lažje ohranjam čustveno ravnovesje	Lažje ohranjanje čustvenega ravnovesja	Ocena	Oblike podpore
B180	in preprečujem kopičenje stresa	Preprečevanje kopičenja stresa	Ocena	Oblike podpore
B181	Občutek, da nisem sama pri soočanju z zahtevnimi situacijami	Brez občutka osamljenosti ori soočanju z situacijami	Ocena	Oblike podpore
B182	mi daje dodatno motivacijo in prispeva k bolj pozitivnemu odnosu do dela	Dodatna motivacija in pozitiven odnos do dela	Ocena	Oblike podpore

Intervju C

C1	Malo več kot štiri leta	4. leta	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
C2	kar pogosto bi rekla	Pogosto	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C3	Na začetku ko pride stanovalec v zavod, ga poznamo samo po dokumentaciji	Spoznanje uporabnika po dokumentaciji	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C4	ki jo dobimo pred sprejemom	Dokumentacija pred sprejemom	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C5	V kateri pa po navadi ni čist vse zapisano	Brez vsega zapisanega	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C6	Predvsem o otroštvu in odraščanju ni veliko zapisano	Brez velikih informacij o otroštvo in odraščanju	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C7	Potem pa čez čas ko spoznaš osebo	Postopno razumevanje ljudi.	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C8	in ti ta tudi več pove o sebi, o svojih preteklosti	Postopno razkritje preteklosti	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C9	spoznaš kaj vse je v ozadju	Spoznanje ozadja	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C10	in kaj vse je oseba že preživela v življenju	Spoznanje o preživetih izkušnjah	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C11	Seveda pa sprejmeš vse malo z rezervo	Sprejemanje zgodb z rezervo	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C12	V smislu, da ene osebe pač manipulirajo s tabo	Možnost manipulacije	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C13	in si lahko tudi malo izmišljujejo stvari	Izmišljevanje stvari	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C14	Čez delo in same izkušnje spoznaš, da ti vsi ne govorijo resnico	Prepoznavanje neiskrenosti skozi izkušnje	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C15	in ne rabiš vse verjet takoj	Brez potrebe o takojšnjem verovanju	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C16	in za stoprocentno verjeti vsemu	Brez potrebe po popolnem verovanju	Delo socialnih delavk	Uporabniki
C17	Imamo pa še stanovalce, ki tudi bili povzročitelji travmatičnih izkušenj drugim	Povzročitelji travmatičnih izkušenj	Travmatične izkušnje	Uporabniki

C18	Zdaj če bi mogla izpostavit travmatično izkušnjo, ki se največkrat pojavi	Izpostavljanje največkrat doživetih izkušenj	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C19	bi izpostavila spolno nasilje	Spolno nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C20	Predvsem pri mladih dekletih, ki imajo vedenjske težave	Predvsem dekletih z vedenjskimi težavami	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C21	je bilo z njihove strani večkrat izpostavljeno, da so bili posiljene	Izkušnje z posilstvom	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C22	in je to na nek način bil katalizator za nastanek vseh težav ki so se pri njih in njihovem vedenju pojavile	Posilstvo kot katalizator za nastanek težav	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C23	To so kar grozne zgodbe.	Grozovite zgodbe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C24	Nasploh imajo naši stanovalci veliko izkušenj nasilja v otroštvu	Nasilje v otroštvu	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C25	da so bili s strani staršev zanemarjeni	Zanemarjanje s strani staršev	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C26	niso prejeli dovolj čustvene podpore	Pomanjkljiva čustvena podpora	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C27	so živeli v zelo slabih bivanjskih razmerah	Slabe bivanjske razmere	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C28	Zdaj ko sem začela delati so mi sodelavka veliko govorile o stanovalcih	Pogovori o stanovalcih	Zgodbe	Uporabniki
C29	in se spomnim, da mi je to takrat bilo hmm…šokantno	Šok ob pripovedih sodelavk	Zgodbe	Uporabniki
C30	Al ne vem kak naj rečem	Nevednost kako se izrazit	Zgodbe	Uporabniki
C31	Pač zgodbe so me šokirale	Šok zaradi zgodb	Zgodbe	Uporabniki
C32	Recimo, da je en stanovalcev že od 16. leta pri nas	Bivanje v zavodu že od 16. leta	Zgodbe	Uporabniki
C33	ker so ga starši dali vstran	Izključenost iz družine	Zgodbe	Uporabniki
C34	ker je bil duševno manjrazvit in ga	Izključenost iz družine zaradi	Zgodbe	Uporabniki

	niso hoteli imeti, kot del družine	duševne manjrazvitosti		
C35	Potem so pa ga tu v zavodu pustili in zapustili	Zapustitev uporabnika v zavodu	Zgodbe	Uporabniki
C36	Podobnih zgodb je na žalost kar nekaj	Pogostost žalostnih zgodb	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C37	Da so osebe pozabljene v zavodih	Pozabljanje oseb v zavodih	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C38	in nimajo dejansko nikogar od svojih sorodnikov več	Brez sorodnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C39	in se tudi nihče ne zanima več za njih	Brez zanimanja za uporabnike	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C40	Mi je še vedno nepredstavljivo, da je tak	Nepredstavljiva situacija	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C41	Potem imamo zdaj veliko sprejemov oseb v zavod, ki imajo težave z uživanjem PAS	Sprejemi oseb z težavami z uživanjem prepovedanih substanc	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C42	Ti so mi najbolj zanimivi	Zanimivost oseb s težavami z odvisnostjo	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C43	ker imajo zelo zanimive zgodbe	Zanimive zgodbe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C44	in zelo zanimive preteklosti	Zanimive preteklosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C45	Ti so mi potem zanimivi in rada delam z njimi	Zanimanje za delo z različnimi osebami	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C46	ker so si zelo različni	Raznolikost med osebami	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C47	In seveda imajo odzadaj grozne zgodbe	Težke življenjske zgodbe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
C48	Probam ne	Poskus ne razmišljat	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C49	samo ja, razmišljam	Razmišljanje izven delovnega časa	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C50	Čeprav se mi zdi, da več delovne dobe maš, manj razmišljaš	Vpliv izkušenj na razmišljanje	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C51	Mogoče sem na začetku o enih stvareh več razmišljala kot to počnem zdaj	Pogosteje razmišljanje na začetku kot sedaj	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C52	Zdaj ko grem iz službe pustim službo v službi	Ločevanje dela od zasebnega življenja	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki

C53	To probam res ločiti	Zavestno ločevanje dela	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C54	ker se mi zdi, da ni dobro, da si delo nosiš domov	Pomembnost ločevanja službe in doma	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C55	Tudi se mi zdi, da nisi dejansko ista oseba v službi kot si doma	Različna vloga v službi in doma	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C56	Tudi kakšne odnose imaš v službi s sodelavci je drugače kot doma	Različni odnosi v službi in doma	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C57	Zato to res poskusim za sebe ločit	Zavestno ločevanje službenega in zasebnega življenja	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C58	eno je služba, drugo pa je tvoje življenje izven službe	Ločevanje službe in osebnega življenja	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C59	Seveda pa če je tisti dan v službi nekaj kaj res nisem pričakovala	Nepričakovane situacije v službi	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C60	oziroma je bilo nekaj zelo stresnega	Stresne izkušnje v službi	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C61	potem tudi razmišljam o tem še doma	Premislek o službi doma	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C62	Ne morem še čisto odklopit	Brez možnosti 100 procentnega odklopa	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C63	Ampak delam na tem, ker se mi zdi pomembno	Zavestno prizadevanje za ločevanje	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
C64	Načeloma zelo dobro spim	Dobro spanje	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C65	in mi spanje veliko pomeni	Pomembnost spanja	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C66	tak, da če bi slabo vplivalo na moje spanje bi že menjala službo	Menjava službe v primeru vpliva dela na spanec	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C67	Seveda, če imam veliko dela v službi in nedokončane zadeve	Nedokončane zadeve in prekomerno delo	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C68	sem živčna in več razmišljam o tem	Povečana živčnost zaradi službe	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju

C69	Tudi če imam kako izredno zadevo v službi	Izredne zadeve v službi	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C70	ko je treba nekaj za stanovalca urediti o tem razmišljam več	Povečano razmišljanje zaradi izrednih nalog	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C71	Sicer si probam govorit, nehaj zdaj o tem	Lastna motivacija za prenehanje	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C72	nisi v službi, ni vse v tvoji kontroli	Poskusi ločevanja službe od osebnega življenja	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C73	včasih pomaga, včasih pa ne	Težave pri ločevanju	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C74	Je pa tak, da mogoče v nedeljo slabše spim	Težave s spanjem ob nedeljah	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C75	Posebej v nedeljo po dopustu	Stres pred ponovnim začetkom dela po dopustu	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C76	ko vem, da grem po dopustu spet v službo in me čaka delo z uporabniki	Stres ob vrnitvi na delo po dopustu zaradi dela z uporabniki	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C77	Takrat sem bolj napeta in to tudi opazim	Povečana napetost ob vrnitvi na delo	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C78	Ampak okej, si mislim, da je to tudi del službe	Sprejemanje stresa kot del službe	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
C79	Hm, glavobol sigurne ne	Brez glavobola	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C80	Napetost ja	Napetost	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C81	Živčnost pa nepotrpežljivost čutim najbolj tisti teden pred dopustom	Povečana živčnost in nepotrpežljivost pred dopustom	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C82	ko opaziš pri sebi, da res rabiš odklop od vsega	Potreba po odklopu	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C83	Utrujenost, ja no, če je naporno v službi, pridem domov čist fertik	Fizična in čustvena utrujenost po napornem dnevu	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C84	V smislu, da se mi nič ne da	Pomanjkanje energije po delu	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C85	da hočem samo počivat ali spat	Potreba po počitku in spanju	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju

C86	Opazim, da tudi nimam takrat nekaj apetita	Pomanjkanje apetita zaradi stresa	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C87	To se mi kar nekaj krat zgodi	Pogost pojav pomanjkanja apetita	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C88	Samo ne pripisujem vsega službi	Nezmožnost popolnega pripisovanja težav službi	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C89	ni to vse zaradi samo zaradi službe	Ugotavljanje, da razlogi niso izključno službeni	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
C90	Niti ne	Ni vpliva	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C91	Mogoče je moja toleranca do uživanja alkohola zelo padla	Zmanjšana toleranca do alkohola	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C92	Pa drog v življenju več ne bi vzela ali probala ali nič od tega	Odklon do drog	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C93	In vsem povem, kak se to lahko izide oziroma kam lahko vodi to	Opozorjenje drugih o posledicah drog in alkohola	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C94	Samo se ljudje za sebe odločijo, kaj delajo in kaj ne	Osebna odgovornost za odločitve	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C95	Je pa tak, da bolj težko prenašam stres in stresne situacije	Težja obvladovanje stresa	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C96	in lahko takrat odrezavo odreagiram	Nepremišljena reakcija pod stresom	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C97	in mislim, da si ljudje hitro lahko mislijo, da sem nesramna	Razmisleki o napačnem dojemanju ljudi	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C98	Mogoče sem lahko tudi v odnosu, ko sem zaradi službe pod stresom, kar napeta	Napetost v odnosih zaradi službenega stresa	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C99	ker nimam več potrpljenja	Pomanjkanje potrpljenja zaradi stresa	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
C100	Tudi to ne	Brez vpliva	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C101	Zdaj ne vem, če je to dobro ali ne	Negotovost glede lastnih dejanj	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju

C102	Samo jaz si vedno mislim, da to ni moje	Ločevanje težav uporabnikov od osebnega življenja	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C103	Jaz lahko tudi zelo dobro ignoriram zadeve in se odklopim od stvari	Sposobnost ignoriranja in ločevanja zadev	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C104	Načeloma si vedno mislim, da preteklosti ne moremo spremeniti	Sprejemanje preteklosti in njene nepremagljivosti	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C105	In se ne oziram toliko v preteklost	Osredotočenost na sedanjost, ne preteklost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C106	da bi me pol njihove izkušnje oziroma travme tako vplivale na mene	Brez vpliva izkušenj drugih na osebno počutje	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C107	Ker potem bi to vplivalo na moje delo	Možnost vpliva na delo	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C108	kaj pa se mi ni zdi dobro	Zavedanje o negativnem vplivu na delo	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C109	Ne za stanovalce in ne za mene	Škodljivosti vplivov na delo in osebno življenje	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
C110	Kar pogosto	Pogosto posvetovanje	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C111	Meni že pomaga, da se grem v drugo pisarno ventilirat.	Ventiliranje v pisarni kot podpora	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C112	Je pa tak, da ti bi v tistem trenutku moral slišati eno stvar,	Potreba po podpori s strani sodelavcev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C113	ki pa ti jo sodelavci skoraj nikoli ne rečejo.	Pomanjkanje ustrezne podpore s strani sodelavcev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C114	Vsaj jaz imam taki občutek.	Osebni občutek pomanjkanja podpore od sodelavcev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C115	Tak, da sem še pol lahko bolj znervirana po pogovoru z njimi ali pa z nadrejenimi	Večja razdraženost po pogovorih s sodelavci	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C116	in si mislim, da boljše, da ne bi niti šla tja.	Dvom o koristnosti iskanja podpore	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost

C117	Tak, da to lahko pomaga,	Dvom o koristnosti iskanja podpore	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C118	lahko pa zadevo poslabša.	Dvom o koristnosti iskanja podpore	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
C119	Pomoje dolgoročno ne vpliva na delovno učinkovitost.	Brez dolgoročnega vpliva	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C120	Mogoče v tistem trenutku zmrzneš	Zamrznitev v trenutkih	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C121	in ne veš, kaj bi in kako bi nadaljeval.	Profesionalna nepredvidljivost ob težkih razkritjih	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C122	Recimo, če ti oseba reče, da so jo posilili v preteklosti.	Soočenje z razkritji travmatičnih izkušenj	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C123	Potem takoj ne veš, kaj bi rekel	Izziv ustreznega odziva na težke osebne izpovedi	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C124	in kako bi pogovor nadaljeval.	Izziv ustreznega odziva na težke osebne izpovedi	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C125	Ko si v taki situaciji večkrat, se naučiš načina, kako nadaljuješ pogovor.	Pridobivanje izkušenj pri soočanju s težkimi situacijami	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C126	Te pa zgodba seveda pretrese	Čustvena pretresenost	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C127	in se še bolj potrudiš za uporabnico.	Čustvena vpletenost in povečana skrb za uporabnike	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C128	In včasih razmišljaš, če si naredil dovolj, kaj še lahko.	Dvom o lastni zadostnosti in iskanje rešitev	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C129	Vedno se trudiš narediti najbolje.	Poklicna odgovornost in želja po optimalni pomoči	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C130	Načeloma pa mislim, da travme ne vplivajo na delovno učinkovitost.	Brez vpliva	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
C131	To pa vpliva.	Prisotnost vpliva	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C132	To tudi sama opazim.	Zavedanje vpliva	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C133	Sicer vem, da ne bi smelo	Zavedanje težavnosti uravnavanja čustev	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost

C134	oziroma bi se mogla kontrolirati,	Težavnost uravnavanja čustev v profesionalnem okolju	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C135	samo se včasih ne morem.	Težavnost uravnavanja čustev v profesionalnem okolju	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C136	Predvsem sem takrat nepotrpežljiva	Nepotrpežljivost	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C137	in hočem, da se samo hitro uredi zadeva	Želja po hitrem urejanju zadeve	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C138	ali da mi jo na hitro povedo.	Želja po hitrem pogovoru	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C139	Potem pa sploh nič več ne vprašam	Izogibanje dodatnih vprašanj	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C140	ali pa preverim zadevo, ker se mi ne da.	Brez preverjanja zadev zaradi nevoljnosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C141	Po eni strani pa sem čustveno tak umaknjena od zadeve,	Čustvena distanca od zadev	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C142	da mi sploh nič ni.	Brez posledic zaradi čustvene distance	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C143	To sicer čez čas, nikoli ne takoj.	Razvoj čustvene distance čez čas	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C144	To predvsem takrat pri zadevah in situacijah, ko sem bila na začetku zelo vpeta v njo	Čustvena distanca zaradi začetne vpletenost v situacije	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C145	in tudi čustveno, kar me je precej izčrpalo.	Izčrpanost zaradi čustvene vpletenosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C146	Sem čez čas postala čisto čustveno umaknjena od zadeve	Čustvena umik od zadeve	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C147	in situacije ali stanovalca	Čustven umik od stanovalca	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
C148	Mogoče na začetku, ko sem začela delati.	Razmisleki o spremembi poklica na začetku dela	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
C149	Samo sem si potem nekako pošlihtala v glavi zadeve in je boljše.	Urejanje zadev pri sebi za izboljšanje situacij	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
C150	Sicer pa imamo tudi dopust, ki je še kako dobrodošel,	Dopust kot dobrodošlica	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost

C151	ko čutiš, da ti je vsega preveč in dovolj.	Dopust kot dobrodošlica zaradi preobremenjenosti	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
C152	Greš lahko na dopust in se pač spočiješ.	Dopust kot možnost počitka	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
C153	Načeloma bi službo prej menjala zaradi obsega dela	Menjava službe zaradi obsega dela	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
C154	Jaz se probam ne sekirati glede veliko stvari.	Poskus ne sekiranja za zadeve	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
C155	Zdaj včasih mi uspe,	Občasen uspeh glede sekiranja	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
C156	včasih mi ne uspe.	Občasen ne uspeh glede sekiranja	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
C157	Mislim, da na delovne naloge ne vpliva dosti.	Brez vpliva na delovne naloge	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
C158	Veliko bolj se mi zdi, da vpliva na odnose med sodelavci.	Vpliv na odnose do stanovalcev	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
C159	Veliko je nestrpnosti do njih.	Nestrpnost do sodelavcev	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
C160	Zdaj na delovnem mestu ne vem, kaj bi še lahko imeli razen supervizije	Potreba po superviziji	Potrebne	Oblike podpore
C161	pa pogovorov s sodelavci.	Potreba po pogovorih s sodelavci	Potrebne	Oblike podpore
C162	Pomaga tudi, da greš za par minut na zrak	Odhod na zrak kot podpora	Potrebne	Oblike podpore
C163	in si malo tam v miru.	Mir kot podpora	Potrebne	Oblike podpore
C164	Mogoče bi bila dobrodošla tudi kakšna izobraževanja na to temo.	Dobrodošla izobraževanja na temo	Potrebne	Oblike podpore
C165	Veliko govorimo o agresivnih posameznikih,	Veliko govora o agresivnih posameznikih	Potrebne	Oblike podpore
C166	o travmah in vplivu na posameznika pa skoraj nikoli	Brez govora o vplivu dela z uporabniki s travmatično izkušnjo na posameznika	Potrebne	Oblike podpore

C167	V zavodu smo imeli organizirano supervizijo.	Nekoč organizirana supervizija	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C168	Na dnevni bazi pa nič.	Brez podpore na dnevni bazi	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C169	Imamo sicer dnevne sestanke, ki so lahko oblika pomoči in podpore.	Dnevni sestanki kot oblika podpore	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C170	Lahko pa so tudi obratno	Dvorezni meč dnevnih sestankov	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C171	in ti prinesejo samo še več nezadovoljstva s situacijo	Nezadovoljstvo zaradi dnevnih sestankov	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C172	ter poglobijo tvojo nemoč.	Povečana nemoč zaradi dnevnih sestankov	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C173	Ker ni nujno, da te bodo sodelavci razumeli	Brez razumevanja od sodelavcev	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C174	in ti tudi dali neko psihološko podporo.	Brez psihološke podpore	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C175	V zasebnem življenju mi nasploh pomaga, da grem po napornem dnevu na sprehod v naravo	Sprehodi v naravi kot pomoč	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C176	in poslušam glasbo.	Poslušanje glasbe kot pomoč	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C177	To mi najbolj pomaga, da odmislim zadeve	Glasba in sprehodi kot pomoč pri odmišljanju zadev	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C178	in se fokusiram nazaj na sebe, ne samo na sebe v službi.	Fokusiranje na sebe in ne na službo	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C179	Probam tudi zelo malo o službi govoriti z domačimi.	Omejen govor o službi doma	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C180	Mogoče, ko v službi ne dobim nobene podpore, potem povem kaj doma	Delitev težav doma v primeru ne prijemanja podpore na delu	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C181	Ampak je tak še na koncu slabše,	Poslabšanje situacije pri pripovedovanju težav doma	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore

C182	ker ne razumejo situacije,	Ne razumevanje domačih o težavah na delu	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C183	in sem na koncu še bolj obupana	Večja obupanost po pripovedovanju težav	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C184	ter si mislim, zakaj sem sploh začela to temo	Obžalovanje zaradi pripovedovanja težav	Že prijete oblike podpore	Oblike podpore
C185	Kot že omenjeno, smo imeli organizirano supervizijo.	Organizirana supervizija	Supervizija	Oblike podpore
C186	Imeli smo srečanje enkrat na mesec.	Srečanje enkrat na mesec	Supervizija	Oblike podpore
C187	Supervizor je bil iz šolstva in to se je tudi čutilo.	Vpliv strokovne usmerjenosti supervizorja na srečanja	Supervizija	Oblike podpore
C188	Zdaj, delo pri nas je zelo kompleksno	Kompleksno delo v zavodu	Supervizija	Oblike podpore
C189	in zdaj nekomu, ki ni pri nas, je težko obrazložiti in predstaviti naše delo	Težja predstavitev dela v zavodu	Supervizija	Oblike podpore
C190	in dileme, s katerimi se srečujemo.	Težja predstavitev dilem, s katerimi se soočajo	Supervizija	Oblike podpore
C191	Tak, da sem imela dosti krat občutek, da nas ne razume, in ne razume, zakaj je to takšna težava.	Občutek ne razumevanja težav s strani supervizorja	Supervizija	Oblike podpore
C192	Zdaj vsak je imel možnost izpostaviti eno dilemo oziroma težavo, ki jo ima.	Možnost izpostavljanja ene dileme	Supervizija	Oblike podpore
C193	Vendar se mi zdi, da je vse ostalo zelo površinsko	Površinska obravnava težav	Supervizija	Oblike podpore
C194	in nismo odkrile neke tople vode.	Brez kakovostne podpore	Supervizija	Oblike podpore
C195	Po njej je bil čist enak občutek kot prej.	Enak občutek kot pred supervizijo	Supervizija	Oblike podpore
C196	Ni se mi zdelo, da je dejansko služila svojemu namenu.	Ni služila svojemu namenu	Supervizija	Oblike podpore
C197	So včasih naši jutranji sestanki bili bolj produktivni.	Jutranji sestanki kot bolj produktivni kot supervizija	Supervizija	Oblike podpore

C198	Podpora v obliki tega, da ti nekdo reče, da si zadevo dobro opravil	Potrebna pohvala o narejenih nalogah	Ocena	Oblike podpore
C199	ali da si se dobro odločil, je vedno dobrodošla.	Potreba po potrditvi lastnih odločitev	Ocena	Oblike podpore
C200	In ja, verjetno jo premalo slišimo.	Pomanjkanje pozitivne povratne informacije	Ocena	Oblike podpore
C201	Mogoče po kakšnem težkem popoldanskem delu ti še to najbolj pomeni.	Pohvala, ki predstavlja velik pomen	Ocena	Oblike podpore
C202	Vendar se moraš zavedati, da ni nujno, da boš to dobil	Sprejemanje realnosti pomanjkanja pohval	Ocena	Oblike podpore
C203	in moraš sam znat predelati zadeve	Potreba po lastni pomoči samem sebi	Ocena	Oblike podpore
C204	in premagati naporne situacije.	Premagovanje situacij sam	Ocena	Oblike podpore
C205	Ja, saj so ti lahko sodelavci ali nadrejeni v oporo,	Sodelavci in nadrejeni kot opora	Ocena	Oblike podpore
C206	samo ti niso vedno	Nezanesljivost podpore s strani sodelavcev in nadrejenih	Ocena	Oblike podpore
C207	in ne v taki meri, da bi tebi to dejansko pomagalo.	Omejena uporabnost podpore od drugih	Ocena	Oblike podpore
C208	Se mi zdi, da moraš dovolj za sebe narediti	Samostojno obvladovanje težkih situacij	Ocena	Oblike podpore
C209	in predelati zadevo, da si pol sam sebi v največjo oporo.	Predelava zadev zaradi podpore samem sebi	Ocena	Oblike podpore

Intervju D

D1	Kot socialna delavka delam že 15 let.	15. let	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
D2	V tem času sem pridobila veliko izkušenj.	Pridobitev izkušenj skozi delovno sobo	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
D3	Razvila sem boljše strategije za soočanje z izzivi, ki jih to delo prinaša.	Razvoj boljših strategij za soočanje z izzivi	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
D4	Z uporabniki, ki so doživeli	Vsakodnevno srečevanje	Delo socialnih delavk	Uporabniki

	travmatične izkušnje, se ob svojem delu srečujem dnevno.	uporabnikov z travmatičnimi izkušnjami		
D5	Uporabniki vsak dan prihajajo v pisarne	Vsakodnevno prihajanje uporabnikov v pisarne	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D6	kjer želijo kakšen IDP, DSP	Potreba po denarni socialni pomoči	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D7	ali katere druge storitve.	Potreba po storitvah	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D8	Včasih pridejo samo za pogovor uporabniki	Prihod uporabnikov v pisarno za pogovor	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D9	Kot socialna delavka tudi hodimo po enotah, kjer bivajo uporabniki	Obiski enot, kjer bivajo uporabniki	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D10	Ko pa delam popoldan pa sem večina časa v stiku z uporabniki, in me zelo malo vidiš v pisarni	Konstantni stiki z uporabniki v času popoldanskega dela	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D11	Uporabniki prihajajo z različnimi izkušnjami.	Različne izkušnje uporabnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D12	Z različnimi travmami.	Raznolike travme uporabnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D13	Pri katerih je potrebna velika mera empatije.	Potreba po empatiji do uporabnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D14	In individualne prilagodljivosti.	Potreba po individualni prilagodljivosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D15	Njihove travme so različne.	Raznolike travme	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D16	Vse od zlorab.	Zlorabe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D17	Zapostavljanja.	Zapostavljanje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D18	Fizičnega in psihičnega nasilja.	Fizično in psihično nasilje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D19	Posilstev	Posilstva	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D20	Zato za reševanje stisk in podporo delujemo timsko.	Timsko delo pri podpori in reševanju stisk	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D21	Saj so zadeve tako kompleksne, da je potrebna pomoč kolegov iz različnega	Kompleksne zadeve, kjer je potrebna pomoč različnih strokovnjakov	Delo socialnih delavk	Uporabniki

	strokovnega področja.			
D22	Ti strokovnjaki so psihologi.	Strokovnjaki psihologi	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D23	Delovni terapevti.	Strokovnjaki delovni terapevti	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D24	Socialni pedagogi.	Strokovnjaki socialni pedagogi	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D25	Zaradi svojih travm nosijo psihične.	Posledice travme na psihični ravni	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D26	Čustvene.	Posledice travme na čustveni ravni	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D27	In socialne posledice.	Posledice travme na socialni ravni	Travmatične izkušnje	Uporabniki
D28	Zato pri njihovi podpori igra tudi ključno delo socialni delavec.	Vloga socialnega delavca pri podpori uporabnikov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D29	Po navadi smo prav mi tisti, ki skrbimo za varno okolje.	Zagotavljanje varnega okolja za uporabnike	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D30	Da se počutijo sprejete in spoštovane.	Zagotavljanje sprejetosti in spoštovanja	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D31	Saj je poleg poslušanja uporabnika.	Pomen poslušanja uporabnikov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D32	Prav varno okolje ključno za podporo.	Pomen varnega okolja pri podpori uporabnikov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D33	Kot socialna delavka sem velikokrat izpostavljena čustvenim obremenitvam.	Čustvene obremenitve v socialnem delu	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D34	Zaradi dela s travmatiziranimi uporabniki.	Čustvena obremenitev zaradi dela z travmatiziranimi osebami	Delo socialnih delavk	Uporabniki
D35	V vseh letih dela se te dotaknejo njihove zgodbe.	Vpliv zgodb uporabnikov na socialne delavce	Zgodbe	Uporabniki
D36	Tudi uporabniki ti prirastejo k srcu.	Čustvena navezanost na uporabnike	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
D37	In jih mogoče preveč jemljem sebi enake.	Identificiranje z uporabniki	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
D38	Vendar pa zaradi tega nimam kakršnih koli psihičnih težav.	Brez psihičnih težav	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki

D39	Spomnim se ene zgodbe o uporabniku.	Pomnjenje uporabniških zgodb	Zgodbe	Uporabniki
D40	Že v mladosti, ko se je začel soočati s shizofrenijo	Zgodnje soočanje z duševno boleznijo	Zgodbe	Uporabniki
D41	ni imel nobene podpore ali razumevanja v svoji družini.	Pomanjkanje družinske podpore	Zgodbe	Uporabniki
D42	Namesto, da bi mu nudili pomoč, so ga videli kot "čudaka"	Stigmatizacija zaradi bolezni s strani družinskih članov	Zgodbe	Uporabniki
D43	in ga zaradi svoje nepoznavanja bolezni obravnavali na izjemno krut način	Obravnavanje uporabnika na krut način	Zgodbe	Uporabniki
D44	Namesto, da bi mu omogočili zdravljenje in sprejemanje	Zanemarjanje in nasilje namesto podpore	Zgodbe	Uporabniki
D45	so ga celo vezali na verigo	Nečloveško ravnanje do uporabnika	Zgodbe	Uporabniki
D46	in ga zunaj zapirali, kot nekakšnega psa	Nečloveško ravnanje do uporabnika	Zgodbe	Uporabniki
D47	Takšno ravnanje ni samo vplivalo na njegovo duševno zdravje	Vpliv na duševno zdravje	Zgodbe	Uporabniki
D48	ampak tudi na njegov občutek lastne vrednosti in dostojanstva	Vpliv na občutek lastne vrednosti in dostojanstva	Zgodbe	Uporabniki
D49	Bolezen, ki jo je že tako težko obvladovati	Kompleksnost duševnih bolezni	Zgodbe	Uporabniki
D50	je bila še dodatno stigmatizirana s strani najbližjih	Stigmatizacija s strani bližnjih	Zgodbe	Uporabniki
D51	Te izkušnje so ga zaznamovale	Dolgoročne posledice izkušenj	Zgodbe	Uporabniki
D52	in pustile trajne posledice v njegovem življenju	Dolgoročne posledice izkušenj	Zgodbe	Uporabniki
D53	Ko je prišel v zavod, je bilo njegovo življenje povsem drugačno	Sprememba življenjskih okoliščin ob institucionalni oskrbi	Zgodbe	Uporabniki
D54	vendar so ti spomini na otroštvo in družinsko zavračanje še	Trajna psihična obremenitev zaradi preteklih izkušenj	Zgodbe	Uporabniki

	vedno močno prisotni v njegovem vsakdanjem življenju.			
D55	Glede vsega navedenega ne morem mimo tega, da o teh stvareh ne bi razmišljala še izven delovnega časa.	Razmišljanje o rečeh izven delovnega časa	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D56	Zavedam se, da bi bilo bolje stvari pustiti za seboj	Težave pri ločevanju poklicnega in zasebnega življenja	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D57	in jih ločiti od osebnega življenja,	Težave pri ločevanju poklicnega in zasebnega življenja	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D58	vendar je delo z uporabniki izjemno kompleksno.	Kompleksno delo z uporabniki	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D59	V zavodu, kjer uporabniki bivajo dolgotrajno,	Dolgotrajna institucionalna oskrba	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D60	dejansko postanejo del tvojega vsakdanjega življenja,	Čustvena povezanost z uporabniki	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D61	to ustvarja poseben odnos.	Ustvarjanje posebnega odnosa z uporabniki	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D62	Se skupaj staramo,	Skupno staranje z uporabniki	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D63	soočamo z izzivi,	Skupno soočanje z izzivi	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D64	rastemo in se razvijamo,	Skupna rast	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D65	kar pomeni, da ne gre le za začasno nalogo, ampak za proces, ki vključuje globoko povezanost.	Dolgoročna vpletenost v življenje uporabnikov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D66	Kljub temu, da si prizadevam postaviti meje	Izzivi postavljanja meja med delom in zasebnim življenjem	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D67	in se ločiti od delovnih skrbi,	Izzivi postavljanja meja med delom in zasebnim življenjem	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D68	je pogosto težko, saj sem z uporabniki	Preseganje formalnega odnosa	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki

	povezana na način, ki presega le profesionalno obveznost.			
D69	To ni le naloga, temveč gre za dolgotrajne odnose,	Dolgotrajna vpletenost v življenje uporabnikov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D70	kjer vsi skupaj delamo na reševanju problemov,	Skupno reševanje težav	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D71	soustvarjamo življenjske zgodbe in se spopadamo z različnimi izzivi.	Skupno soustvarjanje življenjskih zgodb in spopadanje z različnimi izzivi	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D72	Zaradi te trajne povezanosti in intenzivnih čustvenih investicij	Čustvena vpletenost zunaj delovnega časa	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D73	je povsem naravno, da misli o uporabnikih prihajajo tudi izven delovnega časa.	Razmišljanje o uporabnik izven delovnega časa zaradi čustvene vpletenosti	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D74	Vendar pa čustvena povezanost z uporabniki pogosto presega meje	Prepletanje profesionalnega in osebnega življenja	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D75	saj je včasih težko preprosto "odklopiti" vse, kar se dogaja z njimi.	Težave pri odklopu od dela	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
D76	Načeloma nimam večjih težav s spanjem.	Brez težav s spanjem	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D77	Vendar pa se je v vseh letih zgodilo, da sem bila obremenjena z neko težavo uporabnika,	Obremenitev zaradi uporabnikovih težav	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D78	kar me je občasno spravilo iz ravnovesja tudi ponoči.	Težave ponoči	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D79	Včasih, ko se soočim z zelo čustvenimi ali zahtevnimi zgodbami, lahko misli o njih preplavijo moj um,	Težave pri izklopu po čustvenih zgodbah	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju

D80	kar povzroči, da ne morem povsem izklopiti	Težave pri izklopu po čustvenih zgodbah	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D81	in se sprostiti pred spanjem.	Težave pri sproščanju pred spanjem	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D82	To še posebej velja, ko gre za uporabnike, katerih zgodbe so me močno pretresle,	Težave pred spanjem zaradi preobremenitev, ki jih prenašajo težke zgodbe	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D83	ali pa se z njimi srečujem že dalj časa.	Težave pred spanjem zaradi preobremenitev, ki jih prenašajo težke zgodbe	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D84	Z leti sem se naučila, kako se soočiti z delom in postaviti meje,	Spoznanje kako postavljat meje	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D85	vendar se včasih zgodi, da nekaj težjih izkušenj vseeno pušča svoj pečat tudi na počutju	Povezanost težkih izkušenj z počutjem	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D86	in posledično na spancu.	Povezanost težkih izkušenj z počutjem in spanjem	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
D87	Nekakšnih večjih simptomov, povezanih s psihičnim počutjem, ne zaznavam,	Brez večjih psihičnih simptomov	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D88	vendar opazim, da sem proti koncu tedna bolj utrujena.	Povečana utrujenost proti koncu tedna	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D89	To je verjetno povezano z intenzivnostjo dela skozi teden,	Povezanost utrujenosti z intenzivnostjo dela	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D90	vendar tudi z vremenskimi vplivi in, kot sem opazila skozi izkušnje, z bližajočo se polno luno.	Vpliv vremenskih razmer in polne lune na lastno počutje	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D91	Mnogi sodelavci in jaz smo opazili, da polna luna pogosto vpliva na stanovalce,	Vpliv vremenskih razmer in polne lune na počutje uporabnikov	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju

D92	saj so v tem obdobju bolj zahtevni,	Povečana zahtevnost uporabnikov v obdobju polne lune	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D93	včasih celo verbalno agresivni ali nemirni.	Povečana agresivnost in nemirnost uporabnikov	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D94	To je postalo nekako poznan vzorec,	Prepoznavanje vzorca v obnašanju uporabnikov	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D95	saj so v teh dneh njihove reakcije pogosteje čustveno napete	Povečana čustvena napetost uporabnikov pri polni luni	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D96	in se včasih soočajo z večjo notranjo napetostjo, kar vpliva na njihovo vedenje.	Povečana notranja napetost uporabnikov in njen vpliv na vedenje	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D97	Tako se pripravljamo na te dni,	Priprava na zahtevnejše obdobje dela	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D98	saj vemo, da je pogosto potrebno več potrpežljivosti,	Povečana potreba po potrpežljivosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D99	razumevanja in prilagajanja,	Povečana potreba po razumevanju in prilagajanju	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D100	da lahko ustrezno reagiramo na njihove potrebe	Ustrezna reakcija na potrebe uporabnikov	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D101	in ohranimo empatijo in se ne utrudimo, do te mere, da več ne moremo nudit kakovostne pomoči.	Ohranjanje empatije in preprečevanje izgube kakovostne pomoči	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D102	Drugače sem nekoč bila napeta,	Napetost v preteklosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D103	živčna,	Živčnost v preteklosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D104	ampak to se z leti vse spremeni.	Spreminjanje čustvenega stanja skozi čas	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
D105	Pri sebi ne opažam večjih sprememb,	Brez večjih sprememb v čustvenem stanju	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
D106	občasno sem mogoče bolj občutljiva na zunanje dražljaje,	Povečana občutljivost na zunanje dražljaje	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju

D107	mogoče prej kot po navadi izgubim potrpljenje,	Hitrejše izgubljanje potrpljenja	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
D108	psihosomatskih simptomov pri sebi ne opažam.	Brez psihosomatskih simptomov	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
D109	Je pa res, da sem se v vseh teh letih naučila reči ne,	Spoznanje kako postavljat meje	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
D110	kljub temu, da večkrat doma razmišljam o katerem uporabniku,	Razmišljanje o uporabnikih izven delovnega časa	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
D111	vseeno znam ločiti delovne obveznosti z osebnim življenjem.	Ločevanje delovnih obveznosti in osebnega življenja	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
D112	Menim, da ne vpliva na moje duševno zdravje,	Brez vpliva na duševno zdravje	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D113	predvsem zaradi prej omenjene sposobnosti ločevanja delovnih obveznosti od osebnega življenja.	Ločevanje delovnih obveznosti in osebnega življenja	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D114	Ta ločitev mi omogoča, da se po koncu delovnega časa popolnoma posvetim sebi in svojim potrebam.	Posvečanje sebi po koncu dela zaradi ločevanja osebnega življenja od dela	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D115	Seveda pa je pomembno tudi, če rad delaš svoje delo.	Pomembnost strasti do dela	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D116	Če delo z drugačnimi ljudmi ni zate breme	Večja strast in motivacija do dela, če delo ni breme	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D117	in ti ni odveč, potem imaš večjo notranjo motivacijo in strast do tega, kar počneš.	Večja strast in motivacija do dela, če delo ni breme	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D118	Ko si posvečen temu, kar počneš, je lažje ohranjati pozitivno naravnanost	Posvečenost delu povzroča pozitivno naravnanost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D119	in obvladovati izzive, ki se pojavijo v tem poklicu.	Obvladovanje izzivov v poklicu zaradi posvečenosti delu	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju

D120	Če imaš pozitiven odnos do tega, kar počneš,	Pozitiven odnos in zavedanje vrednosti dela	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D121	in se zavedaš vrednosti svojega dela,	Pozitiven odnos in zavedanje vrednosti dela	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D122	ti to omogoča, da se lažje spopadaš z zahtevami in obremenitvami, ki jih prinaša.	Lažje spopadanje z zahtevami in obremenitvami pri delu zaradi pozitivnega odnosa do dela	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D123	Menim tudi, da je vse odvisno od osebe in kakšno osebnost ima,	Vpliv osebnostnih lastnosti	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D124	pa tudi izkušnje igrajo svojo vlogo.	Vpliv izkušenj na delo	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
D125	O težkih situacijah se pogovarjamo redno,	Redni pogovori o težkih situacijah	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D126	tudi vsakodnevno, kadar je to potrebno.	Vsakodnevni pogovori o težkih situacijah	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D127	Naša ekipa ima običajno jutranje sestanke,	Jutranji sestanki v ekipi	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D128	kjer je prostor za to, da se izmenjamo mnenja,	Izmenjava mnenj pri jutranjih sestankih	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D129	poglede in izkušnje,	Izmenjava pogledov in izkušenj pri jutranjih sestankih	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D130	kar nam pomaga pri obvladovanju morebitnih izzivov.	Jutranji sestanki kot podpora pri obvladovanju izzivov	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D131	Ti sestanki so namenjeni prav temu, da se lahko pogovorimo o situacijah, ki so bile čustveno ali psihološko zahtevne,	Jutranji sestanki za obravnavo čustveno in psihološko zahtevnih situacij	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D132	ter si med seboj nudimo podporo.	Jutranji sestanki kot medsebojna podpora	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D133	S tem zmanjšamo občutek osamljenosti v procesu obvladovanja težkih primerov	Zmanjšanje občutka osamljenosti pri obvladovanju težkih primerov zaradi sestankov	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost

D134	in ustvarimo prostor za refleksijo,	Ustvarjanje prostora za refleksijo	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D135	kar je ključno za ohranjanje dobrega duševnega zdravja.	Ohranjanje dobrega duševnega zdravja zaradi sestankov	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D136	Pogovori med sodelavci so zelo pomembni,	Pomembnost pogovorov med sodelavci	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D137	saj pomagajo pri deljenju obremenitev,	Deljenje obremenitev med sodelavci	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D138	hkrati pa so priložnost za iskanje rešitev ali nasvetov,	Priložnost za iskanje rešitev in nasvetov	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D139	če se soočamo z zahtevnimi uporabniki.	V primeru soočenja z zahtevnimi uporabniki	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D140	Redno izmenjevanje izkušenj in čustev pomaga tudi pri tem, da ne nosimo vseh obremenitev sami,	Deljenje obremenitev z ekipo	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D141	temveč jih delimo z ekipo,	Deljenje obremenitev z ekipo	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D142	kar nas vse skupaj okrepi	Krepitev ekipe skozi deljenje obremenitev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D143	in preprečuje nastanek sekundarne travmatizacije.	Preprečevanje sekundarne travmatizacije	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D144	Pomembno je, da imamo ta prostor za pogovore,	Pomembnost prostora za pogovore v ekipi	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D145	saj nam pomaga pri razbremenitvi	Razbremenitev skozi pogovore	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D146	in podpiranju drug drugega v zahtevnem delu	Podpora znotraj ekipe pri zahtevnem delu	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
D147	Menim, da sama travma ne vpliva neposredno na delovno učinkovitost,	Brez vpliva	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
D148	saj je naše delo prav reševanje stisk	Reševanje stisk kot naloga delavk	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
D149	in nudenje podpore	Nudenje podpore kot naloga delavk	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost

	uporabnikom v težkih časih.			
D150	Si včasih bolj utrujen in brez energije,	Občasna utrujenost in pomanjkanje energije	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
D151	in si želiš malo miru pred uporabniki.	Želja po miru pred uporabniki	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
D152	Ampak jaz poskušam, vedno delat tako, da moje počutje ne vpliva na mojo delo z uporabniki.	Brez vpliva na uporabnike zaradi osebnega počutja	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
D153	Pride pa seveda do malih napak,	Napake zaradi čustvene izčrpanosti	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
D154	imaš kakšen dan same dopolnitve za napisat, ker si prejšnji dan delal veliko napak in spregledal stvari.	Dopolnitev nalog po napakah	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
D155	Ko smo čustveno izčrpani je bolje, da ne rešujemo težkih zadev,	Pomembnost počitka pri reševanju zahtevnih situacij	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
D156	saj to ne vpliva dobro ne na nas ne na uporabnika,	Negativen vpliv čustvene izčrpanosti na uporabnike in delavce	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
D157	ki to hitro zaznajo in nas zelo hitro ocenijo.	Hitro zaznavanje stanja in ocenjevanja s strani uporabnikov	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
D158	Včasih nimaš energije več, da bi lahko nudil kakovostno pomoč.	Pomanjkanje energije povzroča zmanjšanje kakovostne pomoči	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
D159	Ne, o tem nisem razmišljala	Brez razmišljanja o tem	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
D160	Svoje delo imam rada	Zadovoljstvo v poklicu	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
D161	delo z uporabniki mi je v zadovoljstvo	Zadovoljstvo pri delu z uporabniki	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
D162	V vseh petnajstih letih so sigurno spremembe.	Nastale spremembe pri delu	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
D163	Jaz jih vidim na bolje.	Pozitiven napredek in razvoj skozi čas	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
D164	Z leti postaneš bolj asertiven,	Povečana asertivnost skozi izkušnje	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost

D165	bolj siguren v svoje odločitve	Večja samozavest in odločnost	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
D166	in v sprejemanje odgovornosti.	Sprejemanje odgovornosti in zrelost	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
D167	Tudi naučiš se kako se soočat z izkušnjami uporabnikov	Spoznanje kako se spopadat z izkušnjami uporabnikov	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
D168	in kako ohranjat nekakšno zdravo mejo med profesionalnostjo in empatijo	Ohranjanje ravnotežja med profesionalnostjo in empatijo	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
D169	ter duševnim zdravjem samega sebe.	Skrb za lastno duševno zdravje	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
D170	Meni osebno je dovolj, takšen način kot ga imamo.	Zadovoljstvo s trenutnim delovnim načinom	Potrebne	Oblike podpore
D171	Jutranji sestanki,	Jutranji sestanki za podporo in izmenjavo informacij	Že prejete oblike	Oblike podpore
D172	intervizije, ki so v večini vsakodnevno,	Dnevne intervizije	Že prejete oblike	Oblike podpore
D173	prav tako multidisciplinarni timi.	Sodelovanje v multidisciplinarnih timih	Že prejete oblike	Oblike podpore
D174	Imamo na voljo jutranje sestanke,	Jutranji sestanki za podporo	Že prejete oblike	Oblike podpore
D175	supervizije, če se jih želimo udeležit,	Prostovoljna udeležba v supervizijah	Že prejete oblike	Oblike podpore
D176	ter redne sestanke	Redni sestanki in pogovori znotraj ekipe	Že prejete oblike	Oblike podpore
D177	in pogovore z sodelavci.	Redni sestanki in pogovori znotraj ekipe	Že prejete oblike	Oblike podpore
D178	Možnost supervizije imamo.	Dostopnost do supervizije	Supervizija	Oblike podpore
D179	Sama sem se je udeleževala v lanskem letu.	Osebna izkušnja z udeležbo v superviziji	Supervizija	Oblike podpore
D180	Potekala je enkrat na mesec.	Potekanje supervizije enkrat mesečno	Supervizija	Oblike podpore
D181	Glede tega imam mešane občutke,	Mešani občutki glede učinkovitosti supervizije	Supervizija	Oblike podpore

D182	saj se mi zdi, da nisem dobila pričakovanega.	Razočaranje zaradi ne uresničitve pričakovanih rezultatov supervizije	Supervizija	Oblike podpore
D183	Nisem dobila te podpore in pomoči o kateri se je govorilo	Razočaranje zaradi pomanjkanja pričakovane podpore	Supervizija	Oblike podpore
D184	Najbolj mi pomaga intervizija s kolegicami,	Koristnost intervizije s sodelavkami	Ocena	Oblike podpore
D185	ki imajo podobne izkušnje	Deljenje izkušenj z ljudmi, ki razumejo specifične izzive	Ocena	Oblike podpore
D186	in ki po navadi potekajo kar preko celega dne,	Dolgotrajna in sproščena narava pogovorov	Ocena	Oblike podpore
D187	s pogovorom tudi včasih »mimogrede«.	Neformalni pogovori in podpora v vsakodnevnem življenju	Ocena	Oblike podpore

Intervju E

E1	Delo socialne delavke opravljam 24 let.	24. let	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
E2	V tem času sem se srečala z različnimi situacijami,	Srečanje z različnimi situacijami v svoji delovni dobi	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
E3	kar mi je pomagalo, da sem se razvila	Izkušnje pomagale pri razvoju	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
E4	in bolje razumela izzive, s katerimi se soočajo ljudje v stiski.	Boljše razumevanje izzivov ljudi zaradi izkušenj	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
E5	Vsako leto prinese nove izkušnje.	Letne nove izkušnje	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
E6	Pri svojem delu v Zavodu Hrastovec se srečujem s uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, skoraj vsakodnevno.	Vsakodnevno srečevanje z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E7	Mnogi uporabniki prihajajo iz težkih življenjskih situacij,	Težke življenjske situacije uporabnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E8	v katerih so doživeli različne oblike nasilja,	Doživljanje različnih oblik nasilja	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E9	zanemarjanja	Zanemarjanje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E10	ali druge travme.	Travme	Travmatične izkušnje	Uporabniki

E11	Vsak dan, mislim da ni dneva, ko uporabniki ne prihajajo v pisarne na pogovor,	Vsakodnevno prihajanje uporabnikov v pisarno	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E12	rešit kakšno težavo	Potreba po reševanju težav	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E13	ali pa izrazit kakšno željo.	Potreba po izražanju želj	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E14	Skoraj vsak dan tudi grem na enote,	Pogosti obiski enot	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E15	kjer so moji uporabniki za katere urejam pomembnosti.	Obiski enot, kjer so uporabniki	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E16	Mislim, da je skoraj vsak uporabnik, ki živi v zavodu doživljaj nekoč nekakšno travmo.	Travmatične izkušnje uporabnikov v zavodu	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E17	Uporabniki prihajajo z najrazličnejšimi travmatičnimi izkušnjami,	Različne travmatične izkušnje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E18	iz otroške in odrasle dobe.	Otroške in odrasle dobe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E19	Pri svojem delu se tako dejansko vsak dan srečujem z navedenim.	Vsakodnevno srečevanje z travmatiziranimi uporabniki	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E20	Vplivajo na delovanje posameznika,	Vpliv na delovanje posameznika	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E21	na njegovo funkcioniranje, dojemanje sveta,	Vpliv na funkcioniranje in dojemanje sveta	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E22	lastne omejitve.	Vpliv na lastne omejitve	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E23	Izkušnje so najrazličnejše od nerazumevanja primarne družine	Nerazumevanje primarne družine	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E24	do osnovne bolezni,	Osnovna bolezen	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E25	različnih zlorab,	Raznolike zlorabe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E26	psihičnih, fizičnih,	Psihični in fizični neuspehi	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E27	finančnih neuspehov,	Finančni neuspehi	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E28	prevelike poklicne angažiranosti, ki je privedla do izgorelosti oz. pojava bolezni,	Izgorelost zaradi prevelike poklicne angažiranosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki

E29	finančnega bankrota.	Finančni bankrot	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E30	V večini travme so posledica neugodnih socialnih razmer,	Neugodne socialne razmere	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E31	telesnih in duševnih obolenj.	Telesna in duševna obolenja	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E32	Skoraj vsak uporabnik, ko se v delovnem odnosu počuti varnega, izpove svoje težave.	Varen prostor za izražanje težav	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E33	Vse težave so težke, saj je oseba zaradi tega ranjena.	Ranljivost uporabnikov zaradi zgodb	Travmatične izkušnje	Uporabniki
E34	Res pa je, da situacije vsi čutimo različno,	Različna čustva ob situacijah	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E35	nekaterim ne povzročajo niti skrbi,	Različne stopnje čustvenega odziva	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E36	drugi zaradi istega močno trpijo.	Različne stopnje čustvenega odziva	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E37	Najtežje je, ko v zavod pridejo zelo mladi uporabniki,	Težavnost, ko so v zavodih mladi uporabniki	Institucionalno okolje	Izkušnje z uporabniki
E38	katerih težave izhajajo iz različnih oblik odvisnosti.	Odvisnosti pri mladih uporabnikih	Institucionalno okolje	Izkušnje z uporabniki
E39	Ker nobena institucija ni naravno okolje,	Omejitve institucionalnega okolja	Institucionalno okolje	Izkušnje z uporabniki
E40	so možnosti za človekov razvoj zelo težke.	Omejitve institucionalnega okolja	Institucionalno okolje	Izkušnje z uporabniki
E41	Meni osebno so najbolj težki trenutki, ko oseba izpove, da je bila kot otrok spolno zlorabljena s strani najbližjih oseb.	Težki trenutki ob izpovedbi uporabnikov glede spolne zlorabe s strani najbližjih	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E42	Menim, da je oseba takrat najbolj krhka	Krhkost uporabnikov	Institucionalno okolje	Izkušnje z uporabniki
E43	zaradi lastne stigme, ki jo razvije,	Razvoj stigme	Institucionalno okolje	Izkušnje z uporabniki
E44	izdaje najbližjih ali celo situacij, ko se ji ne verjame.	Izdaja s strani najbližjih	Institucionalno okolje	Izkušnje z uporabniki
E45	Ena izkušnja mi je zelo ostala v spominu.	Trajen vtis izkušnje	Zgodbe	Uporabniki
E46	V zavodu imamo uporabnico, ki je doživljala močno	Fizično in psihično nasilje s strani moža	Zgodbe	Uporabniki

	fizično in psihično nasilje s strani moža.			
E47	Mož je tudi izvajal fizično nasilje nad skupnim sinom.	Nasilje v družini	Zgodbe	Uporabniki
E48	Oba sta zelo trpela.	Trpljenje uporabnice in sina	Zgodbe	Uporabniki
E49	Bolečine, ki sta doživljala, si jih res ne želim predstavljat.	Empatija in sočutje do zgodbe	Zgodbe	Uporabniki
E50	Uporabnica ni vedela kako se naj reši tega začaranega kroga	Brezupnost zaradi začaranega kroga	Zgodbe	Uporabniki
E51	in druge rešitve ni videla, kot pa da stori kaznivo dejanje.	Storitev kaznivega dejanja	Zgodbe	Uporabniki
E52	Na koncu je bila kaznovana za uboj.	Kazen za uboj	Zgodbe	uporabniki
E53	Vsekakor te travmatične izkušnje kot človeka spremljajo tudi izven delovnega mesta.	Razmišljanje o izkušnjah uporabnikov izven dela	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
E54	Na dogajanje v družbi gledaš bolj kritično	Kritičnost do družbe	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E55	in si zaščitniškega vedenja do ranljivejših.	Zaščitniško vedenje do ranljivih skupin	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E56	Vsekakor pa je potrebno obdržati strokovno držo	Potreba po profesionalnosti	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E57	in osebam izven institucije pomagati kolikor je le mogoče.	Pomoč izven delovnega okolja	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E58	Vsekakor »moj« svet izven delovnega časa zgleda drugačen,	Drugačnost življenja izven dela	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E59	bolj subtilen, empatičen.	Empatija v osebnem življenju	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E60	Pogosto sem zaradi navedenega bolj »ranljiva«	Čustvena ranljivost zaradi empatije	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E61	in težje sprejemam neprimerna ravnanja.	Težje sprejemanje neprimernih ravnanj	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E62	Včasih tudi razmišljam o izkušnjah uporabnikov, ki mi jih zaupajo sami.	Razmišljanje o uporabniških izkušnjah	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki

E63	Vendar to se z leti vedno bolj zmanjšuje.	Zmanjšano razmišljanje o uporabnikih skozi čas	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
E64	Nekakšne stvari ne vplivajo več tako na tebe kot pa na začetku dela.	Sprememba vpliva zadev v primerjavi z začetkom dela	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E65	Toliko slišiš, da postaneš mogoče malo odporen ali kako bi rekla.	Razvoj odpornosti zaradi izkušenj	Posledice izkušenj	Izkušnje z uporabniki
E66	Na splošno nimam večjih težav s spanjem,	Brez težav s spanjem	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E67	vendar se občasno zgodi, da me določene zgodbe ali situacije, s katerimi sem se srečal čez dan, še naprej zaposlujejo tudi v večernih urah.	Čustvena obremenitev izven delovnega časa zaradi zgodb	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E68	Včasih se nehote zalotim pri razmišljanju o možnih rešitvah	Nezavedno razmišljanje o rešitvah	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E69	ali oblikah pomoči za posameznika, ki sem ga tisti dan obravnavala.	Nezavedno razmišljanje o rešitvah	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E70	Takšna razmišljanja lahko podaljšajo čas, ki ga potrebujem, da zaspim,	Razmišljanje o rešitvah pred spanjem podaljšuje čas, da zaspi	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E71	saj se misli vrtijo okoli iskanja najboljših načinov za podporo in pomoč.	Razmišljanje o rešitvah pred spanjem	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E72	Kljub temu pa na splošno poskušam vzdrževati zdrave spalne navade	Trud za ravnovesje med delom in počitkom	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E73	in se trudim, da delo ne vpliva preveč na moj počitek.	Trud za ravnovesje med delom in počitkom	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
E74	Veliko je prisotne utrujenosti,	Prisotnost utrujenosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E75	ki v določenih trenutkih že meji na izgorelost.	Meja na izgorelosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E76	Dolgotrajna izpostavljenost stresu in obremenitvam se	Fizični zdravstveni učinki dolgotrajnega stresa	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju

	odraža tudi na fizičnem zdravju,			
E77	pri čemer opažam pogostejše težave z upadom imunskega sistema,	Upad imunskega sistema	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E78	ki se kažejo v ponavljajočih se prehladih in drugih zdravstvenih težavah,	Ponavljajoči prehladi ali druge zdravstvene težave	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E79	vključno z avtoimunimi obolenji.	Avtoimuna obolenja	Fizični simptomi	Uporabniki
E80	Stalno iskanje rešitev za posameznike,	Iskanje rešitev za posameznike	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E81	usklajevanje z zakonodajnimi zahtevami	Usklajevanje z zakonodajnimi zahtevami	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E82	ter obveza nenehnega strokovnega izpopolnjevanja ustvarjajo močno psihično in fizično obremenitev,	Nenehno strokovno izpopolnjevanje ustvarja psihično in fizično obremenitev	Delo socialnih delavk	Uporabniki
E83	kar vodi v kronično izčrpanost.	Kronična izčrpanost	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E84	Ta utrujenost se odraža tudi v osebnem življenju,	Odražanje utrujenosti v osebnem življenju	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E85	primanjkuje energije za kakovostno preživljanje časa s partnerjem in družino,	Pomankanje energije za kakovostno preživljanja časa s partnerjem in družino	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E86	kar negativno vpliva na odnose.	Negativen vpliv	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E87	Dnevni ritem je pogosto enoličen	Enoličnost dnevnega ritma	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E88	in sestoji zgolj iz dela in domačih obveznosti,	Preobremenjenost z delom in obveznostmi	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E89	brez prostora za sprostitev	Brez prostora za sprostitev	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E90	ali druge aktivnosti, ki bi pomagale pri obvladovanju stresa.	Pomankanje časa za aktivnosti za zmanjševanje stresa	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju

E91	Edini trenutek olajšanja prinese letni dopust,	Letni dopust kot olajšanje	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E92	vendar je ta čas prekratek, da bi resnično pripomogel k dolgoročnemu izboljšanju počutja.	Prekratek dopust za izboljšanje počutja	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
E93	Najtežja lastna sekundarna travma pri delu z uporabniki je bila, ko so mi grozili z ubojem,	Grožnja z ubojem kot sekundarna travmatizacija	Lastne travme	Posledice v duševnem zdravju
E94	še posebej ker je v preteklosti že zagrešila 2 napada na delavce.	Izpostavljenost nasilju	Lastne travme	Posledice v duševnem zdravju
E95	Takrat občutek, da je vse mogoče, visi nad tabo.	Občutek ogroženosti in negotovosti	Lastne travme	Posledice v duševnem zdravju
E96	Tudi v domačem okolju se takrat ne počutiš varno.	Brez varnosti v domačem okolju	Lastne travme	Posledice v duševnem zdravju
E97	Delovno mesto pa tudi ni dovolj zaščiteno, da bi zagotavljalo dovolj varnosti.	Pomanjkanje varnostnih ukrepov na delovnem mestu	Lastne travme	Posledice v duševnem zdravju
E98	Da, občutim, da sekundarna travmatizacija vpliva na moje odnose z bližnjimi.	Vpliv na odnose	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E99	Zaradi stalne izpostavljenosti težkim zgodbam	Stalna izpostavljenost težkim zgodbam	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E100	in intenzivnim čustvenim situacijam	Izpostavljenost intenzivnim situacijam	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E101	pogosto prenašam stres in utrujenost tudi v zasebno življenje.	Prenos delovnega stresa v zasebno življenje	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E102	Po dolgem dnevu, polnem zahtevnih obravnav, se pogosto počutim izčrpano,	Izčrpanost zaradi čustveno zahtevnega dela	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E103	kar pomeni, da imam manj energije	Pomankanje energije	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E104	in potrpljenja za kakovostno komunikacijo	Zmanjšana kakovost socialnih interakcij zaradi delovne izčrpanosti	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju

E105	in druženje s partnerjem, družino ali prijatelji.	Pomankanje energije za druženje s s partnerjem in družino	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E106	Včasih se zgodi, da se težko odklopim od dela	Težji odklop od dela	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E107	in v mislih še vedno predelujem zgodbe posameznikov,	Predelovanje zgodb v mislih	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E108	kar mi otežuje prisotnost v trenutku z najbližjimi.	Oteževanje prisotnosti v trenutkih z najbližjim	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E109	Prav tako se v določenih situacijah lahko pojavi občutek čustvene otopelosti	Pojav čustvene otopelosti v določenih situacijah	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E110	ali pa povečana občutljivost na določene teme,	Povečana občutljivost na določene teme	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E111	kar lahko povzroči nesporazume ali napetosti v odnosih	Napetosti v odnosih zaradi delovnih izkušenj	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
E112	Včasih se pojavi tudi notranja napetost	Notranja napetost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E113	ali tesnoba,	Tesnoba	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E114	še posebej takrat, ko imam občutek, da kljub trudu ne morem zagotoviti ustrezne pomoči	Frustracija zaradi nezmožnosti zagotavljanja ustrezne pomoči	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E115	ali da so sistemske omejitve prevelike.	Občutek nemoči zaradi sistemskih omejitev	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E116	To lahko vodi v frustracije,	Frustracije	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E117	občutke preobremenjenosti	Občutek preobremenjenosti	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E118	ali celo dvome o lastni učinkovitosti pri delu.	Dvom v lastno strokovnost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E119	Obenem opažam, da se težje odklopim od službenih misli,	Težji odklop od službenih misli	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E120	kar vpliva na kakovost počitka in regeneracije.	Vpliv na počitek in regeneracijo	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
E121	O težjih strokovnih odločitvah se v okviru službe	Večkratni pogovori v primeru težjih	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost

	večkrat pogovarjamo,	strokovnih odločitvah		
E122	ker pa gre za specifične situacije se z nadrejenimi ne posvetujemo	Omejeno posvetovanje z nadrejenimi	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
E123	razen z vodjo službe.	Posvetovanje z vodjo socialne službe	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
E124	Izkušnje uporabnikov ne vplivajo na moj potek dela.	Brez vpliva na potek dela	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
E125	Svoj poklic rada opravljam zaradi raznolikosti,	Radost do poklica zaradi raznolikosti	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
E126	razumevanja uporabnikov in njihovih bližnjih.	Radost do poklica zaradi uporabnikov in njihovih bližnjih	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
E127	Vendar pa so posamezna obdobja, ko si želiš bolj mirnega, rutinskega dela.	Potrebna sprememba intenzivnosti dela	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
E128	Dolgotrajna izpostavljenost čustveno zahtevnim situacijam lahko povzroči zmanjšano koncentracijo,	Zmanjševanje koncentracije zaradi čustvene izpostavljenosti	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
E129	hitrejšo utrujenost	Hitrejša utrujenost	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
E130	in občasno težave pri sprejemanju odločitev.	Občasne težave pri sprejemanju odločitev	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
E131	Želiš naredit vse za uporabnika	Želja naredit vse	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
E132	da bo mu šlo bolje	Želja, da bo uporabniki boljše	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
E133	in takrat podvomiš če si res naredil vse in če si ravnal pravilno	Dvomi o pravilnosti narejenih nalog	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
E134	Včasih se zgodi, da zaradi čustvene izčrpanosti težje vzdržujem enako raven angažiranosti pri vsakem posameznem primeru	Težje vzdrževanje enake ravni angažiranosti zaradi čustvene izčrpanosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
E135	Čustvena izčrpanost vsekakor vpliva na odnos do uporabnikov	Vpliv na odnos	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost

E136	saj včasih mi lahko zmanjša sposobnost empatije	Zmanjševanje sposobnosti empatije	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
E137	potrpežljivosti	Zmanjševanje potrpežljivosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
E138	Da, občasno sem razmišljal o spremembi poklica	Razmišljanje o spremembi poklica	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
E139	Ena izmed opaznih sprememb je manjša raven energije	Manjša raven energije	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
E140	in hitrejša utrujenost pri opravljanju nalog,	Hitrejša utrujenost pri opravljanju nalog	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
E141	kar včasih vpliva na koncentracijo in učinkovitost.	Vpliv na koncentracijo in učinkovitost	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
E142	Prav tako sem opazila, da se v določenih situacijah težje čustveno distanciram od težkih zgodb uporabnikov,	Težja čustveno distanciranje	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
E143	kar lahko vpliva na odločanje in pristop k delu.	Vpliv na pristop k delu	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
E144	Včasih tudi potrebujem več časa za opravila, ki so mi bila prej samoumevna	Potrebovanje več časa za opravila, ki so bila prej samoumevna	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
E145	in jih nisem doživljal kot posebno obremenjujoča.	Potrebovanje več časa za opravila, ki so bila prej samoumevna	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
E146	Želela si bi več individualnih pogovorov med sodelavkami	Želja po individualnih pogovorih med sodelavkami	Potrebne	Oblike podpore
E147	Mogoče intervizije z vsemi strokovnimi delavci	Želja po interviziji s strokovnimi delavcami	Potrebne	Oblike podpore
E148	Ali tudi supervizije, kjer imamo supervizantko, ampak je v majšem krogu in z drugimi udeleženci	Želja po superviziji v manjšem krogu	Potrebne	Oblike podpore
E149	ali pa samo z sodelavci, s katerim imam vzpostavljen zaupen odnos	Supervizija z udeleženci, ki imajo vzpostavljen zaupen odnos	Potrebne	Oblike podpore
E150	Trenutno prejemam določene oblike	Prejemanje podpore pri	Že prejete oblike	Oblike podpore

	podpore, ki pomagajo pri obvladovanju zahtevnosti dela.	obvladovanju zahtevnosti dela		
E151	Vsako jutro imamo skupne sestanke,	Jutranji skupni sestanki	Že prejete oblike	Oblike podpore
E152	kjer se lahko pogovorimo o tekočih primerih	Pogovor o tekočih primerih	Že prejete oblike	Oblike podpore
E153	in si izmenjamo informacije,	Izmenjevanje informacij	Že prejete oblike	Oblike podpore
E154	kar omogoča boljšo usklajenost in občutek povezanosti v timu.	Možnost boljšega usklajevanja in občutek povezanosti v timu	Že prejete oblike	Oblike podpore
E155	Poleg tega imamo vsak torek večji sestanek z vsemi strokovnimi delavci,	Vsak torek sestanek z vsemi strokovnimi delavci	Že prejete oblike	Oblike podpore
E156	vključno s fizioterapevti in delovnimi terapevti,	Vsak torek sestanek z fizioterapevti in delovnimi terapevti	Že prejete oblike	Oblike podpore
E157	kjer lahko obravnavamo specifične primere,	Obravnavanje specifičnih primerov na sestankih	Že prejete oblike	Oblike podpore
E158	delimo mnenja	Deljenje menja na sestankih	Že prejete oblike	Oblike podpore
E159	ter pridobimo širši pogled na različne pristope k delu.	Pridobitev širšega pogleda na različne pristope k delu	Že prejete oblike	Oblike podpore
E160	Poleg teh rednih srečanj obstaja tudi možnost vsakodnevnih pogovorov,	Možnost vsakodnevnih pogovorov	Že prejete oblike	Oblike podpore
E161	kar omogoča sprotno razreševanje dilem	Omogočanje sprotnega reševanja dilem	Že prejete oblike	Oblike podpore
E162	in čustveno podporo med sodelavci.	Čustvena podpora med sodelavci	Že prejete oblike	Oblike podpore
E163	Takšni neformalni pogovori so dragoceni,	Dragocenost neformalnih pogovorov	Že prejete oblike	Oblike podpore
E164	saj omogočajo izmenjavo izkušenj	Možnost izmenjave izkušenj	Že prejete oblike	Oblike podpore
E165	in občutek, da nisi sam pri soočanju s težkimi situacijami.	Občutek, da nisi sam pri soočanju s težkimi situacijami	Že prejete oblike	Oblike podpore
E166	Pri našem delu je najpomembnejša oblika podpore intervizija,	Intervizija kot najpomembnejša oblika podpore	Že prejete oblike	Oblike podpore
E167	ki omogoča odprte pogovore med sodelavci o izzivih, ki	Možnost odprtih pogovor med	Že prejete oblike	Oblike podpore

	se pojavljajo pri delu.	sodelavci o delovnih izzivih		
E168	Intervizije so dragocen način za izmenjavo mnenj,	Dragocenost intervizij	Že prejete oblike	Oblike podpore
E169	iskanje rešitev in refleksijo o lastnem delu v okviru ekipe.	Dragocenost intervizij zaradi iskanja rešitev in refleksije dela	Že prejete oblike	Oblike podpore
E170	Takšni sestanki so pogosto zelo uporabni, saj so osredotočeni na konkretne primere	Pomembnost timskih sestankov	Že prejete oblike	Oblike podpore
E171	in omogočajo skupno iskanje rešitev znotraj našega delovnega okolja.	Možnost skupnega iskanja rešitev	Že prejete oblike	Oblike podpore
E172	Supervizija pa je možna, vendar bi jo raje videla v drugem okolju, z drugimi soudeleženci,	Želja po superviziji v drugem okolju z drugimi udeleženci	Supervizija	Oblike podpore
E173	saj je zaupnost v okviru iste organizacije težje zagotoviti.	Težje zagotavljanje zaupnosti	Supervizija	Oblike podpore
E174	Ko se pogovarjamo o čustvenih izzivih, ki nastanejo pri delu s travmatiziranimi posamezniki,	Pogovori o čustvenih izzivih pri delu	Supervizija	Oblike podpore
E175	je pomembno, da imamo prostor, kjer se lahko izrazimo brez skrbi, da bi informacije krožile po organizaciji.	Potreba po varnem prostoru in zaupnosti	Supervizija	Oblike podpore
E176	Zato bi bila supervizija v širšem, zunanjem okolju morda bolj učinkovita,	Zunanja supervizija kot rešitev	Supervizija	Oblike podpore
E177	saj bi omogočila večjo stopnjo zaupnosti in odprtosti.	Večja zaupnost in odprtost	Supervizija	Oblike podpore
E178	Na splošno pa menim, da je intervizija najboljša podpora,	Najboljša podpora	Supervizija	Oblike podpore
E179	saj omogoča praktično obravnavo konkretnih primerov	Praktična uporabnost intervizije	Supervizija	Oblike podpore

	in neposredno izmenjavo izkušenj.			
E180	Intervizije so za mene posebej koristne,	Korist intervizije	Ocena	Oblike podpore
E181	saj omogočajo odprto izmenjavo izkušenj	Odprta izmenjava izkušenj	Ocena	Oblike podpore
E182	in iskanje rešitev, kar pripomore k občutku, da nisem sam v soočanju z izzivi.	Občutek skupnosti in podpore	Ocena	Oblike podpore
E183	S pomočjo sestankov lahko lažje predelam čustveno težke situacije,	Lažja predelava čustvenih težkih situacij skozi sestanke	Ocena	Oblike podpore
E184	ki se pojavijo pri delu s travmatiziranimi posamezniki,	Lažja predelava čustvenih težkih situacij skozi sestanke	Ocena	Oblike podpore
E185	in dobim podporo s strani sodelavcev, ki razumejo dinamiko dela.	Podpora s strani sodelavcev	Ocena	Oblike podpore
E186	Poleg tega vsakodnevni pogovori z ekipo omogočajo, da se sproti razjasnijo dileme ali izzivi,	Dnevna izmenjava izkušenj in razjasnitev dilem	Ocena	Oblike podpore
E187	kar zmanjšuje stres in občutek preobremenjenosti.	Zmanjšanje stresa in preobremenjenosti	Ocena	Oblike podpore

Intervju F

F1	Delam kot socialna delavka že 18 let v zavodu.	18. let	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
F2	Moje delo vključuje nudenje pomoči ljudem v različnih življenjskih situacijah,	Nudenje pomoči ljudem v različnih življenjskih situacijah	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
F3	kot so težave v družini,	Težave v družini	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F4	duševno zdravje,	Duševno zdravje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F5	zasvojenost,	Zasvojenost	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F6	ter drugi socialni problemi.	Socialni problemi	Travmatične izkušnje	Uporabniki

F7	Vsak dan prinaša nove izzive tukaj	Vsakodnevni novi izzivi	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F8	Pri svojem delu se s uporabniki, ki so doživeli travmatične izkušnje, srečujem dokaj pogosto,	Pogosto srečevanje z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F9	skoraj vsakodnevno.	Vsakodnevno srečevanje	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F10	Uporabniki pridejo v pisarne, ko potrebujejo kakšno pomoč,	Prihod v pisarne zaradi potrebe po pomoči	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F11	pogovor	Potreba po pogovoru	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F12	ali da jim omogočimo kakšne klice.	Potreba po klicu	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F13	Prav tako tudi pridejo k nam, da skupaj z njimi rešujemo probleme	Potreba po skupnem reševanju problemov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F14	ali jih rešimo na njihov poziv.	Reševanje problemom na poziv uporabnikov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F15	Včasih pridejo, ker potrebujejo osebno izkaznico,	Potreba po osebni izkaznici	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F16	drugič ker potrebujejo IDSP,	Potreba po izredni denarni socialni pomoči	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F17	tretjič pa razbremenilni pogovor.	Potreba po razbremenilnem pogovoru	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F18	Socialne delavke tudi hodimo na enote, ko potrebujemo kakšne podpise,	Obisk enot zaradi narave dela	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F19	če stanovalci želijo pogovor	Obisk enot zaradi narave dela	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F20	ali ko pride do incidentov.	Obisk enot zaradi narave dela	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F21	Konstantno sem v stiku z uporabniki,	Konstantni stiki z uporabniki	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F22	ni dneva ko nisem	Ni dneva brez stikov	Delo socialnih delavk	Uporabniki
F23	Uporabniki, s katerimi se srečujem, prihajajo z zelo različnimi, a pogosto zelo težkimi izkušnjami.	Raznolikost in teža izkušenj uporabnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki

F24	Pogoste so izkušnje z različnimi oblikami nasilja	Različne oblike nasilja	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F25	in zlorab, bodisi v družinskem krogu,	Zlorabe v družinskem okolju	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F26	bodisi v drugih življenjskih situacijah, kot so partnerske zveze ali celo v širši skupnosti.	Zlorabe v partnerskih zvezah in širši skupnosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F27	Poleg tega se mnogi soočajo s posledicami duševnih bolezni,	Soočanje s posledicami duševnih bolezni	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F28	ki prinašajo mnoge izzive,	Izzivi zaradi duševnih bolezni	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F29	kot so občutek osamljenosti, stiske in obupnosti.	Občutek osamljenosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F30	Med najpogostejšimi težavami so tudi dramatične izgube,	Dramatične izgube	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F31	izguba bližnjih, družine,	Izgube najbližjih, družine	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F32	prijateljev ali celo partnerjev.	Izguba prijateljev in partnerjev	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F33	Takšne izgube lahko povzročijo ogromno čustveno bolečino.	Čustvena bolečina zaradi izgub	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F34	Prav tako so mnogi uporabniki izgubili materialno varnost,	Izguba materialne varnosti	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F35	kot so dom, služba,	Izguba doma in službe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F36	in posledično tudi dostop do osnovnih potrebščin, ki omogočajo normalno življenje.	Izguba dostopa do osnovnih potrebščin za normalno življenje	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F37	Spominjam se tragičnih smrti in dogodkov povezanih z fizičnim nasiljem.	Spomini na tragične smrti in dogodke povezane z fizičnim nasiljem	Travmatične izkušnje	Uporabniki
F38	Imamo veliko stanovalcev in stanovalk, ki so doma doživljali fizično nasilje.	Izkušnje fizičnega nasilja	Travmatične izkušnje	Uporabniki

F39	Imamo stanovalca, kjer je oče izvajal fizično nasilje nad njim.	Oče kot povzročitelj fizičnega nasilja	Zgodbe	Uporabniki
F40	Vsakodnevno ga je tepel, namerno z nožem ranil kožo ter tudi zanemarjal.	Vsakodnevno fizično nasilje	Zgodbe	Uporabniki
F41	Ni dobil hrane, niti pijače.	Omejevanje osnovnih življenjskih potrebščin	Zgodbe	Uporabniki
F42	Sam se je moral znajti.	Samostojno preživetje	Zgodbe	Uporabniki
F43	Bolj redko.	Redko	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
F44	Odvisno od uporabnika in njegovih izkušenj.	Odvisno od uporabnikovih izkušenj	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
F45	Z leti sem se tudi naučila nekak naredit mejo med tem, kaj se dogaja na delovnem mestu.	Postavljanje meja na delovnem mestu	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
F46	Sprva, ko sem začela delat tukaj, sem veliko razmišljala o izkušnjah uporabnikov,	Razmišljanje o izkušnjah uporabnikov na začetku dela	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
F47	ampak z leti sem se naučila, da stvari ne prinašam domov.	Brez prinašanja stvari domov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
F48	Seveda te še danes kakšna izkušnja tako prizadene, da razmišljaš o njej.	Razmišljanje o izkušnji zaradi čustvenega vpliva	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
F49	Ampak v moji karieri sem že skorajda videla in slišala vse.	Poklicna izkušenost	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
F50	Na splošno nimam posebnih težav s spanjem	Brez težav	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F51	in zgodbe uporabnikov večinoma ne vplivajo name tako močno, da bi mi kratile spanec.	Sposobnost ohranjanja čustvene distance do zgodb uporabnikov.	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F52	Seveda pa sem tudi jaz samo	Kljub profesionalnosti	Težave s spanjem	Posledice v duševnem

	človek in včasih se zgodi, da določene situacije pustijo močnejši pečat.	ostaja možnost čustvene prizadetosti.		zdravju
F53	Še posebej takrat, ko sem bila neposredno izpostavljena grožnjam,	Vpliv verbalne agresije in grožen na posameznika.	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F54	verbalni agresiji	Vpliv verbalne agresije in grožen na posameznika.	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F55	ali kakšni posebej težki in čustveno naporni zgodbi.	Vpliv posebej težke in naporne zgodbe	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F56	Takrat se mi lahko zgodi, da še nekaj časa premlevam dogajanje,	Premlevanje dogodkov	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F57	razmišljam, kaj bi lahko naredila drugače,	Razmišljanje o možnih izboljšavah.	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F58	ali pa me preprosto teža vsega spremlja še v posteljo.	Prenos čustvenega bremena, na spanje	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F59	A na srečo se to zgodi redko,	Redkost prenosa	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F60	saj sem se skozi leta dela naučila, kako se soočati s takšnimi situacijami.	Spoznanje skozi leta kako se soočit z težkimi izkušnjami	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
F61	Ja, večkrat sem zaznala splošno utrujenost,	Utrujenost	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F62	predvsem po dolgih in čustveno napornih dnevih.	Utrujenost po dolgih in čustveno napornih dnevih	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F63	Delo z ljudmi, ki doživljajo hude stiske, zna biti izčrpavajoče,	Izčrpavajoče delo zaradi dela z ljudmi s stiskami	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F64	saj zahteva veliko empatije, potrpežljivosti in psihične moči.	Zahteva po empatiji, potrpežljivosti in psihični moči	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F65	Poleg tega sem opazila, da sem postala bolj občutljiva na hrup,	Občutljivost na hrup	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F66	včasih mi preprosto zmanjka energije za glasne	Pomankanje energije za glasne in kaotične situacije	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju

	in kaotične situacije,			
F67	še posebej po dnevu, polnem zahtevnih pogovorov in reševanja težkih situacij.	Pomankanje energije za glasne situacije zaradi polno zahtevnih pogovorov in reševanju težkih situacij	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F68	Občasno se pojavi tudi občutek napetosti v telesu,	Občutek napetosti v telesu	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
F69	še posebej v ramenih in vratu, kar je verjetno posledica stresa	Napetost v ramenih in vratu zaradi stresa	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
F70	Menim, da sekundarna travmatizacija ne vpliva neposredno na moje odnose z bližnjimi.	Vpliv na odnose	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
F71	Seveda so dnevi, ko sem bolj utrujena ali čustveno izčrpana,	Dnevi utrujenosti in čustvene izčrpanosti	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
F72	kar lahko vpliva na mojo energijo in razpoloženje,	Vpliv na energijo in razpoloženje	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
F73	vendar se trudim, da tega ne prenašam na svoje najbližje.	Zavedanje o pomembnosti ločevanja osebnega in poklicnega življenja	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F74	Zavestno ločujem delo in zasebno življenje,	Zavedanje o pomembnosti ločevanja osebnega in poklicnega življenja	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F75	saj vem, kako pomembno je, da ohranim zdrave odnose	Pomembnost zdravih odnosov	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F76	in ne dopustim, da bi težke zgodbe, s katerimi se srečujem pri delu, vplivale na mojo najbližje.	Brez dopuščanja, da bi zgodbe vplivale na najbližje	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
F77	Menim, da sekundarna travmatizacija ne vpliva neposredno na moje duševno zdravje,	Brez vpliva na duševno zdravje	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju

F78	vsaj ne v smislu dolgoročnih posledic, kot so anksioznost ali depresija.	Brez dolgoročnih posledic kot so depresija in anksioznost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
F79	Vendar pa zagotovo vpliva na moje splošno počutje,	Vpliv na splošno počutje	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
F80	predvsem v obliki izčrpanosti.	Izčrpanost	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
F81	Ker srečujem z zahtevnimi in čustveno težkimi zgodbami, se včasih zgodi, da ob koncu dneva občutim psihično utrujenost.	Psihična utrujenost zaradi srečevanja z težkimi čustvenimi zgodbami	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
F82	Moja energija je takrat na nizki ravni,	Nizka raven energije	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
F83	včasih potrebujem več časa, da se umirim in odklopim od vsega	Več časa za umirjanje in odkop	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
F84	S sodelavci in nadrejenimi se o težkih situacijah na delovnem mestu posvetujem dnevno in sproti.	Dnevno in sprotno pogovarjanje s sodelavci in nadrejenimi	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F85	Ker se pri našem delu pogosto srečujemo z zahtevnimi primeri,	Srečevanje z zahtevnimi situacijami	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F86	je izmenjava izkušenj in mnenj ključnega pomena.	Izmenjava izkušenj in mnenj kot ključni pomen	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F87	Pogosto se med seboj pogovorimo o posameznih primerih,	Pogovor med seboj o posameznih primerih	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F88	si svetujemo ali preprosto delimo občutke, ki jih določena situacija pusti za seboj.	Svetovanje in deljenje občutkov zaradi situacij	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F89	Vsak dan imamo tudi jutranji sestanek, kjer se strokovni delavci pogovarjamo o težavnih situacijah,	Pogovoru o težavnih situacijah na vsakodnevnih jutranjih sestankih	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost

F90	bremenih	Pogovori o bremenih na jutranjih sestankih	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F91	in kaj je pač v tem času aktualno.	Pogovori o aktualnih zadevah	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F92	Med delom se tudi lahko pogovorim z drugimi sodelavkami o težavah ali bremenih, ki me mučijo.	Pogovori s sodelavkami med delom o težavah	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
F93	Menim, da travma, s katero se srečujem pri delu, nima posebnega vpliva na mojo delovno učinkovitost	Brez vpliva	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
F94	Seveda so posamezni primeri lahko čustveno zahtevni	Čustvena zahtevnost primerov	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
F95	vendar sem skozi leta pridobila izkušnje in razvila mehanizme, ki mi pomagajo ohranjati profesionalno distanco	Pridobitev izkušenj in razvoj mehanizma za ohranjanje profesionalne distance	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
F96	Menim, da čustvena izčrpanost do neke mere vpliva na odnos z uporabniki,	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
F97	saj kadar sem utrujena in psihično izčrpana, težje ohranjam enako raven empatije,	Težave pri ohranjanju empatije zaradi utrujenosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
F98	potrpežljivosti in zbranosti.	Težave pri ohranjanju potrpežljivosti in zbranosti zaradi utrujenosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
F99	Pomanjkanje notranje moči lahko povzroči, da je odnos nekoliko šibkejši	Šibkejši odnos zaradi pomankanja notranje moči	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
F100	in manj učinkovit,	Manj učinkovit odnos	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost

F101	saj je težje v celoti prisluhniti uporabniku in se poglobiti v njegovo situacijo.	Težave pri popolnem poslušanju in razumevanju zaradi izčrpanosti	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
F102	Seveda se trudim, da to čim manj vpliva na moje delo,	Prizadevanje za obvladovanje vplivov na delo	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
F103	vendar kot vsak človek imam tudi jaz svoje meje.	Zavedanje lastnih meja	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
F104	Ne, o spremembi poklica zaradi obremenitev nisem nikoli resno razmišljala.	Brez razmišljanja o spremembi poklica	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
F105	Seveda so dnevi, ko je delo zelo naporno,	Dnevi napora	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
F106	čustveno zahtevno in izčrpavajoče,	Čustveno izčrpavajoči dnevi	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
F107	vendar menim, da je tako v vsaki službi.	Mnenje, da je tako vsepovsod	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
F108	Vedno so vzponi in padci, prednosti in slabosti.	Vzponi, padci, prednosti in slabosti v vseh službah	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
F109	Občasno sem opazila, da se pri opravljanju delovnih nalog pojavi utrujenost	Pojav utrujenosti ob opravljanju delovnih nalog	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
F110	predvsem po dolgotrajnih in čustveno napornih dnevih	Utrujenost po dolgotrajnih in čustveno napornih dnevih	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
F111	Zelo bi si želela, da bi imeli več sprotnih pogovorov na delovnem mestu	Več sprotnih pogovorov na delovnem mestu	Potrebne	Oblike podpore
F112	kjer bi lahko podelila svoje izkušnje in se na ta način razbremenila	Želja po podelitvi izkušenj in razbremenitvi	Potrebne	Oblike podpore
F113	Včasih je že samo to, da imaš nekoga, s katerim lahko deliš svoje občutke in misli, izjemno olajševalno	Pomembnost čustvene podpore in deljenja občutkov	Potrebne	Oblike podpore
F114	Že zdaj prejemam podporo v obliki	Dnevni pogovori	Že prejete oblike	Oblike podpore

	dnevnih pogovorov			
F115	in diskusij s sodelavci ter nadrejenimi.	Diskusije s sodelavci in nadrejenimi	Že prejete oblike	Oblike podpore
F116	To je zelo pomembno, saj lahko tako takoj obravnavamo morebitne težave,	Obravnava morebitnih težav skozi diskusije	Že prejete oblike	Oblike podpore
F117	izzive ali čustvene napetosti, ki nastanejo med delom.	Obravnava izzivov in čustvene napetosti	Že prejete oblike	Oblike podpore
F118	Enkrat tedensko, v torek, pa se zberemo vsi strokovni delavci,	Torkovi sestanki s vsemi strokovnimi delavci	Že prejete oblike	Oblike podpore
F119	tako delovni terapevti kot fizioterapevti,	Sestanki z delovnimi terapevti in fizioterapevti	Že prejete oblike	Oblike podpore
F120	in diskutiramo težave, čustva in nastale situacije glede uporabnikov.	Diskutiranje o težavah, čustvih in nastalih situacijah	Že prejete oblike	Oblike podpore
F121	Supervizije v okviru zavoda se izvajajo redko,	Redko izvajanje supervizij	Supervizija	Oblike podpore
F122	in sicer sem bila do sedaj deležna le enega tovrstnega srečanja.	Prisotnost pri enem srečanju	Supervizija	Oblike podpore
F123	Na žalost ta ni dosegla svojega namena.	Brez rezultatov	Supervizija	Oblike podpore
F124	Kljub temu, da je bila ideja supervizije dobra,	Supervizija kot dobra ideja	Supervizija	Oblike podpore
F125	smo udeleženci ostali precej zadržani,	Zadržanost udeležencev	Supervizija	Oblike podpore
F126	saj nihče ni bil pripravljen odprto deliti svojih težav ali izkušenj.	Težave pri odprtem izražanju in deljenju izkušenj v supervizijah	Supervizija	Oblike podpore
F127	To je povzročilo, da so pogovori potekali bolj površinsko,	Površinski pogovori	Supervizija	Oblike podpore
F128	brez pravega poglobljenega izmenjevanja mnenj ali podpore.	Brez poglobljene izmenjave mnenj in podpore	Supervizija	Oblike podpore
F129	In konec je bil tak, da noben ni rešil svojih stisk	Neuspeh v reševanju težav	Supervizija	Oblike podpore

	oziroma bremen, ki jih je imel.			
F130	Podpora, ki jo prejemam, mi pomaga,	Koristna podpora	Ocena	Oblike podpore
F131	saj preprečuje, da bi se neprijetni občutki in čustva kopičili.	Potreba po podpori za obvladovanje čustvenih bremen	Ocena	Oblike podpore
F132	Imam odprt prostor, kjer lahko vsakodnevno delim svoje izkušnje,	Odprt prostor za vsakodnevno deljenje izkušenj	Ocena	Oblike podpore
F133	dileme in vprašanja, kar zelo olajša delo.	Deljenje dilem in vprašanj za olajšanje dela	Ocena	Oblike podpore
F134	Ko imam priložnost, da se pogovorim s sodelavci, lažje predelam težke situacije in občutke, ki jih naletim med delom.	Izmenjava izkušenj kot način obvladovanja in predelave stresa in čustvene izčrpanosti	Ocena	Oblike podpore
F135	Imamo tudi jutranje sestanke, ki so lahko koristni.	Koristni jutranji sestanki	Ocena	Oblike podpore

Intervju G

G1	Če se šteje pripravništvo zraven, delam že eno leto in štiri mesece	1 leto in 4 mesece	Delovne izkušnje	Osnovne informacije
G2	Glede nato, da zelo tesno sodelujemo z enim uporabnikom, ki ima travmatično izkušnjo, lahko reče, da zelo pogosto	Pogosto srečevanje z uporabniki	Delo socialnih delavk	Uporabniki
G3	Tudi stanovalci pridejo do nas v pisarne	Prihod stanovalcev v pisarne	Delo socialnih delavk	Uporabniki
G4	Včasih povedo njihove težave	Izpovedba težav	Delo socialnih delavk	Uporabniki
G5	potem tut povedo, če je kdo nasilen do njih	Izpovedba o možnih nasilnih dejanjih	Delo socialnih delavk	Uporabniki
G6	Vsakodnevno se srečujem z uporabniki, ki imajo travmatične izkušnje	Vsakodnevno srečevanje z uporabniki, ki imajo travmatične izkušnje	Delo socialnih delavk	Uporabniki

G7	Tudi po enotah grem	Obiski enot	Delo socialnih delavk	Uporabniki
G8	posebej obiskujem eno enoto za katero sem zadolžena in se tam srečujem z njimi	Srečevanje uporabnikov na obiskih enot	Delo socialnih delavk	Uporabniki
G9	Dejansko jaz še do zdaj nisem imela veliko novih sprejemov	Brez velikega števila sprejemov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G10	in tisti, ki so bili niso imeli travmatične izkušnje	Sprejemi brez travmatičnih izkušenj	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G11	Slišim pa zgodbe od drugih sodelavk, kaj mi povedo o stanovalcih in njihovih izkušnjah	Zgodbe sodelavk o stanovalcih in njihovih izkušnjah	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G12	Naši uporabniki prihajajo z izkušnjami nasilja	Izkušnje nasilja	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G13	Zlorab	Zlorabe	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G14	Zanemarjenja	Zanemarjanja	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G15	posilstev	Posilstva	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G16	Ampak natančneje ne vem, ker se ne osredotočam toliko na te zgodbe	Brez osredotočanja na zgodbe uporabnikov	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G17	Niti časa nimam se pogovorit z njimi o tem	Pomankanje časa za pogovor z uporabniki	Travmatične izkušnje	Uporabniki
G18	Iskreno jaz še nisem imela veliko takih situacij	Brez izkušenj	Zgodbe	Uporabniki
G19	Sem še komaj na začetku	Začetek dela	Zgodbe	Uporabniki
G20	Mi pa je ostal v spominu uporabnik, ki ga žena obtožuje veliko stvari	Spomin zgodbe uporabnika	Zgodbe	Uporabniki
G21	Žena ga je obtožila fizičnega nasilja	Obtožba fizičnega nasilja	Zgodbe	Uporabniki
G22	Z njo imata dva skupna otroka in se zdaj borita za preživnino ter ločitev	Borba za preživnino in ločitev	Zgodbe	Uporabniki
G23	Uporabnik pa tudi njo obtožuje nasilja v družini, tako do njega in otrok	Obtožba nasilja v družini s strani uporabnika	Zgodbe	Uporabniki

G24	Prav tako se še spomnim ene uporabnice, kjer je v njeni družini bil prisoten alkohol	Spomin zgodbe uporabnice	Zgodbe	Uporabniki
G25	Enkrat je šla domov na obisk in je povedala kak je njen mož samo pil in bil nasilen	Družinsko nasilje povezano z alkoholizmom	Zgodbe	Uporabniki
G26	V zavod je prišla vse zanemarjena	Socialna zanemarjenost	Zgodbe	Uporabniki
G27	Drugih situacij pa nimam	Omejeno število primerov	Zgodbe	Uporabniki
G28	Saj tudi ko uporabniki pridejo k nam, je pomanjkljiva dokumentacija	Pomanjkanje dokumentacije pri sprejemu uporabnikov	Zgodbe	Uporabniki
G29	včasih težko verjameš njihovim zgodbam, ker jo vedno spremenijo	Neresnost uporabnikovih zgodb	Zgodbe	Uporabniki
G30	Vendar pa verjamem, da je vsak bil nekoč travmatiziran in ima zaradi tega posledice	Prepoznavanje travmatskih izkušenj in njihovih posledic	Zgodbe	Uporabniki
G31	Razmišljam izven delovnega časa	Razmišljanje izven dela	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
G32	Zdaj ne nujno o njihovi preteklosti, ampak to kaj se jim zdaj dogaja	Skrb za trenutno stanje uporabnikov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
G33	V smislu tega uporabnika, kaj sem prej omenila	Skrb za specifične primere uporabnikov	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
G34	Razmišljaj če si ti vse okej naredil	Samorefleksija na delovne naloge	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
G35	če si poskusil vse kaj je v tvojih močeh, da boš lahko uporabniku pomagal	Dvomi o pravilnih odločitvah za pomoč uporabniku	Premisleki o uporabnikih izven dela	Izkušnje z uporabniki
G36	Spim okej	Brez težav	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
G37	ampak težje lahko včasih zaspim, ko mi veliko stvari o delu gre po glavi	Težave pri zaspanju zaradi razmišljanja o delu	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
G38	Kot že prej omenjeno, še nisem	Omejene izkušnje s travmatičnimi	Težave s spanjem	Posledice v duševnem

	take travmatične zgodbe slišala od uporabnikov	zgodbami uporabnikov		zdravju
G39	Od drugih sodelavk slišim, saj mi povedo njihove zgodbe	Posredovanje zgodb med sodelavci	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
G40	Tiste zgodbe me ne prizadenejo	Brez čustvenega vpliva pri poslušanju zgodb od sodelavk	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
G41	saj malo z rezervo vzameš, ko pride iz ust drugih	Kritičnost in distanca pri sprejemanju zgodb drugih	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
G42	Če pa bi mi kdo od stanovalec direktno povedal njegovo zgodbo, bi me kar prizadelo	Čustveni vpliv zaradi direktne pripovedi izkušenj uporabnika	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
G43	oziroma bi o tem kar razmišljala, saj poznam sebe in svojo osebnost	Razmišljanje o zgodbah uporabnikov	Težave s spanjem	Posledice v duševnem zdravju
G44	Če je kakšna težka situacija v službi si definitivno bolj utrujen	Utrujenost zaradi težkih situacij v službi	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
G45	In napet	Napetost zaradi težkih situacij v službi	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
G46	O vsem bolj razmišljaš	Razmišljanje o vsem	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
G47	in vse je bolj intenzivno	Intenzivnost	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
G48	Če ti kdo od uporabnikov kaj pove o življenju, si tisti trenutek malo slabše razpoložen	Slabša razpoložljivost zaradi pripovedi uporabnikov o življenju	Fizični simptomi	Posledice v duševnem zdravju
G49	Dejstvo je, da se tukaj v službi dosti pogovarjamo	Veliko številko pogovorov v službi	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G50	posebej ko je kakšna zahtevna situacija	Pogovori v primeru zahtevnih situacij	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G51	Tako, da ja doma ti potem paše mir	Potreba po miru in tišini	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G52	Pa mi mogoče mi ni do dolgih pogovorov	Brez volje do dolgih pogovorov	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G53	Nimam volje se pogovarjat	Brez volje do pogovarjanja	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem

				zdravju
G54	in če se že moram pogovarjat, potem so samo površinski pogovori	Površinski pogovori	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G55	Na začetku, kot pripravnica in tudi ko sem začela prav delat, sem bila čisto brez energije za vse	Brez energije na začetku pristopa dela	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G56	Izčrpana sem bila vsaki dan	Vsakodnevna izčrpanost	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G57	Toliko novih informacij	Preobremenjenost z novimi informacijami	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G58	vsak te potrebuje in se nabere	Preobremenjenost z nalogami	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G59	In ko sem prišla domov, sem hotela it samo spat	Potreba po spanju ob prihodu domov	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G60	Zdaj tut že znam pustit stvari v službi	Razvoj mehanizmov za ločevanje dela in osebnega življenja	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G61	ker na začetku to ni bilo mogoče	Razvoj mehanizmov za ločevanje dela in osebnega življenja kar na začetku ni bilo mogoče	Vpliv na odnose z bližnjimi	Posledice v duševnem zdravju
G62	Še ne vpliva na moje duševno zdravje	Brez vpliva	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
G63	Ampak dolgotrajno gledano je verjetnost, da lahko vpliva	Potencialni vpliv	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
G64	Ko slišiš izkušnje uporabnikov, ti odpre oči in si vesel, da teh izkušenj ti nimaš	Hvaležnost zaradi sreče po dobrem življenju	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
G65	Če pa bi dobila uporabnika, ki bi mi povedal svojo izkušnjo, bi pa naredila in poskusila vse, da bi sedaj v zavodu užival	Predanost ustvarjanju boljšega življenju za uporabnike	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
G66	brez bolečin in vsega	Predanost ustvarjanju boljšega življenju brez	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju

		bolečin za uporabnike		
G67	kar verjamem da bi vlivalo na moje duševno zdravje	Povezava med skrbjo za uporabnike in vplivom na osebno duševno zdravje	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
G68	Ker bi pregorela	Tveganje za izčrpanost in čustveno izgorelost zaradi odgovornosti	Ocena vpliva sekundarne travmatizacije	Posledice v duševnem zdravju
G69	Zelo pogosto	Zelo pogosto	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G70	Med delom se veliko pogovarjamo	Pogosti pogovori med delom	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G71	Jaz rada povem kakšne težave imam	Izpovedba težav	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G72	da skupaj predebatiramo in najdemo rešitev	Iskanje podpore in skupno reševanje težav	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G73	Nimam še veliko izkušenj, saj sem na začetku	Malo izkušenj zaradi začetka strokovne kariere	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G74	zato mi pogovori še toliko pomenijo	Pomembnost pogovorov zaradi začetka strokovne kariere	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G75	Saj mi tako sodelavke potrdijo moje mišljenje	Potrjevanje mišljenja s strani sodelavcev	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G76	ali mi pomagajo najt druge rešitve	Podpora pri reševanju težav	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G77	Ni tako, da si v vsem sam	Timsko delo	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G78	Tako si tudi olajšaš dušo	Emocionalna razbremenitev skozi pogovore in podporo	Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi	Vpliv na strokovnost
G79	Za mene mislim, da ni vpliva	Brez vpliva	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G80	Kljub utrujenosti	Pripravljenost za pogovor kljub utrujenosti	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G81	preobremenjenosti	Pripravljenost za pogovor kljub preobremenjenosti	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G82	nisem in nebom nikogar odslovila, ki se želi z mano pogovarjat	Dostopnost in pripravljenost za pogovor z uporabniki	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost

G83	Pomembno je, da si za vsakega uporabnika vzameš dovolj časa	Pomembnost individualnega dela in časa za uporabnike	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G84	To je dvorezen meč tudi	Dvorezen meč	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G85	Včasih toliko razmišljaj kaj naredit, če si v redu naredil	Dvom in preučevanje lastnih odločitev	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G86	da čas samo gre in potem nič nisi naredil kaj si imel v planu	Neučinkovitost zaradi prekomernega razmišljanja	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G87	Po drugi strani pa imaš neki zagon	Motivacija in energija za delo	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G88	da se čim bolj potrudiš za uporabnika in čimprej rešiš njihove težave	Predanost uporabnikom in iskanje rešitev za njihove težave	Delovna učinkovitost	Vpliv na strokovnost
G89	Se trudim, da ne vpliva	Trud, da ne vpliva	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
G90	Vedno si vzamem čas za pogovor	Pripravljenost za pogovor	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
G91	Tudi če par besed spregovorim z njimi	Kratki pogovori kot način vzdrževanja stika z uporabniki	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
G92	Nisem pa takšna, da bi se samo obrnila in jim pokazala hrbet, ker nisem dobre volje	Empatija in odgovornost, ne glede na osebno počutje	Vpliv čustvene izčrpanosti	Vpliv na strokovnost
G93	Ja, je bil en trenutek	Ja	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
G94	Ker je bilo veliko novih situacij in sem razmišljala, če jaz to sploh zmorem	Občutek negotovosti ob soočanju z novimi izzivi	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
G95	Bi delala, ampak vprašanje je bilo, če uporabnikom res lahko pomagam z vsem kaj zmorem	Dvom o lastni usposobljenosti za pomoč uporabnikom	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
G96	če se še sama učim ko pride do teh situacij	Dvom o lastni usposobljenosti zaradi procesa učenja in prilagajanja na nove izzive	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
G97	Dolgoročno pa ne vem	Nedoločnost glede spremembe poklica	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
G98	ker tukaj je delo zelo kompleksno	Nedoločnost glede spremembe poklica	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost

		zaradi kompleksnosti dela		
G99	sodeluješ z ustanovami, toliko dela je, da lahko pregoriš	Preobremenjenost in tveganje za izgorelost zaradi velike količine dela	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
G100	To tudi lahko dolgoročno vpliva na duševno zdravje	Dolgotrajni vpliv preobremenjenosti na duševno zdravje	Sprememba poklica	Vpliv na strokovnost
G101	Ne, nobenih sprememb nisem opazila	Brez sprememb	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
G102	Poskušam res najbolje, da nič ne vpliva na moje delo in donose z uporabniki	Trud za ohranjanje profesionalnosti in kakovosti dela z uporabniki	Spremembe pri opravljanju delovnih nalog	Vpliv na strokovnost
G103	Meni dosti pomeni, da lahko sproti se pogovorimo, konzultiramo	Pomembnost redne komunikacije in sodelovanja s sodelavci	Potrebne	Oblike podpore
G104	Čeprav včasih dobiš od petih oseb, pet različnih odgovorov in si na koncu bolj zmeden	Nepreglednost in zmeda zaradi nasprotujočih si informacij	Potrebne	Oblike podpore
G105	V nekaterih primerih bi morale socialne delavke bolj timsko sodelovat	Pomanjkanje timskega sodelovanja	Potrebne	Oblike podpore
G106	Menim, da druge oblike podpore ne rabim, saj dobim dovolj pomoči	Zadostna podpora v delovnem okolju	Potrebne	Oblike podpore
G107	Pogovori med delom	Pogovori med delom kot razbremenitev	Že prijate oblike	Oblike podpore
G108	in jutranji sestanki, me zelo razbremenijo	Jutranji sestanki kot razbremenitev	Že prijete oblike	Oblike podpore
G109	Imamo jutranje sestanke, kjer se pogovarjamo o dogodkih prejšnjega dneva	Jutranji sestanki kot možnost pogovorov o preteklih dogodkov za izboljšanje dela	Že prejete oblike	Oblike podpore
G110	in o tem, če se bo danes kaj posebnega dogajalo	Piprava na prihajajoče dogodke	Že prejete oblike	Oblike podpore
G111	Pogovarjamo se o dogodkih, ki bolj izstopajo, torej o negativnih situacijah	Pogovori o negativnih situacijah	Že prejete oblike	Oblike podpore

G112	Posvetujemo se o dilemah, če jih imamo	Posvetovanje o dilemah	Že prejete oblike	Oblike podpore
G113	To omogoči, da veš kaj se dogaja	Obveščenost o dogajanju	Že prejete oblike	Oblike podpore
G114	Enkrat ali dva krat letno je sestanek socialne službe	Redki sestanki socialne službe	Že prejete oblike	Oblike podpore
G115	Bi mogli imet večkrat iskreno	Potreba po pogostejših sestankih socialne službe	Že prejete oblike	Oblike podpore
G116	Drugače pa ti sprotni pogovori z sodelavkami zelo pomagajo	Sprotni pogovori s sodelavci kot ključna podpora	Že prejete oblike	Oblike podpore
G117	Vem, da so moje sodelavke hodile na supervizijo	Udeležba sodelavk na superviziji	Supervizija	Oblike podpore
G118	Meni pa se ta možnost še ni odprla	Pomanjkanje možnosti za supervizijo	Supervizija	Oblike podpore
G119	Mislim, da trenutno ni opcije	Brez opcije za supervizijo	Supervizija	Oblike podpore
G120	Lansko leto je bila opcija	Možnost supervizije lansko leto	Supervizija	Oblike podpore
G121	za zdaj pa nisem sigurna	Negotovost glede trenutnih možnosti	Supervizija	Oblike podpore
G122	Velik boljše bi mi bilo, če bi bla supervizija v krogu socialnih delavk	Želja po superviziji znotraj socialne službe	Supervizija	Oblike podpore
G123	v nekem manjšem krogu, kjer vsi poznamo probleme s katerimi se srečujemo	Prednost manjše skupine za deljenje izkušenj in boljšo podporo	Supervizija	Oblike podpore
G124	Podpore imaš koliko jo poiščeš	Samostojnost pri iskanju podpore in pomoči	Ocena	Oblike podpore
G125	Če si jo pripravljen iskat, boš jo dobil	Možnost pomoči v primeru iskanja le-te	Ocena	Oblike podpore
G126	Včasih bolj površinsko	Površinska podpora	Ocena	Oblike podpore
G127	Sama od sebe podpora nebi prišla	Potreba po aktivnem iskanju podpore, saj ni samoumevna	Ocena	Oblike podpore

PRILOGA 3: OSNO KODIRANJE

Osnovne informacije

- Delovne izkušnje
  - 24. let (E1)
  - 22. let (A1)
  - 18. let (D1)
  - 15. let (F1)
  - 10. let (B1)
  - 4.leta (C1)
  - 1. leto in 4 mesece (G1)
  - Pridobitev izkušenj (A2) (B2) (D2)
  - Srečanje z situacijami oblikovalo strokovnost (A3)
  - Podpora pri vsakodnevnem delu (B3)
  - 6 let neposrednega dela z uporabniki na enoti (B4)
  - Srečevanje z različnimi situacijami in izzivi (B5) (E2)
  - Neposredno delo kot priložnost učenja uporabnikov potreb (B6)
  - Spoznanje kako pomagat uporabnikom (B7)
  - Razvoj boljših strategij za soočanje z izzivi (D3)
  - Boljše razumevanje izzivov ljudi zaradi izkušenj (E4)
  - Izkušnje pomagale pri razvoju (E3)
  - Letne nove izkušnje (E5)
  - Nudenje pomoči ljudem v različnih življenjskih situacijah (F2)
  - Vsakodnevni novi izzivi (F7)

Uporabniki

- Delo socialnih delavk
  - Dinamično delo (A14)
  - Vsakodnevno srečevanje uporabnikov (A15) (B8) (D4) (E6) (E19) (F9) (G6)
  - Srečevanje z raznolikimi uporabniki (A21) (B13)
  - Vsakodnevni stiki z uporabniki (A22) (F21)
  - Konstantni stiki z uporabniki v času popoldanskega dela (D10)
  - Pogosto srečevanje z uporabniki s travmatičnimi izkušnjami (F8) (G2)
  - Uporabniki z različnimi zgodbami in izkušnjami (A16)
  - Pogosti obiski uporabnikov v socialno službo (B9) (D5) (E11) (G3)
  - Iskanje pomoči in podpore pri soočanju s težavami (B10)
  - Iskanje rešitev za posameznike (E80)

- Potreba po pomoči (A17) (E12) (F10)
- Potreba po odgovorih (A18)
- Potreba po pogovoru (A19) (B11) (D8) (F11)
- Potreba po uresničevanju želj (B12) (E13)
- Potreba po denarni socialni pomoči (D6)
- Potreba po storitvah (D7)
- Potreba po klicu (F12)
- Potreba po skupnem reševanju problemov (F13)
- Potreba po osebni izkaznici (F15)
- Potreba po izredni denarni socialni pomoči (F16)
- Potreba po razbremenilnem pogovoru (F17)
- Reševanje problemom na poziv uporabnikov (F14)
- Izpovedba težav (G4)
- Izpovedba o možnih nasilnih dejanjih (G5)
- Obiski enot (A20) (D9) (E14) (E15) (F18) (F19) (F20) (G8)
- Pogosto (C2)
- Spoznanje uporabnika po dokumentaciji (C3)
- Dokumentacija pred sprejemom (C4)
- Brez vsega zapisanega (C5)
- Brez velikih informacij o otroštvo in odraščanju (C6)
- Postopno razumevanje ljudi (C7)
- Postopno razkritje preteklosti (C8)
- Spoznanje ozadja (C9)
- Spoznanje o preživetih izkušnjah (C10)
- Sprejemanje zgodb z rezervo (C11)
- Možnost manipulacije (C12)
- Izmišljevanje stvari (C13)
- Prepoznavanje neiskrenosti skozi izkušnje (C14)
- Brez potrebe o takojšnjem verovanju (C15) (C16)
- Timsko delo pri podpori in reševanju stisk (D20)
- Kompleksne zadeve, kjer je potrebna pomoč različnih strokovnjakov (D21)
- Strokovnjaki psihologi (D22)
- Strokovnjaki delovni terapevti (D23)
- Strokovnjaki socialni pedagogi (D24)
- Vloga socialnega delavca pri podpori uporabnikov (D28)
- Zagotavljanje varnega okolja za uporabnike (D29)
- Zagotavljanje sprejetosti in spoštovanja (D30)

- Pomen poslušanja uporabnikov (D31)
- Pomen varnega okolja pri podpori uporabnikov (D32)
- Čustvene obremenitve v socialnem delu (D33)
- Čustvena obremenitev zaradi dela z travmatiziranimi osebami (D34)
- Usklajevanje z zakonodajnimi zahtevami (E81)
- Nenehno strokovno izpopolnjevanje ustvarja psihično in fizično obremenitev (E82)

- Zgodbe
- Delo z uporabnico, ki je študirala medicino (A46)
- Brihtna uporabnica (A47)
- Doživljanje fizičnega in psihičnega nasilja (A48)
- Opustitev študija (A49)
- Nadzor partnerja (A50)
- Doživljanje fizičnega nasilja (A51)
- Klofute, laskanje in brci (A52)
- Razvoj duševne motnje (A53)
- Zažig družinske hiše (A54)
- Osebne zgodbe (B33)
- Smrt bližnjega (B34)
- Spolne zlorabe mladoletnih oseb (B35)
- Spomin na osebno zgodbo uporabnice (B36) (G20)
- Vpeljevanje hčere v svet moških (B37)
- Grozljiv natančen opis zgodbe (B38)
- Spomin zgodbe uporabnice (B39)
- Posilstvo s strani očima in mamina nevernost (B40)
- Kurja koža zaradi zgodb (B41)
- Še posebej kot mama (B42)
- Pogovori o stanovalcih (C28)
- Šok ob pripovedih sodelavk (C29)
- Nevednost kako se izrazit (C30)
- Šok zaradi zgodb (C31)
- Bivanje v zavodu že od 16. leta (C32)
- Izključenost iz družine (C33)
- Izključenost iz družine zaradi duševne manjrazvitosti (C34)
- Zapustitev uporabnika v zavodu (C35)
- Vpliv zgodb uporabnikov na socialne delavce (D35)
- Pomnjenje uporabniških zgodb (D39)

- Zgodnje soočanje z duševno boleznijo (D40)
- Pomanjkanje družinske podpore (D41)
- Stigmatizacija zaradi bolezni s strani družinskih članov (D42)
- Obravnavanje uporabnika na krut način (D43)
- Zanemarjanje in nasilje namesto podpore (D44)
- Nečloveško ravnanje do uporabnika (D45) (D46)
- Vpliv na duševno zdravje (D47)
- Vpliv na občutek lastne vrednosti in dostojanstva (D48)
- Kompleksnost duševnih bolezni (D49)
- Stigmatizacija s strani bližnjih (D50)
- Dolgoročne posledice izkušenj (D51)
- Dolgoročne posledice izkušenj (D52)
- Sprememba življenjskih okoliščin ob institucionalni oskrbi (D53)
- Trajna psihična obremenitev zaradi preteklih izkušenj (D54)
- Trajen vtis izkušnje (E45)
- Fizično in psihično nasilje s strani moža (E46)
- Nasilje v družini (E47)
- Trpljenje uporabnice in sina (E48)
- Empatija in sočutje do zgodbe (E49)
- Brezupnost zaradi začaranega kroga (E50)
- Storitev kaznivega dejanja (E51)
- Kazen za uboj (E52)
- Oče kot povzročitelj fizičnega nasilja (F39)
- Vsakodnevno fizično nasilje (F40)
- Omejevanje osnovnih življenjskih potrebščin (F41)
- Samostojno preživetje (F42)
- Brez izkušenj (G18)
- Začetek dela (G19)
- Obtožba fizičnega nasilja (G21)
- Borba za preživnino in ločitev (G22)
- Obtožba nasilja v družini s strani uporabnika (G23)
- Spomin zgodbe uporabnice (G24)
- Družinsko nasilje povezano z alkoholizmom (G25)
- Socialna zanemarjenost (G26)
- Omejeno število primerov (G27)
- Pomanjkanje dokumentacije pri sprejemu uporabnikov (G28)
- Neresnost uporabnikovih zgodb (G29)

- Prepoznavanje travmatskih izkušenj in njihovih posledic (G30)

- Travmatične izkušnje
- Doživljanje travmatičnih izkušenj (A4)
- Travmatične izkušnje uporabnikov v zavodu (E16)
- Raznolikost in teža izkušenj uporabnikov (F23)
- Raznolike izkušnje uporabnikov zavoda (A23) (C46) (D11) (E17)
- Težke življenjske izkušnje (A24) (E7)
- Vpliv izkušenj na vsakdan (A25)
- Vpliv na funkcioniranje in dojemanje sveta (E21)
- Vpliv na lastne omejitve (E22)
- Duševno stanje (A26)
- Otroštvo ali mladost (A5) (E18)
- Povezanost izkušenj z duševno boleznijo (A6)
- Nasilje (A7) (B17) (C24) (E8) (F24) (G12)
- Agresija (A8)
- Izločenost od družine (A9) (A36)
- Kazenske zadeve (A10)
- Sprejemi v psihiatrične bolnišnice (A11)
- Težave z alkoholom (A12) (B32)
- Težave v družini (F3)
- Duševno zdravje (F4)
- Soočanje s posledicami duševnih bolezni (F27)
- Izzivi zaradi duševnih bolezni (F28)
- Zasvojenost (F5)
- Soočanje uporabnikov z različnimi oblikami nasilja (A28)
- Spomini na tragične smrti in dogodke povezane z fizičnim nasiljem (F37)
- Fizično nasilje (A29) (D18) (F38)
- Psihično nasilje (A30) (D18)
- Spolno nasilje (A31) (C19)
- Ekonomsko nasilje (A32)
- Posilstva (C21) (D19) (G15)
- Socialni problemi (F6)
- Socialno funkcioniranje (A27)
- Posledice v življenju uporabnikov (A33)
- Srečevanje z izkušnjami agresije (A34)
- Storilci ali žrtve (A35) (C17)

- Zapuščenost iz družine (A37)
- Nerazumevanje primarne družine (E23)
- Ločenost od družine (A38)
- Izključenost iz primarne družine zaradi kaznivih dejanj (A39)
- Duševne stiske (A40)
- Odvisnost ali konflikt (A41)
- Zasvojenost z psihoaktivnimi snovmi (A42)
- Srečevanje s pravnimi problemi (A43)
- Socialna izključenost (A44) (B30)
- Občutek osamljenosti (F29)
- Psihični in fizični neuspehi (E26)
- Izgorelost zaradi prevelike poklicne angažiranosti (E28)
- Finančne stiske (A45) (E27) (E29)
- Uporabnikovo soočanje s težkimi življenjskimi situacijami (B14)
- Travme (B15) (D12) (D15) (E10)
- Resne travme (BA16)
- Zlorabe (B18) (B20) (D16) (E25) (G13)
- Zlorabe v družinskem okolju (F25)
- Zlorabe v partnerskih zvezah in širši skupnosti (F26)
- Negativno družinsko okolje (B19)
- Negodne socialne razmere (E30)
- Zanemarjanje v otroštvu (B21) (C25) (E9) (G14)
- Težke zgodbe o telesnih in duševnih bolečinah (B22) (C47)
- Grozovite zgodbe (B23) (C23)
- Čustvene in mentalne posledice (B24)
- Soočanje z različnimi duševnimi težavami (B25) (E24)
- Telesna in duševna obolenja (E31)
- Depresija (B26)
- Shizofrenija (B27)
- Osebnostne motnje (B28)
- Občutki osamljenosti (B29)
- Izpostavljanje največkrat doživetih izkušenj (C18)
- Predvsem dekletih z vedenjskimi težavami (C20)
- Posilstvo kot katalizator za nastanek težav (C22)
- Pomanjkljiva čustvena podpora (C26)
- Slabe bivanjske razmere (C27)
- Pogostost žalostnih zgodb (C36)

- Pozabljanje oseb v zavodih (C37)
- Brez sorodnikov (C38)
- Brez zanimanja za uporabnike (C39)
- Nepredstavljiva situacija (C40)
- Sprejemi oseb z težavami z uživanjem prepovedanih substanc (C41)
- Zanimivost oseb s težavami z odvisnostjo (C42)
- Zanimive zgodbe (C43)
- Zanimive preteklosti (C44)
- Zanimanje za delo z različnimi osebami (C45)
- Potreba po empatiji do uporabnikov (D13)
- Potreba po individualni prilagodljivosti (D14)
- Zapostavljanje (D17)
- Posledice travme na psihični ravni (D25)
- Posledice travme na čustveni ravni (D26)
- Posledice travme na socialni ravni (D27)
- Varen prostor za izražanje težav (E32)
- Ranljivost uporabnikov zaradi zgodb (E33)
- Dramatične izgube (F30)
- Izgube najbližjih, družine (F31)
- Izguba prijateljev in partnerjev (F32)
- Čustvena bolečina zaradi izgub (F33)
- Izguba materialne varnosti (F34)
- Izguba doma in službe (F35)
- Poseben pristop za edinstvene zgodbe (A13)
- Izguba dostopa do osnovnih potrebščin za normalno življenje (F36)
- Brez velikega števila sprejemov (G9)
- Sprejemi brez travmatičnih izkušenj (G10)
- Zgodbe sodelavk o stanovalcih in njihovih izkušnjah (G11)
- Brez osredotočanja na zgodbe uporabnikov (G16)
- Pomankanje časa za pogovor z uporabniki (G17)

<u>Izkušnje z uporabniki</u>

- Posledice izkušenj
- Ohranjanje situacij v spominu (A55)
- Razmišljanje o situaciji v prostem času (A56)
- Prizadetost zaradi situacij (A57)
- Vpliv na razmišljanje in čustva (A58)

- Obremenjenost z izkušnjami na začetku (A59) (B43)
- Razvoj boljših mehanizmov za soočanje z občutki (A60)
- Razvoj odpornosti zaradi izkušenj (E65)
- Spoznanje kako ohranit distanco (A61)
- Spoznanje ohranit profesionalnost (A62) (B44) (B52)
- Empatija do uporabnikov (A63)
- Številni izzivi pri delu z travmatiziranimi uporabniki (A64)
- Poseben vpliv zgodb, s katerimi se poistovetiš (A65)
- Prebujanje spominov in občutkov (A66)
- Odpiranje lastnih ran (A67)
- Krepitev zaradi dela z ljudmi (A68)
- Nov pogled (A69)
- Profesionalna in osebna rast (A70)
- Občutljivost za človeške stiske (A71)
- Razvijanje odpornosti (A72)
- Obvladovanje zahtevnih situacij (A73) (B51)
- Brez stoičnosti ob zgodbah na začetku kariere (B45)
- Ganljive zgodbe kot izguba bližnjih v mladosti (B46)
- Različne oblike zlorab (B47)
- Hudo zanemarjanje (B48)
- Vzbujanje močnih čustev ob zgodbah (B49)
- Ohranjanje čustvene stabilnosti (B53)
- Čustvena navezanost na uporabnike (D36)
- Identificiranje z uporabniki (D37)
- Brez psihičnih težav (D38)
- Težki trenutki ob izpovedbi uporabnikov glede spolne zlorabe s strani najbližjih (E41)
- Kritičnost do družbe (E54)
- Zaščitniško vedenje do ranljivih skupin (E55)
- Potreba po profesionalnosti (E56)
- Pomoč izven delovnega okolja (E57)
- Drugačnost življenja izven dela (E58)
- Empatija v osebnem življenju (E59)
- Čustvena ranljivost zaradi empatije (E60)
- Težje sprejemanje neprimernih ravnanj (E61)
- Sprememba vpliva zadev v primerjavi z začetkom dela (E64)

- Institucionalno okolje

- Težavnost, ko so v zavodih mladi uporabniki (E37)
- Odvisnosti pri mladih uporabnikih (E38)
- Omejitve institucionalnega okolja (E39)
- Omejitve institucionalnega okolja (E40)
- Krhkost uporabnikov (E42)
- Razvoj stigme (E43)
- Izdaja s strani najbližjih (E44)

- Premisleki o uporabnikih izven dela
- Razmišljanje o izkušnjah uporabnikov izven delovnega časa (A74) (B49) (C49) (C61) (D55) (E53) (E61) (G31)
- Razmišljanje o težkih zgodbah uporabnikov (A89)
- Redko (F43)
- Razmišljanje o izkušnji zaradi čustvenega vpliva (F48)
- Odvisno od uporabnikovih izkušenj (F44)
- Razmišljanje o izkušnjah uporabnikov na začetku dela (F46)
- Zmanjšano razmišljanje o uporabnikih skozi čas (E63)
- Poskus ne razmišljat (C48)
- Vpliv izkušenj na razmišljanje (C50)
- Pogosteje razmišljanje na začetku kot sedaj (C51)
- Razmišljanje o uporabnik izven delovnega časa zaradi čustvene vpletenosti (D73)
- Prepletanje profesionalnega in osebnega življenja (D74)
- Vpliv zgodb (A75)
- Vpliv na razpoloženje (A76)
- Obremenjujoče misli (A77)
- Razvoj strategij za boljše obvladanje občutkov (A78)
- Prosti čas za sprostitev (A79)
- Regeneracija (A80)
- Drugačno razmišljanje o lastnih težavah zaradi dela z uporabniki (A81)
- Sprememba pogleda na življenje in stiske (A82)
- Doživljanje šoka zaradi zgodb (A83)
- Odločitev kaj naredit (A84)
- Pomembnost prepoznanja šoka (A85)
- Ni lahko (A86)
- Odpiranje lastnih čustev in spominov zaradi zgodb (A87)
- Pomembnost zagotovit uporabniku pomoč pri spremembi (A88)
- Zahteva po premoru (A90)

- Ne mogoče vsega rešit (A91)
- Nuja pustit delo na strani ob prihodu domov (A92) (F47)
- Umik po službi (A93)
- Trenutek za refleksijo (A94)
- Nakopičenje bremena in izčrpanost na dolgi rok (A95)
- Empatija ključna za delo (A96)
- Otopitev empatije zaradi preobremenjenosti (A96a)
- Postavljanje meja na delovnem mestu (F45)
- Ločevanje dela od zasebnega življenja (C52) (C53) (C54) (C57) (C58)
- Težave pri ločevanju poklicnega in zasebnega življenja (D56) (D57)
- Izzivi postavljanja meja med delom in zasebnim življenjem (D66) (D67)
- Preseganje formalnega odnosa (D68)
- Različna vloga v službi in doma (C55)
- Različni odnosi v službi in doma (C56)
- Nepričakovane situacije v službi (C59)
- Stresne izkušnje v službi (C60)
- Brez možnosti 100 procentnega odklopa (C62)
- Zavestno prizadevanje za ločevanje (C63)
- Kompleksno delo z uporabniki (D58)
- Dolgotrajna institucionalna oskrba (D59)
- Čustvena povezanost z uporabniki (D60)
- Ustvarjanje posebnega odnosa z uporabniki (D61)
- Skupno staranje z uporabniki (D62)
- Skupno soočanje z izzivi (D63)
- Skupna rast (D64)
- Dolgoročna vpletenost v življenje uporabnikov (D65)
- Dolgotrajna vpletenost v življenje uporabnikov (D69)
- Skupno reševanje težav (D70)
- Skupno soustvarjanje življenjskih zgodb in spopadanje z različnimi izzivi (D71)
- Čustvena vpletenost zunaj delovnega časa (D72)
- Težave pri odklopu od dela (D75)
- Poklicna izkušenost (F49)
- Skrb za trenutno stanje uporabnikov (G32)
- Skrb za specifične primere uporabnikov (G33)
- Samorefleksija na delovne naloge (G34)
- Dvomi o pravilnih odločitvah za pomoč uporabniku (G35)

Posledice v duševnem zdravju

- Težave s spanjem
  - Ni težav s spanjem (A97) (C64) (D76) (E66) (F50) (G36)
  - Težave pri zaspanju zaradi razmišljanja o delu (G37)
  - Vpliv na spanje (A107)
  - Težave s spanjem v preteklosti zaradi razmišljanja o delu (A100) (B54)
  - Težave pri izklopu po čustvenih zgodbah (D79)
  - Težave pri izklopu po čustvenih zgodbah (D80)
  - Težave pri sproščanju pred spanjem (D81)
  - Težave pred spanjem zaradi preobremenitev, ki jih prenašajo težke zgodbe (D82) (D83)
  - Spoznanje kako postavljat meje (D84)
  - Razmišljanje o zgodbah uporabnikov (G43)
  - Razvoj boljših tehnik za sprostitev (A101)
  - Vpliv izkušenj uporabnikov v preteklosti (A102)
  - Težave s spanjem v preteklosti (A103)
  - Brez vpliva v primerjavi z nekoč (A110) (B57)
  - Težke zgodbe uporabnikov (A98)
  - Dober urnik spanja (A99)
  - Konstantno razmišljanje o njihovih zgodbah (A104)
  - Razmisleki kako jim najbolje pomagat (A105)
  - Neustavljive misli ponoči zaradi besed uporabnikov (A106)
  - Sprememba z leti, izkušnjami (A108)
  - Razvoj odpornosti (A109)
  - Brez pogovorov v domačem okolju o zgodbah uporabnikov (B55)
  - Posledice podzavesti (B56)
  - Pomembnost spanja (C65)
  - Menjava službe v primeru vpliva dela na spanec (C66)
  - Nedokončane zadeve in prekomerno delo (C67)
  - Povečana živčnost zaradi službe (C68)
  - Izredne zadeve v službi (C69)
  - Povečano razmišljanje zaradi izrednih nalog (C70)
  - Lastna motivacija za prenehanje (C71)
  - Poskusi ločevanja službe od osebnega življenja (C72)
  - Trud za ravnovesje med delom in počitkom (E72) (E73)
  - Težave pri ločevanju (C73)
  - Težave s spanjem ob nedeljah (C74)
  - Stres pred ponovnim začetkom dela po dopustu (C75)

- Stres ob vrnitvi na delo po dopustu zaradi dela z uporabniki (C76)
- Povečana napetost ob vrnitvi na delo (C77)
- Sprejemanje stresa kot del službe (C78)
- Obremenitev zaradi uporabnikovih težav (D77)
- Težave ponoči (D78)
- Povezanost težkih izkušenj z počutjem (D85)
- Povezanost težkih izkušenj z počutjem in spanjem (D86)
- Čustvena obremenitev izven delovnega časa zaradi zgodb (E67)
- Sposobnost ohranjanja čustvene distance do zgodb uporabnikov (F51)
- Kljub profesionalnosti ostaja možnost čustvene prizadetosti (F52)
- Nezavedno razmišljanje o rešitvah (E68) (E69)
- Razmišljanje o rešitvah pred spanjem podaljšuje čas, da zaspi (E70)
- Razmišljanje o rešitvah pred spanjem (E71)
- Vpliv verbalne agresije in groženj na posameznika (F53) (F54)
- Vpliv posebej težke in naporne zgodbe (F55)
- Premlevanje dogodkov (F56)
- Razmišljanje o možnih izboljšavah (F57)
- Prenos čustvenega bremena, na spanje (F58)
- Redkost prenosa (F59)
- Spoznanje skozi leta kako se soočit z težkimi izkušnjami (F60)
- Omejene izkušnje s travmatičnimi zgodbami uporabnikov (G38)
- Posredovanje zgodb med sodelavci (G39)
- Brez čustvenega vpliva pri poslušanju zgodb od sodelavk (G40)
- Kritičnost in distanca pri sprejemanju zgodb drugih (G41)
- Čustveni vpliv zaradi direktne pripovedi izkušenj uporabnika (G42)

- Fizični simptomi
- Napetost povezana z obremenitvami na delu (A113) (B59) (C80) (G45)
- Občutek napetosti v telesu (F68)
- Napetost v ramenih in vratu zaradi stresa (F69)
- Vsakodnevno srečevanje v zahtevnimi življenjskimi zgodbami (A114)
- Srečevanje z težkimi situacijami uporabnikov (A115)
- Preutrujenost kot posledica dela v službi (A111)
- Fizična in čustvena utrujenost po napornem dnevu (C83)
- Glavobol (A112) (B59)
- Brez glavobola (C79)
- Težava z koncentracijo (A118)

- Pogostejši simptomi v preteklosti (A116)
- Najdba načinov za obvladovanje dela (A117)
- Vztrajanje misli pri delu kljub sprostitvi (A119)
- Razdražljivost v preteklosti (A120)
- Zmeda (A121)
- Čustven odklop zaradi dela (A122)
- Fizični znak kot prebavne težave (A123)
- Utrujenost kljub spanju (A124)
- Prisotnost utrujenosti (E74) (G44)
- Dnevi utrujenosti in čustvene izčrpanosti (F71)
- Povečana utrujenost proti koncu tedna (D88)
- Povezanost utrujenosti z intenzivnostjo dela (D89)
- Kronična izčrpanost (E83)
- Meja na izgorelosti (E75)
- Fizični zdravstveni učinki dolgotrajnega stresa (E76)
- Upad imunskega sistema (E77)
- Ponavljajoči prehladi ali druge zdravstvene težave (E78)
- Avtoimuna obolenja (E79)
- Psihična izčrpanost (A125)
- Skrb za čustveno razbremenitev (A126)
- Učenje postavljanja mej med poklicnim in zasebnim življenjem (A127)
- Ni lahko (A128)
- Seveda (B58)
- Napetost v preteklosti (D102)
- Živčnost v preteklosti (D103)
- Spreminjanje čustvenega stanja skozi čas (D104)
- Enoličnost dnevnega ritma (E87)
- Preobremenjenost z delom in obveznostmi (E88)
- Brez prostora za sprostitev (E89)
- Pomankanje časa za aktivnosti za zmanjševanje stresa (E90)
- Vpliv vremenskih razmer in polne lune na lastno počutje (D90) (D91)
- Posledica tudi slabih delovnih pogojev (B60)
- Preveliko številko zaposlenih v pisarni (B61)
- Glasnost pri pogovorih z uporabniki (B62)
- Pogovori po telefonu (B63)
- Izboljšanje delovnih pogojev (B64)
- Zmanjšana frekvenca uporabnikov (B65)

- Izzveneli fizični simptomi (B66)
- Povečana živčnost in nepotrpežljivost pred dopustom (C81)
- Potreba po odklopu (C82)
- Potreba po počitku in spanju (C85)
- Pomanjkanje apetita zaradi stresa (C86)
- Pomanjkanje energije po delu (C84)
- Pogost pojav pomanjkanja apetita (C87)
- Nezmožnost popolnega pripisovanja težav službi (C88)
- Ugotavljanje, da razlogi niso izključno službeni (C89)
- Brez večjih psihičnih simptomov (D87)
- Povečana zahtevnost uporabnikov v obdobju polne lune (D92)
- Povečana agresivnost in nemirnost uporabnikov (D93)
- Prepoznavanje vzorca v obnašanju uporabnikov (D94)
- Povečana čustvena napetost uporabnikov pri polni luni (D95)
- Povečana notranja napetost uporabnikov in njen vpliv na vedenje (D96)
- Priprava na zahtevnejše obdobje dela (D97)
- Povečana potreba po potrpežljivosti (D98)
- Povečana potreba po razumevanju in prilagajanju (D99)
- Ustrezna reakcija na potrebe uporabnikov (D100)
- Ohranjanje empatije in preprečevanje izgube kakovostne pomoči (D101)
- Letni dopust kot olajšanje (E91)
- Prekratek dopust za izboljšanje počutja (E92)
- Vpliv na odnose (F70)
- Vpliv na energijo in razpoloženje (F72)
- Razmišljanje o vsem (G46)
- Intenzivnost (G47)
- Slabša razpoložljivost zaradi pripovedi uporabnikov o življenju (G48)

- Vpliv na odnose z bližnjimi
- Niti ne (A129)
- Brez vpliva na odnose z bližnjimi (A130) (C90) (D105)
- Brez dopuščanja, da bi zgodbe vplivale na najbližje (F76)
- Vpliv na odnose (B68) (E98)
- Negativen vpliv (E86)
- Ločevanje osebnih in poklicnih izkušenj (A131) (D109) (D111)
- Ohranjanje zdravih odnosov z družino (A132)
- Občasno težke zgodbe ostanejo v mislih (A133)

- Nošenje čustvenega bremena domov v preteklosti (A134)
- Vpliv na razpoloženje in dinamiko odnosov (A135)
- Hitro in burno reagiranje na dejanja (A136) (D107)
- Psihična utrujenost povzročila ne voljo do komuniciranja z družino (A137)
- Prisotnost sekundarne travmtizacije (B67)
- Potreba po mirnem okolju po delu (B69) (G51) (B74)
- Nič hrupa, radia in obiskov (B70)
- Občutljivost na hrup (F65)
- Pomankanje energije za glasne in kaotične situacije (F66)
- Pomankanje energije za glasne situacije zaradi polno zahtevnih pogovorov in reševanju težkih situacij (F67)
- Brez ustrezanja bližnjim (B71)
- Izzvenele težave (B72)
- Narava dela in uporabniki (B73)
- Zmanjšana toleranca do alkohola (C91)
- Odklon do drog (C92)
- Opozorjenje drugih o posledicah drog in alkohola (C93)
- Osebna odgovornost za odločitve (C94)
- Težja obvladovanje stresa (C95)
- Nepremišljena reakcija pod stresom (C96)
- Razmisleki o napačnem dojemanju ljudi (C97)
- Napetost v odnosih zaradi službenega stresa (C98)
- Pomanjkanje potrpljenja zaradi stresa (C99)
- Povečana občutljivost na zunanje dražljaje (C106)
- Brez psihosomatskih simptomov (D108)
- Razmišljanje o uporabnikih izven delovnega časa (D110)
- Odražanje utrujenosti v osebnem življenju (E84)
- Pomankanje energije za kakovostno preživljanja časa s partnerjem in družino (E85)
- Pomankanje energije za druženje s partnerjem in družino (E105)
- Veliko številko pogovorov v službi (G49)
- Pogovori v primeru zahtevnih situacij (G50)
- Površinski pogovori (G54)
- Stalna izpostavljenost težkim zgodbam (E99)
- Izpostavljenost intenzivnim situacijam (E100)
- Prenos delovnega stresa v zasebno življenje (E101)
- Izčrpanost zaradi čustveno zahtevnega dela (E102)
- Pomankanje energije (E103)

- Zmanjšana kakovost socialnih interakcij zaradi delovne izčrpanosti (E104)
- Brez volje do dolgih pogovorov (G52)
- Brez volje do pogovarjanja (G53)
- Težji odklop od dela (E106)
- Predelovanje zgodb v mislih (E107)
- Oteževanje prisotnosti v trenutkih z najbližjim (E108)
- Pojav čustvene otopelosti v določenih situacijah (E109)
- Povečana občutljivost na določene teme (E110)
- Napetosti v odnosih zaradi delovnih izkušenj (E111)
- Utrujenost (F61)
- Utrujenost po dolgih in čustveno napornih dnevih (F62)
- Izčrpavajoče delo zaradi dela z ljudmi s stiskami (F63)
- Zahteva po empatiji, potrpežljivosti in psihični moči (F64)
- Zavedanje o pomembnosti ločevanja osebnega in poklicnega življenja (F73)
- Zavedanje o pomembnosti ločevanja osebnega in poklicnega življenja (F74)
- Pomembnost zdravih odnosov (F75)
- Brez energije na začetku pristopa dela (G55)
- Vsakodnevna izčrpanost (G56)
- Preobremenjenost z novimi informacijami (G57)
- Preobremenjenost z nalogami (G58)
- Potreba po spanju ob prihodu domov (G59)
- Razvoj mehanizmov za ločevanje dela in osebnega življenja (G60)
- Razvoj mehanizmov za ločevanje dela in osebnega življenja kar na začetku ni bilo mogoče (G61)

- Lastne travme
- Grožnja z ubojem kot sekundarna travmatizacija (E93)
- Izpostavljenost nasilju (E94)
- Občutek ogroženosti in negotovosti (E95)
- Brez varnosti v domačem okolju (E96)
- Pomanjkanje varnostnih ukrepov na delovnem mestu (97)

- Ocena vpliva sekundarne travmatizacije
- Vpliv na duševno zdravje v preteklosti (A138) (B75)
- Vpliv na vse zaposlene v službah z uporabniki (B76)
- Brez posebnega vpliva (B77) (C100) (D112) (F77) (G62)
- Potencialni vpliv (G63)
- Vsakodnevno izpostavljenost težkim zgodbam (A139)

- Močna čustva (A140)
- Občutek prevzema njihovih bolečin in težav (A141)
- Žalost ob zgodbah uporabnikov (A142)
- Zaskrbljenost in brezup (A143)
- Čustvena izčrpanost (A144)
- Težave s koncentracijo (A145)
- Notranja napetost (E112)
- Tesnoba (E113)
- Frustracija zaradi nezmožnosti zagotavljanja ustrezne pomoči (E114)
- Razdražljivost (A146)
- Težave s spanjem (A147)
- Glavoboli (A148)
- Občutek nenehne utrujenosti (A149)
- Občutek preobremenjenosti (A150) (E117)
- Ne obvladovanje izkušenj (A151)
- Občutek nemoči zaradi sistemskih omejitev (E115)
- Frustracije (E116)
- Brez dolgoročnih posledic kot so depresija in anksioznost (F78)
- Vpliv na splošno počutje (F79)
- Izčrpanost (F80)
- Psihična utrujenost zaradi srečevanja z težkimi čustvenimi zgodbami (F81)
- Nizka raven energije (F82)
- Več časa za umirjanje in odkop (F83)
- Dvom v lastno strokovnost (E118)
- Težji odklop od službenih misli (E119)
- Vpliv na počitek in regeneracijo (E120)
- Primeri, kjer je potrebna medikamentozna podpora (B78)
- Delo z uporabniki predstavlja stres in porušen duševni mir (B79)
- Pričanja številnih delavk (B80)
- Negotovost glede lastnih dejanj (C101)
- Ločevanje težav uporabnikov od osebnega življenja (C102) (D113)
- Sposobnost ignoriranja in ločevanja zadev (C103)
- Sprejemanje preteklosti in njene nepremagljivosti (C104)
- Osredotočenost na sedanjost, ne preteklost (C105)
- Brez vpliva izkušenj drugih na osebno počutje (C106)
- Možnost vpliva na delo (C107)
- Zavedanje o negativnem vplivu na delo (C108)

- Škodljivosti vplivov na delo in osebno življenje (C109)
- Posvečanje sebi po koncu dela zaradi ločevanja osebnega življenja od dela (D114)
- Pomembnost strasti do dela (D115)
- Večja strast in motivacija do dela, če delo ni breme (D116)
- Večja strast in motivacija do dela, če delo ni breme (D117)
- Posvečenost delu povzroča pozitivno naravnanost (D118)
- Obvladovanje izzivov v poklicu zaradi posvečenosti delu (D119)
- Pozitiven odnos in zavedanje vrednosti dela (D120) (D121)
- Lažje spopadanje z zahtevami in obremenitvami pri delu zaradi pozitivnega odnosa do dela (D122)
- Vpliv osebnostnih lastnosti (D123)
- Vpliv izkušenj na delo (D124)
- Različna čustva ob situacijah (E34)
- Različne stopnje čustvenega odziva (E35) (E36)
- Hvaležnost zaradi sreče po dobrem življenju (G64)
- Predanost ustvarjanju boljšega življenju za uporabnike (G65)
- Predanost ustvarjanju boljšega življenju brez bolečin za uporabnike (G66)
- Povezava med skrbjo za uporabnike in vplivom na osebno duševno zdravje (G67)
- Tveganje za izčrpanost in čustveno izgorelost zaradi odgovornosti (G68)

<u>Vpliv na strokovnost</u>

- Posvetovanje s sodelavci in nadrejenimi
- Posvetovanje s sodelavci ob težkih situacijah (A152) (B84) (D126) (B81) (D125)
- Posvetovanje s sodelavci iz drugih smeri (A158)
- Pogosto posvetovanje (C110) (G96)
- Timsko razmišljanje kot doprinos boljših rešitev (A153) (G77)
- Multidisciplinarni timi kot skupno reševanje težav uporabnikov (A160)
- Večja objektivnost pri sprejemanju odločitev (A154)
- Iskanje podpore pri nadrejenih v zahtevnih situacijah (A155)
- Večkratni pogovori v primeru težjih strokovnih odločitvah (E121)
- Dnevno in sprotno pogovarjanje s sodelavci in nadrejenimi (F84)
- Pogovor med seboj o posameznih primerih (F87)
- Svetovanje in deljenje občutkov zaradi situacij (F88)
- Pogovoru o težavnih situacijah na vsakodnevnih jutranjih sestankih (F89)
- Pogovori o bremenih na jutranjih sestankih (F90)
- Jutranji sestanki v ekipi (D127)
- Izmenjava mnenj pri jutranjih sestankih (D128)
- Izmenjava pogledov in izkušenj pri jutranjih sestankih (D129)

- Jutranji sestanki kot podpora pri obvladovanju izzivov (D130)
- Jutranji sestanki za obravnavo čustveno in psihološko zahtevnih situacij (D131)
- Jutranji sestanki kot medsebojna podpora (D132)
- Pogovori o aktualnih zadevah (F91)
- Pogovori s sodelavkami med delom o težavah (F92)
- Pogosti pogovori med delom (G70)
- Izpovedba težav (G71)
- Odprta komunikacija kot ključ za zmanjševane stresa (A156)
- Večja učinkovitost pri delu zaradi komunikacije (A157)
- Spoznanje, da prosit za pomoč ni slabost (A159)
- Pomembnost reševanja težav sproti (B82)
- Iskanje podpore in skupno reševanje težav (G72)
- Brez kopičenja težav (B83)
- Zagotavljanje pravilnih in pravočasnih rešitev (B85)
- Komunikacija s sodelavci in nadrejenimi omogoča razumevanje pogledov (B86)
- Hitrejše iskanje rešitev (B87)
- Pomembnost medsebojne podpore (B88) (D136)
- Izmenjevanje mnenj (B89)
- Podpora pri iskanju kreativnih pristopov (B90)
- Sistematično posvetovanje za večjo jasnost (B91)
- Verjetnost za boljše obvladovanje situacij (B92)
- Ventiliranje v pisarni kot podpora (C111)
- Potreba po podpori s strani sodelavcev (C112)
- Pomanjkanje ustrezne podpore s strani sodelavcev (C113)
- Osebni občutek pomanjkanja podpore od sodelavcev (C114)
- Večja razdraženost po pogovorih s sodelavci (C115)
- Dvom o koristnosti iskanja podpore (C116) (C117) (C118)
- Zmanjšanje občutka osamljenosti pri obvladovanju težkih primerov zaradi sestankov (D133)
- Ustvarjanje prostora za refleksijo (D134)
- Ohranjanje dobrega duševnega zdravja zaradi sestankov (D135)
- Deljenje obremenitev med sodelavci (D137) (D140) (D141)
- Priložnost za iskanje rešitev in nasvetov (D138)
- V primeru soočenja z zahtevnimi uporabniki (D139)
- Podpora znotraj ekipe pri zahtevnem delu (D146)
- Krepitev ekipe skozi deljenje obremenitev (D142)
- Preprečevanje sekundarne travmatizacije (D143)
- Pomembnost prostora za pogovore v ekipi (D144)

- Razbremenitev skozi pogovore (D145)
- Omejeno posvetovanje z nadrejenimi (E122)
- Posvetovanje z vodjo socialne službe (E123)
- Brez vpliva na potek dela (E124)
- Radost do poklica zaradi raznolikosti (E125)
- Radost do poklica zaradi uporabnikov in njihovih bližnjih (E126)
- Potrebna sprememba intenzivnosti dela (E127)
- Srečevanje z zahtevnimi situacijami (F85)
- Izmenjava izkušenj in mnenj kot ključni pomen (F86)
- Malo izkušenj zaradi začetka strokovne kariere (G73)
- Pomembnost pogovorov zaradi začetka strokovne kariere (G74)
- Potrjevanje mišljenja s strani sodelavcev (G75)
- Podpora pri reševanju težav (G76)
- Emocionalna razbremenitev skozi pogovore in podporo (G78)

- Delovna učinkovitost
- Ni vpliva na delovno učinkovitost (A161) (B93) (B102) (C119) (C130) (D148) (F93) (G80)
- Pomembnost ohranjati profesionalnost in predanost pri delu (A162)
- Ne glede na zahtevnost okoliščin (A163)
- Težje v preteklosti (A164)
- Vpliv zgodb (A165)
- Razmišljanje o izkušnjah uporabnikov izven delovnega časa (A166)
- Razvoj strategij za soočanje z zgodbami uporabnikov (A167)
- Pomembnost najt ravnovesje (A170)
- Pomembnost razumet stiske in strokovno pomagat (A171)
- Prepisovanje vsakdanjim izzivom (B96)
- Pozornost na počutje (B97)
- Pozornost na uravnotežen delovni ritem (B98)
- Pozornost na preobremenjenost (B99)
- Pozornost na morebitne znake (B100)
- Občasna utrujenost (B94)
- Občasna utrujenost in pomanjkanje energije (D150)
- Običajnost utrujenosti (B95)
- Hitrejša utrujenost (E129)
- Nakazovanje večjega vpliva travme (B101)
- Zamrznitev v trenutkih (C120)
- Profesionalna nepredvidljivost ob težkih razkritjih (C121)

- Soočenje z razkritji travmatičnih izkušenj (C122)
- Izziv ustreznega odziva na težke osebne izpovedi (C123) (C124)
- Pridobivanje izkušenj pri soočanju s težkimi situacijami (C125)
- Čustvena pretresenost (C126)
- Čustvena vpletenost in povečana skrb za uporabnike (C127)
- Dvom o lastni zadostnosti in iskanje rešitev (C128)
- Poklicna odgovornost in želja po optimalni pomoči (C129)
- Reševanje stisk kot naloga delavk (D148)
- Nudenje podpore kot naloga delavk (D149)
- Želja po miru pred uporabniki (D151)
- Brez vpliva na uporabnike zaradi osebnega počutja (D152)
- Napake zaradi čustvene izčrpanosti (D153)
- Dopolnitev nalog po napakah (D154)
- Zmanjševanje koncentracije zaradi čustvene izpostavljenosti (E128)
- Občasne težave pri sprejemanju odločitev (E130)
- Želja naredit vse (E131)
- Želja, da bo uporabniki boljše (E132)
- Dvomi o pravilnosti narejenih nalog (E133)
- Čustvena zahtevnost primerov (F94)
- Pridobitev izkušenj in razvoj mehanizma za ohranjanje profesionalne distance (F95)
- Pripravljenost za pogovor kljub preobremenjenosti (G81)
- Dostopnost in pripravljenost za pogovor z uporabniki (G82)
- Pomembnost individualnega dela in časa za uporabnike (G83)
- Dvorezen meč (G84)
- Dvom in preučevanje lastnih odločitev (G85)
- Neučinkovitost zaradi prekomernega razmišljanja (G86)
- Motivacija in energija za delo (G87)
- Predanost uporabnikom in iskanje rešitev za njihove težave (G88)

- Vpliv čustvene izčrpanosti
- Vpliv čustvene izčrpanosti na odnos do uporabnikov (A172) (B103) (C131) (E135)
- Trud, da ne vpliva (G89)
- Zavedanje vpliva (C132)
- Trud ne pokazat vpliva čustvene izčrpanosti (A173)
- Vpliv na razpoloženje in motivacijo (B104)
- Vpliv na sposobnost empatije (B105)
- Vpliv na potrpežljivost (B106) (C136) (E137)

- Manj potrpljenja in energije zaradi preobremenjenosti (A174)
- Manjša pripravljenost na zahtevnejše pogovore (A175)
- Pazljivost, da ni vpliva na kakovost komunikacije (A176)
- Več truda za ohranjanje ravni zbranosti in empatije (A177)
- Učinkovita komunikacija (B107)
- Povečana razdražljivost ob izčrpanosti (B108)
- Zmanjšana koncentracija (B109)
- Manjša odpornost na stresne situacije (B110)
- Negativen vpliv na kakovost interakcije (B111)
- Psihofizični simptomi (B112)
- Utrujenost (B113)
- Glavobol (B114)
- Dodatno zmanjševanje delovne uspešnosti (B115)
- Manj prijazen odnos (B116)
- Manj angažiran (B117)
- Nezainteresiran odnos (B118)
- Vpliv na splošno zadovoljstvo (B119)
- Dolgoročna kakovost odnosa med zaposlenimi in uporabniki (B120)
- Zavedanje težavnosti uravnavanja čustev (C133)
- Težavnost uravnavanja čustev v profesionalnem okolju (C134) (C135)
- Želja po hitrem urejanju zadeve (C137)
- Želja po hitrem pogovoru (C138)
- Izogibanje dodatnih vprašanj (C139)
- Brez preverjanja zadev zaradi nevoljnosti (C140)
- Čustvena distanca od zadev (C141)
- Brez posledic zaradi čustvene distance (C142)
- Razvoj čustvene distance čez čas (C143)
- Čustvena distanca zaradi začetne vpletenost v situacije (C144)
- Izčrpanost zaradi čustvene vpletenosti (C145)
- Čustvena umik od zadeve (C146)
- Čustven umik od stanovalca (C147)
- Pomembnost počitka pri reševanju zahtevnih situacij (D155)
- Negativen vpliv čustvene izčrpanosti na uporabnike in delavce (D156)
- Hitro zaznavanje stanja in ocenjevanja s strani uporabnikov (D157)
- Pomanjkanje energije povzroča zmanjšanje kakovostne pomoči (D158)
- Težje vzdrževanje enake ravni angažiranosti zaradi čustvene izčrpanosti (E134)
- Zmanjševanje sposobnosti empatije (E136)

- Vpliv čustvene izčrpanosti (F96)
- Težave pri ohranjanju empatije zaradi utrujenosti (F97)
- Težave pri ohranjanju potrpežljivosti in zbranosti zaradi utrujenosti (F98)
- Šibkejši odnos zaradi pomankanja notranje moči (F99)
- Manj učinkovit odnos (F100)
- Težave pri popolnem poslušanju in razumevanju zaradi izčrpanosti (F101)
- Prizadevanje za obvladovanje vplivov na delo (F102)
- Zavedanje lastnih meja (F103)
- Pripravljenost za pogovor (G90)
- Kratki pogovori kot način vzdrževanja stika z uporabniki (G91)
- Empatija in odgovornost, ne glede na osebno počutje (G92)

- Sprememba poklica
- Brez razmišljanja o spremembi poklica (A178) (D159) (F104)
- Občasno razmišljanje o spremembi poklica (B121)
- Razmišljanje o spremembi poklica (E138) (G93)
- Razmisleki o spremembi poklica na začetku dela (C148)
- Trenutki preveč vsega (A179)
- Utrujenost in čustvena izčrpanost (A180)
- Videnje smisla v delu (A181)
- Vsako delo prinaša izzive (A182)
- Raznolikost delovnih nalog kot motiviranost (B122)
- Omogočanje posrednega stika z uporabniki (B123)
- Možnost mentalnega predaha med nalogami (B124)
- Lažje obvladovanje stresnih situacij (B125)
- Zadovoljstvo v delu kljub izzivom (B126)
- Omogočanje razvoja in nudenje občutka izpolnjenosti (B127)
- Obremenitve niso dovolj dober razlog za resno razmišljanje o spremembi (B128)
- Urejanje zadev pri sebi za izboljšanje situacij (C149)
- Dopust kot dobrodošlica (C150)
- Dopust kot dobrodošlica zaradi preobremenjenosti (C151)
- Dopust kot možnost počitka (C152)
- Menjava službe zaradi obsega dela (C153)
- Zadovoljstvo v poklicu (D160)
- Zadovoljstvo pri delu z uporabniki (D161)
- Dnevi napora (F105)
- Čustveno izčrpavajoči dnevi (F106)

- Mnenje, da je tako vsepovsod (F107)
- Vzponi, padci, prednosti in slabosti v vseh službah (F108)
- Občutek negotovosti ob soočanju z novimi izzivi (G94)
- Dvom o lastni usposobljenosti za pomoč uporabnikom (G95)
- Dvom o lastni usposobljenosti zaradi procesa učenja in prilagajanja na nove izzive (G96)
- Nedoločnost glede spremembe poklica (G97)
- Nedoločnost glede spremembe poklica zaradi kompleksnosti dela (G98)
- Preobremenjenost in tveganje za izgorelost zaradi velike količine dela (G99)
- Dolgotrajni vpliv preobremenjenosti na duševno zdravje (G100)

- Spremembe pri opravljanju delovnih nalog
- Ni sprememb pri opravljanju delovnih nalog (A183) (C157) (G101)
- Nastale spremembe pri delu (D162)
- Pozitiven napredek in razvoj skozi čas (D163)
- Povečana asertivnost skozi izkušnje (D164)
- Večja samozavest in odločnost (D165)
- Sprejemanje odgovornosti in zrelost (D166)
- Več samozavesti pri sprejemanju odločitev (A184)
- Lažje obvladovanje stresnih situacij (A185)
- Čustvena odpornost (B129)
- Trdnost pri opravljanju nalog (B130)
- Zgodbe uporabnikov ne vplivajo na osebni ravni (B131)
- Primerjava vpliva na začetku dela in zdaj (B132)
- Razvoj boljših načinov obvladovanja čustvene vpletenosti zaradi izkušenj (B133)
- Profesionalna (B134)
- Učinkovita (B135)
- Brez pretiranega psihičnega pritiska (B136)
- Spoznanje kako postavljat meje (B137)
- Najt načine sprostitev (B138)
- Podpora pri ohranjanju ravnovesja med delom in osebnim življenjem (B139)
- Poskus ne sekiranja za zadeve (C154)
- Občasen uspeh glede sekiranja (C155)
- Občasen ne uspeh glede sekiranja (C156)
- Vpliv na odnose do stanovalcev (C158)
- Nestrpnost do sodelavk (C159)
- Spoznanje kako se spopadat z izkušnjami uporabnikov (D167)
- Ohranjanje ravnotežja med profesionalnostjo in empatijo (D168)

- Skrb za lastno duševno zdravje (D169)
- Manjša raven energije (E139)
- Hitrejša utrujenost pri opravljanju nalog (E140)
- Vpliv na koncentracijo in učinkovitost (E141)
- Težja čustveno distanciranje (E142)
- Vpliv na pristop k delu (E143)
- Potrebovanje več časa za opravila, ki so bila prej samoumevna (E144) (E145)
- Pojav utrujenosti ob opravljanju delovnih nalog (F109)
- Utrujenost po dolgotrajnih in čustveno napornih dnevih (F110)
- Trud za ohranjanje profesionalnosti in kakovosti dela z uporabniki (G102)

<u>Oblike podpore</u>

- Potrebne
- Več časa za intervizijo (A186) (E147)
- Strokovni pogovori ključni za predelavo zahtevnih primerov (A187)
- Povečanje kadrovskega normativa (A188)
- Preobremenjenost s številnimi primeri (A189)
- Manj časa za obravnavo posameznika in večji pritisk (A190)
- Povečanje kadrovskega normativa zaradi lažjega ohranjanja kakovostne obravnave (A191)
- Psihična dobrobit (A192)
- Več multidisciplinarnega dela (A193)
- Vsakodnevni odkriti pogovori s sodelavkami (A140)
- Brez potrebe po dodatni podpori (B141)
- Pogovori kot omogočanje deljenja izkušenj (B142)
- Razbremenitev (B143)
- Pridobitev različnih pogledov na situacije (B144)
- Podpora pri soočanju s čustvenimi izzivi (B145)
- Koristne občasne supervizije (B146) (C160)
- Strokovna izobraževanja na temo dela s travmatiziranimi in kako preprečit sekundarno travmatizacijo (B147) (C164)
- Veliko govora o agresivnih posameznikih (C165)
- Brez govora o vplivu dela z uporabniki s travmatično izkušnjo na posameznika (C166)
- Omogočanje dodatnega orodja za obvladovanje stresa (B148)
- Poglobitev razumevanja psiholoških vidikov dela (B149)
- Dobrodošle aktivnosti za krepitev duševnega zdravja (B150)
- Delavnice za obvladovanje stresa (B151)
- Programi za skrb za dobro počutje zaposlenih (B152)

- Potreba po pogovorih s sodelavci (C161) (F111)
- Odhod na zrak kot podpora (C162)
- Mir kot podpora (C163)
- Zadovoljstvo s trenutnim delovnim načinom (D170)
- Želja po individualnih pogovorih med sodelavkami (E146)
- Želja po superviziji v manjšem krogu (E148)
- Supervizija z udeleženci, ki imajo vzpostavljen zaupen odnos (E149)
- Želja po podelitvi izkušenj in razbremenitvi (F112)
- Pomembnost čustvene podpore in deljenja občutkov (F113)
- Pomembnost redne komunikacije in sodelovanja s sodelavci (G103)
- Nepreglednost in zmeda zaradi nasprotujočih si informacij (G104)
- Pomanjkanje timskega sodelovanja (G105)
- Zadostna podpora v delovnem okolju (G106)

- Že prejete oblike
- Pogovori s sodelavci (A168) (B155)
- Skrb zase (A169)
- Brez posebne podpore (A194)
- Možnost razbremenilnih pogovorov v okviru socialne službe (A195)
- Jutranji sestanki kot podpora (A196) (C169) (D171) (D174) (E151)
- Jutranji sestanki za pripravljanje na prihajajoče naloge (B159) (E152)
- Jutranji sestanki kot razbremenitev (G108)
- Jutranji sestanki kot možnost pogovorov o preteklih dogodkov za izboljšanje dela (G109)
- Redni sestanki in pogovori znotraj ekipe (D176) (D177) (F114) (D115)
- Možnost odprtih pogovor med sodelavci o delovnih izzivih (E167)
- Možnost skupnega iskanja rešitev (E171)
- Pogovori med delom kot razbremenitev (G107)
- Pomembnost timskih sestankov (E170)
- Deljenje menja na sestankih (E158)
- Raznolike podpore na delu (B153)
- Pomoč pri soočanju z izzivi (B154)
- Izmenjevanje izkušenj (B156) (E153)
- Deljenje morebitnih skrbi (B157)
- Skupno iskanje rešitev (B158)
- Uskladitev dela (B160)
- Naslavljanje morebitnih težav in njihovo reševanje (B161)
- Možnost individualnega pogovora (B162)

- Možnost izrazit mnenje v varnem okolju (B163)
- Pridobitev dodatnih nasvetov (B164)
- Razbremenitev čustvenih napetostih (B165)
- Nekoč organizirana supervizija (C167)
- Brez podpore na dnevni bazi (C168)
- Dvorezni meč dnevnih sestankov (C170)
- Nezadovoljstvo zaradi dnevnih sestankov (C171)
- Povečana nemoč zaradi dnevnih sestankov (C172)
- Brez razumevanja od sodelavcev (C173)
- Brez psihološke podpore (C174)
- Sprehodi v naravi kot pomoč (C175)
- Poslušanje glasbe kot pomoč (C176)
- Glasba in sprehodi kot pomoč pri odmišljanju zadev (C177)
- Fokusiranje na sebe in ne na službo (C178)
- Omejen govor o službi doma (C179)
- Delitev težav doma v primeru ne prijemanja podpore na delu (C180)
- Poslabšanje situacije pri pripovedovanju težav doma (C181)
- Ne razumevanje domačih o težavah na delu (C182)
- Večja obupanost po pripovedovanju težav (C183)
- Obžalovanje zaradi pripovedovanja težav (C184)
- Dnevne intervizije (D172)
- Dragocenost intervizij (E168)
- Dragocenost intervizij zaradi iskanja rešitev in refleksije dela (E169)
- Sodelovanje v multidisciplinarnih timih (D173)
- Prostovoljna udeležba v supervizijah (D175)
- Prejemanje podpore pri obvladovanju zahtevnosti dela (E150)
- Možnost boljšega usklajevanja in občutek povezanosti v timu (E154)
- Vsak torek sestanek z vsemi strokovnimi delavci (E155) (F118)
- Vsak torek sestanek z fizioterapevti in delovnimi terapevti (E156) (F119)
- Diskutiranje o težavah, čustvih in nastalih situacijah (F120)
- Obravnavanje specifičnih primerov na sestankih (E157) (F116)
- Obravnava izzivov in čustvene napetosti (F117)
- Pridobitev širšega pogleda na različne pristope k delu (E159)
- Možnost vsakodnevnih pogovorov (E160)
- Omogočanje sprotnega reševanja dilem (E161)
- Čustvena podpora med sodelavci (E162)
- Dragocenost neformalnih pogovorov (E163)

- Možnost izmenjave izkušenj (E164)
- Občutek, da nisi sam pri soočanju s težkimi situacijami (E165)
- Intervizija kot najpomembnejša oblika podpore (E166)
- Možnost odprtih pogovor med sodelavci o delovnih izzivih (E167)
- Dragocenost intervizij (E168)
- Dragocenost intervizij zaradi iskanja rešitev in refleksije dela (E169)
- Pomembnost timskih sestankov (E170)
- Možnost skupnega iskanja rešitev (E171)
- Pogovori med delom kot razbremenitev (G107)
- Piprava na prihajajoče dogodke (G110)
- Pogovori o negativnih situacijah (G111)
- Posvetovanje o dilemah (G112)
- Obveščenost o dogajanju (G113)
- Redki sestanki socialne službe (G114)
- Potreba po pogostejših sestankih socialne službe (G115)
- Sprotni pogovori s sodelavci kot ključna podpora (G116)

- Supervizija
- Ni možnosti supervizije (A197) (G119)
- Možnost supervizije (B166) (C185) (D178) (F121)
- Brez vključenosti v supervizijo (A198) (B167)
- Mnenje, da bi bila supervizija koristna (A199)
- Omogočanje strokovne refleksije in razbremenitve (A200)
- Boljša učinkovitost osebnih ali individualnih pogovorov (B168)
- Bolj kakovostni kot pogovori v širših skupinah (B169)
- Lažje izražanje misli, občutkov in dilem v zaupljivem okolju (B170)
- Pridobitev konkretnejših povratnih informacij (B171)
- Korist supervizije za sodelavce (B172)
- Izmenjava izkušenj (B173)
- Srečanje enkrat na mesec (C186) (D180)
- Vpliv strokovne usmerjenosti supervizorja na srečanja (C187)
- Kompleksno delo v zavodu (C188)
- Težja predstavitev dela v zavodu (C189)
- Težja predstavitev dilem, s katerimi se soočajo (C190)
- Občutek ne razumevanja težav s strani supervizorja (C191)
- Možnost izpostavljanja ene dileme (C192)
- Površinska obravnava težav (C193) (F127)

- Brez kakovostne podpore (C194) (D183) (F123)
- Enak občutek kot pred supervizijo (C195)
- Ni služila svojemu namenu (C196)
- Jutranji sestanki kot bolj produktivni kot supervizija (C197)
- Osebna izkušnja z udeležbo v superviziji (D179)
- Mešani občutki glede učinkovitosti supervizije (D181)
- Razočaranje zaradi ne uresničitve pričakovanih rezultatov supervizije (D182) (F129)
- Želja po superviziji v drugem okolju z drugimi udeleženci (E172)
- Težje zagotavljanje zaupnosti (E173)
- Pogovori o čustvenih izzivih pri delu (E174)
- Potreba po varnem prostoru in zaupnosti (E175)
- Zunanja supervizija kot rešitev (E176)
- Večja zaupnost in odprtost (E177)
- Najboljša podpora (E178)
- Praktična uporabnost intervizije (E179)
- Prisotnost pri enem srečanju (F122)
- Supervizija kot dobra ideja (F124)
- Zadržanost udeležencev (F125)
- Težave pri odprtem izražanju in deljenju izkušenj v supervizijah (F126)
- Brez poglobljene izmenjave mnenj in podpore (F128)
- Udeležba sodelavk na superviziji (G117)
- Pomanjkanje možnosti za supervizijo (G118)
- Možnost supervizije lansko leto (G120)
- Negotovost glede trenutnih možnosti (G121)
- Želja po superviziji znotraj socialne službe (G122)
- Prednost manjše skupine za deljenje izkušenj in boljšo podporo (G123)

  - Ocena
- Koristna podpora (A201) (B174) (F130)
- Površinska podpora (G126)
- Potreba po aktivnem iskanju podpore, saj ni samoumevna (G127)
- Pogovori s sodelavci kot pomembnost pri premagovanju stresa (A202) (C205)
- Pogovori s sodelavkami (B176)
- Podpora s strani sodelavcev (E185)
- Občutek skupnosti in podpore (E182)
- Jutranji sestanki in individualni pogovori (B177) (F135)
- Odprta komunikacija in deljenje izkušenj (A203)

- Notranja razbremenitev (B175)
- Možnost predelovanja izzivov (B178)
- Odprta izmenjava izkušenj (E181) (F132)
- Deljenje dilem in vprašanj za olajšanje dela (F133)
- Lažje ohranjanje čustvenega ravnovesja (B179)
- Preprečevanje kopičenja stresa (B180)
- Brez občutka osamljenosti pri soočanju s situacijami (B181)
- Dodatna motivacija in pozitiven odnos do dela (B182)
- Potrebna pohvala o narejenih nalogah (C198) (C201)
- Potreba po potrditvi lastnih odločitev (C199)
- Pomanjkanje pozitivne povratne informacije (C200)
- Sprejemanje realnosti pomanjkanja pohval (C202)
- Potreba po lastni pomoči samem sebi (C203)
- Premagovanje situacij sam (C204)
- Nezanesljivost podpore s strani sodelavcev in nadrejenih (C206)
- Omejena uporabnost podpore od drugih (C207)
- Samostojno obvladovanje težkih situacij (C208)
- Predelava zadev zaradi podpore samem sebi (C209)
- Deljenje izkušenj z ljudmi, ki razumejo specifične izzive (D185)
- Dolgotrajna in sproščena narava pogovorov (D186)
- Neformalni pogovori in podpora v vsakodnevnem življenju (D187)
- Korist intervizije (E180)
- Lažja predelava čustvenih težkih situacij skozi sestanke (E183) (E184)
- Dnevna izmenjava izkušenj in razjasnitev dilem (E186)
- Zmanjšanje stresa in preobremenjenosti (E187)
- Potreba po podpori za obvladovanje čustvenih bremen (F131)
- Izmenjava izkušenj kot način obvladovanja in predelave stresa in čustvene izčrpanosti (F134)
- Samostojnost pri iskanju podpore in pomoči (G124)
- Možnost pomoči v primeru iskanja le-te (G125)